Guide pour les instructeurs et les mentors

www.faith-project.eu

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ce document a été réalisé avec le soutien financier de l'Union européenne. Le soutien de la Commission européenne à la production de ce document ne constitue pas une approbation de son contenu, qui ne reflète que les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'il contient. Numéro de projet : 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN

Ce guide a été conçu par le partenariat FAITh pour être utilisé comme une ressource d'accompagnement pour la mise en œuvre du projet, par le biais de sessions f2f et en ligne. Il s'adresse aux instructeurs et mentors du projet, mais aussi aux individus, organisations ou agences qui travaillent avec et au nom des personnes âgées.

L'objectif de la formation est de permettre aux Digital Mentors d'acquérir une compréhension du projet et de son matériel de formation, et d'améliorer leurs compétences en matière de formation afin d'appliquer les principes et les méthodologies de base de la formation des adultes à l'organisation d'ateliers d'apprentissage FAITh, en personne et en ligne, sous la coordination et les conseils de l'équipe du projet et des formateurs professionnels désignés.

Le guide servira également d'outil pour l'adoption, la reproduction et l'expansion du modèle méthodologique et du matériel de formation FAITh par d'autres acteurs et parties prenantes concernés par l'éducation, la formation et l'apprentissage tout au long de la vie dans les pays partenaires et en Europe en général.

TABLE DES MATIÈRES

- INTRODUCTION INTRODUCTION DU PROJET DE FOI
- MENTORAT ENTRE PAIRS

- ENJEUX
    - o Homogénéité : une idée fausse et répandue
    - o Que faut-il faire pour encourager davantage l'apprentissage à un âge avancé en général ?
    - COMMENT UTILISER LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE DE LA FOI CONÇU

Apprentissage en face à face

- Les unités
    - o Introduction
    - o Connaissances de base de l'Internet
    - o Faciliter les dispositifs pour VOUS
    - o S'organiser
    - o Téléchargez des applications. C'est plus facile que vous ne le pensez !
    - o Introduction aux transactions en ligne

Apprentissage en ligne

- Transferts bancaires en ligne et achats en ligne
- Les unités
    - o Fatigué d'être laissé de côté ? Saisissez votre chance de passer au numérique !
    - o Vous voulez envoyer un cadeau ? Découvrez ces alternatives !
    - o Achetez en ligne, MAINTENANT ! C'est FACILE !
    - o Faites vos courses en ligne MAINTENANT, c'est FACILE !

- **Rester en sécurité en utilisant l'Internet**
- •Les unités
    - o Protégez vos appareils ! C'est facile !
    - o Sécurité des opérations bancaires et des achats en ligne !
    - o Se protéger des escroqueries
    - o Les fausses nouvelles et comment les identifier
- **GLOSSAIRE**

Ce guide a été élaboré dans le cadre de l'activité prévue par le projet FAITh (n° 621403) financé par le programme Erasmus+ de l'Union européenne. Ce guide ne reflète pas nécessairement l'opinion de la Commission européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion.

Les auteurs du guide sont:
Chelsea Anastasia Lazaridou, lchelsea@50plus.gr (50plus Hellas) και
Alexandra Koufouli, koufouli.a@symplexis.eu (Symplexis)

Présentation par:
Theodor Grassos, grassos@bk-con.eu (BK Consult GbR)

Des remerciements particuliers sont également adressés aux partenaires du projet, pour leurs contributions à la rédaction des lignes directrices et à la mise en œuvre du programme.

Pour plus d'informations sur le projet, veuillez consulter le site:
www.faith-project.eu

INTRODUCTION INTRODUCTION DU PROJET DE FOI

FAITh (Feeling SAfe to Transact Online In the Third Age) est un projet européen Erasmus+ avec des partenaires de Belgique, Chypre, Allemagne, Grèce, Italie et Portugal.

Le projet vise à prévenir et à combattre la marginalisation numérique des personnes âgées de plus de 55 ans en renforçant leurs capacités et en leur donnant confiance dans l'utilisation de l'internet et des TIC pour effectuer des transactions en ligne, afin de les maintenir dans un état d'inclusion et d'améliorer leur bien-être. Pour ce faire, le partenariat FAITh proposera un programme innovant de mentorat de pair à pair qui s'appuie sur les principes de motivation et de soutien par les pairs, tout en faisant participer la famille et l'environnement de soins et en établissant des partenariats avec le réseau de services communautaires locaux et le marché local.

MENTORAT ENTRE PAIRS

FAITh est un programme tout à fait unique. Sa principale caractéristique est le mentorat de pair à pair, ce qui signifie que les adultes plus âgés agiront comme des facilitateurs d'apprentissage pour d'autres adultes plus âgés. Les interactions particulières entre les mentors et les participants devraient être très bénéfiques pour toutes les parties concernées, car le mentorat par les pairs peut offrir une plus grande possibilité d'empathie et un sentiment d'équité et d'expertise.

Pour les mentors, la participation à une telle intervention peut contribuer à la satisfaction personnelle, alors que la recherche a montré que les **adultes plus âgés ont tendance à avoir de meilleurs résultats d'apprentissage lorsqu'ils sont guidés par des pairs.**

Suite à la recherche documentaire effectuée par le partenariat FAITh, la **définition du terme Peer-Mentoring** par O'Neil et Marsick a été considérée comme la plus représentative des objectifs du projet :

" est un processus plus bidirectionnel que le mentorat traditionnel ; les différences de niveaux d'expérience et le pouvoir du mentor traditionnel sont souvent absents de l'équation. Ces différences peuvent produire des avantages supplémentaires. L'absence de relation hiérarchique peut faciliter la communication, le soutien mutuel et la collaboration, ainsi que produire des avantages personnels tels que l'apprentissage mutuel, l'exposition à des perspectives différentes et l'amitié. Le type d'interaction autorisé dans le mentorat par les pairs offre davantage d'opportunités pour que la relation devienne transformatrice."

Les modèles de pairs sont la pierre angulaire du projet FAITh, car ils serviront de force motrice pour la mise en œuvre du programme envisagé de mentorat par les pairs et de renforcement des capacités. Le mentorat bénévole est une pratique bien connue dans le domaine de l'éducation et de l'apprentissage tout au long de la vie, car il permet la création d'un environnement d'apprentissage qui s'appuie sur la motivation, les besoins et l'expérience avec de multiples avantages à la fois pour les mentors et les mentorés, ainsi que pour les intermédiaires travaillant avec les groupes ciblés d'adultes âgés.

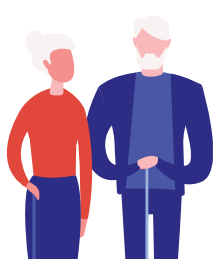
Le principal groupe cible et les bénéficiaires finaux du projet FAITh sont les personnes âgées de plus de 55 ans à Chypre, en Grèce, en Italie et au Portugal et, par extension, dans toute l'Europe, qui présentent une faible capacité à utiliser les technologies numériques et donc à effectuer des transactions en ligne, ce qui augmente le risque de marginalisation numérique et, finalement, d'isolement social.

L'objectif n'est donc pas seulement d'améliorer les connaissances et les compétences des personnes de plus de 55 ans, mais surtout de les motiver à participer et à s'engager activement pour surmonter les obstacles qu'elles rencontrent dans l'utilisation d'Internet pour leurs transactions.

La dernière étape de la vie comme moment de croissance personnelle et de renouvellement des relations sociales. L'objectif de ce projet est de proposer des solutions numériques tout en adoptant un mode de vie positif, sain et actif. La théorie de l'activité ouvre la voie aux organisations pour concevoir et mettre en œuvre des interventions d'apprentissage appropriées afin d'offrir à la fois les options et la possibilité aux adultes plus âgés de garder leur esprit actif et sain, avec pour objectif ultime la croissance et l'épanouissement personnels.

Comme le souligne le premier pilier européen des droits sociaux (2017), " toute personne a droit à une éducation, une formation et un apprentissage tout au long de la vie de qualité et inclusifs afin de maintenir et d'acquérir les compétences qui lui permettent de participer pleinement à la société et de gérer des transitions réussies sur le marché du travail ".

La reconnaissance des droits des personnes âgées en matière d'apprentissage n'est pas seulement une question d'égalité et de justice, mais aussi de dignité humaine. L'objectif du projet FAITh est de contribuer à l'inclusion sociale et à la participation des personnes âgées ainsi qu'à leur accès facile aux services de base en ligne, en recourant à des pratiques éducatives innovantes et à des possibilités de formation visant à une utilisation plus indépendante et correcte des nouvelles technologies.



ENJEUX

Le plus grand défi auquel les instructeurs sont confrontés lorsqu'ils forment des personnes âgées est peut-être la nécessité d'adapter leurs méthodes et techniques pédagogiques aux changements biologiques induits par le vieillissement et aux besoins particuliers de leurs stagiaires. La méconnaissance de ces particularités et des grandes différences individuelles en matière de besoins ou de capacités, ainsi qu'une pléthore de stéréotypes sur les capacités d'apprentissage des personnes âgées, peuvent compromettre toute intervention éducative. Par exemple, certaines personnes âgées ont plus de mal que les jeunes à maintenir des compétences structurelles efficaces et ont donc besoin de plus de techniques d'organisation.

La **répétition, la mise en relation des nouvelles connaissances avec les anciennes et la pratique** sont des outils importants, tout comme l'utilisation de titres, d'encadrés, de résumés et de matériel visuel. Souvent, les apprenants plus âgés ne peuvent pas absorber les nouvelles informations aussi facilement, ils ont du mal à les retenir dans leur mémoire, ils ne peuvent pas toujours se souvenir des procédures mécaniques (comme la façon d'allumer un ordinateur), ils ont parfois du mal à maintenir leur attention pendant de longues périodes, et ils ont besoin que le facilitateur utilise des mots qu'ils comprennent et ils ont généralement besoin de plus de temps pour traiter les nouvelles informations. En outre, les difficultés de mémoire peuvent souvent être source d'anxiété et de confusion.

Toutefois, la difficulté d'acquérir de nouvelles connaissances est plus que compensée par la maturité et l'expérience. Les apprenants plus âgés, en particulier ceux qui apprennent auprès d'autres apprenants plus âgés, sont généralement plus enthousiastes et engagés que les apprenants plus jeunes.

Homogénéité : une idée fausse et répandu

L'âge ne définit pas une identité sociale commune. Cela conduit de nombreux instructeurs à faire de fausses généralisations. Les personnes âgées ne forment pas un groupe homogène ; elles présentent de nombreuses différences en fonction de leur sexe, de leur classe sociale, de leur niveau d'éducation, de leurs revenus et même de leur état physique général. Plus une personne est âgée, plus elle présente de différences plutôt que de similitudes avec les autres personnes du même âge.

Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne leurs compétences numériques: certains savent déjà utiliser un ordinateur (ou certains programmes, par exemple pour télécharger et modifier des photos), tandis que d'autres n'en auront jamais vu auparavant.

Cela signifie qu'il faut accorder plus de temps à tous les paramètres du processus d'apprentissage. La pression du temps est un facteur de stress, en particulier pour les personnes âgées. Il convient donc de prévoir suffisamment de temps pour les réponses et les questions, ainsi que pour les discussions de groupe, et de s'efforcer de réduire l'anxiété qui peut déjà exister. De même, la quantité d'informations nouvelles introduites ne doit pas être trop importante. Les changements soudains et les surprises doivent être évités, tout comme les situations compétitives et complexes.

Enfin, le renforcement de la confiance en soi de l'apprenant devient encore plus important lorsqu'il s'agit d'utiliser l'Internet ou les transactions en ligne. Un accent particulier doit être mis sur l'encouragement de l'apprenant et le développement d'une image positive de lui-même. Les croyances des adultes âgés et les perceptions des autres sur l'âge et les personnes vieillissantes contribuent à la formation de croyances sur soi-même, son rôle et ses droits, et peuvent être positives ou négatives. Dans le cadre des principes de l'andragogie et de l'apprentissage actif et expérimental, l'instructeur/mentor agit comme un catalyseur permettant aux apprenants de renforcer leur confiance en soi et leur sentiment de sécurité en ligne.

Que faut-il faire pour encourager davantage l'apprentissage à un âge avancé en général ?

Voici quelques conseils sur ce qu'il faut faire et ce qu'il faut éviter lorsqu'on enseigne à des personnes âgées:

1. Combattre l'âgisme sous toutes ses formes, en particulier le langage et les hypothèses âgistes.
2. Comprendre comment des personnes âgées différentes apprennent dans des contextes différents.
3. Écoutez leurs besoins.
4. Permettre à chaque apprenant de suivre son propre rythme d'apprentissage.
5. Donnez-leur la reconnaissance et le soutien dont ils ont besoin pour réussir.
6. Faites en sorte que votre environnement d'apprentissage soit adapté à l'âge.
7. Ne soyez pas condescendant envers vos apprenants et ne faites pas de suppositions.
8. Parlez lentement ou répétez ce que vous avez dit
9. Utiliser des approches expérientielles et participatives.
10. Gardez toujours à l'esprit que ce que nous pensons être facile ne l'est pas forcément pour les autres. les apprenants plus âgés.

COMMENT UTILISER FOI LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE CONÇU

Le matériel pédagogique FAITh a été développé par les membres d'une équipe paneuropéenne pour une utilisation
dans une série de contextes différents dans les pays du partenariat et dans le reste de l'Europe.
Le développement de la formation de cette manière signifie que le contenu des unités présente des éléments qui sont applicables dans chaque pays. Les unités ne doivent pas nécessairement être complètement autonomes ; une préparation préalable peut être nécessaire.
entrepris afin d'adapter le contenu et de mettre l'accent sur les informations essentielles pour les nouveaux publics internationaux, nationaux, régionaux et locaux.
Sur la plateforme du projet, vous trouverez tout le matériel nécessaire à votre expérience de mentorat.
Veuillez visiter: **https://faith-project.eu/.**

Vous y trouverez des informations sur les objectifs et les résultats attendus du projet, des présentations Power-Point avec des conseils pour chaque session, des exercices, des bulletins d'information et des nouvelles de nos dernières activités.

Les cours sont divisés en deux blocs principaux : **un pour l'apprentissage en face à face,** couvrant les compétenc-es de base en matière de TIC et d'Internet, et **un autre consacré à l'apprentissage en ligne pour les transactions en ligne** et la sécurité lors de l'utilisation de l'Internet. L'objectif est de guider vos élèves à travers le matériel, en fonction de leurs besoins et de leurs préférences, et de répondre à toutes leurs questions, en suivant leur rythme d'apprentissage. Par exemple, si les participants ont déjà un compte e-mail, il n'est pas nécessaire de revoir cette partie. De même, s'ils semblent avoir des difficultés avec une question, par exemple comment faire ses courses en ligne, vous pouvez y consacrer plus de temps et d'efforts.

UNITÉ 1

“

Apprentissage
en face-à-face

”

Le module suivant est une introduction aux éléments numériques fondamentaux pour les personnes âgées. Il a été développé pour un apprentissage en face à face visant à renforcer les compétences numériques des participants et à les sensibiliser à certaines des nombreuses opportunités qu'offre Internet. Soulignant les compétences clés qui permettent aux personnes âgées de 55 ans et plus d'utiliser leurs appareils (ordinateur/tablette/smartphone) de la manière la plus efficace et la plus respectueuse de l'âge, ce module fournit des directives et des outils techniques pour rester connecté au monde, comme démontré ci-dessous.

Des sujets tels que la navigation sur Internet et l'accès à l'information, la création d'un compte de messagerie et la gestion des paramètres personnels seront présentés dans le but de promouvoir l'autoefficacité dans l'utilisation d'Internet. Il est recommandé de couvrir les questions horizontales relatives aux TIC et à l'utilisation d'Internet en 3 à 5 jours de formation en petits groupes de 5 personnes maximum. L'expérience préalable et 17 les compétences existantes des stagiaires détermineront les unités sélectionnées et le temps consacré à chaque unité. Par exemple, certains participants peuvent déjà être familiarisés avec les procédures de banque en ligne, mais peuvent avoir besoin de plus de soutien pour comprendre comment se protéger des escroqueries par phishing.

Les instructeurs et les mentors doivent:

- être sûrs de leur compréhension des besoins des stagiaires cibles.
- rechercher des données nationales, régionales et locales pour les transactions et les services numériques.
- entreprendre une évaluation préalable à la formation de l'expérience et des antécédents des participants pour
- déterminer leur point de départ dans l'apprentissage numérique.

La structure de la formation consiste en 4 unités autonomes à dispenser en personne

Compétences de base en matière d'Internet

- Faciliter les dispositifs pour VOUS
- S'organiser
- Téléchargez des applications. C'est plus facile que vous ne le pensez !

Chaque unité peut être trouvée sous forme de présentation Power Point sur la plate-forme du projet, ainsi que des exercices et d'autres activités connexes qui visent à aider les animateurs à mieux comprendre ce qu'est la culture numérique pour les personnes âgées et comment y parvenir. En outre, une introduction est disponible pour le début des cours f-2-f, ainsi qu'une introduction aux transactions en ligne qui sera suivie du matériel d'apprentissage en ligne

Introduction

Pour une intervention de formation engageante et réussie, il est impératif de commencer par une brève présentation de l'objet du projet, afin que les participants comprennent pourquoi ils sont présents à la session de formation. La séance d'introduction est également importante pour permettre à l'instructeur et aux participants de faire connaissance et de fixer les règles de base de la formation (durée, communication, etc.).

Pour établir un environnement d'apprentissage de confiance et de respect mutuels où les participants se sentent à l'aise et soutenus, il est essentiel de poser à vos apprenants des questions concernant leurs besoins et leurs attentes par rapport à leur participation au programme, ce qui les intéresse et ce qu'ils aiment. Lorsque vous posez des questions, vous découvrez qui ils sont et ce que vous devez mettre en avant pendant le processus. Des questions telles que : "Qu'estce qui est le plus important pour vous d'apprendre ?" ou "Qu'est-ce qui vous fait le plus peur lorsque vous utilisez l'internet ?" peuvent être très utiles pour l'expérience d'apprentissage. En conclusion, apprenez à connaître vos participants, apprenez leurs noms et créez des relations avec eux, tout en encourageant les échanges sociaux entre pairs.

Avant de passer à l'étape suivante du projet, il serait utile de demander aux participants de remplir un questionnaire pour avoir une bonne idée de leur niveau de compétence en matière de TIC et pour déterminer s'ils ont des difficultés d'apprentissage. Pour accéder au formulaire, demandez-leur d'utiliser le lien suivant https://bit.ly/FAIThsurvey.

Ou scannez ce code QR ::

Unité 1.1 : Compétences de base en matière d'Internet

L'objectif de cette unité est de permettre aux participants de se familiariser avec les outils permettant de naviguer sur Internet, de télécharger des photos et des documents, de créer des comptes de messagerie et de les utiliser pour envoyer des e-mails avec des pièces jointes.
Les participants sont initiés aux possibilités de l'Internet et à son utilité dans les activités quotidiennes. En gardant à l'esprit les principes de l'apprentissage participatif, les apprenants sont invités à réfléchir aux façons dont l'Internet peut faciliter leur vie quotidienne et à les partager avec le groupe.
Il leur est ensuite demandé de saisir une adresse URL ou des mots clés dans leur navigateur pour rechercher un sujet d'intérêt :

Il s'agit de présenter aux participants les bases de la navigation à l'aide des boutons de navigation (retour, accueil, rafraîchissement).

Ensuite, des instructions sont données sur la manière de sauvegarder et de partager quelque chose sur Internet et les participants s'exercent :

Pour enregistrer une photo :

- Cliquez à droite sur la photo
- Cliquez à gauche sur l'option "Enregistrer sous".
- Choisissez le fichier dans lequel vous voulez l'enregistrer !
- Cliquez à gauche sur "Enregistrer".

Pour copier une adresse URL :

- Marquez l'adresse avec un clic gauche
- Ensuite, faites un clic droit dessus
- Choisissez "Copier".
- Choisissez "Coller". Vous pouvez maintenant le partager par e-mail ou par une application.

Une fois que les participants sont à l'aise avec la recherche sur Internet, ils peuvent créer un compte de courrier électronique (l'exemple de la présentation Power Point est un compte Gmail).

Pour créer un compte de messagerie :

• À partir de l'écran Applications, activez l'option Paramètres.
• Dans le menu, allez à Comptes.
• Sélectionnez "Ajouter un compte".
• Sélectionnez ensuite Google.
• La page Google s'ouvre. Ici, nous avons la possibilité de nous connecter à un compte existant ou, si nous n'en avons pas, d'en créer un nouveau.
• Suivez les étapes une par une et remplissez les champs tels qu'ils apparaissent à l'écran, en cliquant sur **SUIVANT** à chaque fois pour continuer.

Vous trouverez également des conseils pour créer (et mémoriser !) des mots de passe forts:

• Fournissez vos véritables coordonnées, par exemple votre prénom, votre nom, votre date de naissance, afin de pouvoir vous identifier en cas de problème.
•Il se peut que vous deviez fournir votre téléphone portable, auquel cas un code d'activation vous sera envoyé. Le mo-bile ne sera utilisé qu'à des fins d'identification.
• Il vous sera demandé de choisir un nom d'utilisateur et ensuite un mot de passe. Écrivez-les d'abord sur du papier, puis tapez-les ! C'est la seule façon d'être sûr de les avoir copiés correctement et de ne pas les oublier. Conservez ce papier dans un endroit sûr à la maison.

"Il ne doit pas y avoir d'espace entre les lettres ou les mots dans notre courriel ! Et ils doivent être écrits en caractères latins UNIQUEMENT !"

Faith
Feeling Safe to Transact Online In the Third Age

Envoi d'une pièce jointe (photos, textes, courtes vidéos, etc.)

• Pour joindre quelque chose à votre courriel, vous devez d'abord l'avoir enregistré sur votre appareil et
savoir où le trouver

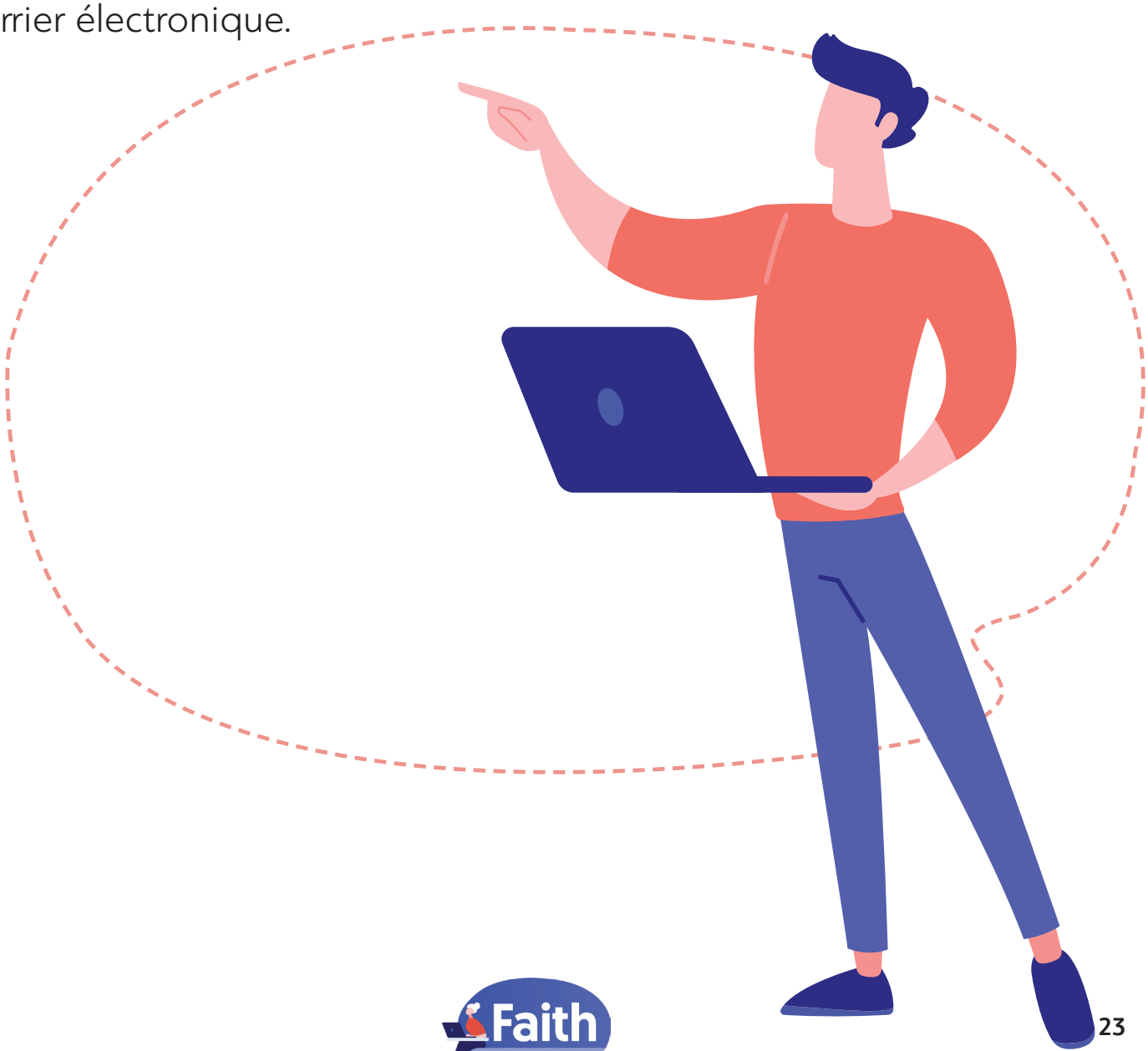
• • Sélectionnez le bouton "Attacher" 📎

• Une nouvelle page s'affiche avec les catégories de fichiers stockés sur l'appareil.

• Sélectionnez le fichier où il est stocké, par exemple "Documents".

• Localisez votre fichier et sélectionnez-le en faisant un double clic gauche ou en le faisant glisser.

• Une fois sélectionnée, elle apparaît sous forme de vignette dans notre courrier électronique.



Exercice !

Les participants sont encouragés à utiliser leur compte de messagerie et à échanger 3 courriels avec les membres du groupe en joignant un document et une photo et en copiant une adresse URL.

Autres activités

Sur la plateforme du projet, vous trouverez une activité basée sur le jeu permettant aux participants d'évaluer leur apprentissage.

Unité 1.2 : Faciliter les appareils pour VOUS

L'unité 2 fournit les outils et les connaissances permettant aux participants de régler facilement leurs appareils technologiques afin d'effectuer des transactions en ligne de manière confortable, facile et sûre. Des instructions et des étapes faciles à suivre sont fournies sur la façon d'ajuster leurs paramètres en fonction du dispositif utilisé, c'est-à-dire s'il s'agit d'un ordinateur ou d'une tablette/smartphone.

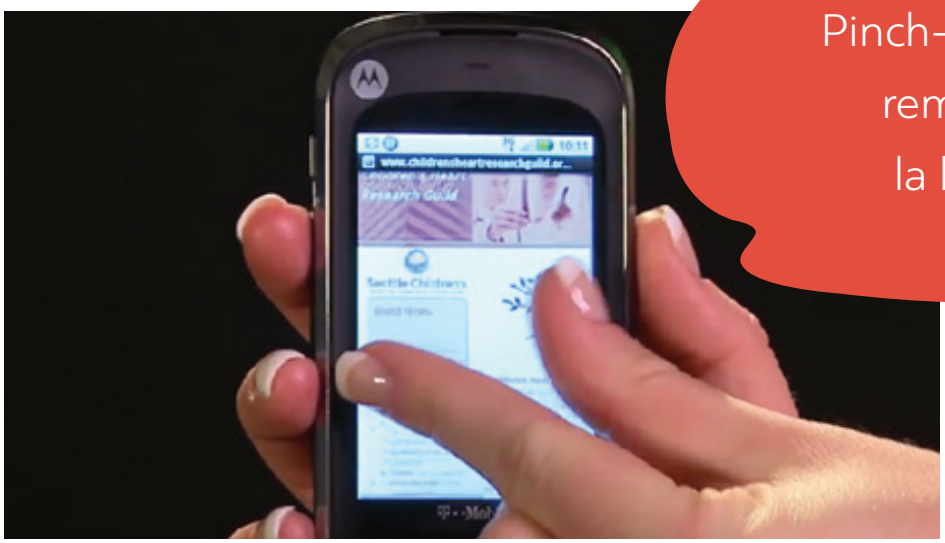
Des instructions spécifiques sont données pour ceux qui utilisent un Android

- Le réglage des paramètres de votre appareil personnel peut parfois sembler un peu difficile ou compliqué. La bonne nouvelle est qu'il n'y a aucune raison de s'inquiéter.
- De nombreux smartphones et tablettes sont dotés d'une série de fonctionnalités que l'on peut régler pour s'assurer que l'appareil répond à ses besoins. Cela permettra de faciliter la navigation en ligne.

Les étapes

1. Unlock the screen of your phone, if necessary.
2. Go to your **'Settings'.** Usually your phone **'Settings'** are easy to identify as they are represented with a gear logo.
3. Once you have opened your **'Settings'** you can easily adjust your sounds, display, brightness, and accessibility features. You can even set a Face ID and passcode to protect your device.

Il est également démontré comment agrandir ou réduire la taille de la police, comment réduire ou agrandir les éléments à l'écran tels que les icônes des applications. Demandez aux participants de l'essayer !



Pinch-to-Zoom remplace la loupe

Instructions pour gérer les paramètres WiFi:

• Sur l'écran de l'application, appuyez sur Paramètres. ⚙ La page des paramètres s'affiche.
• Recherchez "WiFi" 📶 et tapez dessus.
• Vérifiez que le commutateur WiFi est allumé.
• Une liste des réseaux disponibles apparaît. Sélectionnez-les en les touchant avec votre doigt.
• Certains réseaux nécessitent un mot de passe et sont représentés par une icône de cadenas.
• Pour vous connecter, vous devez connaître le mot de passe, que vous entrez après avoir tapé dans la case en le saisissant.
• Cliquez sur "Connecter". Si la connexion est réussie, le nom du réseau s'affiche.

À ce stade, les participants peuvent s'entraîner à se connecter à un compte WiFi disponible depuis leur appareil. **Veillez à ce qu'ils fassent attention lorsqu'ils tapent le mot de passe !** Une lettre minuscule au lieu d'une lettre minuscule change le mot de passe et ils pourront se connecter !

Des réglages pour une meilleure audition et une meilleure vision

Si les participants **utilisent un ordinateur**, ils peuvent améliorer leur façon de voir et d'entendre en suivant les étapes suivantes :

Pour une meilleure audition :

1. Allez dans **"Paramètres",** puis sélectionnez **"Accessibilité"**, puis sélectionnez "Audio", et activez le com-mutateur audio mono.
2. Si vous avez des difficultés à entendre les alertes audio, vous pouvez demander à votre PC de les afficher visuellement. Allez dans "**Paramètres**", puis sélectionnez "Audio".
3. Sous **Flash my screen during audio notifications**, choisissez comment vous souhaitez que les alertes au-dio s'affichent.

Pour une meilleure vision :

1. Allez dans "Paramètres", puis sélectionnez "Affichage".
2. Choisissez de modifier la taille du texte, des applications et d'autres éléments.
3. 150% est recommandé, mais vous pouvez choisir une taille d'écran plus grande.

Des instructions sont également fournies pour ajuster la taille d'une page Web en utilisant simplement le clavier.

Les apprenants sont encouragés à ajuster leurs paramètres en utilisant les raccourcis fournis précédemment et à s'exercer.

Unité 1.3 : S'organiser

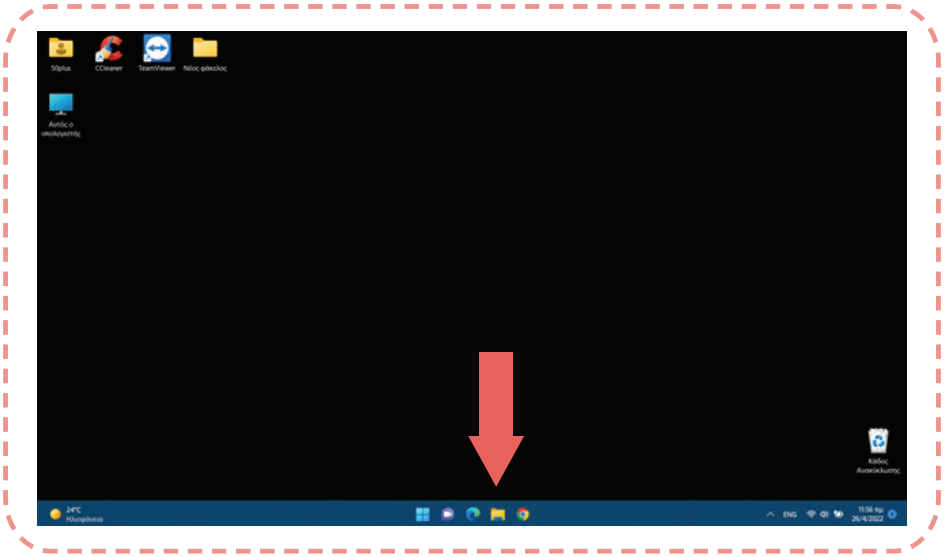
Les personnes âgées sont souvent dépassées par les nombreuses possibilités de leurs appareils numériques et elles sont découragées, parfois même effrayées de les utiliser, de peur de les endommager ou de perdre quelque chose d'important. Cette unité fournit aux participants des outils pour créer et gérer des fichiers sur leurs appa-reils et pour garder leur espace de travail en ordre, afin qu'ils puissent retrouver ce qu'ils ont sur leur appareil quand ils en ont besoin, tout en se sentant en confiance.

Les participants sont initiés aux principaux dossiers de base que possède déjà leur ordinateur ou leur ta-blette/téléphone portable et dans lesquels ils peuvent stocker des fichiers en fonction de leur type (documents, photos, musique, vidéos, téléchargements).

Dans ces fichiers, ils peuvent glisser et déposer tout ce qu'ils souhaitent conserver, comme des photos, des re-cettes, des lettres, des articles, etc.

A. Pour ceux qui **utilisent un ordinateur,** pour gérer ces fichiers, ils sont invités à rechercher le fichier jaune.

Cliquez pour l'ouvrir :



Ensuite, ils doivent décider dans quel dossier central (à gauche) ils vont créer un “Sous-dossier” et l’ouvrir en double-cliquant, par exemple, sur Documents.
L’espace où sont placés les documents est ouvert à gauche (pour Windows 9), ou au milieu de l’écran (s’ils ont Windows 10 comme le montre la photo).

En suivant les étapes :

• Cliquez avec le bouton DROIT sur un point du fond blanc.
• Dans la fenêtre-menu qui apparaît, sélectionnez (avec un simple clic gauche) Créer
• Dans la nouvelle fenêtre-menu, sélectionnez Dossier en vous déplaçant d’un menu à l’autre horizontale-ment et toujours à côté de la flèche noire
• Un nouveau dossier apparaît dans le fond blanc de la fenêtre.
• Avec votre clavier, écrivez un nom pour votre nouveau dossier
• Appuyez sur ENTER (sur le clavier)

Les apprenants sont maintenant prêts **à trouver et à ouvrir** un fichier en suivant ces simples instructions :

• Pour trouver un dossier, cliquez sur l’icône de dossier jaune dans la barre des tâches.
• Dans la fenêtre qui s’ouvre, une colonne apparaît sur la gauche avec les dossiers principaux.
• En cliquant sur celui que vous voulez, le contenu du dossier s’affiche sur la droite.
• Pour ouvrir l’un d’entre eux, double-cliquez dessus.

Exercice !

Pour s'entraîner, les participants doivent créer un nouveau fichier, enregistrer une photo sur leur bureau et es-sayer de faire un glisser-déposer sur le fichier.

B. Pour ceux qui utilisent un appareil Android :

Pour ouvrir un fichier, ils doivent taper sur Taper sur "Mes fichiers", puis sélectionner le fichier qu'ils veulent ouvrir et taper dessus.
Tous les dossiers apparaîtront et vous pourrez les choisir. En fonction de leur appareil, "Mes fichiers" peut appa-raître différemment :

ANDROID

iPhone

Pour ouvrir :

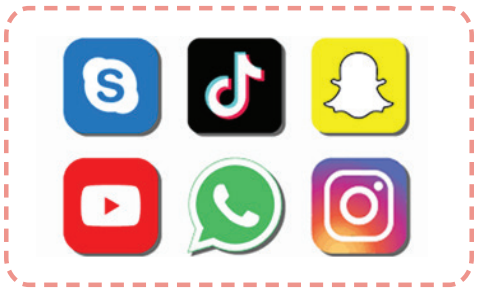
- Tapez sur "Mes fichiers".
- Sélectionnez le fichier que vous voulez ouvrir, et appuyez sur !
- Tous les dossiers apparaîtront pour que vous puissiez les choisir.

Exercice !

Les participants sont invités à télécharger un document à partir de leur courriel sur leur appareil, puis à aller dans "Téléchargements" et à le trouver.

Unité 1.4 : Télécharger des applications. C'est plus facile que tu ne le penses !

Des applications sont disponibles pour nous faciliter la vie ; elles peuvent être utilisées comme des jeux, des ser-vices GPS et de géolocalisation, le suivi des commandes et l'achat de billets. Cependant, avec autant d'applica-tions, il est facile d'être submergé. Cette unité fournit des informations sur la manière de gérer les applications, donnant aux participants l'occasion de se familiariser avec elles et d'en tirer le meilleur parti.



Tout d'abord, les participants sont initiés aux applications, à ce qu'elles sont et à ce qu'elles peuvent offrir. Une discussion peut être lancée pour qu'ils réfléchissent à ce qu'ils utilisent déjà, ou aux applications qu'ils aimeraient savoir utiliser.

Qu'est-ce qu'une application ?

- Une application mobile ou app est un programme informatique conçu pour fonctionner sur un appareil mobile tel qu'un téléphone, une tablette ou une montre.
- Elles peuvent être utilisées comme jeux, services GPS et de géolocalisation, suivi des commandes et achat de billets, de sorte qu'il existe aujourd'hui des millions d'applications disponibles.
- De nombreuses applications nécessitent un accès à l'internet.
- Les applications sont généralement téléchargées à partir de magasins d'applications, qui sont un type de plateformes de distribution numérique.

Les applications nous facilitent la vie ! Elles peuvent l'être :

• **Weather Apps** - Les prévisions météorologiques en un "clic".

• **Applications d'information** - Tous les grands journaux ont des applications qui permettent de diffuser plus rapidement les nouvelles et de vous aider à trouver les informations que vous recherchez.

• **Jeux** - pour vous divertir et garder votre cerveau actif.

• **Médias sociaux** - Restez en contact avec vos amis et votre famille grâce à Facebook, WhatsApp ou Zoom.

• **Films et télévision** - Applications de streaming (transmission de données de l'internet directement sur votre appareil sans téléchargement, par exemple Netflix, Spotify).

Téléchargement d'applications

Ensuite, des instructions spécifiques pour le téléchargement d'applications sur un ordinateur et sur un appareil androïde sont fournies.

Sur un ordinateur :

•Tapez le nom de l'application dans Google et "Télécharger".

•Téléchargez le programme d'installation à partir de la page Web de l'application.

•Double-cliquez sur le programme d'installation (que vous trouverez dans le dossier "Download").

•Suivez les instructions (ne vous contentez pas d'appuyer sur "Suivant", **lisez-les** !).

Sur un Android :

• Vous pouvez obtenir des applications, des jeux et du contenu numérique pour votre appareil en utilisant le Google Play Store ou un autre magasin d'applications.

• Sur votre appareil, allez dans la section Apps.

• Appuyez sur Google Play Store.

• L'application s'ouvre et vous pouvez rechercher et parcourir le contenu à télécharger. Tapez ce que vous voulez trouver !

Il est également important de savoir comment **désinstaller** une application :

Suivez les étapes :

- Ouvrez l'application Google Play Store Google Play
- En haut à droite, appuyez sur l'icône Profil
- Appuyez sur **Gérer les applications et les appareils,** puis sur **Gérer**
- Appuyez sur le nom de l'application que vous voulez supprimer.
- Appuyez sur **Désinstaller**

Astuce !

Il est important que les participants sachent que s'ils suppriment ou désactivent une application, ils peuvent la réintégrer dans leur téléphone. S'ils ont acheté une application, ils peuvent la réinstaller sans l'acheter à nouveau.

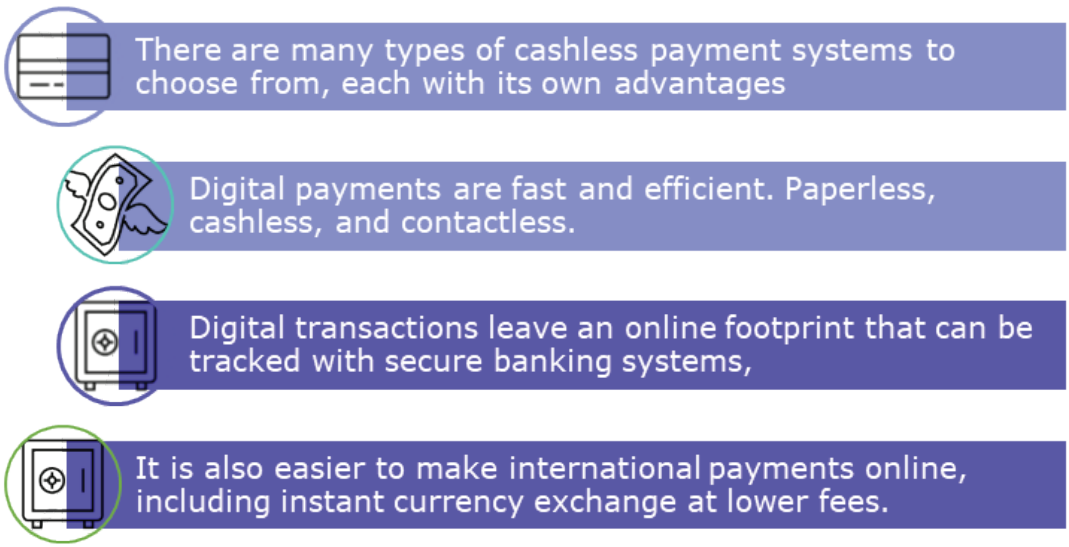
Exercice !

Les participants doivent voter pour les 2 applications à télécharger par le groupe, l'une d'entre elles devant servir d'outil de communication (par exemple WhatsApp ou Viber).

Introduction aux cours d'e-learning et aux transactions en ligne

Une fois que vous avez terminé les cours en face à face et que les participants sont à l'aise avec leurs appareils numériques, une introduction aux prochaines étapes du projet est essentielle, afin qu'ils sachent à quoi s'attendre et ce qu'ils vont apprendre. Le matériel d'apprentissage en ligne est conçu pour renforcer leurs compétences nu-mériques afin d'entreprendre une série de transactions en ligne, tout en augmentant leur sentiment de confiance et de sécurité en ligne. Voici un aperçu de ce qui va suivre :

Tout d'abord, quelques précisions sur les **transactions numériques :**



Expliquez davantage ce que sont les **transactions en ligne** en donnant quelques exemples :

Online transactions refer to the use of internet or other digital platforms to buy or sell goods.

These transactions aim to be seamless (fast and easy to perform).

Online transactions are done without the use of cash.

Examples include swiping a debit card at a store, paying for a purchase online, or transferring money from an app to your bank account.

Avec les multiples types de transactions proposées (banque en ligne, achats en ligne, épicerie en ligne, administra-tion en ligne, etc.), il est très probable que les participants en aient déjà intégré certaines dans leur vie. **Deman-dez-leur ce qu'ils utilisent**, ou ce qu'ils aimeraient utiliser mais dont ils ont peur.

La sécurité est une question importante, surtout pour les adultes plus âgés lorsqu'il s'agit de transactions en ligne. C'est pourquoi le programme met particulièrement l'accent sur cette question dans le module 3 et propose des outils et des conseils sur la manière d'éviter les escroqueries et de rester en sécurité.

Vous êtes maintenant prêt à passer aux sessions d'apprentissage en ligne !

MODULE 2

“

Apprentissage électronique

”

La formation FAITh est envisagée comme un processus dynamique dans lequel les participants sont activement encouragés à utiliser l'internet et à effectuer des transactions en ligne, tout en développant une nouvelle compréhension par la pratique et des exercices dirigés qui stimulent la résolution de problèmes et la pensée critique. Le matériel d'apprentissage en ligne est conçu pour renforcer les compétences numériques des personnes de plus de 55 ans afin qu'elles puissent effectuer une série de transactions en ligne, tout en augmentant leur sentiment de confiance et de sécurité en ligne. Des exercices et d'autres jeux et activités sont proposés sur la plate-forme du projet, à réaliser à différents niveaux de difficulté ou de complexité pour que les utilisateurs puissent évaluer leurs compétences nouvellement acquises.

Le matériel d'apprentissage en ligne se compose de deux modules différents : l'un sur les opérations bancaires et les achats en ligne et l'autre sur la sécurité lors de l'utilisation de l'internet.

Les instructeurs et les mentors doivent :

- guider les participants à travers le matériel de formation
- répondre à toute question que les participants pourraient avoir
- agir en tant que modèles de rôle positifs
- réfléchir à leurs propres expériences et les partager

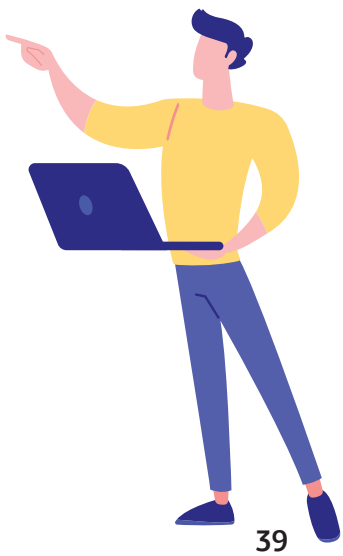
Transferts bancaires en ligne et achats en ligne

Ce module propose des outils et des lignes directrices sur la manière d'effectuer des transactions bancaires en ligne, leur fonctionnement et leur utilité. Il explique également comment utiliser des méthodes de paiement alter-natives et comment faire ses courses et autres achats par voie numérique.

Le module se compose de 4 unités :

που οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να δημιουργούν έναν ηλεκτρονικό τραπεζικό λογαριασμό και να πραγματοποιούν βασικές τραπεζικές συναλλαγές στο διαδίκτυο.

- **Fatigué d'être laissé de côté ? Saisissez votre chance de passer au numérique !** Les participants appren-dront à créer un compte bancaire en ligne et à effectuer des transactions bancaires de base en ligne.
- **Vous voulez envoyer un cadeau ? Découvrez ces alternatives !** - des méthodes de transaction en ligne alternatives afin de les utiliser en toute sécurité et de manière autonome dans la vie quotidienne.
- **Achetez en ligne, MAINTENANT ! C'est FACILE !** - une introduction au monde du shopping en ligne et des boutiques en ligne.
- **Acheter des produits d'épicerie en ligne MAINTENANT, c'est FACILE !** - L'achat de produits d'épicerie en ligne, étape par étape.



Unité 2.1 : Fatigué d'être laissé de côté ? Saisissez votre chance de passer au numé-rique !

La banque en ligne a changé la façon dont nous effectuons nos transactions, avec de nombreux avantages pour l'utilisateur, tels que la flexibilité et la commodité. Cependant, de nombreuses personnes âgées hésitent à effec-tuer des opérations bancaires en ligne pour de nombreuses raisons : elles ne sont pas conscientes de ces avan-tages, elles ne savent pas comment faire, ou elles ont simplement peur d'être victimes d'une fraude.

Cette unité met en évidence les avantages de la banque en ligne, montre aux participants les services bancaires numériques disponibles (les utilisateurs peuvent consulter le solde de leur compte, payer des factures, connaître les détails des transactions de leur compte, transférer des fonds, consulter le solde des prêts, etc.) Plus important encore, elle les guide, étape par étape, pour créer un compte bancaire en ligne et effectuer des transactions ban-caires de base.

Les avantages de la banque en ligne :

- C'est plus sûr pour vous : vous n'êtes pas dehors avec un portefeuille plein d'argent.
- C'est plus sûr pour votre argent : les autres ne peuvent pas entendre vos conversations ou voir vos mou-vements.
- Peut se faire à tout moment de la journée, tous les jours de la semaine.
- Dans le confort de votre maison
- Vous êtes enfin maître de votre compte bancaire
- Pas de file d'attente, pas de foule
- Transferts illimités et sans frais
- Facile à utiliser

Que pouvez-vous faire en ligne ?

- Vous pouvez consulter le solde de votre compte
- Payer les factures
- Découvrez les détails des transactions de votre compte
- Transfert de fonds
- Consulter le solde des prêts

ÉTAPE n° 1 : Commençons !

Allez à votre banque et demandez des codes d'enregistrement pour la banque en ligne. La banque vous don-nera un numéro d'enregistrement ou un identifiant de connexion et un mot de passe, que vous utiliserez pour accéder à vos comptes en ligne.

- Ce processus est plus ou moins similaire dans tous les pays et dans presque toutes les banques : l'utili-sateur doit obtenir un numéro d'enregistrement ou un identifiant et un mot de passe.

ÉTAPE n°2 :

Sur votre ordinateur/tablette/smartphone, écrivez l'adresse de votre banque dans votre navigateur ou allez sur l'application de votre banque.
À ce stade, il est très important de souligner qu'ils doivent accéder à leur compte bancaire directement via leur navigateur Internet, **et non via un e-mail**, car les e-mails sont utilisés par les criminels pour voler des données: bien que le message semble provenir d'une banque, la politique de la banque l'empêche d'envoyer des e-mails avec des liens cliquables, afin de réduire les risques d'escroquerie.

ÉTAPE n° 3 :

Recherchez la section consacrée aux services bancaires personnels. Il vous sera demandé de fournir quelques informations personnelles pour vous connecter.

ÉTAPE n°4 :

Une fois que les participants se sont connectés :

- Ils peuvent voir leur compte et le gérer directement
- Effectuer des transactions : payer des factures, rembourser des amis/famille, installer un paiement per-manent
- Contacter leur banque via le système de messagerie interne

Assistez les apprenants à se connecter et aidez-les à utiliser les services offerts, tout en traitant les problèmes qui peuvent survenir. Laissez-leur le temps de se familiariser avec le processus et de se sentir à l'aise.

ÉTAPE n° 5 :

Une fois qu'ils ont terminé leurs transactions :

• Assurez-vous qu'ils se déconnectent, c'est-à-dire qu'ils se déconnectent de la banque en ligne, afin que leurs opérations soient protégées des regards malveillants extérieurs.

• Dans la plupart des banques, si les utilisateurs sont inactifs pendant un certain temps (normalement quelques minutes), ils sont automatiquement déconnectés.

Et n'oubliez pas de **féliciter** vos apprenants et de leur souhaiter la bienvenue dans le nouveau monde de la banque numérique !

Unité 2.2 : Vous voulez envoyer un cadeau ? Découvrez ces alternatives !

Les personnes âgées ignorent souvent les autres méthodes de transaction en ligne ou peuvent trouver leur utilisa-tion déroutante ou intimidante. Cette unité fournit une vue d'ensemble de plusieurs méthodes de paiement élec-tronique, c'est-à-dire des moyens de payer des biens ou des services qui ne sont pas effectués en espèces ou avec les principaux systèmes de cartes (par exemple PayPal, porte-monnaie électronique, cartes prépayées) et des con-seils pour les utiliser en toute sécurité et de manière autonome dans la vie quotidienne.

Tout d'abord, une introduction aux cartes de crédit prépayées : Que sont-elles ?

- Une carte de crédit prépayée est une carte utilisée pour payer des biens en ligne ou chez un détaillant.
- Elle est plus facile à obtenir que les cartes de crédit ou de débit.
- Il n'est pas relié à votre compte bancaire
- Il est fourni par votre banque, sur demande
- Il est associé à un code PIN pour sécuriser les paiements.
- Il fournit un montant fixe d'argent choisi par vous ou prédéfini.

Et des détails sur le fonctionnement d'une carte de crédit prépayée :

- Avant l'utilisation, l'argent doit être chargé sur la carte par l'utilisateur.
- L'utilisateur doit fournir des informations d'identification simples
- Elle peut être utilisée dans tous les magasins autorisant le paiement par carte.
- Peut être utilisé pour faire des achats en ligne
- Peut être utilisé pour retirer de l'argent à un distributeur automatique
- Vous pouvez recharger de l'argent sur la carte à votre convenance via votre compte (auprès de votre banque ou plus facilement via la banque en ligne).

Et quels en sont les **avantages** :

- Elles sont plus sûres que l'argent liquide et vous permettent généralement de récupérer votre argent en cas de perte ou de vol de votre carte.
- Ils ne sont pas reliés à votre compte bancaire
- Vous ne pouvez pas dépenser trop
- N'affecte pas votre score de crédit

Il y a aussi des **inconvénients** :

- Toutes les cartes prépayées comportent des frais
- Vous ne pouvez pas payer plus tard

La diapositive suivante donne aux participants une idée claire des **différents types de cartes** disponibles :

- Carte de crédit : **vous payez plus tard** - après l'achat
- Carte de débit : **vous payez maintenant** - la carte est débitée immédiatement
- Carte prépayée : **vous payez à l'avance** - lors du chargement de la carte

Voici une introduction à Pay Pal. PayPal permet à ses utilisateurs d'envoyer de l'argent à leurs amis, à leur famille, à leurs partenaires commerciaux, etc. Pour utiliser Pay Pal, il faut d'abord créer un compte. La création d'un compte PayPal est gratuite et ne nécessite qu'une adresse e-mail et quelques informations de base en suivant ces étapes :

- Inscrivez-vous avec votre adresse électronique et un mot de passe
- Ajoutez votre carte de crédit
- Appuyez sur le bouton PayPal pour compléter la transaction

Comme la plupart des méthodes de paiement alternatives, Pay Pal a des avantages :

- PayPal est un moyen facile d'envoyer de l'argent à vos amis et à votre famille.
- Le paiement avec PayPal vous offre un niveau supplémentaire de sécurité et de prévention des fraudes. Si vous payez un achat avec PayPal qui s'avère être frauduleux, PayPal peut vous aider à récupérer votre ar-gent.
- PayPal crypte les informations relatives à votre banque ou à votre carte de crédit, ce qui garantit la sécu-rité de ces informations.
- Pas de frais pour envoyer de l'argent à vos amis et à votre famille, ce qui vous évite de devoir payer des frais de transfert internationaux.

...et contre

- PayPal facture des frais de 1 % si vous voulez accéder instantanément à votre argent ; un virement ban-caire gratuit prend plusieurs jours.
- PayPal est l'une des cibles courantes des hameçonnages et des escroqueries vous demandant vos infor-mations PayPal. Soyez très prudent !

Porte-monnaie électronique

Enfin, on présente le portefeuille électronique, un porte-monnaie électronique relié à son compte bancaire qui permet aux utilisateurs de.. :

- Payer les achats en ligne
- Effectuez et recevez des transferts depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Lorsqu'un consommateur se rend sur la page de paiement d'un site ou d'une application, le portefeuille électro-nique peut fournir les informations de paiement sur place pour des transactions immédiates et directes.

Bien sûr, il y a des avantages...

- Des paiements en ligne plus faciles : Plus besoin de saisir tous les chiffres de votre carte de crédit, la date d'expiration et le code CVV.
- Paiements sécurisés : Le porte-monnaie électronique limite le risque de fraude car vous ne donnez pas vos informations au commerçant.
- Mettez toutes les cartes en un seul endroit !
- Pas de date d'expiration
- Transactions immédiates

Et des inconvénients !

- est très dépendant de son smartphone (que se passe-t-il si la batterie est déchargée ou si la connexion In-ternet est mauvaise ?)
- Vous ne pouvez pas l'utiliser partout - l'accessibilité dépend du téléphone que vous avez, des magasins qui utilisent le système et des pays qui l'acceptent.
- Vous devez vérifier votre solde - assurez-vous que vous avez suffisamment

On présente ensuite aux apprenants les trois étapes nécessaires à l'utilisation d'un **porte-monnaie électronique :**

1. Créez un compte porte-monnaie électronique auprès de votre banque en utilisant votre adresse électro-nique ou votre numéro de téléphone et un mot de passe.
2. Lors de votre inscription, vous enregistrez vos informations personnelles et vos données de paiement (c'est-à-dire le numéro à seize chiffres de votre carte bancaire, ainsi que sa date de validité et le crypto-gramme) dans un espace du porte-monnaie électronique de votre compte en ligne. Les données sont stockées.
3. Dès que vous effectuez un achat sur un site marchand qui accepte ce mode de paiement, vous n'êtes plus obligé de saisir vos coordonnées bancaires.

Veillez à conseiller à vos apprenants de ne pas conserver les coordonnées bancaires de leur portefeuille électro-nique dans leur portefeuille réel !

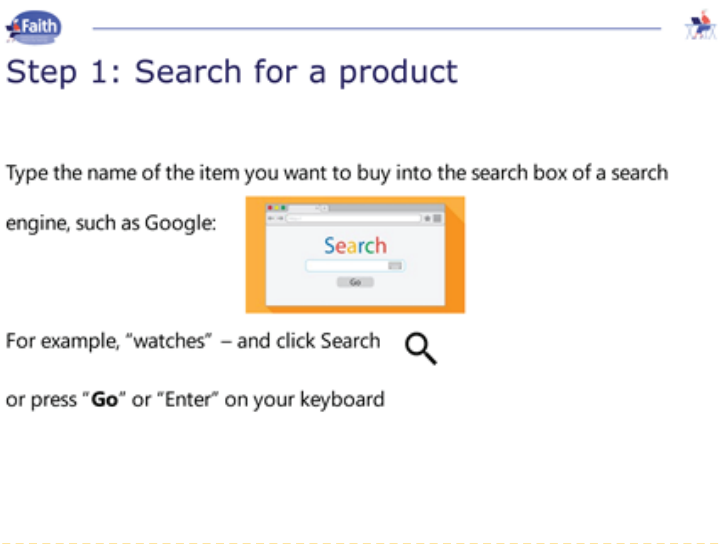
Unité 2.3 : Acheter en ligne, MAINTENANT ! C'est FACILE !

L'internet a changé la façon dont nous faisons nos achats. En raison des nombreux avantages et bénéfices, et en combinaison avec les restrictions dues au covid-19, de plus en plus de personnes préfèrent acheter des choses en ligne plutôt que la méthode conventionnelle de se rendre dans les magasins. Les participants seront initiés au monde du shopping en ligne et verront comment accéder aux boutiques en ligne.

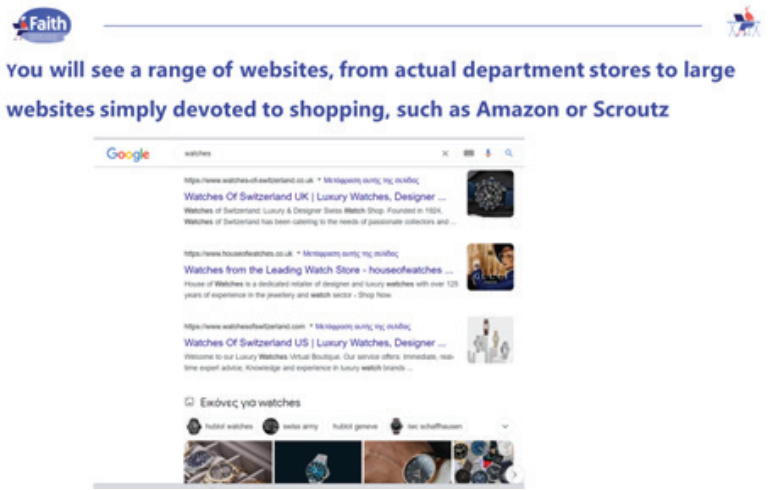
Les achats en ligne présentent de nombreux avantages :

- C'est facile. Vous pouvez faire vos achats à tout moment, chez vous.
- De meilleurs prix. Les offres bon marché et les meilleurs prix sont disponibles en ligne, car les produits vous parviennent directement du fabricant ou du vendeur, sans passer par des intermédiaires.
- Plus de variété. Les choix en ligne sont incroyables.
- Il est facile d'envoyer des cadeaux aux parents et amis, où qu'ils se trouvent.
- Pas de foule.
- Des comparaisons de prix faciles. Comparer et rechercher des produits et leurs prix est tellement plus fa-cile en ligne.
- Pas de pression pour acheter des choses dont nous n'avons pas besoin.
- Vous pouvez acheter des articles usagés ou endommagés à des prix plus bas.
- Plus de contrôle. En ligne, vous n'avez pas à laisser l'inventaire du magasin dicter vos achats, et vous pou-vez obtenir exactement ce que vous voulez et ce dont vous avez besoin.

Ensuite, les apprenants peuvent s'exercer au shopping en ligne, en suivant ces instructions faciles à suivre, étape par étape :

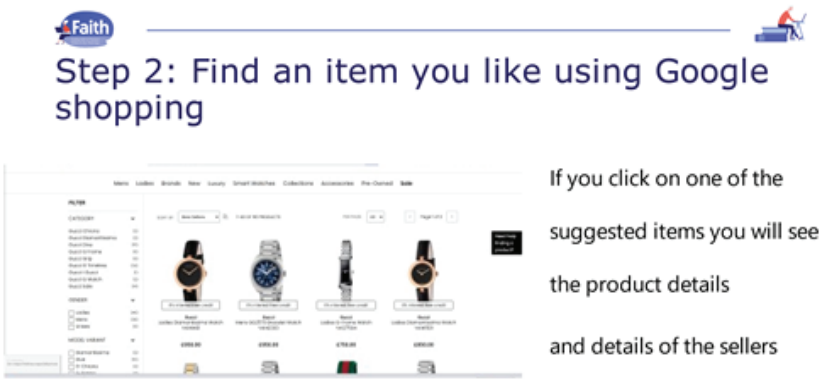


Ensuite, sur leur appareil :

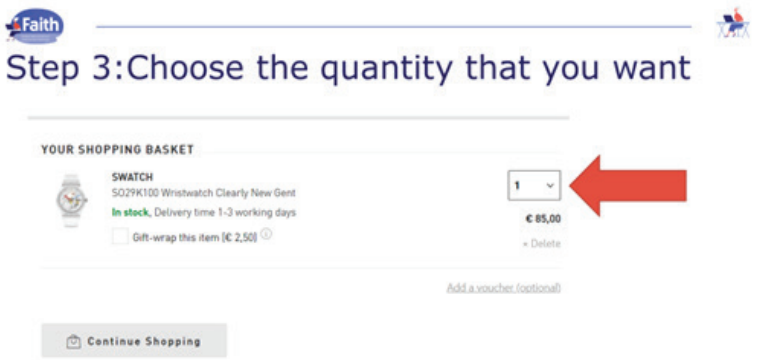


Les participants ont également la possibilité d'utiliser l'option "Shopping" de Google. En cliquant sur cette option, ils obtiennent les articles disponibles en fonction des avis sur les produits et de leur prix.

Continuer à l'étape 2 :



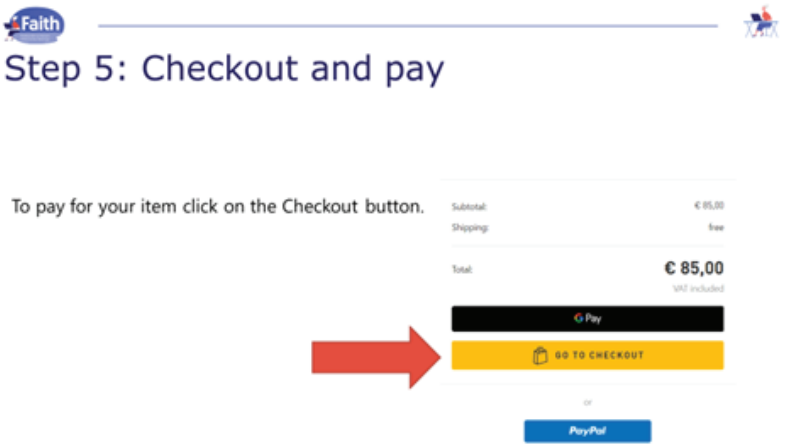
Et l'étape 3 :



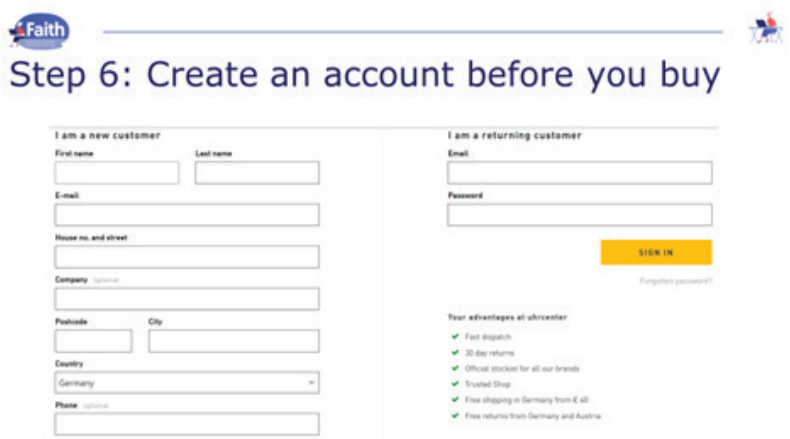
Et ensuite l'étape 4 :

Les apprenants ont la possibilité de poursuivre leurs achats ou d'aller dans le panier pour terminer la transac-tion :

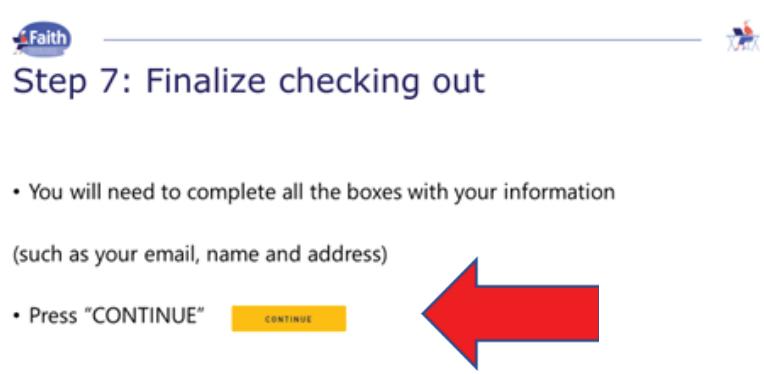
L'étape 5 consiste à passer à la caisse et à payer :



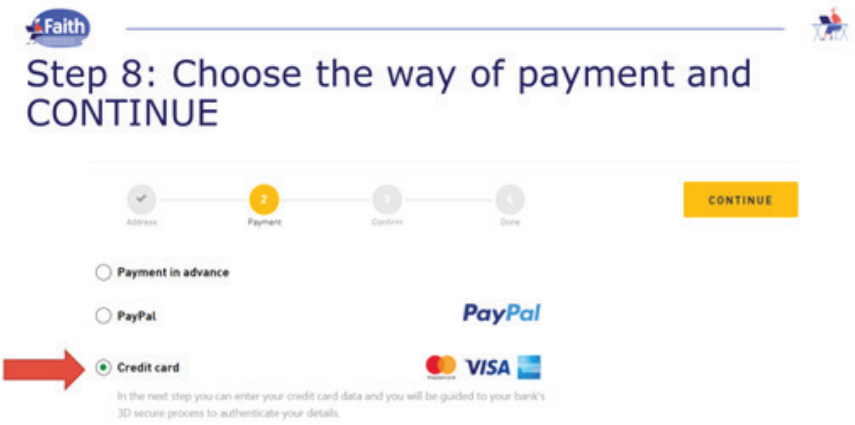
Pour pouvoir payer, l'étape 6 nécessite la création d'un compte avec quelques informations de base :



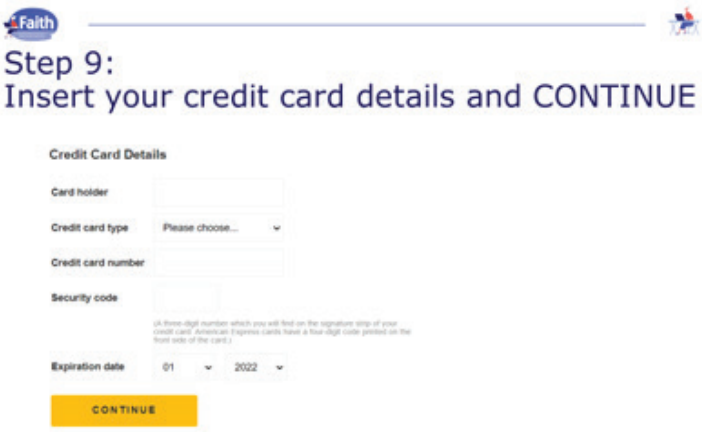
Et enfin, finalisez l'achat à l'étape 7 :



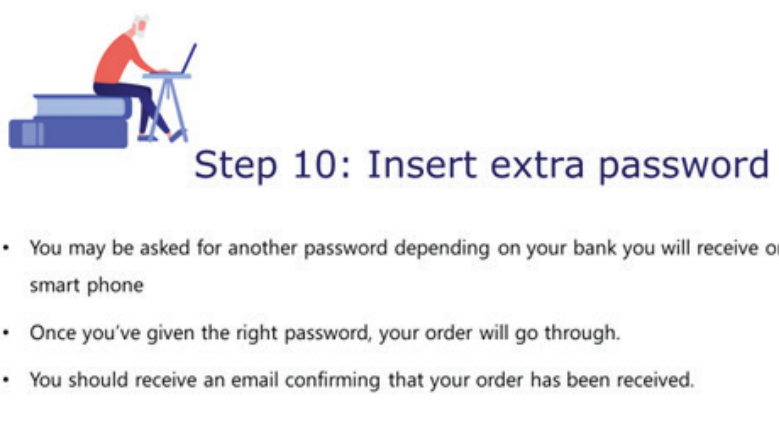
Ensuite, l'utilisateur doit choisir le mode de paiement :



Et bien sûr, insérez les détails de votre carte de crédit :



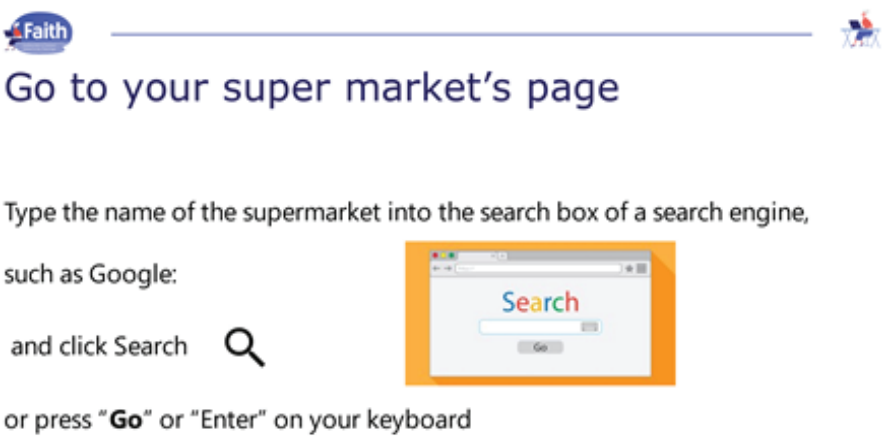
Parfois, un mot de passe supplémentaire est nécessaire :



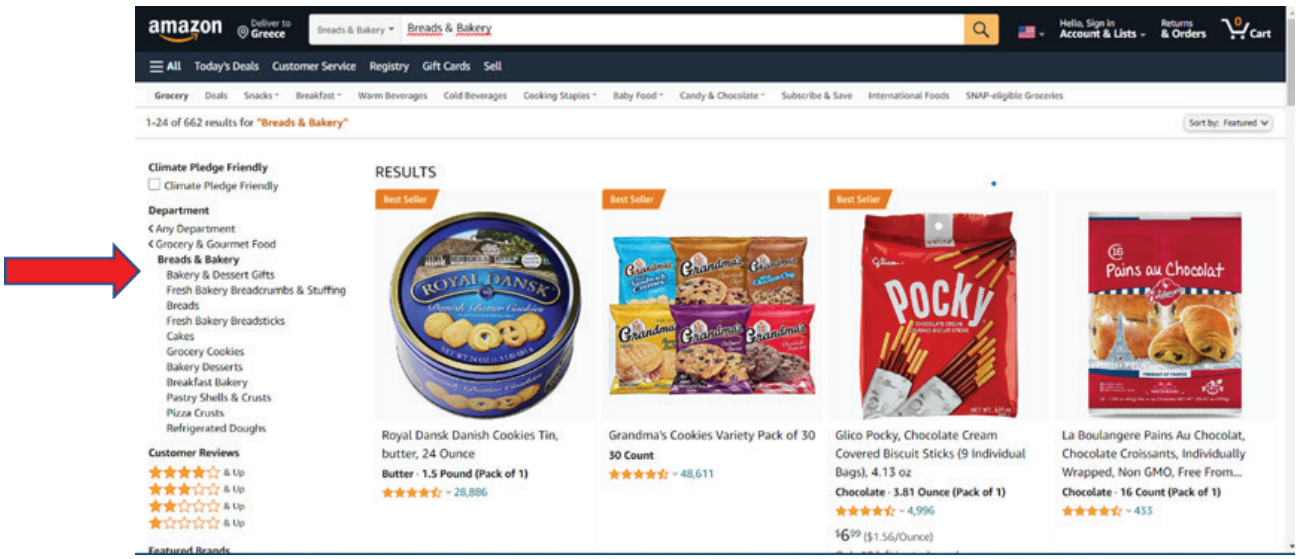
Unité 2.4 : Faire ses courses en ligne MAINTENANT, c'est FACILE !

Les avantages de l'épicerie en ligne comprennent la facilité, la commodité et le gain de temps. Cependant, pour les personnes âgées, le plus grand avantage est peut-être le fait que les courses sont apportées à leur porte et que les foules sont évitées. Cette unité fournit aux participants des instructions étape par étape pour faire des courses en ligne dans le confort de leur foyer.

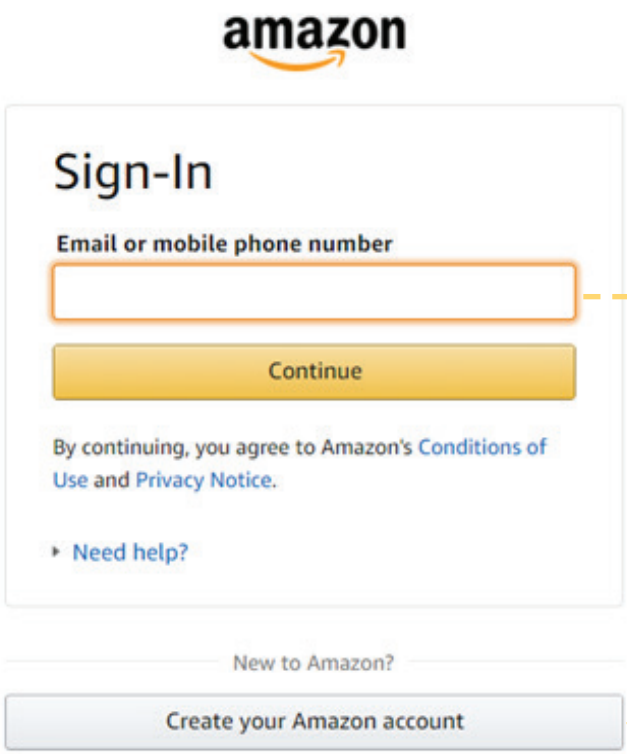
Tout d'abord :



Une fois que vous avez atteint la page de votre supermarché, vous pouvez choisir parmi différentes catégories (par exemple, si vous visitez Amazon pour faire des courses, vous pouvez choisir la catégorie Pains et boulange-rie).



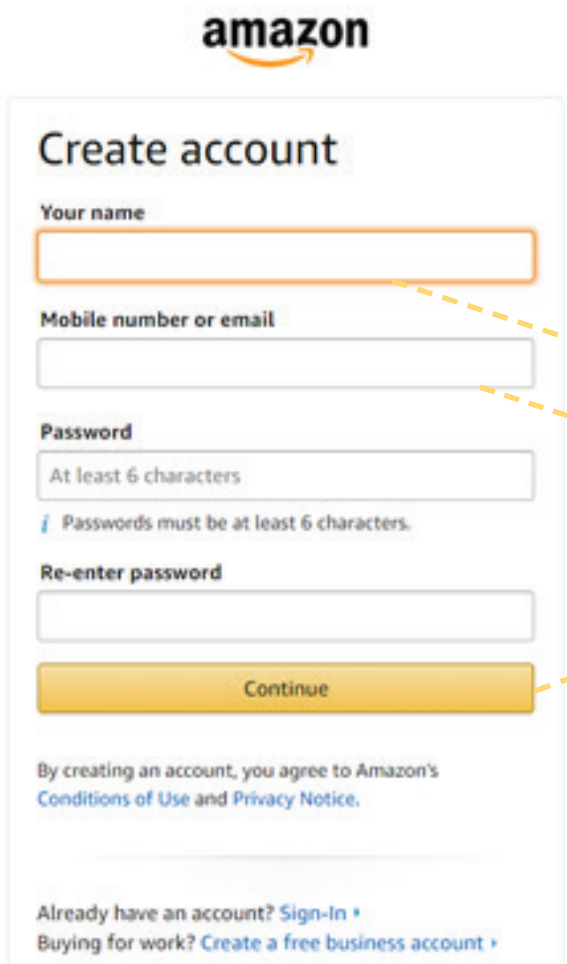
Supposons que vous vouliez acheter des biscuits danois Royal Dansk : cliquez sur le produit et vous obtiendrez des détails sur celui-ci. Cliquez sur “Ajouter à la liste”.



Saisissez votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone si vous avez un compte Amazon.

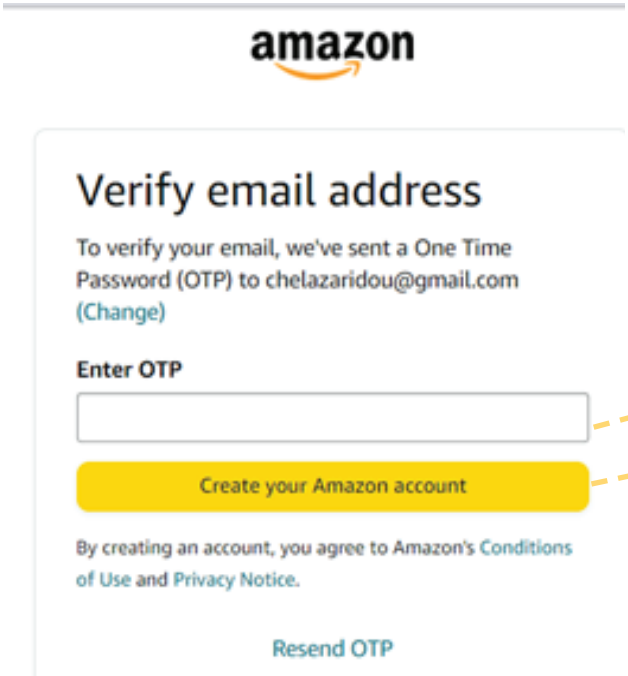
OU

Créez un compte Amazon, si vous n'en avez pas



Pour créer un compte Amazon, saisissez votre nom, numéro de portable ou courriel, et un mot de passe dont vous vous souviendrez.
Appuyez sur Continuer

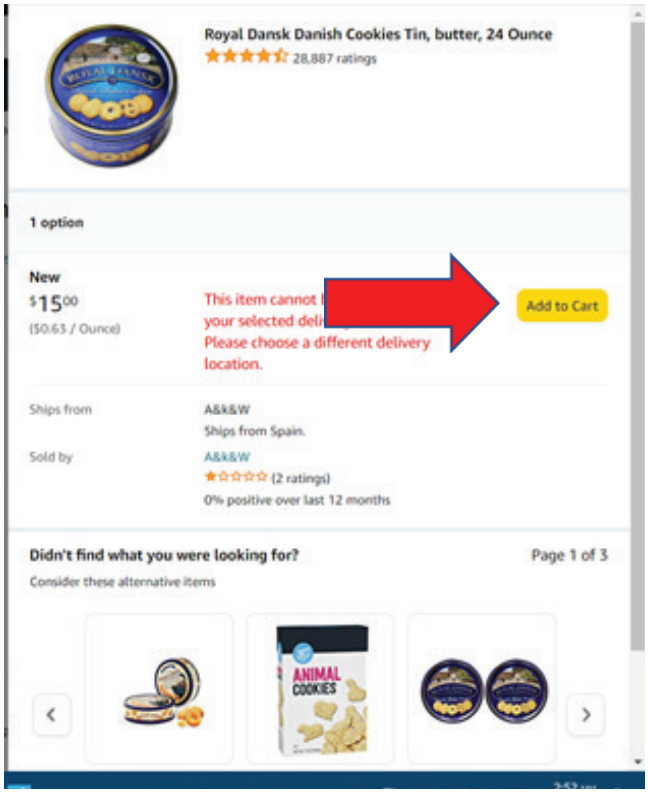
Il vous sera demandé de vérifier votre adresse électronique en saisissant le mot de passe qui vous a été envoyé :

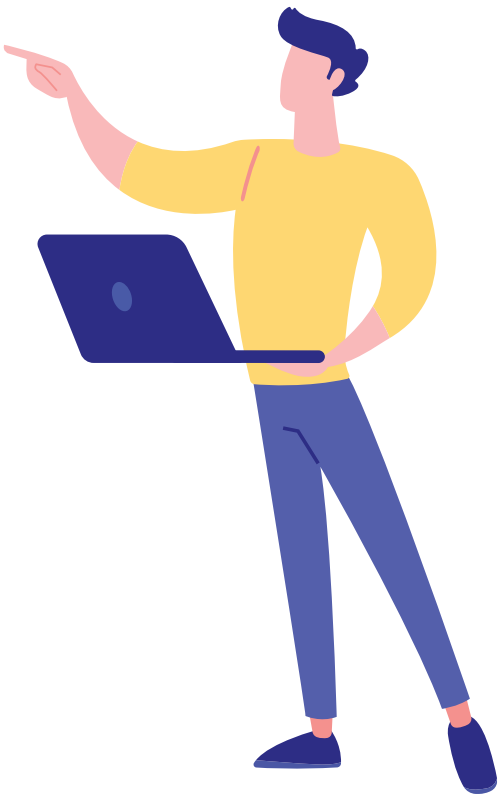


Entrez le mot de passe OTP et appuyez sur “créer votre compte Amazon”.

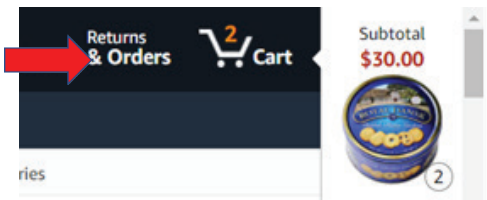
Vous serez redirigé vers le produit que vous aviez choisi.
Choisissez la quantité souhaitée et appuyez sur “Voir toutes les options d’achat”.

Et ensuite **“Ajouter au panier”**

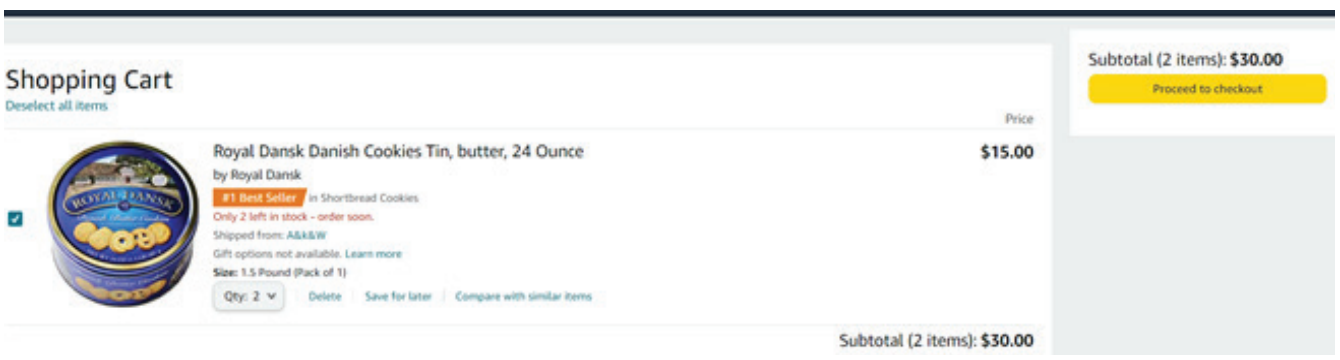




Ensuite, allez dans le panier en haut à droite de la page.



Et passez à la caisse



Il vous sera demandé d’indiquer votre adresse de livraison, puis les détails de votre carte de crédit pour compléter la transaction.

MODULE 3

“Rester en sécurité en utilisant l’internet”

Ce module présente aux participants le thème de la sécurité, dans le but de leur permettre de reconnaître les es-croqueries lorsqu'ils utilisent Internet et de se protéger lorsqu'ils effectuent des transactions en ligne. Des outils permettant de protéger leurs appareils et de gérer leurs informations et données personnelles par le biais de pro-tocoles de sécurité sont présentés, afin de rendre leurs cyber-expériences aussi sûres et sans stress que possible.

Les 4 unités sur ce sujet sont :

- **Protégez vos appareils ! C'est facile !** - Avec des conseils pour assurer la sécurité du matériel par des ac-tions typiques et faciles à apprendre.
- **Des transactions bancaires et des achats en ligne en toute sécurité !** - Pour des transactions et des achats en ligne en toute sécurité.
- **Se protéger des escroqueries** - Méthodes d'escroquerie typiques et comment identifier les tentatives per-tinentes, ainsi que les moyens de rester en sécurité en utilisant les médias sociaux.
- **Les fausses nouvelles et comment les identifier** - Le rôle des fausses nouvelles et comment les détecter sur Internet.

Unité 3.1 : Protégez vos appareils ! C'est facile !

Aller en ligne pour rechercher des informations, faire des achats, effectuer des opérations bancaires et rester en contact avec sa famille et ses amis grâce aux réseaux sociaux comporte des risques : nos appareils contiennent nos informations personnelles. Il est important de les protéger en utilisant des mesures de sécurité et de bonnes pratiques : il existe un certain nombre d'actions que nous devrions entreprendre, qui ne nécessitent pas de gadgets coûteux ou un professionnel de l'informatique. Cette unité fournit des conseils pour assurer la sécurité des appareils et des informations.

Pour commencer, une introduction aux risques pour les appareils et les logiciels malveillants qui peuvent les compromettre :

Un **logiciel malveillant** est un logiciel conçu intentionnellement pour perturber un appareil ou un réseau, divulguer des informations privées, obtenir un accès non autorisé à des informations ou à des systèmes, priver les utilisateurs de l'accès à des informations ou qui, sans le savoir, interfère avec la sécurité informatique et la vie privée de l'utilisateur.
Les virus, les vers et les chevaux de Troie sont autant de menaces pour vos appareils !

Et les dégâts que peuvent causer les virus :

Mais comment les appareils sont-ils infectés ?

- La réception d'e-mails d'expéditeurs inconnus avec des pièces jointes peut contenir des virus. En les ouvrant, vous téléchargez le logiciel malveillant.
- Le téléchargement de fichiers à partir de sites web non sécurisés.

Directives sur la façon de protéger vos appareils :

Maintenez votre ordinateur à jour

- Le navigateur et le système d'exploitation doivent toujours disposer des dernières mises à jour, c'est-à-dire se mettre à jour automatiquement.
- Le pare-feu et l'antivirus doivent être actifs.

En outre :

Utilisez des mots de passe forts.

- Gardez la trace de vos applications.Ne téléchargez que des applications provenant de sources fiables. Il est préférable de télécharger à partir de la boutique d'applications.
- Réfléchissez avant de cliquer et d'ouvrir des pièces jointes dans des courriels ou des messages sur votre compte de médias sociaux.
- Rendez tous les comptes aussi privés que possible et limitez les autorisations des applications.
- Effacez l'historique de navigation en choisissant votre navigateur et en cliquant sur "effacer l'historique et les données du site".

Quelques conseils pour des mots de passe forts :

- Les mots de passe protègent votre ordinateur, ils doivent donc être sûrs.
- N'utilisez pas de mots de passe faciles (comme 1234 ou votre nom) - ils sont facilement déchiffrables.
- Les mots de passe doivent être longs et contenir un mélange de lettres, de chiffres et de caractères spéciaux.

Quand il faut s'alarmer :

- Lorsque des applis que vous n'avez jamais téléchargées apparaissent. Si vous avez accidentellement téléchargé une application malveillante ou un virus, vous pouvez remarquer une augmentation des nouvelles applications.
- Votre appareil est chaud au toucher.Lorsque vous téléchargez un logiciel malveillant, votre appareil travaille davantage pour prendre en charge le virus, ce qui entraîne une surchauffe de votre appareil.
- Tout semble inhabituel. Un virus peut avoir un impact sur les performances d'un appareil. Il peut être plus lent, ou votre batterie ne fonctionne plus comme avant.
- Vous remarquez des frais non autorisés sur votre carte de crédit.

Si vous pensez avoir été infecté, suivez ces étapes simples :

- Supprimez toutes les applications suspectes que vous n'avez pas téléchargées ou envoyées par SMS, ainsi que l'historique de navigation.
- Vous devrez peut-être restaurer les paramètres d'origine de votre appareil. Avant de le faire, sauvegardez vos photos et vos archives !
- Changez vos mots de passe et renforcez-les.
- Installez un logiciel de sécurité qui vous protégera à l'avenir.

Unité 3.2 - Des opérations bancaires et des achats en ligne en toute sécurité !

Lorsqu'on effectue des opérations bancaires en ligne, on a la certitude que notre compte est à l'abri des criminels. Cependant, les comptes en ligne peuvent apparaître aux consommateurs comme des cibles faciles, et donc être réticents à les utiliser.

Pour lutter contre ces inquiétudes et protéger nos comptes, les banques et les coopératives de crédit appliquent des politiques visant à assurer la sécurité des comptes des clients en ligne. Certaines mesures peuvent être prises pour minimiser la fraude lorsque l'on effectue des transactions bancaires ou des achats en ligne.

Quelques conseils importants pour une banque sûre

En entrant dans la banque en ligne :

- Saisissez à la main l'adresse de votre banque dans la ligne d'adresse du navigateur.
- Vous ne devez jamais utiliser les liens contenus dans un e-mail pour accéder au site web de votre banque ou de votre prestataire de services. Il pourrait s'agir d'un hameçonnage, par lequel quelqu'un essaie de "pêcher" vos données d'accès. Les e-mails ont l'air très réels !
- Vérifiez toujours le champ d'adresse. Il doit y avoir une connexion sécurisée, l'adresse doit commencer par "https".
- Accédez aux services bancaires en ligne uniquement sur votre propre appareil et non sur des ordinateurs publics.

Afin de garder vos mots de passe en sécurité :

- Conservez vos mots de passe secrets pour les services bancaires en ligne (nom d'utilisateur, mot de passe).
- et les données des cartes de débit ou de crédit (numéro de carte, nom du titulaire, date d'expiration, mot de passe) en toute sécurité et ne les divulguent pas à des tiers.
- Changez votre mot de passe régulièrement (tous les 90 jours)

Les criminels abordent parfois les consommateurs par téléphone ou par courrier électronique pour leur demander leurs coordonnées bancaires.

Soyez prudent !

- Si l'on vous demande par e-mail ou par téléphone vos données d'accès à la banque en ligne, **ne le faites en aucun cas** ! Aucune banque ne vous demandera jamais ce type de données !
- Mettez fin à la conversation et ne répondez pas lorsque vous recevez de tels appels ou messages.

Quand vous devenez suspicieux :

Vous devez **immédiatement contacter votre banque** dès que vous soupçonnez une fuite de vos mots de passe personnels et secrets et prendre des mesures pour contester toute transaction non autorisée.

Et n'oubliez pas :

Comment faire des achats en ligne en toute sécurité

Et n'oubliez pas :

- Préférez les achats auprès de magasins en ligne connus et fiables. L'existence d'un emplacement physique est un indicateur important. Un courriel et un téléphone portable ne suffisent pas, c'est un indice de fraude.
- Vérifiez les informations de base sur la boutique en ligne (nom, coordonnées). L'existence d'un système de sécurité Assurez-vous que le site est sécurisé. Le moyen le plus simple de le savoir est de chercher "http" au début de l'adresse d'un site. Si vous ne voyez pas le "s" à la fin de "http", le site n'est pas crypté et vos données ne seront pas sécurisées. Tous les sites d'achat légitimes comportent le "s" pour votre protection.
- Lorsque vous faites des achats en ligne, il est préférable d'utiliser des cartes de crédit ou des services de paiement comme Paypal, et non une carte de débit. Les cartes de débit étant liées à votre compte bancaire, vous courez un risque beaucoup plus élevé si quelqu'un parvient à pirater vos informations.
- Recherchez et lisez les commentaires ou les recommandations des consommateurs qui ont déjà effectué des achats.
- Ne vous laissez pas tenter par des offres trop belles pour être vraies !
- Ne vous connectez pas à des sites bancaires ou de paiement comme Paypal sur un réseau public.

Unité 3.3 : Se protéger des arnaques

Les méthodes d'escroquerie typiques sont présentées et les moyens d'identifier les tentatives pertinentes. Vous trouverez également des moyens de rester en sécurité lorsque vous utilisez les médias sociaux.

Se protéger des escroqueries en ligne

L'internet peut faciliter la vie à bien des égards, mais il comporte aussi des risques d'escroquerie et de fraude.

Les escroqueries en ligne sont de plus en plus courantes, mais vous pouvez vous protéger en sachant ce dont il faut se méfier.

Phishing:

Emails or telephone calls pretending to be e.g. from a bank and look real in appearance asking for personal information or account data.

Il est de plus en plus difficile de distinguer un faux courriel. Cependant, la plupart d'entre eux comportent des **indices** subtils que vous pouvez reconnaître.

- Demander vos informations sensibles par e-mail
- Ils ne vous appellent pas par votre nom, mais par exemple "cher client".
- Ils n'ont pas d'emails de domaine
- Fautes d'orthographe
- Des menaces selon lesquelles, si vous n'agissez pas maintenant, un accord expirera ou votre compte sera fermé.
- Pièces jointes. En général, les institutions authentiques n'envoient pas d'e-mails avec des pièces jointes, mais vous invitent à télécharger des documents ou des fichiers sur leur propre site web.

Rester en sécurité en utilisant les médias sociaux

Comme c'est le cas pour toute forme de communication électronique, il est important de respecter les règles de sécurité de base et de développer son esprit critique et son jugement pour profiter des avantages des informations et des connaissances disponibles en toute sécurité.

Directives de base :

- Tout ce que vous ne feriez pas dans le monde réel, **ne le faites pas en ligne !**
- Évitez les divulgations qui pourraient être exploitées par des utilisateurs malveillants.
- Étudiez attentivement les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de tout réseau que vous souhaitez rejoindre.
- Lors de la création de votre profil, ne manquez pas de paramétrer l'accessibilité des autres utilisateurs à vos informations personnelles.
- Vous devez toujours être celui qui choisit qui peut visiter votre profil et ce qu'il peut y lire.

- Réfléchissez bien aux personnes avec lesquelles vous choisissez de vous connecter sur les médias sociaux. Les connaissez-vous dans la vie réelle ?
- Faites attention au contenu, aux photos et aux vidéos que vous publiez. N'oubliez pas que toute photo partagée sur l'internet est là pour toujours !

Escroqueries relationnelles

Les escrocs peuvent utiliser des réseaux sociaux comme Facebook ou des sites de rencontre. Une fois qu'ils ont gagné votre confiance, ils peuvent commencer à vous demander de l'argent.

Ces escroqueries ne sont pas toujours évidentes, essayez d'en parler à un ami ou à un parent si vous avez des soupçons.

Never send the person money or give them your account details. If you arrange to meet, make sure it's in a public place and tell someone else where you're going.

N'oubliez pas que les escrocs recherchent constamment de nouvelles fraudes pour tromper les gens et que les escroqueries en ligne évoluent sans cesse. Il n'est pas rare que des personnes soient victimes, alors **ne vous sentez pas mal si cela vous arrive** !

Exercice !

Faites des recherches sur Internet et trouvez 2 exemples d'escroquerie. Notez-les et présentez-les dans les groupes WhatsApp.

Unité 3.4 : Les fausses nouvelles et comment les identifier

Le développement des compétences en littératie numérique devrait aller au-delà de l'acquisition des capacités de base pour faire fonctionner des ordinateurs, des tablettes et d'autres appareils intelligents, pour développer l'éducation aux médias, la pensée critique et la capacité à identifier des informations fiables en ligne. Les défis de l'internet d'aujourd'hui et le développement rapide de la désinformation au cours de la dernière décennie nécessitent une sensibilisation accrue au rôle des fake news et à la manière de les détecter.

Qu'est-ce qu'une fake news ?

Les fausses nouvelles sont essentiellement une sorte de propagande ou de présentation de faits de manière "altérée". Elles sont créées dans le but de désinformer ou de tromper délibérément le public, d'influencer les opinions des gens, de pousser un agenda politique ou même de faire du profit.

On trouve des fausses nouvelles à la télévision, dans la presse, pratiquement partout, mais elles sont surtout diffusées sur les médias sociaux.

Selon les recherches, les fausses nouvelles "voyagent" six fois plus vite que la vérité.

Pourquoi est-il important de le savoir ?

Les fausses nouvelles sont dangereuses, non seulement parce qu'elles désinforment, mais aussi parce qu'elles ont le pouvoir de développer des perceptions et des comportements. Lorsque les gens croient que les fausses informations sont vraies, ils ont tendance à remettre en question les informations correctes. Par conséquent, ils commencent à croire à ces fausses informations et parfois même à contester les preuves scientifiques.

C'est ainsi que le mécanisme de conspiration fonctionne, en encourageant des attitudes malignes qui s'opposent aux valeurs communes de l'UE telles que la tolérance, le respect de la diversité et la dignité.

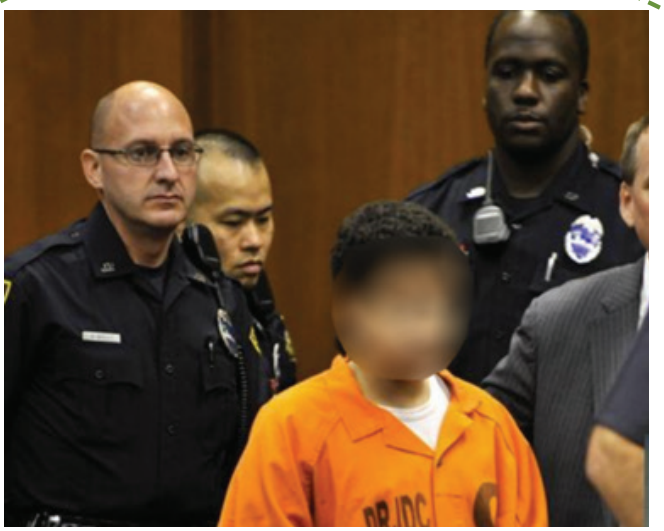
Comment détecter les fake news

- Vérifiez la source de l'histoire : Est-elle fiable ? Les organes d'information dignes de confiance fournissent généralement des informations détaillées sur le contexte et les contacts électroniques dans la section "À propos de nous".
- Identifiez l'auteur : Les articles de fausses nouvelles ne comportent souvent pas de noms d'auteurs. S'ils sont inclus, recherchez le nom de l'auteur en ligne pour voir s'il existe.
- Les titres : De nombreuses fausses nouvelles utilisent des titres choquants pour attirer l'attention.
- Évaluez l'orthographe, la grammaire et la ponctuation : Si l'article comporte des mots mal orthographiés, des mots en MAJUSCULES, une mauvaise grammaire ou de nombreux points d'explication, il est probablement faux.
- Vérifiez les autres sources : D'autres médias de renom couvrent-ils l'histoire ?

- La chronologie : Les fausses histoires contiennent souvent des dates incorrectes. Quand l'article a-t-il été publié, est-il actuel ou ancien ?
- Message central : Lisez attentivement l'article. Semble-t-il raisonnable ? Les articles de fausses nouvelles font souvent des affirmations scandaleuses, défendent un point de vue, ont un ton colérique.
- Vérifiez vos propres préjugés : Vos opinions ou croyances influencent-elles votre jugement sur un article ?
- Conseillez les vérificateurs de faits : Il existe des sites Web qui vérifient les informations. Les vérificateurs de faits disent-ils que l'article est vrai ?

Quelques exemples :

La photo d'un garçon condamné par un tribunal a été diffusée sur les médias sociaux. Le jeune homme de 15 ans aurait été attrapé alors qu'il volait du pain pour sa mère dans un magasin. Dans le post, il est dit que le juge a imposé une amende de 1000 dollars au magasin pour avoir été cruel envers le garçon.



La véritable histoire : Le garçon sur la photo a été arrêté pour le meurtre de son frère de 2 ans.

Pourquoi les gens étaient-ils si désireux de le partager sur leurs médias sociaux ?

Parce qu'elle avait un grand impact sentimental !

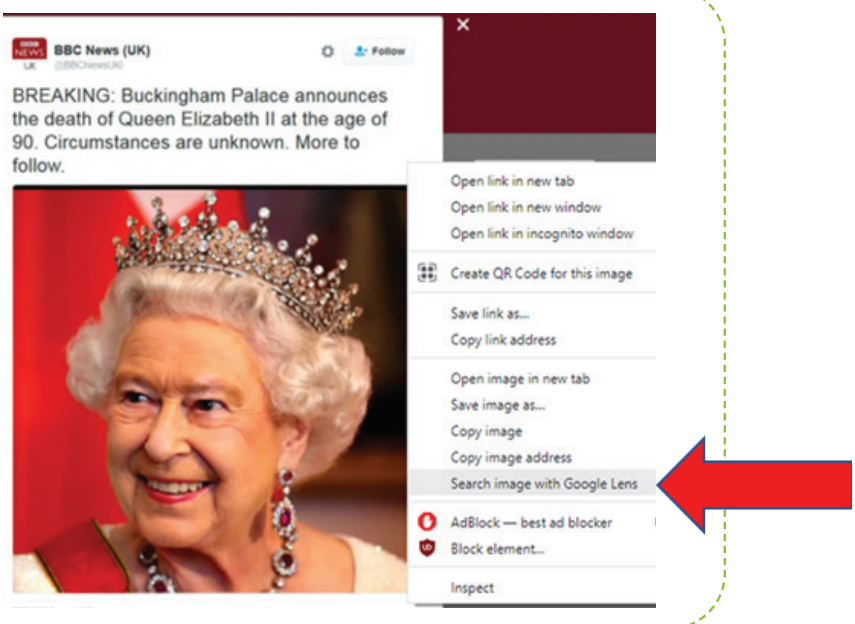
Ce n'est pas parce que vous l'avez lu sur Internet que c'est vrai !

Vérifions un poste ! Vrai ou faux ?

Pour vérifier une photo sur Internet

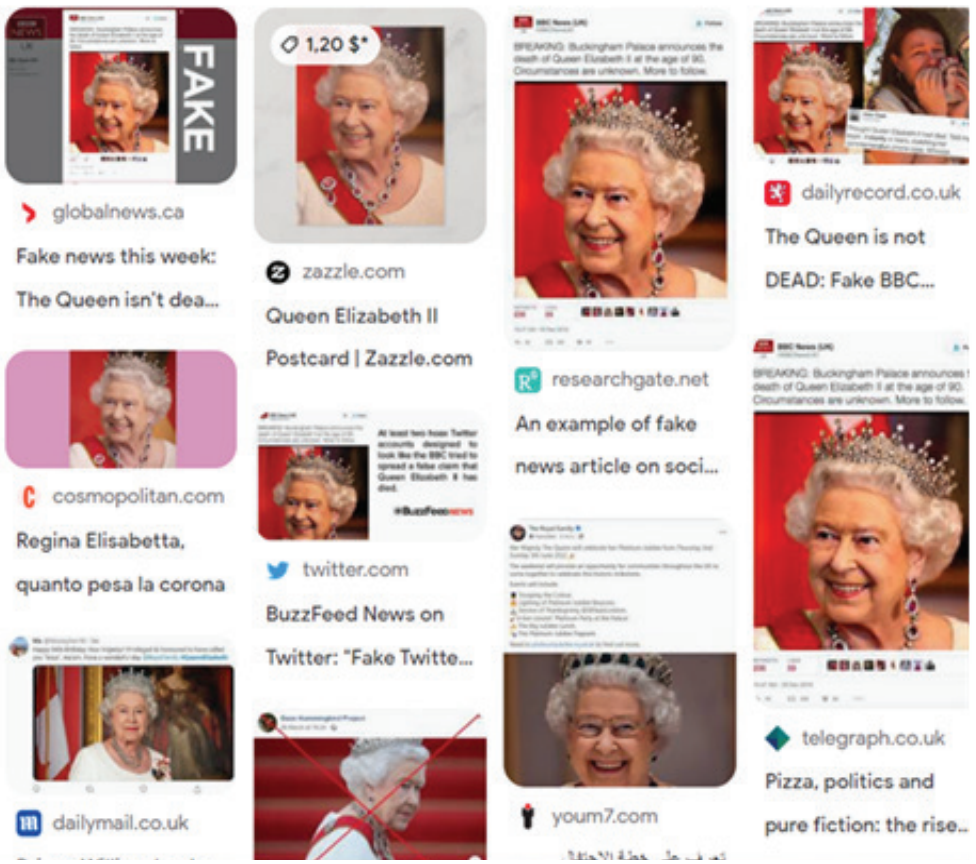
Sur une photo/poste sur Internet. Faites un clic droit sur votre souris si vous utilisez un ordinateur, ou tapez sur l'image si vous utilisez un smartphone/tablette.

Sélectionnez : Rechercher une image avec Google Lens



Vous serez redirigé vers une page où vous pourrez trouver des informations sur la photo.

Il s'agit manifestement d'un faux !



Exercice !

Soyez votre propre détective !

Essayez de rechercher sur Internet les messages et les nouvelles qui vous semblent suspects.

Pouvez-vous dire si elles sont fausses ou non ?

GLOSSAIRE

Vieillissement actif

Le vieillissement actif consiste à aider les personnes à rester maîtres de leur vie le plus longtemps possible en vieil-lissant et, si possible, à contribuer à l'économie et à la société. (https://ec.europa.eu)

L'apprentissage actif

Les apprenants participent pleinement à une expérience d'apprentissage en assumant la responsabilité de leur propre apprentissage. Les objectifs de l'apprentissage actif comprennent : la création d'individus qui reconnais-sent quand l'apprentissage est nécessaire ; qui savent comment apprendre et qui peuvent appliquer l'apprentis-sage à la vie.

Citoyenneté active

La citoyenneté active signifie que les gens s'impliquent dans leurs communautés locales et dans la démocratie à tous les niveaux, des villes aux activités nationales. Le concept de citoyenneté active pour les personnes âgées vise à encourager leur participation à la société et reconnaît les compétences et les connaissances que possèdent les personnes âgées.

Âgisme

L'âgisme désigne les stéréotypes (notre façon de penser), les préjugés (notre façon de ressentir) et la discrimina-tion (notre façon d'agir) à l'égard des autres ou de soi-même en fonction de l'âge. Les opinions positives et néga-tives sur le vieillissement contribuent à la formation de croyances sur soi-même, son rôle et ses droits.

Compétences

Compétences et capacités spécifiques qui sous-tendent un vieillissement réussi et qui permettent à l'individu de conserver son indépendance et de participer activement à la vie.

Dépendance

Le point auquel un individu ne peut plus fonctionner efficacement sans le soutien constant d'autres personnes. Ce soutien peut provenir de membres de la famille, de l'État, d'organismes de soins privés.

Différenciation

Dans le domaine de l'éducation, la différenciation englobe les mesures qu'un instructeur peut prendre pour s'assu-rer que, dans l'apprentissage en groupe, les besoins et les attentes individuels puissent s'épanouir. Les approches différenciées comprennent : la mise à disposition d'un éventail de ressources, de tâches et d'activités afin que les personnes puissent apprendre et progresser de manière pertinente pour elles ; la gestion du temps afin de garantir un soutien équitable aux membres du groupe.

Inclusion numérique

Les progrès technologiques s'ancrent dans de nombreux aspects de nos sociétés et offrent la possibilité de créer des opportunités en faveur d'un développement inclusif et durable et de fournir des outils aux personnes âgées pour maintenir leur indépendance et accéder aux informations et aux services. L'inclusion numérique signifie que la participation de tous les âges est techniquement et pratiquement possible.

Droits de l'homme pour les personnes âgées

Les droits humains des personnes âgées ne sont ni respectés ni considérés comme une priorité politique, et leur contribution et leur rôle dans notre société ne sont pas pleinement reconnus. L'une des raisons pour lesquelles l'âgisme est encore répandu réside dans l'absence d'une convention internationale sur les personnes âgées. Alors qu'il existe des conventions sur les droits des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des travailleurs migrants, l'absence de convention pour les personnes âgées implique que la discrimination fondée sur l'âge est légitime et même socialement acceptée.

Intermédiaires

Individus, organisations ou agences qui travaillent avec et au nom des personnes âgées, à titre rémunéré ou bé-névole. Il peut s'agir de services du secteur public (santé, services sociaux, par exemple), du secteur privé (maisons de soins, par exemple), du secteur bénévole et communautaire (associations caritatives, groupes religieux, par exemple).

Mentorat

Le mentorat est le conseil ou la direction donnée par un mentor à une personne moins expérimentée, le mentoré.

Adultes âgés

Des termes tels que "personnes âgées", "vieux", "personnes âgées", "personnes dépendantes vieillissantes", "vieux-vieux", "jeunes-vieux" et autres termes similaires sont stéréotypés et doivent être évités. Il est préférable d'utiliser des termes tels que "adultes âgés", "personnes âgées" ou "population âgée".

www.faith-project.eu

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ce document a été réalisé avec le soutien financier de l'Union européenne. Le soutien de la Commission européenne à la production de ce document ne constitue pas une approbation de son contenu, qui ne reflète que les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'il contient. Numéro de projet : 621403-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA3-IPI-SOC-IN