

Programme Ambassadeurs Seniors

Café des Générations -- Espace Numérique Solidaire

1. Objectif du programme

Former **50 seniors** sur 3 ans pour qu'ils deviennent des **pairs-aidants numériques** capables d'accompagner d'autres seniors dans leurs usages quotidiens du numérique.

L'ambassadeur n'est pas un technicien. C'est un voisin, un ami, une personne de confiance qui à appris et qui transmet avec patience et bienveillance.

Objectifs chiffres

Indicateur	Année 1	Année 2	Année 3
Ambassadeurs formes (cumul)	15	35	50
Ambassadeurs actifs	8	18	30
Permanences tenues par mois	8	16	24
Seniors accompagnes (cumul)	40	150	350

2. Profil recherche

Prerequis

- Avoir 55 ans ou plus
- Etre adhérent du Café des Générations
- Disposer d'au moins **4 heures par semaine** à consacrer au programme
- Aucune compétence numérique préalable requise (la formation couvre tout)

Qualites attendues

- **Patience** : savoir expliquer sans s'agacer
- **Ecoute** : comprendre les blocages avant de proposer des solutions

- **Bienveillance** : ne jamais juger le niveau de l'autre
- **Regularite** : s'engager sur la durée (minimum 6 mois après la formation)
- **Envie de transmettre** : le moteur principal

3. Parcours de formation : deux tracks, 6 modules

Le programme propose **deux parcours adaptés au niveau de départ des ambassadeurs** :

- **Track A -- Inities (32h sur 8 semaines)** : pour les seniors déjà à l'aise avec les bases numériques (smartphone, email, navigation Internet). Rythme : 2 séances de 2h par semaine.
- **Track B -- Débutants (64h sur 16 semaines)** : pour les seniors demarrant de zéro. Contenu identique, rythme double, plus de répétition.

Les 6 modules sont identiques, seul le rythme change. Chaque séance est limitée à **2 heures maximum** pour préserver l'attention et la rétention des apprenants seniors.

Taille des cohortes : maximum 5 ambassadeurs par batch, conformément aux bonnes pratiques pédagogiques pour l'apprentissage numérique des seniors.

Module 1 -- Les bases du numérique (Track A : sem 1-2, 8h / Track B : sem 1-4, 16h)

Objectif : maîtriser les fondamentaux pour être autonome.

- Allumer, éteindre, naviguer dans un système (Windows, macOS, tablette)
- Le bureau, les fichiers, les dossiers
- Naviguer sur Internet : navigateur, barre d'adresse, moteur de recherche
- Créer et gérer une adresse email
- Télécharger et installer une application

Exercice pratique : créer une adresse mail et envoyer un message avec pièce jointe.

Module 2 -- Sécurité numérique (Track A : sem 3, 4h / Track B : sem 5-6, 8h)

Objectif : se protéger et protéger les autres.

- Les mots de passe : création, gestion, gestionnaire de mots de passe
- Reconnaître un mail de phishing / une arnaque téléphonique
- Les faux sites : vérifier une URL, le cadenas HTTPS
- Les arnaques courantes ciblant les seniors (faux support technique, faux colis, usurpation CPF)
- Que faire en cas de doute : réflexes à adopter, numéros utiles
- Protection des données personnelles : ce qu'on partage, ce qu'on garde

Exercice pratique : analyser 5 emails et déterminer lesquels sont des arnaques.

Module 3 -- Démarches administratives en ligne (Track A : sem 4, 4h / Track B : sem 7-8, 8h)

Objectif : accompagner les seniors sur les plateformes de service public.

- **FranceConnect** : création de compte, connexion
- **Impots.gouv.fr** : consulter son avis, déclarer en ligne
- **Ameli.fr** : attestation de droits, suivi de remboursements
- **CAF.fr** : déclaration trimestrielle, simulation d'aides
- **ANTS** : carte d'identité, passeport, permis de conduire
- **La Poste / Doctolib** : services du quotidien

Exercice pratique : parcours guide sur un compte de démonstration FranceConnect.

Pratique obligatoire : exercice sur compte de démonstration en séance, **suivi d'un cas réel accompagne d'un adhérent pendant la phase pratique supervisée** (semaines post-formation). Chaque ambassadeur accompagne au moins **1 déclaration d'impôts réelle** avant d'animer seul.

Module 4 -- Communication et lien social (Track A : sem 5, 4h / Track B : sem 9-10, 8h)

Objectif : utiliser le numérique pour rester connecté à ses proches.

- **WhatsApp / Signal** : envoi de messages, photos, notes vocales
- **Appels vidéo** : FaceTime, WhatsApp Video, Zoom (voir ses petits-enfants)
- **Réseaux sociaux** : Facebook (groupes locaux, événements), YouTube
- **Email avance** : répondre, transférer, gérer les contacts
- Partager des photos avec la famille

Exercice pratique : passer un appel vidéo avec un autre participant de la formation.

Module 5 -- Tablette et smartphone (Track A : sem 6, 4h / Track B : sem 11-12, 8h)

Objectif : prendre en main les appareils les plus courants chez les seniors.

- **Prise en main** : écran tactile, gestes de base (tap, swipe, pinch)
- **Paramétrage** : Wi-Fi, taille du texte, sonnerie, mode Ne pas déranger
- **Applications utiles** : météo, actualités, GPS/plans, calculatrice, lampe
- **App Store / Play Store** : chercher, installer, mettre à jour, désinstaller
- **Gestion du stockage** : photos, téléchargements, nettoyage
- **Accessibilité** : zoom, lecture vocale, mode simplifié

Exercice pratique : configurer un smartphone avec 5 applications essentielles.

Module 6 -- Dépannage et posture d'accompagnant (Track A : sem 7-8, 8h / Track B : sem 13-16, 16h)

Objectif : savoir résoudre les problèmes courants et adopter la bonne posture.

- **Problèmes fréquents** : "ça ne marche plus", écran noir, plus d'Internet, imprimante bloquée
- **Méthode de diagnostic** : observer, questionner, tester, escalader
- **Les limites du rôle** : quand orienter vers un professionnel
- **Posture d'accompagnant** :
 - Faire AVEC et non A LA PLACE
 - Laisser la personne manipuler elle-même
 - Reformuler sans jargon technique
 - Valoriser chaque progrès
- **Gestion du stress** : quand l'accompagné est frustré ou découragé
- **Mise en situation** : jeux de rôle ambassadeur / senior aide

Exercice pratique : simulation d'une permanence (30 min par binôme, évaluée par les formateurs).

Phase pratique supervisée (20h, commun Track A & B)

Après la formation initiale, chaque ambassadeur effectue **4 semaines d'apprentissage sur cas réels** encadrés par l'animateur. Pendant cette phase :

- Accompagnement de 2 à 3 vrais adhérents sur leurs démarches (impôts en ligne, CAF, Ameli)
- Co-animation de 2 permanences aux côtés de l'animateur
- Debrief de chaque cas avec l'animateur
- Évaluation pratique avant de devenir autonome

Total : 20 heures par ambassadeur, réparties sur 4 semaines à raison de 5h par semaine (en créneaux de 1-2h, jamais en bloc).

Formation continue (2h par mois, 24h par an)

Une fois ambassadeur actif, chaque membre du programme participe à une **seance mensuelle collective de 2 heures** couvrant :

- Les nouvelles arnaques identifiées dans le mois
- Les mises à jour des plateformes de service public (interface Ameli, flow FranceConnect, etc.)
- Les retours d'expérience entre pairs
- Les nouvelles thématiques d'ateliers

Cette formation continue est cruciale pour maintenir la compétence et l'engagement dans la durée. Total : 24 heures par an par ambassadeur actif.

4. Role de l'ambassadeur

Missions principales

Permanences d'accueil (2h minimum par semaine)

- Accueillir les seniors qui viennent avec une question ou un problème
- Diagnostiquer le besoin
- Accompagner la résolution en direct
- Orienter vers l'animateur permanent si le sujet dépasse ses compétences

Binome intergénérationnel

- Chaque ambassadeur est associé à un **jeune bénévole** (16-30 ans)
- Le binome assure ensemble les permanences et les ateliers
- Le jeune apporte la fluidité technique, le senior apporte la relation de confiance
- Rotation des binomes tous les trimestres pour diversifier les échanges

Mentorat entre ambassadeurs

- Les ambassadeurs expérimentés (6+ mois) parrainent les nouveaux
- Réunion mensuelle des ambassadeurs pour partager les retours d'expérience
- Cahier de bord partagé : problèmes rencontrés, solutions trouvées, suggestions

Ce que l'ambassadeur NE fait PAS

- Il ne repare pas le matériel (orientation vers le Repair Café)
- Il ne fait pas les démarches à la place de la personne
- Il ne donne pas de conseils financiers ou juridiques
- Il ne communique pas de mots de passe personnels

5. Organisation des permanences

Planning type hebdomadaire

Jour	Creneau	Type	Animateur
Lundi	10h-12h	Permanence libre	1 ambassadeur + 1 jeune
Mardi	14h-16h	Atelier thematique	Animateur permanent
Mercredi	10h-12h	Permanence libre	1 ambassadeur + 1 jeune
Judi	14h-16h	Démarches administratives	1 ambassadeur + animateur
Vendredi	10h-12h	Permanence libre	1 ambassadeur + 1 jeune
Samedi	10h-12h	Atelier intergénérationnel	2 ambassadeurs + bénévoles

Suivi d'activite

- Chaque permanence est tracee : nombre de personnes accueillies, sujets traites, durée
- Bilan mensuel compile par l'animateur permanent
- Indicateurs transmis à la mairie chaque trimestre

6. Reconnaissance et valorisation

Attestation officielle

- Remise d'une **attestation de compétences** signee par l'association et la mairie
- Mention du nombre d'heures de formation suivies (32h Track A / 64h Track B) et des modules valides
- Document valorisable dans un parcours associatif ou professionnel

Événement annuel

- **Ceremonie des Ambassadeurs** : soirée de celebration en fin d'année
- Remise des attestations aux nouvelles promotions
- Temoignages des seniors accompagnes
- Invitation des élus, partenaires et familles
- Couverture presse locale

Visibilite

- **Badge "Ambassadeur"** porte pendant les permanences
- **Profil sur le site web** du Café des Générations (avec accord)
- **Mention dans les communications** de l'association et de la mairie
- **Invitation aux événements municipaux** lies au numérique ou au lien social
- **Lettre de recommandation** sur demande pour toute démarche personnelle

Avantages pratiques

- Adhésion gratuite au Café des Générations
- Acces prioritaire aux conferences et événements
- Formation continue gratuite (mises à jour annuelles)

7. Planning de déploiement

Les ambassadeurs sont formes par **batches de 5 maximum, sequentiels** en année 1 (un seul animateur en vacation), plus souples en années 2-3 (animateur CDI).

Année 1 -- Lancement (3 batches sequentiels, 15 ambassadeurs total)

Batch	Mois	Durée	Track	Effectif
A1	M4-M5	8 semaines	A -- Inities	5
A2	M6-M7	8 semaines	A -- Inities	5
B1	M8-M11	16 semaines	B -- Debutants	5
Phase pratique	M12	4 semaines	commun (15 pers)	20h/pers

En fin d'année 1 : **8 ambassadeurs actifs** sur 15 formes (retention ~53 %).

Année 2 -- Consolidation (4 batches, 20 nouveaux ambassadeurs)

Batch	Track	Effectif
A3	A -- Initiales	5
A4	A -- Initiales	5
A5	A -- Initiales	5
B2	B -- Débutants	5

Cumul : 35 ambassadeurs formes, **18 actifs** (retention ~51 %). Formation continue mensuelle pour tous les actifs (2h/mois).

Année 3 -- Croisière (3 batches, 15 nouveaux ambassadeurs)

Batch	Track	Effectif
A6	A -- Initiales	5
A7	A -- Initiales	5
B3	B -- Débutants	5

Cumul : 50 ambassadeurs formes, **30 actifs** (retention ~60 %). Les ambassadeurs expérimentés P1-P2 deviennent formateurs de pairs, en relais de l'animateur.

8. Indicateurs de suivi

Indicateur	Frequence	Cible
Nombre d'ambassadeurs actifs	Mensuel	30 à M36
Taux de retention des ambassadeurs	Trimestriel	> 50 % (cible 60 % en Y3)
Nombre de permanences tenues	Mensuel	24/mois à M36
Seniors accompagnes (unique)	Mensuel	350 cumul à M36
Satisfaction des seniors accompagnes	Semestriel	> 4/5
Satisfaction des ambassadeurs	Semestriel	> 4/5
Taux de resolution en permanence (sans escalade)	Mensuel	> 70%
Taille moyenne des batches de formation	Mensuel	5 pers max
Taux de completion de la formation initiale	Trimestriel	> 80 %
Retention des ambassadeurs à 3 mois post-formation	Trimestriel	> 50 % (cible 60 % en Y3)

9. Partenaires de formation

Partenaire	Role
France Services	Contenu sur les démarches administratives
Gendarmerie / Police	Intervention sécurité et arnaques
CCAS de Biscarrosse	Identification et orientation des seniors
Associations locales (clubs seniors, MJC)	Recrutement, diffusion
Intervenants experts	Modules specialises (sécurité, tablettes)
Animateur permanent	Coordination, suivi, accompagnement continu