



Cofinancé par
l'Union européenne



LIETUVOS ISSĖTINĖS SKLEROZĖS SĄJUNGA
LITHUANIAN MULTIPLE SCLEROSIS UNION

MITRA FRANCE



Manuel

Vie émotionnelle positive pour un vieillissement actif

2021-1-LTOI-KA220-ADU-000026102

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.

Résumé

Résumé	8
1. COMPÉTENCES DE BASE POUR LES ÉDUCATEURS D'ADULTES TRAVAILLANT AVEC DES PERSONNES ÂGÉES	10
1. Communication et gestion de groupe	15
2. Compétence en la matière	16
3. Soutenir l'apprentissage	16
4. Un enseignement efficace	18
5. Développement personnel et professionnel	19
6. Stimuler l'apprentissage	19
7. Analyse du processus d'apprentissage	21
8. Compétence personnelle	21
9. Assistance aux apprenants	21
10. Positivism	22
11. Préparé	22
12. Organisé	23
13. Clair	23
14. Actif	24
15. Patience	24
16. Juste	25
1.1. Conclusio	27



2. COMMENT RESTER EN LIGNE ET ÊTRE EN SÉCURITÉ - PAYER, FAIRE DES ACHATS, EFFECTUER DES OPÉRATIONS BANCAIRES SANS CRAINTE : UN GUIDE POUR NAVIGUER ET GÉRER LES PAIEMENTS EN LIGNE EN TOUTE SÉCURITÉ POUR LES PERSONNES ÂGÉES	29
THÉORIES SUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE	31
1. La théorie de la motivation de la protection (PMT)	31
2. Théorie du comportement planifié	33
EXERCICE PRATIQUE POUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE	34
Personnaliser des mots de passe forts	34
Partage d'informations personnelles	35
Attention à ce que vous partagez	35
Méfiez-vous de vos connaissances en ligne	36
Navigation en ligne sécurisée	36
Activez toujours vos paramètres de confidentialité	37
Mettez toujours votre antivirus à jour	37
Vérifiez toujours ce que vous téléchargez	39
Assurez-vous que votre connexion est sûre	39
Acheter sur des sites web sécurisés	40
QUELQUES CONSEILS POUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE	40
Traiter le spam en ligne	40
Rapport d'abus	41
Attention aux escroqueries	41
Achats en ligne	41
CONSEILS SUR LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ :	
Méfiez-vous de votre téléphone intelligent	49



Sécurisez votre connexion internet	49
Sécurisez votre appareil	49
Gardez vos appareils personnels	50
Prêtez une attention particulière aux pièces jointes	50
La curiosité tue le chat	50
Mettre en place des sauvegardes	51
Demander de l'aide	51
2.1. Conclusion	52
3. POPULATION MONDIALE ET PERSONNES ÂGÉES POPULATION	54
3.1. Les compétences numériques des personnes âgées sont un moyen de minimiser les risques d'exclusion de la société.	57
3.2. La compétence numérique, un droit de l'homme	62
3.4. Risques à prendre en compte	72
3.5. Utilisation responsable, éthique et légale de	75
Inégalités	77
Compétence numérique dans la pratique et la formation du travail social : expériences de la Norvège	78
3.6. Contenu numérique création	81
Sécurité	81
3.7. Les personnes âgées à l'ère numérique. Perspectives théoriques sur les technologies d'assistance	88
La fracture numérique	92
Impact du vieillissement	93



Technologie d'assistance pour les personnes âgées	97
Adaptation de la technologie	101
3.9. Conception de technologies pour les personnes âgées	104
4. ÉVALUER LES APTITUDES DES APPRENANTS ET LES COMPÉTENCES	109
4.1. Les émotions des personnes âgées sur le site	109
4.2. L'importance de fournir une évaluation des exercices pour le développement de la compétence émotionnelle	113
Selon Goleman, l'intelligence émotionnelle est un groupe de cinq compétences	115
4.3. Comment favoriser les émotions positives chez les personnes âgées ?	119
4.4. Stratégies	124
4.4.1. Mode de vie	124
4.4.2. Animaux de compagnie	124
4.4.3. Encourager l'exercice physique	125
4.4.4. Encourager la lecture des livres	125
4.4.5. La cuisine	127
4.4.6. Jeux	127
4.4.7. Améliorer la confiance en soi	127
4.4.8. Le bénévolat	129
4.4.9. Conversation	129
4.4.10. Soutenir les groupes	129
4.5. Ensemble d'exercices pour favoriser les émotions positives et l'intelligence émotionnelle	130
Où est-ce que je ressens les émotions ?	131
Donnons un sens aux émotions	132



Journal des émotions	133
Émotions et musique	133
Pistes proposées :	133
Émotions et art	135
5. COMMUNICATION ET AUTRES COMPÉTENCES NON TECHNIQUES POUR LES ÉDUCATEURS D'ADULTES	137
THÉORIE DE LA COMMUNICATION	138
LES ACTEURS DU PROCESSUS DE COMMUNICATION	139
Du point de vue de la communication entre l'apprenant et l'apprenant.	139
De l'apprenant à l'éducateur adulte en passant par la communication	140
LES STYLES DE COMMUNICATION ÉDUCATIVE	141
LEADERSHIP DÉMOCRATIQUE	141
LE LEADERSHIP AUTORITAIRE	141
LE LEADERSHIP TRANSFORMATIONNEL	143
LE FACILITATEUR EN TANT QUE UN LEADER COMMUNICATIF	145
CARACTÉRISTIQUES DU LEADER COMMUNICATIF	147
HONNÊTÉTÉ	147
AUTHENTICITÉ	149
INTEGRITÉ	149
AMOUR	150
5.1. Compétences non techniques pour un leadership communicatif	150
CRÉATIVITÉ	152
MOTIVATION	153



AUTONOMIE	155
MAQUILLERIE	156
OBJECTIF	159
VISION	159
5.2. JEU DE FORMATION : Formation des formateurs	160
5.3. JEU DE COMMUNICATION ET DE DÉBAT : Pierre, papier, ciseaux ou autre	162
5.4. JEU DE CRÉATIVITÉ ET DE RECYCLAGE : Environnement, architecture ou mode	164
5.5. Test	166
RÉPONSES :	168
Références	169



RÉSUMÉ

Le manuel intitulé “Positive Emotional Life for Active Aging” est un guide complet conçu pour améliorer le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées en mettant l’accent sur les expériences émotionnelles positives et l’engagement actif. La première section explore les compétences essentielles pour les éducateurs d’adultes travaillant avec des personnes âgées, en soulignant l’importance de favoriser un environnement d’apprentissage positif.

La deuxième section fournit des conseils pratiques pour rester en sécurité en ligne, couvrant des sujets tels que la navigation sécurisée, les paiements en ligne et la sécurité numérique pour les personnes âgées.

La troisième section se penche sur le paysage démographique mondial, soulignant l’importance des compétences numériques comme moyen de prévenir l’exclusion des personnes âgées de la société. Elle aborde la compétence numérique comme un droit de l’homme, explore les risques potentiels et discute de l’utilisation responsable, éthique et légale de la technologie. Les perspectives théoriques sur les technologies d’assistance et les considérations relatives à la conception de technologies pour les personnes âgées sont également examinées.

La quatrième section porte sur l’évaluation des aptitudes et des compétences des personnes âgées, en particulier dans le domaine du bien-être émotionnel. Elle souligne l’importance de fournir des évaluations sur les exercices visant à développer les compétences émotionnelles et présente des stratégies pour favoriser les émotions positives chez les personnes âgées. Diverses activités, telles que

comme les choix de mode de vie, l’interaction avec les animaux domestiques, l’exercice physique et la participation à des jeux, sont suggérés pour promouvoir le bien-être émotionnel.

La cinquième et dernière section explore la communication et d’autres compétences non techniques pour les éducateurs d’adultes, en offrant des perspectives sur le leadership communicatif et en proposant des jeux de formation pratiques pour les formateurs. Ce manuel est une source précieuse pour les éducateurs, les soignants et les personnes désireuses de promouvoir le vieillissement actif en cultivant des émotions positives et en améliorant les compétences de communication chez les personnes âgées.





1. COMPÉTENCES DE BASE POUR LES ÉDUCATEURS D'ADULTES TRAVAILLANT AVEC DES PERSONNES ÂGÉES

En raison de l'importance croissante accordée à l'apprentissage tout au long de la vie et à l'apprentissage intergénérationnel, les éducateurs d'adultes assument de nouveaux rôles et leur travail gagne en impact, en particulier dans un contexte général de crise financière et sociale (Patrício & Osório, 2013). Il est donc important de relever le défi éducatif d'une population vieillissante et de contribuer à la mise en place de parcours visant à améliorer les connaissances, les compétences, la culture et l'éducation des adultes. Impliquant un riche éventail d'acteurs et de contextes, l'éducation des adultes est de nature hétérogène, engageant des personnes qui travaillent avec des adultes pour explorer les questions de compétences intergénérationnelles. En outre, ces professionnels (ou bénévoles !) devraient identifier les compétences requises pour l'éducation des adultes et trouver des moyens de développer leurs performances.

L'amélioration de ces aptitudes et compétences contribuera à accroître l'accès des personnes âgées et à élargir la participation et la motivation à l'éducation des adultes, rendant ainsi l'expérience d'apprentissage des adultes plus pertinente, agréable et amusante (Patrício & Osório, 2013).

D'une part, la reconnaissance et le retour d'information des participants ainsi que l'expérience de travail sont décisifs pour le développement d'aptitudes et de compétences spécifiques pour les professionnels du secteur de l'éducation des adultes ; d'autre part, le profil de compétences des éducateurs d'adultes est complexe et implique un ensemble multidimensionnel d'aptitudes, d'attitudes personnelles et de valeurs, ainsi que de connaissances et de compréhension. Le besoin d'informations supplémentaires sur l'éducation des adultes justifie davantage de recherche et d'apprentissage par l'action dans ce domaine. L'objectif de cette recher-



che est donc de présenter certaines expériences et compétences de base des éducateurs d'adultes dans le contexte de l'apprentissage non formel et intergénérationnel, en se concentrant sur les différents aspects du processus d'enseignement et d'apprentissage, ainsi que sur la manière d'améliorer les aptitudes et les compétences des éducateurs d'adultes dans leur pratique actuelle. En essayant de trouver une réponse précise à la question "Quelle est l'importance de l'expérience d'apprentissage avec les citoyens adultes et sa contribution à la formation professionnelle ?

Quelles sont les compétences dont les éducateurs d'adultes ont besoin pour faciliter un enseignement efficace ?"

L'étude vise à décrire, analyser et refléter les différents contextes de formation intergénérationnelle dans l'éducation non formelle des adultes et à identifier les facteurs qui influencent le travail de l'enseignant et de l'apprenant et qui peuvent contribuer au développement professionnel. La nécessité de mettre l'accent sur la diversité et la motivation des adultes, en utilisant différentes méthodes, styles et techniques d'apprentissage, en tenant compte de l'expertise et des antécédents des apprenants, est prise en considération de manière appropriée. Le rôle de l'amusement et du plaisir a été identifié comme important dans l'apprentissage des adultes plus âgés. Lightfoot & Brady (2005) ont constaté que les personnes âgées "parlaient des idées nouvelles et passionnantes qu'elles apprenaient et de la joie que cela leur procurait" (p. 230) lorsqu'elles décrivaient leurs expériences d'apprentissage.

En particulier, une femme de plus de 70 ans a déclaré : "Le premier mot qui me vient à l'esprit est amusant" (Lightfoot & Brady, 2005, p. 230). Bowman et Kearns (2007), qui ont étudié l'apprentissage électronique pour les travailleurs d'âge mûr, soutiennent ce point de vue en constatant que l'utilisation d'une variété d'approches de l'apprentissage contribue à rendre l'apprentissage intéressant et amusant. Davis (2001) recommande également de mettre l'accent sur la création de programmes qui mettent l'accent sur le plaisir dans l'apprentissage pour les adultes plus âgés.



Armstrong (2002) a constaté l'absence de littérature sur l'utilisation de l'humour dans l'apprentissage des adultes ou sur le processus consistant à rendre l'apprentissage des adultes amusant. Il cite l'argument de Cathro (1995) selon lequel "l'humour a souvent été ignoré, et peut-être réduit au silence, dans et par les disciplines universitaires" (p. 2). Armstrong a examiné l'utilisation de l'humour dans le programme d'études (comédie, écriture créative, théâtre), dans l'enseignement et l'apprentissage et dans la recherche (Armstrong 2002).

Il identifie l'humour comme une qualité d'enseignement essentielle et cite les recherches de Stock (1970) sur les styles d'enseignement et l'apprentissage. Stock (1970) a constaté que les évaluations des étudiants classaient les caractéristiques de l'enseignant "chaleur, humour et réactivité, intérêt" (p. 3) plus haut que le gain d'apprentissage. L'humour et l'amusement sont liés au rire et au jeu et nous affectent en tant qu'êtres humains. Panksepp (2000) nous dit que le rire humain est une réaction primitive mais aussi psychologiquement sophistiquée. Les antécédents ancestraux de la joie sociale se trouvent dans le cerveau humain et le rire est fondamentalement un phénomène social. La joie abaisse le seuil neuronal de perception des événements de la vie comme étant positifs et porteurs d'espoir, tout en élevant le seuil de perception des événements comme étant négatifs et sans espoir.

Le plaisir et l'amusement peuvent être, et ont peut-être été, perçus comme frivoles et divertissants plutôt que comme essentiels à une expérience d'apprentissage idéale. Mais l'expérience de l'amusement ne signifie pas nécessairement qu'il s'agit d'une expérience facile à vivre.

ou une expérience confortable. Barrett (2005) s'est penché sur l'apprentissage par problèmes (APP) et sur le plaisir de l'apprentissage. L'idée centrale de Barrett





L'argument de Papert est que "l'amusement difficile est un concept seuil éclairant pour comprendre l'apprentissage dans l'APP" (2005, p. 113). Pour Papert (1996), l'apprentissage n'est pas amusant malgré sa difficulté, mais parce qu'il est difficile. Il définit la dureté comme le niveau de difficulté et estime qu'avec un niveau d'activité élevé, l'apprentissage peut revêtir une nature transformatrice et produire un changement d'attitude. L'amusement sans dureté est une frivolité ; la dureté sans amusement est une corvée" (Barrett, 2005, p. 121).

La notion de dureté et de défi a également été appliquée au concept de joie. Montuori (2008) considère que la joie est un phénomène complexe et qu'elle n'est pas facile à obtenir. Elle est le fruit d'un travail acharné et exige des risques psychologiques (Montuori, 2008). Bien que le plaisir n'ait reçu qu'une attention limitée dans la littérature sur l'apprentissage des adultes, une certaine attention a été accordée au rôle de l'amusement. Les adultes qui n'ont pas connu le succès dans l'éducation et qui retournent à l'apprentissage retirent une série d'avantages de leur participation, tels qu'une plus grande confiance en soi et de nouvelles amitiés (Clemens, Hartley, & Macrae, 2003). Ils indiquent également qu'ils apprécient l'expérience.

Preston et Hammond (2002) ont constaté que "les étudiants qui ont connu l'échec auparavant dans le système éducatif, souvent décrits comme des "seconds chancers", en tirent un bénéfice particulier en termes d'estime et d'efficacité" (p. 22). Les recherches menées par Bassett-Grundy (2002) sur le soutien à l'apprentissage en famille ont abouti aux conclusions de Preston et Hammond, selon lesquelles les participants ont identifié peu d'inconvénients et "le sentiment général était incroyablement positif, les participants l'appréciant vraiment beaucoup" (p. 26). Les rapports de recherche sur les avantages plus larges de l'apprentissage au Royaume-Uni identifient un certain nombre de domaines où le plaisir est produit : l'accent social, la gamme d'activités et l'atmosphère positive et amicale (Preston & Hammond, 2002).

Les personnes qui ont le plus souvent déclaré aimer l'école sont celles qui suivaient des cours d'éducation de base et qui se réorientaient vers l'éducation. Les résultats n'ont pas été faussés par l'expérience antérieure en matière d'éducation, car la recherche a montré que, dans l'éducation initiale, la relation entre la réussite scolaire et le plaisir était plus faible, "certaines personnes appréciant l'école bien qu'elles n'obtiennent pas de qualifications, d'autres obtenant des qualifications mais quittant l'école avec un dégoût pour l'éducation" (Schuller et al., 2002, p.



III). Un certain nombre de concepts clés sont ressortis de la littérature et permettent de comprendre pourquoi le plaisir et l'amusement peuvent avoir un impact sur l'apprentissage d'un adulte. Tout d'abord, le rôle que joue la motivation dans l'apprentissage des adultes (Wlodkowski, 1997). Le plaisir et l'importance sont considérés comme des motivations classiques

Il est proposé d'augmenter la motivation par le biais de variables et d'amusements, en mettant l'accent sur la motivation intrinsèque et l'objectif à atteindre.

activités dirigées (Sheldon & Elliot, 1999). Deuxièmement, l'influence des émotions sur la manière dont les adultes vivent des expériences éducatives positives par le biais d'émotions positives (Dirkx, 2001). Le dernier concept, celui du bien-être, propose que les adultes qui se sentent heureux "ont tendance à mieux fonctionner dans la vie" (Oishi & Diener, 2001). Selon Bernhards-son, N., & Lattke, S. (2011), voici un catalogue transnational des compétences de base essentielles des éducateurs d'adultes :

1. COMMUNICATION ET GESTION DE GROUPE

L'envoi et la réception de messages à de nombreux membres d'un groupe sont connus sous le nom de "communication de groupe" (Indeed Editorial Team, 2021). Les groupes utilisent fréquemment cette technique de communication pour partager des idées, fixer des objectifs réalistes, établir des priorités et inspirer d'autres participants dans un contexte d'apprentissage pour adultes. La taille des groupes peut varier, mais ils comptent souvent trois personnes ou plus et jusqu'à vingt. Les petits groupes de discussion et les départements entiers peuvent tous deux bénéficier d'une communication de groupe efficace. Une communication de groupe efficace permet aux membres de partager les informations nécessaires à la réalisation d'objectifs communs. La capacité à communiquer avec précision, à gérer la dynamique de groupe et à résoudre les désaccords fait partie des compétences que les éducateurs d'adultes doivent posséder.



2. COMPÉTENCE EN LA MATIÈRE

Les définitions de l'éducation des adultes devraient vraisemblablement aller au-delà de l'évaluation des enseignants basée uniquement sur les résultats obtenus par leurs étudiants adultes aux examens standardisés. Aider les étudiants à progresser dans la réalisation de leurs objectifs de vie, tels que l'acquisition d'une meilleure carrière, la lecture pour les apprenants ou la lecture de loisir, la navigation sur le web, la navigation dans le système de santé ou même l'apprentissage de l'envoi d'un message texte sur un téléphone portable, devrait faire partie de ces activités. La direction du programme, la taille de la classe, l'intensité de l'enseignement, le temps consacré à la tâche et les caractéristiques des étudiants sont autant d'aspects qui influent sur l'apprentissage des étudiants dans le cadre de l'éducation des adultes. On attend des enseignants qu'ils possèdent une expertise dans leur domaine d'enseignement et qu'ils utilisent les connaissances acquises dans le cadre du programme.

la didactique des experts dans votre domaine d'enseignement.

3. SOUTENIR L'APPRENTISSAGE

Les aides à l'apprentissage sont les ressources, les tactiques et les techniques qui offrent un soutien physique, social, émotionnel et intellectuel à tous les élèves afin de leur donner les mêmes chances de réussite à l'école en supprimant les obstacles et en encourageant la participation à l'apprentissage et à l'enseignement. Les éducateurs doivent également encourager les apprenants à jouer un rôle actif dans leur apprentissage en soutenant l'apprentissage informel, disposer d'un ensemble diversifié de méthodes et, dans les exercices pédagogiques, tirer parti des expériences personnelles des participants.





4. UN ENSEIGNEMENT EFFICACE

Pour être un formateur d'adultes efficace et productif, vous devez comprendre à la fois ce que vos étudiants apprennent et ce à quoi ils sont confrontés. L'évaluation précoce et fréquente de leur apprentissage vous permet d'aborder les problèmes ou les difficultés rencontrés.

les malentendus au fur et à mesure qu'ils se développent, avant qu'ils ne deviennent des obstacles à l'apprentissage futur. Pour enseigner efficacement, il ne suffit pas d'être compétent dans un domaine académique. Vous devez être capable de communiquer avec les autres et de les aider à comprendre une nouvelle perspective sur le monde. Ce n'est pas une tâche simple !

Bien qu'il existe plusieurs approches de l'enseignement efficace, les enseignants exceptionnels présentent certaines caractéristiques. Les enseignants efficaces peuvent simplifier des concepts compliqués. Il est facile de négliger le fait que les étudiants peuvent ne pas avoir une compréhension préalable des principes essentiels que vous considérez comme acquis lorsque vous maîtrisez une discipline académique. Aidez les étudiants à comprendre et à appliquer les nouveaux termes afin qu'ils puissent maîtriser le langage de votre matière. De nombreux sujets peuvent être transmis plus efficacement à l'aide d'aides visuelles telles que des diagrammes, des dessins, des graphiques, des présentations, etc. Assurez-vous qu'ils sont assez grands pour être lus, assez beaux pour être regardés et qu'ils ne vous gênent pas ! Tenez compte de l'importance du langage corporel. L'observation (ou, mieux encore, l'enregistrement) de votre enseignement par quelqu'un d'autre peut révéler des comportements que vous n'auriez jamais vus par vous-même.



5. DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

Les enseignants pour adultes doivent :

- S'orienter en fonction des besoins des participants
- Utiliser leur propre expérience de vie dans l'environnement d'apprentissage
- Utiliser leur propre expérience de vie dans l'environnement éducatif
- Fixer leurs propres objectifs d'apprentissage. Faire preuve d'imagination. Faire preuve d'adaptabilité

- Réfléchir à son propre rôle professionnel
- Évaluer leur propre performance
- Avoir de l'assurance et se consacrer à son propre développement professionnel
- Faire face aux critiques
- Voir les choses sous un nouvel angle

6. STIMULER L'APPRENTISSAGE

Une atmosphère de classe stimulante peut aider les étudiants à s'engager dans le processus d'apprentissage et à améliorer leur expérience éducative. Un environnement de classe stimulé combine tous ces éléments ; il se réfère à la façon dont les pensées des étudiants sont stimulées dans leur environnement d'apprentissage (Creating a Stimulating Classroom Environment : Definition & Strategies, 2019). Cela peut résulter de :

- Des supports visuels sont utilisés tout au long du cours. Activités pratiques incluant la mobilité physique
- Chaque nouveau sujet peut être appris de différentes manières.
- Possibilités de réflexion et d'enquête de haut niveau.

- Des enseignants qui sont à la fois passionnants et stimulants.
- Motiver.
- Inspirer.





7. ANALYSE DU PROCESSUS D'APPRENTISSAGE

Les éducateurs doivent être capables de :

- Contrôler le processus d'apprentissage.
- Évaluer les résultats de l'apprentissage.
- Utilisez l'évaluation itérative et les discussions entre apprenants et enseignants sur une base régulière. Évaluer le point de départ des apprenants.

8. COMPÉTENCE PERSONNELLE

- Être émotionnellement stable et résistant au stress.
- Analyser les obstacles à l'apprentissage de l'apprenant.
- Être sincère
- Poursuivre de manière systématique.
- Maintenir un mind ouvert.

9. ASSISTANCE AUX APPRENANTS

- Créer un environnement d'apprentissage sûr (non intimidant).
- Permettre aux apprenants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris.
- Encourager les apprenants à s'approprier leurs futurs processus d'apprentissage.
- Soyez compréhensif.
- Promouvoir l'apprentissage collaboratif chez les étudiants.
- Fournir une assistance à l'apprenant particulier.
- Écoute active.
- Mettez-vous à la disposition des étudiants.
- Déterminer les besoins de l'apprenant.

10. POSITIVISME

Gardez une attitude positive avec vos étudiants. Lorsque les étudiants sont motivés par l'apprentissage plutôt que par les notes ou les conditions d'obtention d'un diplôme, l'enseignement est plus fructueux. De nombreux enseignants débutants sont perplexes face à leur nouveau pouvoir et prennent l'intimidation pour du respect. Considérez vos élèves comme des partenaires et non comme des adversaires. Apprendre et enseigner sont deux tâches difficiles, mais cela ne signifie pas que vous ne pouvez pas vous amuser en classe. Maintenez l'attention tout en faisant preuve de créativité et d'imagination. Laissez-vous aller à l'enthousiasme et découvrez des méthodes pour montrer aux élèves ce qui rend votre sujet passionnant.

11. PRÉPARÉ

Les éducateurs doivent être familiers avec le matériel de cours. Il semble naturel d'assister aux cours et de lire les devoirs si les étudiants sont obligés de le faire. La plupart des enseignants souhaitent que les assistants diplômés assistent aux cours, surtout s'ils n'ont jamais suivi ou enseigné le cours auparavant. Passez en revue les concepts et idées importants si vous n'êtes pas sûr de vous, en particulier si vous n'avez pas traité les sujets que vous allez présenter depuis longtemps. Réfléchissez à la manière la plus efficace de transmettre le sujet et élaborer une méthode. Préparez vos transparents, diagrammes, brochures et autres supports bien à l'avance, et rédigez un plan ou prenez des notes que vous suivrez tout au long de votre présentation. N'attendez pas le matin du cours pour le faire !



12. ORGANISÉ

anifiez ce que vous voulez enseigner. Votre tâche consiste à mettre en évidence les thèmes clés et le contexte crucial, en aidant les aînés à intégrer l'ensemble de leur travail de cours (lectures, laboratoires, examens, travaux, conférences, etc.) Étant donné qu'il n'y a jamais assez de temps pour tout couvrir, choisissez les sujets les plus importants et montrez comment ils sont liés. Expliquez les concepts de manière à ce que les étudiants puissent s'appuyer sur le contenu qu'ils ont appris précédemment, que ce soit dans le cadre de votre cours ou de cours antérieurs. Ne vous concentrez pas uniquement sur ce que vous enseignez aujourd'hui. Montrez aux aînés comment ce qu'ils étudient maintenant est lié aux sujets présentés plus tard dans le cours. Gardez vos objectifs à long terme à l'esprit, rythmez-vous de manière à ne pas manquer de temps à la fin et essayez de terminer chaque cours par une conclusion.

13. CLAIR

Les enseignants efficaces peuvent expliquer des idées complexes de manière simple. Lorsque vous développez votre expertise dans un domaine académique, il est facile d'oublier que les étudiants n'ont peut-être aucune connaissance préalable des concepts fondamentaux que vous considérez comme acquis. Aidez-les à comprendre et à utiliser la nouvelle terminologie, afin qu'ils puissent parler couramment le langage de votre discipline. De nombreux concepts peuvent être démontrés plus efficacement à l'aide d'aides visuelles telles que des diagrammes, des dessins, des graphiques, des diapositives, etc. Veillez à ce qu'ils soient suffisamment grands pour être vus, suffisamment nets pour être lus et qu'ils ne soient pas gênants ! Pensez à le rôle que peut jouer le langage corporel. L'observation de votre enseignement par quelqu'un d'autre (ou, mieux encore, l'enregistrement vidéo) peut révéler des habitudes que vous n'auriez jamais remarquées par vous-même.



14. ACTIF

Maintenez l'attention de vos élèves. La plupart des étudiants ne retiendront qu'une infime partie de ce que vous enseignez s'ils n'appliquent pas activement les sujets que vous enseignez. Un cours magistral est une technique efficace pour transmettre des informations à de grands groupes de personnes, mais il est inefficace pour fournir aux élèves des connaissances et des compétences à long terme. Envisagez d'utiliser au moins une partie de votre temps de classe pour des activités autres que les cours magistraux, les discussions et les séances de questions-réponses. Les activités de résolution de problèmes en petits groupes peuvent être réalisées en quelques minutes tout en permettant aux élèves de se familiariser avec le contenu enseigné.

15. PATIENCE

Rappelez-vous ce que vous avez ressenti la première fois que vous avez appris quelque chose de nouveau. Donnez aux élèves le temps de comprendre le matériel et de répondre aux questions. Il n'y a pas de mal à ce que les élèves fassent des erreurs s'ils peuvent en tirer des leçons. Comprenez que l'apprentissage peut être difficile, même pour les élèves les plus dévoués. Plutôt que de critiquer les élèves lorsque les choses tournent mal, réfléchissez à la manière dont vous pourriez ajuster votre approche pour mieux les atteindre. Les concepts, les connaissances de base ou les conclusions qui vous semblent évidents peuvent être obscurs pour quelqu'un qui n'est pas familier avec le sujet. Soyez également patient avec vous-même. Enseigner peut s'avérer difficile et parfois désagréable. Accordez-vous la même chance de faire des erreurs et d'en tirer des leçons.



16. JUSTE

Réfléchissez à ce que vous ressentiriez si vous étiez l'un de vos élèves. Vous préféreriez probablement un éducateur qui fixe des normes claires, qui les applique de manière cohérente et qui est capable d'admettre qu'elles sont incorrectes. Vous devez être prêt à expliquer pourquoi vous avez enlevé des points à une question d'examen, donné une mauvaise note à un devoir ou pénalisé quelqu'un pour un travail en retard. Bien entendu, il est utile d'avoir préalablement établi des règles claires pour l'ensemble du cours ainsi que pour chaque tâche. Une fois que vous avez établi des normes, il est essentiel de les appliquer de manière cohérente et uniforme, faute de quoi vous perdrez votre crédibilité. D'autre part, si vous faites une erreur ou si vous ne connaissez pas la réponse à une question, il est préférable de le reconnaître plutôt que de l'ignorer.





1.1. CONCLUSION

Pour enseigner efficacement, il ne suffit pas d'être compétent dans un domaine académique. Vous devez être capable de communiquer avec vos étudiants et de les aider à comprendre une nouvelle perspective sur le monde. Ce n'est pas une tâche simple ! Bien qu'il existe plusieurs approches pour enseigner efficacement, les meilleurs enseignants ont certaines caractéristiques. Ils sont préparés, établissent des normes claires et justes, ont une attitude agréable, sont patients avec les élèves et évaluent régulièrement leur enseignement. Ils peuvent adapter leurs tactiques d'enseignement en fonction des élèves et du sujet, car ils reconnaissent que les élèves apprennent de différentes manières. La recherche a montré que certains rôles et principes, ainsi que le plaisir et l'amusement, jouent un rôle dans les programmes d'apprentissage pour adultes.

L'étude a également montré que les apprenants adultes et leurs enseignants pensaient que le plaisir et l'amusement avaient un impact sur l'apprentissage des adultes et qu'ils étaient capables d'articuler le rôle que le plaisir et l'amusement jouent dans les programmes d'apprentissage des adultes. En tant qu'enseignant, vous êtes un modèle qui donne le ton à la classe. Vos élèves seront plus enclins à répondre si vous faites preuve d'enthousiasme et de dévouement. Inversement, si vous êtes désagréable, mal préparé ou impatient, vos étudiants refléteront les mêmes caractéristiques. Faites en sorte que votre cours se distingue comme un élément crucial de leur parcours éducatif. Le fait de s'amuser et d'éprouver du plaisir a été perçu par les apprenants et les enseignants comme une motivation pour assister aux cours et apprendre les connaissances et les compétences ; ils ont également été considérés comme un mécanisme encourageant la concentration des apprenants et contribuant à l'absorption de l'apprentissage. Enfin, le fait de s'amuser et d'éprouver du plaisir a été identifié comme un moyen éprouvé de créer un environnement d'apprentissage socialement connecté.





2. COMMENT RESTER EN LIGNE ET ÊTRE EN SÉCURITÉ - PAYER, FAIRE DES ACHATS, EFFECTUER DES OPÉRATIONS BANCAIRES SANS CRAINTE ; UN GUIDE POUR NAVIGUER ET GÉRER LES PAIEMENTS EN LIGNE EN TOUTE SÉCURITÉ POUR LES PERSONNES ÂGÉES

Il ne fait aucun doute que les ordinateurs ont joué un rôle considérable dans notre civilisation au cours des dernières décennies et qu'ils se sont énormément développés au cours des dix dernières années pour englober presque tous les aspects de notre vie. Des tâches quotidiennes de base aux machines les plus compliquées, tout a été amélioré grâce aux ordinateurs. L'internet est considéré comme le vaisseau sanguin qui relie toutes ces connaissances par l'intermédiaire de serveurs en ligne où l'on peut accéder à n'importe quelle information en une fraction de seconde. Aujourd'hui, et après la pandémie du corona virus, l'internet s'est encore développé pour aider les gens à accéder à leurs besoins sans sortir de chez eux ; des achats en ligne aux réunions en ligne en passant par les services en ligne pour le travail à distance. Cela a également ouvert la porte à de nombreux escrocs et pirates informatiques. Dans cette recherche, nous apprendrons à nous protéger en ligne et à acheter et payer en ligne en toute confiance.



Il est très important de se protéger contre la fraude en ligne lors de la navigation quotidienne sur Internet, en particulier lors de paiements en ligne ou sur des sites d'achat en ligne. Les internautes sont confrontés à plusieurs types de menaces, allant des virus aux logiciels malveillants, en passant par l'usurpation d'identité et la mise en danger de leurs informations financières. Malgré l'utilisation de nombreux systèmes de protection tels que les pare-feu intégrés, les antivirus et les logiciels anti-malware, le sentiment d'insécurité lié à la protection des données personnelles est toujours présent.

exposé en ligne demeure. Cependant, en raison du manque d'expérience, de nombreux utilisateurs d'Internet ne prennent pas suffisamment de précautions.

de prudence lorsqu'ils surfent en ligne. De plus, ils peuvent être impliqués dans certaines actions qui peuvent mettre en péril leur sécurité en ligne. Nous examinerons ici des théories importantes, des précautions, des conseils et des astuces pour sécuriser votre navigation en ligne.

THÉORIES SUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE

1. LA THÉORIE DE LA MOTIVATION DE LA PROTECTION (PMT)

Nous devons étudier notre ennemi pour le vaincre. Pour réduire l'écart entre la reconnaissance des menaces et la prise des précautions nécessaires, la théorie de la motivation à la protection (PMT) aide à comprendre ce qui motive la sécurité en ligne dans notre vie quotidienne. La théorie de la motivation à la protection tient compte d'un facteur généralement ignoré par les utilisateurs d'Internet, à savoir l'expérience antérieure des mesures de sécurité, ainsi que d'autres variables telles que le soutien reçu en matière de sécurité et la responsabilité personnelle. Des études antérieures sur la sécurité en ligne sont étudiées afin d'intégrer des modèles actualisés de protection de la sécurité en ligne. La théorie de la motivation de la protection décrit les moyens et les motifs qui sous-tendent les décisions des individus de se protéger contre la cybercriminalité. Elle suggère que les mécanismes de protection sont induits par des évaluations de la menace et des évaluations de l'adaptation. Par ailleurs, la norme subjective s'est avérée être un prédicteur essentiel des politiques de sécurité en ligne et de l'intégration des logiciels. La norme subjective est la manière dont l'individu pense que les personnes qui lui sont chères attendent de lui qu'il se comporte. Le prédicteur le plus efficace des intentions de sécurité est la force des habitudes de sécurité en ligne ainsi que l'efficacité de la réponse et la responsabilité personnelle.

Ainsi, afin d'accroître les intentions des individus en matière de sécurité et d'exposer la gravité des menaces en ligne, il est extrêmement important de leur enseigner l'efficacité des mesures de sécurité et de susciter leur responsabilité à l'égard de leur protection en ligne. Les gouvernements peuvent également contribuer à créer une habitude constructive de prendre les mesures de protection nécessaires en envoyant des messages de rappel de temps à autre.





2. THÉORIE DU COMPORTEMENT PLANIFIÉ

Une autre théorie des modèles de prédiction du comportement en matière de cybersécurité est connue sous le nom de théorie du comportement planifié. La théorie du comportement planifié est un modèle largement mis en œuvre qui stipule que les attitudes et les normes subjectives affectent largement l'intention de comportement de l'individu, ce qui influence le comportement humain réel. Les facteurs qui influencent l'intensité de cette relation entre l'intention et le comportement sont le degré de correspondance entre les mesures du comportement et de l'intention, le degré de stabilité de cette interaction et le fait que le comportement soit prémédiatisé ou non. La théorie du comportement planifié stipule également que le contrôle comportemental perçu peut affecter les comportements. Le contrôle comportemental perçu (CCP) joue un rôle important dans la prévision du comportement en matière de sécurité en ligne, car la connaissance des principales mesures de cybersécurité visant à protéger l'identité et les finances d'une personne varie d'une personne à l'autre sur l'internet. Dans cette théorie, il a également été constaté que la norme subjective a une forte relation avec l'intention, ce qui suggère que l'effet des tiers a une forte influence sur la tendance de l'individu à s'engager dans un comportement de protection ou non. Cette étude a également montré qu'il existe un écart entre les comportements de protection des hommes et des femmes, ces dernières étant plus disposées à prendre des mesures de précaution en ce qui concerne leur vie privée. L'étude a également révélé que le comportement de protection le moins probable est la lecture des politiques de confidentialité, des termes, des conditions et des accords de licence avant de les accepter ou de signer des informations personnelles. La recherche montre que la plupart des gens ne se préoccupent pas de cette question et n'ont pas l'intention de le faire à l'avenir. Cela est dû à la complexité et à la difficulté de lire toutes les pages de termes et d'accords. Il est donc suggéré d'améliorer la façon dont les politiques de protection de la vie privée sont présentées aux consommateurs, afin qu'elles soient plus courtes et plus attrayantes.



EXERCICE PRATIQUE POUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE

Tout comme dans le monde réel, la sécurité en ligne est d'une importance capitale lorsque l'on navigue sur l'internet. Cela inclut les sites web, les applications web, les applications mobiles et les jeux. Les pirates informatiques sont toujours à l'affût d'informations confidentielles ou d'un accès à vos données bancaires et à vos cartes de crédit. Une navigation compromise peut toujours conduire à des moments embarrassants, comme des commentaires gênants sur les médias sociaux ou le partage accidentel de photos ou de notes personnelles. Une fois qu'un document est partagé en ligne, en particulier sur un site de médias sociaux, il est pratiquement impossible de le supprimer. Voici donc quelques exercices pratiques pour surfer et acheter en ligne en toute sécurité :

PERSONNALISER DES MOTS DE PASSE FORTS

Les mots de passe constituent l'un des points les plus vulnérables de la cybersécurité et il n'y a aucun moyen de les contourner. Les gens sont souvent incités à choisir un mot de passe facile comme ("password" et "123456789" etc.) pour ne pas l'oublier, mais les mots de passe faciles sont également faciles à deviner pour les pirates. Personnalisez un mot de passe fort qui vous est propre chaque fois que vous vous inscrivez sur un nouveau site web. Les mots de passe forts doivent comporter au moins quinze caractères et inclure des chiffres, des lettres et des caractères spéciaux. Il existe des logiciels intégrés à votre navigateur qui mémorisent tous vos mots de passe après autorisation, afin de vous aider si vous oubliez l'un d'entre eux. Cependant, vous connaissez le dicton "ne pas mettre tous ses œufs dans le même panier". Autant ces logiciels sont utiles, autant ils sont dangereux si votre navigateur a été compromis ou piraté par un logiciel malveillant. Choisissez judicieusement vos mots de passe en les associant à vous pour qu'ils soient faciles à mémoriser.



PARTAGE D'INFORMATIONS PERSONNELLES

Réfléchissez toujours à deux fois au type d'informations personnelles que vous partagez sur les médias sociaux ainsi que sur les sites d'embauche professionnels. Ne laissez pas vos coordonnées personnelles telles que votre adresse, votre numéro de téléphone, votre numéro de portable ou votre adresse électronique privée en public. Les pirates informatiques ont des moyens d'utiliser toutes ces informations publiques pour contrôler vos comptes et accéder à vos finances. En ce qui concerne les sites d'embauche, les recruteurs n'ont pas besoin de votre adresse ou de vos informations personnelles pour vous contacter. Ils ont besoin d'en savoir plus sur votre expertise et votre parcours professionnel et peuvent établir leurs contacts par l'intermédiaire de sites d'embauche fiables tels que LinkedIn. Ne vous inscrivez pas sur des sites non fiables. En outre, ne communiquez jamais vos mots de passe ou vos codes de sécurité privés à qui que ce soit, en particulier en ligne. En cas de nécessité, lorsque votre mot de passe ou votre code de sécurité privé est partagé avec quelqu'un, ne le faites jamais en ligne et n'oubliez jamais de les changer par la suite. Sachez toujours quel type d'informations partager, quand les partager et avec qui les partager.

ATTENTION À CE QUE VOUS PARTAGEZ

L'internet n'a pas de fonction d'annulation. Une fois qu'une image ou un message a été partagé, vous ne pouvez pas vous assurer que la suppression du document original signifie qu'il a été entièrement supprimé. Tout peut être copié, capturé et enregistré sur les appareils d'autres personnes. Il n'est pas rare que l'on partage un message ou une vidéo amusante et que l'on s'aperçoive qu'elle est devenue virale en l'espace de quelques minutes. Plus les gens voient ce que vous partagez, plus il devient impossible d'effacer le contenu. Réfléchissez toujours à deux fois avant de publier ou de partager, cela pourrait devenir la prochaine tendance en ligne !



MÉFIEZ-VOUS DE VOS CONNAISSANCES EN LIGNE

Élargir son cercle social n'est une bonne chose que s'il s'agit de personnes réelles. Les médias sociaux sont un vaste champ d'action pour les faux personnages. Les personnes que vous connaissez en ligne peuvent ne pas être celles qu'elles prétendent être, voire ne pas être réelles du tout ! Les médias sociaux ont permis à chacun d'apparaître tel qu'il veut que les autres le voient. N'importe qui peut être n'importe quoi en ligne ! Les pirates informatiques ont très bien exploité cet avantage au cours des dernières décennies, en utilisant de faux profils pour apprendre à connaître les gens en ligne et s'acoquiner avec des internautes imprudents pour leur faire les poches ou même utiliser leurs secrets pour les intimider ou leur extorquer de l'argent. Soyez toujours prudent avec les personnes que vous rencontrez en ligne et ne partagez jamais votre vie privée avec des connaissances en ligne.

NAVIGATION EN LIGNE SÉCURISÉE

De même que vous ne choisissez jamais de passer par un quartier dangereux, n'accédez pas à des sites web peu sûrs. N'appuyez jamais sur l'adresse d'un site web inconnu et méfiez-vous toujours des fenêtres publicitaires. Faites toujours attention à l'endroit où vous cliquez. C'est une pratique assez répandue que de nombreux pirates utilisent des adresses de sites web infectés comme appât pour prendre le contrôle de votre ordinateur. N'ouvrez aucun lien douteux, même s'il vous a été envoyé par un ami ou un membre de votre famille, car leurs appareils sont peut-être déjà infectés et leurs comptes piratés. Méfiez-vous des liens publicitaires en ligne, n'ouvrez que des sites web connus. Ne communiquez jamais les informations relatives à votre carte de crédit ou de débit sur un site web inconnu. Un autre type d'appât couramment utilisé par les pirates consiste en de faux liens de téléchargement infectés. N'autorisez jamais le téléchargement de quoi que ce soit à partir d'un site web non fiable. Recherchez des avis sur les sites web inconnus avant de les utiliser. Donnez accès à votre pare-feu et à votre antivirus et autorisez-les à vous avertir de la présence de sites web non fiables.



ACTIVEZ TOUJOURS VOS PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ

Les agences de marketing paient des millions pour connaître vos habitudes de navigation en ligne, ce que vous recherchez, les sites web que vous visitez le plus souvent, vos intérêts et vos habitudes, afin de personnaliser leurs publicités en fonction des spécifications susmentionnées. Ainsi, leurs publicités semblent plus en rapport avec votre style de vie et donc plus attrayantes. Il en va de même pour les pirates informatiques ! Ils recherchent la moindre information qui pourrait leur permettre d'accéder à vos comptes. Les navigateurs web et les systèmes mobiles disposent d'un système de confidentialité pour protéger vos informations de navigation privées. Les sites web les plus connus disposent également de leur propre système de protection de la vie privée. Bien que ces paramètres soient parfois intentionnellement difficiles à trouver pour les entreprises qui utilisent et vendent vos informations privilégiées à des fins de marketing, il est essentiel de vérifier et d'activer régulièrement tous ces systèmes de protection de la vie privée - en cas de mise à jour -. Mieux vaut prévenir que guérir !

METTEZ TOUJOURS VOTRE ANTIVIRUS À JOUR

Les antivirus constituent le premier rempart contre toutes les attaques de cybersécurité. Ils nous protègent contre les différents virus, malwares et chevaux de Troie. Ils affichent les alertes nécessaires en cas de menace. Ils peuvent également analyser votre appareil et éliminer toute menace. Pour que les antivirus conservent leurs fonctions, ils doivent être mis à jour. Veillez à mettre à jour votre antivirus de temps en temps et à analyser votre appareil tous les mois pour détecter les menaces.





VÉRIFIEZ TOUJOURS CE QUE VOUS TÉLÉCHARGEZ

Tout comme les liens non fiables, les pirates peuvent vous inciter à télécharger des applications ou des jeux infectés qui contiennent des logiciels malveillants afin de contrôler votre appareil ou de voler vos informations. Désactivez toujours le téléchargement automatique sur vos appareils et vérifiez chaque site web avant de télécharger quoi que ce soit. Assurez-vous que l'extension de téléchargement correspond à ce que vous téléchargez ; par exemple, lorsque vous téléchargez un fichier Excel, l'extension téléchargée doit se terminer par (.xlsx). Vous pouvez trouver les abréviations des extensions de fichiers en ligne. Et bien sûr, ne téléchargez jamais à partir d'un site web douteux ou non fiable.

ASSUREZ-VOUS QUE VOTRE CONNEXION EST SÛRE

L'utilisation de connexions Wi-Fi publiques peut compromettre votre sécurité. Les experts en cybersécurité s'inquiètent des connexions et des points finaux où votre réseau privé se connecte au serveur en ligne. Votre connexion internet locale peut servir de point final vulnérable. En cas de doute, ne vous connectez pas à des connexions Wi-Fi non fiables, en particulier lorsque vous effectuez des achats ou des paiements en ligne et que vous insérez les détails de votre carte et votre numéro de compte. Pour une meilleure protection lors de la navigation en ligne, utilisez une connexion VPN sécurisée (Virtual Private Network). Le concept de VPN consiste à établir une connexion sécurisée entre votre appareil et le serveur Internet, où personne ne peut accéder aux données échangées ou les surveiller.



ACHETER SUR DES SITES WEB SÉCURISÉS

Lorsque vous effectuez des achats en ligne nécessitant l'utilisation de votre compte bancaire ou de vos cartes de crédit, assurez-vous toujours que le site est sûr et sécurisé. Vous pouvez vous assurer de la sécurité de la page du site de paiement en recherchant https : dans l'adresse du site, le S signifiant connexion sécurisée. Si l'adresse du site ne commence que par http :, cela signifie que la connexion n'est pas sécurisée et qu'il est conseillé de ne pas y mettre en danger vos informations bancaires personnelles. En général, il est préférable de choisir de payer à la livraison ou d'acheter en ligne à partir d'un site web ou d'une application bien connus.

QUELQUES CONSEILS POUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE TRAITER LE SPAM EN LIGNE

Les courriers électroniques non sollicités peuvent être vraiment ennuyeux et parfois ils peuvent inclure des liens non fiables. Les spams peuvent prendre de nombreuses formes, des promotions aux nouvelles, en passant par les mises à jour d'applications, les brochures de certaines entreprises et même des courriels frauduleux. Voici quelques conseils pour gérer les spams :

En général, il y a une bonne raison pour qu'ils soient classés comme spam. Ne cliquez donc sur aucun lien à moins qu'il ne provienne d'un site web mondialement connu comme Google ou Yahoo, etc.

Veillez à utiliser un filtre anti-spam sur les services de messagerie électronique les plus courants tels que Gmail et Yahoo.

Dans le cas de nouvelles et de mises à jour, vous pouvez simplement vous désabonner de ces courriels ; vous trouverez généralement le lien de désabonnement à la fin du courriel.



RAPPORT D'ABUS

Ces derniers temps, il est devenu courant d'entendre parler d'enfants victimes de cyberintimidation. Cependant, cela peut également arriver aux personnes âgées. Chaque fois que vous recevez un message ou un courriel contenant des insultes, des menaces ou toute autre forme d'abus, demandez l'aide d'un adulte et signalez-le au centre d'assistance du site web. Tous les sites web célèbres disposent d'un service d'assistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour vous aider à résoudre ce problème. De même, si vous voyez une personne victime d'intimidation en ligne, vous pouvez l'aider en déposant un rapport.

ATTENTION AUX ESCROQUERIES

Arnaque à l'urgence personnelle : si vous recevez un courriel ou voyez un message d'un ami qui vous dit qu'il a des problèmes et qu'il a besoin d'argent immédiatement, cherchez un autre moyen de vous assurer que c'est vrai, soit en contactant directement cette personne, soit en lui posant des questions sur un sujet que vous êtes les seuls à connaître. Il est fort probable que vous découvriez que son compte ou son courriel a été piraté et que c'est le criminel qui demande de l'argent.

Escroquerie : si vous avez déjà reçu un courriel d'un agent de recouvrement ou d'une agence gouvernementale affirmant que vous devez de l'argent, il s'agit probablement d'une escroquerie. Assurez-vous toujours de la légitimité de cette facture avant d'agir.

Arnaques aux rencontres en ligne : comme nous l'avons déjà mentionné, soyez toujours prudent avec les personnes que vous rencontrez en ligne. Les sites et applications de rencontres en ligne sont considérés comme l'un des sites les plus propices à la fraude. Essayez de ne pas partager vos informations personnelles avec des inconnus jusqu'à ce que vous les connaissiez en personne.

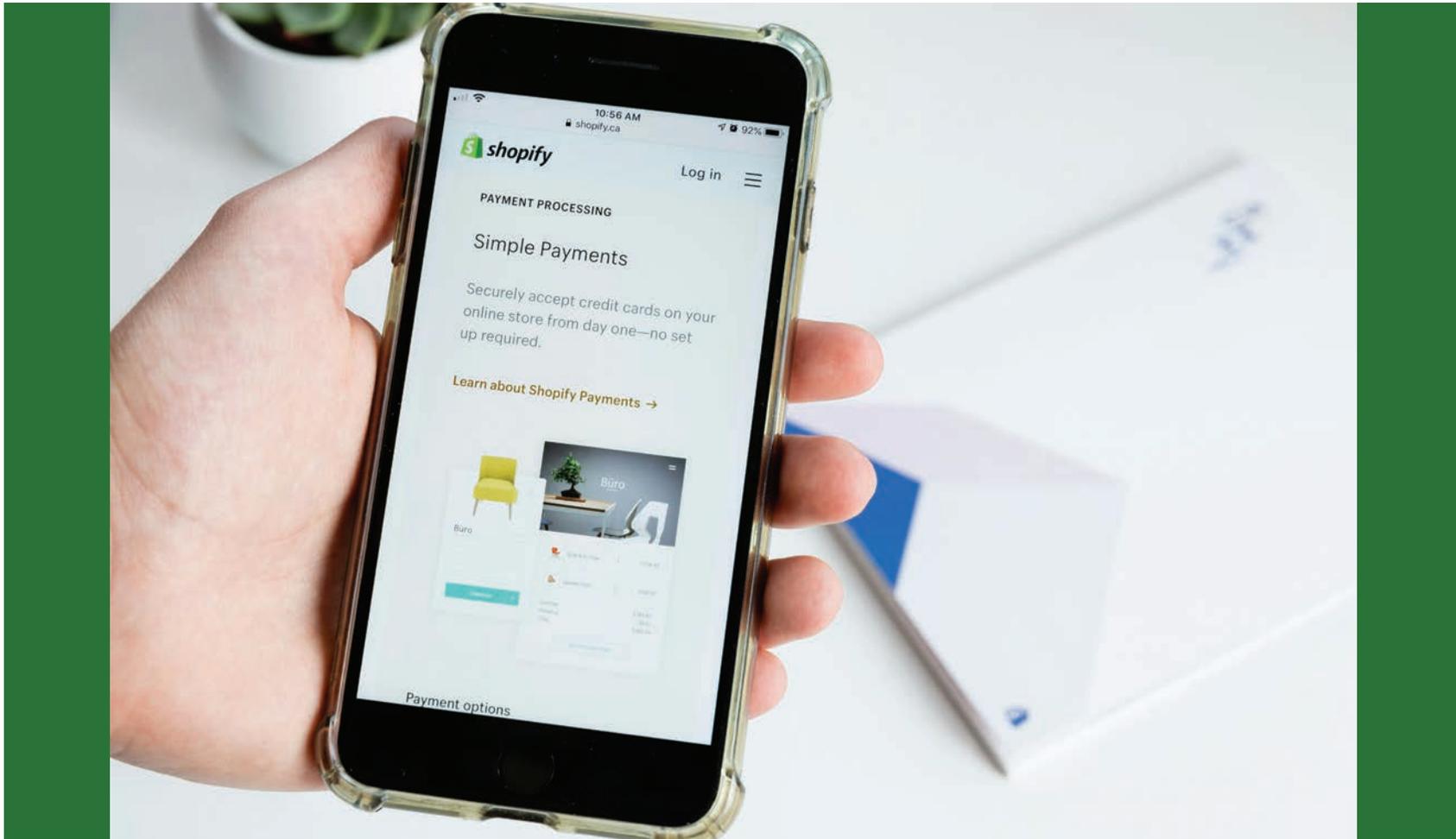


Arnaque de l'ordinateur infecté : chaque fois que vous voyez une notification ou un courriel disant que votre ordinateur est infecté et que Microsoft va le réparer pour vous, il s'agit probablement d'une escroquerie. Vous avez le droit de vous inquiéter de la sécurité de votre appareil. Consultez un expert ou utilisez l'antivirus ou l'anti-malware dont vous disposez déjà, mais ne téléchargez aucun programme à partir de sources non fiables.

ACHATS EN LIGNE

Les achats et les opérations bancaires se sont énormément développés au cours des deux dernières années grâce à l'internet. Il est désormais possible d'acheter ses besoins, d'effectuer ses opérations bancaires, de suivre ses investissements, de planifier ses voyages et même de payer ses impôts d'un simple clic de souris. La plupart des procédures se déroulent sans problème et sans aucune plainte. Les gens peuvent trouver toutes leurs courses en ligne et économiser le temps et les efforts qu'ils consacrent à se rendre eux-mêmes dans les magasins locaux. Les personnes à mobilité réduite y trouvent également leur compte. Vous pouvez également acheter des cadeaux et des souvenirs en ligne, vous faire livrer à domicile, payer vos factures et gérer vos investissements tout en restant assis dans votre fauteuil préféré. Bien entendu, les achats et les opérations bancaires en ligne comportent certains risques qui peuvent être gérés. Voici quelques conseils et astuces pour sécuriser vos achats :





Utilisez des mots de passe uniques : encore et toujours, des mots de passe forts jouent un rôle essentiel dans votre ligne de défense, tout comme ils le font pour vos comptes de médias sociaux. Ne partagez jamais vos mots de passe et si vous avez dû partager un mot de passe avec quelqu'un pour gérer votre compte, n'oubliez pas de changer votre mot de passe par la suite. Veillez à ce que votre mot de passe soit suffisamment long et comporte au moins huit caractères, dont des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux. Vous pouvez ajouter une couche de protection supplémentaire en ajoutant des lettres majuscules. Faites en sorte que votre mot de passe soit unique et pertinent pour vous, qu'il soit facile à retenir mais pas trop facile à deviner pour les pirates.

Authentification à deux facteurs : l'activation de l'authentification à deux facteurs vous offre un niveau de protection supplémentaire. L'authentification à deux facteurs signifie qu'à chaque connexion ou achat en ligne, le site web devra confirmer qu'il s'agit bien de vous. L'authentification à deux facteurs peut revêtir plusieurs formes : elle consiste à demander un autre mot de passe spécial ou un code de verrouillage, un verrouillage facial ou un verrouillage par empreintes digitales. D'autres formes d'authentification à deux facteurs consistent à envoyer un message codé qui ne peut être utilisé qu'une seule fois à votre numéro de téléphone vérifié afin que vous le saisissiez avant de terminer l'achat, ou à vous appeler pour vous communiquer le mot de passe à usage unique requis pour chaque processus. La plupart des sites web, en particulier ceux qui traitent des paiements et des achats, et même les sites de médias sociaux, disposent aujourd'hui d'un système de sécurité par authentification à deux facteurs. Il vous suffit de l'activer en suivant les instructions figurant sur chaque site web. Il existe également de nombreuses vidéos en ligne sur la manière d'activer l'authentification à deux facteurs pour chaque application.

Ne cliquez pas sur des liens non fiables : ne cliquez pas sur des liens envoyés par courrier électronique ou sur les médias sociaux qui prétendent provenir de banques, d'agences gouvernementales, d'entreprises célèbres ou de sociétés de cartes de crédit, même si le nom de l'entreprise est inclus dans l'adresse web. Il s'agit d'une forme courante d'escroquerie appelée "phishing" (hameçonnage), dont le but est de voler vos données de connexion privées. Aucune banque ne vous demandera les numéros de vos cartes ou le code de sécurité (CSC) inscrit au dos de votre carte Visa ou Master Card. À moins que vous ne soyez totalement sûr de la légitimité de ces courriels, vous pouvez accéder à leurs adresses web en les tapant dans votre navigateur comme vous le faites habituellement. En cas de doute, il est préférable d'appeler l'organisation

Offres trop belles pour être vraies : soyez très prudent lorsqu'il s'agit d'offres incroyablement surprenantes qui vous sont envoyées par courrier électronique, comme le fait que vous avez gagné un concours auquel vous n'avez jamais participé ou un cadeau très cher, ou encore une énorme somme d'argent.

une réduction sur un article très cher que vous n'auriez jamais pensé pouvoir vous offrir. Il peut également s'agir de gagner un

loterie ou un voyage de vacances à Hawaï ! Les plus dangereuses se présentent sous la forme d'un gain de médicaments à bas prix ou d'une couverture médicale complète. Toutes ces escroqueries visent à voler vos informations personnelles et financières.

Faites vos achats en ligne auprès de commerçants connus : méfiez-vous des commerçants ou des applications d'achat en ligne inconnus. Faites toujours vos achats à partir d'une application de confiance. Renseignez-vous sur les politiques, les commentaires et les évaluations des nouvelles applications et des nouveaux commerçants auprès de votre cercle de confiance avant de les utiliser. Renseignez-vous toujours sur les politiques de retour et de remboursement avant d'effectuer un achat.

Assurez-vous que le site web est sécurisé : lorsque vous payez en ligne, vérifiez toujours l'adresse du site web si elle commence par https : il s'agit alors d'une connexion sécurisée, le S signifiant "sécurisé". Lorsque vous utilisez des applications mobiles, assurez-vous toujours que vous utilisez celles qui sont officiellement vérifiées. Sinon, recherchez des avis sur les sites web ou les applications avant de les utiliser.

Il est préférable d'utiliser des cartes de crédit : pour les paiements en ligne, il est préférable d'utiliser des cartes de crédit, sinon des cartes de débit ou des méthodes de paiement en ligne sécurisées telles que Paypal. N'envoyez jamais d'espèces, de chèques ou de mandats par le biais d'applications de livraison. Bien que l'utilisation de cartes puisse présenter un certain risque, celui-ci est minime par rapport à l'envoi d'espèces ou de chèques par l'intermédiaire d'une application de transport. Lorsque vous utilisez des cartes, en cas de problème, vous pouvez déposer une réclamation et vous faire rembourser. Les cartes de débit prennent plus de temps à rembourser que les cartes de crédit. Les services de paiement en ligne comme Paypal et Skrill ont leurs propres politiques de confidentialité et de remboursement.



Vérifiez deux fois avant de payer : vérifiez toujours les spécifications de l'article que vous souhaitez acheter. Lisez également attentivement les politiques de retour, de remboursement et d'annulation du site web. Il se peut que vous réserviez le mauvais hôtel ou que vous acceptiez par erreur une politique de retour non remboursable. En cas de problème, essayez de contacter le prestataire de services pour annuler le changement. De nombreux sites web proposent une politique d'annulation gratuite qui vous permet d'annuler l'achat, mais vous devez agir rapidement. Une fois l'article expédié, la commande ne peut plus être annulée. En général, vous pouvez retourner l'article acheté en cas de problème, mais vous devrez payer les frais de livraison. Lisez toujours les politiques d'achat avant de confirmer votre achat, notamment en calculant tous les frais, en connaissant les frais d'expédition et en ajoutant les taxes et les frais de manutention, afin de ne pas être surpris par le montant déduit de votre carte une fois que l'achat a été confirmé.

Renseignez-vous avant de faire un don : il existe de nombreux sites web de financement réputés où vous pouvez donner votre argent en toute sécurité pour apporter un soutien financier à des personnes ou aider celles qui sont dans le besoin, mais vous devez toujours procéder avec prudence. Étudiez soigneusement le dossier, lisez les petits caractères relatifs au don et sachez à quoi servira votre don. Essayez de découvrir la véritable raison de la collecte d'argent et, en cas de doute, allez de l'avant.

Attention à l'usurpation d'identité : n'enregistrez jamais votre numéro de sécurité sociale en ligne si vous n'êtes pas sûr à cent pour cent que ce site web est légitime et que vous avez une bonne raison d'utiliser ces informations, par exemple pour ouvrir un nouveau compte bancaire ou une nouvelle carte de crédit ou pour demander un prêt. Si vous n'êtes pas sûr de la légitimité du site web, évitez de communiquer des informations personnelles telles que votre date de naissance ou votre lieu de naissance. Soyez également très prudent lorsque vous communiquez l'adresse ou le numéro de téléphone de votre domicile ou de vos comptes de médias sociaux. Les comptes de médias sociaux célèbres peuvent vous demander de saisir des informations personnelles telles que votre date de naissance lors de l'inscription, après quoi vous pouvez modifier vos paramètres de confidentialité pour cacher ces informations aux autres. En cas de doute, consultez les avis d'autres personnes.

Gardez toujours un œil sur vos comptes financiers en ligne : vérifiez régulièrement vos comptes pour détecter toute activité non autorisée. Vérifiez toujours si des frais supplémentaires sont appliqués à vos cartes de crédit ou de débit ou à vos comptes bancaires. Si vous trouvez quelque chose de louche, signalez-le immédiatement au service des fraudes de votre banque ou de votre carte de crédit. Vérifiez régulièrement votre compte, même si vous ne faites pas d'achats ou de transactions bancaires en ligne, car il y a toujours une petite chance que vous soyez victime d'une fraude.

Fraudes aux associations caritatives : la plupart des associations caritatives disposent d'un site officiel en ligne pour les dons. Ce site ne présente aucun danger tant que vous êtes sûr d'être sur le bon site et qu'il est légitime. Méfiez-vous des courriels prétendant être une organisation caritative et demandant des dons. Si vous ne connaissez pas l'organisation, faites des recherches à son sujet avant de faire un don. Vous pouvez consulter toutes les organisations caritatives enregistrées sur CharityNavigator.org. Une fois que vous avez décidé de faire votre don en ligne, assurez-vous que vous êtes sur le site web légitime de l'organisation caritative. En cas de doute, accédez au site en écrivant son adresse dans votre navigateur, comme vous le faites habituellement.

Lorsqu'il s'agit de déclarer ses impôts, n'utilisez que des sites ou des logiciels légitimes : vous pouvez déclarer vos impôts fédéraux en ligne gratuitement. Vous pouvez même les préparer à l'aide d'un téléphone intelligent. Assurez-vous toujours de la légitimité du site web que vous utilisez pour déclarer vos impôts.





CONSEILS SUR LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ : MÉFIEZ-VOUS DE VOTRE TÉLÉPHONE INTELLIGENT

Les smartphones peuvent stocker toutes vos informations confidentielles, en plus de vous localiser. Faites toujours attention à ce que vous téléchargez et à l'endroit où vous le faites. Ne téléchargez que des applications provenant de sites web fiables. Utilisez également des mots de passe pour protéger votre téléphone.

SÉCURISEZ VOTRE CONNEXION INTERNET

Le routeur Internet est un petit appareil installé à votre domicile, qui possède son propre nom d'utilisateur et son propre mot de passe. Les mots de passe par défaut des routeurs sont généralement faciles à deviner. En cas de doute, contactez votre fournisseur d'accès pour savoir comment changer le mot de passe.

SÉCURISEZ VOTRE APPAREIL

Dans le cas des smartphones, utilisez un mot de passe fort pour protéger votre téléphone. Quant aux ordinateurs et aux portables, veillez à toujours activer votre système de sécurité pare-feu et à installer un bon antivirus. Si vous avez besoin d'aide, faites appel à votre famille, à vos amis ou à n'importe quel fournisseur de services autour de vous.



GARDEZ VOS APPAREILS PERSONNELS

Il est toujours conseillé de ne pas utiliser les appareils publics ou même ceux de n'importe qui lorsque vous devez vous connecter ou lorsque vous effectuez un achat. Vous ne pouvez pas garantir que ces appareils sont sûrs et exempts de logiciels malveillants ou de chevaux de Troie.

Et si, par nécessité, vous deviez vous connecter à partir d'un ordinateur public, ne sauvegardez jamais vos mots de passe sur cet appareil et ne laissez jamais votre compte connecté. Veillez toujours à vous déconnecter de tout appareil non fiable. De même, ne laissez jamais votre appareil privé déverrouillé et non protégé. Prenez une mesure de sécurité supplémentaire et déconnectez-vous de tout site web après l'avoir utilisé.

PRÊTEZ UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX PIÈCES JOINTES

Ne téléchargez jamais les pièces jointes d'un courriel provenant d'un inconnu. En outre, vérifiez toujours si l'extension du fichier téléchargé correspond ou non au type de fichier requis. Si ce n'est pas le cas, annulez immédiatement le téléchargement.

LA CURIOSITÉ TUE LE CHAT

Méfiez-vous des liens et des sites web douteux. Vérifiez toujours deux fois avant de répondre à une offre ou à une promotion en ligne. Ne vous laissez pas tenter d'acheter ce dont vous n'avez pas besoin et ne laissez pas un commerçant influencer votre décision. Renseignez-vous toujours avant d'effectuer un achat. En cas de doute, allez de l'avant.



METTRE EN PLACE DES SAUVEGARDES

Même en utilisant les logiciels antivirus les plus récents, il y a malheureusement toujours un nouveau type d'attaque qui n'est pas encore connu. Vous pouvez toujours être infecté et être menacé de perdre toutes vos données. En conservant une sauvegarde de toutes vos données, vous limitez vos pertes. Vous pouvez facilement mettre en place des sauvegardes pour votre téléphone portable, que ce soit sur un disque dur ou sur un serveur en nuage. De même, vous pouvez stocker les données de votre ordinateur en toute sécurité dans une sauvegarde pour parer à toute éventualité. Essayez d'exécuter vos sauvegardes à intervalles réguliers. Windows et MacOS disposent de leurs propres systèmes d'exploitation de sauvegarde que vous pouvez restaurer facilement à tout moment.

DEMANDER DE L'AIDE

Ne soyez jamais gêné de demander de l'aide. Vous pouvez toujours faire appel à votre famille, à vos amis ou même à vos voisins. Il existe de nombreux centres pour personnes âgées, groupes communautaires ou religieux et même certaines écoles qui proposent des cours gratuits ou à bas prix. Les magasins Apple et Microsoft offrent une assistance gratuite pour les produits qu'ils vendent. Vous pouvez également vous adresser à votre magasin d'informatique ou d'électronique local. Les réseaux de téléphonie mobile offrent également une aide gratuite par l'intermédiaire de leur centre d'appel ou de leur centre d'assistance à la clientèle.



2.1. CONCLUSION

L'objectif de cette recherche n'est pas de vous intimider et de vous empêcher d'aller sur Internet, mais de vous donner suffisamment de confiance et de soutien pendant que vous naviguez. L'internet est un endroit idéal pour trouver de nouvelles opportunités et découvrir un nouveau monde.

Cependant, vous devez être prudent lorsque vous surfez en ligne. Suivez toujours votre instinct et votre bon sens lorsque vous utilisez l'internet. Ne vous emballez pas, car certaines choses sont "trop belles pour être vraies" et se révèlent en fin de compte être des escroqueries. Réfléchissez toujours de manière critique et avisée avant d'effectuer une quelconque action en ligne. Suivez les conseils et astuces mentionnés ci-dessus pour naviguer en toute sécurité et n'oubliez jamais que c'est en forgeant qu'on devient forgeron ! Restez en sécurité et rendez-vous en ligne !



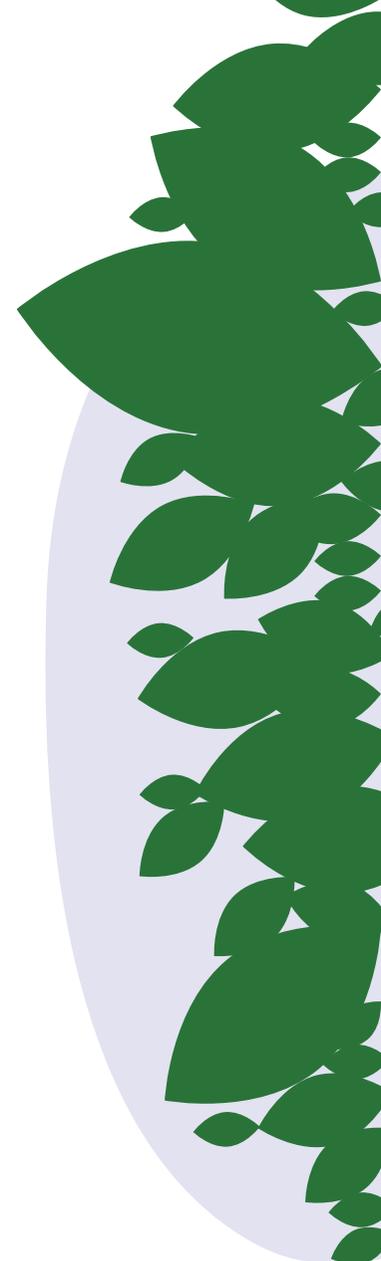


3. POPULATION MONDIALE ET PERSONNES ÂGÉES POPULATION

La croissance de l'utilisation des réseaux Internet dans différents contextes éducatifs est indéniable. Sa consommation est beaucoup plus importante dans toutes les entités universitaires des pays en développement. Par conséquent, l'analphabétisme numérique se réduit de minute en minute dans cette population. Bien que les réseaux sociaux en tant que moyen de formation professionnelle aient été très peu utilisés dans la population âgée.

Les compétences numériques sont des constructions conceptuelles complexes qui tentent de définir les connaissances et les aptitudes nécessaires pour mener à bien des actions dans le domaine académique, professionnel ou vital pour le développement social. À cet égard, ils conviennent de considérer ces compétences comme des potentialités de l'être humain à s'adapter aux exigences virtuelles qui prévalent dans la coexistence des communautés numériques. Les compétences numériques sont des aptitudes de base et avancées pour l'établissement de relations humaines, l'apprentissage et l'enseignement afin de parvenir à une communication humaine. Si nous ajoutons à ce concept les avantages de l'enseignement virtuel, à la fois dans l'environnement universitaire et dans le contexte scolaire, nous pouvons comprendre les compétences ou aptitudes numériques comme les capacités primaires à répondre aux exigences du programme d'études [1-6], à leur tour, pour résoudre les problèmes conjoncturels des sociétés, dans lesquels les pouvoirs visionnaires des universités et des écoles du pays sont immergés. Par conséquent, l'aspect attitudinal est pris en compte dans cet ensemble de compétences, bien que certaines propositions ne considèrent pas son inclusion dans la théorie numérique.

L'adoption de la technologie numérique devient impérative dans tous les domaines des services et des affaires, y compris les soins de santé. À l'ère du vieillissement de la population mondiale, la technologie numérique est considérée comme une nouvelle opportunité de surmonter les différents défis associés au vieillissement, tels que la réduction des fonctions physiques et cognitives, les maladies chroniques multiples et l'altération des réseaux soci-



aux [1]. Conformément à cette tendance, la proportion de personnes âgées utilisant la technologie numérique a augmenté de manière exponentielle [2], bien que cette proportion soit encore inférieure à celle des jeunes générations. Selon le dernier rapport sur les perspectives de l'économie numérique de l'Organisation pour la coopération économique (OCE), l'économie de la connaissance est en plein essor.

Selon l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE), 62,8 % des 55-74 ans sont aujourd'hui connectés à l'internet, tout comme 96,5 % des 16-24 ans [3].

Il est de plus en plus important d'améliorer l'intégration et l'engagement des personnes âgées dans la technologie numérique pour promouvoir leur santé et leur fonctionnement [4]. Alors que de nombreuses études ont mesuré la culture numérique des jeunes générations [5,6], peu d'entre elles se sont penchées sur l'intégration des personnes âgées dans la recherche et le développement des technologies numériques. En outre, les mesures existantes de la culture numérique des personnes âgées sont généralement axées sur les modèles d'acceptation et les obstacles à l'adoption [7-9], qui ne tiennent pas compte de l'hétérogénéité des capacités des utilisateurs. Comme le soulignent Mannheim et al [10], les modèles qui se concentrent fortement sur les obstacles peuvent marginaliser les adultes plus âgés en supposant qu'ils sont moins capables d'utiliser les technologies numériques que leurs homologues plus jeunes.

Pour les professionnels de la santé, la numérisation rapide des services sociaux et des services de santé a diverses répercussions sur l'amélioration de l'accès, des connaissances et du comportement des personnes âgées [11]. Les plateformes de télésanté sont une solution permettant aux personnes âgées fragiles de recevoir un soutien médical à distance [12], tandis que le GPS peut être utilisé pour exploiter des données personnalisées afin de localiser les patients âgés et de suivre ou de prédire leurs besoins [13]. L'utilisation d'Internet est associée à une réduction de la probabilité de dépression chez les retraités, et les sites de réseautage social représentent une opportunité pour les personnes âgées de réduire leur sentiment de solitude grâce à des interactions en ligne avec leur famille et leurs amis [14]. Le nombre croissant de forums sur la maladie d'Alzheimer sur le système de microblogging Twitter, par exemple, montre comment les systèmes de réseaux sociaux servent de plateforme aux personnes âgées pour partager avec d'autres les dernières informations relatives à la santé [13].

Il est de plus en plus important d'améliorer l'intégration et l'engagement des personnes âgées dans la technologie numérique pour promouvoir leur santé et leur fonctionnement [4]. Alors que de nombreuses études ont mesuré la culture numérique des jeunes générations [5,6], peu d'entre elles se sont penchées sur l'intégration des personnes âgées dans la recherche et le développement des technologies numériques. En outre, les mesures existantes de la culture numérique des personnes âgées sont généralement axées sur les modèles d'acceptation et les obstacles à l'adoption [7-9], qui ne tiennent pas compte de l'hétérogénéité des capacités des utilisateurs. Comme le soulignent Mannheim et al [10], les modèles qui se concentrent fortement sur les barrières peuvent marginaliser les adultes plus âgés en supposant qu'ils sont moins capables d'utiliser les technologies numériques que leurs homologues plus jeunes.

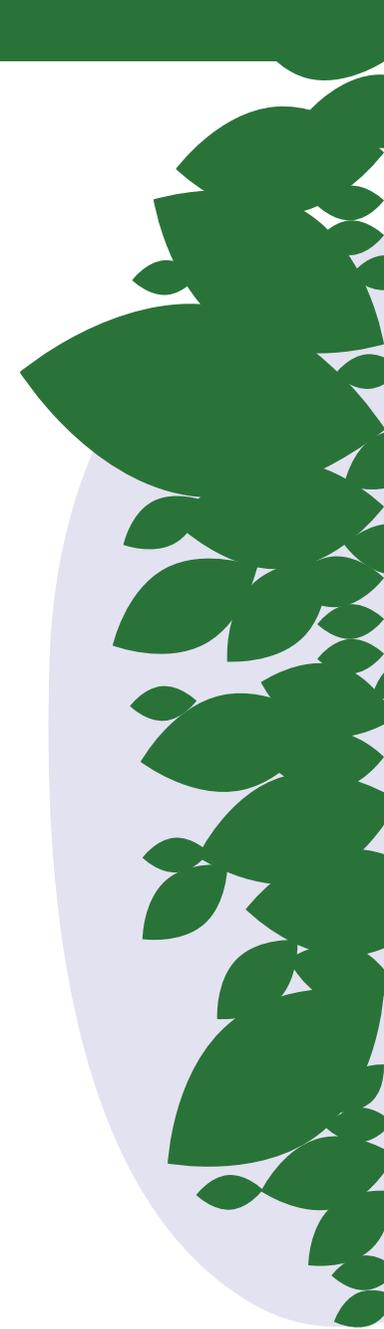
Pour les professionnels de la santé, la numérisation rapide des services sociaux et des services de santé a diverses répercussions sur l'amélioration de l'accès, des connaissances et du comportement des personnes âgées [11]. Les plateformes de télésanté sont une solution permettant aux personnes âgées fragiles de recevoir un soutien médical à distance [12], tandis que le GPS peut être utilisé pour exploiter des données personnalisées afin de localiser les patients âgés et de suivre ou de prédire leurs besoins [13]. L'utilisation d'Internet est associée à une réduction de la probabilité de dépression chez les retraités, et les sites de réseautage social représentent une opportunité pour les personnes âgées de réduire leur sentiment de solitude grâce à des interactions en ligne avec leur famille et leurs amis [14]. Le nombre croissant de forums sur la maladie d'Alzheimer sur le système de microblogging Twitter, par exemple, montre comment les systèmes de réseaux sociaux servent de plateforme aux personnes âgées pour partager avec d'autres les dernières informations relatives à la santé [13].

3.1. LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES PERSONNES ÂGÉES SONT UN MOYEN DE MINIMISER LES RISQUES D'EXCLUSION DE LA SOCIÉTÉ.

Lorsque l'Internet est apparu, les premiers chercheurs ont eu tendance à simplifier à l'extrême le phénomène de la fracture numérique en proposant une division dichotomique entre ceux qui accèdent à l'Internet et ceux qui en sont exclus (Hoffman et Novak, 1999 ; Katz et Aspden, 1997). Ils se sont concentrés sur les inégalités d'accès à Internet comme dépendant de différences socio-économiques et culturelles (DiMaggio et al., 2001), ce qui est aujourd'hui connu comme le premier niveau de la fracture numérique (Attewell, 2001). En conséquence, ces résultats préliminaires ont montré comment les personnes les plus favorisées socialement ont été les premières à acquérir les technologies et l'accès à l'information et à la communication.

technologies de l'information et de la communication (TIC ; DiMaggio et al., 2004). Cependant, avec la diffusion des TIC et l'expansion de l'Internet, certains chercheurs ont élargi cette définition en y incluant les différentes utilisations de l'Internet et la possession de différents niveaux de compétences numériques, ce qui est aujourd'hui connu comme le deuxième niveau de la fracture numérique (Hargittai, 2002).

Ce deuxième niveau a révélé une "stratification" numérique (Peter et Valkenburg, 2006) et des inégalités en termes d'utilisation d'Internet (Van Dijk, 2006) et de participation en ligne. Enfin, les chercheurs ont également identifié le troisième niveau de la fracture numérique (Ragnedda, 2017 ; Wei et al., 2011) qui fait référence aux inégalités en termes d'avantages et de résultats concrets que les utilisateurs peuvent tirer de l'utilisation des TIC (Van Deursen et al., 2015). Sous différents angles et perspectives, ces études ont montré comment les inégalités en termes d'accès à l'Internet (première fracture numérique), de compétences numériques (deuxième



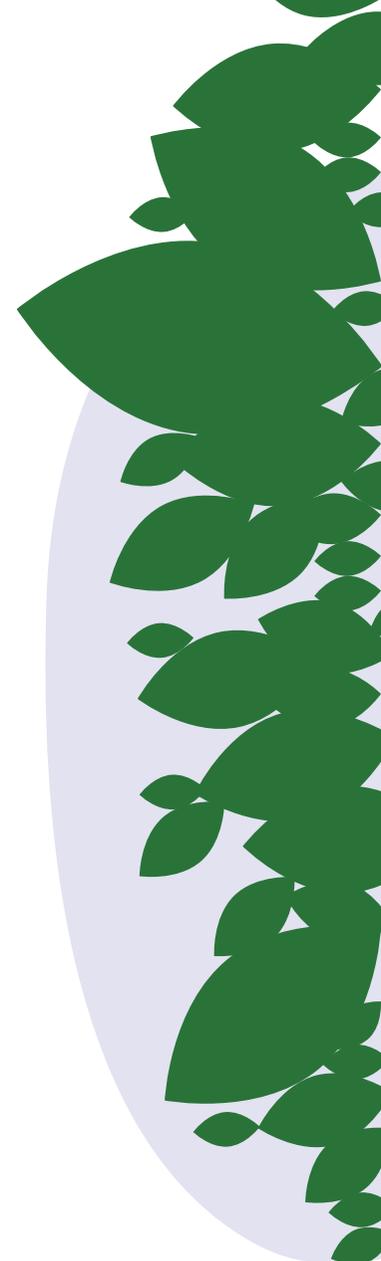
fracture numérique) et d'avantages et d'opportunités basés sur l'accès et l'utilisation des TIC (troisième fracture numérique) sont fortement liées aux inégalités sociales. La littérature montre comment la distribution inégale des ressources et des capitaux (non seulement économiques mais aussi sociaux et culturels) au sein de la population peut avoir des conséquences négatives sur la qualité de vie des citoyens.

(Van Deursen et al., 2015) est à la base des inégalités numériques. Toutefois, tout en examinant les aspects socioculturels et

Bien que l'origine économique de la population soit essentielle dans l'analyse des inégalités en matière d'accès et d'utilisation des TIC (Blank et Groselj, 2015), cette approche ne tient pas pleinement compte du caractère multidimensionnel des inégalités numériques (Anthias, 2013).

Récemment, dans le but de mieux comprendre les inégalités numériques, des chercheurs ont souligné la nécessité de conceptualiser un nouveau capital, à savoir le capital numérique, capable de saisir l'ensemble de dispositions " que les individus développent pour s'engager dans les nouvelles technologies (Park, 2017) et la capacité et l'aptitude internalisées ainsi que les ressources externes qui peuvent être accumulées par l'individu et utilisées pour tirer profit de l'utilisation des TIC (Ragnedda, 2018). Ce qui manque dans la littérature, c'est une tentative de mesurer concrètement et de tester empiriquement ce capital spécifique. En effet, comme nous l'avons déjà mentionné, personne n'a essayé de mesurer le capital numérique et de le tester avec des variables sociodémographiques et socioéconomiques. Il n'existe donc pas de littérature à ce sujet. Cependant, les études sur les inégalités numériques ont souligné à plusieurs reprises une relation marquée entre les caractéristiques sociodémographiques et socioéconomiques et les inégalités dans l'accès, l'utilisation et les avantages des TIC (DiMaggio et al., 2004 ; Robinson et al., 2015 ; Zillien et Hargittai, 2009). La littérature a en effet montré comment ces variables influencent la manière dont les gens accèdent à l'internet (Tsatsou, 2011), leurs compétences numériques (Jones-Kavaliar et Flannigan, 2008) et leurs activités en ligne (Hargittai et Hinnant, 2008 ; Zickuhr et

Smith, 2012). Bien que le capital numérique soit un concept récemment développé et qu'il n'ait jamais été mesuré en tant que capital spécifique, nous supposons qu'il est lié à ces cinq variables, qui sont à leur tour liées aux principaux axes des inégalités sociales. Cette hypothèse générale est divisée en cinq hypothèses différentes, comme suit.



H1. Le capital numérique est positivement lié au revenu Le revenu est l'une des principales caractéristiques prises en compte par les études sur les inégalités numériques (Mardis, 2013 ; Ragnedda et Muschert, 2013 ; Talukdar et Gauri, 2011 ; Witte et Mannon, 2010). Les inégalités dans l'accès et l'utilisation des TIC sont liées aux groupes socioéconomiques et ces différences affectent le bien-être en ligne et hors ligne des individus (Van Deursen et al., 2017). En outre, plusieurs auteurs ont souligné que les structures sociales traditionnelles, y compris les revenus, qui sont à la base des inégalités sociales, influencent également les inégalités numériques (Ragnedda et Muschert, 2015 ; Robinson et al., 2015). Dans la lignée de ces recherches, nous émettons l'hypothèse que des revenus plus élevés influencent positivement le niveau de capital numérique.

H2. Le capital numérique est négativement lié à l'âge Des résultats antérieurs ont montré comment l'âge influence à la fois l'accès (Dutton et Blank, 2013) et les types d'activités en ligne (Blank et Groselj, 2014 ; Lee et al., 2011), affectant ainsi les éléments constitutifs du capital numérique. Par conséquent, conformément à plusieurs études qui ont montré un effet négatif de l'âge sur le niveau et les types d'engagement et d'activités numériques (Fox, 2004 ; Hargittai et Hinnant, 2008 ; Niehaves et Plattfaut, 2014), nous nous attendons à ce que l'âge contribue négativement au niveau du capital numérique.

H3. Les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'avoir un niveau plus élevé de capital numérique Les recherches antérieures sur la fracture numérique se sont concentrées sur plusieurs modèles sociodémographiques, y compris le sexe (Katz et Rice, 2002 ; Norris, 2001 ; Wilson et al., 2003). Plus récemment, certaines études ont montré comment, dans des pays développés tels que le Royaume-Uni, l'écart entre les hommes et les femmes en matière d'accès à l'internet a été comblé (Blank et Groselj, 2014).



Cela suggère qu'en ce qui concerne le genre, le premier niveau de la fracture numérique (basé sur les inégalités d'accès aux TIC) n'existe plus dans les pays caractérisés par un niveau plus élevé de pénétration de l'Internet. Cependant, certaines formes d'inégalités numériques peuvent encore être identifiées entre les hommes et les femmes en termes d'intensité (Hargittai, 2010), de fréquence d'utilisation (Wasserman et Richmond-Abbott, 2005), d'éventail d'activités en ligne (Haight et al., 2014) et d'auto-évaluation des compétences numériques (Hargittai et Shaw, 2015). Par conséquent, conformément à ces études, nous nous attendons à ce que le genre soit lié au niveau de capital numérique.

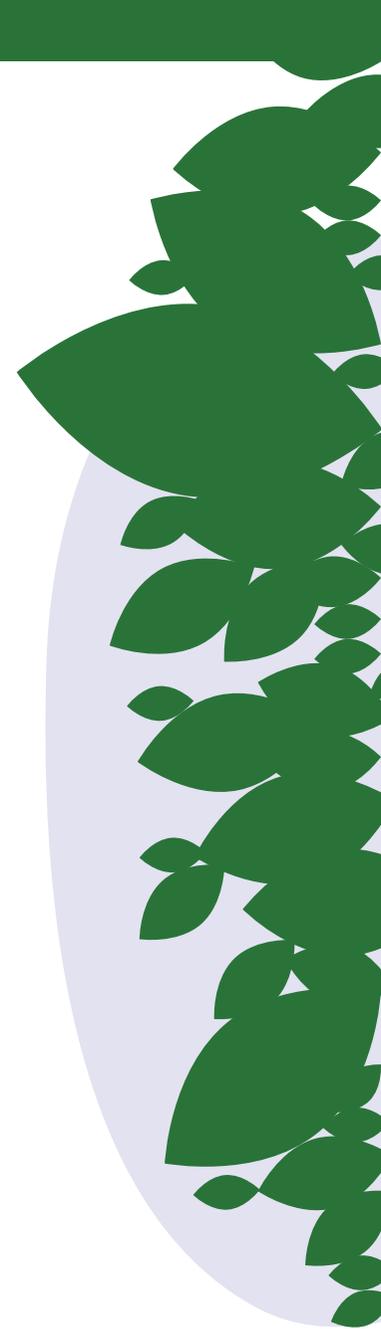
Le capital numérique est positivement lié au niveau d'éducation. La littérature montre que le niveau d'éducation influence fortement et positivement l'accès (Attewell, 2001 ; Clark et Gorski, 2001, 2002), le niveau d'engagement numérique (Mossberger et al., 2007 ; Shelley, 2009) et le type d'activités en ligne (Blank et Groselj, 2014 ; Van Deursen et Van Dijk, 2013 ; White et Selwyn, 2013). Étant donné que ces trois caractéristiques (accès-engagement-activités) sont prises en compte par l'ICD, nous supposons que des niveaux d'éducation plus élevés influencent positivement le niveau de capital numérique. H5. Les utilisateurs urbains sont plus susceptibles d'avoir un capital numérique plus élevé que les utilisateurs ruraux. Cette hypothèse est étayée par des recherches qui ont montré que la pénétration de l'internet est plus élevée dans les zones urbaines que dans les zones rurales (Crang et al., 2006) ;

Townsend et al., 2013) et que l'absence de connexion à large bande dans certaines zones rurales a des effets négatifs sur plusieurs questions sociales (Ashmore et al., 2015 ; Philip et al., 2017). Nous nous attendons donc à observer un niveau plus élevé de capital numérique chez les habitants des zones urbaines, par rapport à ceux des petites villes ou des zones rurales.

3.2. LA COMPÉTENCE NUMÉRIQUE, UN DROIT DE L'HOMME

La compétence numérique est à la fois une exigence et un droit des citoyens, s'ils veulent être fonctionnels dans la société d'aujourd'hui. Cependant, il a été démontré que les citoyens ne suivent pas nécessairement l'évolution des besoins découlant de l'évolution et de l'adoption rapides des technologies. Le concept de compétence numérique est une cible mouvante à multiples facettes, couvrant de nombreux domaines et alphabétisations et évoluant rapidement au fur et à mesure de l'apparition de nouvelles technologies. La compétence numérique est à la convergence de multiples domaines. Aujourd'hui, la compétence numérique implique la capacité de comprendre les médias (la plupart des médias ont été ou sont numérisés), de rechercher des informations et de faire preuve d'esprit critique à l'égard de ce qui est récupéré (étant donné l'adoption généralisée de l'internet) et d'être capable de communiquer avec d'autres personnes en utilisant une variété d'outils et d'applications numériques (mobiles, internet). Toutes ces compétences relèvent de disciplines différentes : études des médias, sciences de l'information et théories de la communication. L'analyse du répertoire des compétences liées à la culture numérique nécessite une compréhension de toutes ces conceptualisations sous-jacentes. En outre, d'autres aspects supplémentaires sont apparus comme de nouvelles conditions requises pour être fonctionnel dans un environnement numérique, comme par exemple la capacité à parcourir des textes hyperliés (<http://www.ifap.ru/library/book522.pdf>).

Cependant, les réalités modernes, à savoir la pandémie causée par la propagation du COVID-19, sont devenues un test décisif du niveau actuel de numérisation de l'économie nationale et ont formulé un problème de recherche et d'application clair, à savoir l'étude des phénomènes de crise à l'intersection de nombreux domaines de recherche. Tout d'abord, cette crise est difficile à classer, car elle présente de nombreuses manifestations, depuis les manifestations biologiques (émergence d'une nouvelle souche de grippe capable d'une mutation rapide) jusqu'aux manifestations socio-économiques et politiques (à tous les niveaux, du niveau personnel au niveau macroéconomique).



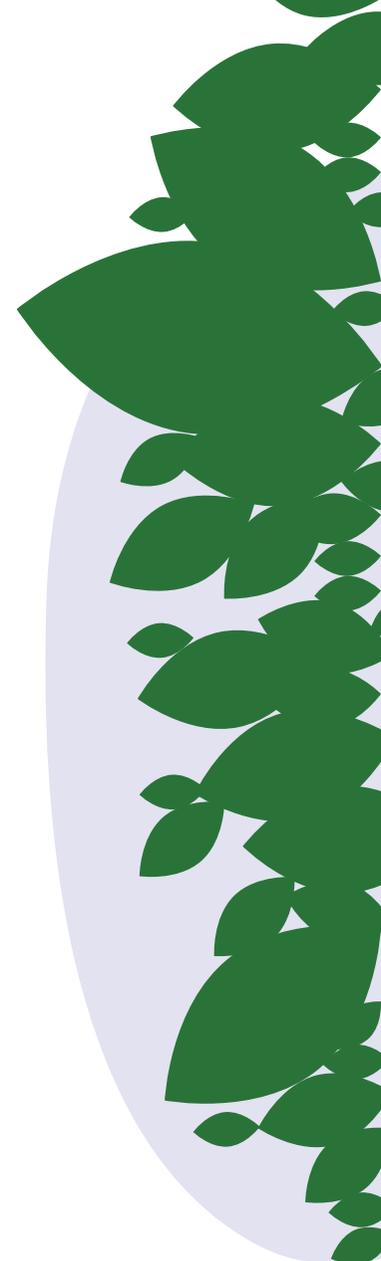
La crise actuelle a des origines non économiques, mais entraîne, entre autres, des conséquences économiques à l'échelle macro. L'évaluation de ces conséquences ne sera possible qu'après la fin de la pandémie. Cependant, il est aujourd'hui possible et nécessaire de tirer les premières conclusions sur l'état de préparation du pays et du monde à résister à de telles crises mondiales du point de vue de la transition massive vers les plateformes numériques dans la plupart des sphères de la société et des processus socio-économiques. dans le monde et dans le pays.

Les technologies sont de plus en plus utilisées dans la société et l'économie, ce qui transforme les façons de travailler, d'étudier, de communiquer, d'accéder à l'information et de passer son temps libre, entre autres. La possibilité de bénéficier d'outils et de médias numériques peut soutenir toutes les sphères de la vie dans la société d'aujourd'hui. L'internet et surtout les technologies sociales sont de plus en plus utilisés par tous les groupes de citoyens. Cependant, la manière dont les citoyens utilisent ces

L'utilisation des technologies numériques et les avantages qu'ils en retirent peuvent varier considérablement. La recherche montre que l'utilisation du numérique ne conduit pas à l'amélioration ou au développement d'une compétence numérique avancée en tant que telle. En outre, tous les groupes de personnes n'ont pas suffisamment d'intérêt, de confiance, de soutien social ou d'opportunités pour commencer à développer leurs compétences numériques. Les personnes qui n'ont pas de compétences numériques suffisantes risquent d'être exclues d'activités importantes, de ne pas pouvoir profiter pleinement des opportunités disponibles, et elles peuvent même se mettre en danger dans leur utilisation des outils et médias numériques. Les fossés en matière de compétences numériques ont tendance à coïncider avec d'autres fossés sociaux et économiques, voire à les accroître. Par conséquent, des actions visant à encourager le développement des compétences numériques pour tous les citoyens, indépendamment de leur âge, de leur profession ou de leur utilisation actuelle des TIC, sont nécessaires.

Les aspects de la compétence numérique sont si variés qu'il n'existe pas de concept commun ou de définition acceptée à l'échelle mondiale. Le fait qu'il existe de nombreux et divers concepts relatifs à la compétence numérique reflète son importance. La recherche et la littérature sur les différents concepts mettent en évidence les différents aspects de la compétence numérique dont les personnes ont besoin pour tirer profit des outils et des médias numériques. Ce rapport passe en revue les principaux concepts utilisés : La maîtrise des TIC, la maîtrise de l'internet, la maîtrise des médias, la maîtrise de l'information et la maîtrise du numérique. Ces concepts se recoupent de diverses manières et le rapport élabore une cartographie de leurs relations. Tous ces concepts comprennent des aspects qui devraient être pris en compte pour cultiver une compétence numérique globale. Ce rapport suggère qu'il n'est pas utile de se concentrer sur l'élaboration d'une définition globale, mais plutôt sur les aspects et les éléments nécessaires à l'acquisition des compétences requises pour les environnements numériques actuels et futurs. C'est la base du modèle conceptuel développé dans le rapport.

Les politiques européennes ont adopté plusieurs approches de la compétence numérique. Les approches politiques mettent l'accent sur différentes perspectives et ont souvent élaboré leurs propres concepts et définitions spécifiques pour mettre en évidence les aspects souhaités. La DG Société de l'information et médias (INF-SO) met l'accent sur l'inclusion dans la société numérique,



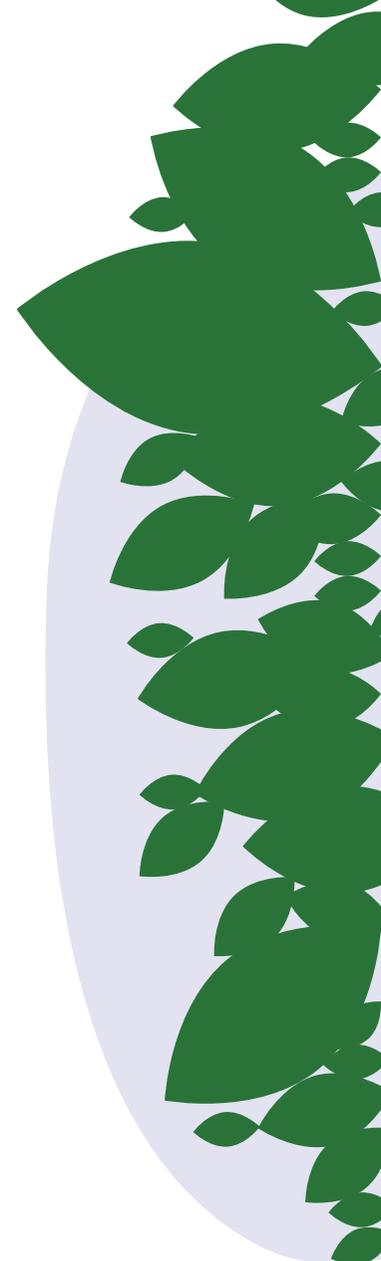
La DG Entreprises et industrie (ENTR) considère que les compétences en TIC sont nécessaires à l'innovation et à l'industrie, la DG Éducation et culture (EAC) considère que les compétences numériques sont essentielles à l'apprentissage tout au long de la vie, et la DG Emploi, affaires sociales et inclusion (EMPL) considère que les compétences numériques font partie des nouvelles compétences nécessaires pour les nouveaux emplois. Toutes ces perspectives se complètent. En outre, elles soulignent toutes que la question principale aujourd'hui n'est plus l'accès aux technologies et leur utilisation, mais la capacité d'en tirer profit de manière significative pour la vie, le travail et l'apprentissage. Les mesures européennes se concentrent actuellement davantage sur la mesure de l'accès et de l'utilisation que sur celle des aptitudes (c'est-à-dire la mesure de la qualité de l'utilisation) ou des compétences (c'est-à-dire la mesure des attitudes et des stratégies d'utilisation). Toutefois, des travaux sont en cours pour améliorer les mesures afin de soutenir les objectifs en matière de compétences. Le rapport propose un modèle conceptuel de la compétence numérique qui prend en compte les domaines principaux suivants : 1) connaissances et aptitudes instrumentales pour l'utilisation des outils et médias numériques ; 2) aptitudes et connaissances avancées pour la communication et la collaboration, la gestion de l'information, l'apprentissage et la résolution de problèmes, et la participation significative ; 3) attitudes à l'égard de l'utilisation stratégique des aptitudes de manière interculturelle, critique, créative, responsable et autonome. Les connaissances et compétences instrumentales sont une condition préalable au développement ou à l'utilisation de compétences plus avancées.

Modèle conceptuel de compétence numérique prenant en compte les domaines principaux suivants : 1) les connaissances et les compétences instrumentales pour l'utilisation des outils et des médias numériques ; 2) les compétences et les connaissances avancées pour la communication et la collaboration, la gestion de l'information, l'apprentissage et la résolution de problèmes, et la participation significative ; 3) les attitudes à l'égard de l'utilisation stratégique des compétences de manière interculturelle, critique, créative, responsable et autonome. Les connaissances et compétences instrumentales sont une condition préalable au développement ou à l'utilisation de compétences plus avancées.

Avantages sociaux. Internet offre de nouvelles possibilités aux personnes de se connecter avec les personnes qu'elles connaissent, avec les communautés qui les intéressent, ou de créer de nouvelles connexions basées sur leurs intérêts. Les communautés traditionnelles basées sur la localisation perdent de leur importance pour de nombreux individus qui ont créé leur communauté mobile personnelle par le biais de réseaux (Ala-Mutka, 2010).

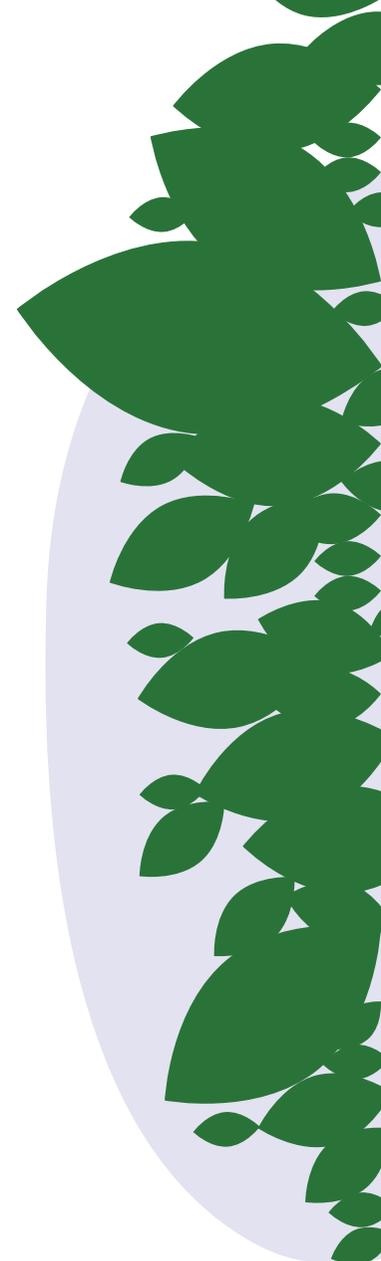
Avantages pour la santé. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'internet améliore la qualité de vie sociale des personnes éloignées de leurs cercles sociaux ou de celles qui appartiennent à des groupes spécifiques. L'essor de diverses communautés offre également de nouvelles systèmes de soutien pour les patients atteints de maladies rares, les parents d'enfants malades ou les personnes en réadaptation.

Il existe des ressources créées par des particuliers, mais aussi par des professionnels, et parfois sous contrôle éditorial professionnel. Il existe des ressources créées par des particuliers, mais aussi par des professionnels et parfois avec un contrôle éditorial professionnel.⁵ Dans l'ensemble, de nombreuses informations sur la santé et ressources communautaires sont disponibles en ligne, et leur utilisation est élevée. Par exemple, Pew/Internet a constaté que 61 % des adultes (83 % des utilisateurs d'Internet) aux États-Unis recherchent des informations sur la santé en ligne (Fox & Jones, 2009). Selon Pew/Internet, l'internet est la troisième option la plus courante pour rechercher des informations sur la santé, après les professionnels de la santé (86 %), les amis ou les membres de la famille (68 %). 52 % des demandes d'information en ligne sur la santé sont faites au nom d'une personne autre que celle qui effectue la recherche en ligne. L'enquête ComScore a révélé que les femmes se tournaient plus souvent vers l'internet et les sites web (60 %) pour obtenir des informations sur la santé que vers les amis, la famille et les proches (51 %), bien qu'elles fassent encore largement appel à des professionnels (82 %).⁶ Avantages économiques. La compétence numérique est devenue un enjeu majeur pour l'employabilité, en raison du besoin de professionnels des TIC dans tous les secteurs et aussi parce que les TIC sont désormais utilisées dans tous les types de tâches. Les employeurs estiment que dans cinq ans, 95 % des emplois nécessiteront des compétences en TIC (Proofpoint, 2007). En 2010, dans l'UE27, 52 % des personnes employées utilisa-



ient des ordinateurs, 94 % des entreprises avaient accès à l'internet et 96 % utilisaient des ordinateurs (données Eurostat). Van Deursen (2010) a examiné des exemples de recherche et a constaté que les travailleurs ayant des compétences en matière d'internet ont un meilleur accès aux emplois souhaités et que les travailleurs utilisant des ordinateurs sont mieux rémunérés que ceux qui n'en ont pas. La compétence numérique a également d'autres effets économiques pour les consommateurs en général, car les personnes les mieux équipées numériquement sont en mesure de rechercher des prix plus bas et d'acheter ou de vendre des produits et des services par le biais de divers canaux. La capacité à tirer profit des TIC est important pour tout entrepreneur, car il fournit des plateformes faciles à mettre en place pour les entreprises innovantes, même si elles ont un groupe cible très étroit (Lindmark, 2008), rendant possibles de nouveaux produits et services, et soutenant les modèles de crowdsourcing pour le développement de produits. Avantages civiques. Les outils et les médias numériques offrent un vaste éventail de ressources, ce qui permet aux gens d'accéder à des informations actualisées provenant de diverses sources et donc d'être mieux informés des événements en cours dans leur pays et dans le monde. Ces outils permettent également aux gens d'exprimer leurs préoccupations et leurs idées, ou de signaler des problèmes de manière plus visible.

En outre, les citoyens dotés de compétences numériques peuvent utiliser les environnements numériques pour mettre en place des plateformes d'innovations sociales, telles que le lancement d'actions collectives pour une communauté locale ou pour aider les victimes de catastrophes (Ala-Mutka, 2008). Des exemples montrent comment l'internet a été utilisé pour lancer des applications collaboratives en vue d'accroître la participation des citoyens à la vie de la société.

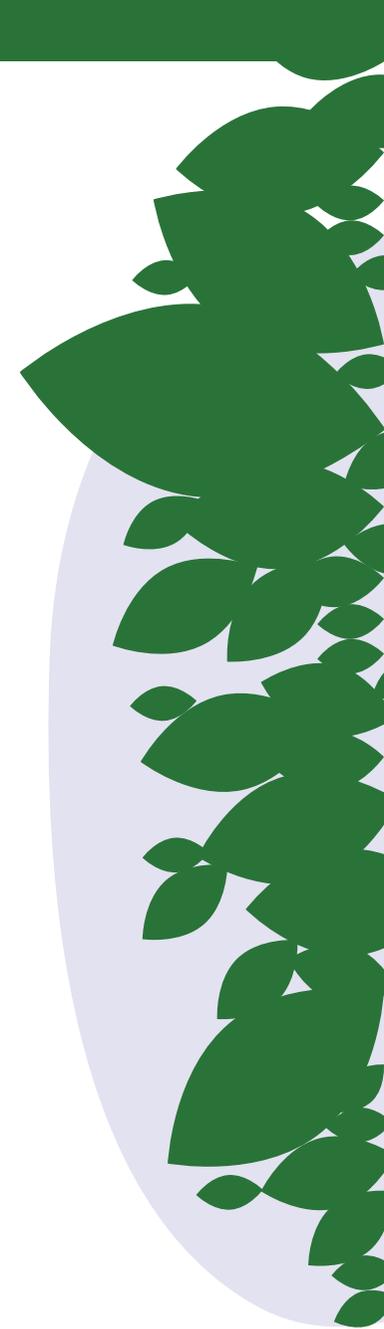




la transparence des organisations grâce aux informations publiées par les citoyens⁷ (Osimo, 2008). Les gouvernements et les organisations publiques développent également des services publics en ligne et expérimentent des approches participatives où les citoyens peuvent contribuer à l'amélioration des services et de la gouvernance pour eux-mêmes et pour les autres⁸ (Ala-Mutka, 2008 ; Osimo, 2008). Avantages culturels. L'internet et les diverses plateformes sociales offrent également une nouvelle scène où les gens peuvent partager leurs expressions personnelles et interagir avec le public s'ils le souhaitent. Par exemple, les raisons invoquées par les blogueurs américains pour justifier la création d'un blog sont l'expression créative (77 % des personnes interrogées), le partage d'expériences personnelles (76 %) et le partage de connaissances pratiques (64 %) (Lenhart & Fox, 2006). Les gens peuvent également montrer leurs compétences professionnelles ou artistiques par le biais de portfolios et de vitrines en ligne, développant ainsi leur identité professionnelle et leur crédibilité. Les outils et médias numériques donnent également une nouvelle dimension aux possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

Ils permettent de développer un apprentissage et un enseignement innovants avec des approches centrées sur l'élève et de relier les écoles dans le cadre d'approches éducatives organisées (Redecker, Ala-Mutka, Bacigalupo, Ferrari, & Punie, 2009). En outre, les diverses communautés et réseaux où les connaissances sont développées et échangées offrent aux personnes un apprentissage informel et non formel dans le cadre de leurs activités personnelles, même lorsqu'elles ne cherchent pas à apprendre (Ala-Mutka, 2008, 2010). Les travailleurs et les professionnels disposent d'un moyen nouveau et efficace de soutenir leurs tâches et de développer leurs connaissances avec d'autres professionnels du monde entier grâce à des communautés de pratique basées sur l'internet. Avantages pour la société. L'utilisation des TIC a pénétré tous les domaines du travail, des affaires et des services. Les paragraphes précédents montrent comment la compétence numérique et l'accès aux TIC peuvent profiter aux personnes de différentes manières. L'enquête transformée a révélé que 66% des personnes considèrent que l'internet les a aidés à profiter de leur temps libre, à recevoir une bonne éducation (60%), à trouver un bon emploi (58%), à s'engager dans l'apprentissage tout au long de la vie (55%), à améliorer les conditions pour créer leur propre entreprise (53%) et à jouir d'une bonne qualité de vie (51%). Ces avantages profitent à la société et à l'économie dans leur ensemble. En outre, les TIC jouent un rôle particulier en encourageant l'innovation et

en développant de nouvelles solutions aux défis sociétaux tels que la durabilité. Tous les secteurs ont besoin de professionnels des TIC et, selon les récentes estimations du projet eSkills Monitor, ce besoin augmentera plus vite que la disponibilité de personnes respectivement qualifiées dans les années à venir. D'ores et déjà, 55 % des travailleurs du secteur des TIC ne travaillent pas dans ce secteur. Garantir la compétence numérique des travailleurs des TIC et des personnes qui en bénéficient des services est cruciale pour la croissance et la reprise de l'économie européenne.



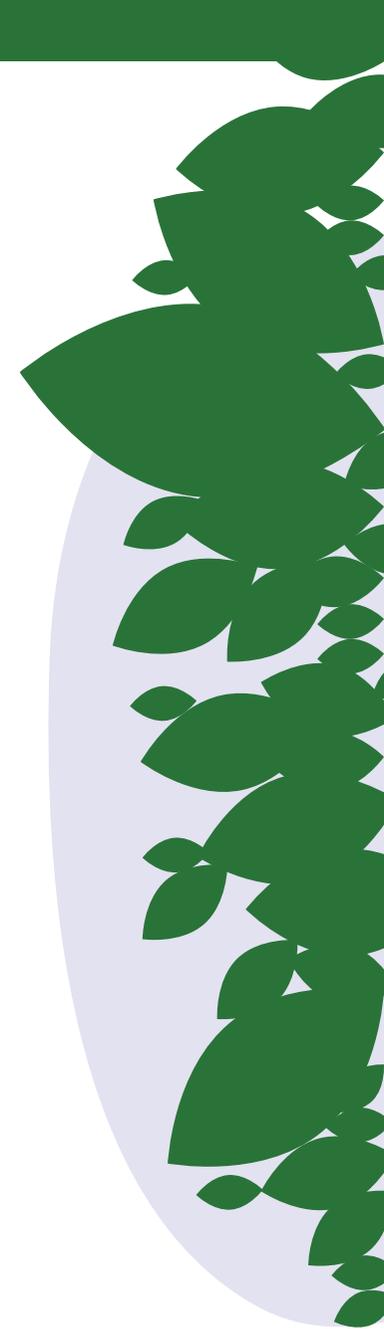
3.4. RISQUES À PRENDRE EN COMPTE

En 2010 dans l'UE27, 69% des particuliers avaient utilisé internet au cours des trois derniers mois, et 26% ne l'avaient jamais utilisé. Cependant, 93% des personnes âgées de 16 à 24 ans faisaient partie des utilisateurs d'internet, tandis que 54% des personnes âgées de 55 à 74 ans n'avaient jamais utilisé internet.

l'ont utilisé. Une autre fracture est liée à l'éducation : seuls 47 % des personnes ayant un faible niveau d'éducation ont utilisé l'internet au cours des derniers mois, alors que 92 % des personnes ayant un niveau d'éducation élevé l'ont fait. Cela souligne la nécessité de veiller à ce que chacun ait la possibilité, dès le début de son éducation, de voir la valeur des outils et des médias numériques et d'acquérir les compétences nécessaires pour les utiliser. Un autre enseignement des statistiques est la nécessité de développer des opportunités d'apprentissage.

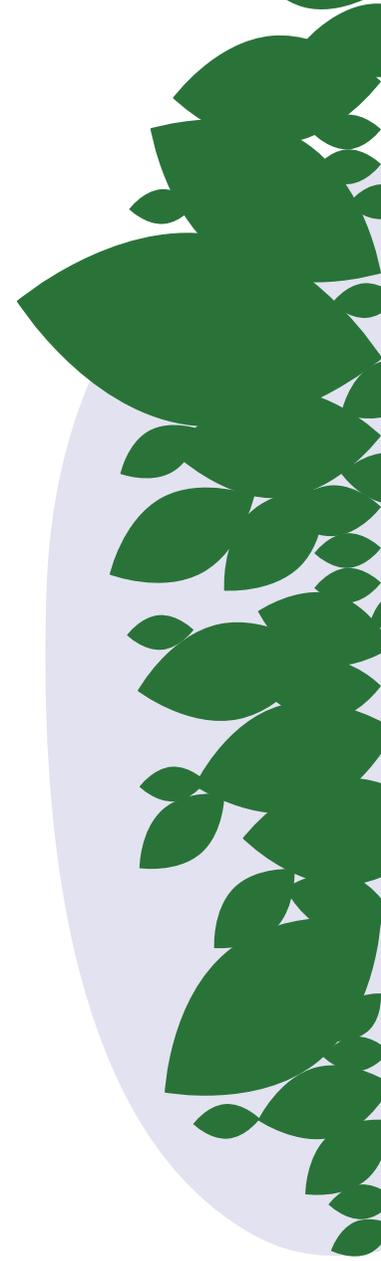
Les compétences numériques sont également importantes pour ceux qui ont déjà terminé leur éducation formelle, mais qui ont besoin de compétences numériques pour participer à la société et pour leur travail et leur vie personnelle. En outre, les parents doivent comprendre la compétence numérique afin de protéger, soutenir et éduquer leurs jeunes enfants à l'utilisation du numérique. Par exemple, des données récentes montrent qu'en Europe, 77 % des 13-16 ans et 38 % des 9-12 ans utilisent des sites de réseaux sociaux et que tous ne connaissent pas les paramètres de confidentialité.¹¹ Sécurité personnelle et protection de la vie privée. Internet crée de nouveaux risques

à celles des médias traditionnels ou des discussions hors ligne avec des amis. La divulgation publique des contributions personnelles crée souvent une trace visible permanente, qui peut même affecter l'employabilité ultérieure. Par exemple, l'enquête Careerbuilder de 2009 a montré que 45 % des employeurs américains utilisent les sites de réseaux sociaux pour rechercher des candidats à l'emploi, et que 35 % d'entre eux y ont trouvé un contenu qui les a amenés à ne pas embaucher le candidat (par exemple, des photos ou des informations inappropriées, des contenus sur la consommation d'alcool ou de drogues, des propos désobligeants à l'égard de collègues). Avec l'augmentation de l'utilisation des sites de réseaux sociaux, il est essentiel que les utilisateurs



comprennent que ces sites (sans les paramètres de confidentialité et les compétences critiques appropriés) peuvent conduire à une perte de contrôle des données personnelles et à leur transmission à des tiers à des fins commerciales. La publication de données personnelles en ligne peut également exposer les utilisateurs à l'usurpation d'identité, au harcèlement ou à d'autres résultats indésirables. Un récent rapport sur les consommateurs américains (ConsumerReports.org, 2011) a révélé que 15 % des utilisateurs de Facebook avaient publié des données personnelles en ligne.

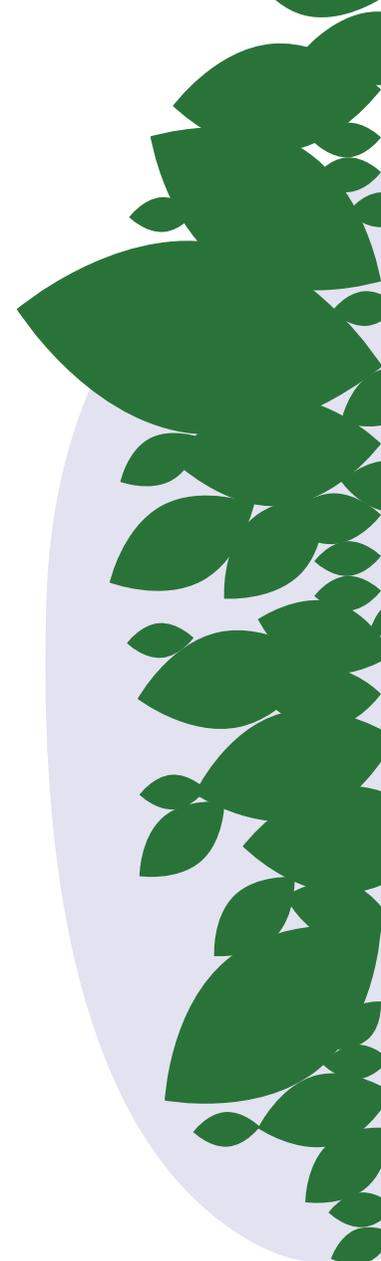
Les personnes qui utilisent Facebook ne sont pas toujours au courant de leur position actuelle ou de leurs projets de voyage, et environ une personne sur cinq n'a pas utilisé les contrôles de confidentialité de Facebook. Outre les risques que les gens créent eux-mêmes dans les environnements informatiques, ils peuvent être exposés à divers risques techniques, tels que les logiciels malveillants, ainsi qu'à des personnes malveillantes. En 2010, 31% des personnes de l'UE27) qui avaient utilisé internet au cours des 12 mois précédents avaient rencontré des problèmes de sécurité (données Eurostat).



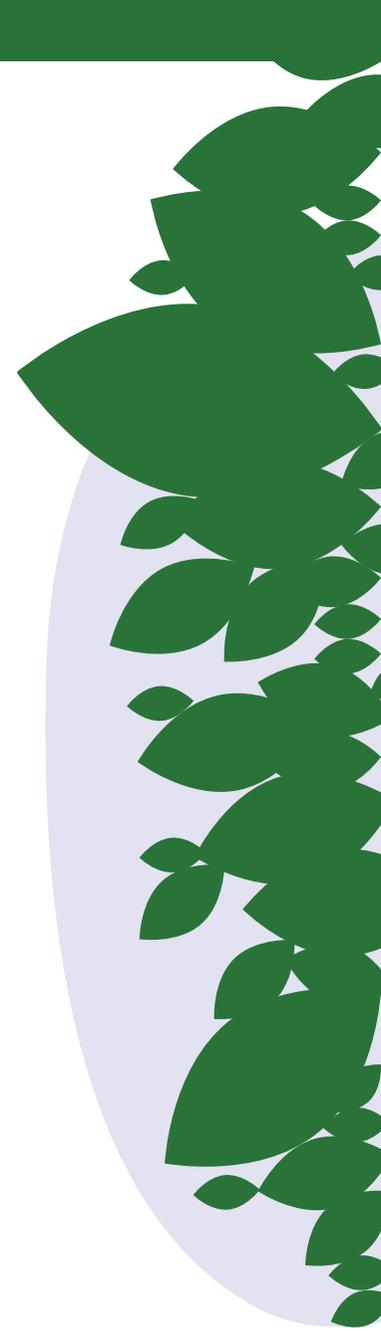
3.5. UTILISATION RESPONSABLE, ÉTHIQUE ET LÉGALE DE

Par leurs contributions en ligne, les gens peuvent causer du tort non seulement à eux-mêmes, mais aussi aux autres. Par exemple, 21,4 % des entreprises américaines ont détecté l'exposition d'informations sensibles dans des blogs ou des outils similaires par des employés, ce qui a souvent conduit à des mesures disciplinaires à l'encontre de l'employé (Proofpoint, 2007). Les gens publient aussi souvent des informations sensibles sur leurs amis et collègues, sans se soucier du "mal" que cela peut leur faire (Get Safe On- line, 2007). Le rapport américain sur la consommation (ConsumerReports.org, 2011) a révélé que 21 % des personnes ayant des enfants à la maison avaient publié les noms et les photos de ces derniers, ce qui peut les exposer au harcèlement. Dans les écoles, la cyberintimidation par le biais de l'informatique sociale est un sujet de préoccupation pour les élèves et les enseignants, et 43 % des élèves peuvent avoir fait l'expérience de l'intimidation en ligne (Palfrey, Sacco, Boyd, DeBonis, & Tatlock, 2008). En outre, les gens ignorent souvent les normes et les règles en matière de DPI. Par exemple, Chou et al. (2007) ont constaté dans leur enquête que seulement

66% des 244 étudiants ont répondu correctement sur les utilisations acceptables et, en outre, seulement 37% ont pu choisir la bonne raison pour leur réponse. Compréhension critique des médias numériques. Le contenu en ligne affecte les décisions et les activités des gens, et il est donc crucial qu'ils comprennent sa nature en tant que ressource, où la véracité des informations n'a pas nécessairement été vérifiée. Van Deursen et Van Dijk (2009) ont rapporté que dans le test de performance des compétences internet, avec des participants de différents groupes cibles et niveaux d'éducation, personne n'a vraiment évalué les informations trouvées. Sur l'internet, la responsabilité d'évaluer la fiabilité et la valeur des informations incombe au lecteur et au destinataire, et il est important qu'ils le comprennent. Des études montrent que, par exemple, 34 % des internautes européens ont décidé, sur la base d'un registre, de ne pas acheter un produit (Deere, 2006 ; E. Hargittai, 2009). Plus inquiétant



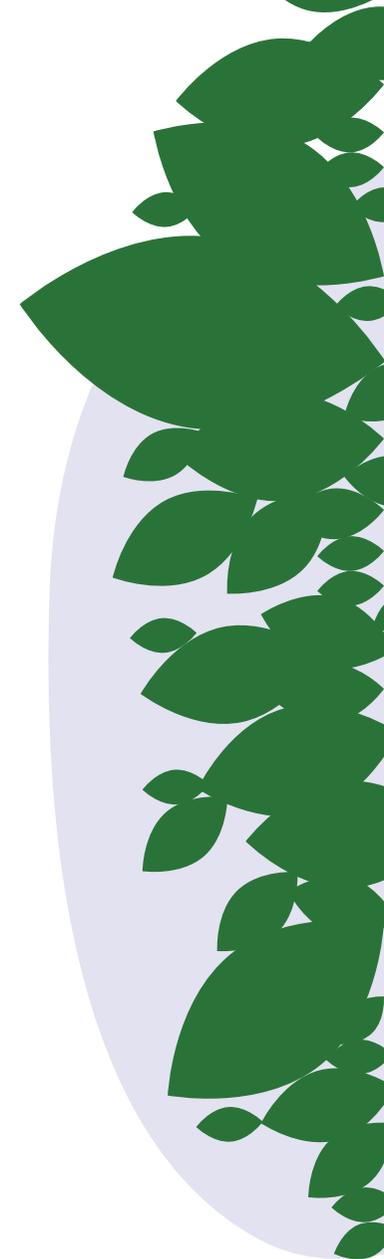
encore, 7,9 % des personnes interrogées dans le cadre d'une étude eUser ont décidé de ne pas suivre les conseils d'un médecin, et 19,5 % de ne pas aller voir un médecin, en raison d'informations en ligne. Les établissements d'enseignement ont interdit l'utilisation de Wikipédia, car les étudiants n'ont pas montré qu'ils avaient les compétences nécessaires pour l'utiliser de manière critique et responsable (Ala-Mutka, 2008).



INÉGALITÉS

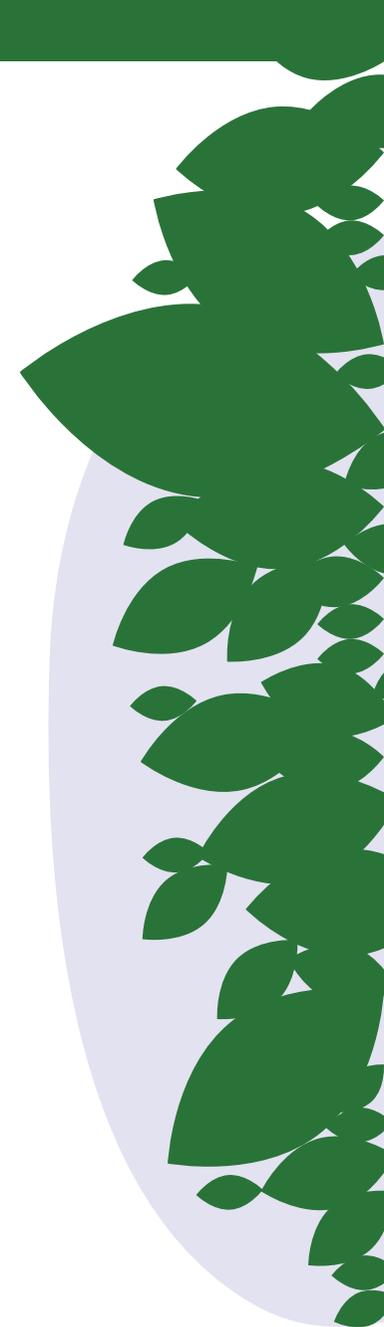
Un défi majeur consiste à s'assurer que tous les utilisateurs apprennent à tirer profit des diverses opportunités numériques disponibles, tout en étant conscients et capables de gérer les risques éventuels liés à l'utilisation des médias numériques mondiaux. La compétence numérique est essentielle tant pour les personnes que pour les organisations, pour suivre les évolutions et innover de nouveaux produits et processus. Une attention particulière est nécessaire pour éviter de nouvelles divisions entre les personnes qui utilisent les outils et les médias numériques et celles qui ne les utilisent pas. Ceux qui n'ont pas accès aux outils et aux médias numériques et qui n'ont pas les compétences nécessaires pour en tirer profit sont également exclus des nouvelles possibilités qu'ils offrent. van Deursen (2010) suggère, sur la base de ses recherches, qu'Internet renforce les formes traditionnelles d'inégalité sociale. Les avantages économiques, sociaux, sanitaires, culturels et civiques sont plus accessibles à ceux qui sont déjà dans une meilleure position à cet égard, et moins accessibles à ceux qui en ont le plus besoin, tels que les personnes peu qualifiées, les chômeurs ou les personnes âgées sans soutien social. DiMaggio et al. (2004) font l'observation suivante : "... la compétence Internet est liée à la satisfaction que les utilisateurs tirent de leur expérience, à la mesure dans laquelle ils la trouvent stressante ou gratifiante et, par conséquent, à la mesure dans laquelle ils persistent à utiliser Internet et acquièrent des compétences supplémentaires...". Sur la base de ces observations, on peut s'attendre à ce que l'inégalité des compétences se creuse inexorablement, à mesure que les utilisateurs habiles trouvent l'Internet gratifiant et acquièrent de plus grandes compétences, et que les utilisateurs moins habiles se sentent frustrés et se détournent de l'Internet". (DiMaggio et al., 2004, p. 378)

Bien que l'utilisation de l'ordinateur et de l'internet augmente dans tous les groupes de personnes, cela ne signifie pas qu'elles développent les compétences stratégiques nécessaires pour en tirer profit dans les différents aspects de la vie. Ils peuvent simplement en rester au niveau de l'utilisation de certaines applications spécifiques (jeux, communication), comme le suggèrent les conclusions de van Deursen (2010). Par conséquent, l'utilisation de l'internet en tant que telle ne devrait pas être considérée comme une preuve de compétence numérique, et les politiques et les approches éducatives devraient viser à sensibiliser tout le monde à la compétence numérique et à lui offrir des possibilités d'apprentissage dans ce domaine.



COMPÉTENCE NUMÉRIQUE DANS LA PRATIQUE ET LA FORMATION DU TRAVAIL SOCIAL : EXPÉRIENCES DE LA NORVÈGE

Depuis 2006, la compétence numérique est considérée comme l'une des huit compétences clés pour l'apprentissage tout au long de la vie pour tous les citoyens européens (Commission européenne 2006). Plusieurs tentatives ont été faites pour parvenir à un consensus sur la définition du terme "compétence numérique". Cet article adopte la définition du gouvernement norvégien, qui suggère que la compétence numérique est "la capacité à se relier aux outils et médias numériques et à les utiliser de manière sûre, critique et créative. Il s'agit de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes. Il s'agit d'être capable d'effectuer des tâches pratiques, de communiquer, d'obtenir ou de traiter des informations. Le jugement numérique, tel que la protection de la vie privée, la critique des sources et la sécurité de l'information, est également une partie importante de la compétence numérique" (Government.no 2012). Comme le suggère la définition ci-dessus, la compétence numérique va bien au-delà des aptitudes techniques. Elle devrait plutôt englober différents domaines de compétence essentiels au bon fonctionnement de l'environnement numérique (voir tableau 1). Ces domaines peuvent inclure l'information, la communication, la création de contenu, la sécurité et la résolution de problèmes, qui, ensemble, sont désignés sous le nom de Cadre européen des compétences numériques (DigComp) (Ferrari 2013). Les compétences numériques sont souvent une exigence pour les travailleurs sociaux de première ligne en Norvège ou dans d'autres pays européens, car les TIC sont de plus en plus utilisées dans ce domaine

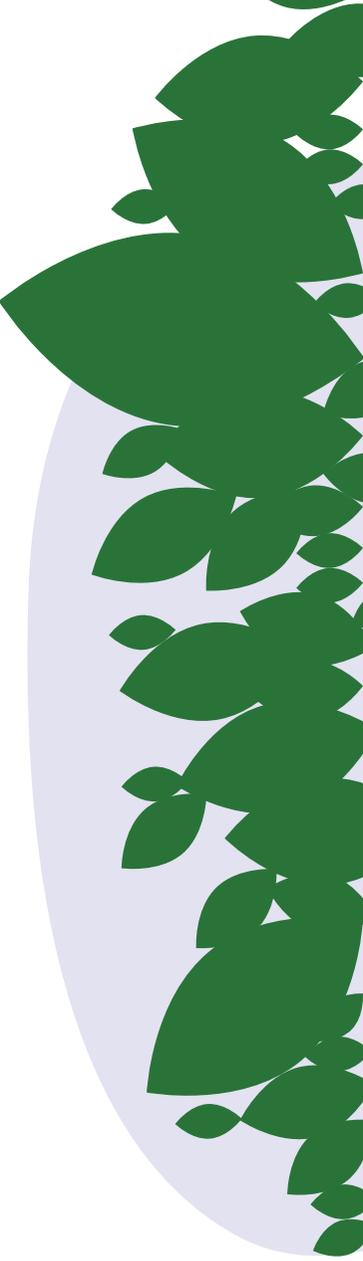


Antonio, Raquel et Victoria 2018 ; Goldkind, Wolf et Freddolino 2018 ; Zhu et Andersen 2020). Aujourd'hui, les travailleurs sociaux ont l'obligation professionnelle d'améliorer leurs compétences numériques afin d'améliorer la qualité de leurs services et de répondre aux attentes des personnes dans une société numérique (Berzin et Coulton 2017 ; Hill et Shaw 2011 ; Zhu et Andersen 2020). En outre, les travailleurs sociaux ont besoin de compétences pour soutenir les droits de l'homme des utilisateurs de services par l'inclusion numérique et l'accès aux services d'administration en ligne, pour protéger les individus des abus et des risques en ligne et liés au numérique, et pour défendre les groupes marginalisés et promouvoir l'égalité sociale par le biais de différents outils numériques (Arnesen 2019 ; C. Chan et Holosko 2016 ; Goldkind, Wolf, et Freddolino 2018). Néanmoins, il y a très peu de discussions dans la recherche en travail social sur les connaissances et les compétences explicites dont nos professionnels ont besoin pour développer une compétence numérique qui répond aux exigences d'aujourd'hui, telles que celles spécifiées par la DigComp. En raison de l'absence de consensus dans notre domaine, nous espérons utiliser la DigComp comme point de départ pour développer un modèle systématique qui fournira des connaissances et des compétences numériques suffisantes.

Le cadre DigComp a été choisi pour cartographier les domaines de connaissance de la compétence numérique dans le domaine du travail social. Plusieurs raisons justifient le choix du cadre DigComp dans cette étude. Tout d'abord, il s'agit d'un cadre initialement développé sur la base d'un examen de 15 autres cadres de compétences numériques bien connus (Ferrari 2012 ; Janssen et al. 2013). Deuxièmement, en tant que membre de l'Espace économique européen, la Norvège a une conception de la compétence numérique qui coïncide largement avec le cadre DigComp. La direction de l'éducation utilise le terme "aptitudes numériques" au lieu de "compétences numériques", mais le concept de "compétences numériques" n'est pas toujours le même.

tente correspond par ailleurs bien (NOU 2019). Troisièmement, le DigComp a été largement adopté pour détailler une compréhension conceptuelle de la compétence numérique pour l'enseignement supérieur (par exemple, Engen, Giæver et Mifsud 2015 ; Siddiq 2018).





3.6. CONTENU NUMÉRIQUE CRÉATION

La création de contenu dans le DigComp se réfère à la capacité de créer et d'éditer de nouveaux contenus numériques, d'intégrer et d'éditer de nouveaux contenus numériques, d'intégrer et d'éditer de nouveaux contenus numériques.

réélaborer des contenus antérieurs, produire des expressions créatives, des résultats médiatiques et des programmes, et gérer et appliquer les droits de propriété intellectuelle et les licences (Carretero, Vuorikari et Punie, 2017). Selon des études antérieures, la création de contenu numérique peut être une compétence essentielle et compétitive pour les travailleurs sociaux d'aujourd'hui en ce qui concerne la défense des droits, la sensibilisation du public, la communication et la diffusion d'informations, et le soutien à l'engagement des groupes et des communautés (par exemple, C. Chan et Holosko 2016 ; Goldkind, Wolf et Freddolino 2018). Néanmoins, tant dans l'étude de cas de la NAV que dans l'analyse documentaire des programmes d'études, nous avons constaté que la compétence en matière de création de contenu numérique est relativement moins mise en avant que d'autres domaines de connaissances en matière de compétences numériques.

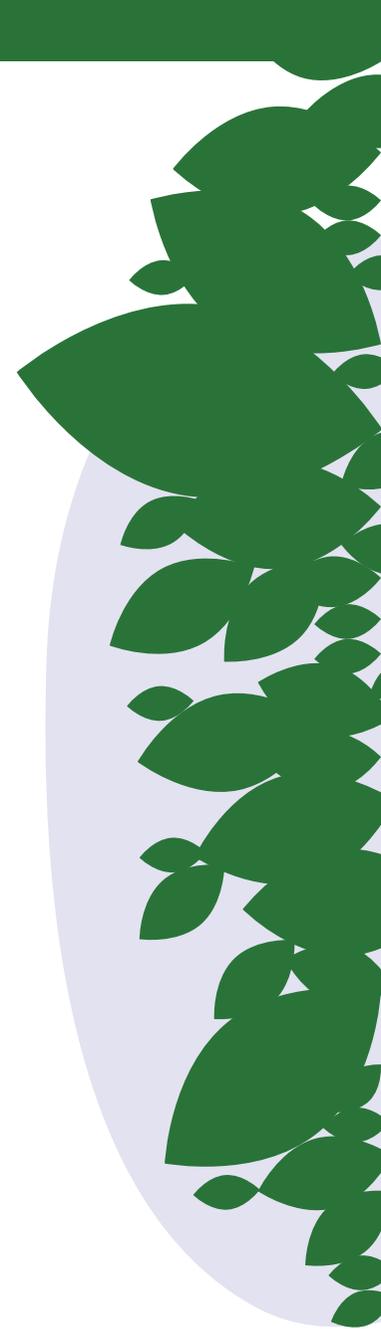
SÉCURITÉ

Les connaissances en matière de sécurité comprennent les connaissances sur la protection personnelle, la protection des données, la protection de l'identité numérique, les mesures de sécurité et l'utilisation sûre et durable des technologies (Carretero, Vuorikari et Punie 2017). Dans le domaine du travail social, la connaissance des questions de sûreté et de sécurité liées à l'utilisation des technologies est l'un des objectifs les plus importants du développement des compétences numériques (par exemple, López Peláez, Pérez García et Aguilar-Tablada Massó 2018 ; Reamer 2015 ; Zhu et Andersen 2020). Dans le cas de la NAV, les participants ont souligné qu'il y avait eu une augmentation des discussions sur deux domaines principaux de questions de sécurité liées à l'util-

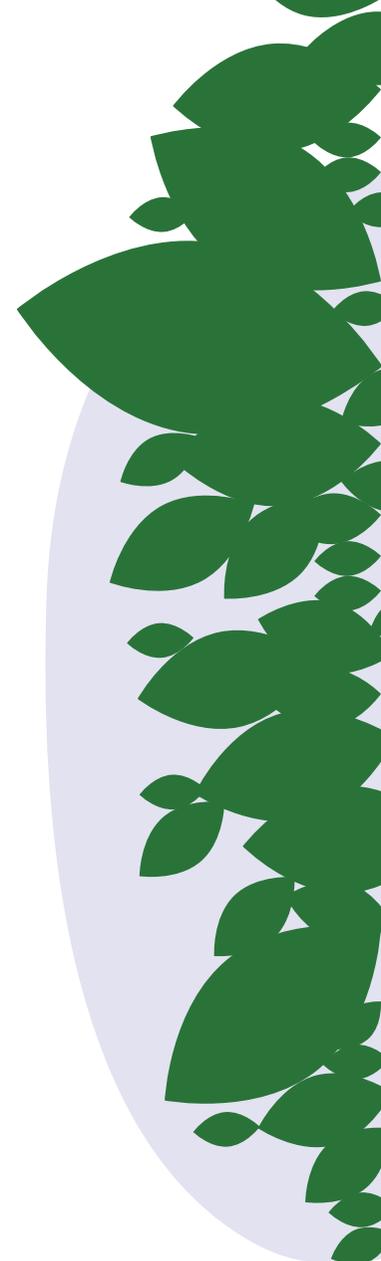
isation des TIC dans leur pratique. Premièrement, en tant que membres d'une "profession à forte intensité d'information", les participants ont besoin de connaissances et de compétences pour protéger les données personnelles et la vie privée des utilisateurs de services dans un environnement numérique. La NAV dispose d'un grand nombre de réglementations et de politiques strictes et pertinentes pour garantir la réduction des infractions. Par exemple, les données contenant des informations sensibles, telles que les informations financières et de santé personnelles, ne peuvent être partagées que par le biais de canaux de contact numériques spécifiques. Les ordinateurs de bureau et les téléphones portables utilisés pour la gestion des informations doivent être protégés par un mot de passe. En outre, le partage d'informations numériques

La mise en place d'un processus de concertation entre les différents secteurs de l'aide sociale peut contribuer à l'élaboration d'une solution unifiée en matière d'aide sociale pour les utilisateurs des services. Un tel processus soulève également

Les travailleurs sociaux doivent reconnaître ces défis et devenir des défenseurs éclairés qui promeuvent la collecte et le partage éthiques des données dans tous les secteurs de l'aide sociale (Kingsley et al. 2018 ; Steiner 2020). Par conséquent, les travailleurs sociaux doivent reconnaître ces défis et devenir des défenseurs informés qui promeuvent la collecte et le partage de données éthiques dans tous les secteurs de l'aide sociale. En outre, les professionnels sont bien placés pour s'assurer que les utilisateurs de leurs services comprennent comment leurs données peuvent être utilisées et le but de cette utilisation (Fitch 2019 ; Zhu et Andersen 2018). Deuxièmement, les connaissances en matière de sécurité doivent également aborder les risques pour la santé et les menaces pour le bien-être physique et psychologique posés par l'utilisation des technologies numériques. De nombreux participants ont souligné l'importance de trouver un équilibre entre les avantages de la technologie et les risques pour la santé qui y sont liés, tels que la fatigue visuelle numérique et les problèmes musculo-squelettiques au niveau du cou, des épaules, du dos, de la colonne vertébrale, des doigts et des poignets, ainsi que les problèmes émotionnels, y compris le stress. Ils ont également noté les aspects positifs et négatifs des solutions numériques dans la société en général. Certains participants ont discuté de la manière d'atténuer les risques



liés à l'utilisation des technologies, tels que l'exploitation sexuelle en ligne, la manipulation psychologique et la cyberintimidation, bien qu'aucun d'entre eux n'ait été confronté à de tels risques dans le cadre de sa pratique. La sécurité en tant que domaine de connaissance de la compétence numérique est explicitement soulignée dans le règlement sur les lignes directrices nationales pour la formation en travail social (2019). Cependant, la directive mentionne seulement que les candidats en travail social devraient avoir des connaissances en matière de sécurité numérique et une bonne compréhension des possibilités et des limites de l'utilisation de la technologie. Il n'offre pas de descriptions détaillées ou d'exemples de ce qui constitue la sécurité numérique dans la pratique ou de quels types de défis en matière de sécurité sont posés par l'utilisation de la technologie. Des formulations similaires relatives à la connaissance de la sécurité peuvent être trouvées dans les programmes de travail social (par exemple, N1, N3, N5, N6 et N9). En particulier, N5 souligne que leurs étudiants sont censés "connaître la sécurité numérique sur le lieu de travail" au cours de leur stage. N1, dans son cours de spécialisation interdisciplinaire du quatrième semestre, précise que les étudiants apprendront "la connaissance de la sécurité numérique et pourront appliquer la compétence numérique dans le développement de bons services". Le cours de travail social avec l'enfant et la famille du deuxième semestre de l'école N3 mentionne que les étudiants doivent "maîtriser les outils numériques, avoir des connaissances en matière de sécurité numérique et connaître leurs possibilités et leurs limites dans le domaine du travail social". N11 déclare que son cours sélectif BVV3050 Child Welfare, Media and Public aidera les étudiants à développer "une expertise numérique, y compris les éléments suivants connaissance de la sécurité numérique dans le travail avec les enfants, les jeunes et les familles". Comme on peut le voir, les deux principales



Les domaines de connaissances en matière de sécurité identifiés dans l'étude de cas sur la NAV, la vie privée numérique et les questions/menaces sanitaires liées à l'utilisation des technologies ne sont pas considérés comme des aspects essentiels de la compétence numérique par les programmes d'études actuels en travail social. Selon nos éducateurs, la sensibilisation aux questions de sécurité liées à l'utilisation des technologies s'est accrue dans leur institution. Bien que les descriptions des programmes n'abordent pas ce domaine de manière significative, les éducateurs ont essayé d'inclure les sujets pertinents dans les conférences et les séminaires dans l'enseignement réel de leurs cours. Par exemple, un éducateur a abordé la question de la cyberintimidation dans son cours sur le travail social en milieu scolaire, tandis qu'un autre a abordé les problèmes de confidentialité liés aux technologies d'assistance dans l'enregistrement des données personnelles des utilisateurs de services. En outre, en raison de la crise du COVID-19, la plupart des cours de l'automne 2020 ont été numérisés. Cela a accéléré une discussion animée entre les enseignants et les étudiants en ce qui concerne les problèmes de sécurité liés à l'utilisation des technologies. Ces défis

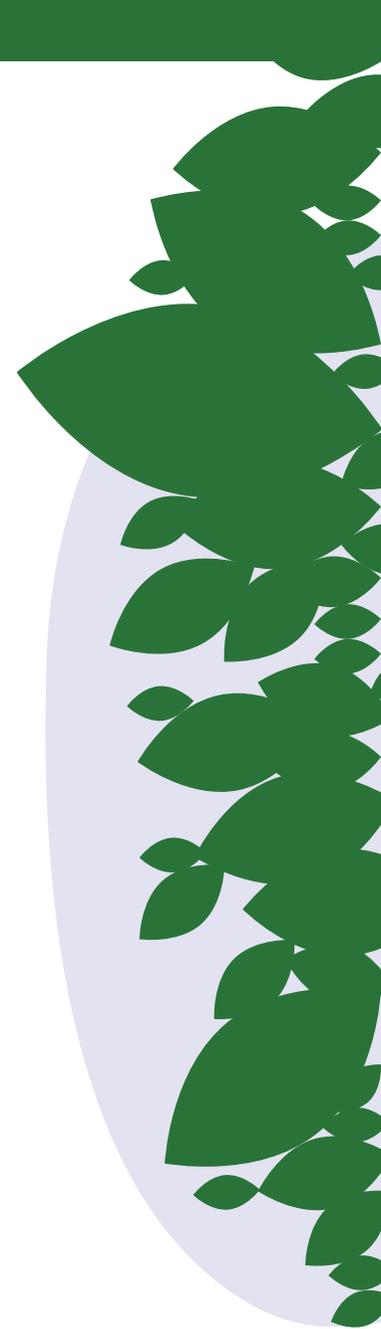
Les questions qui se posent sont les suivantes : 1) les questions de sécurité des données et de respect de la vie privée liées à l'utilisation de différents logiciels pour soutenir l'apprentissage interactif en ligne ; et 2) la surcharge numérique et les pressions exercées sur la santé physique et psychologique.

Résolution de problèmes La résolution de problèmes dans DigComp signifie une capacité à résoudre des problèmes techniques particuliers, à identifier les besoins et les ressources numériques, à utiliser la technologie de manière créative, à identifier les lacunes en matière de compétences numériques et à mettre à jour ses propres compétences et celles des autres (voir tableau 1) (Carretero, Vuorikari et Punie 2017). Ce domaine de compétence s'est bien reflété dans le cas de la VNI. Par exemple, bon nombre de nos participants doivent avoir une compétence de base en matière de gestion des défaillances techniques, car ils doivent manipuler quotidiennement divers systèmes et outils numériques, et certains de ces systèmes ont des interfaces utilisateur relativement faibles. Ces défaillances techniques comprennent le gel du système, la perte de données et l'échec

des procédures de mise à jour automatique. De nombreuses demandes de tâches sur les systèmes de gestion des données de la NAV se sont chevauchées en raison de l'absence d'intégration et de synchronisation des informations pertinentes. Les praticiens doivent souvent effectuer les mêmes tâches, telles que la saisie de données, plusieurs fois pour s'assurer que tous les utilisateurs de ces systèmes (à l'intérieur ou à l'extérieur de la NAV) ont le même accès aux données essentielles. C'est pourquoi de nombreux participants se disent frustrés par la conception et l'accessibilité des systèmes de gestion des dossiers, qui prennent beaucoup de temps pour l'enregistrement et le partage des données. Bien que la plupart des participants aient reçu une formation pertinente avant la mise en œuvre d'un nouveau système ou d'une nouvelle solution, certains considèrent que la formation institutionnelle actuelle, qui s'appuie sur des PPT et des vidéos, est "anti-interactive", "incompréhensible" et "peu efficace".

"chronophage". Les participants se situent également à différents endroits du spectre de la transformation numérique. Alors que certains sont de super-utilisateurs de la technologie qui se consacrent à l'exploration des possibilités des diverses solutions numériques pour s'adapter à la réalité de leur pratique, d'autres sont résistants à la mise à niveau du système et se plaignent de la rapidité de la numérisation. Ces super-utilisateurs de technologie sont également plus susceptibles d'améliorer consciemment leurs compétences par des moyens numériques et d'aider d'autres collègues qui sont sujets à des problèmes techniques. Comme le confirme la littérature, ceux qui ne sont pas des super-utilisateurs de la technologie ont tendance à apprendre et à évoluer moins dans un environnement riche en technologies, et finissent par être incapables d'utiliser les outils numériques de manière créative à des fins professionnelles (Hill et Shaw 2011 ; Baker et al. 2014 ; Antonio, Raquel et Victoria 2018).

Les participants ont également remarqué que les compétences numériques de leurs utilisateurs de services pouvaient être un facteur essentiel pour façonner l'expérience de ces personnes avec les services numériques de la NAV et les pratiques médiatisées par la technologie. Les utilisateurs de services qui manquent de ressources pertinentes et de compétences numériques peuvent rencontrer des difficultés, voire être exclus des services et pratiques médiatisés par la technologie de la NAV. Il s'agit par exemple des personnes qui n'ont pas de BankID



ou d'autres outils d'identification en ligne authentifiés nécessaires pour accéder à la plateforme numérique de la NAV, ou qui n'ont pas les moyens d'acheter un smartphone, un ordinateur personnel ou une connexion Wi-Fi. Il peut également s'agir de personnes qui manquent de compétences numériques au niveau instrumental et structurel, c'est-à-dire qui ne savent pas comment utiliser un clavier ou naviguer dans un système informatique.

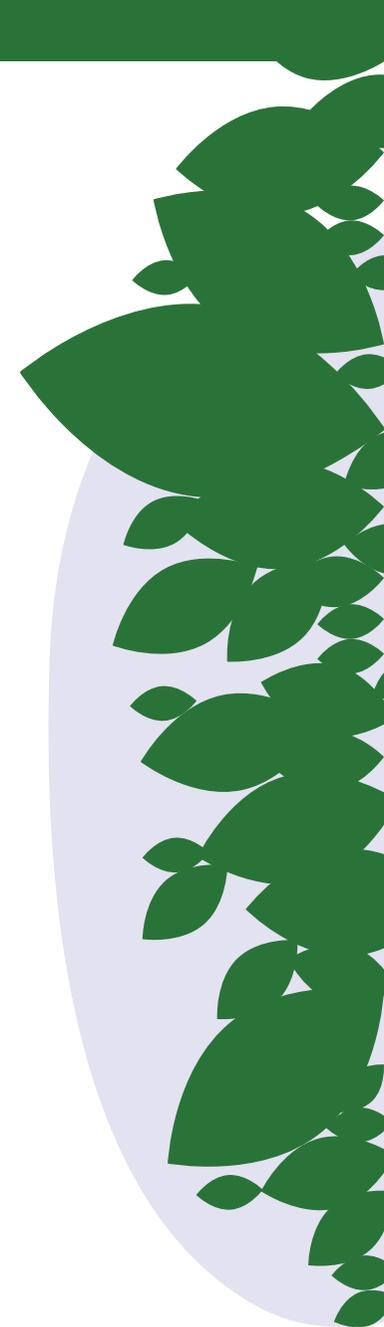
Les personnes qui sont sceptiques à l'égard de la technologie ou qui n'ont pas confiance dans la capacité des solutions numériques de NAV à protéger leur vie privée et leurs données personnelles peuvent également se montrer réticentes ou avoir une expérience globalement négative de la pratique numérique dans l'institution. Comme le montre la littérature précédente, la diversité des niveaux de culture numérique des utilisateurs de services et l'inégalité de l'accès aux TIC peuvent nuire à l'égalité. La définition des inégalités dans la nouvelle ère du bien-être numérique et l'identification des ressources critiques pour améliorer les compétences numériques des groupes défavorisés sont des éléments essentiels pour promouvoir l'inclusion numérique (Goldkind, Wolf et Freddolino 2018 ; Olsson, Samuelsson et Viscovi 2019 ; Zhu et Andersen 2020).

3.7. LES PERSONNES ÂGÉES À L'ÈRE NUMÉRIQUE. PERSPECTIVES THÉORIQUES SUR LES TECHNOLOGIES D'ASSISTANCE

Tout d'abord, on observe une accélération du vieillissement et une augmentation de l'espérance de vie, tant au niveau européen que national [1]. La principale implication de ces phénomènes est liée à la fois à une pression substantielle sur le système de soins de santé [2] et à un besoin progressivement plus important d'autosoins pour les personnes âgées. En outre, le monde d'aujourd'hui se développe technologiquement. Compte tenu de ces deux réalités, la question principale est de savoir comment la technologie peut être utilisée comme un outil efficace pour aider les personnes âgées à mener une vie indépendante. En partant du contexte international, ce document offre une vue d'ensemble théorique de la manière dont la littérature considère la question de la technologie d'assistance.

Partant de la question de la fracture numérique et de la présentation de la manière dont les capacités humaines s'affaiblissent au cours de la vie, le document se concentre sur le concept de technologie d'assistance, en tant que solution possible pour améliorer la vie des personnes âgées. Comme il s'agit d'une notion très complexe, après avoir défini la technologie d'assistance, une perspective de l'état de l'art est donnée. Les modèles d'acceptation des technologies d'assistance et les recommandations en matière de conception technologique sont décrits afin de fournir une vue d'ensemble approfondie des variables les plus importantes qui peuvent influencer la décision des personnes âgées d'accepter l'utilisation de la technologie.

Dans un contexte où les personnes âgées, c'est-à-dire les personnes de plus de 65 ans [3], sont considérées comme ayant accumulé une grande quantité de connaissances et d'expériences [4], leur élimination de la vie



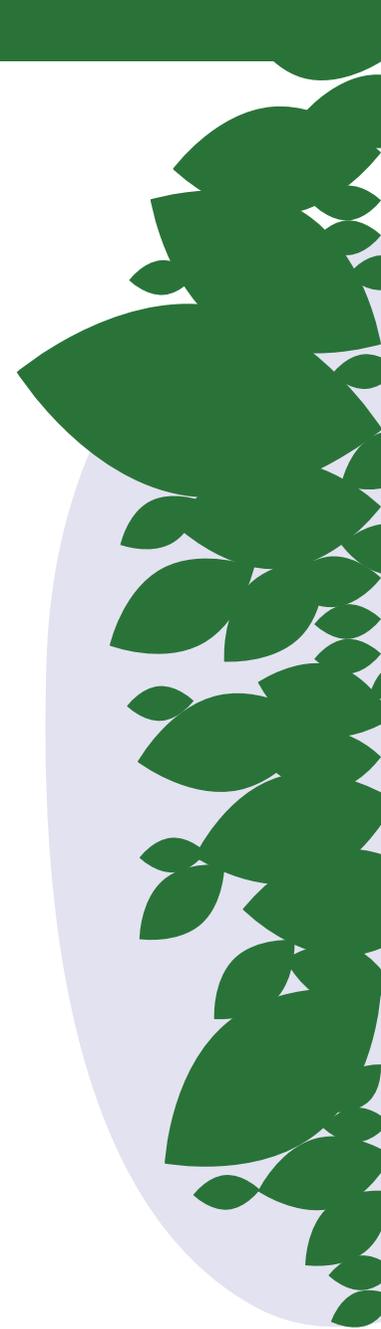
sociale, notamment par le biais de la retraite, et compte tenu du vieillissement de la population, peut entraîner un important déficit de capital social. Ainsi, les nouvelles technologies (dispositifs qui peuvent aider à la communication et au suivi de certains problèmes comportementaux ou médicaux) peuvent aider à (ré)intégrer les personnes âgées dans le processus naturel de la vie. La technologie a la capacité d'améliorer

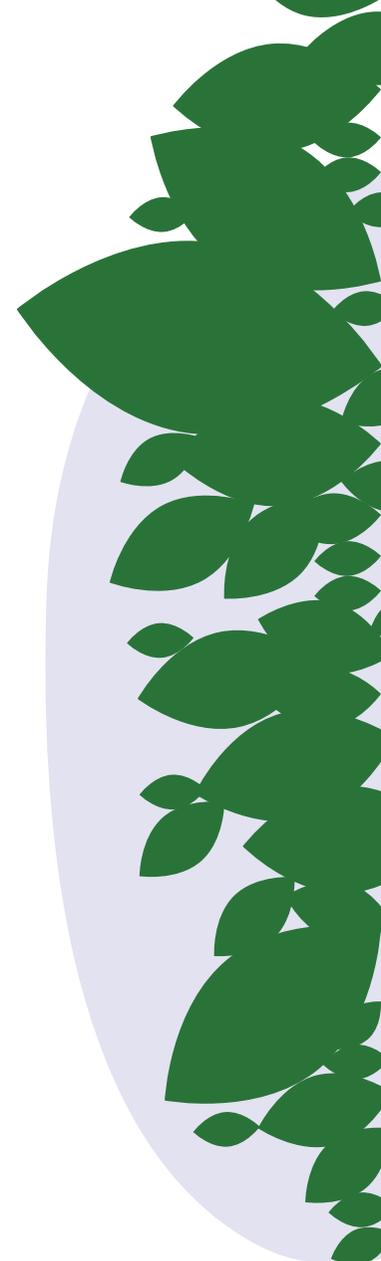
la qualité de vie, en particulier pour les personnes âgées, principalement en surveillant leur état de santé au moyen de la télémédecine.

En effet, les personnes âgées ont la possibilité d'utiliser les technologies en ligne, en augmentant leur estime de soi du fait qu'elles ne dépendent plus des autres, en les intégrant dans des communautés en ligne spécifiques, réduisant ainsi les niveaux de solitude, ou en maintenant les personnes âgées actives grâce à la possibilité de communiquer en ligne [4].

Bien que la technologie soit omniprésente (des banques où les factures doivent presque exclusivement être payées à un distributeur automatique, aux gares routières où les tickets de bus peuvent également être achetés à un distributeur automatique), les personnes âgées sont généralement moins motivées pour travailler avec les nouveaux appareils. Dans un contexte où le vieillissement entraîne un déclin des capacités sensorielles et cognitives, il est probable que les personnes âgées considèrent la nécessité d'acquérir de nouvelles compétences comme un obstacle à l'utilisation des nouvelles technologies, telles que les distributeurs automatiques de billets, les ordinateurs et la navigation en ligne [5].

Le processus de vieillissement est considéré comme le résultat de l'évolution sociale (médecine, qualité de vie, protection sociale, etc.) et il est dû à la baisse de la mortalité chez les personnes âgées, à l'augmentation de l'espérance de vie et à la baisse significative du taux de natalité [1]. Le vieillissement est un phénomène global qui touche aujourd'hui tous les pays. Ainsi, la diminution du nombre d'enfants en même temps que l'augmentation du nombre de personnes âgées entraîne une modification de l'équilibre entre les générations. S'agissant d'un phénomène à long terme et irréversible





Si l'on considère que le vieillissement de la population est un phénomène mondial, il est fort probable qu'il aura le même effet tout au long du 21^e siècle. On estime qu'en 2050, les personnes âgées représenteront environ 22 % de la population totale du monde [1], et, sur la base des données de l'OCDE, il est probable que les personnes âgées représenteront plus de la moitié de la population mondiale.

Selon le Département des affaires économiques et sociales des Nations unies [6], le taux de croissance des personnes âgées de plus de 65 ans est de 2,4 % par an dans le monde. En 2047, les estimations montrent que le nombre de personnes âgées sera supérieur au nombre d'enfants [3].

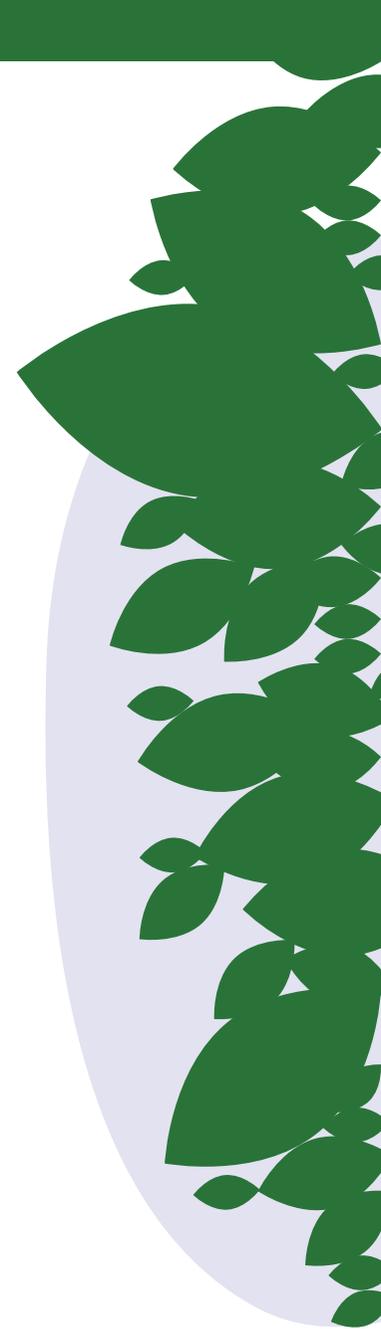
Au niveau européen, l'âge moyen a augmenté en moyenne de 0,3 an chaque année de 2004 à 2014 [7]. Dans l'Union européenne, les personnes âgées de 65 à 84 ans représentent en moyenne 6,8 % de la population totale [8]. Les hommes de 65 ans devraient vivre en moyenne 17,9 ans de plus, et les femmes 21,3 ans de plus [8]. Dans ce dernier cas, l'intervention des politiques publiques est nécessaire. Étant donné le nombre croissant de personnes incapables de subvenir à leurs besoins, la pression sur le système d'assistance médicale est plus forte que jamais [9].

Sur la base des données fournies par Eurostat [3], les activités Internet des seniors âgés de 65 à 74 ans dans certains pays d'Europe centrale et orientale ont été évaluées.

En 2012, les pays de l'Union européenne étaient très divers. Ainsi, plus de 55% n'étaient pas intéressés par l'internet, 27% déclaraient qu'ils n'étaient pas intéressés par l'internet, 27% déclaraient qu'ils étaient intéressés par l'internet.

ils n'ont pas besoin de l'internet, 19 % ne possèdent pas d'ordinateur, 16 % considèrent que les ordinateurs sont trop chers, 15 % ne savent pas comment utiliser un ordinateur et 12 % affirment qu'aucune formation n'est disponible.

Par conséquent, compte tenu de la prédisposition alarmante au vieillissement, du faible niveau d'utilisation de l'internet et des nouvelles technologies par la population âgée, et de la capacité des nouvelles technologies à améliorer la qualité de vie des personnes âgées, il est nécessaire d'habituer les personnes âgées à l'utilisation des technologies, pour leur plus grand bien.



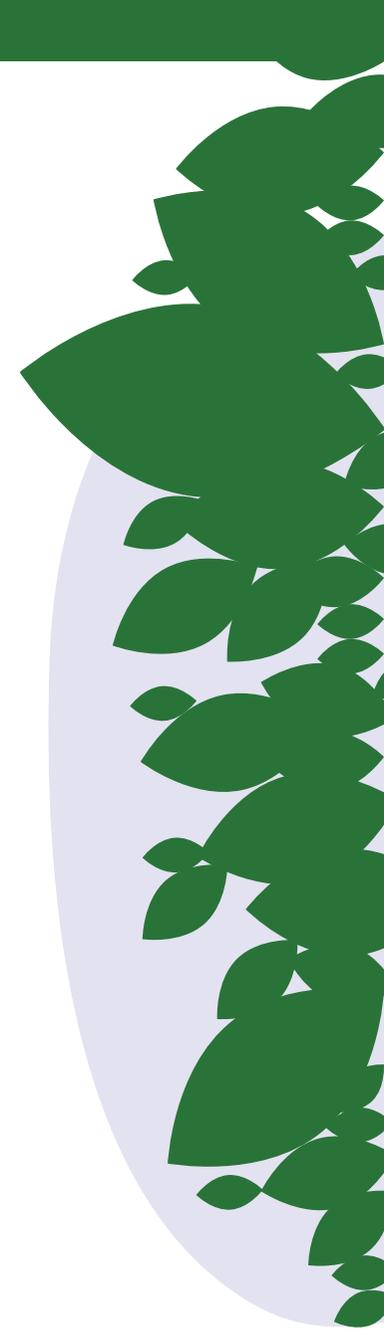
LA FRACTURE NUMÉRIQUE

En 1977, le sociologue Daniel Bell, premier sociologue à décrire l'impact social de la communication par les médias numériques, a estimé que la technologie avait des conséquences sociales majeures [10]. Outre les avantages politiques et économiques de l'internet, la littérature met l'accent sur les avantages sociaux des réseaux informatiques. Ainsi, l'internet peut être perçu comme une nouvelle forme de socialisation, de création de communautés, ou comme une forme de rencontres dans la "ville électronique" [11].

Le degré d'adoption d'une innovation par une communauté dépend, en premier lieu, du niveau de compatibilité (les valeurs existantes, les expériences passées, les besoins existants des individus) et, en second lieu, des avantages relatifs de cette technologie particulière [12]. Outre la question de l'intimité, l'inégalité est un problème qui est débattu dans le cadre du processus de développement technologique. Dans le langage numérique, l'inégalité est appelée la fracture numérique [10].

Olphert et al [13] soulignent qu'il existe différents types de fracture numérique. La première est la fracture mondiale qui fait référence aux différences d'accès à l'internet entre les pays industrialisés et les pays en développement. Ensuite, il y a la fracture sociale qui met l'accent sur le fossé entre les personnes riches en informations et les personnes pauvres en informations dans chaque nation. Enfin, il parle d'un fossé démocratique qui implique des différences entre ceux qui utilisent et ceux qui n'utilisent pas la technologie pour s'engager et participer à la vie publique [13].

Plus précisément, dans le contexte en ligne, la fracture numérique signifie un accès inégal à l'internet du point de vue des connaissances impliquées, de la qualité de la connexion ou de la capacité à évaluer l'information. Les études



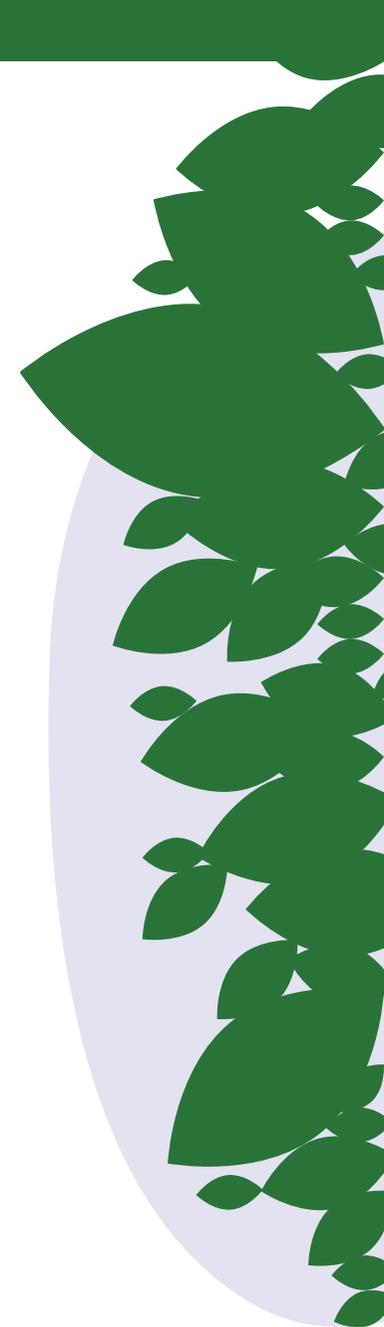
En 1977, le sociologue Daniel Bell, premier sociologue à décrire l'impact social de la communication par les médias numériques, a estimé que la technologie avait des conséquences sociales majeures [10]. Outre les avantages politiques et économiques de l'internet, la littérature met l'accent sur les avantages sociaux des réseaux informatiques. Ainsi, l'inter-

IMPACT DU VIEILLISSEMENT

Savoir comment les personnes âgées perçoivent la technologie et comprendre leur profil sont des aspects vitaux qui doivent être pris en compte par les entreprises, le gouvernement et les acteurs des services sociaux qui fournissent des services, des produits ou des programmes destinés aux personnes âgées. Ainsi, les personnes âgées sont considérées comme une communauté sensible caractérisée par des revenus moyens et parfois faibles, des exigences financières moindres et beaucoup de temps libre. Cependant, elles ont besoin d'intégration sociale [14].§

Les changements sont présents au niveau physique, émotionnel et social. Ainsi, en ce qui concerne les changements sensoriels, l'acuité visuelle et auditive est diminuée et peut affecter la façon dont l'information est perçue [14]. Les personnes âgées sont susceptibles de présenter une réduction de la largeur du champ visuel, de la sensibilité à la lumière, de la perception des couleurs, de la résistance à l'éblouissement, de l'acuité, de la sensibilité aux contrastes, de la recherche et du traitement visuels, et de la reconnaissance des formes [15]. Les personnes vieillissantes ont besoin de plus de lumière pour lire et écrire, la vitesse de traitement des informations diminue et le champ de vision se rétrécit [3] (p. 18). Les problèmes de vision sont également liés à la lecture de petits textes, à la vision dans une lumière faible, à la localisation visuelle d'objets et à la vision d'objets ou de personnes situés à proximité. Bien que ces problèmes concernent généralement 15 à 20 % de la population adulte, presque tous les adultes de plus de 55 ans ont besoin de lunettes.

(16) pp. 4-5). Dans le même ordre d'idées, on estime que la perte auditive est la troisième maladie chronique la plus fréquente.



Les personnes âgées sont les plus touchées, environ 30 à 35 % des personnes de plus de 65 ans ayant ce problème, en particulier les hommes [16] (pp. 4-5). Au niveau acoustique, les troubles sont liés à une diminution de l'audition, à une détérioration de la perception correcte et de la localisation des sons [3] (p. 18). Causés notamment par l'exposition au bruit tout au long de la vie, les troubles de l'audition se traduisent par une diminution de la capacité à entendre certains sons de la parole ou des sons aigus (par exemple, le gazouillis d'un oiseau, la sonnerie d'un téléphone, etc.) [16] (pp. 4-5). [16] (pp. 4-5). En raison de la diminution de l'audition, lors de la conception d'une interface ou d'un site web, les sons doivent être émis dans des gammes de fréquences plus basses que d'habitude [15].

Le tableau 1 donne un aperçu de la manière dont certaines capacités humaines évoluent avec le temps. Par exemple, à partir de 35 ou 40 ans, les capacités visuelles (liées à l'intensité de la lumière et aux caractéristiques spatiales) et certaines capacités auditives (liées aux aspects physiques des oreilles et aux variables externes) commencent à se détériorer [3].

Au niveau physique, les personnes âgées ont tendance à avoir des problèmes de flexibilité, de force, de vitesse d'exécution, de coordination main-œil, de mobilité et d'agilité [14]. En ce qui concerne les capacités motrices, les principaux changements concernent une diminution de la vitesse de mouvement, une diminution de la force et de l'endurance, une diminution de l'équilibre et de la coordination, et la probabilité de mouvements involontaires [17].

On estime que jusqu'à 65 ans, une personne a déjà perdu un tiers de sa masse musculaire. Par conséquent, non seulement l'équilibre et la station debout se détériorent, mais la coordination, la précision et la motricité fine diminuent avec le temps. Ainsi, lors de l'utilisation de la technologie, des problèmes peuvent apparaître dans le contexte d'une saisie rapide (par exemple, un double clic) ou dans la situation où l'on appuie sur plusieurs boutons en même temps [3] (p. 18).

Au niveau cognitif, les principaux éléments affectés, en particulier chez les personnes âgées, sont la mémoire, le raisonnement et la pensée abstraite [14]. Certaines des manifestations les plus courantes sont la perte de mémoire, la confusion, "une pensée désorganisée, des troubles du jugement, des difficultés à s'exprim-

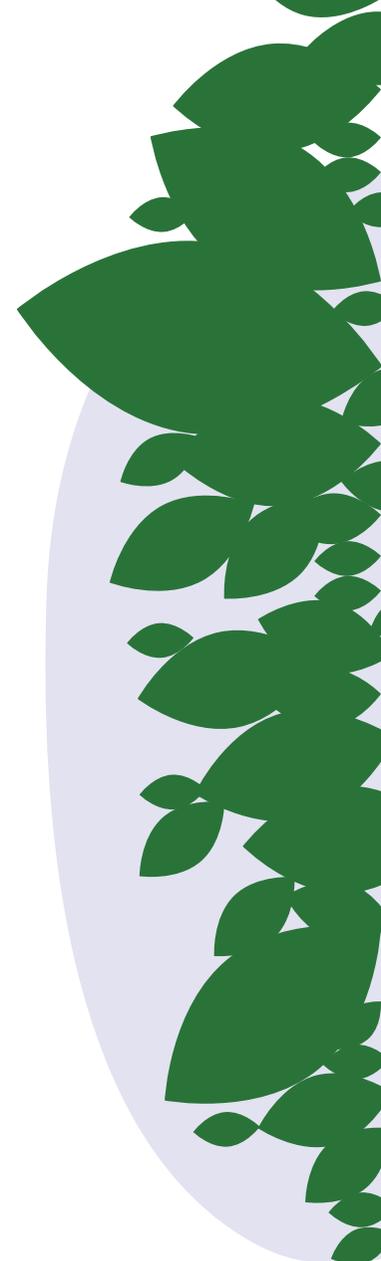


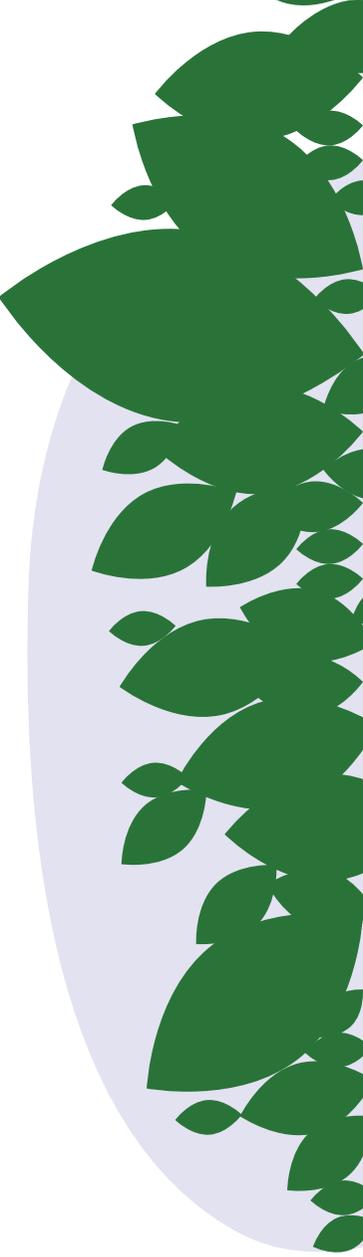
er, des difficultés à reconnaître les personnes familières et une désorientation dans le temps, l'espace et le lieu" [16] (pp. 4-5). En outre, étant donné que la concentration de l'attention devient un défi, la quantité d'informations fournies doit être réduite et présentée de manière simple et reconnaissable [3] (p. 18).

Dans le contexte du vieillissement de la population, de l'hétérogénéité de la population âgée de plus de 65 ans et des problèmes de santé normaux associés à cet âge, une communication efficace avec les personnes âgées, en particulier les personnes âgées de plus de 65 ans, est nécessaire.

La perte de compréhension de la langue par les professionnels de la santé devient un défi [16] (p. 3). La perte de compréhension du langage est généralement attribuée à un déclin de la mémoire de travail, "le système cérébral qui assure le stockage temporaire et la manipulation des informations nécessaires aux tâches cognitives complexes" [16] (pp. 4-5). Toutefois, les recherches existantes n'ont pas mis en évidence de déclin des capacités linguistiques des personnes âgées (sons, combinaison significative de mots ou compréhension verbale). Au contraire, si l'on considère que la mémoire à long terme n'est pas affectée (connaissances, vocabulaire, antécédents familiaux), on pense que le vocabulaire s'améliore avec l'âge et que l'intelligence reste stable [16] (p. 4).

Les changements sociaux peuvent inclure la diminution des revenus, la perte des réseaux sociaux préexistants et l'isolement. Sur la base des changements susmentionnés, les changements émotionnels peuvent inclure l'apparition de la solitude, de la tension, de l'anxiété d'être dépendant des autres et des craintes concernant la sécurité [14].





TECHNOLOGIE D'ASSISTANCE POUR LES PERSONNES ÂGÉES

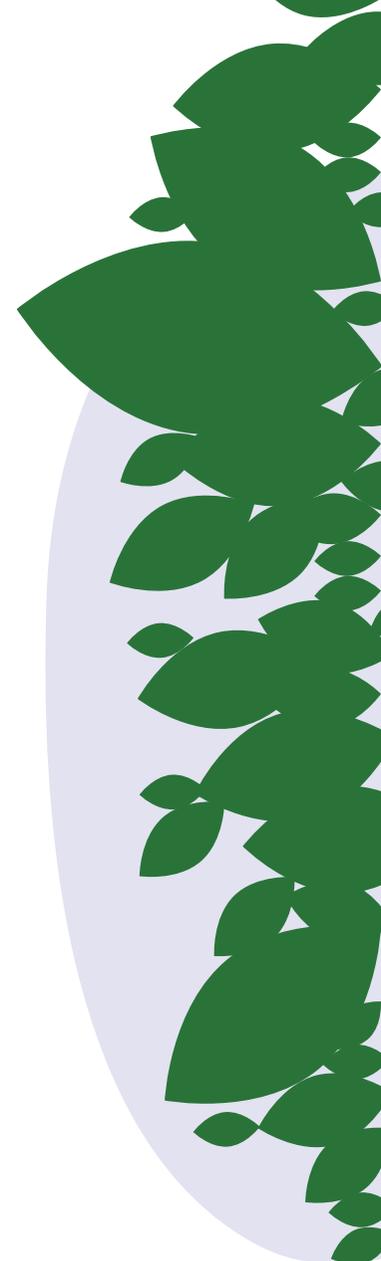
La technologie peut aider les personnes âgées à rester en contact avec leur famille et leurs amis, à créer un environnement plus sûr à la maison, à faciliter les soins médicaux, à introduire de nouvelles motivations dans la vie d'une personne, à générer un accès plus large à l'information et à augmenter le niveau d'interaction sociale, l'estime de soi, la satisfaction de la vie et l'autonomie [4] (p. 287). Ainsi, en ayant accès à la technologie, les personnes âgées peuvent être plus indépendantes et plus impliquées socialement.

La littérature parle de capteurs avancés et de réseaux de technologies qui peuvent améliorer la qualité de vie. Parmi les exemples, citons les maisons intelligentes équipées de systèmes d'éclairage intelligents, les cuisines intelligentes (sys-

Ces technologies sont particulièrement utiles pour les personnes âgées qui souhaitent vivre de manière autonome dans leur propre maison et, en même temps, contrôler leur état de santé [2]. Ces technologies sont particulièrement utiles pour les personnes âgées qui souhaitent vivre de manière indépendante dans leur propre maison et, en même temps, contrôler leur état de santé [2]. En outre, l'interaction homme-robot ou homme-dispositif peut être bénéfique dans une situation d'urgence comme, par exemple, la détection d'une personne tombée dans la cuisine. Une maison intelligente peut reconnaître cette situation anormale et envoyer le robot vers cette personne.

fils afin de lui prodiguer les premiers soins [18].

La technologie d'assistance est définie comme un équipement qui peut être personnalisé et qui peut maintenir ou améliorer les capacités d'une personne ayant des problèmes médicaux [4] (p. 288). Les systèmes de communication sans fil peuvent faciliter les examens médicaux, la collecte de données sur le patient, le contrôle de l'environnement dans lequel vit l'individu afin de prévenir les maladies, de maintenir les fonctions physiques et cognitives et la participation active [4].



Gamberini et al [4] (pp. 287-288) évoquent plusieurs séries d'objectifs qui lient les personnes âgées à la technologie.

Premièrement, principalement pour éviter les maladies, la technologie peut devenir un lien entre les spécialistes médicaux et les personnes âgées qui peuvent recevoir des conseils (technologie de télésanté) ou qui peuvent être supervisées à distance [2]. Deuxièmement, la technologie peut contribuer à la surveillance cognitive et physique de l'individu grâce à des capteurs qui collectent en permanence des données relatives à la localisation de la personne et aux activités qu'elle a effectuées. C'est le cas des personnes souffrant de handicaps physiques (par exemple, qui ne peuvent pas sortir de chez elles), de handicaps cognitifs, des personnes qui souffrent d'isolement, de frustration ou de dépression et qui peuvent communiquer avec des personnes atteintes d'une maladie similaire [4] (pp. 287-288).

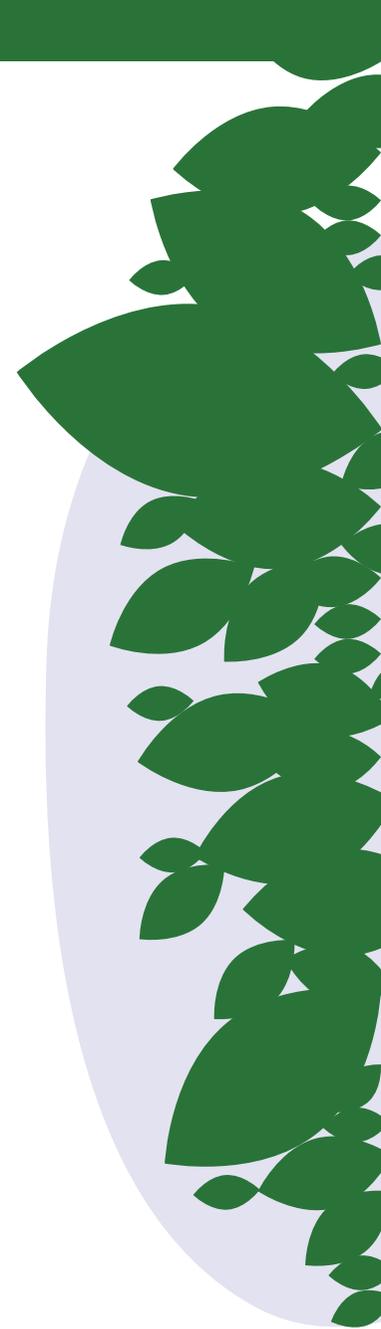
La littérature aborde deux concepts liés à l'assistance aux activités de la vie quotidienne (AVQ), à savoir l'assistance personnelle et l'assistance technologique. Alors que l'assistance personnelle implique l'aide apportée à une personne handicapée par d'autres personnes (par exemple, le conjoint, un enfant, un ami, un soignant rémunéré, etc.), l'assistance technologique implique l'utilisation d'équipements (par exemple, un fauteuil roulant, un déambulateur, des sièges de toilettes surélevés, etc). L'assistance technologique crée plus d'indépendance que l'assistance personnelle [19] (p. 330).

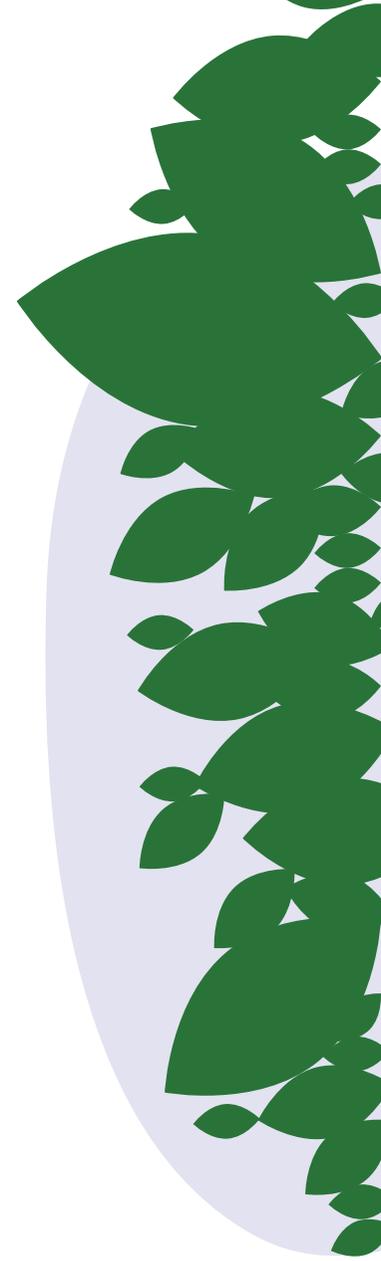
Deux arguments principaux justifient le besoin de technologies d'assistance dans la vie quotidienne des personnes âgées. Le premier fait référence à la prévision d'une pénurie de personnel et de personnel de santé qualifié dans un avenir proche. Le second fait référence au fait que les gens préfèrent de plus en plus vivre dans leur propre maison plutôt que d'être placés dans des foyers protégés lorsque c'est le cas [20].

Dans ce contexte, de nombreuses tentatives sont faites pour créer les robots les plus efficaces qui puissent être utilisés dans les soins de santé. Le développement des technologies de soins de santé s'oriente dans deux directions. La première concerne les technologies d'assistance physique (robots de réadaptation) qui ne

sont pas essentiellement communicatives et sociales, comme les fauteuils roulants, les membres artificiels, les exosquelettes, etc. La seconde concerne les technologies de soins de santé qui impliquent des fonctions de communication et des fonctions sociales, comme les fauteuils roulants, les membres artificiels, les exosquelettes, etc. communication et qui peuvent être considérés comme des robots sociaux ou des entités sociales qui communiquent avec l'utilisateur (robots sociaux d'assistance) [20] (p. 95).

Dans le domaine des robots sociaux d'assistance, la littérature parle de robots de type service et de robots de type compagnon. Les robots de service prennent en charge les activités de base (par exemple, manger, se laver, utiliser les toilettes, s'habiller), améliorent le niveau de mobilité (par exemple, la navigation), assurent l'entretien ménager et surveillent les personnes qui ont besoin d'une attention permanente. Des exemples de ce type de robot sont l'infirmière-bot Pearl, l'iCat néerlandais et le Care-obot allemand [20] (p. 95). Les robots compagnons ont pour fonction principale d'améliorer le bien-être de l'utilisateur. Plusieurs exemples fournis dans la littérature sont le robot japonais en forme de phoque Paro, le Huggable et l'Aibo développé par Sony. Tout aussi important, la littérature souligne qu'il existe des robots qui sont à la fois des technologies d'assistance et des technologies d'accompagnement (par exemple, Aibo) [20]. Le tableau 2 donne un aperçu de certains des robots d'assistance mentionnés ci-dessus.





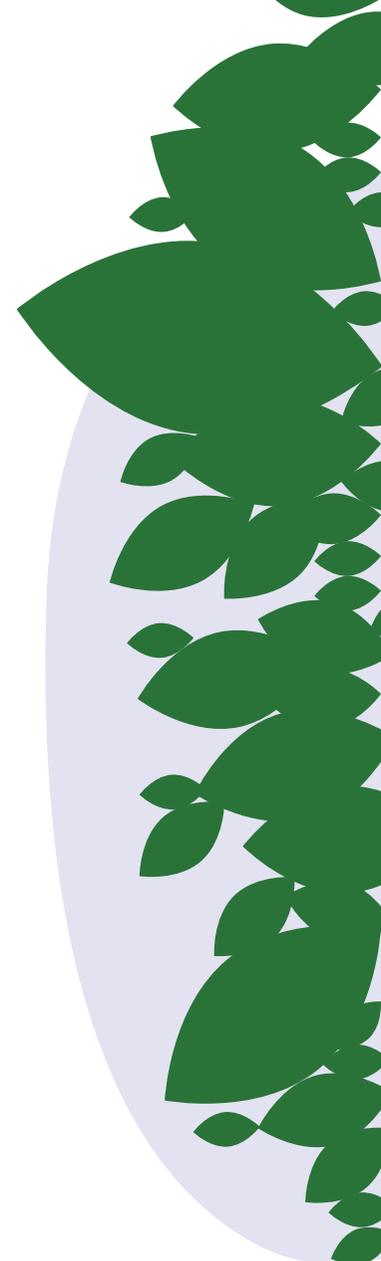
3.8. ADOPTION OU ACCEPTATION DE LA TECHNOLOGIE

Renaud et Van Biljon [27] font la distinction entre l'adoption et l'acceptation de la technologie. Alors que l'adoption de la technologie implique un processus (de la prise de conscience de la technologie à l'utilisation de la technologie comme mode de vie), l'acceptation est définie comme une attitude à l'égard de la technologie. L'exemple donné par les deux auteurs se réfère à un utilisateur qui achète un appareil mais qui a besoin de temps avant l'adoption proprement dite. L'adoption complète ne se produit qu'après l'acceptation totale [27].

Il est intéressant de noter que, tandis que le domaine des systèmes d'information parle, au niveau micro, de modèles d'acceptation de la technologie sans tenir compte du processus d'adoption complète, les sociologues soulignent une approche au niveau macro en considérant une décision d'achat (acceptation ou rejet) comme faisant partie du processus d'adoption [27].

Renaud et Van Biljon [27] décrivent le processus d'adoption des technologies comme un ensemble de cinq étapes : l'étape de la connaissance (l'individu apprend à connaître le produit), la phase de persuasion (l'individu est persuadé d'avoir besoin du produit), l'étape de la décision (qui conduit à l'achat), l'étape de la mise en œuvre (le produit est utilisé) et l'étape de la confirmation (le besoin de confirmer la décision prise d'acheter le produit). Dans le même ordre d'idées, Renaud et Van Biljon [27] parlent de la domestication de la technologie, dans laquelle les utilisateurs sont considérés comme des acteurs sociaux et où l'accent est mis sur la manière dont les innovations technologiques changent et sont changées par le contexte social.

Le modèle le plus important en matière d'acceptation des technologies est le modèle d'acceptation des technologies (TAM). Ce modèle a été introduit par Fred Davis en 1986 et permet d'expliquer et de prédire le comportement des utilisateurs vis-à-vis des technologies de l'information [28]. En d'autres termes, le TAM peut expliquer pourquoi un utilisateur accepte ou rejette une technologie de l'information et il est basé sur deux croyances cognitives : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue [28] (p. 151).

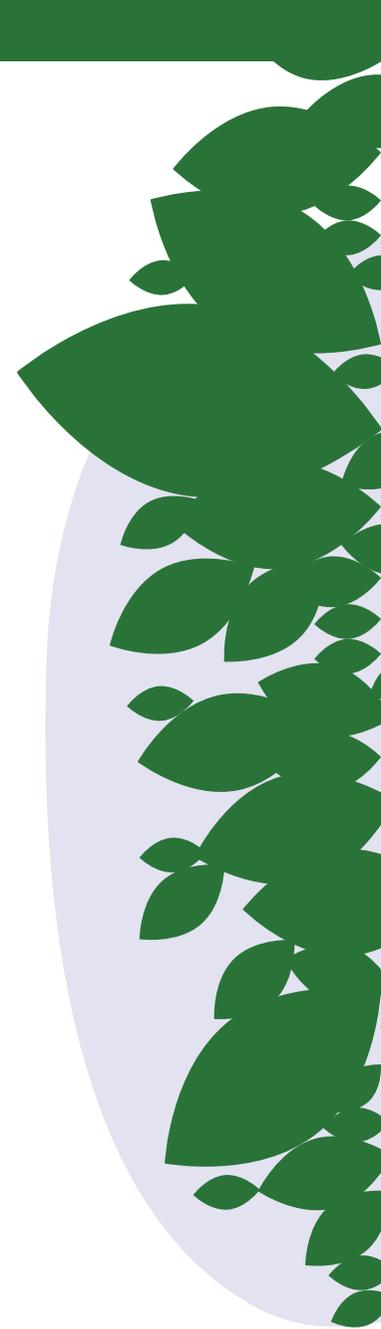


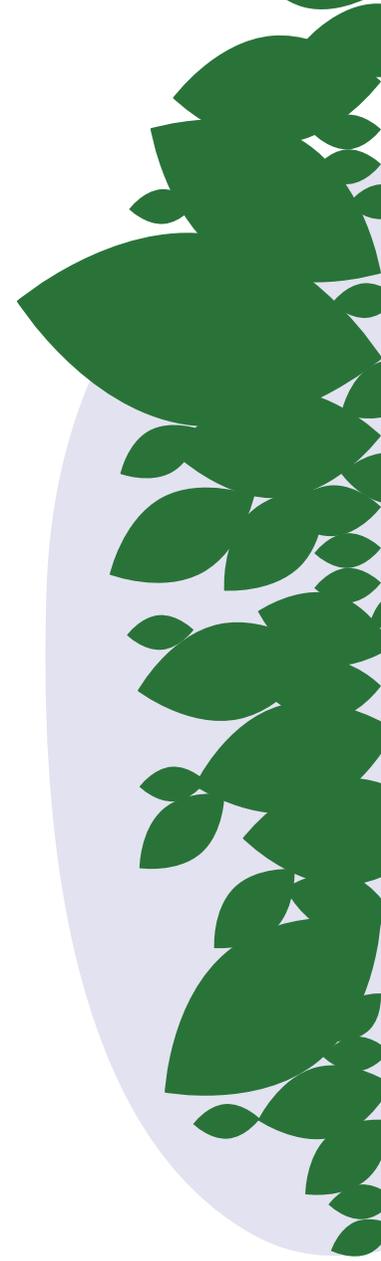
Le processus d'acceptation des technologies est traduit en TAM en s'appuyant sur six variables : les variables externes (variables démographiques, utilité perçue, facilité d'utilisation perçue), l'utilité perçue (la mesure dans laquelle l'utilisateur perçoit l'utilité de la technologie), la facilité d'utilisation perçue (la mesure dans laquelle l'utilisateur perçoit l'utilité de la technologie) et la facilité d'utilisation perçue.

la technologie améliore les performances), la facilité d'utilisation perçue (la mesure dans laquelle un individu considère que

Ce modèle ne tient pas compte de l'influence sociale [27]. Il ne tient pas compte non plus de l'influence de la société sur l'utilisation de la technologie, ni de l'influence de la société sur l'utilisation de la technologie. Toutefois, ce modèle ne tient pas compte de l'influence sociale [27].

La principale description du TAM fait référence au fait que l'utilisation de la technologie est influencée, directement ou indirectement, par l'intention comportementale de l'utilisateur, son attitude, l'utilité perçue du système et la facilité perçue de son utilisation. En même temps, des facteurs externes peuvent affecter l'intention et l'utilisation par le biais de l'utilité perçue et de la facilité d'utilisation [28].





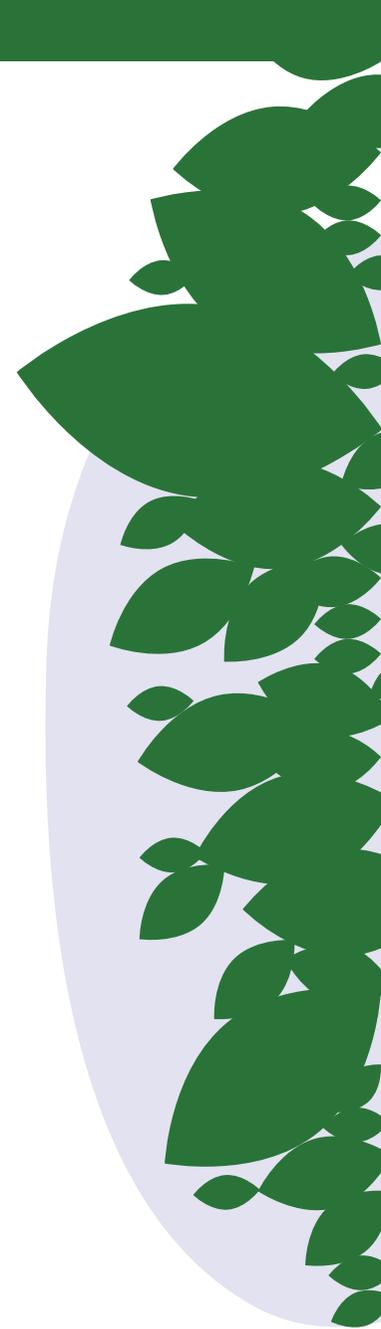
3.9. CONCEPTION DE TECHNOLOGIES POUR LES PERSONNES ÂGÉES

En ce qui concerne les technologies d'assistance pour les personnes âgées, la littérature soulève deux questions majeures. Premièrement, la technologie est perçue comme peu familière et est associée à une anxiété d'utilisation. Deuxièmement, le coût d'investissement dans la technologie est généralement perçu comme trop élevé [31]. Partant de l'hypothèse que l'âge seul ne permet pas de prédire l'acceptation de la technologie, Nedopil et al [3] font une distinction entre les facteurs qui influencent l'acceptation de la technologie et les facteurs qui influencent le besoin de technologie. Ainsi, les facteurs qui influencent l'acceptation de la technologie sont le coût, la conformité aux besoins individuels, l'expérience personnelle de l'utilisation de la technologie et les obstacles à l'accessibilité (physiologiques, cognitifs). Parallèlement, les facteurs qui influencent le besoin de technologie sont la génération de l'utilisateur, le style de gestion du foyer, le nombre et le type d'habitants dans le foyer et l'attitude personnelle à l'égard de la technologie [3].

La littérature [3] considère que les personnes âgées sont motivées pour utiliser la technologie, en particulier dans certaines situations. Elles sont donc plus ouvertes lorsque la technologie est compatible avec leur routine et lorsqu'elles peuvent estimer que les avantages de la technologie l'emportent sur l'effort d'apprendre à l'utiliser. En outre, il est important de noter que,

Comme prévu, le nombre de personnes âgées qui utilisent les technologies de l'information et de la communication (TIC) est en constante augmentation [3].

Un grand nombre d'applications et de produits disponibles pour les personnes âgées, bien qu'accessibles, ne sont pas spécialement conçus pour leurs besoins et ne génèrent donc pas suffisamment de familiarité [31]. Indépendamment de son utilité, la technologie fait peur et est perçue comme un sujet sensible pour la majorité des



personnes âgées, principalement si elle est trop intrusive, complexe, embarrassante ou perturbatrice pour l'environnement [32] (p. 1703). À cet égard, la familiarité de la conception et de l'interface est considérée comme une question très importante qu'il convient d'aborder pour l'e-inclusion des personnes âgées [31].

Comme le souligne Wakefield [33], il existe un fossé entre la façon dont fonctionne la technologie traditionnelle et les capacités des utilisateurs.

des personnes âgées. Par exemple, alors que le temps de réponse pour une icône sur un appareil Apple est de 0,7 s, le temps de réponse pour une personne âgée de plus de 65 ans peut être d'environ une seconde. Si les écrans tactiles existants ne sont pas adaptés à une personne dont les nerfs des doigts sont moins sensibles et dont le toucher est donc plus lourd, un léger tremblement de la main peut être interprété par l'appareil comme un glissement plutôt que comme un toucher [33]. Par conséquent, la technologie existante doit être complètement adaptée aux besoins et aux capacités des personnes âgées.

Un grand nombre d'entreprises tentent de créer l'appareil le plus adapté aux personnes âgées et à leurs besoins. Toutefois, certaines études soulignent que les solutions technologiques d'assistance doivent tenir compte du fait que les personnes âgées ne veulent pas être perçues comme étant dans le besoin et fragiles [3].

Considérant que les problèmes liés à l'utilisation de la technologie par les personnes âgées peuvent être résolus par l'amélioration de la conception et par la formation, Gamberini et al [4] (p. 289) parlent de cinq caractéristiques de l'utilisation de la technologie : le niveau de difficulté de l'apprentissage (le temps nécessaire pour terminer une activité), l'efficacité (le degré auquel les applications répondent aux besoins de l'individu, évitant ainsi la perte de temps et la frustration), les erreurs (le degré auquel certaines applications produisent des erreurs et le degré auquel l'individu est capable de les résoudre) et la satisfaction (la satisfaction liée à l'utilisation d'un certain appareil ou d'une certaine application).

En même temps, si les personnes âgées ont tendance à percevoir la technologie de surveillance de manière positive, leur acceptation dépend de son utilité pour soutenir la vie autonome et du niveau d'intrusion dans la vie privée [32] (p. 1704), surtout si l'on considère leur préoccupation pour la confidentialité de l'espace et non de l'information [32] (p. 1705), ce qui n'est pas le cas pour les personnes âgées.



1704). Leonardi et al [31] proposent une modalité d'interaction basée sur des gestes connus et naturels qui sont familiers aux personnes âgées. Par exemple, ils proposent de froter un objet avec un doigt au lieu d'utiliser la commande "effacer", d'éviter le menu et les outils standard, de représenter un forum de discussion comme une place publique et d'utiliser un style classique au lieu de formes et de couleurs étonnantes.

Dans le même ordre d'idées, certaines études montrent que l'accès à l'internet peut accroître l'interaction sociale et les performances cognitives chez les personnes âgées, principalement parce que la navigation sur l'internet implique des capacités cognitives et motrices [34]. Dans une étude de neuro-imagerie impliquant 24 personnes âgées et adultes d'âge mûr, Small et al. ont montré que des zones cérébrales similaires sont activées lors de la lecture d'un livre et lors d'une recherche sur internet [34]. La seule différence est que la recherche sur l'internet active plus intensément le cortex préfrontal, une zone responsable des décisions rapides et de l'évaluation d'informations complexes. On peut donc affirmer que l'inclusion numérique améliore les capacités cognitives. La technologie est un moyen d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées, de contribuer à leur santé physique et mentale et de leur donner la possibilité de mener une vie indépendante [34]. Dans le contexte de difficultés physiques, cognitives et psychologiques progressives, la technologie peut être un élément précieux pour améliorer l'autonomie des personnes âgées à domicile [32] (p. 1703). Les principales situations dans lesquelles la technologie peut être utile sont les suivantes : simplification des tâches domestiques et sécurité (par exemple, rappels de tâches, alarmes de gaz, d'incendie et d'intrusion, détecteurs de chute, systèmes de surveillance visuelle et acoustique), et maintien de la communication et du réseau social (par exemple, systèmes de vidéocommunication) [32] (p. 1703).

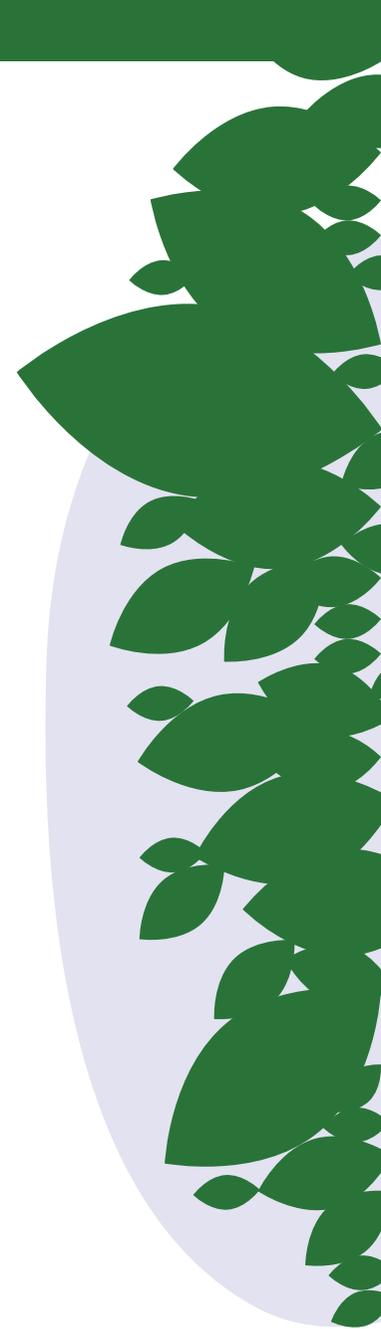
Nedopil et al [3] (pp. 21-22) présentent plusieurs éléments dont il faut tenir compte lors de la conception d'un produit destiné aux personnes âgées. Tout d'abord, il convient d'apporter une valeur ajoutée, une valeur liée à un avantage futur perçu, tel que la sécurité et le confort. Il est important que les promesses soient tenues. Deuxièmement, la technologie doit être un support adaptable. Cela signifie qu'elle doit apporter de l'aide pour les tâches qui aident la personne âgée à devenir indépendante, et non pour les tâches qu'elle peut facilement gérer. Troisièmement,

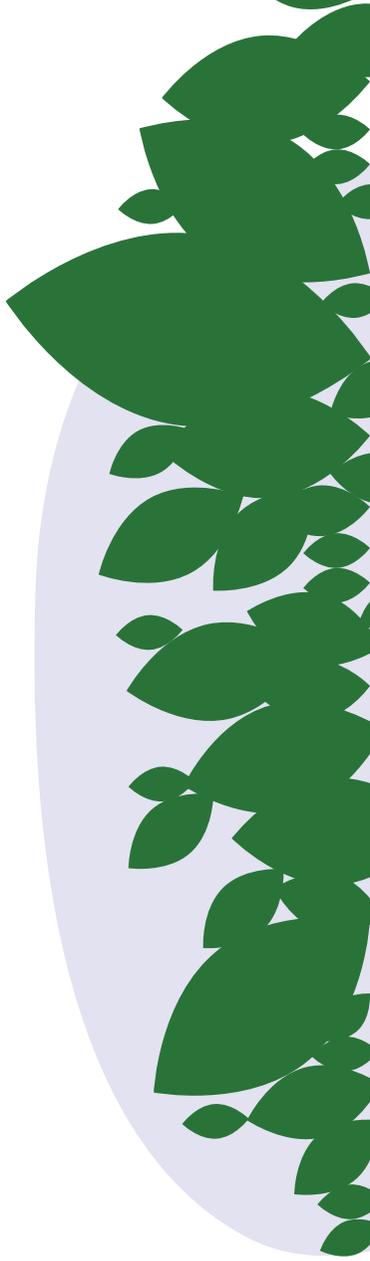
le produit doit être conçu de manière très simple et compréhensible. Bien qu'un design attrayant reste un élément important pour les personnes âgées, la fonctionnalité doit tenir compte du fait que la concentration et la mémoire diminuent avec l'âge. Enfin, le dispositif doit permettre une expérience joyeuse, être facile à utiliser et générer des pratiques émotionnelles positives [3] (pp. 21-22).

Le processus de conception de produits adaptés aux besoins des personnes âgées comporte trois étapes principales : comprendre, conceptualiser et tester. La première étape, la compréhension, correspond à la phase de collecte des informations relatives au comportement et aux besoins d'une personne âgée (auto-documentation, entretiens, études de marché, littérature). La deuxième étape, la conceptualisation, est la phase de génération d'idées, de développement de concepts qui devraient satisfaire correctement les besoins des utilisateurs. Enfin, l'essai est la phase au cours de laquelle les nouveaux concepts et produits sont testés afin de recevoir un retour d'information précieux pour améliorer l'article final [35].

D'après les caractéristiques des personnes âgées, les appareils devraient comporter de gros boutons, être mieux adaptés aux mains tremblantes, fournir des alertes en cas d'urgence détectée, être faciles à nettoyer, avoir un écran étanche, afficher un bon contraste, avoir un écran sans reflet, être compatibles avec d'autres interfaces/applications, avoir un manuel facile à lire avec des images et des instructions étape par étape, avoir une grande capacité de stockage de données, etc. [35].

La façon dont une interface mobile est organisée peut fortement influencer la façon dont elle est perçue par les individus. La qualité perçue d'une interface dépend du niveau de divertissement, des difficultés de navigation et du degré d'information. Alors que les difficultés de navigation ou l'accessibilité concernent l'opportunité, la commodité, l'interprétabilité et l'exhaustivité, le caractère informatif implique l'exactitude, la pertinence, l'exhaustivité, l'actualité et la crédibilité [36].





4. ÉVALUER LES APTITUDES DES APPRENANTS ET LES COMPÉTENCES

4.1. LES ÉMOTIONS DES PERSONNES ÂGÉES SUR LE SITE

Le vieillissement s'accompagne d'une série de changements aux niveaux physique, sensoriel, cognitif, social et émotionnel, ainsi que d'une forte hétérogénéité : toutes les personnes âgées ne sont pas identiques, mais il existe une variabilité intra- et inter-individuelle considérable, déterminée par les expériences de vie, les possibilités d'éducation, le contexte familial et le type d'emploi (De Beni & Borella, 2015).

Le vieillissement est donc un phénomène multidirectionnel et multidimensionnel qui, malgré la détérioration de la personne concernée, est capable de contrôler les émotions : il est important de préférer les émotions positives et de reformuler les émotions négatives de manière positive afin d'améliorer le bien-être de la personne. De nombreuses études montrent comment les émotions affectent positivement divers concepts tels que, par exemple, la mémoire, la perception et l'apprentissage, ainsi que la reconstitution de souvenirs dans lesquels l'émotion joue un rôle de renforcement.

Souvent, le souvenir est plus lié à l'émotion ressentie qu'à l'événement réel. Nous pouvons nous référer aux théories classiques en citant certains auteurs. James et Lange ont voulu démonter la théorie du sens commun selon laquelle les sensations produisent les aspects physiologiques des émotions, en soutenant que l'émotion est la sensation de changements physiologiques : l'émotion serait donc déterminée au niveau conscient par la perception des réponses du corps aux stimuli qui provoquent la peur, la colère, la tristesse ou la joie.



Cannon et Bard ont plutôt proposé une théorie dite centrale : selon cette théorie, l'émotion ne se produit pas au niveau viscéral, mais au niveau cérébral dans les circuits du paléo-encéphale (en particulier le thalamus et l'hypothalamus), qui activeraient les fonctions corticales et, plus tard, viscérales. Dans cette théorie, le flux de passe de l'événement émotionnel au système nerveux, et de celui-ci simultanément aux viscères et aux zones corticales pour un traitement cognitif de l'événement.

Le vieillissement s'accompagne d'une plus grande modulation des émotions, ce qui explique une plus grande stabilité de l'humeur, une diminution de la réponse psychophysiologique et une réduction de la recherche d'émotions. La personne âgée porte en elle un grand nombre d'émotions, qu'il s'agisse de joies ou de peines vécues au cours de sa vie et qui façonnent son caractère et sa pensée. De plus, les émotions sont également identifiées comme la base des relations sociales et culturelles. Plus nous vieillissons, plus les interactions sociales se réduisent, plus le cercle des amitiés se resserre et plus nous nous appuyons sur la famille et l'affectivité. Ce phénomène a été confirmé par des études et des recherches, notamment la théorie psychologique de Carstensen, élaborée dans les années 1990 : La "théorie de la sélectivité socio-émotionnelle". Selon cette théorie, les personnes âgées font jouer "l'effet de positivité", un mécanisme de régulation des émotions qui se concentre sur des objectifs émotionnels plutôt que cognitifs, visant à éliminer les expériences négatives, réduisant ainsi les risques émotionnels tels que la tension, le stress et les conflits, et préférant les émotions épanouissantes qui stimulent le bien-être.

La perception du temps est un autre aspect important de cette théorie. Le fait de réaliser que l'on dispose de peu de temps pousse la personne âgée à se concentrer sur des objectifs à court terme plutôt qu'à long terme, comme la création de nouvelles connaissances qui demande du temps et de l'énergie. Le désir est de vivre dans le présent et d'en profiter au maximum.

Cependant, cette focalisation sur les aspects positifs de la vie peut avoir des conséquences négatives. La personne âgée qui essaie d'éviter les informations qui tendent à être négatives et de déléguer à des tiers les décisions difficiles et désagréables, aura tendance à mal se comporter en raison de son incapacité à traiter l'information. Une étude récente a tenté d'aborder cette question en demandant à des participants (jeunes et vieux) s'ils préféreraient demander une information gratuite, fiable et anonyme sur leur susceptibilité personnelle à diverses maladies et



menaces environnementales. On a dit à la moitié des participants qu'ils pouvaient connaître le "risque" (cadrage pédagogique négatif) ; à l'autre moitié, on a dit qu'ils pouvaient connaître la "protection" contre les menaces (cadrage pédagogique positif). En conclusion, il a été constaté que les personnes âgées étaient plus susceptibles de demander l'information lorsqu'elle était présentée dans le cadre de la protection que dans celui du risque.

Cela nous amène à penser que les professionnels de la santé doivent adapter le message qu'ils veulent communiquer au patient âgé en fonction de ses préférences et de ses objectifs. Le rôle de l'éducateur, qui a trouvé sa place dans l'éducation des personnes âgées, est donc essentiel.

Depuis les années 60, la profession d'éducateur professionnel connaît une évolution dans son emploi. Si, au début, la profession se concentrait sur l'aspect éducatif et animatif des groupes de personnes âgées, aujourd'hui, l'éducateur professionnel exerce également des fonctions de réhabilitation et de soins, en fondant son travail sur la relation avec les personnes âgées. L'objectif est le maintien et l'amélioration des compétences à travers la conception et la gestion d'activités liées à la vie quotidienne, qui sont censées être un moyen d'atteindre les objectifs éducatifs fixés. Ces découvertes ont conduit notre société à une révolution dans la façon de penser et de gérer les personnes âgées. Une grande attention est accordée à leur bien-être et à leur perspective de vie future.

La recherche dans ce domaine montre qu'avec l'aide d'activités et de jeux psychophysiques, il est possible d'améliorer la phase de vieillissement et de réduire l'apparition de maladies en parvenant à vivre plus longtemps ; les séances de pleine conscience peuvent aider à vivre dans "l'ici et le maintenant", en traitant ce qui a été et en profitant du présent, ce qui permet aux personnes âgées de mieux gérer et de mieux vivre leur vie.

exprimer les émotions. Par conséquent, pour améliorer l'expérience émotionnelle, il est nécessaire d'effectuer un travail ciblé sur les émotions qui conduira à stimuler simultanément le contact émotionnel et la perception des différents états émotionnels, à améliorer le souvenir des émotions, à stimuler l'expression verbale des émotions ressenties et à encourager leur partage et leur bien-être, en stimulant à la fois les émotions directes et indirectes.





4.2. L'IMPORTANCE DE FOURNIR UNE ÉVALUATION DES EXERCICES POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA COMPÉTENCE ÉMOTIONNELLE

Le rôle des éducateurs professionnels est un rôle décisif dans la vie des personnes âgées, accompagnant leur parcours et influençant leurs résultats. Pour aborder cette question spécifique, il est utile de faire un tour d'horizon général des émotions en pouvant dire que : “Le contenu émotionnel des informations et des événements de la vie quotidienne conditionne l'organisation d'une mémoire durable ; si l'information ou l'événement a un contenu émotionnel riche, le souvenir sera plus fort et durera plus longtemps ; c'est ce qu'on appelle l'amélioration émotionnelle (Neurobiol Aging 2004 ; 25 : 1117- 24)”, et l'amygdale est le centre du système de mémoire émotionnelle, où a lieu la comparaison entre les différents stimuli reçus et les expériences passées. C'est ce qui donne de la couleur à la vie.

Il est important, au niveau éducatif, de pouvoir distinguer les émotions primaires telles que la joie, la tristesse, la peur, la colère, la surprise, le dégoût, des émotions secondaires telles que la honte, la culpabilité, l'embarras, la timidité, le mépris.

Le vieillissement entraîne des modifications, non seulement physiques, mais aussi émotionnelles. Les rôles sociaux changent, l'apparence physique est altérée, la précarité de la santé et de la vie est souvent aggravée par la précarité économique, sans parler de la réduction des relations sociales, car on se retrouve souvent seul. Le problème est que si tout cela n'est vécu que comme une perte, le risque d'être submergé par la colère et les émotions négatives est très élevé.



Les émotions négatives mettent à l'épreuve le système immunitaire et favorisent l'apparition de nombreuses maladies telles que les lésions vasculaires et l'augmentation du cholestérol. La diminution de la tolérance et de l'indulgence, la sédentarité et l'attachement aux habitudes favorisent le risque de développer des états dépressifs entraînant l'alexithymie, ce trouble qui altère la conscience et la capacité de description. des états émotionnels vécus, rendant le style communicatif stérile et incolore (Treccani, 2010).

C'est en 1990 que Salovey et Majer ont rédigé la première définition de l'intelligence émotionnelle (IE). L'intelligence émotionnelle est née pour étudier le domaine des émotions et comprendre son rôle dans le bien-être et le comportement humain. L'intelligence émotionnelle implique la capacité de percevoir, d'évaluer et d'exprimer correctement les émotions, de comprendre et/ou d'éprouver des sentiments, de comprendre les émotions et de les réguler afin de promouvoir le développement émotionnel et intellectuel (Salovey, Mayer, n. d.). Elle influence également la capacité des individus à faire face avec succès aux exigences et aux pressions de l'environnement (Martinez, 1997).

Plus tard, pour mieux expliquer leur idée de l'intelligence émotionnelle, ils l'ont divisée en quatre niveaux de compétences de base : Percevoir et exprimer les émotions ;

Utiliser les émotions pour faciliter la réflexion ; Comprendre les émotions ;

Gestion des émotions.

Daniel Goleman, quant à lui, la définit comme "la capacité à se motiver, à persister dans la poursuite d'un objectif malgré les frustrations, à contrôler ses impulsions et à différer la gratification, à moduler son humeur en empêchant le stress de nous empêcher de penser, à faire preuve d'empathie et d'espoir", et distingue les compétences personnelles des compétences sociales. Les premières renvoient, en général, à la capacité d'appréhender les différents aspects de la vie émotionnelle, tandis que les secondes renvoient à la manière dont on comprend les autres et dont on entretient des relations avec eux.



SELON GOLEMAN, L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE EST UN GROUPE DE CINQ COMPÉTENCES

Connaissance de ses émotions : Il s'agit de la capacité à reconnaître un sentiment lorsqu'il se manifeste, de la conscience de soi, comprise comme une attention réfléchie et continue à son expérience. Élément constructif d'un autre aspect très important de l'intelligence émotionnelle, qui est la capacité à se débarrasser d'un état d'esprit négatif.

Contrôle et régulation des émotions : Il s'agit de la capacité à contrôler ses émotions, afin qu'elles soient adaptées à la situation. Les moments difficiles, comme les moments positifs, donnent du goût à la vie, mais pour cela ils doivent être équilibrés ; en fait, c'est la relation entre les émotions positives et négatives qui détermine le niveau de vie d'un individu. bien-être.

L'auto-motivation : La capacité à maîtriser les émotions est une condition préalable pour pouvoir se concentrer, trouver la motivation et la maîtrise de soi. Elle est indispensable pour se motiver à atteindre un certain objectif et pour persister dans son engagement lorsque les situations deviennent très frustrantes. La motivation est le moteur interne qui entraîne la mise en oeuvre de toute une série de comportements permettant d'atteindre un objectif.

Reconnaissance des émotions d'autrui : Empathie : Cette capacité permet de savoir ce que ressent un autre être humain et intervient dans de nombreuses situations, qu'il s'agisse de la vie professionnelle, de la vie privée, des relations amoureuses ou des relations parents-enfants. La clé de la compréhension des sentiments et des émotions d'autrui réside dans la capacité à lire les messages qui se manifestent par la communication non verbale. Comme l'a déclaré Watzlawick (1980), les individus ne communiquent pas seulement par le biais de divers codes, mais ils métacommuniquent (métacommunication : communication sur la manière dont une information est interprétée) en



rendant explicite à l'autre ce qui se cache derrière le message envoyé. Les personnes empathiques sont plus sensibles aux signaux sociaux subtils qui indiquent les besoins, les désirs ou les envies des autres, tandis que "l'incapacité à enregistrer les sentiments d'autrui est considérée comme un déficit très grave de l'intelligence émotionnelle" (Goleman, n. d.). (Goleman, n. d.)

Gestion des relations : La capacité à gérer les émotions des autres est une compétence fondamentale dans l'art de gérer les relations interpersonnelles. Pour être en mesure de gérer les émotions des autres et d'entrer en contact avec eux, il est essentiel d'avoir développé une bonne maîtrise de soi, un calme intérieur et une bonne compréhension de ses propres sentiments. La gestion efficace des relations interpersonnelles peut être définie comme "un art des relations" qui requiert la maturité de deux autres compétences émotionnelles, la maîtrise de soi et l'empathie. Ces deux compétences apparaissent vers l'âge de deux ans et se développent par la suite.

Sur la base de ce que nous avons dit et en tant qu'éducateurs professionnels, il est approprié d'accroître vos compétences en matière d'éducation émotionnelle en abordant les nouvelles méthodes technologiques d'apprentissage.

Ces outils ont un effet positif sur la motivation et rendent l'enseignement plus intéressant. Le pouvoir de la technologie s'accroît considérablement parallèlement à votre capacité d'empathie et de communication, qui reste un élément essentiel de votre profession.

Parallèlement aux activités d'animation et de jeu, il est essentiel d'aller à la rencontre des besoins de socialisation, de relations, d'amélioration et de maintien des capacités cognitives et expressives ainsi que de récupération de la mémoire et de l'histoire personnelle et familiale. Les multiples activités proposées doivent recréer un climat d'accueil et de familiarité qui peut valoriser les habitudes et les connaissances de l'utilisateur, en respectant ses rythmes. Cette première étape est fondamentale pour jeter les bases de la prédisposition de la personne âgée à la nouvelle réalité et à l'approche émotionnelle. Comme nous l'avons vu précédemment, stimuler l'expérience émotionnelle en l'amenant à un niveau plus hétérogène est l'un des points centraux.



Vous devrez stimuler la personne âgée de manière ciblée en lui faisant faire des exercices qui l'activent sur des aspects émotionnels spécifiques à travers différents modes d'expression. En fait, les personnes âgées ont tendance à revivre presque toujours les mêmes expériences, qui sont à leur tour liées à un groupe restreint d'émotions. Souvent, la personne âgée exprime des émotions primaires de chagrin, de joie, de peur, de colère en se rattachant à certaines expériences vécues dans le passé ; il est peu probable qu'elle parle de ces événements en verbalisant des émotions plus complexes comme celles de l'embarras, de l'espoir, de la résignation, de l'offense, de la déception, et si elle en parle, ce sera de façon mineure ou sans même entrer pleinement en contact avec cette émotion tant l'autre est prépondérante. Un exemple d'exercice, pour mieux comprendre le sujet, est de demander aux gens de colorier le nom de certaines émotions et d'expliquer ensuite la raison de cette association.

L'exercice peut être approfondi en demandant de relier chaque émotion à un souvenir. Cet exercice vous permettra d'explorer des souvenirs personnels et d'élargir le vocabulaire émotionnel du patient. Ce qui vient d'être exprimé aide à comprendre que faciliter un contact émotionnel hétérogène chez la personne âgée fait partie intégrante du travail de stimulation des capacités cognitives résiduelles.





4.3. COMMENT FAVORISER LES ÉMOTIONS POSITIVES CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES ?

Comme indiqué dans les pages précédentes, il est important non seulement d'apporter un soutien émotionnel et physique aux personnes âgées, mais il est tout aussi important de les aider et de leur apprendre à développer des émotions positives. Les personnes âgées ont souvent tendance à s'isoler du monde extérieur, à souffrir d'anxiété et de dépression en raison du temps qui passe et du monde moderne, qui peut leur être presque étranger. Une intelligence émotionnelle bien structurée peut avoir un impact positif sur leur santé sociale, psychologique et physique.

Perspectives théoriques

Comme indiqué précédemment, le psychologue Daniel Goleman a identifié les principales compétences personnelles et interpersonnelles impliquées dans l'intelligence émotionnelle, expliquant pourquoi l'intelligence émotionnelle est aussi importante que le QI lorsqu'il s'agit de réussir (The Institute of Chartered Accountants in

England and Wales [ICAEW], 2021) :

- La conscience de soi, qui consiste à reconnaître et à comprendre ses émotions, est notre boussole morale et permet de reconnaître nos forces et nos faiblesses.
- L'autorégulation, qui consiste à gérer nos émotions, tant positives que négatives, ce qui peut se faire par des exercices de relaxation et de respiration.
- La motivation, qui concerne la volonté de s'améliorer et d'atteindre ses objectifs.
- L'empathie est une compétence fondamentale, la capacité de voir la situation du point de vue d'une autre personne, et le respect de la diversité et de l'inclusion en est un aspect essentiel.
- Compétences sociales : les personnes qui possèdent ces compétences sont douées pour les relations avec les autres, elles peuvent être des leaders, gérer les conflits et motiver les autres.



Les émotions positives sont celles que nous trouvons agréables à vivre. Selon l'Oxford Handbook of Positive Psychology, les émotions positives sont "des réponses situationnelles agréables ou souhaitables, distinctes des sentiments agréables et de l'affect positif indifférencié" (Cohn & Fredrickson, 2009, cités dans Ackerman, 2019). Les émotions positives peuvent être (Ackerman, 2019) :

- la sérénité,
- l'intérêt,
- satisfaction,
- joie,
- l'amour.

Les émotions négatives sont les émotions que nous trouvons désagréables à vivre. Elles peuvent être définies comme "une émotion non agréable ou malheureuse qui est évoquée chez les individus pour exprimer un affect négatif à l'égard d'un événement ou d'une personne" (Pam, 2013, cité dans Ackerman, 2019).

Parmi les émotions négatives, nous pouvons trouver (Ackerman, 2019) :

- peur,
- colère,
- dégoût,
- la solitude,
- tristesse.

Les émotions négatives et positives jouent un rôle important dans le fonctionnement du cerveau (Ackerman, 2019). Comme nous le savons déjà, les émotions résident dans le "système limbique", également connu sous le nom de "cerveau émotionnel", et le premier à en parler était Paul Broca. Plus tard, pour l'étudier plus en profondeur, ce sont Papez (1939, cité dans Biviano, 2019) et MacLean (1949, cité dans Biviano, 2019). Le système limbique se compose de plusieurs structures cérébrales qui coordonnent la perception, la conscience, la mémoire et les émotions : l'hippocampe (siège de la mémoire émotionnelle), l'amygdale (d'où provient la peur, centre des émotions), l'hypothalamus (les corps mammaires transfèrent les impulsions de l'amygdale et de l'hippocampe au thalamus), le fornix (transmet les informations émotionnelles) et le cortex limbique. Outre le système limbique, le système nerveux autonome joue également un rôle important dans les réponses aux émotions, car il coordonne les réactions physiologiques aux stimuli de peur (Biviano, 2019). (Figure 1 - Le système limbique).



The Limbic System

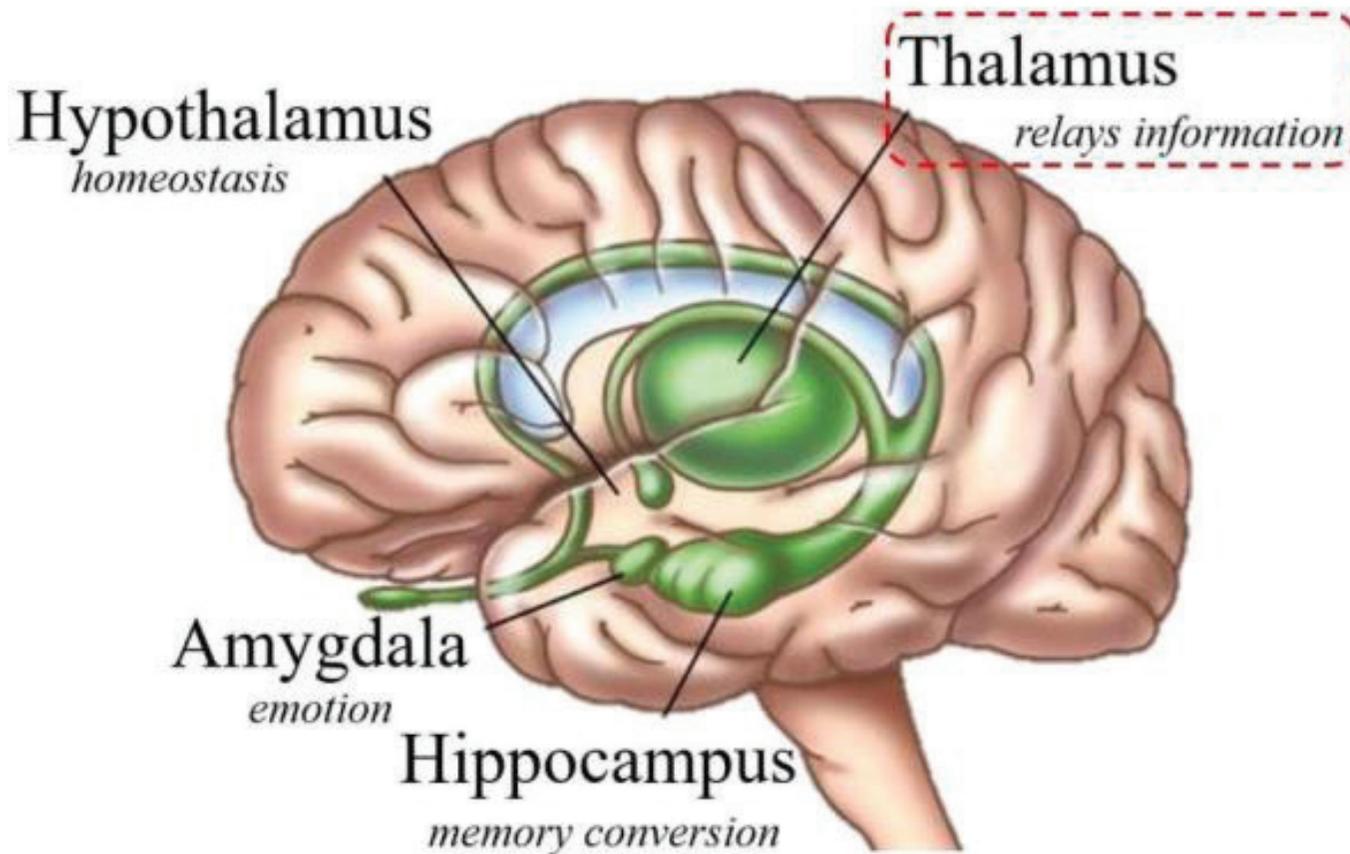


Figure 1.
Le système limbique
Thalamus Note. Tiré
de Le système
limbique - Thalamus
[Imaote], par
E. Pan, 2020,
([www.thereiotnoft-hebrain.com/resources/thelimbic system thalamus](http://www.thereiotnoft-hebrain.com/resources/thelimbic%20system%20thalamus))

En ce qui
concerne les
émotions
positives, elles
peuvent avoir
différents
impacts sur le

Les émotions positives peuvent augmenter notre performance dans une tâche cognitive, en remontant notre moral, sans nous distraire comme dans le cas des émotions négatives (Jordan & Dolcos, 2017, cités par Ackerman, 2019). Elles peuvent initier des voies de récompense, contribuant à réduire les niveaux de cortisol et à augmenter le bien-être (Ricard et al., 2014, cité par Ackerman, 2019). Ils peuvent nous aider à élargir nos horizons et à étendre le champ d'action de notre cerveau (Fredrickson, 2001, cité dans Ackerman, 2019).

Bien que désagréables, les émotions négatives sont également nécessaires à la croissance de l'individu. Selon la "théorie de l'élargissement et de la construction" élaborée par Fredrickson (1998, cité par Micieli, 2019), les émotions positives, au même titre que les émotions négatives, ont une fonction adaptative en ce sens qu'elles motivent les humains à accomplir des activités qui sont adaptatives sur le plan évolutif. En fait, Barbara Fredrickson (1998, cité par Micieli, 2019) a été la première à étudier les émotions positives, et elle en a identifié quatre types : la joie, le contentement, l'intérêt et l'amour. Mais nous nous concentrerons sur la manière de favoriser les émotions positives chez les personnes âgées.

Les émotions négatives, en particulier la colère, ont tendance à diminuer avec l'âge (sauf en cas de maladie), tandis que les émotions positives restent relativement stables (Carstensen et al., 2000 ; Charles et al., 2001, cités dans Ong et al., 2011). En vieillissant, les personnes âgées peuvent se sentir mises à l'écart par la société et se sentir un fardeau pour leur famille, et elles peuvent adopter des comportements négatifs en matière de santé, comme une mauvaise alimentation et un mode de vie sédentaire (Ong et al., 2011).





4.4. STRATÉGIES

4.4.1. MODE DE VIE

Il est recommandé aux personnes âgées d'essayer de maintenir un mode de vie actif et sain, sans trop d'efforts, et d'avoir une routine sommeil-éveil saine, car le vieillissement est associé à des altérations de la qualité du sommeil (Bloom et al., 2009, cité dans Ong et al., 2011), tandis que les émotions positives peuvent favoriser des schémas de sommeil adaptatifs (Steptoe et al., 2008, cité dans Ong et al., 2011).

Certaines des stratégies visant à favoriser les émotions positives chez les personnes âgées peuvent être les suivantes (Davis, n. d.) :

- des exercices de méditation de pleine conscience,
- des exercices de respiration,
- se concentrer sur ses qualités positives,

- apprendre à utiliser des affirmations positives (je suis heureux ; j'essaie toujours de voir le côté positif des choses ; tous mes sentiments sont valables et utiles ; je me traite avec gentillesse et compassion ; je suis aimé/aimé par ma famille),
- accroître la confiance en soi,
- acceptation de la pratique

4.4.2. ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si la personne âgée se sent seule, en plus de l'attention et de l'affection données par les soignants et les membres de la famille, si elle vit dans son propre appartement ou maison, il pourrait être utile de lui donner un animal de compagnie dont elle pourrait s'occuper : en fait, cela pourrait donner aux personnes âgées un sentiment d'utilité et d'accomplissement personnel, ce qui augmente l'estime de soi et réduit le risque de maladies, telles que la dépression (Maccarone, 2018).



4.4.3. ENCOURAGER L'EXERCICE PHYSIQUE

L'exercice physique doit être encouragé : il est essentiel au maintien de la santé du corps et de l'esprit, en fait "mens sana in corpore sano". La marche en compagnie d'un membre de la famille, d'un ami, d'un technicien de santé dans un parc, ou la participation à des groupes d'aérobic pour personnes âgées dans un centre de loisirs peuvent être encouragées. En cas de problèmes de mobilité, les exercices sédentaires peuvent être encouragés ; en effet, l'activité peut maintenir les personnes âgées alertes et prévenir la dépression (Maccarone, 2018).

4.4.4. ENCOURAGER LA LECTURE DES LIVRES

C'est un fait que la lecture aide à garder l'esprit actif, et nous savons que le fait de garder l'esprit actif nous aide à avoir conscience de nous-mêmes. La lecture de livres contenant des histoires et des récits positifs, de carnets de voyage ou d'autobiographies peut aider la personne âgée à passer le temps, à entretenir son imagination et à maintenir son intérêt pour la connaissance et les activités. En outre, la résolution de mots croisés, de sudokus et de rébus peut aider à garder l'esprit jeune (Maccarone, 2018).





4.4.5. LA CUISINE

Il est important de manger sainement, surtout avec l'âge, pour éviter les maladies telles que l'hypercholestérolémie et le diabète. Ne pas manger suffisamment peut provoquer de l'irritabilité, de la fatigue et de la tristesse. Prendre des cours de cuisine peut aider les personnes âgées à être plus paisibles et à se sentir membres d'un groupe, à comprendre l'importance d'une cuisine saine, avec des repas sains qui nourrissent le cerveau, le corps et les sentiments positifs (Maccarone, 2018).

4.4.6. JEUX

Comme mentionné précédemment, résoudre des mots croisés et assembler des puzzles peut aider à garder le cerveau actif, stimulé et en bonne santé. Il peut être utile d'accompagner la personne âgée pour qu'elle rejoigne un club de jeux de société ou un club de lecture, où elle pourra jouer aux cartes, au bridge, au scrabble, et profiter de l'occasion pour se faire de nouveaux amis et discuter avec d'autres personnes âgées (Maccarone, 2018).

4.4.7. AMÉLIORER LA CONFIANCE EN SOI

Il est donc important de veiller à ce que la personne âgée se lave régulièrement et correctement. Il est donc important de veiller à ce que la personne âgée se lave régulièrement et correctement. Le maquillage peut également aider la femme âgée à se sentir mieux et plus séduisante ; il est donc conseillé de la faire participer à des ateliers et à des groupes de théâtre. Le fait de se sentir attirante et soignée peut augmenter la confiance en soi et la vision de la vie de la personne âgée (Maccarone, 2018).





4.4.8. LE BÉNÉVOLAT

Les personnes âgées ont la possibilité de travailler et de faire du bénévolat, ce qui peut leur donner un but et un sens à leur vie (Maccarone, 2018).

4.4.9. CONVERSATION

La conversation et la conscience d'être entendu est un point très important dans la vie de chaque individu. Le groupe le plus mis à l'écart par la société est celui des personnes âgées, car elles sont souvent considérées comme inutiles. Écouter, converser, poser des questions et montrer de l'intérêt pour les personnes âgées est important pour qu'elles se sentent heureuses, motivées et importantes (Mac-Carone, 2018).

4.4.10. SOUTENIR LES GROUPES

Pour favoriser les émotions positives, la personne âgée peut rejoindre des groupes de soutien, où elle apprendra différentes techniques de relaxation, la pleine conscience, et où elle pourra trouver un soutien que les membres de sa famille ne peuvent pas lui apporter. Il peut également être utile de conseiller à la personne âgée de consulter un psychologue spécialisé dans la psychologie positive, afin qu'il puisse proposer des interventions visant à favoriser les émotions positives. Le chapitre suivant présentera des exercices possibles qui peuvent être mis en oeuvre sans l'aide d'un psychologue.



4.5. ENSEMBLE D'EXERCICES POUR FAVORISER LES ÉMOTIONS POSITIVES ET L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Colorons les émotions

Comme mentionné précédemment au chapitre 2, nous connaissons un exercice qui vise à enquêter sur les souvenirs personnels et à élargir le vocabulaire émotionnel de la personne âgée.

On demandera à l'aîné de faire correspondre une couleur au nom de certaines émotions et d'expliquer la raison de cette correspondance. L'exercice peut être approfondi en demandant d'associer la couleur à un souvenir.

Exemple : Emotion-Amour. Couleur-Rouge

Émotion	Couleur
S'amuser	
Surprise	
Joie	
Confiance	
Amour	
Intérêt	
Sérénité	

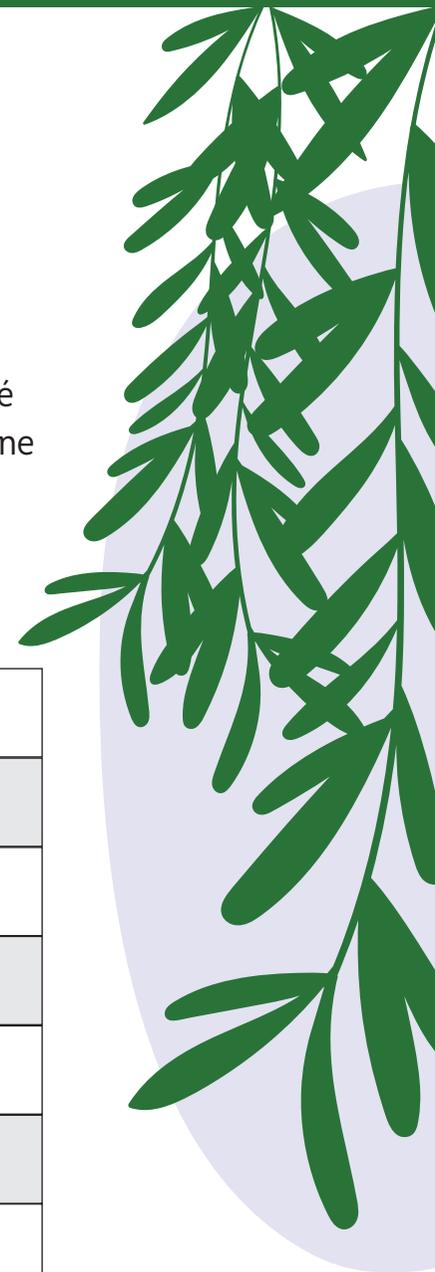


OÙ EST-CE QUE JE RESSENS LES ÉMOTIONS ?

Le senior sera invité à associer une partie du corps à des émotions. Cet exercice peut être associé à une activité physique. L'exercice peut être approfondi en demandant de faire correspondre une sensation physiologique à une émotion. L'objectif de cet exercice est de maintenir la conscience du corps et de l'esprit à un niveau élevé.

Exemple : Amour - poitrine ; Amour - chaleur

Émotion	Partie du corps / sensation
S'amuser	
Surprise	
Joie	
Confiance	
Amour	
Intérêt	
Sérénité	

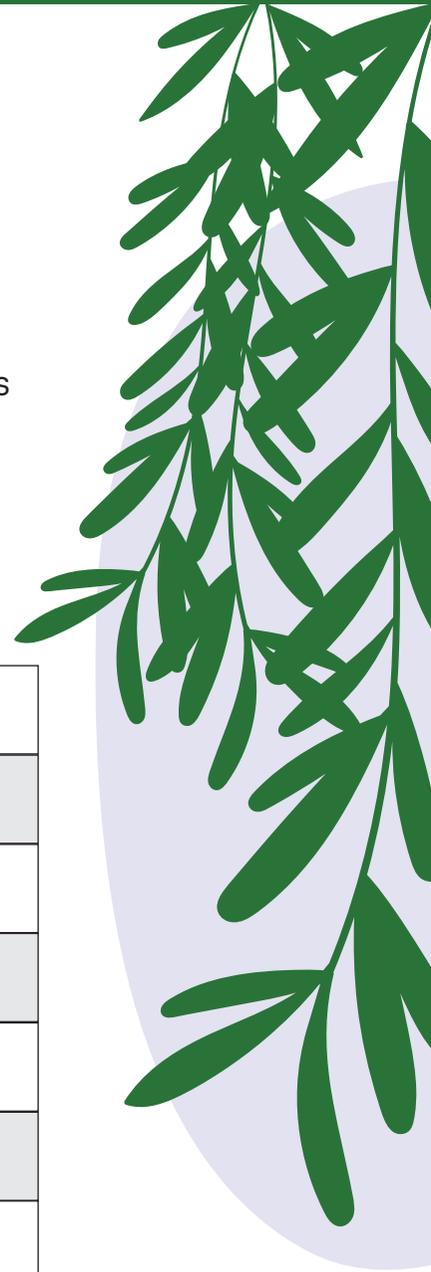


DONNONS UN SENS AUX ÉMOTIONS

Comme pour l'exercice précédent, le senior sera invité à donner une brève explication des émotions positives et négatives. L'exercice peut être approfondi en leur demandant de décrire une anecdote associée aux émotions positives. L'exercice vise à donner un sens aux émotions ressenties.

Exemples : Plaisir - se sentir satisfait de faire quelque chose ; Plaisir - cuisiner une nouvelle recette

Émotion	Signification
S'amuser	
Surprise	
Joie	
Confiance	
Amour	
Intérêt	
Sérénité	



JOURNAL DES ÉMOTIONS

Un exercice très utilisé, notamment dans le cadre de la thérapie cognitivo-comportementale, consiste à tenir un journal des émotions ressenties.

La personne âgée se verra remettre un journal et devra essayer de compiler les émotions ressenties au cours de la journée en les associant à une anecdote. Cet exercice a pour but de permettre à la personne âgée de mieux connaître ses émotions et d'adopter davantage de comportements qui conduisent à des émotions positives.

Ex : Aujourd'hui, je me suis promenée avec ma famille. J'ai ressenti du bonheur.

ÉMOTIONS ET MUSIQUE

L'objectif de cet exercice est de faire comprendre les émotions en écoutant les chansons proposées.

La personne âgée se verra proposer des chansons, et à la fin de la chanson, il lui sera demandé d'associer une ou plusieurs émotions positives à la chanson. Si l'émotion est négative (mélancolie, tristesse, peur, colère,...), la personne âgée sera invitée à argumenter son choix.

L'exercice peut être approfondi en demandant à l'aîné de développer également l'émotion positive choisie (Casetta, n. d.).

PISTES PROPOSÉES :

Saint-Saëns : Le cygne <https://www.youtube.com/watch?v=3qrKjywjo7Q>

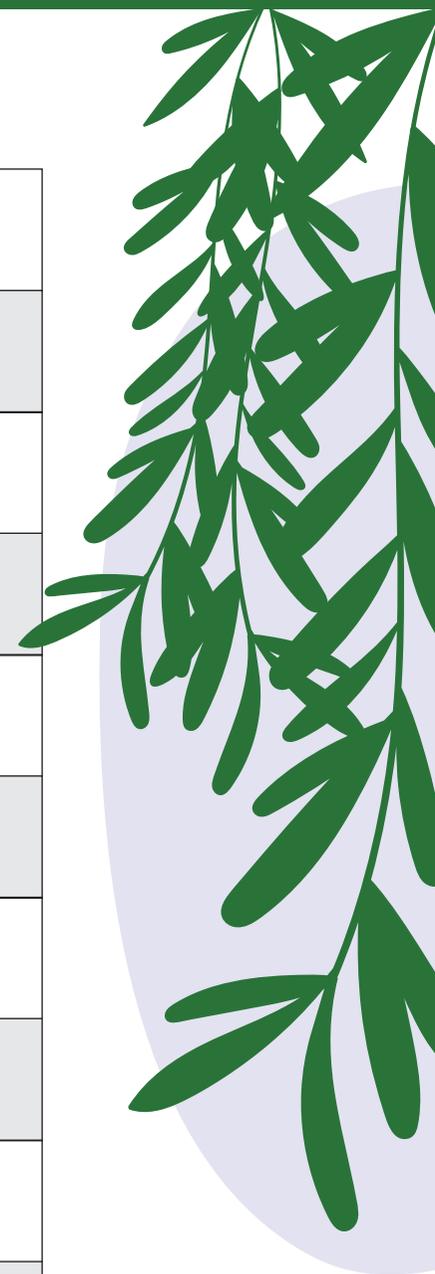
Chopin : Étude révolutionnaire (Op.10 no.12) https://www.youtube.com/watch?v=ZpuROwy_8mg

Antonio Vivaldi : La stravaganza (tempo allegro) <https://www.youtube.com/watch?v=1k4hoTdO5hs>

Bach : Préludio no.1 en sol majeur <https://www.youtube.com/watch?v=1prweT95Mo0>



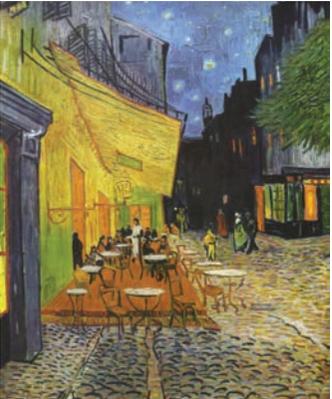
PRIDE	TENDRESSE	BONHEUR
Exécution complète	Amour	S'amuser
Satisfaction	Soins	Le bonheur
Félicité	Tendresse	Humour
L'extase	Union	Gaieté
Grâce	Gratitude	Plaisir
Fierté	Protection de l'environnement	L'espièglerie
Majesté	Douceur	Vitalité
Solennité	Compassion	Le contentement
	La gentillesse	Délice



ÉMOTIONS ET ART

L'objectif de cet exercice est de faire comprendre les émotions en les associant à des images de peintures célèbres. On montrera à la personne âgée des images de peintures et on lui demandera de décrire au moins deux émotions ressenties à la vue de la peinture. Si les émotions sont négatives, la personne âgée sera invitée à les expliquer.

Image 1 : Monet, Champ de coquelicots près d'Argenteuil ; Image 2 : Van Gogh, Terrasse de café le soir ;
Image 3 : Klimt, Le Baiser ; Image 4 : Bouguerau, Cupidon et Psyché

Peinture	Émotion
	
	



5. COMMUNICATION ET AUTRES COMPÉTENCES NON TECHNIQUES POUR LES ÉDUCATEURS D'ADULTES

La communication est un élément essentiel de l'activité humaine. Elle fait partie intégrante des besoins sociaux de développement personnel et, en tant que moyen d'interaction, elle est l'un des éléments clés de la compréhension entre les personnes.

Dans la formation des personnes âgées, il est important de transmettre des idées et des connaissances qui ont de la valeur pour l'individu et, à cette fin, il faut prêter attention à la communication. Les intérêts, les attitudes, les façons d'apprécier la vie, les expériences, etc. sont tous différents dans l'éducation des personnes âgées que dans l'éducation des adolescents ou des enfants, et il ne faut donc pas commettre l'erreur de travailler de la même manière et d'attendre les mêmes résultats.

Un programme de formation, un manuel ou une activité éducative doit se concentrer sur le public cible et maintenir une dialogue qui permette au bon flux d'informations de capter l'attention et d'apporter de la valeur aux destinataires. Le canal de communication doit donc être le bon.



THÉORIE DE LA COMMUNICATION

Parmi les compétences en matière de communication et les compétences non techniques que les formateurs doivent appliquer dans le cadre de l'éducation des adultes, la stratégie de l'apprentissage involontaire doit être présente. Il s'agit d'une théorie proposée et développée par Ausubel (1968). L'idée est d'utiliser les connaissances et les expériences acquises et stockées par les apprenants plus âgés comme base d'apprentissage.

Les adultes, contrairement aux enfants ou aux jeunes apprenants, ont une plus grande expérience et une plus grande accumulation de connaissances en raison du temps qu'ils ont vécu. Cependant, la tendance naturelle est de s'accommoder de l'application de ces connaissances, de sorte qu'en n'allant pas plus loin et en n'explorant pas de nouveaux domaines de connaissances, d'expériences, etc. la limite réelle de ses propres connaissances n'est pas déterminée.

En ce sens, la communication peut être le point de rencontre entre différentes perspectives, connaissances et expériences. Ainsi, d'une part, la communication des apprenants âgés avec le formateur doit être différenciée de la communication des apprenants âgés avec d'autres apprenants, ou même avec eux-mêmes à partir d'une introspection.



LES ACTEURS DU PROCESSUS DE COMMUNICATION DU POINT DE VUE DE LA COMMUNICATION ENTRE L'APPRENANT ET L'APPRENANT.

Les formateurs d'adultes doivent garder à l'esprit l'importance d'encourager cette ressource. La relation établie entre les connaissances antérieures et le nouvel apprentissage crée une manière unique d'interpréter, de comprendre et d'évaluer ce dernier. Les points de vue peuvent également varier d'un apprenant adulte à l'autre. La communication joue ici le rôle de connecteur entre différentes idées, valeurs et expériences, et facilite la reconnaissance de ses propres limites en matière de connaissances.

Cependant, reconnaître les limites de ses propres connaissances ne garantit pas la fusion de ces limites ou l'apprentissage, compris comme l'absorption de connaissances. C'est par la communication et l'expression que la création de dialogues et d'arguments a lieu, ce qui peut créer un moyen d'élargir et de consolider les connaissances. Selon la théorie d'Ausubel (1968), un récepteur passif ne serait pas en mesure d'acquérir des connaissances. En revanche, les apprenants plus âgés doivent être actifs dans la communication. Pour ce faire, ils doivent disposer de connaissances ou d'une expérience solides sur le sujet, ainsi que de compétences non techniques qui consolident leur position, telles que la confiance en ses idées ou ses valeurs, la communication, le désir d'apprendre, etc.



DE L'APPRENANT À L'ÉDUCATEUR ADULTE EN PASSANT PAR LA COMMUNICATION

Les éducateurs doivent tenir compte du fait que les apprenants plus âgés ont déjà acquis des connaissances et de l'expérience. Dans cette situation, l'éducateur doit communiquer et agir avec sensibilité afin de ne pas créer un environnement dans lequel l'apprenant se sentirait incompetent ou dont les valeurs seraient remises en question.

Le facilitateur ou l'enseignant doit valoriser les connaissances de l'apprenant, mais en même temps susciter l'intérêt ou la curiosité de l'apprenant pour qu'il ait envie de continuer à apprendre. Il est essentiel que l'apprenant perçoive la nécessité d'apprendre ou d'approfondir ses connaissances pour qu'il puisse donner un sens à l'apprentissage et s'engager personnellement.

Les éducateurs doivent tenir compte du fait que les apprenants plus âgés ont déjà acquis des connaissances et de l'expérience. Dans cette situation, l'éducateur doit communiquer et agir avec sensibilité afin de ne pas créer un environnement dans lequel l'apprenant se sentirait incompetent ou dont les valeurs seraient remises en question.

Le facilitateur ou l'enseignant doit valoriser les connaissances de l'apprenant, mais en même temps susciter l'intérêt ou la curiosité de l'apprenant pour qu'il ait envie de continuer à apprendre. Il est essentiel que l'apprenant perçoive la nécessité d'apprendre ou d'approfondir ses connaissances pour qu'il puisse donner un sens à l'apprentissage et s'engager personnellement. Dans l'acte communicatif, la relation entre le facilitateur et l'apprenant est fondamentale. Cette relation repose sur un double système dans lequel l'échange d'informations est effectué par les deux parties, et le rôle de l'enseignant et de l'élève disparaît pour devenir un processus d'apprentissage mutuel, chacun apprenant de l'autre (Calivá, 2009). Il s'agit donc d'un processus de responsabilité partagée entre l'étudiant et l'enseignant.



LES STYLES DE COMMUNICATION ÉDUCATIVE

Dans l'enseignement, il existe des stratégies et des styles de communication que le formateur utilise avec ses étudiants pour atteindre les objectifs.

Dans cette optique, trois styles principaux de leadership sont reconnus :

- Démocratique
- Autoritaire
- Transformation

LEADERSHIP DÉMOCRATIQUE

L'animateur suscite l'enthousiasme des élèves en encourageant la participation de tous. La participation collective, le travail d'équipe et le souci du bien-être du groupe sont recherchés. L'animateur promeut le rôle de création d'un environnement de communication et de participation du groupe, en encourageant le dialogue et l'apport d'opinions, qui seront prises en compte et seront fondamentales dans la prise de décisions. Cependant, c'est lui qui en est responsable en dernier ressort (García-Allen, 2022).

LE LEADERSHIP AUTORITAIRE

Le formateur prend des décisions sans consultation et sans tenir compte de l'avis du groupe. Il assigne le système de travail, les tâches et établit l'organisation à suivre. Tout est contrôlé et déterminé par le formateur. Il n'y a pas d'autosuffisance en matière de connaissances, ni de prise de décision de la part des étudiants ; une relation de dépendance est créée (El Formador, 2014).





LE LEADERSHIP TRANSFORMATIONNEL

Les facilitateurs qui adhèrent à un système de leadership et de communication transformationnels utilisent des niveaux élevés de communication pour atteindre les objectifs. Ils essaient de développer une vision commune des objectifs. La flexibilité et la motivation des apprenants sont une priorité. Les facilitateurs s'efforcent de développer une motivation totale chez les apprenants. Ils ont une vision de la formation qu'ils transmettent à leurs apprenants et peuvent donc faire évoluer les attentes, les perceptions et les motivations au sein du groupe. Grâce à leur communication, ils instaurent la confiance, le respect et l'admiration des apprenants.

Ils ne travaillent pas avec des incitations ou des normes, mais avec des qualités intangibles, telles que des idées, des motivations, etc. dans le but de créer des relations et de donner plus de sens aux activités indépendantes (García-Allen, 2022).

En général, le leadership pur n'existe pas et il n'est pas conseillé de l'appliquer. L'une des caractéristiques qui sera examinée plus loin dans les compétences non techniques des animateurs est qu'ils doivent être autosuffisants. Dans le cadre de l'application d'un système de leadership communicatif, il doit être suffisamment flexible pour adapter les activités, les cours et les tâches au profil des apprenants et non l'inverse. On part d'une base pour construire une pyramide, mais cela ne signifie pas que toutes les pyramides doivent avoir la même forme.





LE FACILITATEUR EN TANT QUE UN LEADER COMMUNICATIF

Il existe différents types de leaders, mais tous ne sont pas adaptés ou efficaces dans le domaine de l'éducation des adultes.

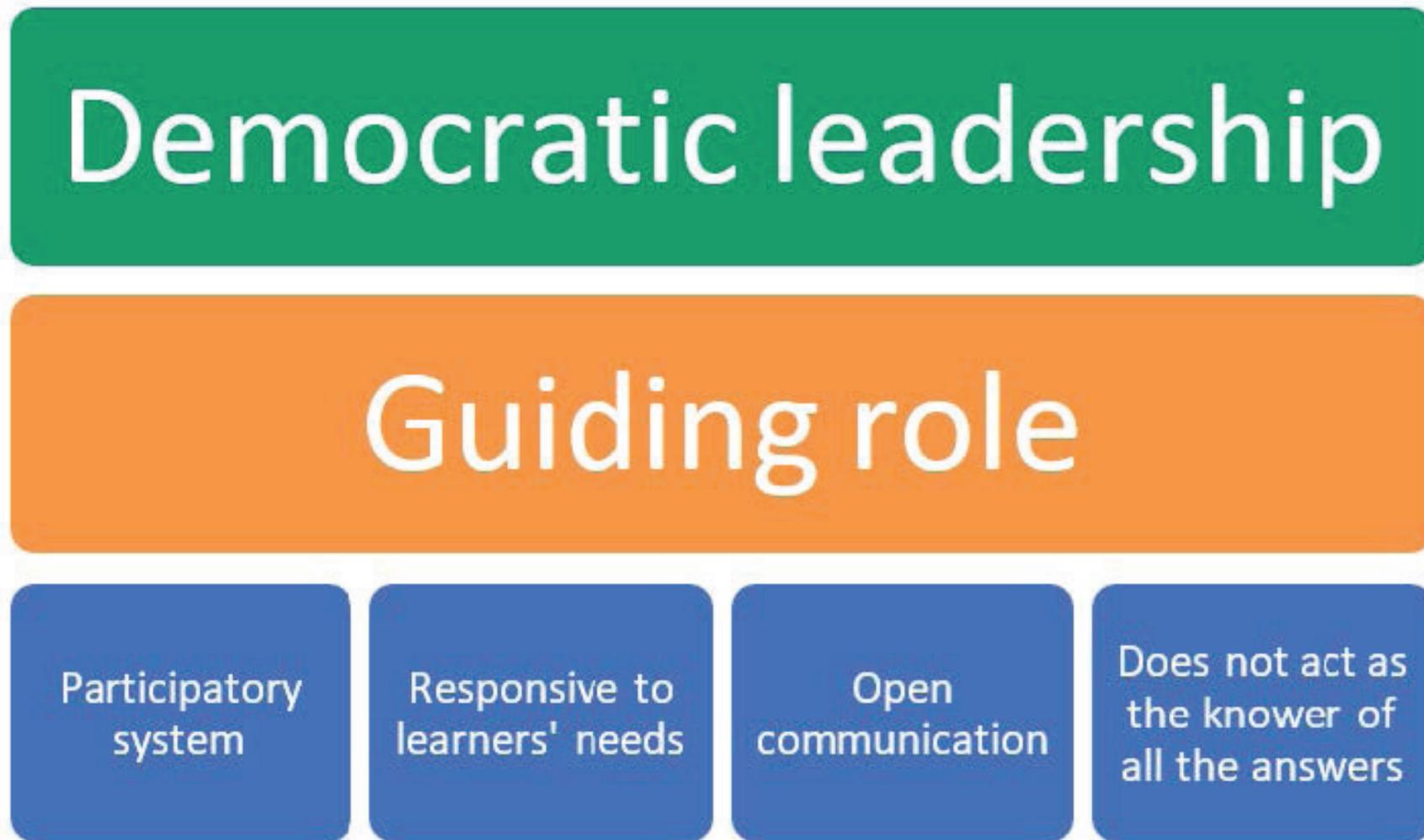
Du point de vue de l'andragogie, le modèle communicatif marque une ligne de démarcation entre le système de l'enseignant et celui du facilitateur. Ainsi, le rôle du facilitateur doit éviter l'autoritarisme, opter pour un leadership démocratique et participatif, et ajuster l'apprentissage aux besoins des apprenants afin d'encourager la motivation.

En d'autres termes, l'animateur est un facilitateur qui cède le leadership à certains moments, mais pas complètement. Il a la capacité et la responsabilité de prendre des décisions, mais il écoute aussi les autres et pense au groupe de travail.

Mais comme le souligne Fiedler (2001), même face aux tendances et systèmes de communication et de leadership généralement recommandés, les réalités contextuelles doivent être prises en compte. Les relations interpersonnelles et les réactions entre les participants à l'activité éducative (formateur-étudiants) sont fondamentales pour déterminer si un style de leadership peut fonctionner ou échouer.



Figure 1. Caractéristiques d'un facilitateur en tant que leader communicatif



Source : Élaboration propre sur la base des données d'Adam (1987)

CARACTÉRISTIQUES DU LEADER COMMUNICATIF

Pour qu'ils écoutent, il ne suffit pas de travailler sur les outils, les activités et l'environnement dans lequel les événements se déroulent. Le style de communication doit également être nourri et travaillé.

La communication est en soi une nécessité dans l'éducation. Mais pour qu'elle soit utile, elle ne peut être traitée uniquement comme un système de transfert de connaissances. Pour que ces connaissances atteignent et pénètrent, le facilitateur doit remplir quatre conditions dans le système de communication :

- Honnêteté (être clair)
- Authenticité (être soi-même)
- Intégrité (s'en tenir à ce qu'il/elle dit)
- L'amour (l'intérêt pour les étudiants)

HONNÊTÉTÉ

“ L'honnêteté, c'est l'absence de mensonge. Cela paraît très simple, mais c'est en réalité un challenge extraordinaire, car le mensonge fait partie de la nature humaine ” (Trésor, 2017).

La tolérance au mensonge s'est accrue au fil des ans. Selon les études de Pamela Meyer, on peut mentir à une personne entre 10 et 200 fois par jour. Nous avons normalisé les mensonges blancs et même les “fake news”.

Malgré tout, les gens continuent d'apprécier et de valoriser l'honnêteté dans la communication. Treasure (2017) souligne que deux aspects de l'honnêteté sont essentiels dans la communication : être clair et être direct.

Être clair signifie s'engager dans une communication où le message est facile à comprendre, direct, complet et spécifique, afin que le message soit généralement reçu de manière efficace.

Être direct, c'est être franc, c'est-à-dire dire ce que l'on veut dire, en pensant toujours à ce que l'on dit. En faisant preuve de fermeté dans vos pensées et vos évaluations, sans ambiguïté, vos destinataires ne voudront pas en perdre une miette.





AUTHENTICITÉ

Dans la communication, il est possible d'agir consciemment ou inconsciemment. En tenant compte des intérêts communicatifs, il peut être important dans la transmission du message de générer un vous positif, afin de créer un discours efficace.

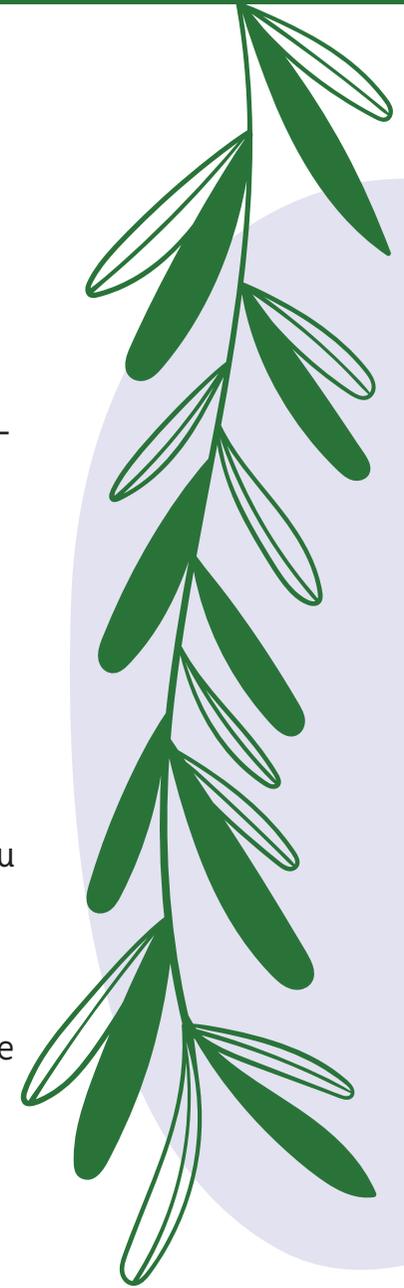
Toutefois, il est important de préciser que l'authenticité n'est pas contradictoire avec la vie privée. Être authentique ne signifie pas être transparent et sans filtre. La vie privée est un choix parfaitement valable, qui ne nuit pas à l'authenticité ; il y a une grande différence entre les niveaux d'authenticité et les rôles assumés Trésor (2017).

INTEGRITÉ

L'intégrité, c'est-à-dire le respect de la parole donnée, est un élément important du message. Si les destinataires accordent de l'importance à vos paroles, ils créeront un lien fondé sur le respect et la sincérité.

Pour en arriver là, il est essentiel que vos paroles soient étayées par des actes et non par des contradictions ou des mensonges. Lorsque les mots perdent de leur valeur, la communication perd de sa valeur et la porte de la méfiance s'ouvre.

“Si vous ne parvenez pas à respecter votre intégrité, rappelez-vous le conseil des 7 péchés capitaux concernant les excuses : excusez-vous simplement et expliquez ce que vous mettez en place, afin que cela ne se reproduise plus” Treasure (2017).



AMOUR

Compris comme une “bonté aimante”. Se réfère aux “intentions de l’amour des bons souhaits” véhiculées dans l’acte communicatif. C’est-à-dire que les enseignements, les explications ou les discours s’alignent sur les intérêts, les motivations ou le bien-être des destinataires. Cette attitude façonne également d’autres attitudes telles que l’honnêteté et recherche un équilibre entre les deux.

L’émotion d’appréciation des autres ne cherche pas la manipulation, la tromperie ou l’intérêt personnel, mais est plus altruiste. Avec une émotion d’appréciation des autres, la communication ne cherche pas la manipulation, la tromperie ou l’intérêt personnel, mais est plus altruiste.

Vous êtes là pour apporter une contribution aux auditeurs. Il est généralement possible de détecter un orateur qui est égocentrique (qui aime s’écouter) et qui recherche l’approbation ; il s’agit d’une communication artificielle et interprétée.

D’autre part, une communication destinée à transmettre un message précieux aux destinataires (recherche de la croissance des apprenants, de la joie, de l’inspiration, etc.) peut non seulement transmettre des informations, mais elle sera transmise de manière plus mesurée, avec une chaleur et un naturel qui accroîtront encore l’attention des destinataires pour le message.

5.1. COMPÉTENCES NON TECHNIQUES POUR UN LEADERSHIP COMMUNICATIF

L’andragogue doit posséder certaines qualités pour être un leader facilitateur et accomplir son travail le plus efficacement possible. Ces qualités sont notamment les suivantes

- Créatif
- Visionnaire
- Motivateur





CRÉATIVITÉ

Pour réussir, il ne suffit pas de planifier, il faut improviser (Isaac Asimov).

La créativité du formateur permettra de mettre l'accent sur des techniques qui utilisent l'expérience des apprenants comme une riche ressource d'apprentissage. Il n'y a pas de règles dans l'apprentissage, les plans d'apprentissage doivent être individualisés (un contrat social entre les stagiaires et les formateurs).

Un formateur créatif quitte les marges de l'éducation formelle et est capable d'utiliser des outils pour détecter les problèmes des apprenants ou avec les apprenants dans l'apprentissage et créer des solutions créatives (López, 2015).

L'éducation informelle est un complément nécessaire et précieux à l'éducation formelle des adultes, et la créativité est une compétence cruciale dans cet enseignement. Elle nourrit la curiosité et encourage la motivation des apprenants parce qu'elle utilise des ressources très pragmatiques et réelles.

Par exemple, une session est consacrée à la transformation des déchets d'usine en produits utiles. Des espaces tels que les places, et la faculté deviennent un atelier qui ouvre la porte à de nouvelles façons de penser pour tous les participants.

Le transfert de la créativité est une autre possibilité qui apparaît avec un formateur créatif. La créativité est particulièrement importante pour les personnes âgées ; elle signifie se réinventer et prouver sa capacité à s'améliorer. Les personnes âgées partent d'une base d'expériences et de connaissances que les jeunes n'ont pas ou ont moins développées. Ce niveau de connaissances entrave parfois la capacité de créer et d'essayer des choses nouvelles et différentes, car la zone de confort est plus confortable et plus sûre. Le fait que le formateur fournisse des outils et des moyens créatifs pour développer les capacités des apprenants supprime ou réduit la vision du traditionnel, du quotidien, du monotone, etc. pour stimuler la curiosité et la motivation des participants pour l'activité.

Ainsi, la cour d'un centre culturel peut être transformée en atelier de mode en créant un marathon de recyclage de textiles créatifs. On peut y apprendre à peindre, à coudre, à sensibiliser aux dégâts environnementaux et à créer tout ce que l'on peut imaginer avec des vêtements usagés.



MOTIVATION

Afin d'établir une stratégie de motivation, il est important de différencier les incitations de la motivation intrinsèque. La raison pour laquelle les gens s'engagent dans une activité est qu'ils l'aiment, qu'ils s'y intéressent, qu'elle est importante pour eux. Du point de vue de Pink (2009), il existe trois motivations intrinsèques principales (figure 2) :

- L'autonomie
- Maîtrise
- Objectif

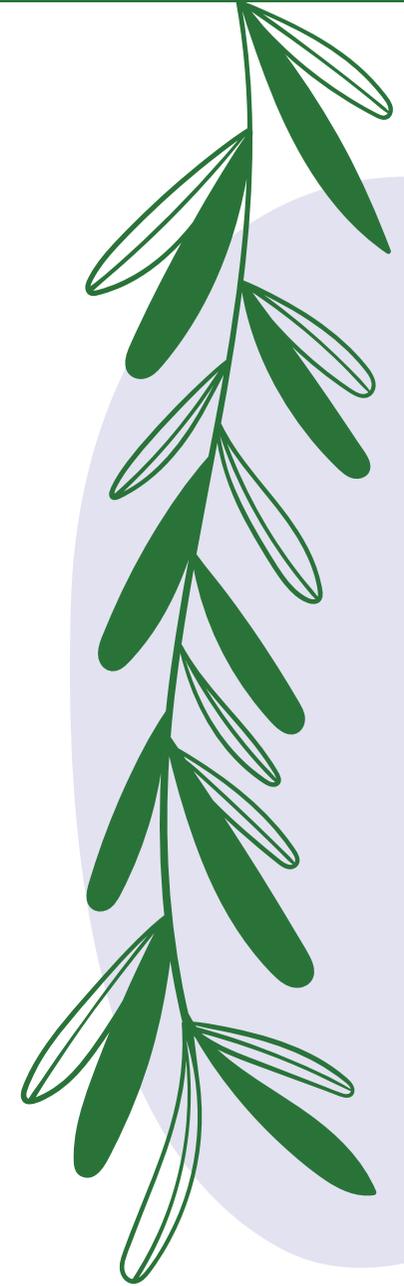
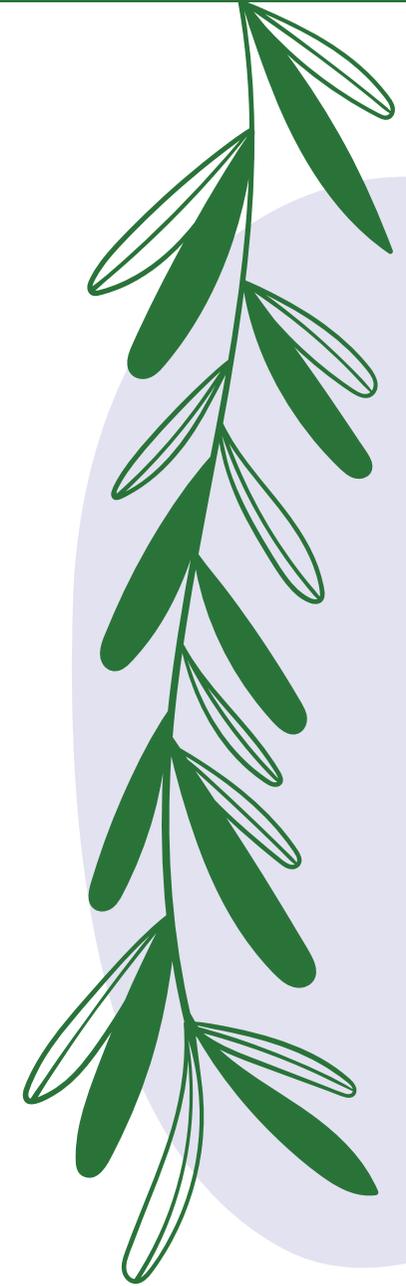


Figure 2. Les motivations intrinsèques



Source : Élaboration propre basée sur les données de



AUTONOMIE

Le facilitateur doit motiver les apprenants, et l'autonomie est une ressource très importante à cet égard.

L'autonomie va de pair avec la créativité. Elle permet aux étudiants de se recréer, d'imaginer des possibilités et, bien sûr, de générer cette "impulsion" de faire des choses, de créer et de développer, ce que nous appelons la motivation "impulsive".

L'autonomie peut porter sur le temps, les ressources, la méthodologie, etc. En fonction des objectifs ou de la stratégie du facilitateur dans l'activité, les "règles" de l'autonomie doivent être établies. Par exemple, dans une formation sur la communication et les compétences non techniques, les conditions suivantes peuvent être fixées comme règles pour les apprenants :

- Vous devez travailler avec des ressources communicatives (au moins 1).
- Il s'agit d'un travail de groupe

Plus il y a de règles, moins il y a d'autonomie, mais il est nécessaire d'établir un minimum de conditions en tant que facilitateur pour guider, car en fin de compte, elles ne seront pas considérées comme des "règles", mais comme des ressources.

La différence entre la promotion de l'autonomie et celle de l'objectif ou de la maîtrise est que la première est liée à une condition de plaisir de l'activité.



MAQUILLERIE

Lorsque nous parlons de maîtrise, nous faisons référence à la maîtrise d'une compétence, d'un sujet, d'un hobby, etc.

Il y a des adultes qui, tout au long de leur vie, ont développé des compétences, des passe-temps sportifs, des arts, des sciences, ou qui les ont simplement développées en raison de besoins qui se sont manifestés. En fin de compte, tout au long de la vie, les gens apprennent directement ou indirectement par goût ou par nécessité. Cependant, il y a des personnes qui non seulement apprennent, mais cherchent aussi à aller plus loin, à approfondir, à améliorer ou à perfectionner ce qu'elles ont déjà commencé avec une certaine connaissance.

À ce stade, Briceño (2017) distingue deux situations différentes dans lesquelles les personnes peuvent se trouver : l'apprentissage ou la performance.

Ils sont dans la zone d'apprentissage lorsqu'ils veulent s'améliorer. Ils réalisent alors des activités sur quelque chose qu'ils ne maîtrisent pas encore et veulent s'améliorer.

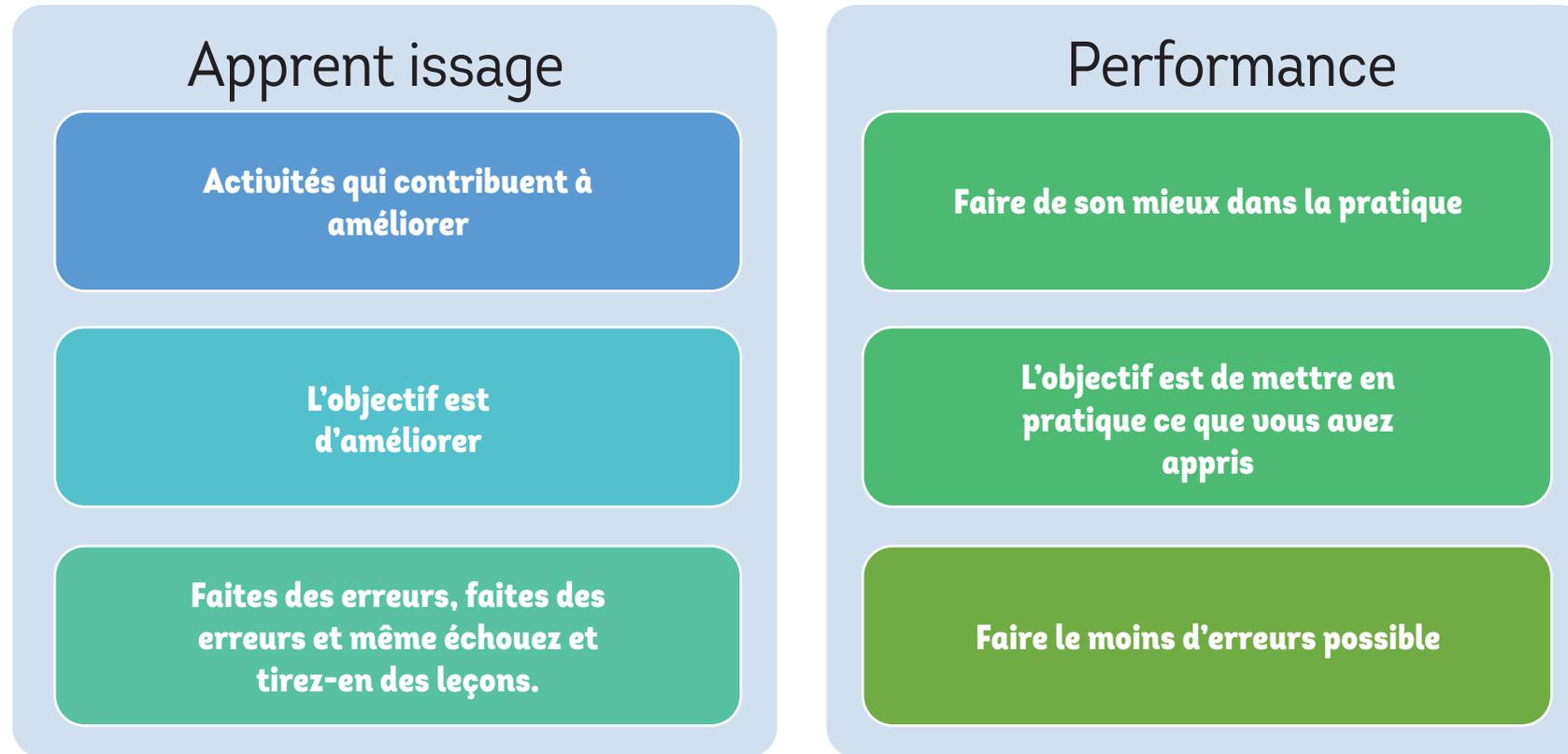
Dans la zone de performance, ils ont déjà maîtrisé la compétence, l'activité, le sujet, etc. et cherchent à être performants. Cette distinction est fondamentale, car l'apprentissage est une zone où les activités sont complètement différentes. En fait, la proe fait de fournir aux apprenants un contexte de performance lorsqu'ils cherchent à apprendre peut être préjudiciable à l'individu (en générant du stress, de la frustration, etc.) et à sa performance.

Les processus d'apprentissage nécessitent ce que le psychologue Ericsson (2016) appelle une "pratique délibérée". Il s'agit de l'individualisation des compétences et des pratiques en vue de l'analyse et de l'identification des points à améliorer. Il est ainsi possible de concentrer les efforts sur un point d'action.

Le point essentiel est que les adultes qui ont été orientés vers l'apprentissage par cette motivation sortent de leur zone de confort pour relever des défis. Cela signifie qu'ils connaissent des échecs et des erreurs, qu'ils s'améliorent et qu'ils apprennent.



Figure 3. Tableau comparatif entre l'apprentissage et la performance



Source : Élaboration propre sur la base des données de Briceño (2017).

Par conséquent, le terrain que le facilitateur doit préparer pour l'apprenant doit présenter des conditions spécifiques.

Cela ne signifie pas que le domaine des performances est inutile, car il l'est. En fait, il est tout aussi nécessaire que le domaine de l'apprentissage. Il est nécessaire d'être en permanence dans les deux domaines. En d'autres termes, il faut les alterner.

Figure 4. Conseils pour la zone d'apprentissage



Source : Élaboration propre

OBJECTIF

L'objectif est une autre motivation intrinsèque très importante. La recherche d'une application pratique est un facteur de motivation important pour les seniors. Le formateur doit incarner un apprentissage significatif, qui répond à des besoins réels, est l'un des guides les plus efficaces pour promouvoir un environnement motivant et créer un engagement chez les apprenants. Les nouveaux concepts et les généralisations plus larges doivent être soulignés, démontrés et illustrés par des expériences de vie tirées de l'apprenant. En d'autres termes, comment ils essaient d'appliquer ce qu'ils ont appris dans leur vie quotidienne.

Les adultes abordent l'enseignement et l'apprentissage avec une perspective temporelle différente de celle des enfants. L'apprentissage des enfants est centré sur la discipline. Les adultes, quant à eux, pensent en termes d'application immédiate.

En d'autres termes, pour les personnes âgées, l'éducation est une réponse aux problèmes de vie auxquels elles sont confrontées à ce moment-là. Dans cette optique, il devient crucial, en matière de motivation, d'adapter l'activité au profil et aux besoins des apprenants. C'est ce qui fait la différence entre un groupe d'étudiants motivés et un groupe d'étudiants démotivés.

VISION

Un facilitateur peut avoir les connaissances, mais il doit aussi avoir les ressources pour les cristalliser.

Le facilitateur visionnaire a la capacité de voir le potentiel des outils, des technologies, du matériel, des activités et le potentiel de ses apprenants, etc., de les comprendre et de travailler avec eux pour répondre à ses besoins et à ceux de ses apprenants.

L'enseignant visionnaire peut examiner les idées des autres et envisager la manière dont ils les utiliseraient dans leur classe. Sur cette base, il peut chercher des moyens d'amener ses élèves à travailler en dehors de leur zone de confort ou à faire face à de nouvelles façons de penser, à travailler sur la créativité, les erreurs possibles ou les faiblesses, etc.

En d'autres termes, il est capable de "regarder" à travers les disciplines et les programmes d'études pour aller au-delà. Ce faisant, il peut établir des liens qui renforcent et améliorent la valeur de l'apprentissage et consolident l'enseignement (Expansion, 2011).



5.2. JEU DE FORMATION : FORMATION DES FORMATEURS

RÈGLES : imaginez que vous devez préparer une leçon pour vos élèves. Avant de planifier la leçon, vous devez réfléchir aux conditions qu'elle requiert, à la conception en tant que telle. Pour ce faire, visionnez la vidéo suivante et identifiez les caractéristiques d'une zone d'apprentissage par rapport à une zone de performance.

Vous pouvez ensuite essayer de répondre aux questions suivantes, qui serviront de scénario : Pouvez-vous faire la différence entre la zone d'apprentissage et la zone de performance ? Expliquez-la et illustrez-la. Combien de temps passe-t-on dans la zone d'apprentissage ? Est-elle complémentaire de la zone de performance ?

Que fait le thérapeute ? Quel type d'activités utilise-t-il ? Quelle est la méthodologie du thérapeute ?

Quelle est, selon vous, la stratégie du thérapeute ? Pensez-vous qu'il improvise ?

Lien vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=7WJts0gKCRM>

Compétences acquises : Cette activité développera vos capacités d'analyse en tant que facilitateur et vous permettra d'identifier plus précisément le type de compétences que vous devez renforcer.





5.3. JEU DE COMMUNICATION ET DE DÉBAT : PIERRE, PAPIER, CISEAUX OU AUTRE

Imaginez que vous donniez un cours de communication, de débat, d'improvisation, etc. à des personnes âgées. Votre objectif est qu'elles développent leur agilité mentale en utilisant toutes leurs ressources et leurs connaissances. Dans cet exercice, vous voulez améliorer leurs compétences et développer leur motivation pendant l'activité.

RÈGLES : il n'y a qu'un seul médiateur. Tous les autres participants sont des joueurs. Chaque joueur dispose de trois feuilles blanches. Deux équipes sont constituées. Les joueurs peuvent discuter entre eux au sein de leur équipe pour choisir un représentant et réfléchir à une stratégie de jeu dans ce laps de temps. Ils peuvent peindre sur chaque carte une pierre, un morceau de papier, des ciseaux ou quelque chose de leur choix, le même dessin pouvant être répété. En outre, ils doivent numéroter chaque carte.

Une fois que tous les participants ont peint leur papier, ils doivent, sans le montrer, le plier et le mettre dans une boîte. Sans les montrer, ils doivent les plier et les mettre dans une boîte. Chaque représentant prend trois morceaux de papier. Ils joueront trois tours. Ils disposent de 3 minutes pour élaborer une stratégie de jeu dans laquelle ils doivent choisir l'ordre de jeu de chaque carte. Une fois le temps écoulé, le jeu commence.

Le modérateur donne le signal et la première carte est montrée. Si la carte "quelque chose" est présentée, la personne qui l'a jouée doit d'abord expliquer pourquoi sa carte l'emporte sur la carte adverse (elle peut créer des histoires, donner des exemples, parler d'expériences, de questions scientifiques, etc.). Le gagnant est celui qui convainc le médiateur. Si les deux équipes tirent la carte quelque chose en même temps, c'est celle qui a le nombre le plus élevé qui commence à argumenter, et le temps est réduit de 30 secondes.

Le modérateur/facilitateur doit ensuite encourager un moment de réflexion sur le jeu au cours duquel les réponses données sont examinées. Cette réflexion doit porter sur les points faibles de l'argumentation (contre la montre) et sur la possibilité de développer ou d'améliorer des arguments plus solides.

Voici quelques exemples de questions de réflexion :

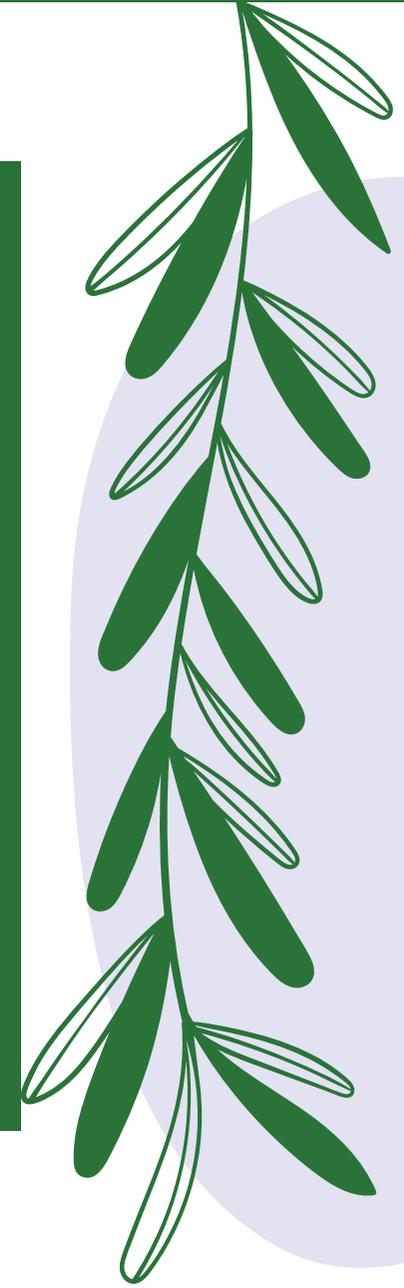
Voyez-vous les faiblesses de vos arguments ? Comment argumenteriez-vous maintenant en gardant cela à l'esprit ? Qu'avez-vous trouvé le plus difficile ?

Dessineriez-vous quelque chose d'autre ? Comment l'argumenteriez-vous ?

- Pour en savoir plus sur les méthodologies d'apprentissage, vous pouvez consulter le chapitre Maîtrise.

Compétences acquises : Agilité mentale, amélioration des compétences générales en matière de débat grâce à l'improvisation et à la créativité.





5.4. JEU DE CRÉATIVITÉ ET DE RECYCLAGE : ENVIRONNEMENT, ARCHITECTURE OU MODE

Cette activité développera la créativité, le travail d'équipe, la sensibilisation à l'environnement et, en fonction du public cible, les connaissances en matière de design, d'ingénierie, de mode, etc. peuvent être développées. Imaginez que vous donniez un cours de formation sur l'environnement, le design, l'architecture, etc. à des personnes âgées. Votre objectif est d'appliquer leurs connaissances de manière créative.

RÈGLES : tous les participants reçoivent une feuille de papier. Ils y écrivent le nom d'un objet. Ils plient le papier et le mettent dans une boîte.

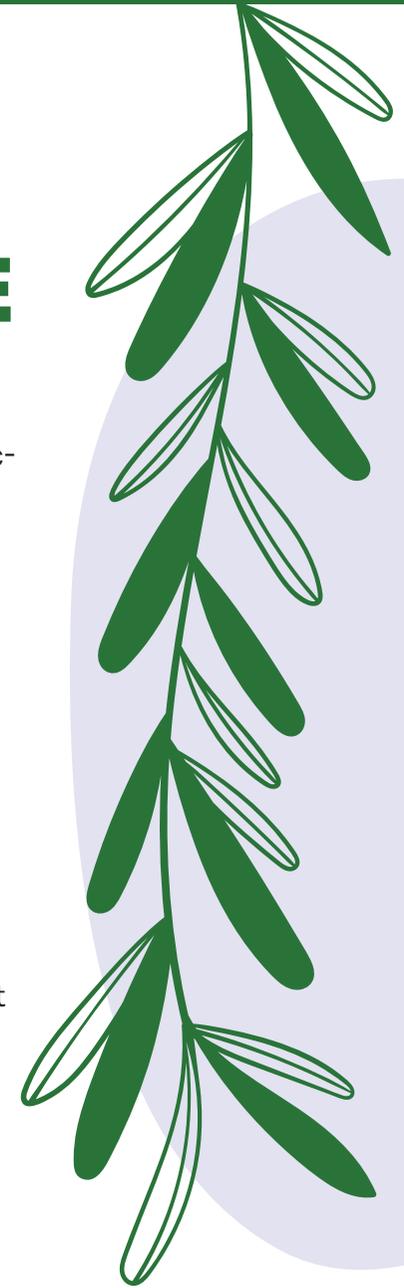
Les participants sont divisés en deux équipes. Chaque équipe doit piocher dans la boîte et sélectionner un morceau de papier au hasard. Elle lit l'objet écrit et demande à l'autre équipe de le lire. L'autre équipe fait de même.

Dans cette activité, vous devrez imaginer qu'il s'agit d'un objet cassé, et que vous devez lui donner une seconde vie, mais dans son état actuel, c'est impossible. Vous devez donc trouver des idées créatives pour lui donner une seconde vie. Des matériaux supplémentaires peuvent être utilisés en plus de l'objet qui a été donné à chaque équipe.

L'équipe doit discuter des possibilités et des idées qu'elle peut développer avec différents matériaux.

- L'équipe qui propose l'idée la plus originale gagne.
- Le temps imparti pour développer l'idée est de 15 minutes.

Après l'activité, il peut y avoir un moment de réflexion pour identifier les avantages et les inconvénients des différents objets créés, les possibilités d'application, les lieux d'application, les utilisations supplémentaires possibles, les personnes qui pourraient les utiliser (enfants, adultes, etc.).



Enfin, les équipes peuvent discuter de ce qu'elles auraient créé ou de la manière dont elles auraient réutilisé l'objet de l'autre équipe.

- Pour en savoir plus sur les méthodologies d'apprentissage, vous pouvez consulter le chapitre 1.3.6.1

Créativité à la page 8 Compétences acquises : Créativité, développement d'une nouvelle méthodologie avec peu de restrictions et de règles, seulement sortir de l'application habituelle des objets.

Après l'activité, il peut y avoir un moment de réflexion pour identifier les avantages et les inconvénients des différents objets créés, les possibilités d'application, les lieux d'application, les utilisations supplémentaires possibles, les personnes qui pourraient les utiliser (enfants, adultes, etc.).

Enfin, les équipes peuvent discuter de ce qu'elles auraient créé ou de la manière dont elles auraient réutilisé l'objet de l'autre équipe.

- Pour en savoir plus sur les méthodologies d'apprentissage, vous pouvez consulter le chapitre 1.3.6.1

Créativité à la page 8 Compétences acquises : Créativité, développement d'une nouvelle méthodologie avec peu de restrictions et de règles, seulement sortir de l'application habituelle des objets.



5.5. TEST

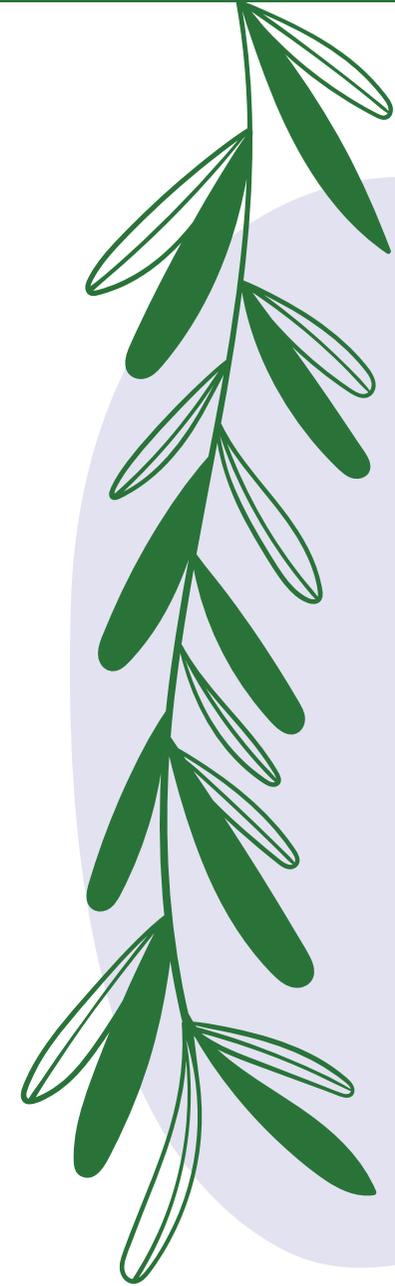
Analyser votre communication et vos compétences non techniques en tant qu'animateur.

1. L'atmosphère des activités, des classes ou des dynamiques doit être participative.
2. L'apprentissage qui a lieu dans leurs classes doit être coopératif.
3. Le facilitateur comprend les besoins des apprenants adultes mais n'y répond pas.
4. L'animateur sait comment appliquer différentes méthodes et techniques d'enseignement.
5. Le facilitateur ne prend pas de risques dans la recherche de nouvelles idées, considérant les échecs comme des facteurs d'apprentissage.
6. L'andragogie reconnaît le caractère unique et le potentiel de chaque individu, mais n'intervient pas.
7. La technique de la carotte et du bâton est souvent utilisée pour stimuler les élèves.
8. L'animateur élargit continuellement son champ d'intérêt.
9. Certains animateurs gèrent mieux les problèmes que d'autres, en fonction de leur préparation académique, de leur expérience de l'enseignement,...

Vous pouvez également accéder au test en ligne à partir de ce lien :

https://kahoot.it/challenge/02981250?challenge-id=b442c765-be96-41e5-8ef0-7e2f4bea4alc_1667002329722

GAME PIN: 02981250





RÉPONSES :

1. Vrai

2. Vrai

3. Faux

Le rôle du facilitateur doit éviter l'autoritarisme, opter pour un leadership démocratique et participatif, et adapter l'apprentissage aux besoins des apprenants pour encourager la motivation.

4. Vrai

5. Faux

Le formateur fournit des outils et des moyens créatifs pour développer les capacités des apprenants. Il dépasse ou réduit la vision du traditionnel, du quotidien, du monotone, etc. afin de stimuler la curiosité et la motivation des participants pour l'activité.

6. Faux

Is reconnaissent le caractère unique et le pouvoir de chaque individu et s'appuient sur eux. Le facilitateur visionnaire a la capacité de voir le potentiel des outils, des technologies, du matériel, des activités et le potentiel de ses apprenants, etc., de les comprendre et de travailler avec eux pour répondre à ses besoins et à ceux de ses apprenants.

7. Faux

La carotte et le bâton sont des systèmes d'incitation qui ne fonctionnent pas toujours, uniquement dans les cas où les activités sont très simples à réaliser. Il est préférable d'utiliser les motivations intrinsèques des apprenants adultes, telles que l'objectif, la maîtrise ou l'autonomie.

8. Vrai

9. Vrai



RÉFÉRENCES

Armstrong, P. (2002). Vous vous amusez bien ! Learning as fun. SCUTREA, 32e conférence annuelle. Université de Stirling,

Royaume-Uni. 2-4 juillet. **Barrett, T. (2005).** Lecturers' experience as problem based learners : Learning as hard fun', In Barrett, T.,

Mac Labhrainn, I. et Fallon, H.(Eds.), Handbook of Enquiry & Problem Based Learning, CELT, Galway.

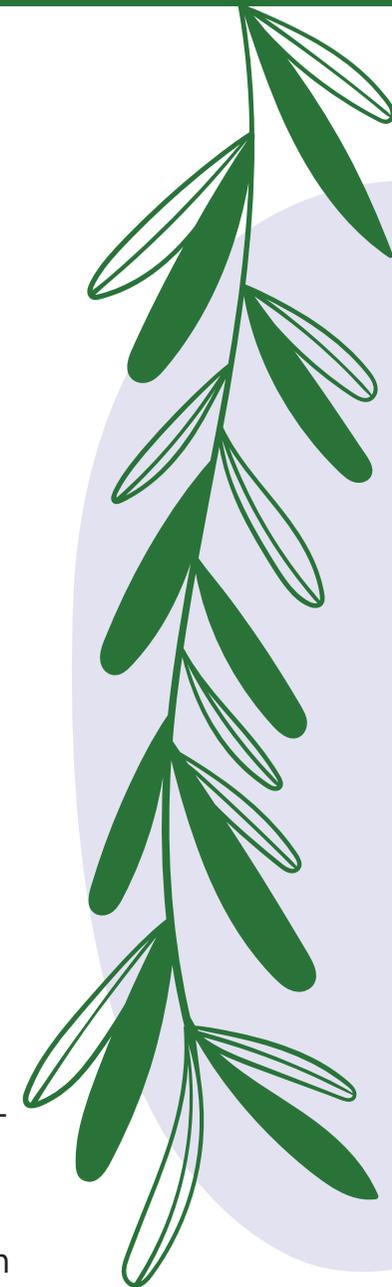
Bassett-Grundy, A. (2002). Perspectives parentales de l'apprentissage en famille : Wider Benefits of Learning Research Report 2. Centre for Re- search on the Wider Benefits of Learning, Londres.

Bernhardsson, N., G Lattke, S. (2011). Compétences de base des facilitateurs d'apprentissage pour adultes en Europe. Institut allemand pour l'éducation des adultes.

Bernhardsson, N., G Lattke, S. (2011). Compétences de base des facilitateurs d'apprentissage pour adultes en Europe. Institut allemand pour l'éducation des adultes.

Bowman, K. G Kearns, P. (2007). E learning for the mature age worker : Case studies Australian Flexible Learning Framework, DEST, Canberra.

Bowman, K. (2006). The value of ACE : A guide to the evidence base (La valeur de l'éducation et de la formation des adultes : un guide de la base factuelle). Adult Learning. Australia, Canberra.



Burns, S. G Roberts, L. (février 2013). Application de la théorie du comportement planifié à la prédiction des comportements de sécurité en ligne.

Cathro, L. (1995). Humour in adult education : is there something funny going on ?” (L’humour dans l’éducation des adultes : y a-t-il quelque chose d’amusant ?).

Clemens, A, Hartley, R. G Macrae, H. (2003). ACE outcomes, NCVET, Adelaide. Créer un environnement de classe stimulant : Definition & Strategies. (2019, 21 octobre). Consulté à l’adresse <https://study.com/academy/lesson/creating-a-stimulating-classroomenvironment-definition-strategies.html>.

Collins, M. (ed), The Canmore proceedings : international conference on educating the adult educator : role of the university. Canmore, Université de Saskatchewan, mai 1995.

ConnectSafely, (août 2021). Le guide de la sécurité en ligne pour les personnes âgées. <https://www.connectsafely.org/seniors-guide-to-online-safety/>

Davis, A. (2001). The impact of aging on education, Adult Learning and Development Continuing Education Division, Université du Manitoba.

Dirkx, J. (2001) “The power of feelings:Emotion, imagination, and the construction of meaning in adult learning”. New directions for adult and continuing education, No89, Spring.



Hsin-yi Sandy Tsai, Mengtian Jiang, Saleem Alhabash, Robert LaRose, Nora J. Rifon, Shelia R. Cotten, (juin 2016). Comprendre les comportements de sécurité en ligne : A protection motivation theory perspective.

Kaspersky Lab, Conseils pour des achats en ligne en toute sécurité. <https://usa.kaspersky.com>

Lightfoot, K. G Brady, E. (2005). Transformations through teaching and learning : The Story of Maine's Osher Lifelong Learning Institute", Journal of Transformative Education. Vol 3 No 3 221-235

Lucardie, D. (2014). L'impact du plaisir et de l'amusement sur l'apprentissage des adultes. Procedia- Social and Behavioral Sciences, 142, 439-446.

Montuori, A. (2008). "The joy of inquiry", Journal of Transformative Education Vol 6, 8-26.

Oishi, S G Diener, E (2001). Goals, culture and subjective well-being". Personality and Social Psychology Bulletin. Vol 27, No 12. 1674-1682.

Panksepp, J. (2000). The riddle of laughter : Neural and psycho evolutionary underpinnings of joy', Current Directions in Psychological Science, Vol 9, No 6, December, 183-186.

Papert, S. (1996). The connected family : Bridging the digital generation gap, Longstreet Press, Atlanta.

Patrício, Maria G Osório, António. (2013). Aptitudes et compétences des éducateurs d'adultes : expériences d'apprentissage avec des personnes âgées. 10.13140/RG.2.1.2519.8327.

Preston, J. G Hammond, C. (2002). The wider benefits of further education : Practitioner's views, Wider Benefits of Learning, Research Report No 1, Centre for Research on the Wider Benefits of Learning, Londres.



Schuller, T., Brassett-Grundy, A., Green, A., Hammond, C., G Preston, J. (2002). Learning, continuity and change in adult life (Apprentissage, continuité et changement dans la vie adulte).

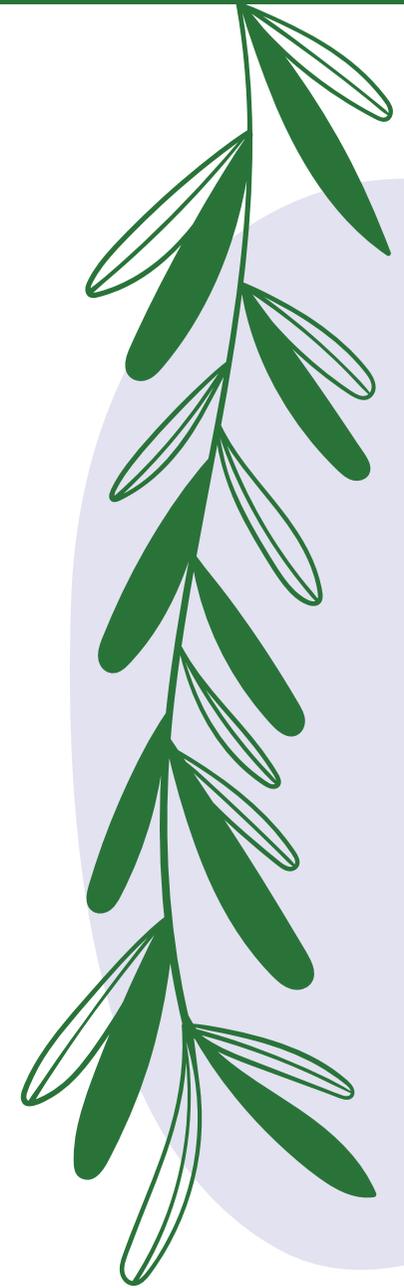
Sheldon, K G Elliot, A. (1999). Goal striving, need satisfaction and longitudinal well being : The self-concordance model”.

Stock, A. (1970). 'Formally organised learning situations : the individual and the group' SCUTREA, Inaugural Conference, Hull, UK. Tas- mania, CRLRA, Université de Tasmanie, Launceston.

Włodkowski, R. (1997). Enhancing adult motivation to learn : A comprehensive guide for teaching all adults, 2e édition, Jossey-Bass, Californie.

Caruso, F. (2019, 24 décembre). La testimonianza : invecchiamento ed emozioni. État d'esprit.
<https://www.stateofmind.it/2019/12/testimonianza-emozioni-eta/>

Goldin, G. (2021, 21 avril). Cognizione ed emozioni nell'invecchiamento. State of mind. <https://www.stateofmind.it/2021/04/paradosso-invecchiamento/>



Memini, F. (2020, 17 novembre). L'invecchiamento et la teoria della selettività socio-emotiva. Aging Project. <https://www.agingproject.uniupo.it/la-teoria-della-selettivita-socio-emotiva/>

Carrara, L. (2015, 22 juin). Stimolare il contatto emotivo nell'anziano. MEDICITALIA. <https://www.medicitalia.it/minforma/psicologia/2179-stimolare-il-contatto-emotivo-nell-anziano.html>

Ceron, D., Scarpa, P. N. G Vitillo, M. (2013, 1 mars). L'educatore professionale nel lavoro di cura con gli anziani. I luoghi della cura online. <https://www.luoghicura.it/operatori/professioni/2013/03/educatore-professionale-nel-lavoro-di-cura-con-gli-anziani/>

Pezzati, R., Ballabio, R., Curia, L., Molteni, V., Maggi, A., Contento, E., Spolidoro, E., Durante M., G Colombo, P. (2018). Programma benessere emotivo anziani. Erickson. https://static.erickson.it/Products/LI-BRO_978-88-590-1528-4_X887_Programma-benessere-emoti-vo-anziani/Pdf/SFO_978-88-590-1528-4_Programma-benessere-emotivo-anziani.pdf

Noui, M. (2017). Competenze emotive e sociali : Validazione di un nuovo modello. [Thèse de bachelier]. Università Ca' Foscari. http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/11914/860961-1215745.pdf?sequence=2https://danilodolci.org/media/EDEC_manuale_di-dattico-IT.pdf

Knitter, G., Mleczo, I., Dawson, S., Jaszczuk, K., La Pegna, A. G Biondo, A. (2018). Sviluppo delle competenze negli educatori di adulti. EDEC. https://danilodolci.org/media/EDEC_manuale_didattico-IT.pdf

Istituto della Enciclopedia Italiana fondata da Giovanni Treccani. (2010). Alessitimia. In Diconario di Medicina. https://www.trec-cani.it/enciclopedia/alessitimia_%28Dizionario-di-Medicina%29/



Clinique bleue. (n. d.). Gli effetti delle emozioni negative sulla salute negli anziani. <https://www.blueclinic.it/news/335-gli-effettidel-le-emozioni-negative-sulla-salute-negli->

Marcacci, G. (n. d.). Le principali teorie delle emozioni I. James & Lange, Cannon & Bard. MindfulPath. <http://www.mindfulpath.it/portfolio/le-principali-teorie-delle-emozioni-1-james-lange-cannon-bard/>

L'Institut des comptables agréés d'Angleterre et du Pays de Galles. (2021, 28 avril). Les 5 éléments de l'intelligence émotionnelle. https://www.icaew.com/insights/student-insights/the-5-elements-of-emotionalintelligence?fbclid=IwAR2haLwdRqEPxtLU7PtPd5-s_5h0sNKLAUdoOqvof64KeyJAHhDi00jr8

Ackerman, C. (2019, 27 avril). Que sont les émotions positives et négatives et avons-nous besoin des deux ? PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/positive-negative-emotions/>

Biviano, E. (2019, 14 juillet). Il cervello emotivo : la sede delle emozioni. In-Psychology. https://www.in-psychology.it/il-cervelloemotivo-la-sede-delle-emozioni/?fbclid=IwAR2yYxv_lg5dHGpoyJuX0hGK5JkBH4uVzxIs1wxkKHun-SerRYdK3RSyf5g

Pan, E. (2020). Le système limbique - Thalamus [image]. Le règne du cerveau. (<https://www.thereignofthebrain.com/resources/the-limbic-system-thalamus>)

Mieli, S. (2019, 10 avril). L'importanza delle emozioni positive. Il contributo di Barbara Fredrickson. State of Mind. <https://www.stateofmind.it/2019/04/barbara-fredrickson-emozioni-positive/>

Ong, A. D., Mroczek, D. K., G Riffin, C. (2011). The Health Significance of Positive Emotions in Adulthood and Later Life. Social and personality psychology compass, 5(8), 538-551. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2011.00370.x>



Davis, T. (s. d.). Positive Emotions : Liste, plus de 90 exemples, théories et conseils. The Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywell-being.com/positive-emotions.html>

Maccarone, D. (2018, 31 août). Comment améliorer le bien-être émotionnel chez les personnes âgées. Home Care Assistance. <https://www.home-careassistancebarrie.ca/boosting-emotional-wellbeing-in-seniors/>.

Casetta, L. (n. d.). Esercizi di intelligenza emotiva. Studio Psicologia Rizzi. <https://www.studiopsicologiarizzi.it/aggiornamenti/esercizi-di-intelligenza-emotiva/?fbclid=IwAR1s3nm4j4775VzWqdmqcDwkg-4p6GPDoed0oETY-0I7v4RNB7zCPA6Ii6yM> <http://web.tiscali.it/francescopace/emozione.htm> <https://www.mimmoderosa.it/Formazione/intelligenzaemotivagoleman.pdf>

Aker, G. F. (1963). Critères d'évaluation des études supérieures en éducation des adultes : Findings of a Study Conducted for the Commission of Professors of Adult Education.

Ausubel, D. (1968). Psicología educativa : una visión cognitiva. Holt, Rinehart et Winston.

Briceño, E. (2017, 1 febrero). Comment s'améliorer dans les choses qui vous tiennent à coeur [Video]. TED Talks. https://www.ted.com/talks/eduardo_briceno_how_to_get_better_at_things_you_care_about

Calivá E., Juan Manual de capacitación para facilitadores. Centro de Liderazgo para la Agricultura Dirección de Liderazgo Técnico Gestión del Conocimiento Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). San José, C.R. : IICA, 2009. 102 p.

El docente del siglo XXI, un comunicador. (2011, 27 mars). juandon. Innovación y conocimiento. <https://juandon-mingofarnos.wordpress.com/2011/03/27/el-docente-del-siglo-xxi-un-comunicador/>



El Formador. (2014, 14 enero). <https://www.aulafacil.com/cursos/pedagogia/formador-de-formadores/el-formador-estilos-docentes-autoritario-l6344>

Ericsson, P. A. /. (2022). Número uno/ Peak : Secretos Para Ser Mejor En Lo Que Nos Propongamos/ Secrets from the New Science of Expertise. Conecta.

Expansión. (2011, 9 juin). El Docente-Líder : reto de la educación. Expansión. <https://expansion.mx/opinion/2011/06/08/el-docentelider-reto-de-la-educacion>

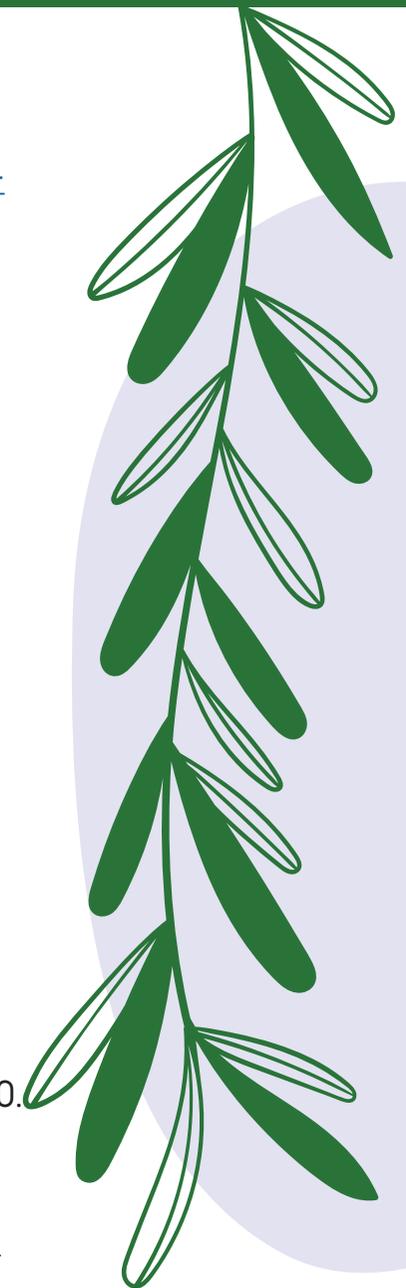
Fiedler, K. (2001). Affective influences on social information processing. In J. P. Forgas (Ed.), Handbook of affect and social cognition (pp. 163-185). Mahwah, NJ : Erlbaum. Flavio de Jesús Castillo Silva. Andragogía, andragogos y sus aportaciones. Voces de la Educación , Voces de la Educación 2018.

Ford Brackin. (s. f.). Pixabay. Recuperado 28 de octubre de 2022, de <https://pixabay.com/es/photos/guachimontonesjalis-co-m%C3%A9xico-534557/>

García-Allen, J. (2022, 3 octubre). Tipos de Liderazgo : Las 5 clases de líder más habituales. <https://psicologiyamente.com/coach/tipos-de-liderazgo>

Knowles, M. S. (1978). Andragogy : Adult Learning Theory in Perspective. Community College Review, 5(3), 9-20. <https://doi.org/10.1177/009155217800500302>

Pink, D. (2009, 24 agosto). Le puzzle de la motivation [Video]. TED Talks. https://www.ted.com/talks/dan_pink_the_puzzle_of_motivation?subtitle=es



Exposés TEDx. (2015, 27 septiembre). Historias de un educador salvaje | Juan López-Aranguren | TEDxMadrid [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=IDd4ITILRko>

Torres, M., Fermín, Y., Arroyo, C., G Piñero, M. (2000). La horizontalidad y la participación en la andragogía. Educere, 4 (10),25-34. [fecha de Consulta 28 de Octubre de 2022]. ISSN : 1316-4910. Récupéré de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35641004>

Trésor, J. (2017). Comment être entendu : Secrets pour une prise de parole et une écoute puissantes (Communication Skills Book). Mango.





Cofinancé par
l'Union européenne



LIETUVOS IŠSĖTINĖS SKLEROZĖS SAJUNGA
LITHUANIAN MULTIPLE SCLEROSIS UNION

MITRA FRANCE



INDEPCIE



PEOPLE
TO
PEOPLE

Estonia



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.