



MASTER HANDI

Domaine : Sciences Technologie, Santé (STS)

Mention : Ingénierie et Cognition

Spécialité : Technologie et Handicap

Rapport de stage M2

L'accessibilité aux nouvelles technologies à l'espace multimédia de Meudon

Lilian Genaro Motti

Directeur de stage : Yvan Duguay
Lieu du stage : Espace multimédia de Meudon

Coordinateur :
J. LOPEZ KRAHE



Paris, Septembre 2010



Rapport de stage

L'accessibilité aux nouvelles technologies à l'espace multimédia de Meudon

Lilian Genaro Motti

Directeur de stage : Yvan Duguay

Lieu du stage : Espace multimédia de Meudon

5 rue Paul Demange

92360 Meudon-la-Forêt

tél. 01 46 30 73 75

espace.multimedia@mairie-meudon.fr

www.multimedia-meudon.fr

Période : 23 mars à 23 septembre 2010

Résumé :

L'espace multimédia de Meudon est un lieu d'apprentissage et de pratique multimédia et informatique. Depuis quelques années, le nombre de nouveaux inscrits âgés de plus de 65 ans a augmenté. La mission principale de ce stage a été de développer une offre spécifique pour les personnes âgées et permettre aussi l'accueil au public handicapé. Toutefois, les ressources développées lors de ce stage seront susceptibles de servir à un plus large public.



Illustration 1: panorama de la salle de consultation en libre service de l'espace multimédia (juillet 2010)

Table de matières

Introduction.....	5
1. Analyse de la problématique	7
1.1 L'espace multimédia de Meudon et ses usagers.....	7
1.2 Problématique : l'accessibilité aux nouvelles technologies.....	14
2. État de l'art : les personnes handicapées à Meudon	17
2.1 Politiques générales.....	17
2.2 Politiques de la ville de Meudon.....	20
2.2.1 Délibération du conseil municipal du 25 mars 2010.....	21
2.2.2 Bilan des actions réalisées après la "Charte Ville Handicap" de 2004.....	24
2.2.3 Scolarité des enfants handicapés à Meudon.....	26
2.2.4 Les adultes handicapés à Meudon	26
2.3 Journal de bord : rencontres avec les acteurs sociaux.....	27
2.3.1 CLIC et les coordinations gérontologiques.....	27
2.3.2 CCAS.....	29
2.3.3 Centre social Millandy.....	30
2.3.4 Club seniors.....	33
2.3.5 Classes spécialisées.....	37
2.3.6 Les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT).....	38
3. Analyse des ressources et mise en place du projet.....	38
4. Résultats.....	40
4.1 Sensibilisation.....	40
4.2 La mise en place des postes adaptés.....	40
4.3 L'installation de logiciels spécifiques.....	41
4.4 Réalisation d'atelier de présentation d'outils d'aide à l'apprentissage.....	41
4.5 Réalisation des ateliers seniors.....	42
4.5.1 Séance de présentation	43
4.5.2 Découverte souris et clavier	43
4.5.3 Premiers pas sur internet	44
4.5.4 Premiers pas avec son email	45
4.5.5 Premiers pas avec sa webcam	46

4.5.6 Premiers pas avec son téléphone portable	46
4.5.7 Premiers pas avec son appareil photo numérique	47
4.6 Les nouveaux usagers	47
4.7 Développement d'une application pour la découverte de la souris et du clavier. .	48
4.8 Réalisation d'une enquête pour étudier l'usage de l'iPad par les seniors.....	50
4.9 Promotion des services	50
4.10 Réalisation d'ateliers de formation pour les travailleurs de l'ESAT à Meudon...51	
4.11 Autres activités.....	51
Suivi et participation aux ateliers	51
Animation d'ateliers.....	51
L'accompagnement des autres activités.....	52
Participation aux évènements.....	52
5. Perspectives.....	55
6. Considérations personnelles.....	56
7. Références.....	57
8. Annexes.....	60

Introduction

L'espace multimédia est en lieu dédié à la vulgarisation des nouvelles technologies auprès d'un large public. J'y travaille depuis deux ans comme animatrice multimédia à temps partiel (vacations). Cette expérience m'a permis d'accompagner les premiers pas en informatique et en internet de plusieurs usagers et de participer à des projets de création multimédia. Lors de ces séances d'initiation en informatique et internet, j'avais remarqué que certains usagers manifestaient un intérêt pour les nouvelles technologies d'information et communication mais rencontraient nombre de difficultés et obstacles. Après avoir suivi les cours du Master Technologie et handicap à l'Université de Paris 8, j'ai pu proposer des installations et des adaptations pour améliorer l'accessibilité aux nouvelles technologies à l'espace multimédia de Meudon.

Embauchée en tant que stagiaire en qualité de chargée de Mission NTIC et accessibilité, nous avons défini plusieurs objectifs, en accord avec le responsable, en début de stage :

- analyse du public de l'espace multimédia et de leurs besoins,
- mise en place de postes adaptés,
- réalisation des ateliers dédiés aux personnes âgées,
- accueil spécialisé aux personnes handicapées,
- promotion de ces services auprès de la collectivité.

Dans un premier temps, j'ai cherché à découvrir les actions menées par la ville de Meudon en faveur des personnes handicapées. Je suis allée à la rencontre des personnes et services en charge des questions sociales et plus particulièrement des handicapés ainsi que des responsables des associations et centres sociaux afin d'évaluer les besoins spécifiques de la population de Meudon. J'ai aussi pu observer le fonctionnement des structures mises en place dans les autres communes de la Communauté d'Agglomération Grand Paris Seine Ouest, notamment le Club Cyber Seniors de Boulogne-Billancourt.

Je suis restée en contact avec les usagers de l'espace multimédia, disponible pour les aider durant les après-midis de libre consultation. Cela m'a aidé à mieux analyser leurs

intérêts, motivations, difficultés et besoins afin de proposer et développer des solutions.

Les démarches d'évaluation du public et de leurs besoins, l'analyse de la problématique, la mise en place du projet et les résultats obtenus sont présentées dans ce rapport, ainsi que les perspectives et mes considérations personnelles.

1. Analyse de la problématique

1.1 L'espace multimédia de Meudon et ses usagers

La commune de Meudon compte 45 682 habitants et 17% de la population est âgée de plus de 65 ans (source INSEE 2010). Localisée dans le département des Hauts-de-Seine, c'est une des 7 villes faisant partie de la Communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest.

L'espace multimédia existe depuis 2003. Il a été créé dans l'objectif de réduire la fracture numérique et d'encourager l'usage de l'internet. En 2010, l'équipe de l'espace compte avec les animateurs multimédia Monsieur Clément Perrin, Mademoiselle Willie Honoré, Mademoiselle Fabienne David et Monsieur Yvan Duguay, responsable de l'espace multimédia de Meudon. Monsieur Henrique Guedes est technicien informatique et Mademoiselle Laetitia Bouillette renforce l'accueil du public les vendredis et samedis l'après-midi (en vacances).

Le service est sous la délégation de Monsieur Jean-Michel Juilliard, conseiller municipal délégué aux nouvelles technologies.

L'organigramme municipal comporte donc un directeur général de services, Monsieur Jacques Vekeman. Monsieur Gérard Lété est le directeur général adjoint qui pilote la direction de systèmes d'information qui a pour directeur Monsieur Denis Vlerick. L'espace multimédia est intégrée à cette direction et Monsieur Yvan Duguay en est le responsable.

En 2008, une deuxième salle est ouverte au public et décentralise les activités de l'espace multimédia : c'est l'espace numérique, au 15 rue de Porto-Riche à Meudon. La salle principale, située au 20 rue de la Pépinière, a déménagé en février 2010 au 5 rue Paul Demange. La secrétaire d'état chargée des Sports, Madame Rama Yade, était présente à l'inauguration de l'espace, ainsi que Monsieur le Maire de Meudon Hervé Marseille, vice-président du Conseil général des Hauts-de-Seine et vice-président de Grand Paris Seine Ouest.

L'espace multimédia est membre du réseau Cyber-base¹ qui est un réseau d'espaces publics numériques comportant environ 800 espaces en France. Piloté et financé en partie par la Caisse des Dépôt et Consignation, ces espaces ont été mis en place pour initier les français aux usages d'internet et plus largement aux nouvelles technologies, après le constat du retard de la France dans ce domaine, notamment à la fin des années 90.

Cet espace détient aussi le label Netpublic², piloté par la délégation aux usages de l'internet et qui est un label certifiant un certain nombre de dispositions prises par la collectivité pour promouvoir l'accès à Internet pour tous.

La salle principale compte 16 ordinateurs pour les usagers et 2 pour les animateurs, plus 2 imprimantes dont une est multifonction. Les postes sont liés en réseau et connectés à l'internet. La salle d'ateliers contient 8 ordinateurs et un tableau interactif. L'espace a aussi un bureau, une régie, un local pour les équipements techniques et une salle libre (ludo-zone). Pour la réalisation de projets multimédia, l'espace compte avec des équipements de prise de vue et de son, des éclairages, des projecteurs et aussi avec des logiciels spéciaux.

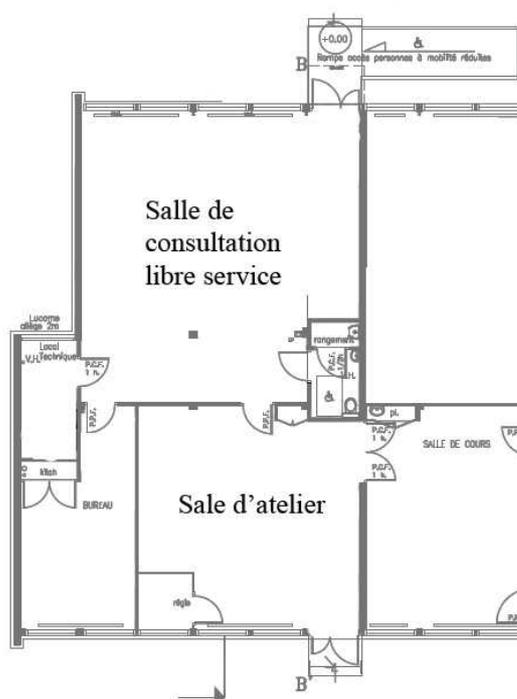


Illustration 2: plan de l'espace multimédia

1 <http://www.cyber-base.org>

2 <http://www.netpublic.fr>

Le bâtiment actuel respecte les normes d'accessibilité : les salles sont au rez-de-chaussée, une rampe permet l'accès aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant. Tout l'espace de circulation est bien aménagé, y compris la hauteur des plans de travail. Les portes et les toilettes respectent aussi la réglementation ERP³. L'illustration 2 montre le plan de l'espace et l'illustration 3 son aménagement.

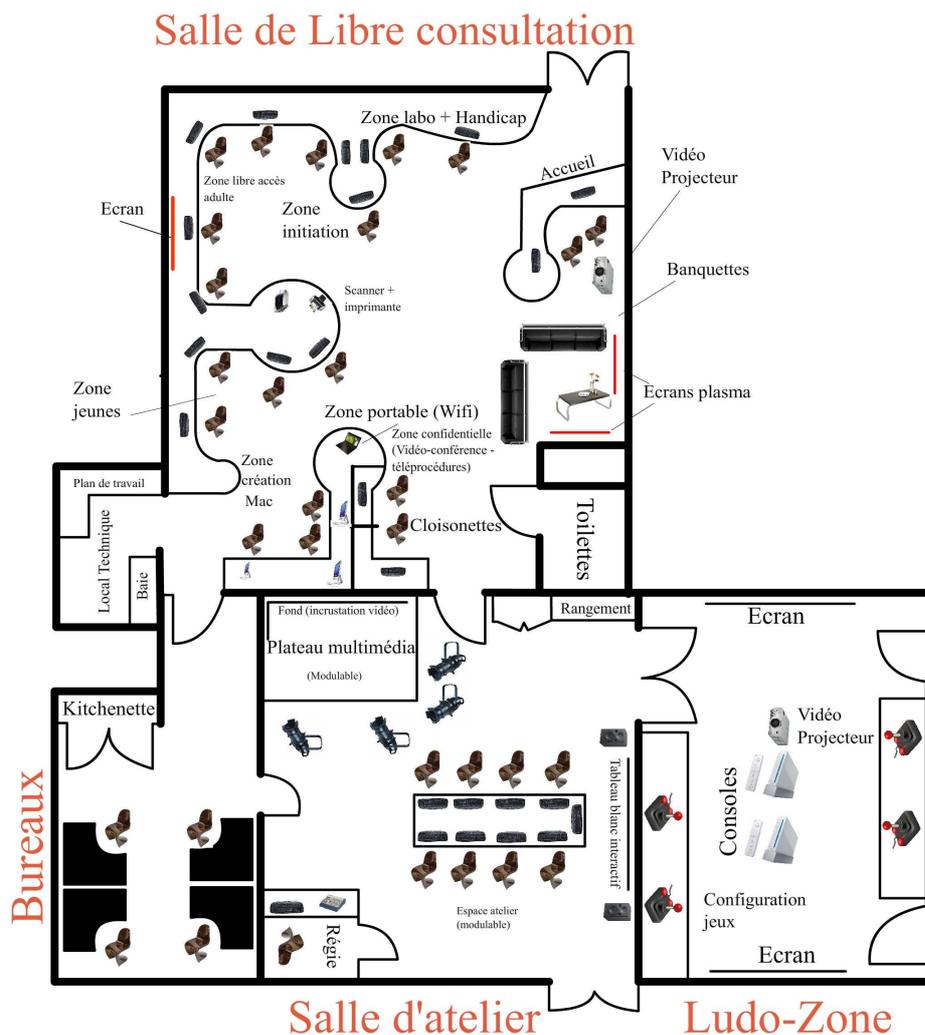


Illustration 3: plan illustré de l'aménagement de la salle de libre consultation, atelier, ludo-zone et bureaux

A ce jour, nous avons un usager régulier en fauteuil roulant et plusieurs personnes qui se déplacent à l'aide d'une canne. Au mois de mars, l'espace a accueilli une personne handicapée moteur pour un stage de courte durée.

³ Établissement Recevant du Public

La luminosité des salles peut être contrôlée grâce à différents types d'éclairage placés au plafond. Les écrans des postes informatiques sont antireflet.

Les données fournis par les usagers au moment de leur inscription sont enregistrés dans une base de données et ont été analysés. L'espace comptait un peu plus de 2000 utilisateurs au mois de mars 2010. Le tableau 1 montre la répartition par tranche d'âge de l'ensemble des usagers inscrits à l'espace multimédia de Meudon au mois de mars. La plupart des inscrits (55,4%) ont entre 25 et 40 ans. 14,8% des inscrits avaient plus de 60 ans, 12,9% ont entre 40 et 60 ans, 8,9% ont entre 15 et 25 ans et 8% des inscrits ont moins de 15 ans. Le tableau 2 montre la répartition par tranche d'âge des usagers qui se sont inscrits au mois de mars. Suivant la tendance des mois précédentes, selon les animateurs de l'espace multimédia, le nombre d'usagers âgées augmente : 40,6% des nouveaux inscrits avaient plus de 60 ans, ce qui démontre leur intérêt pour l'informatique.

Tableau 1: répartition de l'ensemble des inscrits par tranche d'âge à la fin du mois de mars

tranches d'âge	% des inscrits
< 15	8%
[15-25]	8,9%
[25-40]	55,4%
[40-60]	12,9%
> 60	14,8%

Tableau 2: répartition par tranche d'âge des usagers inscrits au mois de mars

tranches d'âge	% des inscrits
< 15	13,60%
[15-25]	0,00%
[25-40]	22,70%
[40-60]	22,70%
> 60	40,90%

Les outils informatiques peuvent apporter une aide importante aux personnes âgées. Ils représentent un moyen de communication, une possibilité de rester en contact avec leur famille et amis et d'avoir accès à l'information.

Le tableau 3 montre la répartition de l'ensemble des inscrits selon leur catégorie

socio-professionnelle. Selon les renseignements demandés au moment de l'inscription, 18% des usagers sont à la retraite. Conforme les données du tableau 4, plus de la moitié des nouveaux inscrits du mois de mars ont un niveau de formation élevé (54% au niveau Post-bac). La disponibilité de temps et de ressources les amènent à la découverte de l'informatique. Les animateurs avaient observé que certaines personnes âgées étaient encouragées par leurs enfants et petits-enfants, autres par leurs conjoints ou des amis qui utilisaient l'ordinateur de façon régulière.

Tableau 3: répartition par catégorie socio-professionnelle de l'ensemble des inscrits au mois de mars

Cat. socio-professionnelle	% des inscrits
Non renseignée	9,8%
Élève	22,9%
Collégien	1,2%
Lycéen	0,6%
Étudiant	7,1%
Demandeur d'emploi	12%
Agriculteur exploitant	0%
Artisan-commerçant-chef d'entreprise	0,1%
Cadres et professions libérales	9,7%
Professions intermédiaires	0,3%
Employé	12,7%
Ouvrier	0,1%
Retraité	18,3%
Inactif	0,5%
Autre	4,6%

Tableau 4: répartition des usagers suivant le niveau de formation répartition des nouveaux inscrits du mois de mars

niveaux de formation	% des inscrits
Non renseigné	22,7%
CAP-BEP	4,5%
BAC	9,1%
Post BAC	54,5%
Autre	4,5%
Sans	4,5%

Le diagramme suivant indique comment le nombre d'inscrits évolue dans la temps. La moyenne depuis avril 2009 est de 19 inscrits par mois. Nous pouvons noter que les écarts sont plus importants entre les mois d'août et septembre (55 inscrits) et septembre et octobre (49 inscrits), qui correspondent à la rentrée scolaire.

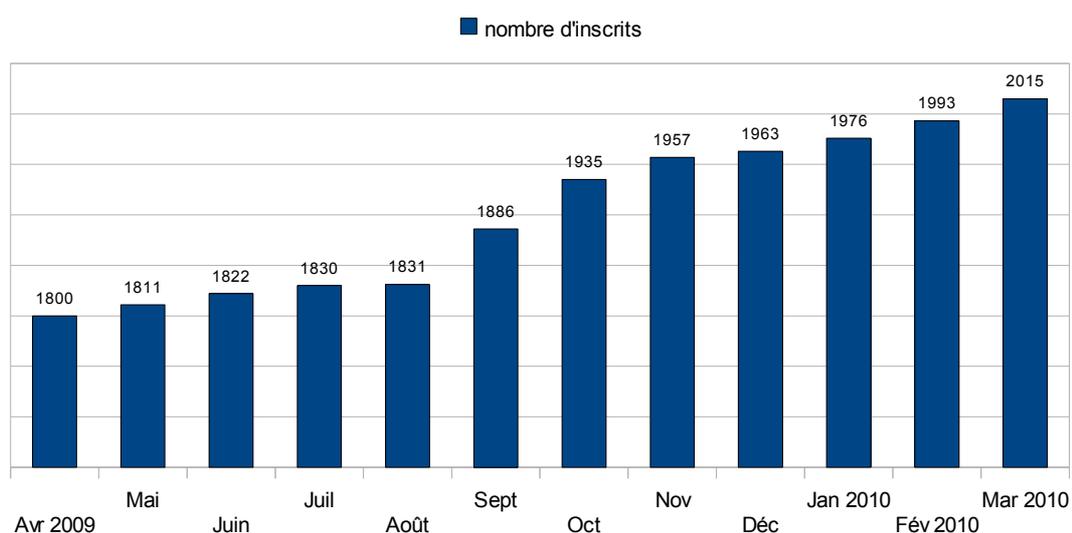


Diagramme 1: nombre total d'inscrits

Le diagramme 2 indique le nombre d'inscrits ayant récemment effectué une visite (ceux qui ont utilisé l'espace dans les derniers deux mois).

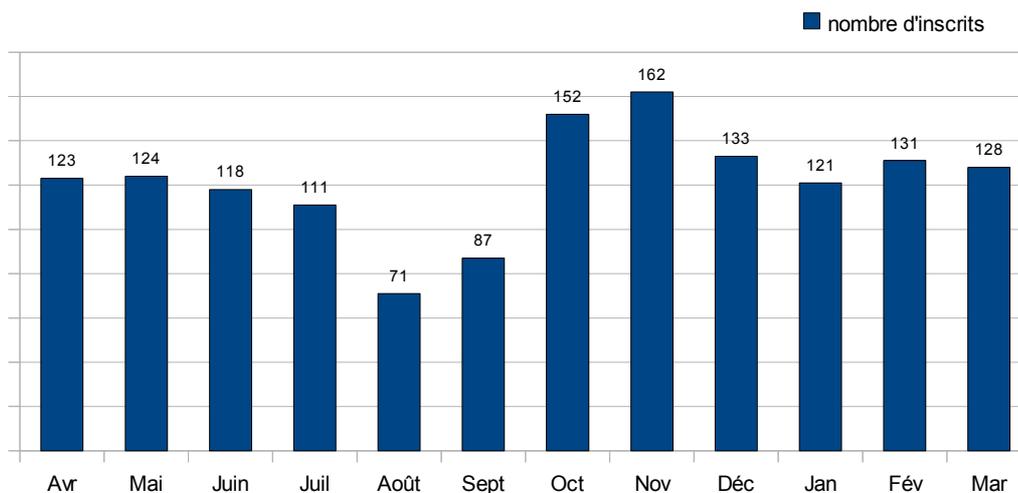


Diagramme 2: nombre d'inscrits ayant effectué une visite (< 2 mois)

Nous pouvons observer dans le diagramme 3 une fréquentation assez régulière des inscrits entre décembre et avril (428 visites en moyenne), avec une augmentation sensible du nombre de visites en octobre et novembre (moyenne de 639 visites) et une baisse durant la période des vacances scolaires (juillet et août) ce qui est justifié par la fermeture de l'espace au public pendant 6 semaines.

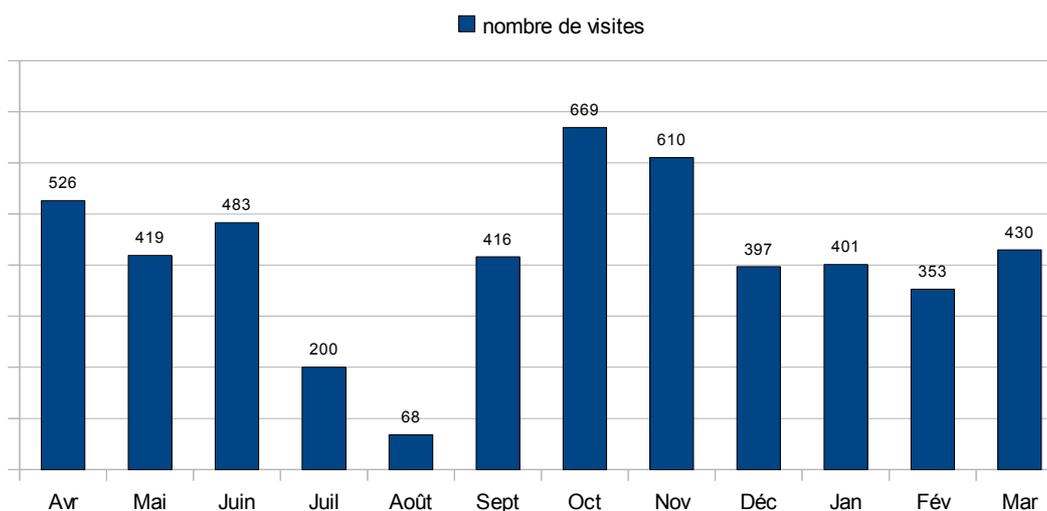


Diagramme 3: nombre total de visites depuis avril 2009

Le tableau 5 montre la moyenne du nombre de visites de l'espace multimédia en libre service par jour de la semaine. Samedi est le jour le plus fréquenté, suivi de vendredi et mardi.

Tableau 5: moyenne du nombre de visites au mois de mars, répartition par jour de la semaine

Jours de la semaine	nombre moyen de visites
mardi	20
mercredi	16
jeudi	18
vendredi	21
samedi	24

1.2 Problématique : l'accessibilité aux nouvelles technologies

L'accessibilité est la possibilité d'avoir accès et pouvoir bénéficier d'un système ou d'un service. Ce terme est également utilisé pour décrire le degré selon lequel un produit, un équipement, un service ou un environnement est accessible par le plus grand nombre de personnes. Plusieurs facteurs déterminent l'accessibilité : la possibilité d'accéder et se déplacer dans l'espace physique, d'avoir accès aux équipements et technologies et de les comprendre suffisamment pour pouvoir s'en servir. Aujourd'hui, l'usage des technologies est essentiel à l'accessibilité de l'information et par conséquent à l'inclusion sociale : pouvoir trouver ou recevoir les informations qui nous concernent, qui démontrent et expliquent l'évolution et le fonctionnement de la société, prendre connaissance de nos droits et devoirs.

L'accessibilité aux nouvelles technologies dépend donc de la situation de l'espace physique, de la disponibilité des équipements et matériels, de la possibilité de suivre des formations jusqu'à l'acquisition des capacités nécessaires pour une autonomie d'usage.

Si l'espace multimédia possède déjà une expérience dans le domaine de la formation adulte classique, il semble toutefois utile d'analyser et d'adapter quand nécessaire les ressources pédagogiques, logicielles et matérielles afin d'améliorer l'accessibilité aux nouvelles technologies pour les personnes auxquelles l'informatique apporterait une aide importante, notamment les personnes âgées et les personnes handicapées.

Comme décrit dans la session précédente, la situation des salles à l'espace multimédia de Meudon est conforme la réglementation d'accessibilité des espaces publics. La Mairie et l'agglomération Grand Paris Seine Ouest travaillent pour que la voirie et les transports en commun soient en mesure d'offrir un service adapté aux personnes de mobilité réduite. Les arrêts de bus les plus proches de l'espace multimédia ont été aménagés en 2009 : sur les arrêts Paul Démange (ligne 289) et Patinoire (ligne 389) les hauteurs de trottoir sont à 18 cm, le marquage au sol facilite la reconnaissance de l'emplacement du véhicule et il n'y a pas d'obstacles à la circulation. Le TIM (transport intra-muros) est un bus local qui effectue une boucle dans Meudon sur un trajet d'environ 1 heure. Le Mobil-Cité est un moyen de transport à la demande réservé aux déplacements des personnes de plus de 65 ans, avec une priorité donnée aux personnes justifiant de difficultés à se déplacer, et aux personnes handicapées qui bénéficient de la carte d'invalidité, de la carte de priorité ou de l'allocation adulte handicapée.

Deux places de stationnement réservées aux personnes handicapées se trouvent proches de l'espace multimédia : une à l'entrée et l'autre à côté de l'espace associatif.

Comme nous avons observé dans le tableau 1, à la fin du mois de mars 55,4% des inscrits avaient entre 25 et 40 ans. L'espace étant ouvert durant la semaine, ces usagers viennent ponctuellement chercher de l'aide ou des conseils sous rendez-vous ou les samedis. Ils représentent aussi le public ciblé par les ateliers de création multimédia qui ont lieu samedi matin. Ils ont déjà un niveau intermédiaire d'usage de l'ordinateur, c'est-à-dire, ils sont capables de se servir de l'internet et de trouver les outils dont ils ont besoin de façon autonome.

L'ordinateur étant un moyen presque indispensable pour divers métiers, ne pas savoir s'en servir peut être considéré un handicap. Parmi la population des nouveaux inscrits ayant entre 25 et 40 ans comptent des demandeurs d'emploi (25% des inscrits du mois de juillet 2010). La Maison de l'emploi a pour objectifs de guider le parcours professionnel des demandeurs d'emploi, d'aider à la recherche d'un emploi ainsi qu'à la création d'entreprise et au recrutement pour la part des employeurs. C'est une structure intercommunale gérée par l'agglomération Grand Paris Seine Ouest⁴ et qui a une salle informatique ouverte au public et aussi associée au réseau Cyber-base. Cette salle, située au Centre Social Millandy, offre

4 <http://www.agglo-gpso.fr>

des formations informatiques spécifiques pour aider les demandeurs d'emploi à la création de CV et à la recherche d'emploi sur internet.

Par ailleurs, l'illettrisme est un obstacle à l'usage du numérique. Certaines personnes n'ayant pu être scolarisées et les immigrants non-francophones éprouvent des difficultés pour apprendre l'informatique. En effet, pour utiliser un ordinateur et Internet il faut au préalable être capable de lire un texte, même simple. Des cours d'alphabétisation d'adultes ont lieu régulièrement au Centre Social Millandy et des bénévoles assurent des rendez-vous de soutien scolaire.

À Meudon, plusieurs salles informatiques sont gérés par la Mairie et ouvertes au public : l'espace multimédia (ouvert du mardi au samedi les après-midi à Meudon-la-Forêt), l'espace numérique (les vendredis et samedis à Meudon ville), les 2 Médiathèques (ouvertures alternées du mardi au dimanche, plusieurs postes informatiques connectés sur internet et une connexion sans fil pour les usagers ayant un ordinateur portable). Il existe donc une offre relativement abondante en terme d'accès aux nouvelles technologies pour la population locale.

Les 14,8 % des usagers ayant plus 60 ans sont représentatifs de l'intérêt croissant qu'ont les personnes âgées pour les NTIC. Quelques usagers âgés présentaient des difficultés pour utiliser la souris et pour bien comprendre les éléments affichés sur l'écran, principalement les personnes âgées débutantes en informatique. Cela pouvait les décourager. Des postes adaptés à leurs besoins sont importants pour qu'il deviennent autonome sur une utilisation simple d'internet (pas de plug in a installer, etc.).

Dans les salles de libre consultation et d'atelier, chaque ordinateur a un compte utilisateur configuré pour que les modifications du système demandent l'intervention d'un administrateur. Il n'y avait pas de compte adapté aux débutants. Un track-ball et une clavier tactile Intellikeys ont été acquis récemment et ne sont pas encore utilisés. Ils ont été installés au premier poste informatique, le plus proche de l'entrée, pour faciliter l'accès.

Avec l'aménagement des postes informatiques, l'équipe de l'espace multimédia de Meudon souhaite inciter les seniors à continuer la découverte de l'informatique et de l'internet. Les modifications mises en places pourront servir aussi aux personnes ayant un handicap visuel, auditif et moteur. Les personnes retraitées sont généralement disponibles

durant la semaine pour participer aux ateliers d'initiation et la fréquentation est assez régulière. Nous devons peut-être réinterroger les processus de transposition didactiques pour les personnes handicapées et pour les seniors.

2. État de l'art : les personnes handicapées à Meudon

2.1 Politiques générales

La réglementation française prévoit l'aide aux personnes en situation de handicap temporaire ou définitive au travers de politiques qui établissent des critères d'accessibilité à respecter.

Les politiques publiques modernes en matière de handicap commencent avec la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées du 30 juin 1975. Elle concerne donc les aides aux cas particuliers, la direction de l'accueil aux personnes handicapées dans les services publics et la mise en place d'installation physiques adaptées.

La loi du 11 février 2005 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées" est sans aucun doute la plus emblématique des lois en faveur des personnes handicapées et plus généralement de personnes dépendantes.

Pour l'Organisation Mondiale pour la Santé la "situation de handicap" a été définie en 2002 comme étant une déficience dans une situation de la vie quotidienne.

L'article 2 de la loi du 11 février 2005 en profite pour redonner une définition de la situation de handicap : « Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein

exercice de sa citoyenneté. L'état est garant de l'égalité de traitement des personnes handicapées sur l'ensemble du territoire et définit des objectifs pluriannuels d'action.»

La loi du 11 février 2005

La loi de 2005 sur le handicap et plus généralement sur l'égalité des chances témoigne des exigences des personnes concernées, de leurs entourages et des associations qui les représentent.

Cette loi présente cinq points fondamentaux :

- droit à compensation pour la personne handicapée, quels soient l'origine et la nature de la déficience, l'âge ou le mode de vie;
- nouvelle institution chargée de faciliter les démarches du public handicapé : les maisons départementales des personnes handicapées. Au sein de la MDPH, la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées remplace la CDES et la COTOREP;
- scolarisation des enfants handicapés, dans le cadre d'un projet personnalisé de scolarisation, avec l'aide d'un enseignant référent et d'auxiliaires de la vie scolaire;
- dans le domaine de l'emploi, la loi rappelle les obligations des employeurs, privés et publics;
- principe d'accessibilité généralisé quel que soit le handicap : les mesures concernent la voirie urbaine, les transports publics, toutes les installations neuves de locaux ouverts au public ainsi que les immeubles d'habitation.

D'après Marc de Montalembert, les études démographiques ne cernent pas suffisamment les personnes handicapées de moins de 60 ans⁵. Mais leur nombre doit rester stable, "compte tenu notamment du fait que si les progrès médicaux préviennent l'émergence de certains handicaps, ils en produisent d'autres chez des personnes qui, auparavant, n'auraient pas survécu."

⁵ Marc de Montalembert, "Notice 15 : Handicap, vieillissement, autonomie" dans *La protection sociale en France*, Les notices, La documentation française, 2008.

Il explique que "...l'espérance de vie des personnes handicapées s'est notablement accrue, faisant émerger de nouveaux besoins d'accompagnement pour les personnes âgées vieillissantes." Selon lui encore, l'espérance de vie sans incapacités augmente et l'espérance de vie avec incapacités lourdes reste stable.

MDPH

La Maison départementale des personnes handicapées est un lieu d'accueil et d'orientation. Une équipe pluridisciplinaire, constituée de médecins, d'ergothérapeutes, de psychologues, de travailleurs sociaux, de spécialistes de l'accueil scolaire ou de l'insertion professionnelle aide à formuler le projet de vie de la personne handicapée. Le projet de vie est donc une contribution de la personne handicapée, ou de son représentant légal, à la définition de ses besoins. La MDPH a pour mission d'évaluer les besoins de compensation à partir du projet de vie, d'un dialogue et parfois d'une visite à domicile afin de tenir compte de votre environnement. Elle réalise alors un «plan personnalisé de compensation». Pour mieux gérer les aides et prestations, la MDPH 92 comporte deux pôles : un pôle adultes et un pôle enfants/ jeunes.

CLIS

Depuis la circulaire n° 2009-087 du 17-7-2009, parue au B.O.n° 31 du 27 août 2009, la CLIS est redéfinie dans son appellation : Classe pour l'Inclusion Scolaire. Les CLIS ont pour vocation d'accueillir des élèves en situation de handicap dans des écoles ordinaires afin de leur permettre de suivre totalement ou partiellement un cursus scolaire ordinaire. Il existe quatre types de CLIS :

CLIS 1 (ou D) ont vocation à accueillir des enfants présentant des troubles importants des fonctions cognitives. Ces classes, les plus répandues (parmi les CLIS), accueillent les enfants ayant des problèmes cognitifs (retard mental global, difficultés cognitives électives, troubles psychiques graves, troubles graves du développement...) qui sont non exclusifs d'autres handicaps combinés. ayant la capacité de faire des apprentissages scolaires. La classe est prise en charge par un professeur des écoles spécialisé, titulaire de la CAPA-SH option D (anciennement CAPSAIS).

CLIS 2 (ou A) ont pour vocation à accueillir des enfants présentant des troubles

auditifs importants (sourds ou malentendants). CLIS 3 (ou B) ont pour vocation à accueillir des enfants présentant des troubles visuels importants (aveugles ou malvoyants).

CLIS 4 (ou C) ont pour vocation à accueillir des enfants présentant une déficience motrice grave ou un trouble de la santé évoluant sur une longue période et/ou invalidant.

Dans quelques départements des "CLIS dys" on vu le jour : elles accueillent des enfants ayant un trouble (ou des troubles) cognitif spécifique (dyslexies, dysphasies)

Pour intégrer une CLIS, la situation de handicap de l'enfant doit avoir été préalablement détectée (par la famille ou l'école) et l'affection doit être notifiée par la CDA ou CDAPH, la Commission des Droits et de l'Autonomie de la Personne Handicapée (composée de l'ex CDES : Commission Départementale de l'Enseignement Spécialisé; et de l'ex COTOREP) siégeant au sein de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). L'équipe pluridisciplinaire élabore le PPS, la CDA ou CDAPH notifie ce PPS (crée un droit opposable) et oriente l'enfant, après validation par ses parents. L'enseignant référent assure la mise en place de ce PPS (Projet Personnalisé de Scolarisation) avec l'aide de l'ensemble des intervenants (famille, social, médical, enseignant) en fonction de la situation et du handicap de l'enfant.(décret 2005-1752 du 30/12/2005)

Il faut préciser qu'une situation de handicap n'implique pas nécessairement une scolarisation en CLIS. Au contraire, dans la mesure du possible l'enfant concerné sera scolarisé en classe ordinaire, avec éventuellement des aides spécifiques; ou à l'inverse parfois vers des établissements plus spécialisés permettant une prise en charge plus adaptée du handicap.

2.2 Politiques de la ville de Meudon

Le 25 mars 2010 le conseil Municipal s'est assemblé sous la présidence de Monsieur Hervé Marseille, le Maire de Meudon. Prenant en compte la charte Ville Handicap signée en 2004 et le bilan des actions réalisées, la délibération du conseil a voté pour le développement de la politique en faveur des personnes handicapées et une nouvelle charte Ville Handicap est élaborée.

2.2.1 Délibération du conseil municipal du 25 mars 2010

Au 30 septembre 2004, le conseil municipal autorisait Monsieur le Maire à signer une « Charte Ville Handicap » avec la Plateforme Inter-Associative des Personnes Handicapées des Hauts de Seine (PIAPH 92). Cette charte visait d'une part à proposer un ensemble de principes et de mesures pratiques concernant la vie quotidienne des personnes handicapées ; d'autre part, à favoriser leur autonomie afin de leur permettre d'être « actrices de leur propre vie ».

La mise en œuvre des thèmes majeurs de cette charte a été assurée par un comité de suivi composé de représentants de la PIAPH 92, de représentants d'autres associations locales adhérant aux principes de la charte, de membres du conseil municipal, de fonctionnaires municipaux et intercommunaux.

Six ans après la signature de la Charte Ville Handicap, le bilan des actions réalisées par la Ville de Meudon et la Communauté d'agglomération Arc de Seine est important :

- mise en place d'un service de transport spécialisé destiné aux personnes âgées en perte de mobilité et aux personnes handicapées,
- mise aux normes des arrêts de bus,
- création de 107 places de stationnement,
- totale accessibilité des 20 principaux bâtiments municipaux, et accessibilité partielle de 9 autres,
- sensibilisation du personnel municipal par des actions de formation destinées aux Agents Territoriaux Spécialisés des Écoles Maternelles , aux agents du CCAS, aux moniteurs sportifs,
- intégration scolaire d'enfants handicapés,
- accès à la culture, aux sports, aux loisirs,

Prenant en compte la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la Municipalité souhaite renforcer sa politique en faveur des personnes handicapées par des actions et des réalisations nouvelles en faveur de leur intégration, telles que :

- promouvoir par des mesures concrètes l'intégration dans la ville de toutes les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite,
- permettre le plein exercice de la citoyenneté pour chacun, en organisant l'accessibilité aux espaces, aux prestations, aux équipements,
- évaluer l'efficacité des actions mises en places et s'assurer de leur complémentarité avec celles des autres partenaires,
- permettre aux personnes handicapées d'accéder aux informations utiles sur la vie locale.

Pour mener à bien cette nouvelle politique en faveur des personnes handicapées, deux instances ont été créées :

- un comité de pilotage, qui :

- sera chargé d'évaluer les besoins des personnes handicapées permettant ensuite de décliner des priorités en terme d'actions ; ces dernières seront étudiées par des groupes thématiques (information/communication, transport/accessibilité/logement, etc),
- veillera également à inscrire les actions dans une démarche transversale et à introduire une cohérence d'ensemble ainsi qu'une pertinence dans le calendrier de mise en œuvre,
- sera composé de membres du conseil municipal choisis parmi le comité consultatif, de représentants des usagers, de fonctionnaires municipaux et intercommunaux.

- un comité consultatif (tel que défini par l'article L 2143-2 du code général des collectivités territoriales) qui:

- sera l'instance de restitution des rapports du comité de pilotage,
- favorisera l'expression directe des personnes handicapées et l'action transversale des services, tout en s'inscrivant dans un partenariat élargi à l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs concernés par le handicap,
- recensera les besoins les plus urgents, et déclinera les priorités en terme

d'actions à mener ou à poursuivre,

- sera garant de la bonne avancée des objectifs à atteindre et proposera au Conseil Municipal des actions adaptées, visant à favoriser dans tous les aspects de la vie locale l'intégration des personnes handicapées.

Conformément à l'article L 2143-2 du code précité, il revient au conseil municipal de créer le comité consultatif et d'en fixer la composition sur proposition du maire. La durée de ce comité ne peut excéder celle du mandat municipal en cours. Il doit être présidé par un membre du conseil municipal désigné par le maire. L'assemblée délibérante a pris acte du bilan (susvisé) de la « Charte Ville Handicap » pour la période 2005-2009 et a approuvé à l'unanimité le renforcement de la politique municipale en faveur des personnes handicapées.

Le comité consultatif chargé de mener à bien cette nouvelle politique en faveur des personnes handicapées a été créé et sa composition a été fixée sur proposition de Monsieur le Maire comme suit :

- les membres du conseil municipal :

- la présidence du comité est confiée (par arrêté municipal) à Madame Sophie Durand, conseillère municipale déléguée à la santé, au handicap et à la coordination du centre social,

- les 11 conseillers municipaux suivants : Monsieur Georges Koch, Madame Catherine Gardin, Monsieur Denis Larghero, Madame Elisabeth Français, Monsieur Michel Borgat, Madame Virginie Lanlo, Madame Florence de Pampelonne, Madame Frédérique Guerard-Frassati, Madame Marie-Jeanne Wibout, Monsieur Philippe Caramelle, Madame Solange Marle

- les partenaires institutionnels suivants :

- les représentants du Conseil Général,
- les représentants de la Maison départementale des Personnes handicapées,
- les représentants de la communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest,

- les représentants du Pôle emploi,
 - les représentants du Centre Médico Psychologique (CMP),
 - les représentants de l'Éducation Nationale,
 - les représentants de la Caisse régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France (CRAMIF),
 - les représentants de la Caisse d'Allocations Familiales des Hauts de Seine,
- les partenaires associatifs suivants :
- les associations signataires de la charte ville handicap
 - pour le Centre Médico Psycho Pédagogique (CMPP) de Meudon : le directeur ou son représentant
- les représentants des établissements locaux suivants :
- ESAT d'Alembert
 - ESAT Suzanne Lawson
 - CITL Paul Vernon
 - Foyer des Lampes.
- les représentants d'usagers.

2.2.2 Bilan des actions réalisées après la "Charte Ville Handicap" de 2004

Le personnel du CCAS a suivi des formations organisées par la MDPH pour accueillir des personnes handicapées quelque soit leur handicap. Le livret d'accueil du CCAS réalisé en 2007 renseigne les personnes handicapées sur les prestations auxquelles elle peuvent prétendre. Le personnel de la ludothèque, de la halte-garderie, des écoles maternelles et des éducateurs sportifs ont également suivi une formation.

Le site de la ville de Meudon a été refait en 2009 et répond aux exigences de l'accessibilité pour l'internet. En 2009 le diagnostic de la voirie de l'ensemble du territoire a

été confiée à CECIAA. La ville a réalisé des travaux pour l'aménagement de 19 arrêts de bus, la création de 107 places de stationnement, le rabaissement des bordures des carrefours avec l'installation de potelés contrastés et des bandes podotactiles.

En juin 2007 la Ville a mis en place un système de transport spécialisé destiné aux personnes âgées en perte de mobilité et aux personnes handicapées, le mini bus dénommé "Mobil-Cité".

Les nouvelles constructions ou aménagements réalisés après 2004 ont pris en compte les exigences pour les établissements recevant du public, dont le nouvel espace multimédia et le Potager du dauphin. Tous les établissements existants devront être adaptés ou aménagés avant 2015.

La Ville accueille plusieurs foyers de vie ainsi qu'une résidence pour les personnes les plus autonomes. L'établissement et service pour l'aide par le travail (ESAT) promeuve à Meudon l'emploi des personnes handicapées.

Pour favoriser l'intégration scolaire et leurs accès aux loisirs, le centre social compte sur une psychomotricienne et une série de conférences-débat sur des thèmes liés au handicap a été proposé.

La nouvelle "Charte Ville handicap"

Près de 6 ans après la signature de la Charte Ville handicap de 2004, la ville a souhaité réfléchir à une nouvelle organisation permettant d'améliorer sa politique en faveur des personnes handicapées. L'instance de suivi de cette charte vise "devenir un véritable comité consultatif favorisant l'expression des personnes handicapées et s'inscrivant dans la transversalité des services de la Ville."

La nouvelle organisation du comité de pilotage permet à l'ensemble des acteurs locaux d'être associé à la démarche de réflexe handicap sur quel que soit le sujet traité. Le comité s'organise définit des objectifs et priorités qui seront travaillés par les groupes thématiques :

- information/communication,
- transports/accessibilité/logement,
- emploi/formation,

- enfance/jeunesse/éducation,
- culture/loisirs/sports.

2.2.3 Scolarité des enfants handicapés à Meudon

5 élèves autistes fréquentent une classe d'intégration Scolaire (CLIS) à l'école Ferdinand Buisson et 4 sont repartis en plusieurs classes au collège Jean Moulin et suivis au sein d'une Unité Pédagogique d'Intervention (UPI). L'école Monnet-Debussy accueille une dizaine d'enfants en CLIS. La PMI a sollicité la ludothèque pour l'accueil de 2 jeunes enfants (un enfant autiste et un enfant handicapé mental)

C'est le Service d'intégration Scolaire et Sociale (SISS) APEDIA qui accorde une éducatrice spécialisée, des orthophonistes et psychomotriciens pour accueillir ces enfants à partir des demandes transmises par la MDPH. Le nombre d'enfants bénéficiant d'un Projet personnalisé de scolarisation était de 25 pour l'année scolaire de 2008/2009.

Une commission d'accueil à titre préventif des enfants à handicap fait le point sur les enfants accueillis dans les centres de petite enfance une fois par an.

2.2.4 Les adultes handicapés à Meudon

Les adultes handicapés à Meudon peuvent compter avec l'aide et le soutien de divers services de la Mairie, comme le centre communal d'action sociale - CCAS, le centre local d'information et de coordination - CLIC et les coordinations gériatriques pour les personnes âgées. Le service de maintien à domicile intervient au domicile de 10 personnes handicapées.

Nous avons essayé de prendre contact avec l'Association des Parents d'Enfants Inadaptés – APEI à Meudon mais l'entretien n'a pas eu lieu. La personne responsable de l'association étant en contact direct avec le CCAS de la Mairie de Meudon est désormais au courant de notre travail.

Dans le département des Hauts-de-Seine compte 29 établissements ou service d'aide par le travail – ESAT. Deux établissements sont situés à Meudon, dans le quartier Val-

Fleury : l'ESAT d'Alembert et l'ESAT d'Arthelon.

2.3 Journal de bord : rencontres avec les acteurs sociaux

2.3.1 CLIC et les coordinations gérontologiques

Les centres locaux d'information et de coordination et les coordinations gérontologiques accueillent et informent la population locale sur tous les services et toutes les aides qui les concernent : loisirs, services à domicile, allocation personnalisée d'autonomie, télé-alarme, amélioration de l'habitat, consultations spécialisées, protection juridique, maisons de retraite.

Les CLIC et les coordinations gérontologiques jouent en outre un rôle primordial dans le maintien à domicile des personnes âgées : ils sont chargés d'orienter ces personnes (ou leur famille) vers les structures compétentes, et de les aider dans leurs démarches. Ils leur appartient aussi de mobiliser et de coordonner tous les services locaux qui interviennent dans le maintien à domicile.

Certains CLIC sont habilités à évaluer les besoins des personnes en perte d'autonomie et à leur proposer un plan d'aide personnalisé, voire même à suivre la mise en œuvre de ce plan d'aide.

" La coordination gérontologique du CCAS est un service de proximité qui accueille les personnes âgées ou leur entourage afin de les aider à analyser leurs difficultés et identifier leurs attentes en matière de prise en charge ou d'accompagnement. Ses missions :

- Accueillir, écouter et conseiller les personnes âgées et leurs familles sur tous les thèmes qui les concernent, trouver ensemble les solutions adaptées à leur situation.
- Informer sur les services et les prestations dont la personne âgée peut bénéficier.
- De manière générale, examiner avec la personne et son entourage toutes les solutions existantes en matière d'aide à domicile ou d'hébergement.

- Orienter vers les professionnels.
- Assurer le suivi du retour à domicile après une hospitalisation.
- Contribuer aux démarches liées à l'entrée en institution.
- Soutenir à domicile en mettant en place les aides nécessaires, les coordonner et les adapter aux besoins de chacun.
- Mettre à disposition de la documentation à visée préventive et d'information sur la législation et les dispositifs existants.
- Organiser régulièrement des réunions d'étude des situations des personnes âgées en difficulté réunissant les intervenants de terrain pour aider à la prise de décision.
- Favoriser l'information générale et la formation des professionnels.
- Initier la mise en place d'actions sur des problématiques multiples telles que l'entrée en institution, la prévention de la maltraitance, la maladie d'Alzheimer... en lien étroit avec les partenaires.
- Participer à une mission d'observatoire des besoins des personnes âgées et de leur entourage." (page 12 du guide pratique du CCAS de Meudon)

La coordination gérontologique du CCAS de la Mairie de Meudon agit en partenariat avec le service de maintien à domicile.

Rencontre avec Madame Patricia Gourmelon, coordination gérontologique du CCAS (le 31 mars 2010)

Nous lui avons fait part de notre mission d'accessibilité à profit des personnes âgées. Madame Gourmelon nous a proposé de prendre contact avec les aidants du service de maintien à domicile, les associations de familles, l'association de famille, enfance et jeunesse, les bénévoles de saint Vincent de Paul, la Croix-Rouge et l'association France Alzheimer à Meudon dans le but de repérer des personnes qui pourraient s'intéresser à l'initiation en informatique, qu'ils soient des personnes aidées ou des aidantes.

Pendant notre rencontre, elle nous a signalé le problème de perte d'autonomie qui accompagne le vieillissement. La personne âgée se voit dans le besoin d'une aide

ponctuelle ou constante. Dans le cas de ceux qui reçoivent de l'aide de leurs enfants, parfois on observe une inversion de rôles : c'est l'enfant qui prendra les décisions à la place du parent. Le parent âgé se laisse conduire par cette attitude et après il n'aura plus des envies et des goûts personnels. Il est important dans ces cas de réveiller les intérêts de cette personne, lui ouvrir des possibilités d'apprentissage, de partage d'expériences et de développement d'un projet personnel.

Nous lui avons raconté quelques expériences avec des usagers de l'espace multimédia, notamment des personnes âgées qui ont réussi à mener des projets personnels assez importants, comme un blog avec des histoires pour les enfants ou la publication d'un livre.

Mme Gourmelon nous a parlé des bénéfices de l'ordinateur pour la diversion et la distraction. Dans certains cas, les personnes âgées évitent de sortir de chez eux et l'ordinateur pourrait être un outil de communication. Elle a suggéré la possibilité de réalisation de cours à domicile.

Par contre, l'espace multimédia représente un endroit de socialisation où les personnes âgées peuvent se rencontrer et aussi rester en contact avec un public diversifié. Mme Gourmelon suggère la création d'activités qui permettent des rencontres entre les générations, pour que différentes personnes puissent partager leurs projets et expériences.

Elle suggère aussi la publication de reportages à propos des usagers, des portraits individuels racontant leurs expériences, leurs motivations et leurs difficultés. Elle croit que cette démarche pourrait encourager d'autres personnes à l'apprentissage et à l'usage de l'informatique, car elles pourraient s'identifier aux usagers et créer leurs propres projets personnels.

2.3.2 CCAS

Le centre communal d'action sociale de la Mairie est un autre lieu d'information sur tout ce qui est susceptible d'améliorer la vie quotidienne: services d'aide à domicile (aide ménagère, auxiliaires de vie...), foyers-restaurants, portage de repas, télé-alarme, aides aux déplacements. Certains CCAS proposent en outre l'intervention de personnel communal ou d'associations pour aider la communauté dans de petits travaux de bricolage ou de jardinage.

**Rencontre avec Madame Catherine Bouvais, directrice adjointe du CCAS,
Madame Christel Frougier, responsable du CCAS,
et Madame Cecile Masset, CCAS
(le 7 avril 2010)**

Les membres du CCAS nous ont mis au courant de la création d'un conseil consultatif pour le développement de la politique en faveur des personnes handicapées. Nous avons reçu une copie de la "Charte Ville - Handicap" de 2006 et aussi de sa nouvelle version signée en 2010. Nous avons discuté à propos des actions du CCAS, notamment le service de maintien à domicile et la Semaine Bleue de 2009, où l'espace multimédia a proposé des ateliers de découverte de l'informatique aux personnes âgées.

Le CCAS n'a pas de moyens pour offrir une assistance informatique à domicile, ce qui serait intéressant pour les personnes dépendantes qui ont des difficultés de déplacement. Par rapport à la proposition d'installation de postes informatiques dans les lieux des clubs seniors, elles nous ont signalé la nécessité d'un suivi régulière pour assurer la maintenance et des éventuels dépannages. Elles nous ont informé que le Club de la sérénité avait installé des postes informatiques par ces propres ressources et que la responsable proposait une aide à l'apprentissage de l'informatique et de l'usage de l'internet aux personnes du club.

Le comité consultatif des jeunes, les maisons de quartier Jules Verne et Bords de Seine, le Centre Social Millandy, l'APEI, ainsi que l'APF à Meudon sont les associations qui mènent des activités auprès des personnes handicapées.

Elles accordent beaucoup de valeur aux activités qui promeuvent des rencontres inter-générationnelles.

2.3.3 Centre social Millandy

Après avoir été géré par la Caisse d'Allocations Familiales, le centre social Millandy est devenu un équipement municipal en 2002. Le projet social actuel est agréé par la CAF des Hauts de Seine jusqu'à 2011. Le centre social Millandy est rattaché à la Direction de l'Animation Locale qui intègre les services petite enfance, centres de loisirs, ludothèque,

jeunesse, prévention, affaires scolaires et activités sportives. Il travaille en lien avec le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Meudon et la Direction des Affaires Culturelles et en partenariat avec les associations, les établissements scolaires, les services institutionnels et les habitants pour placer le public plus fragile au centre de ses démarches.

Rencontre avec Madame Nicole Chabrel, responsable du Centre Social

Millandy (le mardi 13 avril 2010)

Mme Chabrel nous a présenté les activités agréées au centre social Millandy dans le cadre du Projet Social 2008/2011. Parmi les axes prioritaires des actions de ce projet, elle a relevé :

- le soutien à la fonction parentale, à travers le soutien scolaire pour les enfants, l'alphabétisation des adultes et des activités inter-générationnelles;
- l'accès au droit,
- encourager la participation des habitants et l'action bénévole.

Le centre accompagne 120 familles qui le fréquentent régulièrement. 55 enfants en classe primaire et 5 autres viennent au soutien scolaire. Deux ateliers familles intitulés "Des enfants différents" ont été réalisés pour aborder le sujet du handicap, promouvoir une sensibilisation et discuter aussi les offres spécialisées de la ville de Meudon. Très peu de public s'est présenté aux séances.

Le centre a connaissance de quelques cas de handicap cognitif léger, dyslexie et troubles d'attention qui provoquent des situations d'échec scolaire; et aussi des enfants autistes qui fréquentent la CLIS à l'école Jean Moulin. Elle nous a parlé aussi de la section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA) de la même école, où les enseignants seront peut-être intéressés pour des applications pédagogiques des outils informatiques.

Dans le cadre des projets municipaux concernant l'accueil au public handicapé, le centre a pris contact avec plusieurs associations mais ils n'ont pas eu aucun nouvel usager suite à la diffusion de cette offre.

Mme Chabrel nous a signalé l'importance de créer une relation de confiance avec les

familles et d'assurer un accueil personnalisé pour les personnes handicapées.

Selon elle, les activités inter-générationnelles parents-enfants sont de grande valeur pour la société actuelle.

**Rencontre avec Madame Sophie Durand, conseiller municipal déléguée à la santé, au handicap et au centre social Millandy, conseiller communautaire
(le 15 avril 2010)**

Nous avons échangé sur les informations fournies par les membres du CCAS et du Centre Social Millandy. Nous lui avons parlé de la difficulté de trouver des informations concernant la situation des personnes handicapées à Meudon. La Mairie estime qu'il y a environ 500 personnes handicapées dans la ville. Parmi eux, les membres du comité ont connaissance des enfants handicapés mentaux suivis par l'Association des parents des enfants inadaptés et des ceux dans les Foyers.

Nous lui avons fait part du souhait de l'espace multimédia de mettre en place des postes adaptés, de proposer des ateliers dédiés aux personnes handicapées et de la possibilité de proposer des ateliers sur les outils d'accessibilité et les applications pédagogiques pour les parents, enseignants et personnes aidantes.

Autres personnes avec qui nous avons pris contact durant le déroulement de cette mission pour présenter le projet :

Therèse Marie Brachet, responsable de l'Université Inter-Ages Auguste Rodin

Irène Tissier, assistante de Madame Brachet,

Cathy Le Dall, coordinatrice au centre social Millandy,

Denis Vlerick, direction des systèmes d'information,

Jean-Michel Juilliard, délégué chargé des nouvelles technologies

Michel Bourgat, maire adjoint délégué aux Affaires Sociales,

Bernard Lereau, responsable du comité de Seniors.

2.3.4 Club seniors

Rencontre avec Monsieur Rocqueton, responsable du Club du Sourire (le mardi 20 avril 2010)

Suite au conseil de Monsieur Bernard Lereau, responsable du Comité de Seniors qui est une association attachée directement à la Mairie, nous avons pris contact avec Monsieur Rocqueton, qui est le responsable du Club du Sourire.

Le Club du Sourire est le club seniors de Meudon qui compte le plus de membres. Situé à Meudon-la-forêt, ils se réunissent tous les mardis l'après-midi pendant une heure pour se rencontrer, présenter les résultats, commentaires et images des événements récents, organiser les activités de la semaine et programmer les activités futures.

Monsieur Rocqueton nous a fait visiter les lieux du club : des salles de jeux de carte (tarot, poquer, bridge), une salle pour les ateliers de peinture qui comporte aussi le matériel pour le tennis de table, une salle plus grande est réservée aux conférences et aux rencontres plus importantes, notamment celui du mardi après midi.

Nous avons établi ensemble une série d'ateliers qui pourraient intéresser les membres du club. Par rapport à leurs intérêts, il les divise en trois catégories :

- ceux qui ne s'intéressent pas du tout à l'informatique, mais qui pourront peut-être se convaincre de l'utilité de l'internet;
- ceux qui s'intéressent mais qui ne trouvent pas les moyens nécessaires pour commencer une formation, parmi ceux-là, des personnes ayant des handicaps visuels, moteurs ou auditifs,
- ceux qui connaissent déjà les fonctionnalités de l'ordinateur et de l'internet et qui pourraient s'intéresser à un approfondissement.

Rencontre avec Madame Ayache, responsable du Club de la Sérénité

(le vendredi 23 avril 2010)

Le CCAS nous avait informé que le Club de la Sérénité était le seul club senior équipé avec des postes informatiques. Nous avons pris contact avec Madame Ayache, qui est inscrite à l'espace multimédia, pour visiter leurs lieux et discuter à propos des ateliers

dédiés aux personnes âgées.

Deux ordinateurs sont à disposition des membres du club de la Sérénité et ils ont été installés avec leurs propres moyens. Les systèmes sont sous Windows XP, ils disposent d'une imprimante et il n'y a pas de connexion internet.

Selon Madame Ayache, le club comporte à peu près 100 membres actifs, dont seulement 8 se sont intéressés à apprendre à utiliser l'ordinateur. C'est Madame Ayache que les a formé à l'usage de la souris et du clavier, au traitement de texte et quelques autres applications bureautiques.

Parmi les membres du club, elle connaît des personnes qui se sont intéressées à l'informatique mais qu'il n'ont pas suivi des formations car un handicap visuel ou moteur les empêchait d'interagir avec la machine.

Nous lui avons proposé des ateliers dédiés aux personnes âgées et elle croit que c'est une bonne démarche. Elle souhaite les accompagner aux premières séances pour les encourager.

Selon Madame Ayache, la recherche sur internet les intéresse, mais la communication avec leurs proches est leur principale motivation. Elle nous a dit que parmi ceux qu'elle connaît et qu'utilisent l'ordinateur régulièrement le principal intérêt est de rester en contact avec leurs enfants, petits-enfants et amis. Les personnes âgées se lancent dans l'apprentissage du numérique pour recevoir de nouvelles, voir des photos, rester en contact. L'apprentissage de la technique est aussi importante car cela les permet de comprendre ce qui se passe dans la société actuelle et cela participe à leur inclusion sociale.

La même raison est valable pour les téléphones portables. Par contre, dans ce cas, elle considère que la manipulation des appareils multifonctions est très compliqué et l'affichage trop petit. Ce sont des inconvénients qui empêchent l'usage de ces appareils par les personnes âgées.

Rencontre avec Madame Mazataud, responsable du Club de la renaissance

(le vendredi 7 mai 2010)

Madame Mazataud avait été informé par la Mairie à propos des ateliers seniors proposés à l'espace multimédia de Meudon. Le Club de la Renaissance a parmi ses membres des personnes très âgées qui ont des difficultés de déplacement. Quand nous sommes allés à sa rencontre, elle avait déjà pris contact avec les membres du Club et elle avait compté sept personnes intéressées aux ateliers de découverte de l'informatique. Nous lui avons proposé un atelier découverte souris et clavier le 19 mai en après midi à l'espace numérique au potager du Dauphin, qui est plus proche des lieux du club.

Nous avons discuté à propos de la mise en place de postes informatiques dans les clubs seniors. La réalisation de ce projet ferait partie de l'ensemble des démarches de la Mairie pour l'accessibilité aux nouvelles technologies. Les responsables du club nous ont dit qu'ils trouvaient plus adéquat proposer des ateliers de formation informatique au mois de décembre, après l'installation des postes. Nous lui avons expliqué que la mise en place des ordinateurs dans les clubs doit comprendre une installation complète, avec une connexion internet, un entretien régulier des matériaux et une assistance rapide en cas de dépannage. L'intérêt porté par les membres des clubs seniors aux séances d'initiation informatique qui les sont dédiées démontre leur envie d'avoir des postes informatiques à leur disposition et de suivre une formation spécifique pour eux.

Selon Madame Mazataud, 7 membres du club ont déjà manifesté leur intérêt pour un atelier de découverte de la souris et du clavier, suivi d'une présentation de l'internet. Nous avons convenu un atelier supplémentaire le mercredi 19 mai à l'espace numérique au Potager du Dauphin.

Rencontre avec Madame Montel, responsable du Club de la bonne humeur

(le mardi 11 mai 2010)

Le club de la bonne humeur compte environ 70 membres. Parmi les activités du club, les sorties et l'artisanat sont les plus courantes. Le club dispose d'un ordinateur sans connexion internet qui est utilisé pour le traitement de texte par les responsables du club.

L'offre d'initiation et de formation en informatique leur a semblé intéressante car ils ont été informés par la maire de la possibilité d'installation de postes informatiques connectés à internet à partir du mois de décembre 2010. Ils considèrent qu'il est important

de suivre des formations avant cette date pour pouvoir bien se servir du matériel.

Durant ma visite, deux personnes déjà débutantes en informatique se sont manifestées pour parler de leur intérêt pour l'internet et pour la webcam ainsi que pour un approfondissement de leurs connaissances. Les autres personnes ont affirmé avoir besoin d'une initiation complète, depuis les tout premiers pas avec la souris et le clavier.

Ils ont été informés de la possibilité de réalisation d'ateliers à l'espace numérique au Potager du Dauphin, plus proche de leurs lieux. Ils ont gardé des calendriers des séances et des programmes de l'espace multimédia afin de diffuser l'information parmi les autres membres.

Rencontre avec Madame Meignen, responsable du Club de l'amitié

(le mardi 18 mai 2010)

Le club de l'amitié se situe au bas Meudon. C'est le plus éloigné des sites par rapport à l'espace multimédia. Ils comptent environ 40 membres qui se réunissent régulièrement pour des repas et des jeux. Le club organise aussi des sorties et des voyages en partenariat avec les autres clubs seniors.

Madame Meignen a retenu nos coordonnées pour les transmettre aux personnes qui pourraient être intéressées. Le jour de notre visite, deux personnes se sont manifestées et se sont inscrites aux prochains ateliers.

Le club a un seul ordinateur sans connexion internet. Parmi les membres du club, quelques uns utilisent déjà internet pour rester en contact avec des enfants et petits enfants ou pour rechercher des informations et renseignements.

Cyber Seniors à Boulogne Billancourt

Nous avons rencontré Madame Defaucheux, responsable du Club Cyber-Senior à Boulogne-Billancourt, qui est la ville la plus peuplée du département des Hauts-de-Seine. Le Cyber-Senior est géré par le Club senior de la ville qui compte plus de 5 mille membres. Ils disposent de douze postes informatiques installés en deux salles séparées pour la réalisation d'ateliers de formation et libre consultation encadrée ou individuelle. En

2009, 250 personnes ont suivi au moins un atelier dans le club.

Parmi les responsables des ateliers, nous rencontrons Madame Jaure qui nous a expliqué que Madame Defaucheux, Monsieur Gaudy et Madame Delthil s'occupent de la programmation des ateliers et de l'embauche de vacataires qui réalisent les cours. Un cycle de douze jours est proposé pour une initiation complète en informatique. Il n'y a pas d'accès internet pour les personnes ayant un ordinateur portable. Les offres de formation et les tarifs sont proches de celles de l'espace multimédia de Meudon.

Le club ne dispose pas de ressources adaptées aux personnes ayant handicap visuel, moteur ou auditif. La salle informatique de la bibliothèque de Boulogne-Billancourt semblerait disposer de matériel adapté, sous la maintenance de la mission handicap du centre d'aide sociale de la ville.

Parmi les activités inter-générationnelles organisées par le Club Senior sont la dictée réalisée avec les étudiants en terminale et les seniors du club et aussi les rencontres par tchat entre grands-parents et petits-enfants avec les centres de loisir et les activités de la Semaine Bleue.

2.3.5 Classes spécialisées

Rencontre avec Madame Gracia Garcia, responsable de la SEGPA du collège Jean Moulin (le vendredi 14 mai 2010)

Les sections d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA) accueillent des élèves présentant des difficultés d'apprentissage ou en échec scolaire. La SEGPA du collège Jean Moulin accueille 16 élèves de la sixième à la troisième (âgées entre 13 et 16 ans), suivis par des professeurs spécialisés. Ils disposent d'une salle équipée d'un nombre suffisant de postes informatiques.

Nous avons pris contact avec Madame Garcia suite à l'indication de Madame Nicole Chabrel et Madame Cathy Le Dall du Centre Social Millandy. Nous souhaitons proposer une présentation des outils pédagogiques en ligne ainsi que des formations pour la création d'applications spécifiques par les professeurs, des ateliers selon les intérêts des élèves et éventuellement un partenariat pour des activités qui pourront avoir lieu à partir de la

rentrée scolaire.

Madame Nardot et Madame Lermel sont les responsables de la UPI (Unité pédagogique d'intégration) du collège Rabelais qui intègre des élèves handicapés visuel.

2.3.6 Les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)

Mademoiselle Geujon (1er juillet 2010)

L'ESAT Suzanne Lawson compte avec 95 travailleurs handicapés et l'ESAT d'Alembert compte environ 60. Dans le département des Hauts-de-Seine se situent 29 ESATs.

Nous avons rencontré Mademoiselle Geujon de l'ESAT Suzanne Lawson, aussi connu par l'ESAT d'Arthelon, afin d'établir un partenariat pour offrir une formation en informatique aux travailleurs. Les services réalisés sont le conditionnement, le mailing, l'entretien des locaux et l'entretien des espaces verts. Ils travaillent à plein temps et une activité de soutien est réalisée toutes les semaines et dure environ 2 heures et 30 minutes. Selon Mademoiselle Geujon, le soutien peut se constituer d'un maintien des acquis, d'un débat à propos des sujets qui les intéressent, surtout sur l'Europe, ou encore une formation ou un apprentissage.

3. Analyse des ressources et mise en place du projet

L'analyse du public de l'espace multimédia et de leurs besoins nous indique la nécessité de mettre en place de postes adaptés pour faciliter l'usage de l'ordinateur par les personnes débutantes en informatique.

Certains nouveaux usagers avaient des difficultés pour manipuler la souris. Pour les aider, les animateurs utilisaient des ressources en ligne qui n'étaient pas tout à fait adaptés à leurs besoins ou au type de public, par exemple, accès trop compliqué ou interface conçue pour les enfants. Nous avons observé la nécessité de la création d'une application pour

l'apprentissage de la souris.

Des ateliers sur les logiciels d'aide à l'enseignement et à l'apprentissage ont été proposés aux professeurs des classes spécialisées et des cours d'alphabétisation d'adultes, ainsi qu'une présentation des sites de formation et soutien scolaire en ligne.

Nous avons vérifié la possibilité d'installer des logiciels spécifiques pour permettre l'usage des ordinateurs aux personnes handicapées, notamment des lecteurs d'écran et de documents numérisés. Les usagers de l'espace multimédia pensaient que le poste informatique où étaient installés le track-ball et le clavier tactile était réservé aux personnes handicapées, donc ce poste n'était jamais utilisé.

Ayant vérifié l'intérêt des personnes âgées, nous avons proposé un calendrier d'ateliers d'initiation et découverte qui a été présenté à tous les clubs seniors de la ville. Selon les disponibilités des salles de l'espace multimédia et suivant les indications des responsables des clubs seniors, les ateliers ont été planifiés les mercredis matin. Pour la première séance, nous avons prévu une présentation de l'internet et de l'usage de l'ordinateur comme outil pour communiquer et rechercher des informations. Ensuite, nous avons proposé 6 ateliers d'initiation :

- découverte de la souris et du clavier,
- premiers pas sur internet,
- premiers pas avec son email,
- premiers pas avec la webcam,
- premiers pas avec son téléphone portable,
- premiers pas avec son appareil photo numérique.

Une fois les ateliers planifiés et les adaptations mises en place, il a fallu faire la communication de ces services auprès de des publics ciblés. Pour cela, nous avons utilisé des tracts papier, nous avons créé une rubrique handicap sur la site de l'espace multimédia ainsi que sur le site de la Mairie de Meudon. Toutefois, l'information direct auprès des personnes intéressée s'est révélée la plus pertinente.

4. Résultats

4.1 Sensibilisation

La création de zones d'initiation, de consultation libre-service, des postes pour les jeux, de création multimédia et une zone de sécurité présentent la diversité de l'accueil de l'espace multimédia. Des casques et des webcams sur tous les postes mettent en évidence l'informatique comme outil de communication. Le programme des ateliers favorise les activités inter-générationnelles et la socialisation des usagers.

4.2 La mise en place des postes adaptés

Trois postes utilisateurs ont été nommés postes d'initiation et sur les comptes utilisateurs la taille de la police a été augmenté, la vitesse de déplacement du curseur et du double-clic a été réduite, le curseur a été agrandi, un filtre de frappe évite des fautes sur le clavier.

L'emplacement des périphériques adaptés a été modifié : le track-ball et le clavier tactile restent sur l'ordinateur qui est à la périphérie entre les postes d'initiation et la zone libre-service. Il est donc utilisé régulièrement par les usagers.



Illustration 4: disposition du poste avec les périphériques adaptés



Illustration 5: le clavier tactile Intellikeys et le track-ball

4.3 L'installation de logiciels spécifiques

Sur le poste proche au scanner, le logiciel de reconnaissance de caractères et synthèse vocale Omnipage Pro 14.0 a été installé, pour permettre la lecture audio des documents sur papier aux personnes malvoyantes. Microsoft reader a été installé sur certains postes, avec le pack de la langue française. Des logiciels d'aide à l'enseignement et à l'apprentissage ont été présentés aux personnes qui pourraient être concernées.

4.4 Réalisation d'atelier de présentation d'outils d'aide à l'apprentissage

Le mardi 27 avril 2010 nous avons réalisé un atelier de présentation d'outils d'aide à l'apprentissage et à l'enseignement aux professeurs des cours d'alphabétisation pour adultes du Centre Social Millandy. Les trois personnes responsables de cette activité se joignent à des bénévoles pour assurer les cours le mercredi soir. Parmi leurs élèves, se trouvent des personnes immigrantes qui n'ont pas une bonne connaissance de la langue française. Certains ont une bonne maîtrise de l'oral mais ne savent ni lire ni écrire, d'autres apprennent également le français parlé. Certains ont déjà une pratique de l'informatique et savent aller sur internet et utiliser l'ordinateur dans leur propre langue, d'autres ont besoin d'apprendre aussi des notions de base d'informatique pour s'intégrer socialement.

Les professeurs se sont intéressés aux sites internet ayant des contenus éducatifs qui pourraient compléter les informations transmises en classe.

Parmi les ressources en-ligne que nous avons analysées ensemble se trouvent :

- Maxicours.com⁶ : l'espace multimédia de Meudon est abonné au site Maxicours et nous pouvons y accéder à travers l'interface de soutien scolaire du site du réseau Cyber-base. Nous avons fourni les coordonnées d'accès aux professeurs et nous avons exploité le contenu ensemble. Le site contient du matériel pédagogique multimédia (textes, exercices, vidéos, sons, illustrations) pour les élèves et professeurs du CP à la terminale avec la possibilité de création d'un parcours personnalisé. Malheureusement, les contenus qui pourraient être utiles pour leurs élèves sont très ciblés au public enfantin et ont été jugés pas appropriés aux besoins de leurs élèves adultes.

⁶ <http://www.maxicours.com/>

- - Le Point du FLE⁷ : ressources et exercices pour l'apprentissage de français langue étrangère.

- NetProf.fr⁸ : des nombreux cours vidéos gratuits en ligne, y compris des cours de français langue étrangère et d'informatique.

Ils se sont intéressés aussi aux possibilités de l'usage des outils informatiques pour créer des supports de cours. Nous avons présenté quelques logiciels qui pourraient les aider et nous avons proposé des ateliers pour apprendre à s'en servir par exemple des programmes suivants :

- Génex⁹, pour la création de applications adaptées aux personnes handicapées,
- Site web et formulaires, pour la création d'exercices qui pourront être envoyés par email ou faire une impression des résultats,
- Diaporamas pour les supports de cours,
- Capture d'écran et publication de cours vidéo en ligne.

Cet atelier a duré 1 heure et a été précédé de deux réunions (les samedis 27 mars et 24 avril le matin), durant les quelles ils nous ont présenté les difficultés des élèves et leurs intérêts. Dans le cadre d'un partenariat entre le Centre Social Millandy et l'espace multimédia, nous avons établi que leurs élèves pourraient bénéficier d'un accueil et suivi spécial lors de leurs initiations en informatique et usage des ordinateurs pour accéder aux support de cours.

4.5 Réalisation des ateliers seniors

Selon estimation faite par Monsieur Rocqueton en avril 2010, les participants des clubs seniors comptent environ :

Club de l'amitié : 50 membres;

Club de la bonne humeur : 71 membres;

Club de la Renaissance : 162 membres;

Club de la Sérénité : 118 membres;

7 <http://www.lepointdufle.net/>

8 <http://www.netprof.fr>

9 <http://www.inshea.fr/genex/genex1.htm>

Club du sourire : 452 membres.

Le mardi 4 mai j'ai fait une présentation du calendrier des ateliers dédiés aux personnes âgées pour les membres du Club du Sourire. Ils ont été invités à participer aux ateliers et à transmettre l'information à leurs entourages.

4.5.1 Séance de présentation

(le mercredi 12 mai)

Durant cette séance de présentation, je souhaitais expliquer les notions de base de la navigation internet et de l'ordinateur comme un outil de communication et d'accès à l'information.

12 personnes ont participé à cet atelier. Selon leur intérêt et suivant les interventions des personnes présentes, nous avons exploré plusieurs sites internet qui pourraient être utiles.

Parmi les participants, 4 n'avaient jamais utilisé un ordinateur. Ils ont été invités à suivre l'atelier "Découverte souris et clavier" la semaine suivante.

Les autres participants avaient déjà utilisé un ordinateur pour le traitement de texte et tableurs, mais ne connaissaient pas l'internet. Ils ont été invités à suivre l'atelier "Premiers pas sur internet".

4.5.2 Découverte souris et clavier

(deux séances le mercredi 19 mai)

Nous avons réalisé ensemble les procédures de démarrage de l'ordinateur pour permettre une familiarisation avec l'équipement. 4 personnes ont participé à l'atelier du matin, parmi lesquelles une n'avais jamais été en contact avec un ordinateur.

Sur tous les postes, il fallait se connecter sur le compte "senior" où la souris a été configurée pour rendre son usage plus facile (déplacement plus lent, vitesse de double clic réduite).

Nous avons commencé par apprendre son usage, la prise en main et le clic. Le premier objectif était ouvrir l'application pour le traitement de texte. Ensuite, j'ai fait une présentation du clavier. Le clavier aussi avait été configuré auparavant pour éviter des

fautes de frappes dues à la répétition.

La première partie du cours consistait à écrire une lettre, en commençant par nom, prénom et adresse. Cette activité nous a permis d'observer l'usage correcte du curseur, du point d'insertion, clic gauche et clic droit ainsi que les touches de fonction, insertion de chiffres et lettres majuscules, ponctuation, barre d'espace et la touche "entrée".

Après 50 minutes d'exercice il y a eu une pause de 10 min, temps pendant lequel nous avons discuté l'importance d'une hygiène de travail : éviter la fatigue oculaire et des troubles musculaires et articulaires en faisant des pauses régulières, des exercices et l'observation de la bonne position du siège et de l'équipement.

Ensuite, nous avons repris l'entraînement de la souris avec Google Earth. L'interaction avec le globe virtuel demande beaucoup de précision des gestes et le contenu est visuellement intéressant.

Sous la demande de Madame Mazataud, nous avons préparé une séance de présentation et de découverte de l'ordinateur dans la salle informatique au Potager du Dauphin l'après-midi, où nous disposons de 8 postes informatiques. Cette possibilité d'atelier particulier est envisageable et a été proposé à tous les clubs seniors sous la condition d'avoir au moins 4 personnes intéressées et en fonction de la disponibilité de l'espace.

7 personnes s'étaient inscrites pour cette séance mais finalement 12 personnes sont venues. Nous avons donc consacré un temps plus long à la présentation de l'internet qu'à l'utilisation pratique de l'ordinateur.

4.5.3 Premiers pas sur internet

(deux séances, le mercredi 26 mai et le mardi 1 juin)

6 personnes sont venues à l'atelier à Meudon-la-Forêt le 26 mai. Nous avons fait des recherches sur des sujets divers et pendant cette activité ils ont appris à identifier les éléments de base pour naviguer sur internet : les hyperliens, les champs de formulaire type texte, les boutons de validation.

Nous avons vu les types de navigateurs internet ainsi que les boutons de retour à la page d'accueil, d'ajout de favoris, de retour à la page précédente. Les principaux sujets de

recherche ont été proposés par les participants : le film "quatre garçons dans la nuit" et la salamandre comme symbole du roi François I. Cela nous a permis d'analyser les différents types de contenu que nous pouvons retrouver sur internet et quelques sites référence (Wikipédia, Youtube, GoogleBooks).

Une personne a démontré avoir plus de difficultés à suivre les activités et à manipuler l'ordinateur. Elle a été invitée à venir les après-midis pour des cours d'initiation individuels, sous rendez-vous pour avoir l'accompagnement d'un animateur. Les cinq autres ont été également invités à prendre des rendez-vous les après-midis pour utiliser internet durant les heures de libre service de l'espace multimédia.

10 personnes sont venues à la séance du 1er juin au Potager du Dauphin, la plupart invitée par Madame Ayache, responsable du Club de la Sérénité. Parmi les participants, 6 avaient assisté à la séance de présentation du 19 mai l'après-midi. Dans la salle de l'espace numérique il n'y a que 8 postes informatiques donc 2 personnes ont choisi de suivre l'atelier sans réaliser les activités pratiques.

Nous avons commencé par identifier sur l'écran les icônes correspondants aux navigateurs internet. Ensuite, nous avons vérifié les possibilités de recherche sur internet à travers le moteur de recherche Google¹⁰ qui est la page de démarrage par défaut à l'espace multimédia. Le premier site recherché était celui de la ville de Meudon. Durant la navigation, comme prévu, nous avons appris à identifier les éléments de base de la navigation et les ressources des navigateurs internet. Ensuite, nous avons observé des sites des transports en commun, des itinéraires et des cartes (Ratp.fr, Mappy.fr, GoogleMaps). Les dernières minutes de l'atelier ont été réservées pour une exploration libre des vues satellites et Street View de Google Maps, ce qui les a permis d'acquérir plus de pratique avec la manipulation de la souris.

4.5.4 Premiers pas avec son email

(le mercredi 2 juin)

7 personnes étaient inscrites à cet atelier mais 5 sont venues. Dans la première partie de l'atelier nous avons suivi ensemble les procédures de création d'un compte sur Google. Nous avons rempli le formulaire, vérifié la disponibilité des noms d'utilisateur et les

¹⁰ <http://www.google.fr>

niveaux de sécurité des mots-de-passe. Ensuite, nous avons analysé les procédures de connexion sur Gmail.

Dans la deuxième partie de l'atelier, chaque participant a écrit un message qui a été envoyé aux autres. Nous avons observé les possibilités de mise en page, les *émoticons* et les options d'ajout de contact. Puis, nous avons vérifié la boîte de réception, son organisation et la lecture des messages reçus.

Nous avons aussi observé les pièces jointes, les messages suivis, la suppression des messages et le spam. À la fin, nous avons eu quelques minutes de démonstration des autres facilités du compte Google, tels que GoogleTalk pour des conversations en ligne et les albums Picasa pour partager les photos.

4.5.5 Premiers pas avec sa webcam

(le mercredi 16 juin)

Parmi les 5 personnes inscrites, une seule est venue. Deux personnes ont justifié leurs absences. Nous nous sommes connectés sur les comptes Google qui avaient été créés dans la séance précédente. Ensuite, nous avons commencé une conversation en ligne en direct en mode texte. Puis, nous avons téléchargé et installé l'application qui permet la conversation par vidéo. Nous avons vérifié l'état des périphériques nécessaires pour le bon déroulement de la conversation, comme la webcam, le microphone et le casque.

Dans la deuxième partie de l'atelier, nous avons observé les autres applications les plus communes pour les conversations vidéo en ligne : Skype et Messenger.

À la fin, nous avons utilisé l'iPad pour tester l'accès à la messagerie en ligne. Je lui ai fait une démonstration et je l'ai laissé interagir avec les applications disponibles.

4.5.6 Premiers pas avec son téléphone portable

(le mercredi 23 juin)

Une personne a participé à cet atelier. Nous avons observé les fonctions disponibles dans les menus, le reçu et l'envoi des sms, la prise des photos. Nous avons adapté la sonnerie et les profils selon ses besoins. Le participant a confié ne pas se servir de toutes les fonctionnalités de son appareil.

4.5.7 Premiers pas avec son appareil photo numérique

(le mercredi 30 juin)

Six personnes étaient inscrites mais trois sont venues. Nous avons observé toutes les fonctionnalités des appareils photo numériques qu'ils avaient apportés pour l'atelier. Ensuite, nous avons fait quelques prises de vue en utilisant les modes automatiques et programmés, avec ou sans flash ou macro et en faisant attention à la mise au point du sujet photographié.

Après nous avons transféré les photos vers l'ordinateur, d'abord avec l'usage des commandes directes de l'explorateur Windows et la copie des fichiers vers des nouveaux dossiers, ensuite avec Picasa. Nous avons suivi le téléchargement et l'installation du programme, le paramètres de connexion, l'organisation dans les dossiers et albums, la détection des visages, l'envoi par email à travers Picasa ou comme pièce jointe.

Nous avons également cherché les sites internet qui proposent le développement des photos en ligne.

4.6 Les nouveaux usagers

Après la visite aux Clubs Seniors, 27 personnes se sont inscrites à l'espace multimédia et 10 autres qui étaient déjà inscrites sont venues pour participer aux ateliers. Selon les données d'inscription vérifiées à la date de clôture de ce rapport, le nombre d'utilisateurs de plus de 60 ans est passé de 14,8% à 16% de l'ensemble d'inscrits. Les personnes de plus de 60 ans représentaient 25% des inscrits au mois de juillet.

Tableau 6: répartition par tranche d'âge de l'ensemble des inscrits à la fin du mois de juin

Tranches d'âge	% des inscrits
< 15	7,6%
[15-25]	9,1%
[25-40]	53,5%
[40-60]	13,7%
> 60	16%

Nous espérons que le nombre d'inscriptions des personnes âgées continue à augmenter après la rentrée scolaire.

4.7 Développement d'une application pour la découverte de la souris et du clavier

Nous avons vérifié pendant les activités la nécessité d'une application pour l'aide à l'apprentissage de la manipulation de la souris. Nous avons constaté une forte demande pour des applications de ce type dans les forums de discussion des animateurs du réseau Cyber-base. Le développement d'une application pour aider l'apprentissage de la souris m'a été demandée dans le cadre de ce stage.

Les projets disponibles en ligne utilisés par les animateurs du réseau Cyber-base ont été analysés:

- <http://carrefour-numerique.cite-sciences.fr/ressources/flash/animations/cyberbase05/>
L'interface est très attractive par ses éléments graphiques, les activités sont bien expliquées par texte. Désormais, les sujets exploités par cette application restent enfantins.
- http://www.clic-formation.net/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=147
L'usage de la souris est bien expliqué mais le contenu est dans la plupart textuel, ce qui ralentit l'apprentissage de la pratique.
- <http://www.pmtic.net/module1/#>
Ce site contient des vidéos explicatives qui peuvent être très utiles, mais l'utilisateur débutant aura des difficultés pour trouver les informations de forme autonome.
- <http://www.momiclic.be/mouexercice/page1.html>
Un site très simple pour apprendre à utiliser la souris et découvrir les éléments de la navigation sur internet. Totalement faite en html, l'interface est très sobre.
- <http://annie.clic.free.fr/>
Une autre version d'exercice en html. La première partie comprend aussi le clique sur les liens mais il y a des illustrations. L'exécution des 6 étapes permet d'approfondir l'usage et d'apprendre à naviguer sur un site internet.
- <http://sites.univ-lyon2.fr/stagetice/debutant/deb-did-souris.html>
L'interface en flash est animée et instructive, mais il y a beaucoup de texte. Les exercices ludiques permettent à l'utilisateur d'acquérir plus de domaine sur la souris.
- <http://lasouris.weebly.com/>
C'est un site internet qui contient des informations pour un usage correct et

ergonomique de l'ordinateur.

Nous avons réfléchi aux exercices pédagogiques qu'il semblait utile de développer : une interface simple en plein écran, la pratique des différentes fonctionnalités de la souris (déplacement, clics, déroulement, sélection) et une initiation aux éléments graphiques de l'informatique (icônes, boutons, hyperliens, champs de texte).

L'application a été réalisée en ActionScript 2 sur Adobe Flash CS5. Les illustrations suivantes permettent un aperçu de son interface graphique.

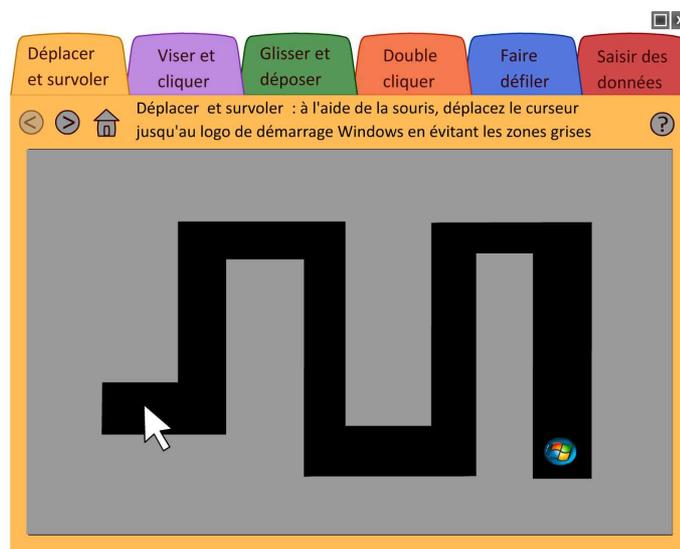


Illustration 6: aperçu de l'application découverte de la souris, exercice de déplacement



Illustration 7: aperçu de l'application découverte de la souris, exercice "glisser et déposer"



Illustration 8: aperçu de l'application découverte de la souris, exercice de double clic

4.8 Réalisation d'une enquête pour étudier l'usage de l'iPad par les seniors

L'espace multimédia de Meudon a acquis un iPad, tablette tactile d'Apple, et une démonstration au public a eu lieu au mois de juin. Vu l'intérêt des personnes âgées pour une interface plus intuitive d'accès à l'internet, nous avons commencé à réaliser une enquête pour analyser si l'iPad serait plus approprié qu'un ordinateur pour l'usage de l'email par les personnes âgées de plus de 65 ans. A ce jour, l'enquête a été réalisée auprès de 10 utilisateurs. Tous les participants ont réussi la tâche qui leur a été demandée.

Si les résultats de l'enquête sont favorables, il est envisageable la mise à disposition de tablettes tactiles à l'espace multimédia.

4.9 Promotion des services

Nous avons réalisé un tract pour diffuser l'offre de services de l'espace multimédia adaptés aux personnes handicapées. Il a été imprimé en mille exemplaires par le service communication de la Mairie. Ils ont été envoyés par courrier, accompagnés d'une lettre explicative, à 31 associations et établissements concernant le public de personnes âgées ou handicapées. Les affichettes se trouvent également dans l'accueil de la Mairie et de la Mairie annexe à Meudon-la-forêt, de la Médiathèque, du Centre Millandy, du CCAS et de

la Coordination Gériatologique. Pour les associations France Alzheimer, les ESAT et les Foyers nous avons mis en valeur l'apport des outils informatiques pour les parents, les enseignants et les personnes aidantes. Le même texte figure aussi sur la dernière page du nouveau programme de l'espace multimédia.

Pendant la période de ce stage, il y a eu la création de la rubrique handicap sur le site web de la ville de Meudon ainsi que l'ajout d'informations concernant les services accessibles de l'espace multimédia. Le nouveau site de l'espace multimédia contiendra aussi une rubrique Handicap.

4.10 Réalisation d'ateliers de formation pour les travailleurs de l'ESAT à Meudon

C'est dans le cadre des activités de soutien et de maintien d'acquis que l'ESAT Suzanne Lawson (l'ESAT d'Arthelon) a pris contact avec l'espace multimédia de Meudon, afin d'établir un partenariat et rendre possible une activité régulière de formation en informatique. Trois réunions ont eu lieu (deux à l'ESAT, une à l'espace multimédia) et nous avons établi un planning de cours d'initiation en informatique à titre d'expérimentation pour 8 travailleurs de l'ESAT qui se sont présentés motivés et volontaires.

Au mois de septembre, deux groupes de 4 personnes vont suivre deux ateliers d'initiation à titre d'expérimentation. Les ateliers se font dans un intervalle de 15 jours, le premier étant une présentation de l'ordinateur et l'initiation au traitement de texte et le deuxième une initiation à l'internet. Une réunion est prévue le jour du dernier atelier pour établir les objectifs et les participants d'un projet de formation à l'année.

4.11 Autres activités

Suivi et participation aux ateliers

Premiers pas sur Internet niveau 1 (le 15/04/2010).

Premiers pas avec son appareil photo numérique (le 17/04/2010).

Animation d'ateliers

Premiers pas sur Internet niveau 2 (le 9 et le 16 avril 2010).

Créer un cours avec Netprof.fr (le 21 mai 2010).

L'accompagnement des autres activités

- Accompagnement de l'aménagement du site internet de l'espace multimédia, avec le logiciel Joomla. Vérification du respect aux exigences de l'accessibilité web et proposition de la rubrique handicap.

- Participation à l'accueil de la soirée Graphic Live Session, concours de graphistes qui a eu lieu le 9 avril.

- Chef de projet pour la réalisation de la conférence Wikipédia¹¹ du 4 juin et de l'atelier animé par Julien Fayolles, vice-président de Wikimedia France le 12 juin 2010.

- Diffusion de la conférence sur le Wikipédia : création des tracts, diffusion et invitation avant les séances de l'université inter-âges et auprès des membres de l'académie meudonnaise.

- Participation dans la réalisation de l'animation stop-motion "Titeuf au centre équestre" avec les enfants de l'accompagnement scolaire du centre social Millandy : prise de son et des images; réalisation du montage avec des effets spéciaux; bruitage; exportation; exhibition aux enfants, parents et bénévoles au Centre Millandy; mise en ligne de la vidéo et diffusion du lien internet.

- Mise à jour de l'agenda des ateliers sur le site du réseau Cyber-base pour le programme 2010-2011.

- Préparation des activités de la Semaine Bleue à l'espace multimédia : trois ateliers « Découvrir internet » auront lieu durant la semaine du 19 au 25 octobre 2010.

Participation aux évènements

Participation au 4ème Forum Européen de l'Accessibilité des services publics en Europe (le 12 avril 2010)

La Secrétaire d'état chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique, Nathalie Kosciusko-Morizet a ouvert le forum¹². Dans son discours, elle a mis en avant :

- que le progrès numérique peut générer des exclusions sociales, notamment les applications pour les interfaces tactiles et les graphismes qui ne sont pas très

¹¹ <http://fr.wikipedia.org>

¹² http://inova.snv.jussieu.fr/evenements/colloques/colloques/62_index_fr.html

ergonomiques;

- le décret d'application de la loi du 11 février 2005 qui a été signé le 16 mai 2009;
- la publication du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations¹³ (RGAA) publié le 29 octobre 2009;
- la traduction des *Web Content Accessibility Guidelines 2.0* par l'Association BrailleNet;
- la publication en 18 février du portail Proxima Mobile¹⁴ qui met à disposition des services mobiles gratuits de proximité, par exemple un guide de bonnes adresses des endroits accessibles géré par les propres visiteurs du site et de l'espace physique;
- la création au mois de mai 2010 de l'Institut d'accessibilité numérique;
- l'importance de ne pas séparer l'accessibilité physique d'un service de son accessibilité virtuelle.

Miguel Gonzalez-Sancho-Usero, directeur adjoint d'Unité TIC contre la fracture numérique au sein de la Commission Européenne et de la Direction générale de la société de l'information et des médias, a intervenu ensuite. Il a parlé à propos du mandat 376 lancé par l'Union européenne en 2005 pour inciter les organismes de normalisation à travailler à l'harmonisation des exigences d'accessibilité numérique pouvant être utilisées dans les marchés publics de produits et services TIC.

Magali Oualid du Ministère de l'éducation nationale a parlé de l'importance des réflexions sur l'e-accessibilité dans chaque étape de la conduite d'un projet Web.

Parmi les autres intervenants étaient : Jose Angel Martinez User (Technosite-Once), Gautier Barrere (Ministère de la fonction publique et de la réforme administrative du Grand-Duché du Luxembourg), Olivier Garry (Direction de l'information légale et administrative), Jeanne Spellman (W3C/WAI), Donald Rice (Autorité nationale du handicap, Irlande), Denis Boulay et Philippe Beraud (BrailleNet/Accessiweb), Thomas Kahlish (DZB), Gérald Schimidt (Open university), Christophe Strobbe (Université catholique de Louvain).

Parmi les participants, nous avons rencontré les membres de l'association

¹³ <http://www.references.modernisation.gouv.fr/le-rgaa-en-ligne>

¹⁴ <http://www.proximamobile.fr/>

BrailleNet/Accessiweb et de l'Association nationale des parents des enfants aveugles et malvoyants, responsables de la publication de la revue "Comme les autres".

Participation au congrès Handicap 2010 (9, 10, 11 juin 2010)

Organisé par les étudiants du Master Technologie et Handicap et l'IFRATH¹⁵

¹⁵ <http://www.handicap2010.fr/>

5. Perspectives

En ce qui concerne les personnes âgées, les ateliers réalisés ont permis un aperçu des avantages de l'informatique et de l'ordinateur. Nous espérons avoir une augmentation continue du nombre d'inscriptions et de visites des seniors à l'espace multimédia après la rentrée. La Mairie envisage l'installation de postes informatiques connectés à l'internet dans chaque club senior. La maintenance des postes serait faite régulièrement par les techniciens qui s'occupent des salles informatiques des établissements scolaires. Des partenariats permettront la continuation de la formation des personnes intéressées à l'espace multimédia, avec des ateliers dédiés aux clubs seniors.

Les ateliers qui auront lieu pendant la Semaine Bleue (octobre 2010) contribueront à la démonstration de l'utilité de l'ordinateur et de l'internet aux seniors et encourageront les participants à la recherche d'une formation continue. Dans le nouveau programme de l'espace multimédia, trois soirées Famille sont proposées pour favoriser les rencontres entre les générations.

La communication qui a été faite auprès des associations et organisations du département commence à produire des résultats : l'ESAT Suzanne Lawson nous a contacté pour les ateliers d'initiation après avoir pris connaissance de nos services. Nous espérons pouvoir accueillir d'autres personnes ayant des besoins spéciaux dans l'année en cours.

Le partenariat établi avec l'ESAT Suzanne Lawson pourra être reconduit, faisant sujet d'une nouvelle convention, afin de permettre un projet de formation et de réalisation d'activités spécifiques pendant un an.

6. Considérations personnelles

J'ai pu remarquer que la principale motivation de l'apprentissage de l'informatique par les seniors n'est pas seulement les facilités promises par l'usage de l'ordinateur au quotidien, mais la possibilité de rester en contact avec les autres personnes, notamment celles qui s'intéressent à l'informatique. Comprendre cet univers nouveau où l'internet s'impose, les technologies s'installent et le numérique est omniprésent est devenu un facteur essentiel à la socialisation des seniors. Apprendre à se servir de sa messagerie et rechercher une information sur internet dans un espace accueillant, c'est un moyen de rompre l'isolement et se retrouver entre amis ou faire des nouvelles connaissances.

L'outil informatique représente des nouvelles perspectives pour les personnes que j'ai accueilli dans les ateliers d'initiation, spécialement pour les personnes de l'ESAT. Apprendre à se servir de l'ordinateur à l'aide d'un poste adapté et d'une configuration simplifiée est une démarche vers plus d'autonomie et indépendance, très significative pour leur avenir professionnel et personnel.

C'était la première fois que je travaillais à temps-plein au sein d'une seule organisation. J'ai appris que le principal intérêt d'une activité à temps plein est l'intégration de l'équipe. Cela permet d'assurer l'accord commun sur le bon déroulement des projets. En plus, chaque membre est disponible pour apporter son expérience au travail de l'autre quand nécessaire. Ce partage est très important : il génère le respect, l'acceptation et l'appréciation de chaque personne de l'équipe. Il génère aussi l'appréciation de tout travail accompli.

7. Références

Bibliographie :

BASTIEN, J.M.C., SCAPIN, D., *Ergonomic Criteria for the Evaluation of Human-Computer interfaces*, Institut National de recherche en informatique et en automatique, Paris, 1993. Disponible sur <http://www.ergoweb.ca/criteres.html>

Bibliothèques publiques et personnes handicapées, Ministère de la culture, Direction du livre et de la lecture, Fédération française de coopération entre bibliothèques, 3ème édition, Paris, 1998.

BOREL, François, « L'ordinateur malgré la déficience visuelle » dans *La gazette Santé sociale*, Section Initiatives Handicap, Avril 2010.

BURGER, Dominique, « L'apport des nouvelles technologies au problème de l'accès au document par les personnes handicapées visuelles », dans GENTAZ, Edouard (dir.), HATWELL, Yvette, STRERI, Arlette, *Toucher pour connaître - psychologie cognitive de la perception tactile manuelle*, Chapitre 16, pp. 304-319, Coll. Psychologie et sciences de la pensée, Presses universitaires de France, Vendôme, 2000.

CARADEC, Vincent, "Personnes âgées" et "objets technologiques": Une perspective en termes de logiques d'usage, dans *Revue française de sociologie*, Vol. 42, No. 1 (Jan. - Mar., 2001), pp. 117-148.

CHARVOLIN M., DUCHET M., FEIGEL G., GEYER G., POMIAN J.L., *Conception des lieux et des situations de travail – Santé et sécurité : démarche, méthodes et connaissances techniques*, Institut National de Recherche et Sécurité, ED 950, Janvier 2006.

HEUDIARD, Servane, *Le grand manuel de Windows Vista*, coll. Mes tout premiers pas, éditions First, Paris, 2007.

KOVARSKI, Caroline (coord.), *La malvoyance chez l'adulte : la comprendre, la vivre mieux*, Librairie Vuibert, Paris, 2002.

Malvoyance et cécité : Guide de l'acheteur public de produits en relief à l'usage des personnes déficientes visuelles disponible sur http://www.minefi.gouv.fr/fonds_documentaire/daj/guide/gpem/5730/1-1.pdf

MONTALEMBERT, Marc de, "Notice 2 : La population française en 2008" dans *La protection sociale en France*, Les notices, La documentation française, 2008.

MONTALEMBERT, Marc de, "Notice 15 : Handicap, vieillissement, autonomie" dans *La protection sociale en France*, Les notices, La documentation française, 2008.

SPERANDIO, Jean C., «Concevoir des objets techniques pour une population normale, c'est-à-dire comprenant aussi des personnes handicapées ou très âgées» dans *PISTES*, Vol. 9 No. 2 Octobre 2007. Disponible sur <http://www.pistes.uqam.ca/v9n2/articles/v9n2a4.htm>

SPERANDIO, Jean C., «Évaluer une situation de handicap, approche ergonomique », conférence, Entretiens de l'Institut Garches, 25-26 novembre, 2004.

STOESSEL, Christian, WANDKE, Hartmut, BLESSING, Lucienne, « Gestural Interfaces for Elderly Users: Help or Hindrance? » dans *Gesture in embodied communication and human-computer interaction - Lecture Notes in Computer Science*, Volume 5934/2010, pp. 269-280, 2010.

Documents et ressources en ligne :

4ème Forum Européen de l'Accessibilité des services publics en Europe
http://inova.snv.jussieu.fr/evenements/colloques/colloques/62_index_fr.html

Agglomération Grand Paris Seine Ouest
<http://www.agglo-gpso.fr/>

Aide pour le contraste élevé sur Windows disponible dans
<http://www.microsoft.com/france/accessibilite/training/windowsvista/hc.aspx>

INSHEA
<http://www.inshea.fr/RessourcesHome.htm?Ressource/Productions/ProductionAccueil.htm>

Guide pour les Seniors - département des Hauts-de-Seine
http://www.hauts-de-seine.net/Ressources/pdf/seniors/guide_seniors.pdf

Jaws
<http://www.accessolutions.fr/spip.php?article4>

InfoVox Ivox
<http://www.assistiveware.com/products.php>

L'École pour tous
<http://www.lecolepourtous.education.fr/index.php?id=223>

NetPublic - Accompagner l'accès de tous à l'Internet
<http://www.netpublic.fr/>

Omnipage
<http://nuance.fr/omnipage/standard/>

Plaquette Handicap - département des Hauts-de-Seine
<http://www.hauts-de-seine.net/Ressources/pdf/solidarite/plaquettehandicap.pdf>

Portail solidarités - département des Hauts-de-Seine

<http://www.hauts-de-seine.net/solidarites/>

Portail Maisons Départementales des Personnes Handicapées

<http://www.mdph.fr/>

Proxima Mobile

<http://www.proximamobile.fr/>

Réseau Cyber-Base

<http://www.cyber-base.org/>

Le RGAA en ligne

<http://www.references.modernisation.gouv.fr/le-rgaa-en-ligne>

Scolarisation des élèves handicapés à l'école primaire ; actualisation de l'organisation des classes pour l'inclusion scolaire (CLIS)

<http://www.education.gouv.fr/cid42618/mene0915406c.html>

Tutorial CSS et HTML,

<http://fr.html.net/tutorials/css/lesson8.asp> ou <http://fr.html.net/tutorials/html/>

Ville de Meudon

<http://www.ville-meudon.fr/>

ZoomText

<http://www.aisquared.com/Products/ZoomTextMRD/index.cfm> (anglais) et

<http://www.cecias.com/?cat=basv&page=zoomtext> (français)

8. Annexes

1. Programme printemps/été 2010 des activités de l'espace multimédia et de l'espace numériques
2. Programme automne/hiver 2010-2011 des activités de l'espace multimédia et de l'espace numériques
3. Ville de Meudon : Délibération du conseil municipal du 25 mars 2010 – Développement de la politique en faveur des personnes handicapées
4. Convention de partenariat entre la ville de Meudon et l'ESAT Suzanne Lawson pour la réalisation des ateliers d'initiation en informatique