Max Paradox

UN PROBLÈME ? DÉTENDS-TOI. TU VAS Y ARRIVER !

Mamie a reçu un smartphone, et moi, j'ai hérité de l'astreinte

Comment apprendre à une personne âgée à utiliser les fonctions essentielles de son téléphone sans tout faire à sa place



Mamie a reçu un smartphone, et moi, j’ai hérité de l’astreinte

Comment apprendre à une personne âgée à utiliser les fonctions essentielles de son téléphone sans tout faire à sa place

Max Paradox

Rozwiąż swój problem z przymrużeniem oka

ISBN: 9788384907566

ALL-IN Rafał Płonkowski



TABLE DES MATIÈRES

INTRO 5

Chapitre 1 - Mamie n'est pas une utilisatrice débutante. Elle découvre simplement ce téléphone 11

Chapitre 2 - Pourquoi mamie pose-t-elle de nouveau la même question cinq minutes plus tard ? 21

Chapitre 3 - Un message à l'écran n'est pas une condamnation 33

Chapitre 4 - Le service d'assistance familial, ou cinq personnes et six modes d'emploi 45

Chapitre 5 - Le réflexe du sauveteur : pourquoi tu reprends constamment le téléphone des mains de mamie 59

Chapitre 6 - Il faut préparer le téléphone pour la vie quotidienne, pas pour une démonstration de ses possibilités 69

Chapitre 7 - Le doigt n'est pas une souris : apprivoiser l'écran tactile 81

Chapitre 8 - Quand le téléphone cesse de coopérer, inutile d'appeler immédiatement le petit-fils 91

Chapitre 9 - Le premier appel en toute autonomie : un téléphone, ça sert aussi à téléphoner 105

Chapitre 10 - Messages, photos et notes vocales : communiquer sans malentendus numériques 116

Chapitre 11 - Les appels vidéo : voir ses petits-enfants sans organiser une expédition 128

Chapitre 12 - Cartes, géolocalisation et itinéraires : comment ne pas se perdre dans son propre téléphone.....139

Chapitre 13 - L'appareil photo : comment prendre une photo avant que tout le monde ait fini de dire « Souriez ! »..... 151

Chapitre 14 - Calendrier, rappels et notes : un téléphone qui se souvient à ta place 164

Chapitre 15 - Quand mamie dit « Je suis trop vieille pour ces choses-là » : que faire lorsque l'apprentissage ne se déroule pas comme prévu ?.....175

Chapitre 16 - Quand la vue, l'audition et la dextérité ne coopèrent pas avec le smartphone 189

Chapitre 17 - Quand la technologie résiste vraiment : tout ne peut pas se résoudre avec de la patience 203

Chapitre 18 - Comment ne pas devenir consultant à vie : préserver l'autonomie sans organiser des formations quotidiennes.....218

Chapitre 19 - Le téléphone après plusieurs mois : comment ne pas perdre tout ce que vous avez construit..... 233

Chapitre 20 - Rendre le téléphone à sa propriétaire : comment terminer élégamment l'astreinte familiale..... 247

INTRO

Le téléphone devait être un cadeau. Un bel appareil moderne, doté d'un grand écran et d'un appareil photo qui, paraît-il, prend des clichés plus réussis que bien des albums de famille. Pendant les cinq premières minutes, tout le monde était ravi. Mamie a examiné l'appareil sous toutes ses coutures, a déclaré qu'il était très joli, puis a demandé où se trouvait le bouton pour répondre aux appels. Tu lui as montré le combiné vert. Tu l'as appelée pour qu'elle puisse s'entraîner. Elle a décroché. Succès. On aurait pu considérer l'affaire comme réglée si, quelques instants plus tard, elle n'avait pas posé cette question : « Et maintenant, comment je fais pour t'appeler, moi ? » C'est à cet instant que tu as compris que vous n'aviez pas acheté un téléphone. Vous veniez de lancer un projet familial dont tu étais devenu le responsable, sans même avoir passé d'entretien d'embauche.

Les jours suivants, les nouvelles demandes ne tardent pas à arriver. L'écran est devenu noir. Internet ne fonctionne plus. Une photo a disparu. Quelque chose s'est affiché et mamie ne sait pas si elle a appuyé dessus ou si elle a cassé quelque chose. Le téléphone lui parle avec une voix inconnue et elle lui répond avec la dignité d'une personne qui refuse de se laisser intimider par un objet en plastique. Tu arrives, tu prends l'appareil en main et, quinze secondes plus tard, tout fonctionne. Problème résolu - du moins jusqu'à la prochaine fois. Mamie ne sait toujours pas ce qui s'est passé, toi, tu connais désormais par cœur le chemin qui mène à ses paramètres, et le cadeau familial commence à ressembler à une assistance téléphonique ouverte vingt-

quatre heures sur vingt-quatre, avec un seul conseiller disponible.

C'est précisément le piège de l'aide apportée aux autres. Lorsqu'une personne ne sait pas se débrouiller avec son téléphone, la solution la plus rapide consiste à tout faire à sa place. Il suffit de récupérer l'appareil, d'appuyer au bon endroit, de saisir le mot de passe, de trouver le contact et de lui rendre le téléphone en annonçant : « Voilà, c'est fait. » Tu retrouves la tranquillité pendant trois minutes, parfois même pour toute une soirée. Mais tu ne développes pas son autonomie. Tu construis un système dans lequel chaque difficulté finit par te ramener au premier plan. Plus tu résous efficacement les problèmes, plus on a besoin de toi pour les résoudre. Voilà une récompense assez particulière pour quelqu'un qui sait faire : plus tu enseignes, plus tu travailles toi-même.

Cela ne signifie absolument pas qu'une personne âgée est incapable d'apprendre à utiliser un smartphone. Cela signifie simplement qu'elle peut apprendre différemment, avoir besoin de davantage de répétitions ou éprouver des inquiétudes très différentes de celles d'une personne qui fait glisser son doigt sur un écran depuis des années. Pour toi, l'icône de l'appareil photo est évidente parce que tu l'as vue des milliers de fois. Pour elle, elle peut n'être qu'un symbole parmi une douzaine d'autres, dont personne n'a encore pris le temps d'expliquer calmement la signification. Tu sais qu'un message peut être fermé, annulé ou ignoré. Elle voit un avertissement et imagine qu'une mauvaise manipulation risque d'effacer ses photos, ses contacts ou même tout le contenu de son téléphone. Parfois, elle n'a pas peur de la technologie elle-même. Elle a peur des conséquences d'une erreur.

Il faut également se rappeler qu'un téléphone est un objet personnel. Il contient des conversations, des photos, des messages et des informations que son propriétaire n'a pas nécessairement envie de montrer à toute la famille. Aider quelqu'un ne donne pas automatiquement le droit de tout consulter, de tout configurer à sa manière ou de prendre le contrôle de son appareil. Même avec les meilleures intentions du monde, il est facile de franchir la frontière entre apporter son soutien et gérer la vie de quelqu'un d'autre. Une personne âgée a le droit de ne pas savoir, d'avancer à son propre rythme, de ne pas aimer une fonctionnalité et de décider qu'elle ne souhaite pas l'utiliser. Le but n'est pas d'en faire une passionnée des nouvelles technologies. Le but est de lui permettre d'utiliser son téléphone pour ce qui lui est réellement utile.

C'est pourquoi l'apprentissage ne devrait pas commencer par une présentation exhaustive de toutes les possibilités de l'appareil, mais par une conversation sur les besoins du quotidien. Est-ce que le plus important est de pouvoir appeler ses proches ? De répondre aux appels ? D'envoyer des photos ? De lire des messages ? D'utiliser une carte pour trouver son chemin lorsqu'elle doit se rendre quelque part ? Ou peut-être simplement de savoir qui appelle, sans devoir demander de l'aide à quelqu'un ? La liste des fonctionnalités présentées dans la publicité du téléphone peut être impressionnante, mais elle ne constitue pas un programme d'apprentissage. Si une personne veut simplement pouvoir appeler sa fille sans difficulté et répondre à un appel du cabinet médical, elle n'a pas besoin de découvrir dès le premier jour le cloud, la synchronisation, les widgets et les dix-sept façons différentes de partager des fichiers. Le

smartphone est censé être au service de la personne, pas lui faire passer un examen d'entrée.

Le plus grand changement à effectuer concerne la personne qui apporte son aide : elle doit accepter que l'apprentissage prenne plus de temps qu'une simple démonstration. Montrer comment faire n'est que le début. Ensuite, il faut laisser l'autre personne reproduire la manipulation toute seule, même si elle avance lentement, s'arrête au milieu ou touche le mauvais endroit. C'est précisément à ce moment-là que commence le véritable apprentissage. Si tu reprends systématiquement le téléphone dès qu'elle hésite, tu lui retires la possibilité de comprendre ce qu'elle fait. Tu peux lui donner un indice, lui montrer une icône, lui expliquer l'étape suivante, mais tu n'es pas obligé d'effectuer immédiatement la manipulation avec ton propre doigt. Une petite erreur que l'on peut corriger sans risque est parfois bien plus instructive que cinq démonstrations parfaitement exécutées.

Une autre manière de communiquer sera également nécessaire. « Appuie là » n'est pas une instruction lorsque l'autre personne ne sait pas où se trouve ce fameux « là ». « Va dans les paramètres » ne signifie pas grand-chose lorsque l'écran affiche plusieurs symboles dont aucun ne ressemble à une porte portant l'inscription PARAMÈTRES. Au lieu d'enchaîner les ordres, décris ce que vous voyez tous les deux et divise l'opération en petites étapes logiques. Pour autant, ne transforme pas votre rencontre en formation d'entreprise avec feuille de présence et programme obligatoire. Tu es toujours avec un proche. On peut se tromper, en rire, faire une pause et reprendre le sujet plus tard. La patience ne consiste pas à prétendre que rien ne

t’agace. Elle consiste à ne pas faire de ton agacement le problème de l’autre personne.

Dans ce livre, nous allons considérer le smartphone comme un outil que l’on peut apprendre à utiliser progressivement, et non comme un mystérieux artefact nécessitant l’intervention permanente d’un informaticien de la famille. Nous nous concentrerons sur les fonctions qui ont une véritable utilité au quotidien, sur la manière de les expliquer, sur les répétitions et sur les situations dans lesquelles les choses ne se passent pas comme prévu. Nous verrons également comment préparer le téléphone pour qu’il ne complique pas l’apprentissage, comment parler de sécurité sans faire peur et comment réagir lorsque la même question revient pour la huitième fois. Parce qu’elle reviendra. La mémoire n’est pas un enregistrement automatique de l’écran et une personne qui a correctement réalisé une manipulation hier peut avoir besoin qu’on la lui rappelle aujourd’hui. Ce n’est pas un signe d’échec. C’est une partie normale de l’apprentissage.

Je ne promets pas qu’après avoir lu ce livre, mamie saura configurer seule tous les paramètres, reconnaître chaque notification et t’expliquer à son tour comment fonctionne son téléphone. Peut-être qu’elle n’en aura jamais envie. Il est également possible que certaines manipulations restent difficiles pour elle et qu’elle te demande encore de l’aide de temps en temps. L’objectif est beaucoup plus réaliste : lui permettre de faire davantage de choses toute seule, de comprendre les étapes essentielles et de savoir comment réagir lorsque l’écran affiche quelque chose d’inconnu. Et, de ton côté, pouvoir lui apporter ton aide sans devoir reprendre systématiquement son appareil et sans avoir

l’impression de commencer une nouvelle période d’astreinte non rémunérée.

Le meilleur moment de l’apprentissage ne sera pas celui où le téléphone fonctionnera parfaitement sous ton doigt. Ce sera celui où mamie le prendra dans ses mains, trouvera le bon contact, passera son appel et raccrochera sans ton intervention. Elle se trompera peut-être d’icône en chemin. Elle te demandera peut-être si elle a vraiment appuyé au bon endroit. Ce n’est pas grave. L’essentiel, c’est qu’elle l’aura fait toute seule. À cet instant, le cadeau sera enfin redevenu un cadeau et tu retrouveras ton poste de membre de la famille. Sans astreinte. Du moins jusqu’à la prochaine mise à jour.

Chapitre 1 - Mamie n’est pas une utilisatrice débutante. Elle découvre simplement ce téléphone

Il existe une forme particulière d’optimisme familial qui apparaît au moment où l’on offre un nouveau smartphone à une personne âgée. Tout le monde est convaincu que, désormais, tout sera plus facile. Le téléphone possède un grand écran, un bon appareil photo, beaucoup de mémoire et, paraît-il, une interface tellement intuitive que même un enfant pourrait s’en servir sans difficulté. Quelqu’un dans la famille ajoute qu’il suffira de s’entraîner un peu. Mamie acquiesce, examine l’appareil, puis demande si l’on peut téléphoner normalement avec. Tout le monde rit, mais cette question contient bien plus de bon sens qu’on pourrait le croire. Mamie n’a pas besoin d’une révolution technologique. Elle a besoin d’un téléphone qui lui permette de faire les choses qui comptent pour elle.

La première erreur consiste à supposer qu’une personne âgée commence son apprentissage de zéro. C’est une étiquette pratique, car elle permet de préparer un ensemble d’instructions standard et de mener une formation selon son propre programme. Le problème, c’est que les gens n’ont pas tous la même expérience, même lorsqu’ils ont à peu près le même âge. Certaines personnes utilisent depuis des dizaines d’années des téléphones équipés de touches physiques, connaissent par cœur les numéros de leurs proches et savent parfaitement se servir d’un répertoire. D’autres ont utilisé un téléphone très simple, uniquement pour passer des appels, tandis qu’elles géraient tous leurs messages en personne. D’autres encore possèdent une

tablette, regardent des vidéos sur Internet, prennent des photos et utilisent des applications de messagerie, mais ce nouveau smartphone représente pour elles un appareil complètement différent.

L'âge ne dit pas grand-chose sur ce qu'il faut réellement apprendre à quelqu'un. En revanche, ses expériences précédentes peuvent t'en apprendre beaucoup. Il est toutefois préférable d'éviter les questions qui ressemblent à un examen. « Tu sais utiliser Internet ? » risque de provoquer un vague « un peu », qui ne t'aidera pas à déterminer quoi que ce soit. Il vaut mieux demander : « Est-ce que tu as déjà cherché quelque chose avec ton téléphone ? » ou « Est-ce que tu as déjà envoyé une photo à quelqu'un ? ». Une action précise fait revenir un souvenir précis. Tu peux ainsi comprendre ce que la personne maîtrise déjà et ce qu'elle ne connaît pas encore.

Cette distinction est importante, car certaines difficultés viennent d'un manque d'expérience, tandis que d'autres sont liées au fait que le nouvel appareil fonctionne différemment de l'ancien. Une personne qui a utilisé pendant des années un téléphone à touches peut parfaitement comprendre les notions d'appel, de contact et de message. En revanche, elle ne comprend pas forcément pourquoi il n'y a plus de touches sur l'écran, pourquoi l'icône du combiné est parfois verte et pourquoi elle apparaît parfois ailleurs. Inutile de lui expliquer depuis le début ce qu'est une conversation téléphonique. Il faut lui montrer comment réaliser une action qu'elle connaît déjà dans un nouvel environnement.

Lors de votre première conversation, essaie donc d'établir trois choses : ce que la personne sait déjà faire, ce qu'elle souhaite accomplir seule et ce qui l'inquiète le plus. Tu n'as

pas besoin de préparer un questionnaire ni d'ouvrir un département familial de recherche et développement. Une conversation ordinaire autour de la table suffit. Demande-lui ce qu'elle aimerait pouvoir faire avec son téléphone si tout fonctionnait exactement comme elle le souhaite. Sa réponse sera peut-être très simple : appeler sa petite-fille, regarder des photos, envoyer des messages. Elle exprimera peut-être aussi le besoin de consulter les horaires des transports, d'utiliser une carte ou de prendre des rendez-vous. Ne considère pas que ses besoins sont évidents simplement parce que tu as acheté un appareil doté d'un certain nombre de fonctionnalités.

Le téléphone doit répondre à des besoins concrets

La famille commence souvent par enseigner ce qu'elle considère elle-même comme utile. Quelqu'un installe une application de messagerie, une autre personne ajoute une application photo, une troisième présente la météo, les actualités et les achats en ligne. En une heure, le téléphone se retrouve équipé d'un tel nombre de possibilités que son propriétaire peut avoir l'impression de ne pas avoir reçu un appareil, mais un poste de travail accompagné d'une formation obligatoire à la prise de fonction.

Pourtant, l'utilité d'une fonctionnalité ne dépend pas de sa popularité. Elle dépend de sa capacité à résoudre un problème réel pour une personne précise. Si mamie n'aime pas écrire des messages, inutile de commencer par lui apprendre à rédiger de longs textes. Les messages vocaux seront peut-être beaucoup plus pratiques pour elle. Si elle ne s'intéresse pas à la navigation sur Internet, inutile de lui présenter le navigateur simplement parce que son icône se trouve sur l'écran. Si elle souhaite regarder les photos de sa famille, commence précisément par là, plutôt que par un

catalogue complet de toutes les possibilités de l'appareil photo.

Il est utile de distinguer les besoins en trois catégories. La première regroupe les actions indispensables à l'utilisation quotidienne du téléphone, comme répondre aux appels, téléphoner et reconnaître les contacts. La deuxième comprend les fonctions qui faciliteront réellement la vie, par exemple envoyer des photos ou lire des messages. La troisième rassemble les options supplémentaires qui peuvent attendre. Tu n'es même pas obligé de nommer officiellement ces catégories. L'essentiel est de ne pas considérer chaque fonctionnalité comme également urgente.

Dans la pratique, cela signifie aussi accepter que certaines possibilités du smartphone ne soient jamais utilisées. Le téléphone ne perdra pas de sa valeur si son propriétaire ne lance jamais la moitié des applications installées. Tu n'as pas souscrit un abonnement donnant droit à l'obligation d'utiliser toutes les icônes. Tu as acheté un outil censé être utile.

Demande à la personne âgée de désigner elle-même les situations qui lui paraissent les plus importantes. Tu peux lui demander : « Imagine que tu sois seule à la maison et que tu veuilles m'appeler. Comment aimerais-tu pouvoir faire ? » Ou encore : « Tu reçois une photo de la famille. Qu'aimerais-tu pouvoir faire avec ? ». Ces questions permettent de dépasser les noms abstraits des fonctionnalités. Tu n'enseignes pas l'utilisation d'une application pour le simple plaisir d'utiliser cette application. Tu prépares quelqu'un à réaliser une action qui aura une véritable importance dans sa vie quotidienne.

Ne suppose pas que la difficulté se trouve uniquement dans la tête de l'utilisateur

Lorsqu'une personne ne parvient pas à lire une information affichée à l'écran, il est facile de penser qu'elle ne fait pas suffisamment d'efforts. Pourtant, le problème peut venir directement de l'appareil. Des caractères trop petits, un contraste insuffisant, une coque peu pratique, un écran trop sensible ou une disposition compliquée des icônes peuvent rendre difficile même la plus simple des manipulations.

Avant de commencer l'apprentissage, observe les conditions dans lesquelles la personne âgée utilisera son téléphone. Voit-elle clairement les textes ? Peut-elle tenir confortablement l'appareil ? L'écran réagit-il correctement à ses gestes ? Reconnaît-elle les boutons latéraux ? Le volume sonore est-il suffisamment élevé ? Entend-elle son interlocuteur sans devoir maintenir le téléphone dans une position inconfortable ?

Ce ne sont pas de simples détails techniques. Ce sont des éléments qui déterminent si l'apprentissage pourra se dérouler sans effort inutile. Tu peux passer des heures à expliquer où se trouve un bouton, mais si son symbole est pratiquement invisible et que l'écran réagit mal au toucher, une nouvelle démonstration ne résoudra pas le problème.

Porte également attention aux paramètres d'accessibilité. Selon le modèle du téléphone, il est possible d'augmenter la taille des caractères, d'agrandir les éléments de l'interface, de modifier le contraste, d'activer les sous-titres ou d'adapter la manière d'utiliser l'écran. Il est également utile de vérifier le volume de la sonnerie, celui des conversations et la façon dont les appels entrants s'affichent. Les noms et la disponibilité des différentes options varient selon le système et le fabricant. Il ne faut donc pas supposer que

tous les téléphones disposent exactement des mêmes menus.

Il existe cependant une règle importante : effectue ces changements avec la personne concernée. Ne configure pas tout discrètement parce que tu estimes savoir mieux qu'elle ce qui lui convient. Demande-lui si les caractères plus grands sont plus confortables, si le son lui plaît et si la manière dont les informations apparaissent à l'écran lui convient. Il est tout à fait possible qu'un réglage qui te semble parfait soit peu pratique pour quelqu'un d'autre. Le téléphone doit être confortable pour son propriétaire, pas simplement satisfaire ton sentiment d'avoir réalisé une configuration irréprochable.

Le choix de la méthode de déverrouillage fonctionne de la même manière. Un mot de passe, un code PIN, une empreinte digitale ou la reconnaissance faciale présentent chacun des avantages et des limites. Il est inutile de choisir une solution uniquement parce qu'elle est la plus moderne. Il faut tenir compte du confort, de la sécurité, des possibilités de l'appareil et des préférences de son propriétaire. Il est également important de vérifier que la personne sait déverrouiller son téléphone et qu'elle connaît un moyen sûr de conserver les informations dont elle pourrait avoir besoin.

Les connaissances techniques ne donnent pas le droit de prendre le contrôle

Dans une famille, il est facile de voir une personne devenir l'administrateur officieux du téléphone de quelqu'un d'autre. Tout commence innocemment. Quelqu'un configure l'appareil, ajoute les contacts, installe des applications et choisit le fond d'écran. Puis arrivent les mots de passe, les comptes, les paramètres de confidentialité et les décisions concernant les personnes autorisées à contacter le

propriétaire du téléphone. À un moment donné, la personne qui était censée recevoir un appareil pour l'utiliser de manière autonome doit demander la permission avant de modifier ses propres paramètres.

Il n'y a aucune raison pour que les choses se passent ainsi. L'assistance technique ne doit pas signifier que l'on retire à son propriétaire le droit de prendre des décisions. Avant d'effectuer une modification, explique de quoi il s'agit. Si tu ajoutes un contact, précise quelles informations tu enregistres. Si tu installes une application, montre à quoi elle sert et quelles autorisations elle peut demander. Si une fenêtre sollicite l'accès aux photos, à la localisation ou au microphone, ne clique pas automatiquement sur « Accepter » simplement pour faire disparaître le message.

Les mots de passe et les données d'accès méritent une attention particulière. Tu peux aider à les configurer, mais tu ne devrais pas conserver inutilement toutes ces informations sur ton propre appareil ni les considérer comme une ressource familiale à laquelle tout le monde aurait accès. Le propriétaire du téléphone doit savoir quel compte est utilisé, comment récupérer l'accès et à qui s'adresser en cas de problème. Une feuille commune contenant quelques instructions peut être utile, mais elle ne doit pas comporter des mots de passe écrits de manière à être accessibles à n'importe qui. Il vaut mieux convenir d'une méthode de conservation sécurisée des données.

Il faut également faire attention aux plaisanteries familiales. « Donne-moi ça, je vais le faire, parce que tu vas encore tout casser » peut être prononcé avec le sourire, mais ne sera pas forcément reçu comme une plaisanterie. Si une personne âgée entend plusieurs fois qu'elle ne sait pas se débrouiller avec la technologie, elle risque de commencer

à éviter les tentatives autonomes. Chaque nouvelle difficulté viendra alors confirmer une conviction déjà installée : « Je ne suis pas fait pour ça. »

Il est préférable de parler d'une action précise plutôt que des capacités générales d'une personne. Au lieu de dire : « Tu ne sais pas utiliser un téléphone », dis plutôt : « Nous n'avons pas encore appris à envoyer des photos. » La différence est considérable. La première phrase juge la personne. La seconde décrit une compétence qu'elle peut acquérir.

Identifie le véritable point de départ

Imagine que mamie reçoive un smartphone, mais qu'elle répète dès le début que ce qui compte le plus pour elle est de pouvoir répondre aux appels et regarder des photos. Elle n'aime pas écrire, ne souhaite pas utiliser les réseaux sociaux et n'a pas besoin d'installer elle-même des applications. En revanche, elle se souvient parfaitement de la manière dont elle utilisait son ancien téléphone. Elle sait reconnaître un numéro, utiliser un répertoire et distinguer un appel entrant d'un appel sortant.

Dans cette situation, tu ne commences pas par lui expliquer ce qu'est un téléphone. Tu disposes déjà d'une base solide. Tu lui montres les différences entre l'ancien et le nouvel appareil, puis tu lui fais pratiquer des actions concrètes. Tu ne perds pas de temps avec des fonctions inutiles et tu ne remets pas en question ses compétences précédentes simplement parce que l'écran a changé.

Prépare une petite liste d'observations, de préférence pour ton usage personnel. Note les actions déjà maîtrisées, celles qui nécessitent un rappel et celles qui sont entièrement nouvelles. Ne leur attribue pas de points et ne

crée pas de classement des progrès. Le but est de ne pas revenir systématiquement au début et de ne pas considérer chaque erreur comme la preuve que tout l'apprentissage est inutile.

Observe également les situations dans lesquelles une difficulté apparaît uniquement dans certaines circonstances. Mamie sait peut-être répondre à un appel lorsque le téléphone est posé sur la table, mais ne sait plus comment faire lorsque l'appareil sonne au fond de son sac. Elle arrive peut-être à trouver un contact lorsqu'elle est tranquillement installée, mais perd ses moyens lorsque quelqu'un se tient à côté d'elle en attendant qu'elle passe un appel. Ces différences sont importantes, car savoir réaliser une action dans des conditions contrôlées ne signifie pas nécessairement qu'on saura la reproduire dans la précipitation du quotidien.

Ne tire pas non plus de conclusions hâtives à partir d'une seule erreur. Si quelqu'un ne trouve pas une icône une fois, cela ne signifie pas qu'il ne comprend rien au téléphone. Essaie de déterminer ce qui a précisément posé problème. L'icône était-elle difficile à reconnaître ? Quelqu'un avait-il changé son emplacement ? Les instructions étaient-elles peu claires ? Ou la personne était-elle simplement stressée ? Une bonne compréhension de la difficulté permet de proposer une aide adaptée.

Le plus important est de ne pas essayer de tout corriger immédiatement après cette première conversation. Tu n'as pas besoin d'organiser une formation de plusieurs heures, de modifier tous les paramètres et de rédiger un mode d'emploi pour chaque fonctionnalité. Il suffit de savoir par où commencer, quelles sont les limites et ce qui compte le plus pour le propriétaire du téléphone.

Tu cesses alors d'enseigner l'utilisation d'un smartphone abstrait. Tu commences à aider une personne précise à utiliser un appareil précis. C'est un bien meilleur point de départ que de croire que, puisque tout le monde possède des téléphones similaires, tout le monde devrait savoir les utiliser de la même façon.

Chapitre 2 - Pourquoi mamie pose-t-elle de nouveau la même question cinq minutes plus tard ?

Nous sommes vendredi. Tu montres à mamie comment envoyer une photo à l'aide d'une application de messagerie. Tu sélectionnes une photographie, appuies sur l'icône appropriée, choisis le contact, puis le bouton d'envoi. Mamie observe chacun de tes gestes. Elle hoche même la tête aux moments qui conviennent. À la fin, elle affirme avoir tout compris. Pour en avoir le cœur net, tu lui demandes d'essayer toute seule. Elle y arrive. La photo parvient à la bonne personne et tout le monde est satisfait. Le samedi, le téléphone sonne. « Dis-moi, comment est-ce que je fais pour envoyer cette photo ? » Pendant un instant, tu te demandes si la leçon de la veille a réellement eu lieu ou si tu viens simplement d'assister à une représentation familiale sur le thème de la formation numérique.

C'est l'un des moments les plus frustrants lorsqu'on apprend à un proche à utiliser un smartphone. Tu as l'impression que quelque chose a été expliqué, pratiqué et compris, mais que, dès le lendemain, tout revient à la case départ. Il est alors facile de penser que l'autre personne n'a pas été attentive, n'a rien retenu ou n'a pas pris l'apprentissage au sérieux. Il arrive effectivement qu'elle n'ait pas été suffisamment concentrée. Mais bien plus souvent, le problème vient de la différence entre reconnaître une action et être capable de l'effectuer soi-même.

Lorsque tu montres à quelqu'un comment faire quelque chose, tu accomplis une grande partie du travail mental à sa

place. C’est toi qui choisis la bonne application, reconnais l’icône, comprends le message affiché et anticipes l’écran suivant. Mamie observe le déroulement de l’action, mais ne comprend pas nécessairement toutes les relations entre les différentes étapes. Elle sait peut-être qu’en appuyant sur un certain bouton, une photo apparaît, sans savoir d’où vient ce bouton ni comment le retrouver la prochaine fois.

C’est un peu comme si quelqu’un te montrait un itinéraire en voiture en conduisant lui-même pendant tout le trajet à travers la ville. Tu peux mémoriser quelques endroits caractéristiques et avoir l’impression de connaître le chemin. Mais le lendemain, lorsque tu prends le volant, tu découvres que tu ne te souviens que de certains passages. Tu reconnaissais le parcours, mais tu n’avais pas besoin de prendre les décisions toi-même. C’est exactement la même chose avec le téléphone. Observer une action correctement exécutée n’équivaut pas à être capable de la reproduire de manière autonome.

Reconnaître une action ne signifie pas savoir la réaliser seul

Pendant une démonstration, l’écran guide la personne à travers les différentes étapes. Tu lui indiques où appuyer et elle reconnaît l’élément que tu lui montres. Tout semble facile parce qu’elle n’a pas besoin de chercher elle-même la solution. Il lui suffit de suivre tes indications.

Lorsqu’elle se retrouve seule, plusieurs opérations supplémentaires deviennent nécessaires. Elle doit d’abord se rappeler ce qu’elle souhaite faire. Ensuite, elle doit retrouver le bon endroit, reconnaître l’icône, vérifier qu’elle se trouve sur le bon écran et décider du geste à effectuer. Chacune de ces étapes demande de l’attention. Si un seul élément reste flou, toute l’opération risque de s’interrompre.

C’est pourquoi la question « Tu as compris ? » est une mauvaise manière de vérifier les progrès. Beaucoup de personnes répondront oui, car, à cet instant précis, tout leur semble effectivement compréhensible. Elles ne veulent pas non plus donner l’impression de ne pas suivre. Certaines confirment même par politesse, simplement pour ne pas prolonger la séance. Cela ne signifie pas qu’elles sont de mauvaise volonté. Cela signifie que cette simple confirmation ne t'apprend pas si la manipulation a réellement été maîtrisée.

Tu en apprendras beaucoup plus si tu retires tes mains de l’appareil et demandes : « Montre-moi maintenant comment tu enverrais cette photo. » Ne donne pas immédiatement d’indication. Observe par quoi la personne commence, à quel endroit elle s’arrête et ce qu’elle fait sans hésiter. Si elle commet une erreur, ne récupère pas immédiatement le téléphone. Demande-lui d’abord ce qu’elle voulait faire et ce qu’elle pensait obtenir en appuyant sur cet élément.

Tu vérifies ainsi non seulement sa mémoire, mais aussi sa compréhension de l’ensemble de l’opération. Mamie se souvient peut-être qu’une photo s’envoie depuis la galerie, mais ne sait pas comment choisir le destinataire. Ou alors elle connaît toutes les étapes, mais confond l’icône de partage avec celle de suppression. Chacune de ces situations nécessite une explication différente. Répéter toute la procédure depuis le début n’est pas toujours pertinent.

Pourquoi trop d’informations à la fois compliquent l’apprentissage

Un smartphone contient une multitude d’éléments qui deviennent presque invisibles pour un utilisateur expérimenté. Le bouton de retour, la barre de notifications, les icônes des applications, les messages du système, les

champs de texte, les menus supplémentaires. Tu évolues automatiquement dans cet environnement parce que tu en as appris les règles au fil des années. Pour une personne qui débute, chaque écran peut représenter une nouvelle énigme.

Imagine que, pendant une seule séance, tu apprennes à mamie à envoyer des photos, à recevoir des messages, à ajouter des contacts, à utiliser l'appareil photo et à régler le volume. Tout semble logique. Après tout, ces fonctions sont liées entre elles et, puisque vous avez déjà le téléphone entre les mains, autant en profiter pour montrer quelques autres choses. Au bout d'une heure, mamie est à peu près capable d'indiquer où se trouve chaque application, mais elle ne sait plus très bien comment effectuer la moindre action sans assistance.

Cela s'explique notamment par les capacités limitées de la mémoire de travail. Celle-ci n'est pas un entrepôt dans lequel on pourrait empiler indéfiniment de nouvelles informations. Lorsqu'une personne doit simultanément suivre plusieurs éléments, comprendre de nouveaux concepts, mémoriser un ordre de gestes et réagir à un écran qui change, il devient facile de dépasser la quantité d'informations qu'elle peut traiter confortablement.

Pour toi, passer de la galerie à une application de messagerie peut sembler être une seule opération très simple. Pour la personne qui apprend, cela représente plusieurs décisions distinctes. Elle doit savoir où se trouve la photo, comment la sélectionner, ce que signifie le symbole de partage, pourquoi une liste d'applications apparaît et quel contact elle doit choisir. Si, au même moment, tu commences à expliquer le fonctionnement d'Internet et pourquoi la photo ne se trouve pas physiquement dans

l'autre téléphone, tu ajoutes encore une charge mentale supplémentaire.

Cela ne signifie pas qu'il faut parler à une personne âgée comme à un enfant. Il suffit de limiter le nombre de nouvelles informations transmises au même moment. Tu peux expliquer une seule opération, la laisser l'effectuer, puis passer à la suivante. Si elle pose des questions, réponds-y, mais ne profite pas de chaque occasion pour ouvrir un nouveau sujet. L'apprentissage n'est pas un concours destiné à déterminer combien d'informations peuvent être transmises en une heure.

Une bonne règle consiste à conserver un seul objectif principal pour chaque séance. Si vous apprenez à téléphoner, concentrez-vous sur les appels. Tu peux bien sûr expliquer où se trouve la liste des contacts, puisque son utilisation peut être nécessaire pour passer un appel. En revanche, rien ne t'oblige à présenter en même temps les réglages de l'appareil photo, l'historique de navigation et la manière de changer le fond d'écran. Chaque sujet supplémentaire augmente le nombre d'informations que la personne doit assimiler.

Le téléphone change les règles en cours de partie

L'une des raisons de la désorientation vient du fait qu'un smartphone n'affiche pas toujours le même écran. Selon ce qui a été ouvert précédemment, l'utilisateur peut voir apparaître un menu différent, un message ou une notification. Parfois, un simple glissement involontaire du doigt suffit à modifier complètement l'écran par rapport à celui de la séance précédente.

Pour un utilisateur expérimenté, ce n'est qu'un détail. Il suffit de revenir à l'étape précédente ou de rouvrir

l’application. Pour une personne débutante, cela peut signifier une perte totale de repères. Elle avait mémorisé que, pendant la leçon, la photo se trouvait à un endroit précis. Mais maintenant, elle voit autre chose. Elle ne sait pas si elle s’est trompée d’application ou si elle a supprimé quelque chose. Elle commence alors à appuyer sur différents éléments en essayant de retrouver l’écran qu’elle connaît.

C’est pourquoi il est important de ne pas enseigner uniquement une succession de pressions sur des boutons. Il faut également montrer comment reconnaître l’étape à laquelle se trouve l’utilisateur. Lorsque vous envoyez une photo, explique-lui comment savoir qu’elle a été sélectionnée et comment reconnaître le menu de partage lorsqu’il apparaît. Montre-lui où se trouve le nom du destinataire et à quoi ressemble l’écran juste avant l’envoi du message.

Ces petits détails permettent de construire de véritables repères. La personne qui apprend commence à comprendre non seulement ce qu’elle doit toucher, mais aussi pourquoi elle se trouve sur cet écran précis. Elle aura ainsi davantage de chances de se débrouiller lorsque quelque chose apparaîtra différemment.

Il faut également faire attention aux changements effectués par les autres membres de la famille. Si, après chaque visite familiale, quelqu’un déplace les icônes, modifie l’organisation de l’écran, ajoute de nouvelles applications et supprime les anciennes, mamie doit réapprendre une partie de ce qu’elle connaît déjà. Pour toi, il s’agit peut-être simplement d’améliorer l’apparence du téléphone. Pour elle, c’est comme si quelqu’un modifiait la carte qu’elle utilise pour se repérer.