

Publics et clients visés par l'activité de l'association Open Assistance : on peut les distinguer en trois catégories, selon leur niveau de compétence en bureautique (des profils typiques sont définis, afin d'éviter un balayage complet de la grille de demande) :

1) Le niveau primo-utilisateur :

- La sénior qui n'a jamais travaillé en entreprise, et qui donc n'a jamais été en contact avec les outils bureautiques. Elle souhaite « se mettre à la page » et donc communiquer par E-mail avec ses enfants et petits-enfants, consulter sur Internet ses relevés bancaires ou son dossier de pension de retraite, pouvoir taper ses courriers. Elle a acheté récemment un PC et une imprimante, mais celle-ci est restée dans son carton car elle ne sait pas la connecter et installer le pilote logiciel. Son ordinateur a été livré avec Windows et Works. Deux séances de 2 heures devraient lui permettre de « mettre le pied à l'étrier »
- Le particulier qui a travaillé, mais dans une fonction ne nécessitant pas l'usage de la bureautique : ouvrier (une machine à commande numérique ne familiarise pas avec la bureautique), magasinier (même remarque pour un logiciel très spécifique de gestion des stocks), agriculteur, employé dans le nettoyage ou l'entretien de jardins, et même cadre dirigeant s'il s'est reposé sur sa secrétaire et son comptable. Ses besoins peuvent être les mêmes, ainsi que les solutions proposées.
- Le particulier qui est perdu dans un mode d'emploi, par exemple la notice d'installation d'une box télécom : une prestation à domicile peut lui être utile.
- Le particulier qui a chez lui un PC ancien (mais pas trop néanmoins) qu'il voudrait faire revivre pour se remettre à l'informatique. Il y a un risque qu'il ne puisse pas fonctionner avec Windows dans sa version récente. Les logiciels libres tels que Linux et OpenOffice peuvent lui permettre à moindres frais de faire revivre son PC. Envisager également les dons de matériels par une entreprise, administration ou association.

La difficulté relative à ces publics est de faire connaître l'offre, puisqu'ils n'utilisent pas a priori Internet. L'association réfléchit à une publicité spécifique (campagne de fax) en direction de maisons de retraite et associations du 3<sup>e</sup> âge. Un aspect important peut être aussi de prévoir des versions de pages sur le site en gros caractères pour les yeux âgés.

## 2) Le niveau intermédiaire :

- Le particulier par ailleurs salarié en entreprise, dont la fonction nécessite de progresser dans un logiciel particulier. Cette solution peut être envisagée comme un substitut à la formation intra-entreprise ou en centre, s'il peut y trouver un avantage professionnel.
- Le particulier curieux de nature qui veut aborder les fonctions complexes d'un logiciel.
- Le particulier qui doit accomplir des tâches précises dans un cadre extra-professionnel : par exemple il tient la comptabilité d'une association ou ses comptes personnels et veut utiliser un tableur, il doit envoyer un mailing à des membres d'un club, ...
- Le particulier qui a un besoin précis sur un logiciel (par exemple Photoshop Elements pour la retouche d'images) Si un formateur compétent est disponible via le site Internet, il peut y trouver son bonheur.

## 3) Le niveau avancé :

On entre là dans le niveau d'expertise requis en entreprise ou pour aborder des recherches d'emploi. Une secrétaire, en exercice ou non, peut apporter des solutions sur le traitement de texte. Un comptable averti sur ces questions peut aller jusqu'aux formules de calcul complexes ou même la programmation de l'application tableur.