

## AIDANTS NUMÉRIQUES

### FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

En 2018 la ville de Dijon et son CCAS ont mené une réflexion globale et initié un projet de lutte contre la fracture numérique afin de permettre aux usagers l'accès aux droits et aux services en développant leur autonomie. Plus globalement, les outils numériques sont aujourd'hui des instruments de communication, vecteurs de lien social, de mobilité ou d'accès aux droits. Accessibles par nombre d'entre nous, ils deviennent pour les non initiés (seniors, personnes en situation de précarité...) une source d'exclusion. Le but du projet est donc de lutter contre l'exclusion et l'isolement numérique par la mise en place d'un réseau de bénévoles "aidants numériques". Les personnes qui rencontrent une difficulté, une appréhension à l'utilisation des outils numériques (tablette, smartphone, ordinateurs...) sont aidées au cours d'un accompagnement individuel (une séance allant de 1 heure à 2h30).

### DES ATELIERS COLLECTIFS ET DIVERSES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

Pour mettre en place le projet, il s'agissait d'abord de s'appuyer sur l'expertise des différents professionnels qui accueillent du public et qui sont confrontés quotidiennement à la question de l'accès numérique; en recensant les espaces numériques existants et le niveau d'accompagnement proposé au sein d'une cartographie, mais aussi en établissant un plan d'intervention des aidants numériques, tout en déterminant les missions confiées, les limites d'intervention et les critères d'orientation vers les relais professionnels compétents. Deux modalités d'aide ont été définies et mises en place : des ateliers thématiques collectifs ainsi que des permanences d'aidants pour un accueil individuel afin de proposer une écoute et une aide respectueuse du rythme d'apprentissage de chacun. Afin de favoriser l'inclusion numérique, il s'agissait aussi de repenser l'organisation des modalités d'accueil, en formant les agents de la collectivités pour adapter leurs pratiques et leur posture professionnelle. Cette formation s'est axée autour de trois modules (environnement et culture numérique - maîtrise de l'utilisation des ressources numériques - accompagnement de l'utilisateur vers l'autonomie).



Ville de Dijon (21)

Ville Amie des Aînés depuis 2012

### OBJECTIFS :

- Tendre à réduire la fracture numérique.
- Encourager une solidarité entre les générations d'avant et d'après le tout numérique.
- Valoriser les retraités, les seniors dans leur capacité à intervenir en faveur du lien social.
- Accompagner l'usage numérique dans les domaines d'activités du quotidien.
- Favoriser l'accès aux droits, aux loisirs, à la culture et à la vie pratique.
- Lutter contre l'isolement grâce à l'utilisation des outils numériques.

### PRATIQUE :

- S'appuyer sur l'expertise des différents professionnels qui accueillent du public et qui sont confrontés quotidiennement à la question de l'accès numérique.
- Recenser les espaces numériques existants et le niveau d'accompagnement proposé au sein d'une cartographie.
- Organiser des ateliers thématiques collectifs et des permanences d'aidants pour un accueil individuel.
- Coût financier : 8200 euros de charges de fonctionnement et 2300 euros d'investissements.

### ORGANISATION DE L'ACTION

Le projet a été financé grâce au GIE IMPA à hauteur de 6615 euros et auto-financé pour le reste. Un article sur Dijon Mag est quant à lui paru pour communiquer autour du projet. Différents acteurs ont participé au projet : le CESAM a aidé pour la formation des acteurs "aidants numériques" et le CCAS pour la mise en œuvre organisationnelle de l'action. A ce jour, le projet compte douze aidants numériques et tous les seniors ont bénéficié d'une formation.

### DES INSCRIPTIONS QUI AUGMENTENT ET UN PROJET QUI SE PERENNISE

Pour évaluer l'action, différents outils ont été utilisés : les inscriptions, la fiche d'évaluation de novembre 2019 à décembre 2020 - 45 personnes ont bénéficié de l'action cela représente 129 interventions (en sachant que les modalités d'accueil ont du être modifiées pendant la période COVID). 32 séances ont eu lieu en 2019 et 97 séances en 2020. En mars 2021 et juillet 2021 : 43 nouvelles personnes se sont inscrites lors de 62 séances d'interventions. Le profil type en 2021 est une femme (74 %) âgée de 70 à 79 ans (56 %), et qui porte sa demande sur un ordinateur (37 %). Le projet doit se renouveler, de nouvelles séances de formation avec le CESAM vont avoir lieu, les aidants numériques planchent aujourd'hui sur la question des invisibles et des personnes âgées en grande précarité qui n'osent pas. Un travail transversal doit avoir lieu avec le service social, afin d'identifier au mieux les personnes très éloignées de la question. Il est aussi prévu de pérenniser le projet avec un travail transversal avec d'autres collègues.



### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la Ville de Dijon, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : [contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)

