

# NUMÉRIQUE SENIOR CHEZ VOUS !

## Prix Villes Amies des Aînés 2015

**Thème : La lutte contre l'isolement**

**Catégorie : Information et communication**

### OBJECTIFS

Apprendre et faire redécouvrir son matériel informatique et numérique à toute personne âgée, handicapée, à mobilité réduite qui est isolée socialement, fragilisée.

Prévention et lutte contre la fracture numérique. Rendre le numérique accessible à toute personne pour favoriser la participation et le lien social. Échanges intergénérationnels.

### PRATIQUE

Prendre contact avec les personnes âgées socialement isolées qui souhaitent apprendre à maîtriser leurs outils technologiques, ou en acquérir. Faire intervenir à domicile une personne ayant les compétences informatiques et technologiques nécessaires. Mettre en place un suivi pour évaluer l'efficacité des séances dispensées.

Coût : Gratuit pour les bénéficiaires.

Temps des agents au domicile des individus (contrats d'avenir) qui est réparti entre des visites au titre de « Domicilivres » et de « Numérique Senior chez vous ! »

Matériel utilisé par la référente (mallette de transport, ordinateur portable...)



### LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

C'est en novembre 2014 que les premiers tests de l'action ont été menés, au domicile des personnes déjà repérées dans le cadre du service « Domicilivres ». Ce premier service visant à apporter et partager des outils numériques, des livres, vidéos, DVD est porté par le CCAS en partenariat avec la Direction Lecture Publique et Accès à la Connaissance de la Ville du Havre.

Les référentes du projet se rendent chaque mois au domicile des personnes âgées signalées par le réseau Sentinelle (voir notre fiche sur le réseau Sentinelle) pour leur apporter ces outils-là. Elles discutent avec les personnes, de leur goût, de leur passion pour un auteur, de ce qu'elles aiment voir ou entendre afin de mieux cibler les œuvres qu'elles sélectionneront.

Très vite, les référentes se sont aperçues que les outils

technologiques dont disposaient les personnes âgées à qui elles rendaient visite étaient mal, voir peu utilisés. La difficulté à communiquer, la difficulté à se familiariser avec ces outils, le manque de temps ou de patience fait que les personnes n'utilisent pas leur matériel.

**Dès lors, l'une des référentes « lutte contre l'isolement », passionnée d'informatique et de technologies diverses, se propose pour lancer un programme de mise à niveau informatique, qui touche un public fragile, isolé, souvent en rupture de lien social mais qui accepte leur visite à domicile. Ces personnes souhaitent mieux s'approprier les outils numériques qu'elles possèdent ou souhaitent en acquérir.** Le service répond également à une forte demande des personnes âgées à pouvoir installer les outils numériques leur permettant d'échanger avec une personne de leur entourage.



### LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

La première étape a donc consisté en l'évaluation des besoins et demandes des personnes en termes de nonaccès au numérique. Il a fallu ensuite réfléchir à l'outil adapté et à la durée des ateliers.

La rencontre avec les EPMM (Espaces Publics multimédia) et les associations animant ces espaces a permis d'échanger sur cette action. En plus d'un complément de leur mission, les EPMM peuvent réorienter un public ayant des problèmes, notamment de mobilité, vers ce dispositif.

**Le test a permis l'adaptation et la création d'outils spécifiques (repères mémotechniques...). Lors des premières visites chez les personnes demandeuses, il a été possible d'établir le déroulement des séances avec un « planning » en fonction des besoins des personnes. Il leur a été proposé quelques exercices pour s'entraîner en attendant la prochaine visite. Après les 3 séances dispensées, un bilan est établi.** Un questionnaire, interrogeant les acquis et l'efficacité des sessions est distribué aux bénéficiaires. Enfin, afin de mesurer dans le temps les changements de comportements et les effets de l'action, un indicateur de suivi est créé. Un atelier de rappel ou une visite sont envisagés afin de voir où la personne en est de son apprentissage et quels usages elle aura faits des conseils donnés.

Il a été demandé à la référente menant à bien le dispositif de quels logiciels ou autres outils elle aurait besoin.

### UN SOUFFLE NOUVEAU POUR CES PERSONNES EN SITUATION D'ISOLEMENT

Les associations de lutte contre l'isolement, les acteurs du réseau Sentinelle, les salles d'activités municipales, les services de la Ville, délégués du territoire et les EPMM précédemment cités sont autant de partenaires en capacité de relayer l'information à des personnes en situation d'isolement susceptibles d'être intéressées par le dispositif.

Si les problèmes techniques des appareils (de connexion à internet, au téléphone etc..) ont d'abord constitué un frein à l'avancée du projet, leur résolution a facilité la vie des aînés et permis la bonne avancée de l'apprentissage.

**Le « Numérique senior chez vous » permet de sortir du cadre des espaces publics et cours collectifs pour offrir un moment particulier privilégié avec les personnes âgées en difficulté, avec leurs propres outils de communication.** Plus qu'une méthode, des outils créés sur mesure en fonction des difficultés rencontrées par la personne favorisent l'apprentissage et leur permet de garder un lien avec la société. Le problème de communication avec des personnes éloignées qui était souvent évoqué lors des visites au domicile est ainsi résolu. Enfin, ces personnes ont exprimé la satisfaction d'avoir établi une relation de confiance avec une personne qui ne jugerait pas leur situation (sociale, financière..).

Ces individus vont rentrer sur le listing des personnes suivies et seront régulièrement recontactées, avec leur accord, afin de mesurer leur progression et les difficultés qu'elles peuvent encore rencontrer.



#### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Le Havre, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.  
contact@rfvaa.com