

## VISITES À DOMICILE NUMÉRIQUES

### UN PROJET INITIÉ EN SEPTEMBRE 2022

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, qui comprend la lutte contre l'isolement, le repli sur soi, le renoncement aux droits, et dans une volonté d'aller vers avec toujours une nécessité de lutte contre l'illectronisme sur la commune, le CCAS de la Plaine des Palmistes a répondu à un appel à projet de la Caisse Générale de Sécurité Sociale pour la mise en place de visites à domicile numériques.

Ainsi des agents se rendent au domicile de personnes âgées isolées repérées pour un temps de convivialité, d'aide à l'utilisation de l'outil numérique et d'accompagnement aux démarches en ligne. Ces interventions à domicile sont choisies pour pallier les freins liés à la mobilité et favoriser le confort des participants par un environnement connu.

### EN PRATIQUE

Le public visé est celui des personnes âgées de plus de 60 ans et/ou en situation de handicap. La phase de repérage a démarré avec les bénéficiaires du portage de repas. Il a fallu procéder à l'achat de 8 tablettes numériques FACILOTAB ainsi qu'au recrutement de 2 services civiques SC2S (Service Civique Solidarité Seniors). L'analyse des besoins chez les personnes âgées repérées ou qui sollicitent le CCAS, a débouché sur une proposition d'interventions selon un planning de rencontres. La communication autour de cette action s'est faite au travers du site internet et des réseaux sociaux de la Ville ainsi que dans le journal municipal "En Plaine Vie".



**La Plaine des Palmistes**  
 Ville Amie des Aînés depuis 2023  
 La Plaine des Palmistes (974)

### OBJECTIFS :

- Lutter contre l'illectronisme.
- Apprentissage de l'utilisation de la tablette.
- Rompre l'isolement, le repli sur soi.
- Repérage des difficultés en prévention de la perte d'autonomie et dans un but de maintien à domicile.

### PRATIQUE :

- Proposer des rencontres régulières pour la mise en place d'activités ou l'aide dans les démarches administratives dématérialisées.
- Suivi de l'évolution de la personne visitée pour tendre vers l'autonomie.
- Evaluation de l'action, des agents et de la personne accompagnée.
- Coût : 64 334,84 €.

## UN INDICE DE FRACTURE NUMÉRIQUE SUPÉRIEUR À LA MOYENNE NATIONALE

L'analyse des besoins sociaux (ABS) instruite en 2021 par le CCAS a mis en évidence un indice de fracture numérique (avec un besoin d'accompagnement à l'accès aux droits) supérieur à la moyenne nationale à la Plaine des Palmistes. Face aux enjeux du numérique et à la volonté du gouvernement de rendre le service public entièrement dématérialisé, le CCAS s'est investi dans plusieurs projets dont la mise en place de ces visites à domicile afin de favoriser l'apprentissage et le développement de ces nouveaux usages.

Outre l'achat de tablettes, le CCAS a dû faire face à la location d'un véhicule pour les visites ainsi qu'à la rémunération du personnel (services civiques et leur encadrement, assistante sociale pour la mise en relation et l'établissement des plans d'aide) pour un total de 64 334,84 euros dont 57 901,35 euros pris en charge par la CGSS.



## ÉTENDRE CETTE ACTION SUR LE TERRITOIRE

Le dispositif visites à domicile numériques 2022 a bien démarré avec les moyens nécessaires. Il a rencontré un vif succès créant une liste d'attente pour la prochaine session de visites. Cependant la perte d'un véhicule de service accidenté a concrètement bloqué son développement. De plus malgré une anticipation dans la commande des tablettes adaptées aux personnes âgées, ces dernières ont été livrées avec du retard.

La proximité qu'offre ce dispositif en allant vers le public et à domicile est primordiale dans l'accompagnement des personnes âgées. Le succès de cette action démontre l'importance d'assurer une continuité dans l'accès aux droits ou son maintien, mais également dans la lutte contre l'isolement tant le besoin d'aide et de relations sociales sont constants.

Au vu des contenus réels des visites alliant "numérique et échanges informels", il apparaît plus cohérent de poursuivre le dispositif mais avec une approche "visites à domicile numériques et visites à domicile de courtoise".

Le lien avec le portage de repas a permis de capter ce public. Chaque bénéficiaire fait l'objet d'une fiche de suivi individuel et participe à une enquête de satisfaction via un questionnaire. Cependant au regard des enjeux et de la problématique de rupture numérique chez les seniors, il apparaît important d'étendre cette action à l'ensemble des personnes âgées sur le territoire.

## APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la Ville de La Plaine des Palmistes, 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)

