

T.A.A.F.E.

Towards Alpine Age-Friendly Environment

L'environnement numérique, dématérialisation & accompagnement
des seniors en RÉGION SUD

Compte-rendu de la table ronde du 11 décembre 2020 tenue en visioconférence



European Regional Development Fund

SUPPORT FROM THE EUROPEAN UNION: € 1.623.251

PROJECT SELECTED | FOR CO-FINANCING BY THE EUROPEAN UNION 

Avec la participation des :

**PETITS FRÈRES
DES PAUVRES** 
Non à l'isolement de nos aînés

Cette table ronde s'inscrit dans le cadre du **projet européen TAAFE** (programme Interreg). Ce projet vise à améliorer les capacités des autorités publiques et des fournisseurs de services présents dans l'espace alpin à promouvoir un « **environnement amis des aînés** »¹.

Dans ce cadre, l'équipe française lance son cycle de rencontre. Cette première rencontre intitulée : « **Environnement numérique, dématérialisation & accompagnement des seniors en région Sud** ». Elle est le fruit d'échanges et de rencontres avec des seniors ayant fait émerger des difficultés et des besoins autour du numérique autour de l'environnement numérique.

¹ Sites Internet : <https://www.alpine-space.eu/projects/taafe/en/home> ;
<https://www.psppaca.fr/Le-projet-TAAFE-Vers-un-environnement-alpin-ami-des-aînés>

L'objectif de cette table ronde est de présenter et de faire connaître les démarches et les initiatives prises ou soutenues en direction des seniors et qui favorisent/accompagnent leur inclusion numérique. Elle résulte d'un travail de prospection au niveau des initiatives existantes en région Sud, particulièrement en ce qui concerne la dématérialisation, l'accompagnement, l'isolement (notamment en lien avec l'actualité), etc.

Etaients présents :

- Carine AMPHOUX, directrice opérationnelle Campus des métiers et des qualifications Silver économie,
- Fahrudin BAJRIC, directeur du PSP PACA,
- Jean-Stéphane BORJA, chargé de mission, PSP PACA,
- Jean Philippe BOUVIER, responsable opérationnel PREVAZUR,
- Ingrid DAUTREY, responsable Développement et Partenariats, Fédération ADMR des Hautes-Alpes,
- Ingrid DROMARD, post-doctorante à l'Université de Grenoble, animatrice des groupes d'expression sur le bien vieillir,
- Murielle GLOUX, coordinatrice Petits Frères des Pauvres,
- Christine LE BIHAN, Directrice, Delta Revie 83,
- Michela MAMBRINI, chargée de mission - Association Geront'O Nord,
- Patrick Pansard, Gérant-Directeur général, Proxidom,
- Yves POIRIER, bénévole Petits Frères des Pauvres,
- Tine ROTH, post-doctorante à l'Université de Grenoble, animatrice des groupes d'expression sur le bien-vieillir,
- Anne SALVADOR, coordinatrice Petits Frères des Pauvres,
- Valérie VIRIOT, ASEPT PACA.

1. **Présentation du projet Taafe et de la table ronde** par l'équipe du projet Taafe (PSP, UGA et PFP)

Objectif du projet : améliorer les capacités des autorités publiques et des fournisseurs de services à promouvoir un environnement favorable aux seniors.

Le projet TAAFE :

- Se déploie dans 5 pays de l'espace alpin (France, Allemagne, Autriche, Italie, Slovénie),
- Implique des seniors, des professionnels, des institutions et des chercheurs,
- Est centré sur le « Bien vieillir »,
- A un fort caractère participatif (seniors, prestataires de services, administration).

2. **Retour sur les groupes d'expression initiés avec les seniors** et animés par l'équipe du projet

Objectif des groupes d'expression : évaluer les besoins à partir des points de vue des seniors sur le bien vieillir. Ces groupes d'expression se déploient :

- Sur 2 sites des Petits Frères des Pauvres à Marseille (sur site, par téléphone, en visio) : Campagne Le Manier et la Pension de famille,

- Et à partir de 2 questions : 1/ Selon vous, qu'est-ce qui est adapté aux personnes âgées dans votre quartier ? ; et 2/ Que souhaiteriez-vous améliorer dans votre quartier afin que votre environnement soit plus adapté aux personnes âgées ?

Les sujets abordés peuvent être classés en trois thèmes :

- Les espaces extérieurs et bâtiments,
- La communication et l'information,
- Les services sociaux et soins de santé.

Au fil des échanges, l'environnement numérique est apparu comme une problématique transversale. Il peut être perçu autant comme un élément facilitateur que comme un frein à l'inclusion sociale. Par ex : pouvoir faire les courses, consulter ses comptes en ligne, avoir des informations sur les sorties. Mais aussi : difficultés à souscrire un abonnement quelconque sans adresse mail, difficultés face au « tout numérique » et à la dématérialisation des dossiers administratifs (CAF, assurance maladie, mutuelle, etc.).

Comme y insiste Yves Poirier, bénévole aux PFP impliqué dans Taafe, l'un des enjeux est de savoir comment faire pour que des personnes éloignées du numérique puissent avoir accès aux services existants. Aux PFP, des bénévoles maîtrisent le numérique et font un suivi. Le relais est fait par les PFP vers d'autres associations.

3. Présentations :

- ✓ **Mme Michela Mambrini, Géront'O Nord, Marseille** (www.gerontonord-marseille.fr/)

Géront'O Nord est un réseau entraide solidaire de lutte contre l'exclusion numérique des seniors. Il offre un accompagnement personnalisé et individualisé des bénéficiaires vers l'autonomie numérique des seniors. Cela se traduit par :

- Des propositions pédagogiques adaptées aux spécificités des apprenants adultes,
- Un travail sur les représentations des bénéficiaires pour lever des freins vers l'apprentissage,
- Un lien avec les autres professionnels intervenant auprès de la personne et le Pôle info seniors nord (accompagnement global),
- Une mise à disposition de matériel informatique et de connexion et une aide financière sont possibles.

Enfin, il existe des aides post-accompagnement pour favoriser l'ancrage des usages numériques.

- ✓ **Mme Ingrid DAUTREY, ADMR Hautes Alpes** (www.admr05.org/)

Nous sommes un SAAD de 45 salariés et des bénévoles au niveau du département. Nous déployons des actions portées sur le numérique. Les objectifs sont de :

- Lutter contre la fracture numérique en lien avec les Agences Postales et les MSAP,
- Développer du lien social en proximité,
- Maintenir les services à la population en milieu rural.

Nous proposons des cycles de formation de 5 séances de 2 heures avec une thématique spécifique à chaque séance. Comment les personnes ont été mobilisées ? Grâce à une information dans les factures mensuelles envoyé aux bénéficiaires, à l'appui des réseaux de partenaires (CCAS, affiches en Mairie...), dans les commerces de proximité, par des

publications dans le journal, des communiqués à la radio. Nous réalisons aussi une évaluation de la satisfaction. On se rend compte que ce qui plaît, c'est le lien, que l'on a envie de partager des moments avec d'autres quel que soit la thématique.

✓ **Mme Christine Le Bihan, Delta Revie 83, Var** (www.delta-revie83.com/)

L'accent est ici moins mis sur le versant « apprentissage » que sur les solutions numériques. Notre structure versant dans la téléassistance, nous avons pris part à une expérimentation sur un détecteur d'actimétrie qui repère l'activité au domicile. Cette expérimentation a duré un an. En développement, ce dispositif permet d'être alerté par une activité importante au domicile des personnes âgées. Outre l'assistance directe auprès du bénéficiaire, c'est également un outil d'aide aux aidants. Il peut prendre le relais. Mais il est aussi porteur des potentialités numériques, à travers par exemple l'installation de tablettes à domicile (visio, etc.). Cela ouvre sur des perspectives intéressantes pour un SAAD comme le nôtre.

✓ **M. Jean-Philippe Bouvier, MSA Services, Var** (www.msaservices-provence-azur.fr/nos-services/msa-3a/)

Dans le cadre de ses services, la MSA déploie un service de prévention, le service *Prévazur*. Les missions de *Prévazur* sont de coordonner et d'animer divers ateliers dans le cadre du « Bien vieillir » sur les départements du Var, des Bouches-du-Rhône et des Alpes-Maritimes. Nous assurons la mise en place d'ateliers en distanciel et en présentiel. Par exemple :

- Des ateliers numériques centrés sur la pratique informatique, avec par exemple la création de cartes de Noël et Vœux virtuelles, sur les arnaques sur Internet, etc.,
- Les ateliers numériques *Silver Surfer* : ateliers de 10 séances en présentiel.

Ces ateliers sont gratuits pour les participants et mobilisent des partenaires (CCAS, etc.). Généralement, nous réalisons une quinzaine d'ateliers par an. Nous avons touché près de 900 personnes sur les 3 départements.

✓ **Mme Viriot, Asept PACA** (www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr)

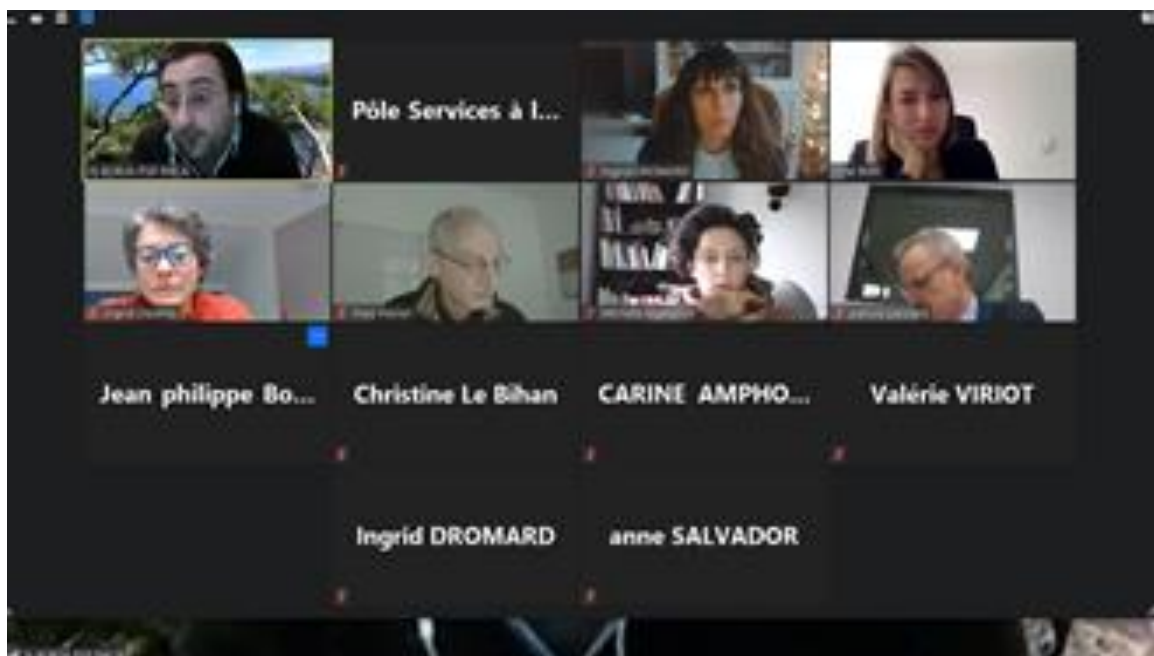
L'un des objets de l'ASEPT est la promotion des actions « bien vieillir » et la prévention de la perte d'autonomie. L'ASEPT a des thématiques socles : la mémoire, la nutrition et l'équilibre. D'autres intègrent cependant ses actions. Parmi elles figure l'inclusion numérique. En lien avec ces diverses thématiques, l'ASEPT organise des ateliers de formation, qui sont passés en distanciel dès le premier confinement. Concernant plus spécifiquement l'inclusion numérique, des ateliers ont été mis en place pour :

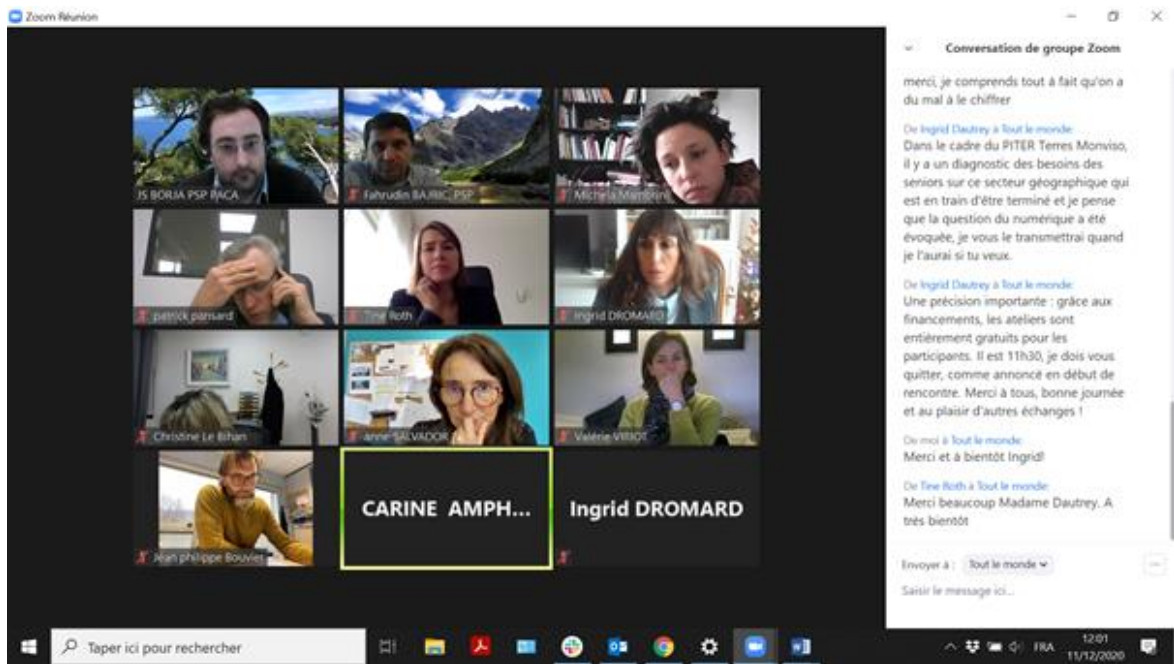
- Acquérir de l'autonomie dans l'utilisation d'une tablette, smartphone ou ordinateur,
- Savoir se repérer et utiliser Internet,
- Découvrir de nouveaux loisirs pour se distraire,
- Garder un lien avec sa famille et ses proches,
- Fiabiliser ses démarches quotidiennes.

A l'issue de cette formation, des ateliers « Coup de main » sont proposés pour celles et ceux qui ont besoins d'un peu plus de temps pour se familiariser avec le numérique, ou qui ont besoin de perfectionnement.

4. Echanges, questions/réponses :

- La question du relais comme accès aux services : comment accéder au public notamment isolé ? Comment calibrer les besoins (en dépit du succès des formations) ? Au relais par exemple de partenaires, ouvrant sur la problématique de la coordination,
- La question de l'aide informelle : il est noté qu'une aide informelle existe sur le terrain, les aides à domicile ou les proches aidants étant les premières personnes sollicitées, *quid* cependant des personnes isolées,
- La question de la *privacy* : l'accompagnement implique un accès aux données personnelles, de la même façon que l'implantation de dispositifs de type détecteur ouvre une fenêtre sur la vie privée,
- La question de l'anticipation : point *a priori* anecdotique mais souligné à travers la prévention et les formations diffuses par exemple opérées dans les agences de la MSA pour accompagner et former de façon diffuse au numérique des seniors « en devenir »,
- La question du lien : les seniors participants aux ateliers numériques viennent aussi chercher « autre chose » dans les ateliers, c'est aussi une occasion d'étoffer du lien,
- La question des financements.





Cet évènement s'inscrit dans la cadre du :

