

# Le numérique et le digital à la disposition des territoires et de leurs habitant(e)s

#NoublionsPersonne

#LutterContreLexclusionNumérique



## 27%

En France, 27% des personnes de 60 ans et plus n'utilisent jamais internet\*.

Le département du Gers, particulièrement impacté par les enjeux du vieillissement des populations, n'échappe pas à cette règle. Sur la même tranche d'âge 32 % des Gersois(es) interrogés disent que leurs compétences sont insuffisantes pour l'usage d'internet, et 29 % disent ne pas en éprouver l'utilité

Si ces chiffres sont à pondérer avec le développement du réseau de Gers numérique ces dernières années, la question de la formation et de l'appropriation par les aînés du numérique est, et reste, le défi majeur de la transition numérique.

Beaucoup de solutions et de dispositifs préexistent, de nombreuses structures, associations, administrations, proposent des ateliers de formation majoritairement en collectif sur des principes pédagogiques. De même afin de répondre au problème de conservation et d'accessibilité de la donnée, de nombreux organismes, collectivités ou État ont mis en place des solutions de coffre-fort numériques.

Pour autant, l'offre reste incomplète, et la dimension d'accompagnement personnalisé à domicile prenant en compte dans sa globalité la question des usages et du bien vieillir pour les aînés est inexistante.

De même la problématique des « Login » et des « mots de passe » s'appuie sur la capacité de mémoire des gens ce qui est contraire aux caractéristiques inhérentes à la fragilité liée à l'âge.

S'approprier son identité numérique, interagir avec ses proches, faire valoir et agir ses droits, accéder à la culture, s'informer demeure pour un très grand nombre de personnes inaccessible. L'appropriation des outils et la matérialisation des données d'accès doivent être traitées en prenant en compte le contexte clinique, culturel, territorial et social du vieillissement.

Le **GIP GERS SOLIDRAIRE**, a pour objectif de lutter contre toutes les formes d'exclusion sociale, l'exclusion numérique est l'une d'entre elles.

Fort de son expérience de médiation numérique avec le projet Solidarité 2.0 (Service public itinérant présent sur 32 communes), de son site internet, de son équipe, de son réseau de partenaires, de son numéro vert social et de sa capacité de déploiement GERS SOLIDRAIRE Souhaite poursuivre sa démarche d'innovation autour de la médiation numérique en agissant sur 3 axes pour

**#NOUBLIONSPERSONNE !**

### Axe 1

L'accompagnement personnalisé au domicile de la personne  
« Internet pour vous, chez vous »

### Axe 2

La carte à puce « A qui ! », pour faciliter la conservation et l'entretien des codes d'accès et Mots de passe.

### Axe 3

Solidarité 2.0, le service public itinérant au service des territoires et de la médiation numérique

1. Etude 2018 financé par la Fondation Petits Frères des Pauvres «L'Exclusion Numérique des Personnes âgées»

2. Enquête Numéro Vert Social Abdelatif Benjedour (Panel de 1000 personnes)

# AXE 1 L'accompagnement personnalisé au domicile de la personne « Internet pour vous, chez vous »

## LES OBJECTIFS

- Donner envie au personne âgées d'utiliser internet : Mettre en perspective les intérêts, l'utilité, la fonctionnalité, la dimension culturelle, informative et sociale
- Prendre confiance « Oui seul(e) je peux » : accompagner au domicile, en respectant le rythme d'acquisition de chacun, l'émergence des compétences
- Adapter les interfaces, choisir les médias : Avec la personne concernée et son environnement proche (famille, amis, service de soin et d'aide), mettre en place et choisir les bonnes applications qui correspondent à un usage serein et bien appréhendé par la personne elle-même et l'ensemble de sa communauté de vie.
- Adapter l'environnement, être bien installé : le confort physique est un préalable incontournable pour un usage serein et apaisé. Adapter un fauteuil, une chaise, vérifier les branchements, les recharges...
- Laisser trace : La perte de mémoire ou les autres fragilités cognitives liées à l'âge sont les premiers facteurs d'isolement et d'insécurité dans l'appropriation du numérique. Des mémos, visuel, seront travaillés avec la personne et positionnés dans les endroits choisis, pour s'y référer, et se donner confiance
- Rester à l'écoute : Tout au long du processus, la personne pourra autant de fois que nécessaire solliciter une intervention à son domicile, il s'agit de créer un lien de confiance entre le médiateur et la personne. Le 0800323130 sera de 8h30 à 18h 5J/7 à la disposition des personnes pour demander des conseils, une aide, ou demander un passage du médiateur au domicile.

## LA MISE EN OEUVRE

(Sur un nombre de rendez-vous à domicile de 2h à définir dans le cadre de la phase 2)

**1** Prise de rendez-vous avec la personne, via 0800323130.

**2** Diagnostic global au domicile.

- Ses besoins, son cadre de vie
- Son environnement social, familial, amical, ses droits sociaux
- Son équipement, matériel, réseau, niveau d'appropriation, identification des craintes et des freins

**3** Prise de contact avec sa famille et ses proches.

(en Visio ou tel ) identification des besoins, codes, support media retenu (face time, WhatsApp, Zoom, Messenger, skype ...)

**4** Adaptation espace de vie.

Support fauteuil, camera, affichage rappel, affichage memo. Aider à envisager des achats de nouvel équipement, d'abonnements

**5** Sensibilisation des équipes soignantes et des intervenants des SAAD et autres qui interviennent au domicile de la personne

**6** Suivi, accompagnement, soutien conseil, prise de rendez-vous 5/7 jours de 8h30 à 18h00 via le 0800323130

## En complément, la déclinaison collective du projet :

Dans la continuité du projet personnalisé, en fonction des territoires, et de l'émergence des besoins, des groupes d'accompagnement pédagogique et d'entretien des compétences seront proposés aux personnes.

L'objectif de ces groupes est de s'appuyer sur l'émulation collective, l'entre-aide, et la convivialité pour aller encore plus en avant dans l'appropriation du numérique.

Ils ont aussi vocation à informer des dernières évolutions. Ils peuvent être constitués aussi de personnes œuvrant dans le périmètre de besoin du maintien au domicile de la personne.

## Les moyens :

<b>Identification dépense / 1 an / 800 interventions</b>		
<b>OBJET</b>	<b>FONCTIONNEMENT</b>	<b>INVESTISSEMENT</b>
Animateur / Partenaire Insite (2)	60 000€	
Véhicule LLD (1)	2 000€	
Location logement animateurs	5 000€	
Flocage (2)		1 500€
Assurance Véhicule (2)	600€	
Carburant ( 40 000km)	9 000€	
Ordinateur Portable (2)		2 000€
Smartphone (2)		1 600€
Abonnements	600€	
Appui NVS / Gers Solidaire/ Logistique	10 000€	
Matériel de communication		1 500€
<b>TOTAL PREVISIONNEL</b>	<b>87 000€</b>	<b>6 600€</b>

## Partenaires Financeurs Potentiel :

- CFPPA / CD32
- AG2R
- Gers Numérique
- Orange
- Réseau Gers Solidaire



# AXE 2 La carte à puce « Aqui ! »

RECU CARTE AQUI !	
Reçu N° :	123456
Agent :	P.Lafleur
DD/MM/YYYY	00:00:00
Nom/Prénom :	Michel Dupont
Date de Naissance :	25/05/1936
Identifiant CAF :	michel.dupont
Mot de Passe :	15Phul5218j

Un reçu

Un terminal



Tous publics de plus de 60 ans où en situation de fragilité liée à l'âge ou la dépendance, une carte à puce qui matérialise et conserve les données d'accès à l'environnement numérique et digital



Une carte



## LES CONSTATS

- La numérisation de l'accès aux droits et à la vie quotidienne numérique et digitale passe par un ensemble de codes, d'adresse mails, de mots de passes.
- Les coffres forts numériques mis en place, sont des codes en plus à retenir, de même les accès et simplifications type « France Connect » ne correspondent pas à un usage global et à tous les besoins.
- Le public âgé et rural reste rétif à ce type de démarche par peur d'oublier les codes, malgré la communication sur les coffres numériques le niveau d'impact réel d'usage est particulièrement déficitaire sur cette tranche d'âge.
- L'immatérialité des mails, mots de passe et autres codes d'accès sont vecteurs de frein à l'usage du numérique. Les personnes âgées ont besoin de « matérialité », d'un « objet » à ranger, à conserver sur soi, ou dans un lieu familial.
- Une carte à puce personnalisée et gratuite « Aqui ! », sorte de « carte vitale » de l'identité numérique des personnes dans laquelle se trouve toute l'information de la personne pour l'accès à ses services
- Des lecteurs de carte avec imprimante mis à disposition des administrations des associations, des commerces (environs 200 € l'unité)
- Trois territoires communaux d'expérimentation (Lombez, Lectoure, Masseube)

## LE PROJET

## LA MISE EN OEUVRE

- Etude de faisabilité technique,
- Etude de faisabilité sur les aspects d'usage et de traitement de la donnée et des limites de sécurité (objectives et réelles)
- Communication, formation des administrations locales, commerçants, institutions (en ligne, en présentiel, MOOC)
- Promotion du dispositif via Solidarité 2.0 (Service public itinérant)
- Cartographie des points de lecture de carte sur [www.gerssolidaire.org](http://www.gerssolidaire.org)
- Fabrication des cartes, avec logo
- Service d'usage et de suivi via le numéro vert social 0800323130
- Lien avec le projet « Internet pour vous, chez vous »

<i>Identification dépense / pour 1 territoire base 300 pers / 15 sites contact</i>		
<b>OBJET</b>	<b>FONCTIONNEMENT</b>	<b>INVESTISSEMENT</b>
Animation suivi du dispositif Gers Solidaire	15 000€	
Editeur de carte à puce		1 500€
Carte à puce (300/1.5€)	450€	
Matériel de communication		1000€
<b>TOTAL PREVISIONNEL</b>	<b>15 450€</b>	<b>2 500€</b>

### Partenaires Financeurs Potentiel :

- CFPPA / CD32
- AG2R
- Gers Numérique
- Commune
- Organismes sociaux (CAF/MSA/CARSAT/CPAM...)
- Orange
- Réseau Gers Solidaire

# AXE 3 SOLIDARITE 2.0

Un service public itinérant pour les territoires et la médiation numérique

## LES ACTIONS

Repenser le service public et le «réinventer» en proposant une nouvelle forme de proximité pour les Gersois. Le Service Public Itinérant (SPI) vise à travailler sur deux plans : celui de la médiation numérique et celui de l'accès aux droits.

## LES OBJECTIFS

Des agents se rendent dans 32 communes gersoises pour accompagner, aider et conseiller les personnes les plus isolées et en manque de mobilités, pour leurs démarches administratives et d'accès au droit (Dossier APA, CMU, retraite, aides légales, impôts...). Le rôle du dispositif est aussi d'accompagner les personnes vers l'autonomie numérique.

## LES EQUIPEMENTS

Le véhicule utilisé, un camping car, a l'avantage de proposer deux espaces de travail afin de recevoir les personnes dans de bonnes conditions. Pour le traitement et le suivi des dossiers, les agents ont à leur disposition, deux ordinateurs portables, une imprimante et un copieur multifonction.

**Votre Service Public itinérant**

**GRATUIT SANS RDV**

- Aide aux démarches administratives
- Informations sur vos droits
- Lieu de vie et d'écoute
- Initiation à l'informatique

**GERS SOLIDAIRE**  
MILIEU LOCAL D'ÉCHANGE ET DE SOLIDARITÉ

DÉPARTEMENT DU GERS

**GERS**

*<réinventons> la solidarité pour vous, pour tous*