

Les connectés : lutter contre l'exclusion numérique et sociale des personnes âgées

Favoriser l'autonomie « numérique » des personnes âgées dans les activités de loisirs, de lien social et dans la gestion des démarches administratives, tout en permettant à des jeunes de s'engager dans des actions de solidarité, tel est le défi lancé par Unis-Cité, association spécialisée dans le service civique.

Pour Romain Carrier, responsable des antennes d'Unis-Cité sur le Cantal, l'Allier et le Puy-de-Dôme, « la question de l'inclusion numérique des seniors, que ce soit pour maintenir leurs droits, mais aussi leurs relations sociales, se pose comme un enjeu fort de nos sociétés. Les pouvoirs publics ont proposé dans un premier temps de faciliter l'équipement, en termes de ligne ADSL mais aussi dans les services publics. La question des usages, en revanche, est plus problématique ».

Certes, en dix ans l'usage quasi quotidien d'Internet parmi les 75 ans et plus est passé de 5% à 19%. Cependant, la faiblesse des ressources et une situation d'isolement géographique ou familial sont des facteurs qui favorisent l'exclusion numérique. À cela s'ajoute une dématérialisation galopante des démarches administratives, dont paradoxalement les plus démunis dépendent le plus afin de garantir l'accès à leurs droits élémentaires (économiques, sociaux, juridiques).

Unis-Cité mène depuis 2018 le programme « Les connectés », qui vise à lutter contre la fracture numérique des personnes âgées les plus précaires, en proposant à des jeunes de s'engager dans une mission d'intérêt général. Dans les départements de l'Allier, du Puy-de-Dôme et du Cantal, près de 450 personnes âgées ont retrouvé chaque semaine, à leur domicile ou dans une structure partenaire, les volontaires d'Unis-Cité dans le cadre de temps individuels ou d'ateliers collectifs. Ils facilitent la découverte des équipements et des usages quotidiens du numérique en rendant l'exercice ludique et attractif.

Susciter le désir du numérique chez les personnes âgées

En 2021, la majorité des ateliers collectifs n'a pu être maintenue en raison des restrictions sanitaires. En revanche, 432 accompagnements individuels ont été assurés. Les personnes âgées sont identifiées par les acteurs locaux (CCAS, service politique de la ville, maisons de quartier) d'Aurillac, Clermont-Ferrand, Vichy ou Montluçon. Ce programme permet aussi de toucher des « invisibles » grâce à la présence sur les quartiers des volontaires qui peuvent faire du porte-à-porte et « aller vers » les habitants.

En utilisant le numérique comme un vecteur de lien social, les volontaires proposent une forme innovante d'appui et de soutien afin de répondre aux urgences numériques et administratives. C'est notamment le fait d'humaniser la relation qui va permettre de débloquer la personne, en instaurant une relation de confiance. ●

Propos recueillis par Coline Thébault

« Avec mon binôme on se rend une fois par semaine au domicile de deux personnes âgées. On voit une vraie progression, on leur apprend comment utiliser Word, aller sur Doctolib. Il faut beaucoup se répéter, on leur note sur un papier, on leur montre des choses qui leur font plaisir comme aller sur Google Earth pour ce monsieur qui aime voyager. Parfois, on est leur seule visite de la semaine, on s'est attachés à eux, on a créé un lien. »

Clara Azzouz,
volontaire Unis-Cité, Clermont-Ferrand.