

## Les Seniors et l'Internet

La « **fracture numérique** » (extrait d'un rapport de l'Agence pour le Développement Économique et Culturel Nord-Sud du 13/10/2015) :

*« La dématérialisation de l'ensemble des services publics pose également la question de la résorption de la « fracture numérique ». En effet, tous les usagers ne sont pas égaux face au numérique. Ainsi, les personnes âgées ou situées dans une zone blanche (zone sans couverture internet) se sentiront exclues d'une politique de dématérialisation. Une telle politique peut également avoir des influences sur le lien social de ces personnes [ .....] A l'aune de ces constatations, il semble difficile de mettre en place une politique de « zéro papier » ou de « tout numérique » à court terme. »*

Par DÉCISION GOUVERNEMENTALE, la gestion de tous les documents administratifs se fera uniquement via INTERNET. Cela débutera dès 2018 et se poursuivra les années suivantes, notamment pour la déclaration des impôts par les personnes ayant des faibles revenus à partir de 2020.

Lors du comité de pilotage (COFIL) du **Conseil des Aînés** du 07/01/2017, la **Commission Lien Social** informe les participants qu'elle a fait elle aussi le même constat de la nécessité de plus en plus fréquente et souvent obligatoire d'utiliser internet pour une multitude de démarches administratives et pour la gestion des documents dématérialisés nécessaires à la vie courante. Elle se propose dans un premier temps de **poser un diagnostic** afin de quantifier le problème et le besoin.

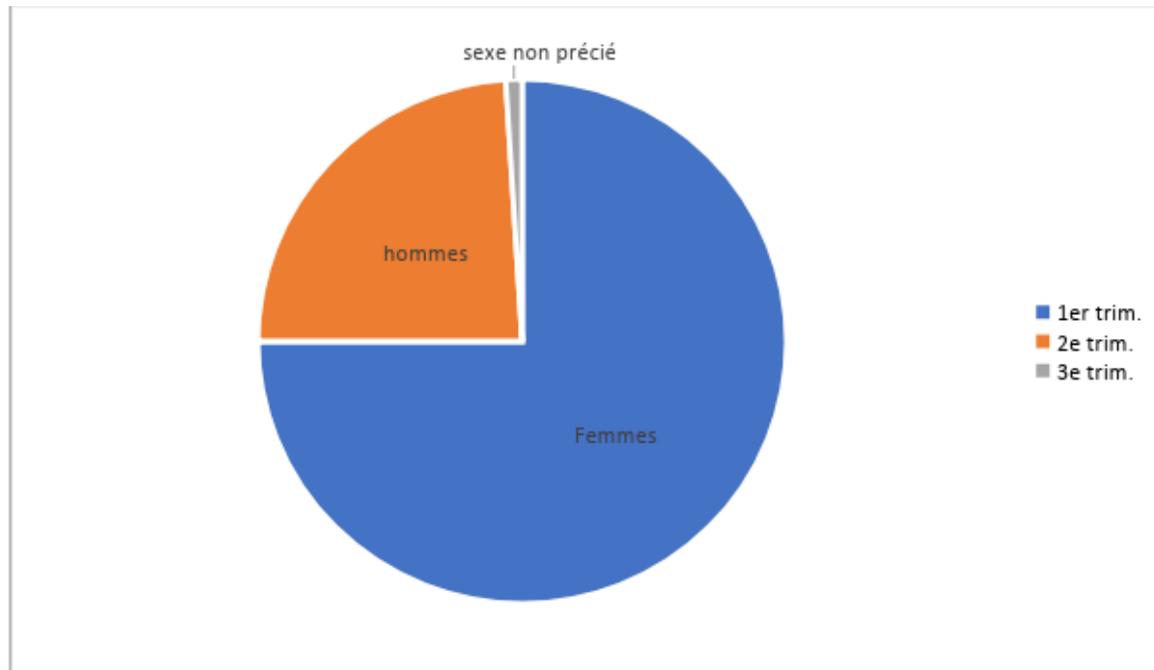
Un questionnaire anonyme a été présenté lors des repas réservés aux montreuillois de plus de 60 ans du 23 au 28 janvier 2016.

Nous avons recueilli 437 questionnaires dont 8 nuls.

Sur **429 réponses** :

Résultats des réponses aux questions posées :

L'âge est de 60 à 99 ans. Se décomposant ainsi : 124 femmes soit 75%, 120 hommes soit 24% et 1% qui n'ont pas renseignés



*% d'hommes et de femmes ayant répondu au questionnaire*

Savez-vous utiliser internet seul ?

**Un peu plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire 52% disent savoir l'utiliser normalement. 47% de personnes ne savent pas et doivent être accompagné pour son utilisation et 1% ne réponde pas à la question**

Avez-vous un équipement informatique si oui lequel ?

- 13 ont une tablette
- 108 ont un équipement mais n'indiquent pas lequel
- 11 ne se prononcent pas
- 122 ont un ordinateur dont 20 avec une tablette en plus
- 5 ont donné une réponse non compréhensible
- **170 ne sont pas équipés**

Si vous ne savez pas utiliser internet, bénéficier vous d'une aide extérieure ?

- 109 ne se prononcent pas
- 1 voisin
- 2 petits-enfants
- 49 personnes sont aidées sans préciser par qui
- **210 ne sont pas aidées**
- 1 mairie
- 2 médiatrices sociales

- 6 par la famille élargie
- 42 par les enfants
- 4 par le conjoint
- 3 par des amis

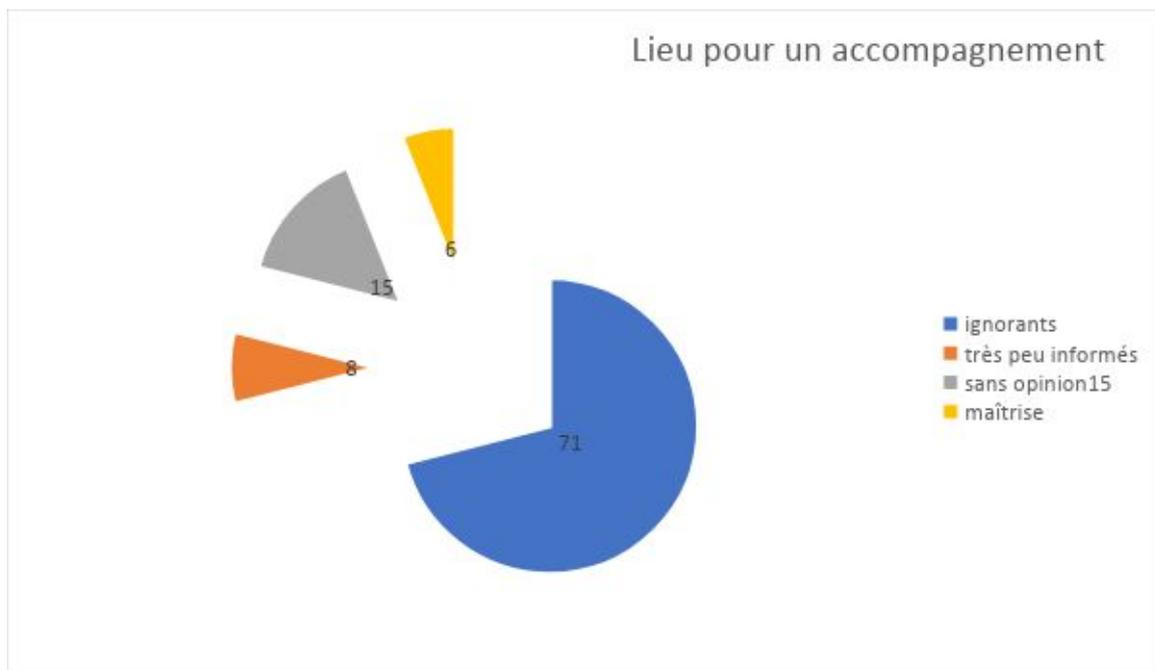
Connaissez-vous dans votre environnement des personnes sollicitant votre aide pour réaliser des démarches administratives par internet ?

- Seul 22% se disent sollicités
- 63% ne savent pas qu'ils peuvent l'être
- et 15% ne se prononcent pas

Seriez-vous intéressés si une association, un service public ou un service à la personne assurait un tel accompagnement ?

- La question a-t-elle été bien comprise, nous constatons que 50% de ces personnes s'y opposaient pour l'instant à un tel accompagnement
- 15% ne se prononçaient pas
- 35% seraient d'accord

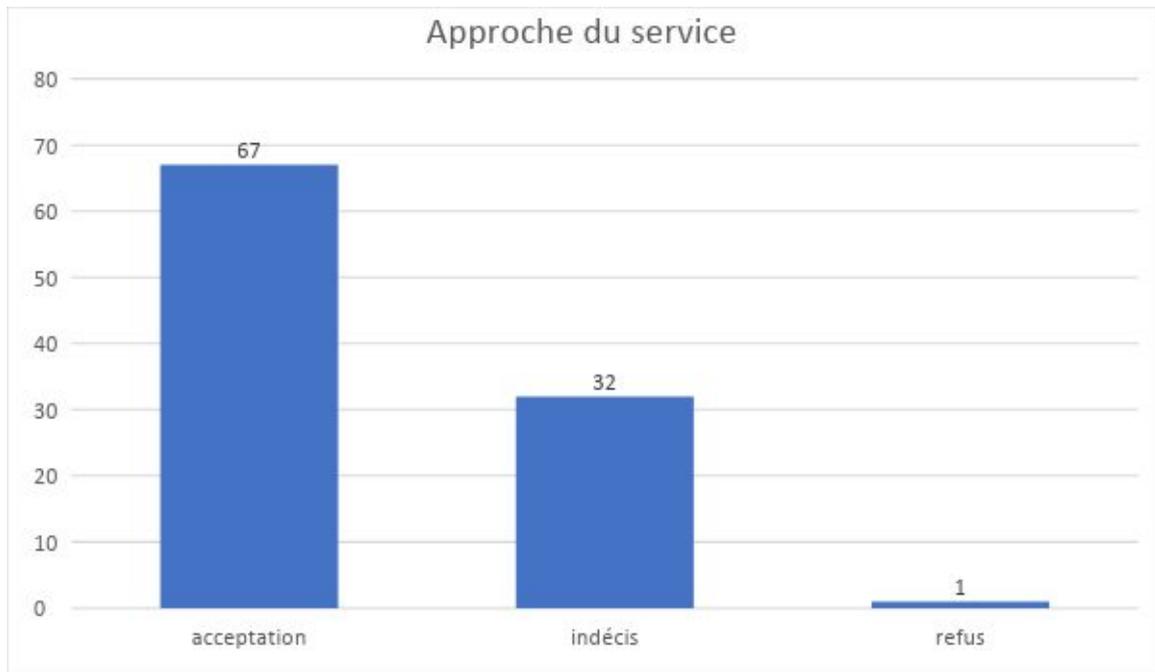
Avez-vous connaissance d'une association ou d'un service public ou d'un service à la personne qui assure un tel accompagnement ?



Est-ce gratuit ?

- Concernant cette question 93% ne répondent pas
- 2% s'y opposent
- Il n'y a que 5% qui adhèrent

Dans un proche avenir vous semble-t-il important de développer ce type de service ?



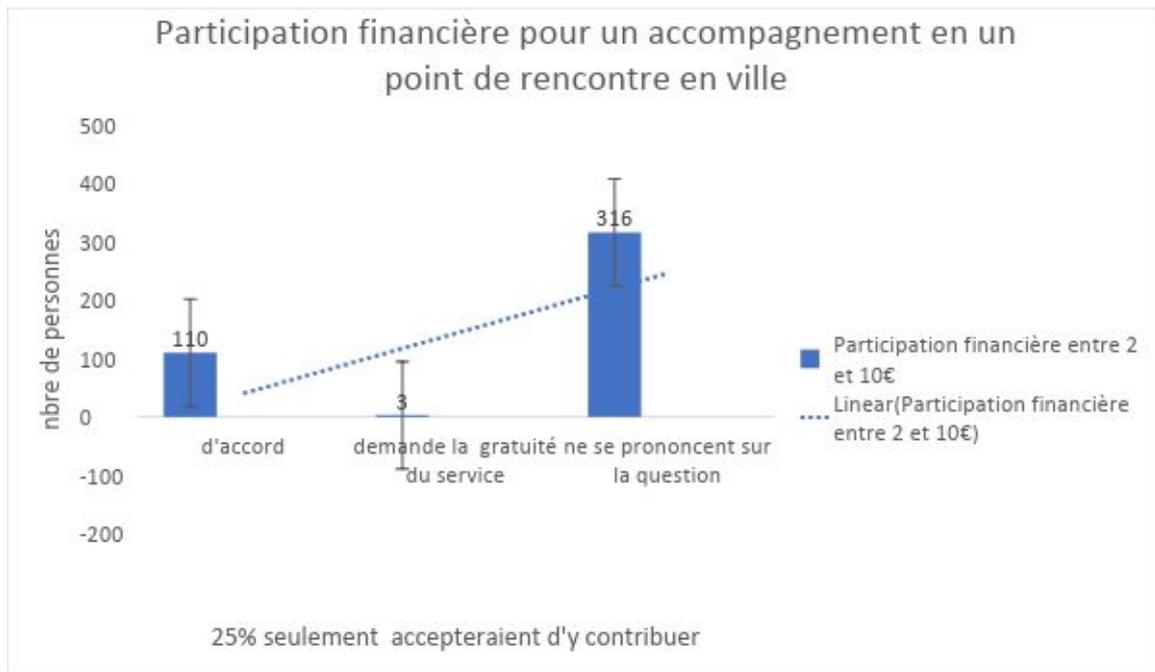
- Seriez-vous prêt à participer ?

49% s'y opposent

36% ne se prononcent pas

**Seul 5% de ces personnes consentiraient à participer financièrement**

Quelle participation financière seriez-vous prêt à verser pour bénéficier d'un accompagnement ?



- Sur rendez-vous à **domicile** si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer :
  - 11% de 2 à 10 euros
  - 89% ne se prononcent pas

**Au vu des réponses à ce questionnaire, il apparaît à la Commission Lien Social qu'il serait nécessaire d'envisager dans les mois qui viennent la création d'une prestation permettant un accompagnement auprès des personnes ne maîtrisant pas internet :**

- pour les personnes qui peuvent se déplacer, l'accompagnement pourrait se faire dans des lieux publics (centres de quartier, CLIC, service social, mairie et mairie annexe, diverses administrations, etc.) ou dans les locaux d'associations reconnues d'utilité publique.
- pour les personnes qui **ne** peuvent **plus** se déplacer, la prestation aurait lieu à leur domicile. L'intervenant, émanant d'un service public ou d'une association reconnue d'utilité publique, y apporterait le matériel nécessaire à l'exécution des démarches.

Cette prestation n'aurait pas pour finalité d'aider à maîtriser l'informatique ni pour faire acquérir du matériel aux bénéficiaires. Il s'agirait d'une prestation à domicile et l'intervenant serait une personne de confiance qui apporterait le matériel nécessaire pour l'exécution des démarches.

## **ANNEXE 1**

## **Les personnes remplissant le questionnaire pouvaient y ajouter des commentaires.**

Ils ont été rassemblés ci-dessous.

Le projet d'accompagnement des anciens ne maîtrisant pas INTERNET est très largement approuvé par les 60 personnes qui se sont exprimées au verso du questionnaire.

### **En voici quelques extraits :**

#### **Commentaires favorables :**

- « Merci pour cette aide envisagée pour les anciens, personnes seules surtout »,
- « Bravo, il faut aider les anciens qui sont isolés »,
- « Je n'ai pas moi-même l'utilité d'un accompagnement extérieur...mais je pense qu'il peut être très intéressant pour certains qui n'ont pas la chance d'être entourés »
- « Beau projet en perspective »
- « Merci d'aborder ce sujet qui est d'actualité et qui le deviendra de plus en plus. Les endroits existants sont peu nombreux »
- « Beaucoup de personnes sont déjà isolées. Il faut dialoguer, échanger pour garder un lien social »
- « C'est une excellente idée d'organiser des séances d'initiation et si possible de Perfectionnement »
- « Il n'est jamais trop tard pour bien faire. L'aide des enfants ou des voisins est pratiquée, mais ils ne sont pas toujours disponibles aux moments opportuns,...désirés.
- « Une formation simple, pratique me rendrait plus autonome. C'est primordial l'autonomie ! »

#### **Commentaires plus réservés :**

- « Les démarches doivent être faites par les Services Publics »
- « Je pense qu'entre amis ou voisins, c'est suffisant »
- « C'est bien d'aider les personnes âgées mais pour le moment, les personnes âgées peuvent écrire et internet n'est pas obligatoire pour elles »
- « Je préfère le contact humain qu'Internet »
- « J'attends que ce soit impossible autrement »

#### **Des personnes handicapées se sont exprimées :**

- « Je suis malvoyante et souhaite une aide (bénéficiaire d'une aide à domicile dont ce n'est pas la fonction) »
- « Je suis handicapée, j'habite au 8ème étage en HLM. J'apprécie beaucoup Flex Cité à domicile. N'oubliez pas notre quartier des Ruffins. Il n'y a aucune animation au Centre du Quartier. La formation à l'informatique proposée est trop loin »

#### **Des questions ont été posées**

- « Un lieu où l'on pourrait se familiariser avec Internet en participant à des déjeuners me serait favorable. Cela existe-t-il ?... Je n'en ai pas eu connaissance, des informations à ce sujet seraient les bienvenues : \* Y a-t'il différents niveaux d'initiation ? \* Il faut que le Sénior dispose aussi d'un box avec abonnement, sinon aider le sénior dans sa démarche auprès d'un opérateur internet ».

**Des souhaits, des suggestions :**

« Ce serait bien d'organiser des mini-stages comme ça se faisait auparavant à la Maison des Associations »

« Sans rendez-vous, une permanence téléphonique serait utile pour de petits problèmes imprévus »

« Il faut impérativement garder l'accueil au public pour nous aider dans nos démarches et garder les supports papier »

« Il est nécessaire et urgent de créer un lieu où l'on peut prendre rendez-vous pour des séances personnelles sur des problèmes individuels et selon le niveau des demandeurs »

« SVP, nous aider surtout pour nos déclarations d'impôts »

« Personne ne m'a jamais montré ni expliqué ce qu'est et comment se servir d'Internet. On me dit que c'est facile, mais on ne m'a jamais appris !! Alors comment ?? »

« En plus de cette assistance de base, ce qui me semblerait aussi très utile, ce serait :

1- Un Service de maintenance informatique à la demande car plus compliquée que l'utilisation classique.

Les paramétrages et la maintenance sont quasi inaccessibles aux gens de notre génération.

2- Un répertoire, sur le site de la Mairie, des « professionnels de confiance » à des prix abordables. »

« Il est dur de s'adapter aux nouvelles techniques. J'aimerais me servir d'un téléphone moderne mais j'hésite à l'acheter de peur de ne pas savoir l'utiliser. Peut-on m'aider ? »

« Pourriez-vous accélérer l'installation de la fibre optique sur le secteur du Parc Montreuil ? »

« Il est totalement inconvenant de négliger les gens qui n'ont pas d'ordinateur ni internet. Je connais des gens extrêmement cultivés mais assez âgés qui se trouvent méprisés par la Société...quelle époque vivons-nous et on nous demande de ne pas faire d'exclusion de certaines personnes, alors que l'état exclut les non informaticiens ! »

« Je fais des efforts. J'appelle free concerné par la fibre optique, avec changement de boîte. Je prends mes billets de train mais plus de boutique SNCF à Montreuil, ni de borne à Monoprix. Si nécessaire j'imprime à la Bibliothèque Desnos (Bon Service). »

« Je vais devoir reprendre l'informatique en l'absence de mon épouse qui manageait tout dans la maison. Elle était trésorière à l'UAPM et monopolisait le PC pour faire de l'initiation. Moi, j'installais le matériel du Club. »

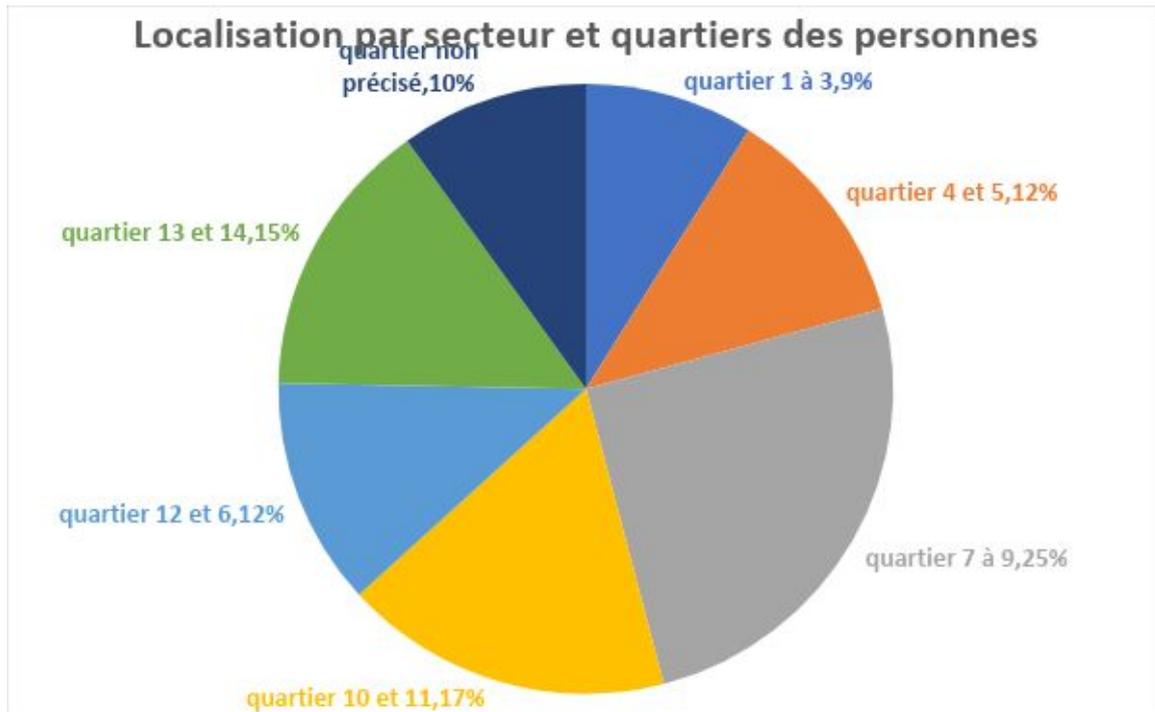
**Quelques volontaires proposent leur aide à ce projet :**

- « Je suis âgée de 63 ans, habitante du quartier la Noue. Je peux apporter mon aide une partie de l'année » (pas d'adresse)
- « Je suis déjà écrivaine publique bénévole tous les jeudis après-midi au 'Bar des Amis' 112 rue Etienne Marcel à partir de 15 heures »
- Une dame indique : « Je serais éventuellement intéressée pour accompagner des personnes ayant besoin d'utiliser Internet »
- « Activités informatiques, mises à jour... Disposée à accompagner des personnes désirant se familiariser avec Internet »

## ANNEXE 2

Les questionnaires remplis ont également été comptabilisés selon les 6 secteurs et les 14 quartiers de Montreuil.

### SITUATION GEOGRAPHIQUE



Ces chiffres font apparaître la nécessité, dans différents endroits de la ville, de lieux publics dédiés aux seniors demandeurs d'aide dans l'utilisation d'internet.