

# Journée de clôture

## Projet Smart Socialized Living\*

---

*\*Lien social par le numérique au quotidien*

# 1. Programme de la journée

---

## « La place du numérique dans la lutte contre l'isolement des seniors »

### Événement de clôture du projet *Smart Socialized Living*

**22 novembre 2022**

Adresse : La Bourse - Place d'Armes 1, 5000 Namur

#### Programme :

*Modération par Benoit De Rue*

**9h00** : Accueil café

**9h30** : Mot de bienvenue de Geneviève Lazon, Députée provinciale de la Province de Namur en charge de la santé et de l'action sociale et culturelle

**9h50** : « L'isolement des aînés : comprendre pour agir » par Amandine Descamps, Familles Rurales

**10h15** : « Seniors et numérique : pour un monde plus inclusif » par Olivier Ruol, Agence du Numérique.

**10h35** : Pause

**11h00** : Présentation des résultats du projet SSL

**11h40** : Table ronde avec Amandine Descamps (Familles Rurales), Olivier Ruol (Agence du Numérique), Nathanaël Laurent (Université de Namur) et les opérateurs du projet SSL.

**12h40** : Pause déjeuner et réseautage

**13h40** : Ateliers (à choisir lors de l'inscription)

- Penser l'humain dans un projet numérique
- Mille et un aidants numériques

**14h40** : Ateliers (à choisir lors de l'inscription)

- La technologie rendra-t-elle le monde meilleur pour les seniors ?
- Seniors, confinement et numérique

**15h40** : Conclusions - Mot de clôture et remerciements

**16h** : Verre de clôture



## 2. Synthèse visuelle de la matinée

# La place du numérique dans la lutte contre l'isolement des seniors



## QUE FAIRE??

- Soins
- Accompagner → extérieur
- loisirs
- numérique
- Prévention
- lieux collectifs
- Nouvelles formes d'habitats
- Visites/appels



### ISOLEMENT SOCIAL des aînés:

COMPRENDRE

POUR AGIR



Mouvement Familles Rurales

Réponses adaptées aux Besoins des familles

Contribuer à l'élaboration des Politiques Publiques

Défendre & Promouvoir RURALITÉ

### INCIDENCES

- Attention à soi
- Renoncement aux soins
- mauvaise alimentation
- Non-recours aux Droits Sociaux
- Perte d'autonomie
- MORTALITÉ

### CAUSES

- Retraite
- Perte de revenus
- Perte du Conjoint
- Déménagement
- Conjugalité
- Santé

- Manque services proximité
- Fracture numérique
- crise sanitaire
- Manque espaces publics
- territoire rural?
- ↳ Non! idées reçues
- Solidarité

Solitude

ÉTAT de QUELQU'UN qui EST SEUL MOMENTANÉMENT ou HABITUELLEMENT

Peut être choisie

isolement social

- TRISTESSE
- DANGER

Peu documenté! MNS ETUDE des PETITS FRÈRES des PAUVRES

Augmentation (personnes âgées)

Crise COVID

# SENIORS et NUMÉRIQUE:

Pour un monde plus inclusif



## QUE FAIRE ?

### Actions GLOBALES

Sensibilisation!



### Accompagnement PERSONNEL



1991 WWW 2007 iPhone 2016 Tik Tok ...

déjà Fracture Numérique



VULNÉRABILITÉ numérique

FRACTURE numérique

≠

49% des seniors

18% des seniors

## CONSTATS:

MENAGES sans connexion

### Trop de personnes

- ▷ avec maturité numérique FAIBLE
- ▷ éloignées du NUMÉRIQUE

### Plan d'Inclusion Numérique

1

mobiliser le public

2

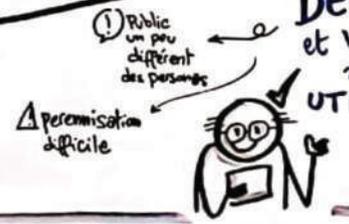
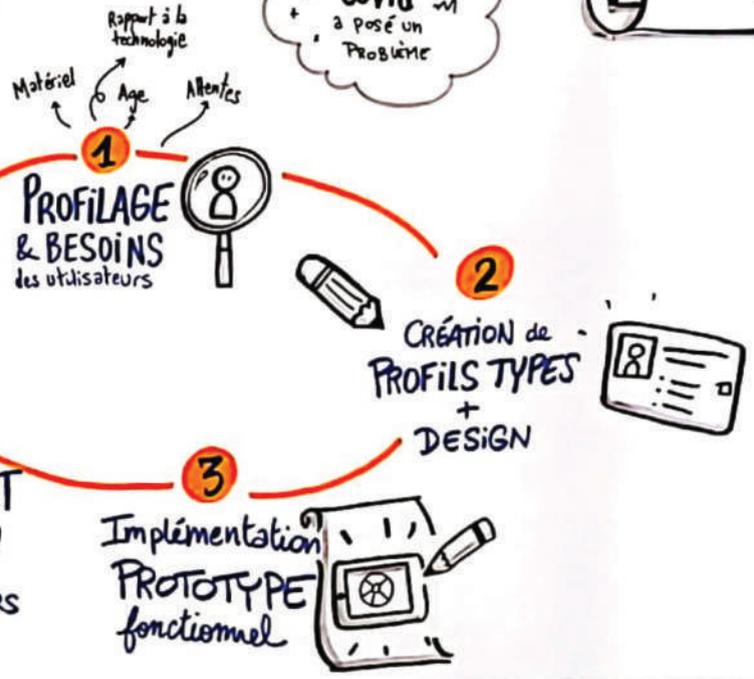
renforcer offre des services

3

outiller le réseau



Olivier Rvol



# Table Ronde

ERGONOMIE s'améliore

Accompagnement!

Aidant Numérique

CRISE COVID a pu générer SOLIDARITÉ & CONTACTS

Faire des activités SEUL = PARFOIS DIFFICILE!

RECRÉER du lien!

Population analphabète  
Aussi pour QUESTIONNAIRES

Amé. Sophie HERMAN

Nathalie/ Laurent

Olivier RUOL

COÛTS!

Contacts divers

Aussi Penser aux HANDICAPS

ACCÈS Mobilité...

RENFORCER liens

POLITIQUE: OBLIGATIONS!

IMPORTANCE du CHOIX

Technologie pourrait permettre de RETROUVER le TEMPS LONG?

PROXIMITÉ mais

Estime de soi, gêne, ...

Aussi au niveau LOCAL!

ARNAQUES: outils?

Attention aux RISQUES

Problématique du TEMPS COURT

MAIS IL FAUT AUSSI GARDER le « NON-NUMÉRIQUE »

Peut générer STRESS

CHASSER PEUR du NUMÉRIQUE

et INFORMER

Importance du NUMÉRIQUE À VISAGE HUMAIN!

Interreg



France-Wallonie-Vlaanderen

SSL



Wallonie familles santé handicap AVIQ

### 3. Résumé des ateliers de l'après-midi

---

## **Atelier 1 : « Penser l'humain dans un projet numérique »**

Bien que le numérique puisse être considéré comme une plus-value, il est important de rester dans « l'humain » et la convivialité pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet numérique.

En effet plusieurs écueils peuvent se dresser et seront à appréhender comme la peur de la nouveauté et du changement chez certains seniors. Des préconisations telles que l'importance de l'aidant numérique, personne de confiance, complémentaire d'un accompagnement nécessaire même pour les plus jeunes afin de leur donner l'envie et de leur transmettre des connaissances en matière numérique et de favoriser l'autonomie de la personne, sans tomber dans l'assistanat.

Le numérique ouvre des horizons et permet l'accès à des connaissances et facilite la communication, pour redonner du temps à l'humain grâce au numérique. Encore faut-il être éduqué à savoir ce que l'on veut connaître.

L'utilisation d'autres supports et d'autres alternatives (papiers, courriers, téléphone, possibilité d'imprimer ...) doit être proposée, le numérique devant rester un outil à la disposition de l'humain et non devenir une fin en soi.

Il est ainsi nécessaire de proposer un accompagnement dès l'initiation : intérêt de sortir des solutions individuelles pour une gestion des activités en groupe ; il est important de détecter les personnes qui ont besoin d'une aide spécifique, dans la bienveillance (éviter de stigmatiser) pour diminuer les différences et réduire les inégalités sociales en numérique. Bien appréhender le public auquel on s'adresse (bien le connaître, identifier ses besoins) grâce aux relais locaux et services d'aide à domicile est primordial.

Enfin proposer le numérique ne doit pas répondre à une obligation mais répondre à un besoin ou à susciter l'intérêt par une activité agréable pour la personne. En gardant en mémoire que la norme ne devrait pas être la maîtrise du numérique, mais l'inverse.

## Atelier 2 : « Mille et un aidants numériques »

Qui sont et où sont les aidants numériques ? Quelle est leur fonction et quelles sont leurs missions ? Quelles initiatives portent-ils, en Belgique et en France ? Quelles sont les politiques mises en place actuellement par les pouvoirs publics ? Comment sont financées les actions d'inclusion numérique ? Existe-t-il un profil idéal de l'aidant numérique, et quel est son avenir ?

Alors qu'en Belgique comme en France la fracture ou déprise numérique est aujourd'hui davantage mise en lumière par le processus de dématérialisation des administrations, et alors qu'on s'éloigne de la seule explication générationnelle (ceux qu'on appelle les "digital natives" ayant également des difficultés à s'approprier pleinement les outils numériques), les témoignages et les retours d'expérience des intervenants présents sont l'occasion de faire le point sur les enjeux de la médiation numérique et les difficultés rencontrées par la filière.

Inspirés du modèle français et répartis sur l'ensemble du territoire wallon, les EPN (Espaces publics numériques) existent en Belgique depuis plus d'une dizaine d'années. Situés dans des lieux divers (bibliothèques, CPAS, MJ, PCS, etc.), ces espaces permettent d'accéder à un équipement (matériel et connexion) et à un accompagnement numérique de premier niveau. Les animateurs des EPN, pionniers de l'aide numérique, réalisent un travail important auprès des publics dits "fragilisés", mais ne sont pas reconnus comme des acteurs "sociaux". Associé à la start-up sociale WeTechCare dans le cadre du programme Interreg V, le réseau des EPN a contribué à la formation et à la mise en relation de plus de 1.000 aidants numériques, professionnels et bénévoles, de part et d'autre de la frontière. Cette expérience a révélé des traits indispensables à la fonction d'aidant numérique : l'écoute, la mise en confiance et en capacité de la personne accompagnée ; et l'adoption d'une posture pédagogique "juste", appropriée, impliquant la réorientation de la demande si nécessaire.

La mise en confiance est justement au cœur de la philosophie de Familles Rurales, avec des accompagnements sur mesure (individuels et collectifs) et de proximité. En 2021, l'état français a déployé des moyens importants pour la formation et l'emploi (par des structures publiques comme privées) d'environ 4.000 conseillers numériques, ayant pour rôle de donner à leurs concitoyens les clés d'une plus grande autonomie numérique. Dans le prolongement d'actions menées grâce à des ressources bénévoles (réseau de "voisineurs numériques" et d'espaces numériques associatifs), Familles Rurales a ainsi pu développer et consolider son approche spécifique de la médiation numérique, en recrutant une quinzaine de conseillers numériques en région Grand-Est. Dans trois départements, Familles Rurales propose même du soutien numérique à domicile (pour des personnes qui ne pourraient autrement bénéficier d'une aide), et dispose de relais associatifs et de l'appui d'élus qui lui permettent d'agir efficacement dans des secteurs ruraux particulièrement délaissés.

Sur le versant de l'assistance aux démarches en ligne, l'ARC-ASBL Bruxelles développe un réseau d'informaticiens publics, versions numériques des écrivains publics, en focalisant son action sur les publics précaires. En majorité bénévoles, ces informaticiens publics, équipés du matériel nécessaire et d'une connexion mobile, investissent régulièrement, lors de permanences, des lieux de l'action sociale et médicale jouant un rôle important dans l'accès aux services essentiels du quotidien. Confrontée à un manque de reconnaissance et de visibilité, l'ARC-ASBL tente de faire pression sur les institutions publiques et privées qui selon elle, ne remplissent pas leur rôle, en répertoriant, de manière anonyme, tous les accompagnements réalisés en leur lieu et place. De ce fait, elle milite pour placer l'humain au centre des préoccupations numériques, plaidant pour une alternative physique à toute démarche en ligne.

Si de nombreux aspects propres à la fonction d'aidant numérique restent à approfondir (dont la sécurisation et le cadre légal des accompagnements, notamment à domicile), ces témoignages dessinent un profil idéal de l'aidant, qu'il soit bénévole ou professionnel : la fibre sociale, l'habileté pédagogique et une certaine disposition à la patience seraient ainsi préférées aux compétences purement techniques.

De l'avis général, la filière de l'inclusion numérique, bénéficiant certes d'initiatives multiples (diverses et complémentaires), mais trop souvent cloisonnées, a besoin de se structurer. En premier lieu, se pose la question d'un financement conséquent sur plusieurs années, afin de limiter les efforts consacrés par les structures concernées à la recherche de subventions aléatoires et irrégulières. La mise en place d'une stratégie d'inclusion numérique à l'échelle de la Wallonie et la reconduction pendant trois années supplémentaires du dispositif "Conseiller numérique" en France sont à cet égard des promesses encourageantes. En deuxième lieu, les acteurs de la médiation numérique plébiscitent un cadre commun, partagé et régulé, permettant d'intégrer l'ensemble des initiatives d'intérêt général, tout en limitant les effets d'aubaine. En troisième lieu, la filière est en attente d'une plus grande reconnaissance, et d'outils pour la coordination, telles que des cartographies : cela permettrait une meilleure visibilité et articulation des initiatives ; une orientation plus efficace des demandes et des publics ; et la concentration de chaque acteur sur son champ et secteur d'intervention propres. Enfin, la diversification des profils et l'augmentation du nombre d'aidants numériques, ainsi que la diffusion des bonnes pratiques pédagogiques semblent indispensables à la consolidation de la filière.

### **Atelier 3 : « La technologie rendra-t-elle le monde meilleur pour les seniors ? »**

L'atelier "La technologie rendra-t-elle le monde meilleur pour les seniors ?" s'est pour sa part penché sur la question des nouvelles techniques d'interaction qui envahissent petit à petit le monde numérique, et tout particulièrement le futur de ces technologies interactives. L'atelier a démarré par un petit retour historique pour situer l'évolution des technologies par rapport aux dernières décennies, en soulignant particulièrement le fait que l'adoption de l'informatique par le plus grand public reste relativement récente. Cette adoption relativement récente signifie entre autres que certaines générations ont pu se sentir laissées pour compte par l'évolution fulgurante des technologies de l'information et de leur impact sur la société. Ceci dit, de nombreuses études dont notamment le baromètre du numérique 2021 de Digital Wallonia soulignent que les seniors ont cherché à rester à la page, en tous les cas en termes d'équipement. C'est plutôt dans leur rapport au numérique, et plus particulièrement leur confiance personnelle en leur maîtrise du numérique que les différences sont les plus fortes avec les plus jeunes générations.

Dans une deuxième partie de l'atelier, une série d'exemples de technologies interactives avancées ont été présentées. En particulier, les évolutions actuelles de la réalité virtuelle et augmentées, ainsi que le metaverse, et tout particulièrement leurs limites, ont été mises en avant. Les techniques d'interaction tangible qui visent à casser la frontière entre le monde physique et le monde numérique en se passant de l'écran furent également présentées. Un débat animé suivit, pendant lequel les promesses et les dangers de ces différentes approches furent discutés.

## Atelier 4 "Seniors, confinement et numérique"

Propice aux échanges entre les intervenants et le public, la thématique de cet atelier a été l'occasion, plus d'un an après cette période marquante, de faire le point sur notre relation quotidienne aux outils numériques et sur l'évolution de nos comportements sociaux.

Au-delà de la dimension numérique, les confinements ont donné lieu à des expériences multiples, pour le meilleur : proximité familiale et apprivoisement de la solitude (soi à soi) ; et pour le pire : situations d'isolement (sans renouer le dialogue à soi).

Si cette expérience commune a accéléré le recours aux nouvelles technologies dans de nombreux aspects du quotidien, offrant de nouvelles opportunités, elle a surtout révélé, en creusant des inégalités déjà présentes, que nous n'étions pas tous suffisamment formés et acculturés au numérique, et qu'il était désormais urgent de permettre à chacun de s'approprier les outils numériques au regard de ses besoins et de ses capacités. Elle a aussi révélé que le contact authentique, physique, ne pourrait jamais être remplacé par le contact virtuel, aussi rapide et simple soit-il.

- L'utilisation plus importante des réseaux sociaux, par exemple au niveau communal, pour la diffusion des informations, a renforcé la proximité entre les habitants et leurs élus, de manière démocratique, mais a aussi accentué le sentiment d'isolement des personnes les moins "connectées", habituées à des canaux plus traditionnels ;
- Le confinement a provoqué une prise de conscience, par les aînés notamment, des possibilités offertes par le numérique, pour le maintien des relations à distance et pour le partage d'informations ; et les a incité à consentir à développer leurs usages/compétences numériques ;
- Cette prise de conscience s'est confirmée par une sollicitation plus importante des médiateurs numériques, qui ont essayé de répondre à la demande en adaptant leurs modes d'accompagnements, jusqu'à proposer une aide numérique à domicile. Cette demande a par ailleurs révélé en creux un besoin de s'extirper d'une forme d'isolement, témoignant des "vertus" attribuées ou tout au moins consenties au numérique ;
- Le confinement a provoqué (accélééré) un basculement brutal vers le tout numérique, entraînant de manière durable la fermeture ou un accès plus restreint aux guichets de nombreux services et administrations (banques, services sociaux, mutuelles, etc.)
- L'urgence de la situation a bousculé certaines structures, en particulier dans le secteur de l'action sociale, et leur a permis de mettre en oeuvre de nouvelles stratégies (par exemple des numéros d'appel gratuits, des plateformes de gestion des offres et des demandes), parfois plus efficaces, plus directes, pour faciliter le contact malgré la distance et les restrictions. Ces stratégies ont pu être consolidées au fil du temps et sont désormais opérationnelles et mobilisables en situation de crise ;

- De fait, l'utilisation accrue des solutions numériques a occasionné la mise à l'écart de citoyens sur la base de leur manque de compétences numériques, entre autre dans le secteur professionnel ;
  - Il apparaît nécessaire aujourd'hui de développer l'offre de formation pour la montée en compétences des professionnels de l'action sociale, avec des contenus pédagogiques adaptés, et de les sensibiliser à l'accompagnement des personnes les plus éloignées des usages numériques ;
  - Cette sensibilisation doit être associée à un outillage approprié, et notamment une cartographie des professionnels de la médiation numérique, permettant la prescription et l'orientation des demandes ;
  - Si les outils numériques représentent une opportunité formidable pour la liberté et la démocratie, ils ne sont pas encore assez inclusifs, et encore trop vecteurs de discriminations au quotidien.
-