



Accompagnement à l'utilisation des TIC par des personnes âgées

La m@ison : histoire d'un parcours

Le projet de la m@ison est né en 2002, sous l'impulsion de René Balme, maire de Grigny, dans le cadre de la communauté de communes Rhône Sud (réunissant les villes de Givors et Grigny dans le Rhône). La commande politique était de considérer que **si rien ne se faisait en terme de sensibilisation aux usages de l'Internet et du multimédia, la collectivité constaterait rapidement une nouvelle fracture sociale à comparer à celle de l'illettrisme**. Dominique Guillaud et Jacques Houdremont, tous deux chefs de projet de la politique de la Ville, assistés de Gilles Chabré, se sont vus chargés d'animer la réflexion et l'élaboration d'un plan afin de prévenir cette potentielle fracture.

Pour ce faire, un travail de coproduction, avec les acteurs des deux villes (enseignants, commerçants, responsables associatifs, animateurs socio-culturels, ...) et des habitants des quartiers, a été conduit dans le cadre des dispositifs de la politique de la Ville. En quatre mois, cette démarche participative aboutissait à la présentation d'un plan dont les axes principaux étaient:

- de **mettre en place d'une mission de service public** afin de garantir à tous l'accès à la formation et au matériel ;
- de **s'engager dans une politique de proximité** considérant que l'espace numérique était le quartier. Ainsi sont nées les animations en appartement et en pieds d'immeuble qui ont contribué à la reconnaissance de la m@ison ;
- de **privilégier les contenus plutôt que l'outil informatique** et donc s'engager systématiquement dans des partenariats entre la m@ison et une structure portant un projet, qu'il soit éducatif, d'insertion professionnelle, culturel, etc ;
- de **parier sur le fait que l'Internet et le multimédia pouvaient être un élément du développement du lien social, argument à contre courant de l'idée dominante de l'époque**. Ce lien s'est notamment concrétisé par la mise en place de réseaux de parrainage permettant aux plus expérimentés d'aider ceux qui rencontraient des difficultés de toutes natures. De ces réseaux de parrainage, sont nés les « lundis bidouilles » qui depuis ont fait école.

75 personnes se sont investies dans ce travail de conception qui allait mettre en œuvre le projet, dès novembre 2002. La m@ison était née sans que ne soit recrutée une personne spécifique et sans même que le bâtiment qui héberge actuellement le projet ne soit sorti de terre. C'est également d'un travail de ce même groupe qu'est né le nom de la m@ison, m@ison pour la mutualisation de l'information et le savoir pour l'ouverture au numérique, l'arobase venant symboliser le web.

La m@ison : dix ans après, un engagement d'éducation populaire confirmé

Un accueil de la population locale : Découvrir, se sensibiliser, s'informer, partager et s'entraider, accéder au matériel et aux logiciels

Un partenaire d'action : Elaborer des projets d'accès de tous et de qualification des publics les plus éloignés des pratiques numériques

Un engagement : La m@ison soutient les logiciels libres, participe au développement durable (coordonne la filière Ordinateur Solidaire), participe aux réseaux de l'internet accompagné

Un pôle ressource : La M@ison partage l'analyse des ses initiatives, initie des espaces de mutualisation de la réflexion (biennale)

Viellissement et territoire :

Découvrir, apprendre, se former aux TIC ou qualifier et construire des compétences individuelles et collectives ?

De manière générale la tranche d'âges de seniors représente une part importante du public des espaces publics numériques. A ce titre nous sommes conduits à imaginer des formes d'accueil, de partenariat afin de répondre aux besoins spécifiques de ce public.

Au-delà des demandes formulées par le public, il s'agit pour nous d'observer et d'anticiper sur les besoins et les compétences nécessaires à la vie quotidienne.

Les questionnements qui suivent s'appuient sur l'analyse de nos pratiques : une partie de notre propre public vieillissant, nos partenariats avec le CCAS, quelques foyers résidence.

Questions posées :

- Quel est aujourd'hui le socle de compétences minimum nécessaire et quelles adaptations sont à imaginer au regard de l'évolution de la dématérialisation des services (vie quotidienne et citoyenneté)
- Qui garantit la mise en place d'espaces de qualification ?
- Quels espaces de qualification des professionnels ?
- Comment sensibiliser les proches ?

Des choix d'équipements s'imposent. Il s'agit là de construire des stratégies de conseil permettant le libre arbitre (soutenable, durable, choix de l'équipement).

- Comment identifier et structurer des ressources, un accompagnement « permanent à l'utilisation » ? (la « hotline adaptée »).

Au-delà des réponses individualisées il est nécessaire d'initier des espaces collectifs. Se retrouver, échanger, partager les usages, explorer les outils, le web, ...

Mettre en œuvre les Tic comme outil d'animation : lectures enregistrées de livres, kinect et gym douce...

Là encore se pose la question de qualification des professionnels.

Quelques interrogations au débat ?

- Comment associer les publics à l'élaboration des services qui les concernent ?
- Comment trouver un équilibre entre volonté d'accompagnement et « surveillance intrusive » ?
- Comment assurer un accompagnement à la fois individualisé et collectif ?
- Comment organiser une présence dans les administrations et services durant les phases de construction des services dématérialisés ?

Contact :

Christian Combier

La Maison TIC, numérique, sociale et solidaire (Grigny – 69)

combier@maison-tic.fr