« Animation et formation à l'usage des technologies de l'informatique et du web, retour d'expérience des cybers seniors »

Hakima **GRAZELIE**

Responsable du service animation et vie sociale de la ville d'Angers

Je suis la responsable du service animation et vie sociale pour le CCAS de la ville d'Angers.

Je vais vous parler de ce que l'on fait au quotidien auprès des personnes âgées et des usages proposés en matière de technologie.

Qui sommes-nous ?

Un pôle gériatologique

- 7 EHPAA, 2 EHPAD,
- un service de soutien à domicile,
- un service animation et vie sociale,
- une restauration dédiée aux seniors,
- 500 agents de la collectivité qui œuvrent au quotidien auprès des retraités, personnes âgées

TECHNOLOGIES & USAGES

Nous sommes un pôle gériatologique dense composé de 7 établissements pour personnes âgées autonomes et de 2 établissements pour personnes âgées dépendantes.

C'est aussi un service de soutien à domicile qui propose du portage. Environ 2000 personnes en Anjou sont servies au quotidien. Ainsi elles sont maintenues à domicile.

Il y a un service restauration dédié au senior qui intervient dans les établissements et sur le portage à domicile.

Le métier du Service Animation et Vie Sociale

Accompagner le parcours de vie des seniors Angevins et permettre le bien vieillir dans la cité, qu'ils soient **en perte d'autonomie, précaires financièrement, ou isolés socialement**,

- Des actions de retraite active en faveur de l'engagement bénévole (400 bénévoles partenaires)
- Des actions de loisirs, découvertes, séjours en faveur de la prévention,
- Des actions de proximité accessibilité pour soutenir la fragilité, la perte d'autonomie et maintenir le lien social

• L'animation comme support au lien social

TECHNOLOGIES & USAGES

Il y a un service animation et vie sociale que j'anime avec une vingtaine de collaborateurs.

C'est donc à peu près 500 agents de la collectivité œuvrant au quotidien auprès des personnes âgées et retraitées. Ainsi ils repoussent les limites de la dépendance et ils maintiennent du lien social et de l'inclusion sociale pour bien vieillir.

Notre métier, plus globalement au CCAS, est d'accompagner le parcours de vie des seniors angevins, qu'ils soient en perte d'autonomie, qu'ils soient précaires financièrement ou isolés socialement. C'est notre définition de la fragilité.

Nous proposons différentes actions en fonction de l'éventail de cette population.

On l'a dit, on ne peut pas limiter la personne retraitée ou âgée à un seul profil. Ils sont très différents. Pour cela, au quotidien, on intervient au plus près de leurs besoins avec des actions très particulières. La retraite active pour des jeunes retraités dynamiques qui voyagent et qui veulent être soutenus pour maintenir du lien social, s'investir dans le bénévolat. Ils œuvrent à nos côtés avec nos partenaires.

Ce sont des actions en faveur du loisir, de la découverte.

Et des actions de proximité accessibilité axées vers les plus fragiles.

On conçoit l'animation comme un support. Comme un prétexte au lien social.

Le CCAS et nouvelles technologies

- En 2001, première mobilisation du CCAS à la fête de l'internet pour lutter contre la fracture numérique des seniors
- Aujourd'hui :
 - + de 11 stages informatiques en partenariat avec l'association Terre des sciences (cyber centres) pour débiter ou développer des compétences,
 - Un « cyber club » de seniors qui se réunit 2 fois par mois, pour partager des connaissances,
 - Des animations conférences sur le thème des nouvelles technologies,
 - Des ateliers en petits groupes dans les Ehpa, autour de l'outil informatique,
 - Différents stages informatiques gratuits proposés aux bénévoles du CCAS,
 - La tablette pour réapprendre à peindre différemment pour une personne atteinte de la maladie de Parkinson .

TECHNOLOGIES & USAGES

Le CCAS, nouvelles technologies.

Effectivement, les nouvelles technologies sont pour nous une opportunité tout à fait pertinente que nous essayons de vulgariser un peu plus tous les jours.

Cela a commencé dans les années 2000. C'était la création des branchés qui ont œuvré pendant de nombreuses années pour créer un événement majeur à Angers : la fête de l'Internet qui permettait à tous les seniors de vulgariser ce nouvel outil qu'ils ne connaissaient pas très bien.

Depuis, les choses ont beaucoup évolué. Le taux d'équipement des personnes retraitées en matière informatique a beaucoup évolué.

Aujourd'hui, concrètement, au CCAS :

Plus de 11 stages informatiques en partenariat avec Terre des sciences qui animent les cyber centres. Des stages pour s'initier, développer des compétences. Il y a aussi un cyber club composé de groupes de branchés à l'initiative de la fête de l'Internet. Pour améliorer ses performances et aller plus loin.

On a aussi un petit groupe de bénévoles qui interviennent au plus près des personnes fragiles dans les foyers logements, pour leur permettre d'accéder à de l'information, une messagerie, une photo des petits-enfants.

Voilà des exemples de la proximité pour accompagner les nouvelles technologies.

Nous proposons aussi différents stages informatiques à nos bénévoles. C'est un outil pertinent qui permet à tous de s'engager et s'investir dans la cité pour le bien collectif.

De nouveaux projets

- Un atelier tablette dans la résidence de Bordillon, en partenariat avec l'Université Angevine du Temps libre, (notamment autour du séjours des jeunes du Conservatoire d'Angers à Budapest – utilisation de skype,...)
- Un atelier Tablette à l'espace- Bibliothèque St Nicolas dans le quartier de la Doutre,
- De Nouveaux modes de communication avec les retraités Angevins,
 - Une news letter pour les bénévoles- retraités,
 - L'envoi de notre mensuel « Bords de Maine » par mail (version dématérialisée),
 - Demain, en projet le paiement de nos activités en ligne....

TECHNOLOGIES & USAGES

CENTECH IICO

Voilà une expérience très intéressante autour des tablettes. C'est un peu ce sur quoi nous travaillons actuellement grâce au soutien de l'université angevine du temps libre.

Cette université nous a fait le don de six tablettes. Et nous travaillons sur un projet particulier sur l'établissement Bordillon. L'atelier permet aux personnes de s'acclimater à ce nouvel outil. Vous le verrez dans le film. Il y a un projet similaire autour de l'espace culturel Saint-Nicolas.

Et puis, de nouveaux usages est une nouvelle pratique pour nous les professionnels, avec l'envoi de newsletter à nos retraités. Nous communiquons via le mail. Quand on demande dans la fiche de renseignements s'ils sont connectés, pour beaucoup ils le sont de plus en plus.

Demain, il y aura peut-être du paiement en ligne sur nos émissions.

Les conditions de réussite

- Créer un lien privilégié avec les personnes âgées
- Former les équipes professionnelles aux nouvelles technologies de l'innovation,
- Equiper largement avec de nouveaux outils accessibles,
- Proposer différents formats adaptés en fonction des situations
 - Conférences,
 - Ateliers récurrents,
 - En structure,
 - Et pourquoi pas à domicile....

TECHNOLOGIES & USAGES

CENTECH IICO

S'agissant de l'accompagnement des personnes retraitées ou âgées sur les nouvelles technologies, ce qui nous permet de développer de tels projets, c'est notre proximité. Au quotidien, nous travaillons au plus près de leurs besoins. La proximité est essentielle. Elle rassure.

Un accompagnement renforcé c'est fondamental.

Il y a aussi la formation de nos équipes, permettre à tous ceux qui œuvrent au quotidien auprès des personnes âgées d'être informés des nouvelles technologies, de les maîtriser pour pouvoir les transmettre, c'est important.

Nos établissements doivent être équipés sur ces nouvelles technologies.

Bien sûr, ce qui fait la différence, c'est de s'adapter à leurs besoins : c'est-à-dire par exemple de passer d'une conférence collective pour tout public à des ateliers en petits groupes pour deux ou trois personnes avec un bénévole.

Ce sont des ateliers récurrents en structure. Et demain, il y a l'idée d'intervenir peut-être au domicile de ces personnes.

Pour aller plus loin

- Pour illustrer : un court métrage en avant première réalisé par Geoffrey Bernier, stagiaire en DUT carrières sociales option animation et vie sociale avec le concours de Jacky l'Hours, bénévole du CCAS,
- Le 18 mars, Geoffrey présentera ce film et animera une conférence sur les réseaux sociaux
- Un grand merci à toutes les personnes qui ont accepté de participer au tournage

TECHNOLOGIES & USAGES

CCAS

Centric

FACE

Logo de la région Centre-Val de Loire

Pour aller plus loin, nous allons entendre ces personnes âgées avec un petit court-métrage réalisé par Geoffrey Bernier, stagiaire dans notre service, et en DUT carrières sociales option animation et vie sociale.

Il est allé à la rencontre des angevins et des innovations du CCAS.

Et je remercie Jacky qui a travaillé avec notre jeune stagiaire pour la réalisation de ce film.

Je rappelle que la dimension intergénérationnelle c'est important. Concrètement, Geoffrey va présenter ce film à tous ceux qui ont participé et proposer une conférence sur les réseaux sociaux pour mettre Voisin-Age sur Angers.

Un grand merci à toutes les personnes qui ont accepté de participer à ce film.

Et à toutes les personnes qui, au quotidien, nous permettent d'accompagner les personnes âgées.

Je vous remercie