

OUTIL MÉTHODOLOGIQUE

POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET L'ACCÈS AUX DROITS DES PERSONNES ÂGÉES IMMIGRÉES



Grdr
Migration - Citoyenneté - Développement



SOMMAIRE / GLOSSAIRE

INTRODUCTION

COMPRENDRE ET ANALYSER

Contexte de l'avancée en âge des immigrés en France

- Un phénomène de vieillissement
- Des situations de précarité et des obstacles à l'accès aux droits

p 4

p 4

p 5

Enjeux de la dématérialisation des services publics

- L'usage du numérique comme prérequis à l'accès aux droits
- Un cumul de fractures numériques

p 6

p 6

p 7

S'INFORMER ET S'OUTILLER

Renforcer les compétences des personnes âgées immigrées

- Démarche méthodologique
 - Maillage d'acteurs et constats partagés
 - Pratiques inspirantes
 - Mobilisation du public et identification des besoins

p 10

p 10

p 11

p 12

p 15

Le projet « E-migrés : des seniors connectés »

- Programme des ateliers
- Accompagnement et outils proposés
- Approche pédagogique et animation

p 16

p 17

p 18

p 20

PROPOSER ET AGIR

Préconisations

p 22

Ressources en lignes (outils, tutoriels)

p 23

BIBLIOGRAPHIE

GLOSSAIRE

- AAH : Allocation aux adultes handicapés
ASL : Ateliers socio-linguistiques
ASPA : Allocation de solidarité aux personnes âgées
ASTS : Association Sciences Technologie Société
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CNAV : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
DASIF : Direction de l'Action Sociale Île-de-France
EPN : Espace Public Numérique
Grdr : Groupe de Recherche et de Réalisation pour le Développement Rural
FTM : Foyer de travailleurs migrants
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques
ONG : Organisation non gouvernementale
PIMMS : Point Information Médiation Multi Services
PRIF : Prévention Retraite Île-de-France
RSA : Revenu de solidarité active



INTRODUCTION

Pourquoi ce guide ?

Le numérique est présent aujourd'hui dans toutes les sphères de la société, entraînant des transformations substantielles dans les relations sociales et dans les pratiques professionnelles. De ce fait, la dématérialisation est devenue une problématique importante de l'accompagnement des publics fragilisés pour les professionnels et les pouvoirs publics.

C'est dans cette optique que la CNAV et la Région Île-de-France apportent leur soutien financier au Grdr pour une expérimentation. Il s'agit de proposer une méthodologie et de créer des outils pour contribuer à réduire la fracture numérique et les risques d'exclusion du public âgé migrant.

A qui s'adresse-t-il ?

Ce guide s'adresse aux professionnels et bénévoles qui sont amenés à accueillir, orienter et accompagner le public des personnes âgées immigrées, soit dans le domaine de l'accès aux droits, soit en matière d'inclusion numérique.

Présentation du plan et mode de lecture

Le guide se présente en trois parties, respectivement pour : comprendre, s'outiller et agir.

COMPRENDRE ET ANALYSER



CONTEXTE DE L'AVANCÉE EN ÂGE DES IMMIGRÉS EN FRANCE

UN PHÉNOMÈNE DE VIEILLISSEMENT EN FRANCE QUI S'ACCENTUE

De nombreux migrants installés en France arrivent à l'âge de la retraite. En vieillissant, ils rencontrent les mêmes difficultés que de nombreuses personnes âgées vivant dans la précarité. Ils sont également confrontés aux problèmes liés à leurs trajectoires professionnelles, résidentielles et à l'évolution de leur projet migratoire.

La retraite est un moment particulier pour les personnes immigrées, d'autant plus qu'elle peut générer un sentiment d'inutilité sociale, car elle n'est pas vécue avec la perspective de profiter du temps libre pour des loisirs.

Le migrant doit aussi gérer l'évolution de son projet et de ses relations entre ici et là-bas. En effet, comment justifier cette présence en France en l'absence d'activité professionnelle ?

De nombreux migrants choisissent de faire des allers-retours, avec des séjours plus longs dans le pays d'accueil pour des raisons médico-sociales, mais aussi parce qu'après plusieurs années d'éloignement et d'absence, il devient parfois difficile de retrouver sa place dans son pays d'origine.

Selon la définition adoptée par le Haut Conseil à l'intégration, un immigré est une personne née étrangère à l'étranger et résidant en France.

Au 1^{er} janvier 2008, la France compte « 1,7 million d'immigrés âgés de 55 ans ou plus dont 794 000 sont originaires des pays tiers. »

Infos migrations n°34 - février 2012

« Sur un plan statistique, de 1990 à 1999, les données issues de l'INSEE font apparaître une diminution de 22% de la part des moins de 20 ans dans la population immigrée, tandis que celle des 60 ans et plus a connu une augmentation sensible de 15% ».

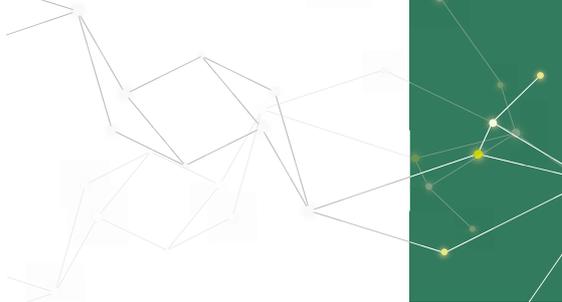
Cette tendance se confirme et s'accroît : la moitié des immigrés résidant en France en 2008 sont arrivés avant 1987.

« *Le vieillissement des immigrés en France. Le cas paroxystique des résidents des foyers* », Rémi Gallou, *Politix* 2005, vol. 4, n°72, p. 55-77

« *Les migrants face aux défis du vieillissement* », Mohamed Madoui et Marcel Jaeger, *Hommes & Migrations* 2015/1 (n° 1309)

« LES ÉTUDES PROSPECTIVES SUR LA PYRAMIDE DES ÂGES
FONT LE CONSTAT D'UN VIEILLISSEMENT
QUI IRA EN S'ACCENTUANT DANS LES PROCHAINES ANNÉES ».

« *Les migrants face aux défis du vieillissement* »,
Mohamed Madoui et Marcel Jaeger, *Hommes & Migrations* 2015/1 (n° 1309)



DES SITUATIONS DE PRÉCARITÉ ET DES OBSTACLES À L'ACCÈS AUX DROITS

Si le passage à la retraite est une période, pour tout individu, où le projet de vie est réinterrogé, et peut engendrer chez certains une perte de revenus, il constitue au sein d'une partie de la population âgée immigrée une cause supplémentaire de précarisation et de fragilisation.

L'accès aux droits nécessite une démarche proactive de l'utilisateur. La personne âgée immigrée, par manque d'information et/ou par difficulté de compréhension du système, peut ne pas faire la démarche de demande d'activation de ses droits.

Les procédures d'obtention puis de maintien des droits s'avèrent complexes pour quelqu'un qui n'a pas une connaissance fine des codes culturels de l'administration française et des organismes sociaux.

Les démarches d'accès aux droits sont compliquées et fastidieuses pour de nombreux migrants, également en raison d'une trajectoire professionnelle ponctuée de ruptures, de la perte éventuelle de documents, de difficultés liées à l'absence de maîtrise de la langue française.

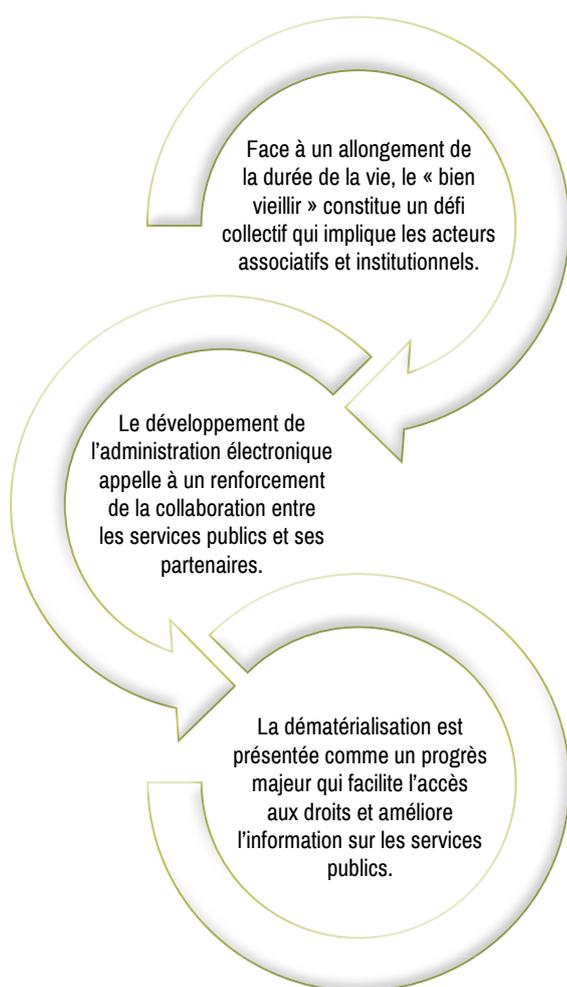
« Cette population connaît des conditions de vie précaires et plus difficiles que la population non immigrée du même âge » : faible niveau de ressources (nombre d'entre eux bénéficient des minimas sociaux), vieillissement précoce (lié au parcours migratoire, aux conditions de vie, à la pénibilité des métiers exercés), conditions de logement inadaptées au vieillissement (foyers de travailleurs migrants (FTM), hôtels meublés, logements insalubres, etc.), isolement, absence de maîtrise de la langue française (notamment à l'écrit), difficultés d'accès aux droits.

Infos migrations n°34- février 2012, Département des statistiques, des études et de la documentation, Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer, des collectivités territoriales et de l'Immigration.

L'absence de maîtrise de la langue française (notamment à l'écrit) pour certains et la complexité des procédures administratives constituent des obstacles d'accès aux droits, voire génèrent des ruptures de droits ou des situations de non recours aux droits.

ENJEUX DE LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

L'AUTONOMIE ET L'USAGE DU NUMÉRIQUE : UN PRÉREQUIS À L'ACCÈS AUX DROITS ET UNE OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE



- Les schémas gérontologiques traduisent une volonté des pouvoirs publics de mieux prendre en compte les besoins des personnes âgées dans leurs territoires de vie et de lutter contre leur isolement.
- Cette volonté politique a permis à des acteurs comme le Grdr de mettre en place des actions d'accompagnement des personnes âgées immigrées pour leur accès aux droits socio-sanitaires. Les actions impulsées par les pouvoirs publics, les collectivités locales, les associations, etc., ont contribué à améliorer la situation socio-sanitaire des migrants âgés. On constate cependant de nouvelles difficultés pour ce public liées à la dématérialisation.
- La numérisation induit de nouvelles façons d'intervenir et d'agir qui interpellent aussi les professionnels du social qui n'ont pas cette culture de « l'accompagnement numérique ».
- La médiation et le soutien aux lieux d'apprentissage sont des moyens de faire du numérique un vecteur de lien social.
- La dématérialisation fait d'internet un élément central pour l'accès aux droits, limitant ainsi de fait une relation directe entre l'usager et le travailleur social.
- La dématérialisation met en difficulté les publics les plus vulnérables.
- Une appropriation du numérique par les seniors est un levier de valorisation et de reconquête de l'estime de soi.

2016 : TOP DÉPART DE LA DÉMATÉRIALISATION PUIS ACCÉLÉRATION DU PROCESSUS

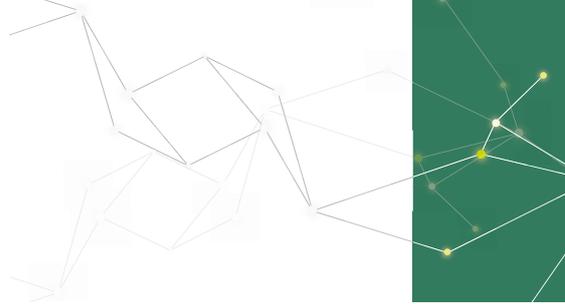
Janvier 2016
Lancement de la Prime d'activité 100% en ligne

Mars 2016
Inscription sur Pôle Emploi uniquement en ligne

Janvier 2017
Lancement de la demande de retraite en ligne sur le site de l'assurance retraite

Janvier 2017
RSA 100% dématérialisé

A compter de 2019,
tous les contribuables devront obligatoirement déclarer leurs revenus en ligne



UN CUMUL DE « FRACTURES NUMÉRIQUES » CHEZ LES PERSONNES ÂGÉES IMMIGRÉES

Selon les différentes études, plus de 5 000 000 de personnes en France cumulent difficultés d'insertion et exclusion numérique et 21% des français se déclarent en pénibilité sur le numérique.

L'absence d'anticipation des effets de la dématérialisation sur une catégorie de la population, sur le travail des services sociaux, des espaces publics numériques (EPN) et centres sociaux a été soulignée par de nombreux acteurs.

Ce n'est pas fortuit si « le Défenseur des droits a décidé de faire de la réduction de la fracture numérique un nouveau champ de son action. Cet engagement a pour objectif d'éviter que les publics les plus éloignés du numérique, déjà exposés à des risques de marginalisation sociale, culturelle et économique, ne se trouvent pas davantage fragilisés (...) Il a dès lors demandé l'instauration d'une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique ».

Ce n'est pas tant le processus de numérisation qui est problématique, que ses effets pour une catégorie de public.

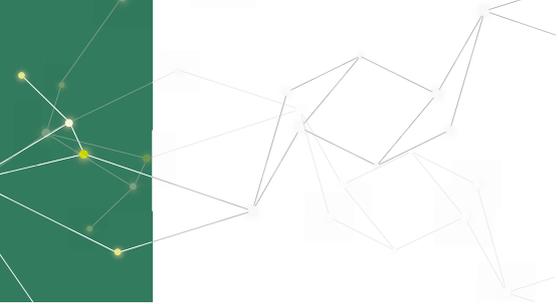
Défenseur des Droits, Avis n° 15-29 du 17 décembre 2015.

Environ 1/3 de la population française ne possède pas d'ordinateur et n'utilise pas internet. Cette fracture correspond à 3 fossés numériques :

un fossé générationnel qui isole les personnes âgées

un fossé social qui exclut certaines catégories de population pour des raisons sociales

un fossé culturel pour les personnes dont le niveau d'étude est le moins élevé



Ces fossés peuvent se cumuler chez certains individus, notamment au sein de la population âgée immigrée. Souvent bénéficiaires de minimas sociaux (RSA, AAH, ASPA, etc.), les migrants âgés n'ont pas toujours les moyens de s'acheter un ordinateur ni d'avoir accès à internet. Certains d'entre eux vivent dans des foyers de travailleurs migrants non équipés en matériel et ne disposant pas d'un accès libre à internet. Ceux qui vivent dans le logement diffus connaissent des situations fréquentes d'isolement.

Ce public est ainsi majoritairement très éloigné du numérique et la dématérialisation constitue une barrière supplémentaire à franchir.

Dans le cadre de notre pratique, nous avons observé que les personnes étaient peu ou pas en capacité d'accomplir seules les démarches administratives en ligne, pourtant de plus en plus obligatoires (ex : prise de rendez-vous dans certaines préfectures pour le renouvellement d'un titre de séjour, demande d'attestation fiscale à la CNAV, inscription au Pôle Emploi, etc.).

La complexité des démarches administratives conduit certaines personnes à renoncer à leurs droits.

Pour lutter contre ce phénomène, les personnes âgées immigrées doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement de proximité, personnalisé et adapté.

S'INFORMER ET S'OUTILLER



RENFORCER LES COMPÉTENCES DES PERSONNES ÂGÉES IMMIGRÉES

L'expérimentation présentée ici s'appuie sur les expériences du Grdr en matière d'accompagnement des immigrés âgés et des intervenants sociaux pour proposer une démarche permettant de familiariser ce public avec le numérique. L'objectif est de lever les freins que rencontrent les personnes immigrées vieillissantes pour l'accès aux droits socio-sanitaires et de lutter contre leur isolement à travers l'accès et l'appropriation du numérique.

A partir d'un diagnostic des besoins et attentes du public, d'une capitalisation des pratiques et des expériences de travail de terrain, ce document présente des conseils issus des activités menées auprès d'une cinquantaine de personnes âgées. Il propose des pistes de réflexion, un cheminement méthodologique, des informations et des outils utiles pour les intervenants en vue de réduire la fracture numérique chez les personnes âgées.

DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

La démarche s'inscrit dans une perspective d'innovation sociale, en articulant trois leviers : les actions avec les publics, les intervenants sociaux et les acteurs et organisations territoriales. Elle est interactive à travers la mutualisation et les échanges entre partenaires (mise en œuvre d'actions concrètes sur les territoires avec les structures de droit commun). Elle est aussi didactique car elle permet de dégager de bonnes pratiques et de développer des outils d'accompagnement. Cette approche se décline en trois étapes :

Maillage d'acteurs et
cadres de concertation



- Le maillage d'acteurs permet d'aborder la question de la fracture numérique avec des acteurs du territoire et d'échanger sur les moyens à mettre en œuvre pour atténuer les effets de la dématérialisation des services publics sur les usagers âgés immigrés. Il permet aussi d'associer certains partenaires à l'expérimentation à travers la mobilisation du public et la mise à disposition de locaux. Ce maillage d'acteurs facilitera ultérieurement l'essaimage des outils et le partage des résultats de l'expérimentation.

- Dans le cadre de l'expérimentation du Grdr, cette démarche a abouti à un partenariat avec le centre social municipal Lounès Matoub à Montreuil, et le centre socioculturel J2P à Paris 19^e.

Identification des bonnes
pratiques et recensement
d'actions et pratiques
inspirantes



- L'identification des pratiques inspirantes des EPN, des centres sociaux et des associations permet de prendre connaissance des expériences réussies et des difficultés rencontrées dans la formation des personnes aux outils numériques.

- Cet état des lieux permet de proposer une approche méthodologique et une pédagogie, en s'inspirant des outils et des démarches de ces structures. Ainsi sur la base des échanges avec les EPN, les associations et les centres sociaux (notamment les professeurs d'ateliers socio-linguistiques) et des cours d'informatique auxquels nous avons assisté, nous avons conçu plusieurs outils sur la découverte de l'outil informatique, celle des administrations publiques en ligne, et celle des réseaux sociaux.

Mobilisation des publics
bénéficiaires, identification
de leurs attentes et de
leurs besoins numériques



Mise en place d'ateliers numériques



MAILLAGE D'ACTEURS ET CONSTATS PARTAGÉS

Une forte demande d'apprentissage chez le public immigré âgé :

Les EPN et centres sociaux sont de plus en plus sollicités par un public âgé et/ou immigré :

- pour faire face à la dématérialisation des services publics et bénéficier d'une aide ou d'un apprentissage à l'accomplissement des démarches administratives en ligne
- pour maintenir ou créer des contacts et rompre l'isolement, en apprenant à utiliser internet et les réseaux sociaux (notamment pour rester en contact avec ses proches résidant dans les pays d'origine)

La Fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis a mis en place en janvier 2016 un groupe de travail sur les usages du numérique pour répondre à l'urgence sociale engendrée par la dématérialisation croissante des services publics.

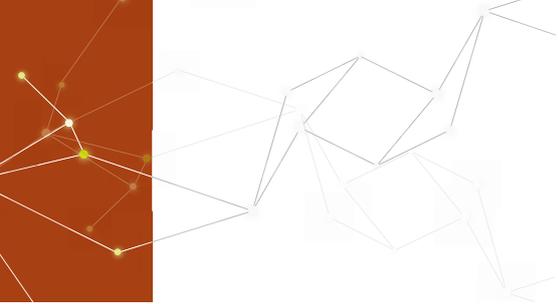
En parallèle, depuis 2014 et l'instauration d'un partenariat avec la CNAV, il existe un groupe de travail sur la question des séniors et la prise en compte du vieillissement dans les projets des centres sociaux.

Une offre existante insuffisante, ou insuffisamment connue, et/ou pas toujours adaptée :

L'offre de cours d'informatique existante sur le territoire francilien est insuffisante (de nombreuses personnes se retrouvent inscrites sur liste d'attente et n'ont pas accès à des cours, ou y ont accès sur une trop courte période), ou insuffisamment connue (les professionnels ne savent pas toujours où orienter leur public, et ce dernier ne sait pas où se rendre pour bénéficier de cours).

La plupart des EPN et centres sociaux n'ont pas de créneaux ou de cours réservés aux séniors ou aux séniors immigrés, et ces derniers fréquentent alors ces espaces, soit pendant les horaires en « accès libre », soit dans le cadre des cours d'initiation à l'informatique destinés à un public « adulte débutant », mais relativement autonome à l'écrit. Les animateurs tâchent alors d'adapter leurs cours aux besoins des publics, en proposant un accompagnement le plus personnalisé possible.

Cependant, l'offre existante n'est de fait pas toujours adaptée aux compétences, attentes et besoins du public âgé immigré, ce qui confirme la pertinence de mettre en place des ateliers numériques à destination de ce public.



PRATIQUES INSPIRANTES ET ENSEIGNEMENTS

L'identification de l'existant (les structures qui proposent des ateliers numériques, destinés ou non au public âgé, immigré, ou immigré âgé) nous a permis d'identifier des pratiques inspirantes. Nous nous sommes entretenus avec divers professionnels et avons assisté à certains cours d'informatique. Les échanges et questionnements ont porté sur les différents types de publics rencontrés, la fréquentation des structures par les seniors immigrés et la nature de leur(s) demande(s), les activités proposées, les outils pédagogiques mis en place, etc. L'identification retranscrite ici n'est pas exhaustive.

Activités spécifiques pour les seniors immigrés

- ▶ **L'Espace Libre 13.1** (EPN géré par l'ASTS, Paris 13^e), organise ponctuellement des ateliers informatiques pour les seniors immigrés, en partenariat avec l'ONG BATIK International, dans le cadre du projet 13'Sâges (un atelier thématique tous les 2 ou 3 mois). Et a ouvert en complément un accès libre spécial seniors, tous les lundis matins.

Activités spécifiques pour les seniors

- ▶ **L'Espace 19 Cambrai** (centre socioculturel, Paris 19^e) propose des cours d'informatique hebdomadaires destinés aux plus de 55 ans (le jeudi matin, niveau débutant / le mardi matin, niveau intermédiaire, tout contenu, sur toute l'année).
- ▶ **Le centre social Lounès Matoub** (maison de quartier, Montreuil) a mis en place un atelier informatique niveau débutant à destination des seniors (un vendredi sur deux, sur 1 trimestre (une thématique par trimestre)).
- ▶ **L'EPN Picoulet** (au sein du centre social Le Picoulet, Paris 11^e) a mis en place un atelier tablettes (découverte des réseaux sociaux) pour les seniors, le jeudi après-midi, sur toute l'année.
- ▶ **La bibliothèque Robert Desnos** (Montreuil) propose des cours hebdomadaires d'initiation à l'informatique à destination des seniors (sur 6 séances).
- ▶ **L'association Nouvelles Voies** a expérimenté (2016-2017) des cours d'informatique intergénérationnels pour les seniors isolés, au sein de foyers de jeunes travailleurs, co-animés par des salariés et des jeunes résidents des foyers, dans trois départements en Région Île-de-France.



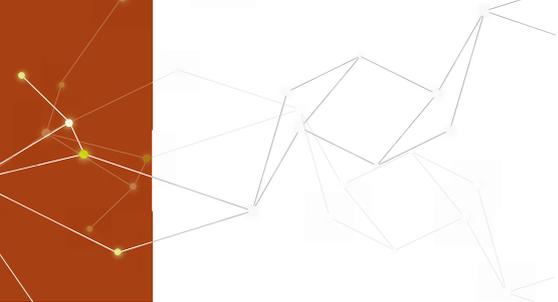
Activités spécifiques sur la découverte des administrations publiques en ligne (tous publics)

- ▶ **L'Espace numérique Relais 59** (*centre social associatif, Paris 12^e*) a mis en place une permanence d'accompagnement aux démarches administratives en ligne, co-animée avec le service social polyvalent du 12^e arrondissement (le vendredi de 14h à 16h, sans rdv), et met à disposition du public des écrivains publics pour les démarches administratives en ligne (au siège du centre social, du lundi au vendredi, sans rdv).
- ▶ **L'EPN de Belleville** (*centre socioculturel Belleville, Paris 19^e*) prévoit des créneaux réservés aux démarches administratives en ligne, le lundi.

Les 5 PIMMS (Point Information Médiation Multi Services) parisiens ont un espace numérique en accès libre et gratuit, pour accomplir les démarches administratives en ligne (en autonomie ou accompagné par un médiateur).

Activités spécifiques associant apprentissage du français et celui du numérique

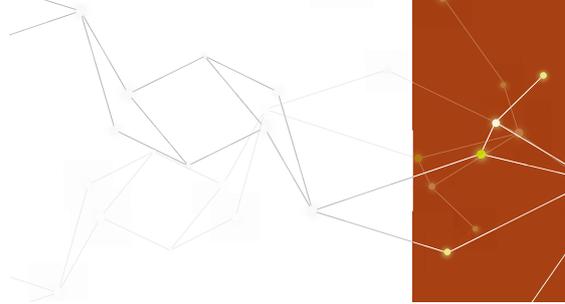
- ▶ **Le centre socioculturel J2P** (*Paris 19^e*) a mis en place des ateliers sociolinguistiques « numériques » le lundi soir, sur toute l'année.



ENSEIGNEMENTS ISSUS DES PRATIQUES INSPIRANTES

- ✓ L'existence de cours gratuits ou quasi-gratuits d'initiation à l'informatique est un levier important pour favoriser l'inclusion numérique des personnes âgées immigrées et précaires.
- ✓ Les créneaux horaires en accès libre (en autonomie ou avec un accompagnement) encouragent la fréquentation des EPN et centres sociaux par les séniors, et permettent un accompagnement individualisé.
- ✓ La proposition de cours thématiques et/ou à la carte (en terme de contenu) contribue à soutenir l'apprentissage des séniors immigrés, qui ont besoin de temps et d'un accompagnement personnalisé.
- ✓ L'association de l'apprentissage des cours du français à celui de l'informatique pour les séniors immigrés en difficulté à l'écrit favorise une approche inclusive de ce public.
- ✓ L'initiation au numérique sur des appareils connectés (smartphones, tablettes) peut faciliter l'apprentissage (notamment des personnes en difficulté à l'écrit), car leur utilisation tactile est plus intuitive, ludique et pratique.
- ✓ La méthode d'animation démonstrative (explications pas à pas) est préférée par certains à une méthode d'animation active (tâtonnement), avec un public âgé immigré.
- ✓ L'accès gratuit à des ordinateurs entre deux cours permet aux apprenants de s'entraîner et facilite la mémorisation et l'acquisition de savoir-faire.
- ✓ Des conseils personnalisés pour l'achat et l'installation d'un ordinateur ou d'autres matériels connectés (tablettes, smartphones) contribuent à favoriser l'inclusion numérique des personnes âgées immigrées.
- ✓ La médiation numérique soulève des questions déontologiques, notamment sur la confidentialité des données (adresses email, identifiants et codes secrets).
- ✓ Pour les plus éloignés du numérique, les professionnels interrogés soulignent un risque de perte d'autonomie qui renforce l'exclusion (le travailleur social, l'écrivain public ou l'animateur numérique faisant à la place de l'utilisateur).
- ✓ Le numérique peut aussi être un outil au service des projets et initiatives des séniors, et du pouvoir d'agir des habitants.





UNE ÉTAPE CLÉ : LA MOBILISATION DES PUBLICS ET L'IDENTIFICATION DES SITUATIONS ET BESOINS

Méthodologie d'approche pour mobiliser le public

Pour mobiliser le public, il convient d'allier les canaux habituels de diffusion (affiches, flyers, mailing list) à une information sur les lieux de fréquentation des immigrés âgés (centres sociaux, foyers de travailleurs migrants) et une mobilisation des réseaux associatifs (notamment des associations de migrants).

Une attention particulière doit être portée aux associations de migrants et de quartier qui sont en première ligne face aux demandes et besoins des migrants.

Les partenaires sociaux et médico-sociaux des territoires doivent également être informés, pour relayer l'information auprès de leurs publics.

Pour ce projet, les bénéficiaires ont également été mobilisés au sein du public déjà suivi par le Grdr dans le cadre de ses programmes à destination des immigrés âgés, et parmi les usagers des centres sociaux partenaires du projet. Le bouche-à-oreilles a aussi fonctionné.

Cette mixité de provenance des usagers a eu un impact positif sur le groupe : liens de confiance en partie déjà établis avec les animateurs et/ou familiarité avec les lieux, et opportunité de nouvelles rencontres, qui ont favorisé la cohésion du groupe et une « bonne ambiance ».

Méthodologie pour identifier les compétences et besoins numériques du public

L'identification des besoins numériques des personnes âgées immigrées soulève la question de l'évaluation des compétences numériques.

Mobiliser un public en partie déjà connu (par le Grdr ou les centres sociaux) a permis d'apprécier globalement les attentes et besoins du public, les différents niveaux de maîtrise du français et les compétences informatiques et numériques des potentiels bénéficiaires (sans pouvoir néanmoins réaliser des évaluations précises).

Ont été sollicitées en priorité des personnes ayant été scolarisées en français (niveau primaire, secondaire, voire universitaire), ou ayant suivi des cours de français depuis leur arrivée en France.

Au sein du public mobilisé, les profils se sont retrouvés néanmoins fort hétérogènes (dans la maîtrise du français à l'écrit, la culture de l'informatique/internet/smartphone, l'équipement informatique, etc.).

D'une manière générale, les personnes rencontrées étaient peu ou pas en capacité d'accomplir seules les démarches administratives en ligne.

L'expérimentation (stages de 4 ½ journées) a permis d'affiner l'évaluation des compétences et besoins du public, et d'améliorer la qualité des orientations vers des cours « de longue durée » adaptés.

Des accompagnements individuels et renforcés ont été proposés pour certains à l'issue des stages informatiques au sein des locaux du Grdr.

D'autres seniors immigrés devront être accompagnés durablement pour accomplir leurs démarches administratives en ligne et avoir encore accès aux guichets des services publics.

LE PROJET « E-MIGRÉS : DES SÉNIORS CONNECTÉS »

Dans le cadre du programme « E-migrés, des seniors connectés », cofinancé par la CNAV Île-de-France (DASIF) et la Région Île-de-France, le Grdr a mené une expérimentation visant à renforcer les compétences numériques des personnes âgées immigrées, dans un contexte de dématérialisation des services publics.

Les ateliers réalisés visaient à cerner les besoins des seniors immigrés, à leur permettre d'acquérir des connaissances de base en informatique afin qu'ils soient en capacité d'accomplir leurs démarches administratives en ligne, et stimuler chez eux l'envie de poursuivre l'apprentissage.

Le Grdr a réalisé trois séries d'ateliers numériques à destination des seniors immigrés, en partenariat avec des centres sociaux. Deux formules différentes ont été expérimentées dans le déroulé des ateliers (temporalité, nombre de participants et d'animateurs).

Le premier stage informatique a eu lieu au centre social municipal Lounès Matoub à Montreuil quatre matinées d'affilée, du 19 au 22 avril 2016 de 9h30 à 12h.

Seize personnes ont participé aux ateliers.

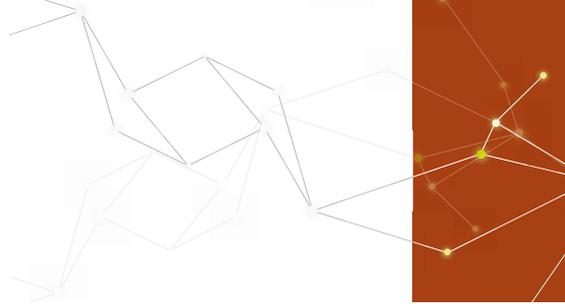
Les deuxième et troisième stages informatiques ont eu lieu au centre socioculturel J2P (Paris 19^e), quatre après-midis réparties sur deux semaines, entre le 9 et le 19 mai, puis entre le 23 mai et le 2 juin 2016, de 14h à 17h.

Six personnes ont participé au premier stage, et huit au second.

Le public a été mobilisé conjointement par les centres sociaux et le Grdr.

Les centres sociaux ont mis à disposition leurs locaux et des ordinateurs (un ordinateur par participant).

Les ateliers ont été co-animés par les centres sociaux et le Grdr (1 à 2 animateurs pour un groupe de 6 personnes, 3 à 4 animateurs pour un groupe de 12 personnes).



LE PROGRAMME DES ATELIERS NUMÉRIQUES

1^{re} SÉANCE

INITIATION DE BASE À L'OUTIL INFORMATIQUE (3h)

Ce module vise à fournir aux participants des savoirs numériques de base.

- Découverte de l'outil informatique : savoir allumer un ordinateur, se repérer sur un écran (identifier les icônes, le bureau, le menu démarrer), se repérer sur un clavier, utiliser la souris. Exercices pratiques de traitement de texte.
- Découverte d'internet, d'un moteur de recherche et de la messagerie électronique. Exercices pratiques : recherches en fonction des centres d'intérêts des participants, création d'une adresse email pour chacun, rédaction et envoi de messages entre participants, partage de photos.

2^e ET 3^e SÉANCES

DÉCOUVERTE DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE ET ACCÈS AUX DROITS (2 x 3h)

Ces deux modules visent à permettre aux participants de devenir autonomes dans l'accomplissement de leurs démarches administratives en ligne, sur les sites internet des services publics dématérialisés.

- Explications sur le contexte de la dématérialisation des services publics (ce que cela signifie, ce que cela implique).
- Accès aux comptes personnels et/ou création d'espaces personnels sur les sites des services publics : CAF (www.caf.fr), Pôle emploi (www.pole-emploi.fr), l'Assurance Maladie en ligne (www.ameli.fr), l'Assurance retraite (www.lassuranceretraite.fr), les services fiscaux (www.impots.gouv.fr).
- Distribution de cartes individuelles avec les identifiants et mots de passe des profils créés sur les différents sites.
- Réalisation des démarches administratives en ligne (le contenu est modulable en fonction des besoins des participants) : commander une attestation de paiement, faire sa déclaration de ressources trimestrielle/annuelle, commander son relevé de carrière ou une estimation indicative globale, calculer le montant de sa retraite selon la date de point de départ, commander une attestation de droits à l'assurance maladie, déclarer un changement d'adresse, déclarer ses revenus aux impôts, prendre rdv à la préfecture pour renouveler son titre de séjour (www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr, www.seine-saint-denis.gouv.fr).

4^e SÉANCE

DÉCOUVERTE DES RÉSEAUX SOCIAUX ET LOISIRS (3h)

Ce dernier module, plus ludique, vise à découvrir et utiliser les réseaux sociaux. Il permet aussi de découvrir d'autres sites utiles au quotidien et/ou en fonction des envies et centres d'intérêts des participants.

- Révision du contenu des séances précédentes et distribution du « guide numérique » qui permet de capitaliser les démarches.
- Découverte des réseaux sociaux : Skype, Facebook, Viber, WhatsApp.
- Découverte des sites utiles suivants : ratp.fr (rechercher un itinéraire), voyages-sncf.com (regarder les horaires et/ou acheter un billet de train en ligne), comparateurs de vols, pages jaunes et pages blanches, etc.
- Découverte de sites en fonction des envies : achats en ligne, sites culturels, etc.
- Téléchargement des applications sur les smartphones.
- Utilisation des tablettes.



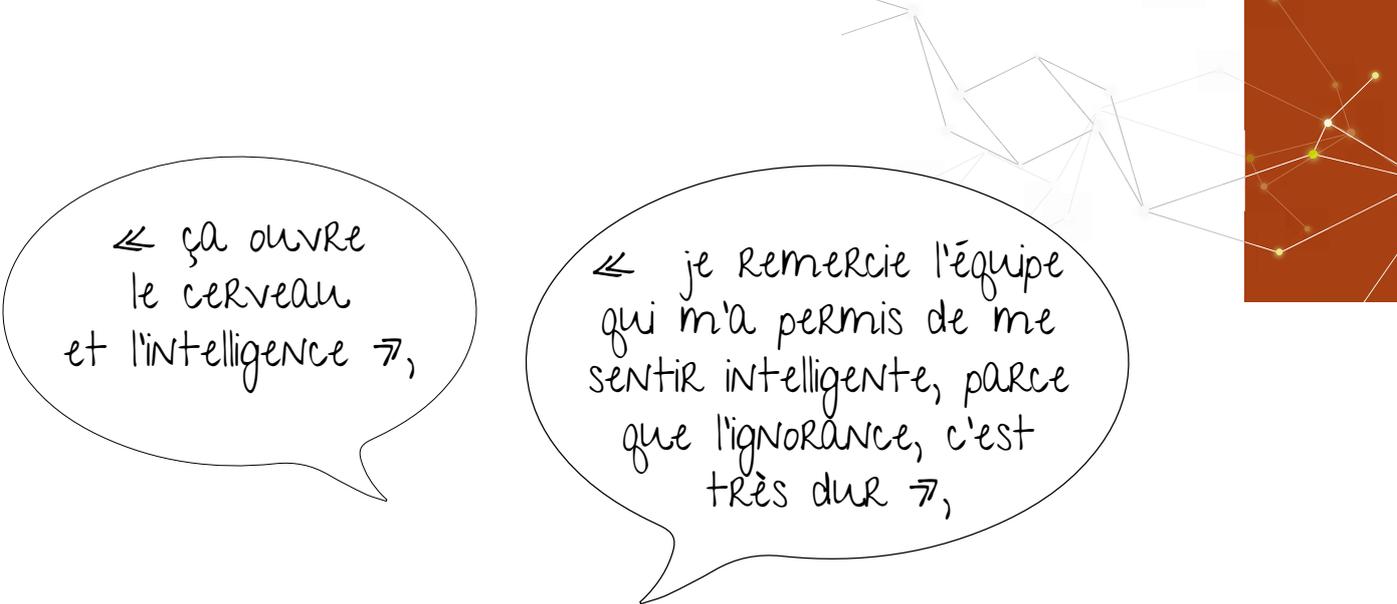
ACCOMPAGNEMENT ET OUTILS PROPOSÉS

Outils remis aux participants

- Un clavier (format papier).
- Une fiche cartonnée (à découper ou non) contenant des cartes (format carte de visite) avec les différents identifiants, codes secrets/ mots de passe, des sites administratifs en ligne.
- Un « Petit guide numérique », qui retrace et synthétise les principaux apprentissages du stage d'informatique et les diverses démarches administratives en ligne (pour pouvoir plus facilement les refaire seul chez soi).
- Une clé USB (avec les documents administratifs les plus utiles, par exemple les notifications de droits).

Outils servant de support à l'animation des ateliers

- 1 support diaporama sur la découverte de l'informatique et d'internet, retraçant notamment les différentes étapes pour créer une messagerie électronique.
- 1 support diaporama sur les services publics en ligne, retraçant les étapes pour créer des espaces personnels, puis les étapes pour se connecter sur les espaces personnels et réaliser les démarches administratives en ligne. Ce support contient des captures d'écrans, afin de permettre une meilleure visualisation et mémorisation des sites, et de guider les démarches.
- 1 support diaporama sur la découverte des réseaux sociaux et des sites utiles ou de loisirs (Skype, Facebook, WhatsApp, SnCF, RATP, comparateurs de vols, Pages jaunes, etc.).



« ça ouvre
le cerveau
et l'intelligence »,

« je remercie l'équipe
qui m'a permis de me
sentir intelligente, parce
que l'ignorance, c'est
très dur »,

RÉSULTATS D'ATELIERS

Les ateliers proposés ont suscité l'intérêt et la curiosité.

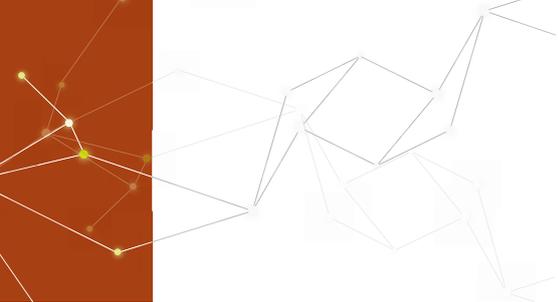
Les participants ont adhéré à la démarche, la majorité d'entre eux se sont montrés assidus.

Ces ateliers sont également des temps d'échanges et de convivialité, qui ont contribué à créer du lien social et rompre l'isolement.

Ils ont contribué à (re)donner confiance, à stimuler les stagiaires (« ça ouvre le cerveau et l'intelligence », « je remercie l'équipe qui m'a permis de me sentir intelligente, parce que l'ignorance, c'est très dur »), et à ouvrir de nouvelles possibilités, tout en reconnaissant la pluralité des parcours et des savoir-faire des participants.

Ils ont été mis en œuvre afin de pouvoir joindre l'utile à l'agréable, en alliant l'aspect pratique des démarches administratives au côté ludique des réseaux sociaux et des recherches sur internet, qui peuvent être une source de plaisir (contacter la famille restée au pays, correspondre par mail avec son époux/se ou son voisin d'ateliers, trouver des informations sur l'association créée dans son village).

Les ateliers ont permis de désacraliser l'outil informatique et l'usage d'internet, de susciter une appétence, l'envie d'apprendre et d'aller plus loin (« je suis très content », « je voudrais en savoir beaucoup plus »).



APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET ANIMATION

Avec un public immigré âgé, il convient de développer une approche pédagogique qui prend en compte :

Les attentes du public « séniors immigrés » :

- Acquérir des connaissances de base pour utiliser un ordinateur de façon autonome.
- Savoir accomplir seul les démarches administratives en ligne.
- Savoir « se débrouiller » pour naviguer sur internet et réaliser des recherches en ligne en lien avec ses loisirs.
- Savoir utiliser les réseaux sociaux pour rester connecté avec sa famille au pays d'origine.

Les difficultés d'apprentissage des séniors immigrés :

- liées à une éventuelle absence de maîtrise de la langue française et/ou de l'écrit.
- liées à une absence de culture de l'outil informatique
- liées à une éventuelle absence d'équipement au domicile (qui empêche de s'entraîner entre deux cours).

L'accompagnement proposé est personnalisé et adapté aux capacités de chacun.

L'animation revêt un rôle essentiel auprès de ce public, qui a besoin d'écoute et de temps.

La méthode d'animation est participative, afin de favoriser les prises de paroles, les interactions et la convivialité. Les animateurs s'appuient sur la motivation des participants, qui est le moteur de tout apprentissage. Ils s'appuient aussi sur l'hétérogénéité des profils pour encourager l'entraide entre les apprenants.

La méthode d'animation est également plutôt « démonstrative » : les animateurs expliquent pas à pas et font avec les participants, qui refont seuls les démarches.

Si nécessaire, la personne est revue à titre individuel, en dehors des cours, pour parfaire l'apprentissage.

Débuter l'enseignement par un stage intensif favorise le dynamisme et la synergie du groupe, et permet de désacraliser l'outil et de dissiper les appréhensions.

Cette formule de stage permet également d'affiner, pour chaque participant, l'évaluation de son niveau de maîtrise de l'écrit, de l'outil informatique, de l'usage d'internet, etc., et d'être en capacité par la suite d'orienter les participants vers des cours de plus longue durée, adaptés à leurs compétences et besoins.

Format et supports des séances :

Durée des séances préconisée :

2 à 3 heures d'apprentissage + temps de convivialité

Nombre d'apprenants et d'animateurs :

Privilégier des petits groupes d'apprenants (6 à 8)

Prévoir 1 animateur pour 4 à 5 séniors lettrés

Et privilégier 1 animateur pour 2 à 3 séniors illettrés

Matériels, supports

Privilégier des supports visuels avec un public immigré ne maîtrisant pas l'écrit (captures d'écran des interfaces des sites des services publics, repérage des logos, tutoriels, vidéos).

D'éventuels problèmes de vision liés à l'âge (difficultés à lire ce qu'il y a sur l'écran, fatigue visuelle) doivent être pris en considération : grossir le contenu visuel si possible.

Des questionnaires de satisfaction ont été distribués aux participants, pour interroger leurs attentes et besoins, leurs degrés de satisfaction, les points d'amélioration possible des cours, l'autoévaluation de leur degré d'autonomie pour effectuer les démarches administratives en ligne.

PROPOSER ET AGIR



PRÉCONISATIONS

Les préconisations suivantes sont le produit des échanges du Grdr avec des professionnels (institutions, associations, etc.) et des usagers, et de la capitalisation de pratiques inspirantes.

Elles ont notamment été nourries par la Rencontre-débat organisée par le Grdr le 1^{er} décembre 2016 à la Cité des Métiers (Paris 19^e), intitulée « Dématérialisation des services publics et accès aux droits : quelle inclusion numérique pour les personnes âgées immigrées ? ».

Elles ont enfin été alimentées par une lecture critique de la littérature traitant du numérique.

- ✓ Renforcer l'offre de cours d'informatique sur le territoire francilien (la diversité et le nombre de structures proposant des cours, la capacité d'accueil des structures, le nombre de cours et la durée des enseignements) pour répondre à la demande importante des seniors immigrés.
- ✓ Améliorer la visibilité de l'offre existante, le travail en réseau entre professionnels et l'orientation des publics.
- ✓ Inciter et accompagner les EPN, centres sociaux et associations à mieux prendre en compte les besoins spécifiques des personnes âgées immigrées.
- ✓ Proposer une approche non stigmatisante des projets à destination des personnes âgées immigrées.
- ✓ Faciliter l'accès à des ordinateurs et matériels informatiques, à la fois dans les lieux de vie (foyers, centres d'hébergement, etc.) et dans les espaces publics et lieux d'accueil (bibliothèques, administrations, centres sociaux, etc.).
- ✓ Développer la sensibilisation auprès des publics âgés immigrés, afin de désacraliser l'usage de l'ordinateur et d'internet et leur permettre de concevoir l'outil numérique davantage comme une opportunité que comme une contrainte subie, notamment dans la perspective de renforcer le lien et la cohésion sociale.
- ✓ Favoriser les liens intergénérationnels (pas forcément avec les enfants directs) et les échanges de savoirs et de pratiques.
- ✓ Maintenir une diversité de modes d'accès aux services publics, et notamment l'accès au guichet.

RESSOURCES EN LIGNE

OUTILS ET TUTORIELS POUR ATELIERS NUMÉRIQUES

The screenshot shows the website interface for 'Inclusion numérique des personnes âgées immigrées'. At the top, there is a navigation bar with links for 'France & Europe', 'Guinée Bissau', 'Mali', 'Mauritanie', 'Sénégal', 'Newsletter', and 'Agir ensemble >'. Below this, there are sub-links: 'Qui sommes-nous?', 'Mobilités humaines', 'Gouvernance citoyenne des territoires', and 'Connaissances à partager'. The main content area features a purple play button icon and the text 'Outils d'animation du Grdr en ligne :'. To the right, under the heading 'Documents à télécharger', there is a list of three modules: 'Module n°1 : Initiation de base à l'outil informatique', 'Module n°2 et 3 : Découverte des services publics en ligne et accès aux droits', and 'Module n°4 : Découverte des réseaux sociaux et de loisirs'.

http://www.grdr.org/Inclusion-numerique-des-personnes-agees-immigrees?var_mode=calcul

EPN

- NetPublic - Accompagner l'accès de tous à l'Internet - www.netpublic.fr
- Espaces publics numériques à Paris - L'informatique et le numérique à portée de tous à Paris www.epn-paris.org
- L'Espace Libre 13.1 (EPN géré par l'ASTS), a développé une application web à destination des migrants, intitulée « Jvis à Paris », pour l'apprentissage du français (dans le cadre des ASL) - <http://epn13.net>

WeTechCare

L'association WeTechCare, qui développe des services web à destination des publics fragiles, vient de créer une plateforme d'e-learning intitulée « Les Bons Clics », pour permettre aux aidants numériques d'accompagner les personnes éloignées du numérique (compétences numériques de base et démarches administratives en ligne) : <http://lesbonsclics.fr>

WeTechCare agit en complémentarité avec Emmaüs Connect. Les deux associations partagent le même objectif, l'inclusion numérique du plus grand nombre. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.wetechcare.org et www.emmaus-connect.org.

INFORMATION SUR LA RETRAITE ET PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE

- www.lassuranceretraite.fr
- <http://www.lassuranceretraite-idf.fr/> rubrique partenaires
- Guide des partenaires de la Cnav en Île-de-France
- Catalogue Bien vieillir en Île-de-France : soutenir les initiatives novatrices
- <http://prif.fr/>
- <http://www.pourbienvieillir.fr/>

BIBLIOGRAPHIE

- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

RAPPORTS, ÉTUDES :

- « Les territoires numériques de la France de demain », rapport à la ministre de l'Égalité des Territoires et du Logement, Cécile Duflot – Claudy Lebreton, septembre 2013
- « Ambition numérique », remise du rapport de la concertation nationale sur le numérique au Premier ministre, Conseil national du numérique, Juin 2015
- « Relations aux usagers et modernisation de l'État - Vers une généralisation des services publics numériques », enquête demandée par le Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale, Cour des Comptes, janvier 2016
- « Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation », Les Études Connexions solidaires, avril 2016
- « Tous acteurs de l'inclusion numérique ! », Les Cahiers Connexions Solidaires n°3, 1^{er} trimestre 2016
- Défenseur des Droits :
 - Rapport annuel d'activité 2016
 - Avis n° 15-29 du 17 décembre 2015, concernant le projet de loi n°3318 pour une République numérique
 - Rapport sur « Les droits fondamentaux des étrangers en France », mai 2016
 - Étude « Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics, les résultats d'une enquête mystère », septembre 2016
 - Enquête sur l'accès aux droits Volume 2, « Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours », mars 2017
- « A guichets fermés – Demandes de titres de séjour : les personnes étrangères mises à distance des préfectures », La Cimade, mars 2016
- « Le numérique pour tous ? À quelles conditions », Actes de la journée d'étude du 30 mars 2016, organisée par la MATPPS (Mission d'animation territoriale et professionnelle du Pôle Solidarité du Département de Seine-Saint-Denis)
- Administration numérique, les notes du conseil d'analyse économique, n° 34, septembre 2016

ARTICLES :

- « Action sociale et numérique : l'urgence d'un rapprochement », *Actualités Sociales Hebdomadaires* n° 2954, 1^{er} avril 2016
- « Emmaüs Connect et Google s'associent en faveur des oubliés du numérique », *Le Monde*, 13 avril 2016
- « Numérique : vers une action sociale 2.0 ? », *La Gazette Santé-Social*, juin-juillet 2016
- « Dématérialisation : Le rôle essentiel des EPN souligné dans l'accompagnement des publics », <http://www.netpublic.fr/2016/07/dematérialisation-le-role-essentiel-des-epn-soulignes-dans-l-accompagnement-des-publics/>
- « Les services publics rattragent », *60 Millions de consommateurs* - n° 519, octobre 2016
- « L'administration numérique ne doit pas accélérer l'exclusion sociale », *Libération*, le 22 novembre 2016
- « E-administration : la double peine des personnes en difficulté », *Consommation et modes de vie* n°288, CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie), avril 2017
- L'Observatoire DEs NOn REcours aux droits et services : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

GUIDES :

- « Méthodologies d'interventions auprès des résidents âgés des foyers de travailleurs migrants », *Grdr*, 2012

DOCUMENTATION CNAV :

- Des services en ligne sur mesure pour les retraités (et les actifs), Dossier de presse, CNAV, 2 février 2015
- La demande de retraite en ligne, une simplification majeure des démarches retraite, Dossier de presse, CNAV, 9 janvier 2017
- Appel à projets « Bien-vieillir en Île-de-France avec l'appui des services numériques », CNAV, Règlement 2015
- Rapport 2016 du Médiateur de l'Assurance retraite

CET OUTIL MÉTHODOLOGIQUE A ÉTÉ RÉALISÉ
AVEC LE SOUTIEN DE
LA CNAV-DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE ÎLE-DE-FRANCE
ET DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE, 2017



Grdr Migration-Citoyenneté-Développement

Association Loi 1901

Siège social : 66/72, rue Marceau 93100 Montreuil - France

Tél : 01 48 57 75 80 - Courriel : grdr@grdr.org - Site : www.grdr.org