

## **Résumé de l'étude du conseil des Aînés sur les séniors et l'Internet à Montreuil**

La dématérialisation de l'accès à la production des services publics qui a débuté il y a 5 ans va s'accroître pour atteindre en 2020 les personnes à faibles revenus. Cette nouvelle conjoncture entraînera un usage fréquent et souvent obligatoire de l'internet pour une multitude de démarches administratives et la gestion des documents nécessaires à la vie courante.

Au vu de cette situation, le conseil des Aînés de Montreuil s'est saisi de cette problématique. Il leur est apparu normal de faire un état des lieux et de vous solliciter au travers du questionnaire anonyme qui vous avait été remis lors des repas du nouvel an 2017.

Ainsi, au travers de ce diagnostic, la commission Lien Social, (instance créée le 07 janvier 2016 par le comité de pilotage - copil -), a voulu quantifier le problème et les besoins réels.

437 questionnaires ont été recueillis dont 8 nuls. Le travail d'étude de la commission a porté sur les 429 questionnaires remplis par vous, résidant, dans l'un des 6 secteurs et 14 quartiers de la ville.

Il en ressort que 47 % d'entre vous ne savent pas utiliser internet et êtes plus de 200 (46 %) à ignorer pouvoir vous faire aider pour réaliser vos démarches administratives soit auprès d'une association, d'un service public ou d'un service à la personne.

Cependant, vous êtes 320 (74 %) à ne pas souhaiter payer pour bénéficier d'un accompagnement pour l'utilisation d'internet donc moins d'un tiers qui envisage payer une somme entre 2 et 10 € pour une aide à domicile.

**Au vu de vos réponses à ce questionnaire, il apparaît à la commission « Lien Social » d'émettre son avis : envisager 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.

- Dans le questionnaire 8 % d'entre vous, disent être informés qu'une association, un service public ou autre service à la personne peut l'accompagner pour l'utilisation d'internet.

- Pour les personnes qui ne peuvent plus se déplacer, la prestation aurait lieu à leur domicile par un intervenant, émanant d'un service public ou d'une association reconnue d'utilité publique, qui apporterait le matériel nécessaire pour l'exécution des démarches.

Cette prestation n'aurait pour finalité ni d'aider à maîtriser l'informatique ni à faire acquérir du matériel aux bénéficiaires, mais d'une prestation à domicile. L'intervenant serait une personne de confiance qui apporterait le matériel nécessaire.

Si vous souhaitez recevoir l'étude complète du conseil des Aînés sur les séniors et l'Internet à Montreuil, vous pouvez nous contacter :

[conseildesaines@montreuil.fr](mailto:conseildesaines@montreuil.fr)

ou

Conseil des Aînés de Montreuil  
Hôtel de ville  
93105 Montreuil Cedex