

ÉGALITÉ DES GENRES

INTERGÉNÉRATIONNEL

SOUTIEN RURAL

NUMERIQUE



## ExpertCLICK, Espagne

### PROBLÈME

Les progrès technologiques semblent laisser les personnes âgées en dehors du champ d'action, maintenant que tout passe par internet. Une autre préoccupation concernant les seniors est de leur faire affronter leurs craintes en matière de sécurité : Comment procéder lorsque nous doutons de la fiabilité d'un site ou d'une app ? Il faut les guider dans l'utilisation de mots de passe sûrs et autres questions de sécurité. Encourager les personnes âgées à explorer et à être curieuses, tout en les incitant à demander de l'aide lorsqu'elles sont bloquées pour une raison quelconque (sentiment d'illettrisme, d'insécurité, de méfiance). Les personnes âgées ont également des besoins liés aux applications de santé, tels que les certificats COVID, ou comment prendre un rendez-vous chez le médecin en ligne.

### ACTION

ExpertCLICK est basé sur une formation aux TIC pour les Espagnols de plus de 55 ans. Il s'agit de sessions en face-à-face et en ligne sur l'utilisation des appareils électroniques domestiques et la navigation sur Internet, en vue de l'autonomie et de la satisfaction des besoins quotidiens par le biais d'applications telles que les services bancaires, de santé, les procédures administratives publiques et la recherche d'informations. L'initiative est gérée par la Fundación Cibervoluntarios et se déroule au niveau national. Les volontaires sont souvent des immigrants, motivés et dévoués à ce travail, comme par exemple Mario, originaire du Venezuela. Mario explique qu'il faut passer par les associations liées aux aînés pour proposer des activités de formation.

Elles sont aussi des bénéficiaires désireux de savoir comment répondre aux besoins de leurs utilisateurs et associés.

### RÉSULTAT

Même si le projet est toujours en cours, il a été déployé sur de nombreuses années, et il est donc possible d'avoir une idée des résultats, qui sont très bons. Selon Mario, les participants sont toujours satisfaits du service, car ils n'avaient aucune idée de la façon dont ils pouvaient déverrouiller un appareil, ni du fonctionnement du monde numérique. La formation leur a permis d'avoir des informations générales, et par la suite, ils doivent pratiquer pour ne pas oublier toutes les compétences acquises.

Il s'agit d'un problème de durabilité qui, selon Mario, peut être évité si le réseau se renforce au cours des sessions de formation : "J'ai vu dans les municipalités des professionnels qui maintenaient la communication avec les personnes âgées en ligne sur les canaux d'information. De même, certains participants au projet communiquent toujours par voie numérique avec leurs frères et sœurs et leurs petits-enfants. Il est intéressant de voir comment les gens continuent à s'adapter à leur environnement, quel qu'il soit, et quel que soit leur âge".

Outre les compétences numériques, ou l'utilisation d'outils technologiques pour promouvoir leur autonomie, l'idée est de redevenir visible : avoir un compte Facebook ou Instagram, qui est le réseau social le plus populaire, pour se connecter avec leur environnement dans toutes les étapes.

[www.expertclick.org](http://www.expertclick.org)