

L'aide à domicile lutte contre la fracture numérique

Le CMS (Centre médico-social) est aussi là pour se familiariser aux nouvelles technologies. A Montreux, une personne en âge AVS a ainsi appris à faire ses paiements en ligne grâce à son assistant social.

Ce n'est pas le moindre des innombrables services proposés par les CMS vaudois: le soutien numérique au quotidien. A Montreux, Alvina* a longtemps douté de sa capacité à faire ses paiements en ligne. Désormais, grâce à Lucien Muriset, assistant social au CMS de Montreux, qui la suit depuis huit ans, elle utilise son smartphone pour régler ses factures. «Avant, je les remplissais à la main et il me fallait ensuite aller les poster.»

Une mobilité réduite, en raison d'un genou qui la fait souffrir, et peu de place à disposition pour la paperasse: déjà deux contraintes en moins pour cette femme en âge AVS. Il aura fallu six mois, à raison d'une rencontre mensuelle dans les locaux du CMS, proche de son domicile, pour voir Alvina se débrouiller seule avec l'application fournie par son établissement bancaire.

«Ma cliente a toujours manifesté un esprit ouvert envers les nouvelles technologies et les réseaux sociaux, explique Lucien Muriset. Malgré son intérêt, elle avait simplement quelque difficulté à franchir le cap. Aujourd'hui, c'est chose faite et je suis là, uniquement, pour répondre à d'éventuelles questions ponctuelles. J'aimerais souligner, aujourd'hui, le chemin parcouru par Alvina.»

Peur de perdre de l'argent

Parmi les trente personnes dont cet assistant social a la charge, seules deux ont franchi le pas du paiement en ligne: «Beaucoup se rendent encore à la banque pour retirer de l'argent et payer au guichet ou passent des ordres par poste.» Principal obstacle, des craintes d'ordre psychologique: «J'entends beaucoup de gens dire qu'ils ont peur, assure Alvina.



Ils pensent que les services de paiement en ligne leur feront perdre de l'argent. Ou, alors, ils ne veulent pas entendre parler de smartphones.»

A ce stade, dans une société de plus en plus numérisée, l'intervention de l'assistant social du CMS est d'autant plus cruciale: «C'est là tout le sens de mon accompagnement psycho-social: rassurer, trouver des pistes d'utilisation et des explications de fonctionnement, assurer une présence rassurante.» En plus d'un soutien administratif ou d'une aide à la gestion financière, consistant, par exemple, à gérer des remboursements de frais médicaux, Lucien Muriset est ainsi outillé pour fournir des conseils et offrir une guidance jusqu'à l'autonomie numérique.

Afin d'être en mesure de proposer ce service, l'assistant social doit toutefois être certain que la personne ait les capacités de le faire. «Une maîtrise des codes

d'accès est nécessaire. Mes conditions cadres m'interdisent de les introduire dans le système à la place des personnes présentant des difficultés cognitives.»

L'assistant social du CMS de Montreux n'est pas le seul à avoir contribué au passage d'Alvina dans le monde numérique. Une ergothérapeute lui a également appris à manipuler correctement son smartphone: «Scanner correctement un bulletin de versement, à quelle distance du document le positionner, sous quel angle...» Comme le dit si bien Lucien Muriset: «La technologie, c'est bien tant qu'elle demeure simple, sans devenir trop sophistiquée.»

NICOLAS VERDAN

*Prénom d'emprunt d'une cliente du CMS de Montreux rencontrée chez elle par générations.

Sanetra Culaud