

# Accompagnement administratif numérique pour seniors

Pro Senectute Vaud complète ses prestations avec un accompagnement bénévole ponctuel pour aider les personnes dès soixante ans à se familiariser avec les services numériques.



© auremar / Adobe StockEn

complément à l'accompagnement administratif généraliste, Pro Senectute Vaud propose depuis quelques mois une intervention portant spécifiquement sur les aspects numériques de la gestion administrative. Ce soutien donne l'occasion aux seniors d'acquérir ou de consolider des compétences pour l'utilisation de services en ligne ou d'applications pour les paiements électroniques (e-banking, Twint), la mobilité (CFF, Fairtiq) ou les assurances maladie.

Ponctuelle, la démarche comprend huit à dix sessions au maximum, réparties sur une période de quatre mois. L'objectif est que les personnes utilisatrices soient en mesure d'effectuer les opérations correspondantes de manière autonome au terme de l'accompagnement.

Cette prestation est gratuite et ne nécessite pas d'évaluation sociale préalable. La ou le bénéficiaire doit disposer de sa capacité de discernement et reste responsable de sa gestion, tant administrative que financière. Un autre prérequis demande de posséder un smartphone, une tablette ou un ordinateur adapté à la gestion numérique et de l'utiliser régulièrement dans sa vie quotidienne.

## Complément à l'accompagnement généraliste

Cette nouvelle offre spécifique aux aspects numériques vient s'ajouter à l'accompagnement administratif proposé de longue date par Pro Senectute Vaud. Également mise en œuvre par des bénévoles qualifié-es, la prestation préexistante se déroule, elle, à un rythme mensuel, pour une durée indéterminée. Elle porte sur les actions courantes et simples de la gestion administrative privée, tant sur papier que numérique, telle que le paiement des factures, les demandes de remboursement des frais de soins, le classement ou encore la rédaction de correspondance.

Contrairement au nouvel accompagnement numérique, l'activation de la prestation généraliste fait l'objet d'une évaluation préalable et nécessite la sollicitation d'un-e professionnel-le de l'action sociale qui reste référent-e tout au long du suivi. Il s'agit donc là d'une délégation de tâches administratives d'un-e professionnel-le à un-e bénévole. Autre différence, l'accompagnement généraliste s'adresse en priorité aux seniors en situation financière modeste (bénéficiaires PC) ou avec des fragilités diverses.

Proposées toutes les deux gratuitement et fournies par des bénévoles qualifié-es, les prestations numérique comme généraliste sont mises en œuvre de façon personnalisée, afin de répondre autant que possible aux besoins spécifiques. Elles complètent l'action des professionnel-les en contribuant à l'autonomie et à la sécurité matérielle des seniors qui éprouvent des difficultés avec les démarches administratives. Pro Senectute Vaud se charge du recrutement, de la formation et du suivi des bénévoles.

(NIB avec Pro Senectute Vaud)

Voir la [page internet](#) présentant les deux prestations.