

AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SENIORS

SOMMAIRE

P.4

Pourquoi ce guide ? / Quels sont ses objectifs ?

P.5

Panorama des politiques d'inclusion numérique

p.6 – Le plan national pour un numérique inclusif et sa déclinaison

p.7 – Les schémas départementaux pour l'inclusion numérique (SDIN) et la participation des conseils départementaux dans la mise en œuvre de la stratégie nationale

p.8 – La politique d'action sociale de la branche retraite

p.13 – L'action des membres de la conférence des financeurs

P.15

L'articulation locale des politiques d'inclusion numérique

p.16 – Indications pour le déploiement amont/aval du référentiel Autonomie numérique

p.17 – Pratiques d'intérêt pour la mise en œuvre d'un maillage territorial de la politique d'inclusion numérique

P.23

Annexe : trame d'appui à la construction d'un maillage territorial des actions d'inclusion numérique à destination de personnes âgées

POURQUOI CE GUIDE ?

- Le présent guide est un outil d'information et de partage de pratiques remarquables identifiées sur les territoires.
- Il s'adresse aux membres des conférences des financeurs, en particulier aux conseils départementaux et aux caisses de retraite, qui sont les premiers financeurs d'actions d'inclusion numérique à destination des seniors.
- Il est notamment issu du référentiel interrégimes d'actions collectives du bien-vieillir « Autonomie numérique », et des réflexions et travaux menés dans le cadre des groupes techniques dédiés au pilotage et à l'évaluation des actions portées par les conférences des financeurs, animés par la CNSA et préparés avec la Cnav.
- Document pédagogique à vocation opérationnelle, il peut servir d'appui aux conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie et caisses de retraite pour le développement d'actions d'inclusion numérique coordonnées à destination des personnes âgées.

QUELS SONT SES OBJECTIFS ?

- Il vise notamment à favoriser le développement d'une politique d'inclusion numérique à destination de personnes âgées qui s'articule avec les solutions de médiation numérique existantes ou en construction sur les territoires, dont les conférences des financeurs doivent être la pierre angulaire.
- Ce guide présente dans un premier temps un panorama des principales politiques d'inclusion numérique portées par les membres des conférences, en particulier des départements et des caisses de retraite.
- Des pratiques d'intérêt pour l'articulation locale des politiques d'inclusion numérique y sont ensuite détaillées, que ce soit, d'une part, entre les membres financeurs des conférences et avec la politique territoriale d'inclusion numérique – les Hubs notamment – et, d'autre part, pour détecter les personnes âgées ayant besoin d'un accompagnement vers l'autonomie numérique et les orienter, à la suite des ateliers, vers les partenaires relais existants, grâce au maillage local mis en place.



PANORAMA DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMÉRIQUE

LE PLAN NATIONAL POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF ET SA DÉCLINAISON

Le Plan national pour un numérique inclusif a été lancé en 2018¹ et consolidé en 2020 dans le cadre d'un plan de relance en faveur de l'inclusion numérique. Les grands axes de travail de cette stratégie sont² :

- détecter les publics : permettre aux personnes en contact avec des publics en difficulté de les diagnostiquer (plan de formation des travailleurs sociaux, structuration d'une offre de formation pour les services civiques, développement d'outils en ligne comme *Les Bons Clics*³ ;
- accompagner dans les démarches : encadrer les aidants numériques qui font « à la place de » ;
- orienter pour rendre autonomes : permettre aux agents de rediriger les publics vers des lieux adaptés de médiation et d'accompagnement (lancement du pass numérique) ;
- consolider : structurer dans les territoires les lieux de la médiation numérique (le déploiement de têtes de réseau locales, les *Hubs* France Connectée) ;
- outiller et soutenir les dispositifs (outils d'auto-évaluation : PIX).

Cette stratégie s'adresse à l'ensemble des publics éloignés du numérique, dont les personnes âgées. L'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) pilote le programme société numérique⁴ pour

accompagner les collectivités territoriales dans la mise en œuvre de la stratégie nationale, notamment du pass numérique et le développement de stratégies locales.

La mise en œuvre de cette stratégie nécessite en effet une importante articulation de compétences territoriales⁵ :

celle de la région pour le développement économique, du département pour la solidarité territoriale et l'inclusion sociale, des intercommunalités et des communes, premiers points de contact avec les usagers. La multiplication des initiatives publiques et privées peut rendre l'offre de médiation numérique difficilement lisible.

La création des *Hubs* territoriaux pour un numérique inclusif vise à :

- fédérer, à l'échelle d'un territoire interdépartemental, les acteurs de l'inclusion numérique en identifiant les lieux de médiation, les capacités territoriales et l'accessibilité de ces services et l'adéquation de ces besoins avec les moyens du territoire ;
- accompagner la création ou le renforcement des projets d'inclusion numérique en formant les acteurs concernés, en délivrant des outils nécessaires et en aidant à la recherche de financements⁶.

Plusieurs membres des conférences des financeurs ont à ce titre intégré des groupes de travail mis en place dans le cadre des *Hubs*.

¹ societenumerique.gouv.fr/plannational

² cohesion-territoires.gouv.fr/inclusion-numerique-favoriser-lapprentissage-du-numerique-et-developper-les-usages#scroll-nav_2

³ lesbonsclics.fr

⁴ agence-cohesion-territoires.gouv.fr/offre-de-service-numerique-461

⁵ senat.fr/presse/cp20200706.html

⁶ La cartographie des hubs territoriaux est disponible sur opendata.caissedesdepots.fr/pages/hub_territoiriaux/

LES SCHÉMAS DÉPARTEMENTAUX POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE (SDIN)

Les conseils départementaux participent à la mise en œuvre de la stratégie nationale. Ils sont chargés de la cohésion et des solidarités sociales et territoriales.

Annoncés dès 2017 dans le cadre de la préparation de la stratégie nationale d'inclusion numérique, les schémas départementaux pour l'inclusion numérique (SDIN) ont pour vocation d'identifier les acteurs de l'accompagnement et de la formation au numérique présents dans un département donné et les besoins les plus urgents en matière d'inclusion numérique sur ce territoire. Dans une seconde phase, le schéma consiste à déployer un plan d'action proposant des solutions opérationnelles et concertées avec les acteurs du territoire.

Le SDIN vient s'inscrire en complémentarité de 3 autres stratégies départementales : le Schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN), le Schéma départemental des usages et services numériques (SDUSN) et le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP). Les collectivités territoriales sont par ailleurs fortement engagées dans la mise en œuvre de la stratégie nationale pour l'inclusion numérique, notamment du développement du pass numérique. Le pass numérique prend la forme de carnets de plusieurs chèques qui donnent aux bénéficiaires le droit d'accéder – dans des lieux préalablement qualifiés – à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur¹.

Les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs sociaux, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique. Ces pass sont cofinancés par l'État et les collectivités locales via des appels à projets lancés par l'État à l'attention des collectivités. 34 conseils départementaux ont ainsi été lauréats des appels à projets lancés par l'État pour le cofinancement des pass numériques².

Point d'attention

Les concours de la conférence des financeurs relèvent d'un concours financier versé par un opérateur de l'État, ils n'ont pas vocation à cofinancer le pass numérique.

En tant que présidents des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, les conseils départementaux sont amenés, avec les autres membres qui composent la conférence (caisses de retraite, ARS, etc.), à coordonner les financements d'actions d'inclusion numérique à destination des personnes âgées dans le cadre d'une stratégie commune. Ce travail d'articulation doit prendre en compte les stratégies plus généralistes d'inclusion numérique mises en œuvre sur le territoire.

¹ agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116

² Conseils Départementaux de l'Ardèche, de l'Eure, de l'Hérault, de la Charente, de la Corrèze, de la Côte d'Or, de la Haute-Savoie, de la Haute-Vienne, de la Loire, de la Lozère, de la Vienne, des Bouches-du-Rhône, du Calvados, du Finistère, du Lot-et-Garonne, du Nord, du Pas-de-Calais, du Puy-de-Dôme

LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE DE LA BRANCHE RETRAITE

L'OFFRE DE SERVICES EN ACTION SOCIALE PORTÉE PAR L'ASSURANCE RETRAITE

Au-delà du suivi de la carrière, du calcul et du versement des pensions, l'Assurance retraite, composée des 15 Carsat, de la Cnav Île-de-France, des 4 caisses générales de sécurité sociale et de la Caisse de sécurité sociale de Mayotte, dispose d'une seconde mission, celle d'accompagner la vie à la retraite dans un vieillissement actif. C'est toute l'ambition de l'action sociale retraite : agir sur les grands déterminants liés à l'âge que sont la santé,

les ressources et l'isolement. Prévenir la perte d'autonomie est d'autant plus important qu'à l'horizon 2050, plus d'un français sur trois aura plus de 60 ans.

Afin de permettre aux retraités d'être autonomes et en bonne santé à leur domicile le plus longtemps possible, les caisses de retraite ont mis en place un socle commun de services pour incarner et déployer cette offre sur les territoires autour du bien-vieillir.

Ce socle commun d'intervention se décline autour de 3 niveaux



- **Les informations et conseils** qui favorisent les comportements protecteurs dès le passage à la retraite et permettent de maintenir une relation avec les retraités, avec une attention particulière vers ceux qui présentent une fragilité (santé, ressources, isolement).

- **Les actions collectives** qui réunissent des retraités autour d'activités variées (forums, conférences, ateliers, réunions collectives, etc.) destinées à présenter les grands thèmes de prévention ou à favoriser le lien social. Les ateliers sont

l'un des produits phares de cette offre et ont notamment pour objectif de présenter à des groupes composés d'une dizaine de participants un parcours composé de plusieurs séances autour de thématiques comme l'activité physique adaptée, le passage à la retraite, l'équilibre, la nutrition,

le sommeil, la mémoire, l'adaptation du logement et l'autonomie numérique. Ces actions sont priorisées sur les territoires et vers les retraités fragilisés, via les données propres dont dispose l'Assurance retraite¹ et les signalements de ses partenaires.

L'OFFRE DE SERVICE SE DÉCOMPOSE AUTOUR DE 9 GRANDS THÈMES D' ACTIONS COLLECTIVES

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1 Bienvenue à la retraite | 6 Autonomie numérique |
| 2 Activité physique adaptée | 7 Équilibre |
| 3 Nutrition | 8 Habitat |
| 4 Sommeil | 9 Bien vivre sa retraite |
| 5 Stimulation cognitive / mémoire | |

L'ensemble des référentiels sont à retrouver dans l'espace professionnel du Portail Pour bien-vieillir : pourbienvieillir.fr/publications-professionnelles

- **Les aides individuelles** constituent un ensemble de services à disposition des retraités rencontrant un début de fragilité. Objectif : limiter l'impact de leur fragilité et proposer des plans d'aide

à domicile pour leur permettre de rester chez eux en autonomie (portage de repas, entretien du logement, aide au retour à domicile après hospitalisation, travaux d'aménagement du logement, etc).

¹ Via notamment les observatoires des fragilités (voir focus page 24)

NOUVEAUTÉ

L'Assurance retraite lance les plans d'aide OSCAR (offre de services coordonnés pour l'accompagnement de ma retraite) qui sont déployés progressivement depuis juillet 2021 : ils remplaceront à terme les plans d'actions personnalisés.



LES 4 COMPOSANTES D'OSCAR

- 1 **Un forfait prévention**
pris en charge à 100 % par l'Assurance retraite dans la limite de 500 €.
- 2 **Des heures d'accompagnement et de prévention à domicile**
prises en charge en fonction du taux de participation de l'Assurance retraite défini selon le barème national.
- 3 **Des programmes de prévention**
ateliers collectifs, conférences, forums, programmes proposés par l'Agirc-Arrco, Seniors en vacances, etc.
- 4 **Un forfait coordination**
sous conditions.

ZOOM SUR LE FORFAIT PRÉVENTION

Objectif : proposer des actions de prévention et de lien social



- **Cadre de vie et sécurité à domicile** : aides techniques, assistance et sécurité, gros travaux d'entretien, petits travaux.
- **Mobilité et lien social** : aide à la mobilité, aide aux loisirs, accompagnement informatique, repas en structure.
- **Soutien personnalisé** : mieux-être, soutien psychologique, conseils en prévention, conseils en gestion.
- **Vie quotidienne** : livraison de courses, portage de repas.



100 % Prise en charge

Forfait pris en charge à 100 % à l'Assurance retraite dans la limite d'un **plafond maximal fixé à 500 €** par an et par bénéficiaire.

Versement



- **Paiement autant que possible au prestataire** : versement unique ou accès à un compte en ligne.
- **Paiement au bénéficiaire** : versement unique dans le mois qui suit la date d'effet de la prestation.

L'offre « Autonomie numérique » portée par l'Assurance retraite, en interrégimes et en partenariat avec la CNSA¹

Avant 75 ans, la fracture numérique est plus sociale que générationnelle : il s'agit moins de développer des dispositifs spécifiques aux seniors que d'adapter l'approche du numérique aux centres d'intérêt de chacun et de diversifier les formats pour répondre à la variété des besoins². L'inclusion numérique doit en effet être promue auprès du public senior par et pour le lien social pour les motifs suivants :

- le lien social est le premier vecteur de prévention de la perte d'autonomie, alors que l'exclusion numérique est un facteur aggravant d'isolement social ;
- le numérique requiert une certaine confiance en soi pour oser l'utiliser, se tromper, recommencer, et les mécanismes d'autocensure, particulièrement développés chez les seniors, sont souvent déterminants dans le rapport à l'apprentissage du numérique ;

- il est d'abord nécessaire de comprendre les enjeux de la numérisation de la société, ses opportunités, permettant d'avoir les clés pour moins la subir, et prendre conscience de l'étendue des possibilités qu'offre le numérique.

Afin de renforcer le pouvoir d'agir des seniors en répondant aux besoins et en maintenant le lien social, l'atelier collectif « Autonomie numérique », porté en interrégimes sur les territoires et en partenariat avec la CNSA, vise à :

- sensibiliser à l'importance de suivre un parcours d'accompagnement au numérique global ;
- développer et entretenir le lien social ;
- maîtriser l'équipement ;
- savoir s'informer, communiquer en ligne ;
- réaliser les démarches administratives et du quotidien en ligne, en sécurité.

AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS :

le nouveau référentiel d'actions collectives
de prévention des caisses de retraite

POUR BIEN VIEILLIR

Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Avec la participation de

l'Assurance Retraite
le service des fonctions techniques et techniques

CNRACL
le service des fonctions techniques et techniques

sa santé famille retraite services
L'essentiel à plus seniors

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc-arrco

cnsa
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

¹ Le référentiel complet « Autonomie numérique » est téléchargeable sur : pourbienvieillir.fr/referentiel-autonomie-numerique

² Étude « Publics seniors et inclusion numérique » réalisée par WeTechCare et commandée par l'Assurance retraite en 2019.

Englobant le moment de vie délicat du passage à la retraite, cet atelier s'adresse aux personnes de 55 ans et plus, vivant à domicile ou en résidence autonomie et prioritairement aux publics en situation d'isolement social ou géographique.

Il se compose de 8 modules socles et de 1 à 7 modules complémentaires permettant d'approfondir ou de répondre aux difficultés. Chaque parcours s'adresse à un groupe de 7 à 10 personnes qui va suivre l'ensemble des séances. En début de parcours, un diagnostic d'autonomie numérique est réalisé pour chaque participant puis une évaluation « à chaud » à la fin, et une autre « à froid » 2 à 3 mois plus tard, permettant de réaliser une étude d'impact.

L'atelier « Autonomie numérique » offre un contenu socle obligatoire complet et évaluable. Il comprend l'ensemble des bases pour être autonome numériquement, ainsi que la possibilité de mettre en place des modularités en fonction des spécificités des territoires et des besoins des publics.

Le référentiel s'inscrit dans une démarche coordonnée et forme la matrice élaborée de manière partenariale à l'intention des porteurs de projets lauréats des dispositifs dédiés et portés par les caisses de retraite en interrégimes. Il constitue par ailleurs un outil d'aide à la décision pour les membres des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie.

FORME ET CONTENU



8 modules socles avec pour objectifs :

- comprendre l'importance et les enjeux de l'utilisation du numérique aujourd'hui ;
- découvrir et utiliser les équipements ;
- maîtriser l'ensemble des usages de base du numérique ;
- faire émerger de nouvelles envies ;
- relayer vers les partenaires locaux.



7 modules complémentaires optionnels avec pour objectifs :

- approfondir les notions non ou mal comprises ;
- répondre aux difficultés ;
- garantir un niveau d'autonomie suffisant ;
- prendre en compte les difficultés spécifiques des publics fragiles ;
- présenter les outils en ligne locaux dédiés au bien-vieillir ;
- favoriser l'adhésion des participants aux différentes offres de services proposées par les caisses de retraite.

POUR ALLER PLUS LOIN

L'intégralité du référentiel « Autonomie numérique » est téléchargeable sur :

[pourbienvieillir.fr/
referentiel-autonomie-numerique](http://pourbienvieillir.fr/referentiel-autonomie-numerique)

L'ACTION DES MEMBRES DE LA CONFÉRENCE DES FINANCEURS

Le soutien aux usages du numérique et à l'inclusion numérique des personnes âgées est une thématique de prévention de plus en plus identifiée et soutenue par les membres des conférences des financeurs. La crise sanitaire a notamment été l'occasion de développer des actions de lutte contre l'isolement et de prévention réalisée en distanciel. Le constat partagé est celui de la nécessité d'accompagner davantage les personnes âgées qui le souhaitent dans l'usage des outils numériques.

En 2020, au niveau national, les membres des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie ont contribué au financement d'actions collectives de prévention sur la thématique des usages du numérique à hauteur de plus de 11 M€. Près de 6 000 actions ont été réalisées dans ce cadre, auprès de plus de 113 000 bénéficiaires. La part des financements alloués à cette thématique de prévention entre 2019 et 2020 est constante et représente, en 2020, 8,4 % des financements alloués aux actions collectives de prévention.

Les conseils départementaux, via l'utilisation du concours de la conférence des financeurs, sont les principaux financeurs identifiés de ces actions. Les concours ont en effet permis de financer près de 3 000 projets en 2020 pour un montant de plus de 7,9 M€. 81 000 personnes âgées ont bénéficié de ces actions. Celles-ci prennent le format d'ateliers collectifs de sensibilisation et de formation à l'utilisation d'outils numériques.

Pour rappel, les concours de la conférence des financeurs (concours « autres actions de prévention » et « forfait autonomie ») ont vocation à compléter l'offre existante sur

le territoire, en fonction des besoins prioritaires identifiés par ses membres.

► Les conférences des financeurs doivent en effet être le lieu de l'articulation des politiques des différents financeurs autour d'une stratégie partagée pour l'inclusion numérique.

Deux niveaux d'articulation peuvent être identifiés :

- 1) Articulation entre les financements et les stratégies des différents financeurs membres des conférences.
- 2) Articulation avec la politique territoriale d'inclusion numérique.

La conférence doit être le lieu de l'organisation du déploiement de la politique de prévention, et son installation souvent antérieure à la structuration d'une offre de soutien à l'autonomie numérique constitue en ce sens un levier important.

La reconnaissance de l'expertise et des apports méthodologiques de chacun de ses membres est en effet essentielle.

► L'utilisation commune du référentiel Autonomie numérique pour la sélection des actions de prévention dédiées à cette thématique peut s'accompagner d'articulations dans les procédures de sélection et dans l'évaluation des projets retenus (appels à projets mutualisés, instruction commune des projets, recours aux cartographies, diagnostics élaborés par les conférences mais aussi ceux travaillés spécifiquement par ses membres, etc.)¹.

Au-delà de l'articulation des stratégies des membres des conférences, une articulation territoriale avec la politique d'inclusion numérique doit être construite.

¹ Des exemples d'articulation territoriale sont détaillés en seconde partie de ce guide.

FOCUS : L'ASSURANCE RETRAITE AU SEIN DES CONFÉRENCES DES FINANCEURS

La Cnav, en sa qualité de caisse nationale et de tête de réseau de l'Assurance retraite, est membre du comité de pilotage national des CFPPA aux côtés de la CNSA et d'autres institutions partenaires. Au niveau régional, chaque caisse est représentée au sein des instances de travail des conférences (bureau, Cotech, etc.) et contribue à l'élaboration, au financement et au suivi du programme coordonné.

L'Assurance retraite contribue par ailleurs aux axes d'intervention des CFPPA via deux modalités potentielles de collaboration au niveau régional :

- des délégations de gestion ou subventions allouées par les CFPPA à l'Assurance retraite pour le financement d'actions collectives de prévention et d'aides techniques (1 015 419 € en 2020) ;
- des financements sur fonds propres des caisses régionales sur le périmètre d'action de la conférence prévu par la loi (21 387 000 € en 2020 sur les axes 1, 6 et pour le soutien aux actions d'accompagnement des proches aidants).



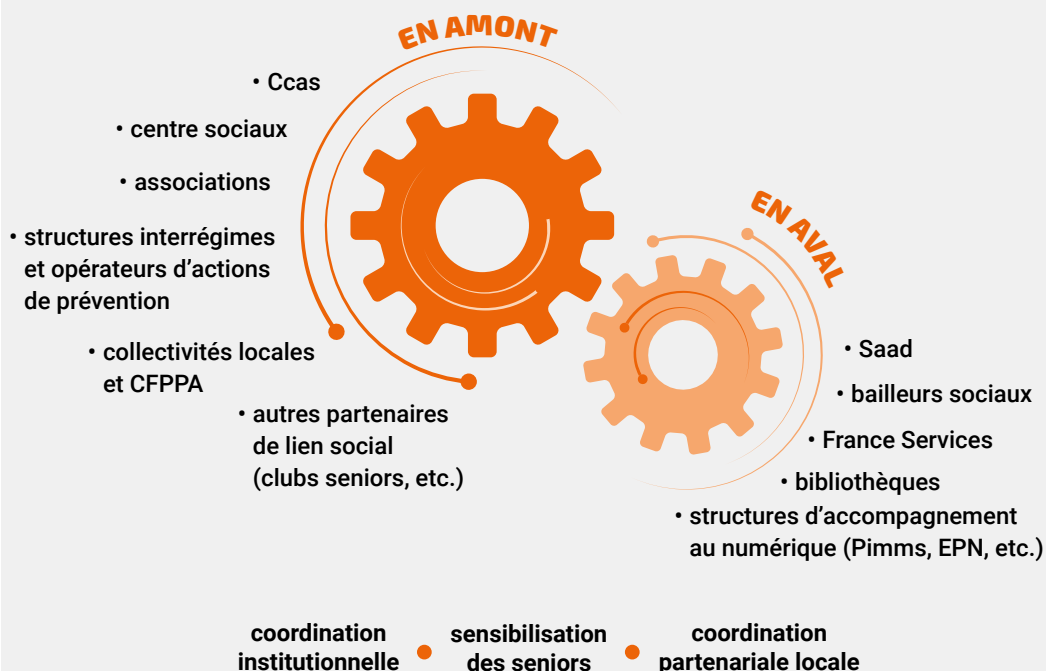
L'ARTICULATION LOCALE DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMÉRIQUE

INDICATIONS POUR LE DÉPLOIEMENT AMONT/AVAL DU RÉFÉRENTIEL AUTONOMIE NUMÉRIQUE

Au-delà de la mise en place d'un atelier « Autonomie numérique » à destination des seniors, chaque acteur doit s'inscrire dans une boucle essentielle de coordination et de maillage avec l'ensemble des partenaires locaux :

- en amont, garantissant la sensibilisation, la détection des publics pour une orientation vers l'atelier ;
- en aval, en informant les publics sur l'existence de partenaires relais, présents pour un coup de pouce, une aide ponctuelle, une réassurance.

UN MAILLAGE SOLIDE



UN MAILLAGE TERRITORIAL DE LA POLITIQUE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

En 2020 et 2021 la CNSA a organisé, en lien étroit avec la Cnav et auprès des référents pour la conférence des financeurs des conseils départementaux, deux groupes techniques sur la thématique de l'inclusion numérique. L'objectif de ces réunions était de partager les repères méthodologiques existants afin d'appuyer la sélection de projets et favoriser l'articulation des financements/politiques d'inclusion numérique destinés aux personnes âgées de 60 ans et plus. Dans ce cadre et concernant les stratégies et des financements en particulier, les participants ont identifié plusieurs pratiques d'intérêt.

- **Identifier les besoins spécifiques du territoire ainsi que les ressources locales de l'inclusion numérique**, permettant de s'assurer, d'une part, que les actions financées dans le cadre de la conférence s'intègrent bien à l'offre générale de soutien aux usages du numérique, et d'autre part, de la possibilité de mettre en œuvre le meilleur maillage local des solutions de prévention. L'objectif est de permettre l'orientation des personnes âgées qui le souhaitent vers les solutions qui répondent à leurs besoins.

En amont de la mise en œuvre de cette démarche dans le cadre de la conférence des financeurs, il est conseillé :

- de s'assurer de l'articulation interne au conseil départemental avec les équipes en charge des schémas liés au numérique (transmission d'états des lieux préalables/diagnostics réalisés en vue de la rédaction des schémas, échanges réguliers sur la mise en œuvre des schémas, etc.) ;
- pour les territoires couverts par un Hub territorial¹ de prendre contact avec les référents du Hub pour prendre connaissance du travail de diagnostic des besoins et des ressources réalisés sur le

territoire ainsi que de l'appui qui peut être proposé par la structure.

EN RÉGION

Dans l'Oise, les services



de la plateforme téléphonique du conseil départemental utilisent la cartographie des actions réalisée

par le Hub SILAB pour orienter les personnes. Dans le Maine-et-Loire, un référentiel d'actions locales a été créé en partenariat avec le Hub ONUMM et l'ensemble des partenaires locaux (voir p. 21).

► Vous trouverez par ailleurs en Annexe une trame d'appui à l'identification des besoins des personnes âgées du territoire ainsi que des ressources locales de l'inclusion numérique.

- **Prendre en compte des problématiques spécifiques des territoires, en particulier des territoires ruraux.** Le développement de solutions itinérantes (actions, labellisation de structures) ou la mise en place de partenariats avec des acteurs tels que les centres sociaux ruraux peuvent constituer des leviers.
- **Rechercher des solutions pour répondre aux difficultés identifiées sur l'acquisition de matériel** par les personnes âgées : aides de certaines caisses régionales de retraite, associations qui recyclent les matériels informatiques usagés et les revendent à faible coût après le cycle d'ateliers, mise à disposition de matériel, pour les ateliers ou pour des besoins ponctuels.

EN RÉGION

dans le Maine-et-Loire, la MSA peut proposer des aides à l'achat de matériel au titre des prestations extra-légales.



¹ Voir la cartographie sur : opendata.caissedesdepots.fr/pages/hub_territoiriaux/

Tableau de synthèse des pratiques identifiées pour renforcer l'articulation des actions d'inclusion numérique à destination de personnes âgées

Quelles articulations entre les conférences des financeurs et les autres politiques locales ? Quels fonctionnements opérationnels peuvent être trouvés pour faciliter les transmissions d'informations/le travail commun ?	
En amont : détection, sensibilisation des seniors	Requêtes potentielles sur bases de données : Carsat, conseils départementaux, observatoires des fragilités. Appui sur un réseau local dédié (cf. : exemple du Maine-et-Loire dans le cadre des actions du Hub). Cartographie des actions financées par les membres (cf. : exemple de l'Ille-et-Vilaine) et/ou de l'ensemble des acteurs de l'inclusion numérique (cf. : exemple du Maine-et-Loire). Rôle des centres sociaux, Ccas, associations locales, centres locaux de santé, MJC, foyers ruraux pour le repérage des personnes (voir annexe de ce document).
Pendant : au cours de l'action	Mutualisation des procédures de sélection des projets (outils/expertises/instruction/évaluation) (cf. : exemple de la Bretagne). Mise en place de groupes de travail dédiés entre les membres de la conférence et avec les acteurs locaux de l'inclusion numérique (avec l'appui d'un Hub le cas échéant). Vérification de la bonne répartition géographique et thématique des projets sur les territoires et recherche de leviers pour favoriser ce maillage (travail avec des élus sur les zones blanches, avec les opérateurs régionaux positionnés sur ces zones, etc.). Organisation de rencontres entre les membres de la conférence et les promoteurs des offres d'accompagnement pour mesurer l'efficacité et la complémentarité avec les autres formats d'actions.
En aval : offres rebonds	Évaluation et études d'impacts communes (cf. : exemple de la Bretagne). Maintenir des rencontres numériques au sein du groupe formé pour tisser du lien social. L'atelier « Autonomie numérique » constitue une porte d'entrée vers l'offre locale de prévention, notamment les ateliers du bien-vieillir.
Comment permettre aux acteurs locaux d'orienter les personnes vers des solutions adaptées à leurs besoins ?	
En amont : détection, sensibilisation des seniors	Reconnaissance de la place des Clic dans l'écosystème, via la procédure de sélection des projets (exemple en Ille-et-Vilaine) ou via conventionnement. Création d'un réseau local dédié (rechercher l'appui d'un Hub le cas échéant). Circuit d'information : potentialité de création d'une mise en réseau des partenaires, qui échangent et interagissent dans ce cadre, et s'orientent les publics. Les centres sociaux peuvent constituer directement des groupes. Les ateliers mis en place par les structures interrégionales visent en priorité les zones blanches.
Pendant : au cours de l'action	Sur la dernière séance, l'intervenant remet aux participants la liste des partenaires locaux (voir Annexe de ce document). Organisation d'une journée avec les porteurs de projets pour présenter les outils développés (par exemple diagnostic de l'offre, cartographies, guide, etc.).
En aval : offres rebonds	Permanences centres sociaux, Clic Maisons France Services Autres partenaires via réseau local dédié

Quelle stratégie de communication/information (vers les acteurs locaux et les personnes âgées) ?

En amont : détection, sensibilisation des séniors	Guide/document qui informe sur ce qui est mis en place au niveau local (offre d'accompagnement au numérique avec distinction entre parcours d'autonomie et offre ponctuelle). Formation des Saad et autres partenaires locaux Évènement/forums
Pendant : au cours de l'action	
En aval : offres rebonds	Guide, cartographie, site de recensement des acteurs de terrain Mailing dédié aux participants (évaluation à froid 2 à 3 mois et information sur les relais partenariaux locaux)

Quelles solutions mettre en place pour toucher/accompagner les publics les plus fragiles/précaires ?

En amont : détection, sensibilisation des seniors	Formation des professionnels au repérage des fragilités (Bretagne). Démarches d'aller vers/dispositifs mobiles, itinérants. Appui sur les associations de lutte contre l'isolement qui se rendent au domicile des personnes (relai auprès des Ccas, Saad, équipes d'évaluation au domicile, etc.). Une première « marche » d'accompagnement individuel potentiellement portée par les Saad. Sensibilisation des personnels de mairies, bibliothèques. Les ateliers mis en place par les structures interrégimes visent en priorité les zones blanches.
Pendant : au cours de l'action	Modularités de l'atelier : mise en place de séances supplémentaires pour répondre à des difficultés, et d'approfondissements de contenus incontournables.
En aval : offres rebonds	Mailing dédié aux participants (évaluation à froid 2 à 3 mois et information sur les relais partenariaux locaux).

Exemples de construction de stratégies articulées dans le cadre de conférences des financeurs

Le financement articulé d'actions d'inclusion numérique dans le cadre d'appels à projets communs entre plusieurs membres de la conférence des financeurs : l'exemple de la Bretagne.

Les départements de la région Bretagne ne sont pas couverts par l'action d'un Hub territorial. Néanmoins, des travaux permettant une meilleure articulation du financement d'actions de prévention par les membres des conférences des financeurs de la région ont été engagés. Cette articulation comprend notamment une réflexion spécifique sur les actions relatives à l'inclusion numérique.

Ainsi l'ARS, les 4 conseils départementaux (CD) bretons et la structure interrégime Pour bien-vieillir Bretagne (PBVB) ont travaillé à la construction d'un seul appel à projet commun pour le financement d'actions de prévention (à raison d'un appel à projet annuel dans chaque département, avec un calendrier variable selon les départements).

Cette démarche vise à :

- proposer aux usagers des programmes de prévention cohérents sur les territoires ;
- simplifier les démarches des porteurs de projets (réponse à un seul appel à projet, versement unique) ;
- mettre en commun les ressources et expertises entre les institutions membres des conférences :
 - intégration des référentiels de l'interrégime intégrés aux cahiers des charges ;
 - prise en compte des recommandations ARS sur l'activité physique adaptée et la nutrition ;

- regard croisé de professionnels dans les commissions territoriales d'étude des projets ;
- facilitation de l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie commune de prévention de la perte d'autonomie.

EN RÉGION



En Ile-et-Vilaine, le travail commun sur l'appel à projet a permis un travail d'harmonisation des pratiques et des coûts (clarification de la place des Clic, cadrage de prestations individuelles, etc.) et des réflexions stratégiques sur des sujets comme l'évaluation de la conférence des financeurs et de dispositifs spécifiques (prestations d'ergothérapie, impact de la gratuité des actions, etc.).

Les orientations de chaque financeur (ARS, CD, PBVB) sont précisées dans le cahier des charges. L'instruction des dossiers est commune et se fait dans le cadre des instances de travail de chaque conférence des financeurs. Les projets retenus sont financés directement par l'un des trois financeurs. Des cartographies précises des projets financés sont réalisées et permettent aux financeurs de s'assurer de la complémentarité de l'ensemble des projets pour un bon maillage territorial.

POUR ALLER PLUS LOIN

D'autres exemples de procédures communes de sélection de projets de prévention sont présentés dans le guide sur les procédures de sélection de projets (CNSA – 2019) disponible sur l'extranet de la CNSA¹.

¹ portail.cnsa.fr L'accès à l'extranet est ouvert aux membres de la conférence des financeurs et nécessite la création d'un compte individuel.

De manière plus spécifique, en Ile-et-Vilaine (35), une articulation a été particulièrement recherchée dans ce cadre pour le financement d'actions d'inclusion numérique.

Elle se traduit par :

- l'identification de méthodologies de projets (modèles) apportant des réponses pertinentes sur cet axe ;
- la promotion du nouveau référentiel interrégimes auprès des opérateurs d'ateliers numériques ;
- la vérification de la bonne répartition géographique et thématique des projets sur les territoires et la recherche de leviers pour favoriser ce maillage (travail avec des élus sur les zones blanches et avec les opérateurs régionaux positionnés sur ces zones, etc.) ;
- l'organisation de rencontres avec les promoteurs de ces offres pour mesurer l'efficacité et la complémentarité avec les autres formats d'action (exemple : un atelier interrégimes doit s'appuyer sur une offre rebond pour maintenir le soutien et la dynamique sur le long terme).

Exemple d'offres rebonds soutenues par la conférence des financeurs d'Ile-et-Vilaine :

- permanences numériques des centres sociaux ;
- accompagnement aux démarches en ligne par des Clics ;
- action « inclusion numérique pour tous » : une offre de service multi partenariale couvrant les communes de Saint-Malo agglomération ;
- action « d'aller vers » : proposer du soutien individuel et collectif sur toutes les communes du territoire (projet qui pourra s'inscrire dans le cadre des financements de l'État de postes de conseillers numériques).

L'articulation entre le travail des membres de la conférence des financeurs acteurs locaux et les Hubs : l'exemple du Maine-et-Loire (49).

EN RÉGION



Dans les Pays-de-la-Loire, les membres des conférences des financeurs peuvent s'appuyer sur le Hub « ONUMM », porté par PING, la fédération des centres sociaux Maine-et-Loire (49) et de la Mayenne (53) et la Ligue de l'enseignement des Pays de la Loire.

Plus spécifiquement en Maine-et-Loire, la Mednum 49 (Mission Hub) coordonnée par le conseil départemental et la Fédération des Centres Sociaux – Cyb@njou, est constituée de plusieurs membres de la conférence des financeurs : le conseil départemental, la Carsat, la MSA et la Cpm et d'autres partenaires institutionnels, la CAF, le service départemental à la jeunesse, à l'engagement, et aux sports (SDJES), l'union départementale des Ccas (UDCCAS) et la préfecture de Maine-et-Loire.

Ce travail en partenariat répond à 4 objectifs : coordonner les acteurs de la médiation en créant un réseau départemental, accompagner les territoires pour structurer leur écosystème numérique, sensibiliser et former les acteurs à la culture numérique et créer des outils partagés.

► C'est dans ce cadre collectif qu'un groupe de travail dédié aux actions à destination de seniors a été mis en œuvre afin d'élaborer un référentiel de bonnes pratiques, d'identifier les lieux qui offrent des actions numériques et permettre à la conférence des financeurs d'être complémentaire aux actions existantes parfois financées par les partenaires du groupe.

Après plusieurs mois, ces travaux ont donné lieu à :

- l'élaboration d'une cartographie des actions numériques proposées aux seniors sur le département permettant également d'identifier les zones blanches ;
- la rédaction d'un référentiel de bonnes pratiques pour des ateliers à destination des seniors portant sur les usages du numérique, qui a notamment fait suite à l'organisation d'une journée avec les centres sociaux et d'un temps de travail avec des porteurs de projets notamment financés par la conférence des financeurs et des bénévoles ;
- l'organisation d'une journée avec les porteurs de projets pour présenter le guide et la cartographie.

Pour les partenaires membres de la conférence, ce travail répondait à un besoin d'expertise pour mieux accompagner les projets à destination des seniors et pour parvenir à une couverture territoriale équitable.

POUR ALLER PLUS LOIN

Le référentiel de bonnes pratiques et la cartographie des actions sont disponibles sur les sites institutionnels de la Carsat / MSA / Département de Maine-et-Loire ainsi que sur l'extranet de la CNSA.



ANNEXE :

TRAME D'APPUI À LA CONSTRUCTION D'UN MAILLAGE TERRITORIAL DES ACTIONS D'INCLUSION NUMÉRIQUE À DESTINATION DE PERSONNES ÂGÉES

Cette trame constitue une liste non exhaustive de ressources et acteurs locaux qu'il est possible de mobiliser pour réaliser un diagnostic des besoins et de l'offre en matière d'inclusion numérique des personnes âgées. Il s'agit d'un modèle à adapter en fonction du contexte local.

Point d'attention

Pour rappel, en amont de la mise en œuvre de cette démarche dans le cadre de la conférence des financeurs, il est nécessaire de s'assurer de l'articulation interne du conseil départemental avec les équipes en charge des schémas liés au numérique et, pour les territoires couverts par un Hub territorial, de prendre contact avec les référents du Hub afin de partager le diagnostic des besoins et des ressources réalisé sur le territoire et connaître l'appui qui peut être proposé par la structure.

Étape 1 – Identification des besoins du territoire : quels indicateurs locaux sur l'accès au numérique des personnes âgées du territoire ?

- **Identification des possibilités d'accès aux réseaux internet en France** : éligibilité aux technologies, couverture 4G, etc.). La carte interactive est accessible en ligne sur datafrance.info
- **Utilisation de l'indice de fragilité numérique** : l'indice de fragilité numérique révèle les territoires où la population est la plus à risque d'exclusion. Les facteurs à l'origine de l'exclusion numérique sont regroupés en quatre axes (compétences numériques, accès au numérique, compétences administratives, accès à l'information).
- Une cartographie dynamique est disponible sur : fragilite-numerique.fr
Exemple en Maine-et-Loire : la carte a été réappropriée en lien avec des géographes dans le cadre du Hub, à l'échelle départementale et par EPCI/commune.
- **Utilisation des Observatoires des fragilités** : identification des territoires prioritaires d'intervention en fonction des critères de fragilités, décuplés par l'exclusion numérique
- **États des lieux préalables/diagnostics réalisés en vue d'autres documents stratégiques** : les schémas départementaux notamment.

FOCUS

L'Observatoire des fragilités est une émanation d'organismes de la Sécurité sociale – Carsat et Cnam - et s'appuie sur un système d'information géographique. Il permet une vision actuelle et dynamique d'indicateurs, d'acteurs, d'actions en lien avec des populations fragilisées.

Il vise à identifier les territoires prioritaires d'intervention sur le champ de la prévention santé/sociale (assurés sociaux de plus de 16 ans et leurs ayants droits) et de la prévention des risques du vieillissement. L'analyse combinée de différents critères permet d'identifier les problématiques propres à chaque territoire, d'élaborer des diagnostics territoriaux, de cibler des territoires prioritaires d'intervention, d'adapter ses stratégies d'intervention aux besoins de la population (offre de service, équipement, contractualisation avec des opérateurs) et de suivre l'évolution de la population.



L'Observatoire des fragilités Grand Nord regroupe les données des régions de la moitié Nord de la France et de La Réunion : observatoiredesfragilites.fr/observatoire-des-fragilites-grand-nord



L'Observatoire des fragilités Grand Sud regroupe les données des régions de la moitié Sud de la France, de la Guadeloupe, de la Guyane et de la Martinique : observatoires-fragilites-grand-sud.fr/#c=home

Étape 2 – Identification des ressources locales :

quelles catégories d'acteurs mettent en œuvre des actions d'inclusion numérique à destination des personnes âgées ?

Qui ?	Quelles actions/interventions réalisées ?		Comment les identifier ?
Catégorie d'acteur	Repérage et orientation des personnes âgées vers les dispositifs	Prestations proposées et/ou financées	Cartographies en ligne
Centres sociaux, centres sociaux ruraux	Les bénévoles d'associations ou services civiques peuvent amener la personne à aller vers les dispositifs d'accompagnement.	Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	senacs.fr/structure/map
Ccas (à travers le réseau des médiathèques notamment)	Oui	Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	
Clic	Oui		
Maisons France Services	Oui	Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques	anct-carto.github.io/france_services/
Saad	Oui	Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	
EMS/APA et équipes d'évaluation des caisses de retraite	Oui		
Plateformes de répit (aidants)	Oui		
CAF	Via les demandes d'allocataires	Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques	
Associations de lutte contre l'isolement qui se rendent au domicile	Relai auprès des Ccas, Saad, équipes d'évaluation au domicile, etc.		
Bailleurs sociaux	Travaux conjoints bailleurs/Uni-cités/Clic		
Plateforme téléphonique du département	Orientation vers les dispositifs grâce à la cartographie élaborée par le Hub		

Qui ?	Quelles actions/interventions réalisées ?		Comment les identifier ?
Catégorie d'acteur	Repérage et orientation des personnes âgées vers les dispositifs	Prestations proposées et/ou financées	Cartographies en ligne
Bibliothèques/ Médiathèques		Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	
Acteurs privés		Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	
Pimms médiation		Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	pimms.org/associations-pimms-mediation
Conseillers numériques		Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	
Tiers-lieux numériques		Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2021-08/ANCT-DP-TiersLieux-2008_EXE_BD.pdf
EPN (établissements publics numériques)		Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques	data.gouv.fr/fr/datasets/etablissement-publics-numeriques-epn
Opérateurs interrégime		Actions collectives (formation à l'autonomie)	pourbienvieillir.fr
Associations		Aides individuelles aux démarches administratives générales/spécifiques Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	lesbonsclics.fr/fr/communaute-inclusion-numerique
Centres de formations pour les demandeurs d'emploi		Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	
Lycées professionnels qui forment les futurs auxiliaires de vie		Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)	

NB : Les pimms médiation, les conseillers numériques, les tiers-lieux numériques et les EPN (établissements publics numériques) sont spécialisés dans la médiation numérique.

POUR ALLER PLUS LOIN

Voir le tableau des acteurs à mobiliser dans la gouvernance territoriale, mission société numérique ?

territoires.societenumerique.gouv.fr

! Point d'attention

L'actualisation des données et l'exhaustivité dans l'identification de l'offre proposée par l'ensemble des acteurs est un enjeu déterminant.

Étape 3 – Identification des financeurs d'actions d'inclusion numérique à destination des personnes âgées

Qui ? Financeurs	Quelles actions/interventions financées ? (actions collectives, accompagnement individuel, accès à l'équipement, etc.)
Membres des conférences des financeurs (concours versés par la CNSA aux départements)	Actions collectives (sensibilisation et formation à l'autonomie)
Caisses de retraite (régimes de base et complémentaires)	Actions collectives répondant aux critères du référentiel « autonomie numérique » Potentielle aide à l'acquisition de matériel
Associations/fondations	Prêt de matériel/aide à l'acquisition
État	Pass numérique (Aptic) : accompagnement individuel Conseillers numériques territoriaux Hubs
Collectivités territoriales (CD, régions, communes)	Pass numérique (Aptic) : accompagnement individuel Actions collectives et individuelles

POUR ALLER PLUS LOIN

Voir la cartographie des financements mobilisables réalisée par la mission société numérique :

territoires.societenumerique.gouv.fr/files/cartographie-financements-mobilisables.pdf



SITES DE RÉFÉRENCE

societenumerique.gouv.fr/plannational

opendata.caissedesdepots.fr/pages/hub_territoiriaux

agence-cohesion-territoires.gouv.fr/pass-numerique-116

pourbienvieillir.fr/referentiel-autonomie-numerique

fragilite-numerique.fr

observatoiredesfragilites.fr/lobservatoire-des-fragilites-grand-nord

observatoires-fragilites-grand-sud.fr/#c=home



RÉALISATION DU GUIDE

Magalie RAIMBAULT,

Direction nationale de l'action sociale, Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav)

Manon BONNET,

Direction de la compensation de la perte d'autonomie, Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

COMITÉ DE RELECTURE

Comité technique national de pilotage des conférences des financeurs de la perte d'autonomie

Carsat Bretagne

Carsat Pays-de-Loire

NOTES

