

*La politique
d'inclusion numérique
portée
par l'Action Sociale
Vieillesse*



Contexte

Selon une étude de l'Agence du numérique, dans les "oubliés du numérique" figure une part importante de futurs retraités, retraités et personnes âgées. La maîtrise des pratiques numériques est donc un enjeu essentiel en termes d'accès aux droits des retraités dans un contexte de digitalisation des administrations publiques.

L'Assurance retraite s'est engagée à rendre accessible son offre numérique et à accompagner ses assurés dans l'utilisation de ses services en ligne, conformément à ses engagements de service public. Afin d'y parvenir, l'Assurance retraite a noué des partenariats avec les acteurs locaux et les acteurs de la médiation numérique et ainsi de favoriser sur tout le territoire, l'accès à son offre digitale pour tous ses assurés.

Cette note vous présente la démarche d'inclusion numérique de l'Action Sociale de la Carsat à l'attention des seniors : les actions déjà menées ainsi que les projets qui seront déployés sur les prochains mois, en lien avec nos partenaires, afin de renforcer l'autonomie numérique des seniors.

1 La stratégie nationale

Après un état des lieux réalisé en 2018, l'Assurance retraite a lancé un appel à projets national en 2019 de 2 millions d'euros pour faire émerger des projets liés à l'inclusion numérique. En complément, une étude pilotée avec l'association WeTechCare a identifié les bonnes pratiques pour créer ce type d'action.

1.1 Etat des lieux 2018 de l'offre "inclusion numérique"

Un premier état des lieux sur l'offre " inclusion numérique " de l'Assurance retraite a été réalisé en 2018. Les résultats ont été probants : 73 ateliers ont été mis en place en moyenne par caisse régionale. 10 000 retraités ont ainsi bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'ateliers collectifs sur la thématique de l'inclusion numérique, pour un budget total de près de 2 millions d'euros

Les caisses régionales se sont mobilisées pour mettre en place des ateliers collectifs d'accompagnement au numérique. Le maillage partenarial et territorial que chaque caisse noue sur le territoire permet le repérage des retraités en difficulté et leur orientation vers les dispositifs proposés.

1.2 Résultats de l'appel à projets sur l'inclusion numérique réalisé en 2019

À la suite de cet état des lieux, un appel à projets national sur l'inclusion numérique a été lancé en septembre 2019 avec pour objectif de favoriser l'inclusion sociale et d'améliorer l'accès aux droits des retraités autonomes (GIR 5 et 6).

450 projets ont été proposés aux caisses régionales, qui en ont retenu 171 pour un montant global de près de 2 millions d'euros. Une attention particulière a été portée aux projets ciblant les retraités précarisés ou isolés, et priorisant les zones blanches. Pour chacun de ces projets, le soutien de l'Assurance retraite représente en moyenne 27 % du coût total.

Les projets étaient essentiellement centrés sur la mise en place d'actions collectives, les plus plébiscitées lors de l'état des lieux de 2018.

1.3 Présentation de l'étude "inclusion numérique et retraités" réalisée avec WeTechCare

Pour continuer ces travaux visant à créer une offre nationale d'accompagnement des retraités à l'usage du numérique, l'Assurance retraite a commandité à l'association WeTechCare une étude sur ces pratiques.

L'objectif : soutenir et nourrir l'action des caisses régionales en faveur de l'inclusion numérique des seniors, à l'aide de clés opérationnelles.

La méthodologie a permis de couvrir les différentes étapes d'un parcours d'inclusion numérique, pour apporter de grands enseignements, notamment :

- jusqu'à 75 ans, la fracture numérique semble plus sociale que générationnelle : la motivation est la clé pour engager les retraités, et celle-ci passe le plus souvent par le lien social.
- un large écosystème doit se mettre en place pour les engager vers le numérique, grâce à des relais de proximité et des acteurs spécifiques.

L'étude propose 4 éclairages et ressources adaptées pour faciliter la mise en place de projets en faveur de l'inclusion numérique des retraités.

1.4 Réalisation d'un référentiel national de l'offre "inclusion numérique des retraités"

Fort de ces enseignements, l'Assurance retraite a construit en 2020 un référentiel complet de l'offre " inclusion numérique des retraités " dédiée aux actions collectives de prévention, en partenariat avec la CCMSA, la CNRACL, l'Agirc-Arrco et la CNSA.

Dans la continuité de ces travaux, l'Assurance retraite, en collaboration avec l'interrégime des caisses de retraite (MSA, CNRACL), l'Agirc-Arrco et la CNSA, a réalisé un référentiel d'actions collectives de prévention sur l'autonomie numérique. Il constitue dorénavant le support de référence pour les porteurs de projets sur le sujet et devient un label qualité sur l'accompagnement au numérique des 55 ans et plus, grâce à un contenu pédagogique exhaustif, une méthodologie d'évaluation complète et une étude d'impact pour chaque atelier. Ainsi, à partir de 2021, les ateliers " Autonomie numérique ", portés par les structures interrégimes des caisses de retraite, se déroulent en suivant la forme et les contenus indiqués dans le référentiel. Les conférences des financeurs utiliseront par ailleurs cet outil dans l'analyse des projets qui leur seront soumis.

Ce nouveau référentiel " Autonomie numérique " a été présenté auprès de l'écosystème national travaillant à l'inclusion numérique (associations, organismes de la protection sociale, caisses de retraite, départements, collectivités locales, etc.) pour démontrer son ancrage territorial et institutionnel et sa pertinence dans les objectifs du " bien vieillir ".

2 Les réalisations locales

2.1 L'application mobile "m@carsat"

Depuis quelques années, le numérique est venu enrichir l'offre de prévention de la Carsat. De 2014 à 2018, l'application mobile "m@carsat" a été expérimentée afin d'accompagner les retraités dans l'appropriation du numérique. Il était proposé un Plan d'Aide Personnalisé d'accès au numérique afin d'aider les retraités les plus fragiles à acquérir une tablette et une connexion à internet sur une année.

Les animateurs de la Carsat présentent les services en ligne : l'Assurance retraite, Ameli, Le portail Pour bien vieillir, le test " Votre Quiz Prévention ".

2.2 L'appel à projets "inclusion numérique"

En 2019, la Carsat Languedoc-Roussillon s'est inscrite dans l'appel à projets national inclusion numérique porté par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. Ainsi, la Commission d'Action Sociale en sa séance du 21 novembre 2019 a sélectionné **14 porteurs de projets pour une enveloppe globale de 254 389,96 € :**

- **enveloppe régionale mobilisée : 164 589,96 €**
- **enveloppe nationale mobilisée : 89 800 €**
- **cible des personnes accompagnées : 220**

Néanmoins, malgré ces projets retenus, il ressort que tous les besoins n'ont pas pu être couverts. Ainsi, fort de ce constat et de l'enjeu national de transformation digitale de la société, la

Commission d'Action Sociale en sa séance du 3 décembre 2020 a sélectionné **13 porteurs de projets supplémentaires** afin de mettre en place des ateliers d'inclusion numérique.

1. Enveloppe régionale mobilisée s'élève à 231 590 €

2. Cible des personnes accompagnées : 200

Au regard du contexte sanitaire et afin de permettre l'accompagnement des personnes éloignées du numérique vers une autonomie digitale, les porteurs de projets ont été incités à développer des ateliers au nombre de participants plus restreint.

Ces ateliers permettent aux seniors de développer ou de renforcer les compétences numériques suivantes :

- internet : me connecter / naviguer / faire une recherche / remplir un formulaire;
- courriel : créer ma boîte mail / envoyer et consulter des mails / envoyer et recevoir des documents;
- équipement : utiliser le clavier / utiliser la souris / utiliser une clé USB;
- bureautique : me repérer sur l'ordinateur / gérer mes documents / utiliser le traitement de texte;
- savoir créer son compte assurance retraite, Ameli, réaliser une prise de rendez-vous pour un acte de télémedecine, s'inscrire aux actions de prévention proposées en distanciel par la Carsat. A l'issue de ces ateliers les retraités devront pour 50 % avoir créé leur espace personnel sur le site de l'assurance retraite, consulté le portail Pour bien vieillir et créé une adresse mail;
- sécurité : me connecter sans risque / protéger mes informations personnelles / reconnaître les sites et messages frauduleux.

2.3 L'équipement des retraités afin d'accompagner la transition numérique

Grâce à ces ateliers d'initiation au numérique, les seniors sont en capacité de réaliser l'ensemble de leurs démarches en ligne, de consulter leur médecin via la télémedecine, de suivre un parcours de prévention en distanciel ou participer aux visioconférences de la Carsat.

Néanmoins, comment peut se faire cette appropriation si les retraités ne peuvent, malheureusement pas s'équiper, faute de moyens financiers ?

Ainsi, la Commission d'Action Sociale en sa séance du 3 décembre 2020 a validé un budget de 238 590 € afin d'équiper numériquement 500 retraités repérés à risque de fragilité et les accompagner individuellement durant 6 heures.

3 Nos priorités 2021

Au regard des enseignements et des évaluations relatifs aux projets développés localement, les priorités 2021 sont plurielles.

3.1 Un accompagnement spécifique

La crise sanitaire 2020 a été révélatrice d'une grande capacité d'adaptation et de créativité. Partout où cela était possible, les caisses de retraite et leurs partenaires se sont organisés pour poursuivre des actions en les transformant, pour en inventer de nouvelles en réponse aux besoins qui ont émergé pendant le confinement.

Cependant, ces initiatives ont mis en lumière :

- la difficulté pour certains porteurs de projets à accompagner ces publics à distance (problématique de compétences, d'équipement);
- le manque d'équipement numérique des retraités qui s'ajoute aux difficultés de maîtrise des outils.

Face à ce constat et à l'ambition de la Carsat de rendre le numérique accessible à tous, différentes problématiques ont été soulevées.

1. Comment équiper convenablement les retraités autonomes et les porteurs de projets ?
2. Comment sensibiliser les partenaires de terrain aux enjeux du numérique et à l'importance de proposer une offre distancielle complémentaire de l'offre présentielle déjà en place ?
3. Comment accompagner nos porteurs de projets dans la mise en place d'atelier numérique ? Comment en assurer un suivi efficace ?
4. Comment s'articuler avec les différents acteurs du territoire qui agissent eux aussi sur l'inclusion numérique ? Comment fédérer les partenaires sur cet enjeu de l'inclusion numérique ?

Afin de répondre à ces problématiques, la Commission d'Action sociale en sa séance du 15 septembre 2020 a validé le **partenariat avec WeTechCare** qui s'est engagé fin 2020 et qui se décline sur l'année 2021 sur 4 axes :

- **les parcours d'inclusion numérique des seniors;**
- **l'accompagnement pour le déploiement d'une offre de prévention en distancielle au profit des retraités, en complément du présentiel;**
- **les critères qualité pour l'inclusion numérique des seniors;**
- **le positionnement de la Carsat dans un écosystème d'acteurs qui agit dans l'inclusion numérique.**

Ce partenariat s'inscrit dans une démarche plus globale entreprise par le réseau des Carsat afin de valoriser les réflexions et les dispositifs mis en place par les Carsat, mais aussi de favoriser le partage des réflexions d'autres partenaires afin que les acteurs puissent bénéficier d'outils ou de réflexions produites par ailleurs.

3.2 *La mobilisation des centres sociaux*

Depuis 2012, la Carsat et la Fédération des Centres Sociaux sont engagés dans un partenariat qui permet chaque année de lancer un appel à projets spécifique aux centres sociaux afin de soutenir la mise en place d'actions collectives de prévention en faveur de la prévention des effets du vieillissement et de lutte contre l'isolement social des seniors.

En 2020, ce partenariat a également permis d'initier de nouvelles actions collectives de prévention notamment les ateliers d'inclusion numérique ; à cet égard 13 centres sociaux ont été retenus.

Par ailleurs, malgré un contexte sanitaire 2020 complexe et non favorable à la mise en place d'actions collectives de prévention, les centres sociaux se sont fortement mobilisés afin de trouver les modalités d'organisation répondant aux consignes sanitaires, ainsi :

- 98 % des actions ont été réalisées sur l'exercice 2020.
- Le format a été adapté pour 44% des actions (soit par Visio conférence à 72% soit par téléphone à 28%).

Les centres sociaux ont été les premiers porteurs de projets de la Carsat à développer

leurs actions en mode hybride.

Ainsi afin de soutenir ces initiatives et de pérenniser les actions collectives de prévention dites hybrides, l'appel à projets 2021 a permis aux centres sociaux de solliciter une subvention d'équipement numérique afin d'acquérir des tablettes (avec un forfait de 350 € par tablette dans la limite de 3 000 €). **Ces tablettes sont mises à disposition des seniors le temps de l'atelier et ce afin d'accompagner la transition numérique des retraités non équipés.**

Ainsi, la Commission d'Action Sociale en sa séance du 06 mai 2021 a émis un avis favorable pour un financement régional total de 107 800 €.

- **soit 87 000 € pour les actions collectives portant sur la prévention du vieillissement des seniors à risques de fragilité;**
- **et 20 800 € pour l'achat de matériel.**

3.3 *La mobilisation des porteurs de projets de l'appel à projets de Cap Prévention Seniors*

Au travers d'un appel à projets ARS et interrégimes, déployé chaque année depuis 2019 sur des territoires ciblés, pour des seniors fragiles de 60 ans et plus, plus de 150 projets ont été financés, pour 128 structures et mobilisé une enveloppe de 1 251 415 € pour accompagner plus de 3 000 seniors.

Cet accompagnement s'est fortement renforcé durant l'année 2020 du fait de la crise sanitaire liée à la Covid-19.

La capacité d'adaptation des porteurs de projets est à souligner durant cette période. Ils ont ajusté leurs actions, ont revu les modalités de mise en œuvre, tout en veillant à les maintenir pour poursuivre les dynamiques impulsées avec les seniors participants et éviter l'isolement.

L'appel à projets 2021 a souhaité renforcer l'usage du numérique pour en faire un outil d'accompagnement et agir sur la fracture numérique. Ainsi, les porteurs de projets ont été encouragés à inclure des séances de numérique dans leur projet.

3.4 *La mobilisation des structures d'accueil et d'accompagnement des seniors afin d'être le relai des webinaires de prévention*

La crise sanitaire liée au Coronavirus a été révélatrice d'une grande capacité d'adaptation et de créativité durant cette période. Ceci a été le cas au niveau des services de l'action sociale et santé et plus particulièrement du pôle actions collectives et partenariats où l'ensemble des actions a été maintenu par webinaire. **Ainsi, depuis le mois de septembre 2020, il est proposé aux seniors équipés numériquement de participer aux webinaires de prévention de la Carsat.** Ces derniers sont également enregistrés et mis à disposition sur la chaîne Youtube de la Carsat Languedoc-Roussillon.

Aujourd'hui, 100 seniors sont connectés mensuellement à ces webinaires dont les thèmes sont riches et variés.

Dans le souci que le plus grand nombre de retraités puisse en bénéficier, la Commission d'Action Sociale en sa séance du 03 décembre 2020 a émis un avis favorable pour un financement régional total de **13 500 €** afin de **soutenir l'équipement de 11 structures** (Lieux de vie collectifs, Centres Sociaux, Centre Communal d'Action Sociale).

Au regard de cet appui financier de la Carsat et afin de permettre à 11 nouveaux porteurs de projets identifiés de relayer les offres de prévention à distance, cet axe fera l'objet d'une présentation à la Commission d'Action Sociale du 21 novembre 2021.

3.5 L'accompagnement des retraités vers l'autonomie digitale

L'expérimentation initiée sur l'année 2021 afin d'équiper numériquement les seniors les plus fragiles a été une réelle réussite tant pour les retraités que pour les porteurs de projets.

500 retraités ont été équipés et ont été accompagnés à l'usage de ce nouveau matériel.

Les conclusions expérimentales seront disponibles dès la fin de l'année 2021.

Au regard des premiers retours, et dès validation par la Commission d'Action Sociale, cette expérimentation sera reconduite en 2022. **Les pôles évaluateurs seront également mobilisés afin de détecter les besoins des retraités et avoir la capacité d'y répondre.**

3.6 La mobilisation du réseau retraite afin de détecter les futurs retraités non autonomes numériquement

Tout comme l'Action Sociale vieillesse, l'Assurance retraite s'est engagée à rendre accessible son offre numérique et à accompagner ses assurés dans l'utilisation de ses services en ligne, conformément à ses engagements de service public. Dans cet objectif, l'Assurance retraite a noué des partenariats avec les acteurs locaux et les acteurs de la médiation numérique et ainsi favoriser sur tout le territoire, l'accès à son offre digitale pour tous ses assurés.

Ainsi, la Carsat du Languedoc-Roussillon et plus particulièrement son réseau retraite (9 agences retraite et plateforme téléphonique) est l'une des premières Carsat à se mobiliser pour détecter les plus de 55 ans, futurs retraités, en fracture numérique et les orienter vers des ateliers d'initiation au numérique.

Une expérimentation va être initiée dès le 1^{er} Novembre 2021 sur l'Hérault afin de déployer le dispositif sur les départements du Gard, de la Lozère, de l'Aude et des Pyrénées Orientales sur l'année 2022.