

Carsat Sud-Est
Direction Risques Professionnels et Accompagnement Social
Département Aide au Développement de l'Offre
inclusionnumerique@carsat-sudest.fr

APPEL A PROJETS

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail du Sud-Est, lance l'appel à projets « **Autonomie numérique des seniors** » destiné aux retraités fragilisés résidants uniquement en **résidences autonomie** et en **résidences sociales**.

Autonomie Numérique des Seniors Parcours Prévention Connectée 2024-2025

La digitalisation de la société est un véritable levier de promotion du Bien Vieillir puisqu'elle favorise le lien social, l'accès à l'information et aux droits, à la communication à distance, aux réseaux sociaux et aux actions de prévention à domicile.

Au-delà de la fracture générationnelle, il est indispensable de mesurer le poids du fossé culturel, c'est-à-dire les capacités de la personne à mobiliser des compétences afin de maîtriser les outils informatiques et numériques. Celles-ci sont de 3 ordres :

- les compétences instrumentales : capacité à manipuler des logiciels et le matériel informatique ;
- les compétences structurelles : savoir chercher, comprendre et évaluer des informations utiles pour l'utilisation des moteurs de recherche ;
- les compétences stratégiques : être capable de rechercher une information utile à une décision de la vie quotidienne.

Outre ces compétences, l'estime de soi apparaît comme un élément-clé dans la capacité des individus à se servir des dispositifs numériques : le numérique requiert une certaine confiance en soi pour oser l'utiliser, se tromper et recommencer. Les mécanismes d'autocensure particulièrement développés par les seniors – « ce n'est plus de mon âge », « c'est trop compliqué » – sont souvent déterminants dans leur rapport à l'apprentissage du numérique.

Il est par conséquent essentiel d'accompagner les seniors vivant en résidences autonomie et en résidences sociales dans cet usage dans le cadre des ateliers du Bien vieillir. Ces ateliers s'appuient sur le lien social, la convivialité, la réassurance, un cadre d'interaction souple et informel qui valorisent le pouvoir d'agir.

Tel est l'objectif de l'**appel à projets Autonomie Numérique des Seniors**, proposé par la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail du Sud-Est pour 2024/2025.

Le dossier de candidature est à retourner **avant le 19 avril 2024** par courrier électronique à

inclusionnumerique@carsat-sudest.fr

Une copie du dossier complet doit être envoyée par courrier à : Carsat Sud-Est / DADO – LVC / 35 rue George 13386 MARSEILLE cedex 20

Les documents sont téléchargeables sur notre site internet www.carsat-sudest.fr. Pour toutes demandes d'informations complémentaires, vous pouvez nous contacter par mail inclusionnumerique@carsat-sudest.fr

Attention !

Tout dossier déposé hors délai, incomplet et/ou non daté et signé ne sera pas instruit.

La finalité de cet appel à projets vise à accompagner les seniors résidants en résidences autonomie et résidences sociales, dans l'utilisation de l'outil numérique de manière à ce qu'ils soient le plus autonomes possible dans la pratique de base du numérique. Afin de permettre aux personnes retraitées de communiquer et réaliser des démarches en ligne en sécurité, de s'informer via internet, il est indispensable de leur donner envie, la confiance en soi et les repères face au numérique en favorisant la convivialité et le lien social.

- Points clés de l'appel à projets

- ✓ Un appel à projets lancé pour l'année scolaire 2024-2025
- ✓ Un minimum de 20 ateliers en présentiel sur la période, avec une obligation de finalisation au 31 août 2025
- ✓ Un plafond financé par la Carsat Sud-Est de 1 600 € par atelier
- ✓ La publication des ateliers sur le portail « *Pour bien vieillir* » en s'inscrivant sur le Portail Partenaires Action Sociale (PPAS)
- ✓ La désignation d'un référent administratif en charge de la publication des ateliers sur PPAS et de l'ensemble des reportings exigés
- ✓ La complétude d'un tableau de bord à transmettre de manière périodique à la Carsat Sud-Est

- Destinataires de l'appel à projets

Les candidatures peuvent être déposées par toute structure, quel que soit son statut, ayant une implantation régionale (Paca et/ou Corse) et dont les équipes disposent des compétences nécessaires à la réalisation du projet, ou faisant appel à des compétences extérieures.

Il peut s'agir d'une structure déjà conventionnée avec la Carsat Sud-Est, à condition que le projet constitue un nouveau service qu'elle n'a pas encore développé ou un nouveau territoire ciblé.

Le porteur de projets devra avoir obligatoirement une expérience dans le champ des services aux personnes âgées.

- Public cible

Les personnes retraitées autonomes, en priorité fragilisées au sens de l'un ou plusieurs critères suivants : faibles ressources, isolement (géographique, familial, social), faible autonomie administrative, faisant face à une situation de rupture (veuvage, hospitalisation du conjoint, nouveau retraité), rencontrant des difficultés dans l'utilisation du numérique, et résidant **obligatoirement en résidence autonomie et/ou en logement social**. Cet appel à projets n'est pas à destination des résidences services.

- Nombre minimal d'ateliers et calendrier prévisionnel

Les porteurs de projets devront mettre en place **un minimum de 20 ateliers sur la période définie**.

Un calendrier prévisionnel des ateliers, élaboré **sur la période de référence**, est à communiquer dans le cadre du dossier de candidature et devra comporter pour chaque atelier : le lieu, la date de début, la date de fin des différents ateliers, le nombre de participants potentiels et le nombre de séances. Les ateliers devront **obligatoirement** être organisés entre **le 1er septembre 2024 et le 31 août 2025**.

A noter que plusieurs ateliers pourront être organisés sur un même lieu à condition que les seniors participants ne soient pas les mêmes (et sous appréciation de la Carsat).

De plus, **2 comités de pilotage (COPIL)** seront à organiser par le candidat retenu, avec la Carsat, à la fin du 1^{er} et du 2^{ème} semestre afin de faire le point sur l'avancée du projet (cf. paragraphe *Evaluation du projet*).

- **Format des ateliers**

Le parcours est composé de **5 séances de 2h, indispensables à l'apprentissage de l'autonomie numérique, et uniquement sur tablette et/ou smartphone.**

Les 5 séances seront consacrées à la découverte ou la familiarisation de l'outil (savoir manipuler le matériel et les applications), à savoir chercher, comprendre, utiliser les moteurs de recherche, ainsi qu'à être capable de rechercher une information utile à une décision de la vie quotidienne.

La **fréquence** sera régulière et de préférence **hebdomadaire**.

L'atelier sera animé par **du personnel qualifié** en matière du numérique, sensibilisé aux spécificités d'un public senior et en capacité de mettre des outils d'animation et une pédagogie adaptée à chaque apprenant.

L'atelier s'adresse à un groupe **de 8 à 12 personnes**, qui va suivre l'ensemble des séances. Etant entendu qu'un **nombre minimal de 8 seniors participants** est exigé pour rendre viable un atelier. Pour autant et en fonction de contraintes ou du contexte local, ce nombre pourra être adapté.

Il est fortement **conseillé de veiller**, dans la mesure du possible, **à l'homogénéité** du niveau d'autonomie numérique des participants d'un même groupe, puisqu'elle favorise la confiance, l'inclusion et l'assiduité. Dans cette optique, le diagnostic d'autonomie numérique (<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>) doit être réalisé en amont, lors de l'inscription, afin de constituer des groupes de niveaux.

Le porteur de projets **fournira** au participant le support d'apprentissage durant le parcours (par lui-même, ou en partenariat avec le partenaire local, le cas échéant). Si le senior dispose de son propre équipement, il est fortement recommandé qu'il suive et mette en pratique ses apprentissages dessus.

- **Contenu des ateliers**

La démarche pédagogique devra être structurée et progressive afin de favoriser le lien social et une bonne appropriation des outils numériques (tablette et/ou smartphone). Les 5 séances aborderont :

- **Séance 1 Introduction, connaissance de son appareil & diagnostic, attentes**

Cette première séance vise à permettre au participant de :

- repérer son niveau d'autonomie ¹ et identifier son utilisation actuelle ;
- identifier ses propres objectifs ;
- découvrir la tablette et/ou le smartphone et ses avantages/inconvénients ;
- identifier ses besoins pour bien choisir ; échanger entre pairs et déconstruire les appréhensions ; bien choisir son forfait.

- **Séance 2 Découverte et réassurance**

Cette deuxième séance vise à permettre aux participants de :

- identifier les différentes parties de l'appareil ;
- se connecter au réseau, régler la luminosité, le son ;
- manipuler les fenêtres ; sélectionner, se déplacer, toucher, glisser ;
- saisir du texte, majuscules, minuscules, chiffres et manipuler les touches Entrée, Espace, Effacer.

• Séance 3 Communiquer et manipuler en sécurité

Cette troisième séance vise à permettre aux participants de :

- créer son adresse électronique, permettre l'accès à sa messagerie ; utiliser les outils d'échanges (messageries, réseaux sociaux et visioconférence) ;
- acquérir des réflexes de vigilance quant à la sécurité sur internet (identifier les applications sécurées, comprendre les achats intégrés, fiabilité des sites) ;
- protéger ses données personnelles, créer de mots de passe sécurisés.

• Séance 4 S'informer sur internet & sites administratifs

Cette quatrième séance vise à permettre aux participants :

- d'ouvrir un navigateur, rechercher des mots clés, choisir le résultat ; naviguer ² (utiliser les boutons précédents, suivants, actualiser, utiliser la barre d'adresse, manipuler les onglets) ;
- d'utiliser internet pour réaliser ses démarches administratives (Améli, Caisses de retraite, impôts, ...) ;
- de connaître les sites institutionnels concernant la prévention des risques liés au vieillissement et le bien vieillir ³.

• Séance 5 Les applications installation, utilisation & offres rebond

Cette cinquième séance vise à permettre aux participants de :

- télécharger et installer une application de son choix, comprendre les notifications ;
- présenter les applications utiles (en priorité les applications de communication, de santé, de mobilité, les applications ludiques) ;
- identifier une structure locale (Espace Public Numérique, Maison France Services, Centre Social, CCAS, etc.) et/ou une personne ressource de son entourage afin que chacun puisse bénéficier d'une aide ponctuelle en cas de blocage une fois l'atelier terminé, permettant de maintenir son autonomie numérique ;
- favoriser l'adhésion des participants aux différentes offres de services proposées par les caisses de retraite ² (offre rebond).

L'animateur/formateur **intégrera** à chaque début de séance, **un temps de réponse** aux questions des seniors concernant la séance précédente, les réassurer si besoin est.

• Formation des animateurs

Il convient de s'assurer de la qualification de l'animateur pour intervenir sur le thème « Autonomie Numérique » auprès d'un public senior. Celui-ci devra notamment :

- Posséder des aptitudes à animer des groupes (pratiques pédagogiques, mises en situation) ;
- Avoir une connaissance de la spécificité du public senior : supports matériel et pédagogiques adaptés et mobilisable en dehors des séances (ex : tutoriel, récapitulatif de cours, etc.) ;
- Être en capacité de recueillir les éléments permettant de réaliser une évaluation de l'action ;
- Savoir gérer et anticiper la logistique d'animation.

Un minimum requis sera également exigé :

- Maîtrise de l'ensemble des compétences numériques nécessaires ;
- Capacité à transmettre ses compétences numériques : expliquer simplement les concepts numériques, connaître les bonnes pratiques de la pédagogie, gérer les différents rythmes d'apprentissage

La mobilisation des acteurs dans la construction du projet, la communication utilisée et préconisée, le choix du lieu, les outils et matériels utilisés, le profil des seniors participants, la mise en place des ateliers et la prévision de la suite des ateliers, sont des éléments déterminants.

Aussi, la structure retenue **devra s'appuyer sur le référentiel national « autonomie numérique »**⁴, tant aussi bien sur le volet préparation des ateliers, les spécificités des seniors (la pédagogie à utiliser), la mise en place des ateliers, les ressources mises à disposition (études de WeTechCare⁵, des Petits Frères des Pauvres⁶).

- **Communication**

Les porteurs de projets qui mettent en œuvre ces ateliers sont partenaires de la Carsat Sud-Est et agissent pour son compte ; ils devront en informer les participants. Ils s'engagent également à mentionner, dans toute publication ou action de communication sur ce projet, la contribution de la Carsat Sud-Est et à transmettre au préalable, aux services, le support pour information.

L'ensemble des documents de communication et/ ou pédagogique devront comporter obligatoirement le logo de la Carsat Sud-Est.

- **Publication des ateliers sur le portail Pour Bien Vieillir**

Les partenaires retenus devront incrémenter **obligatoirement** (après habilitation de la Caisse de retraite) le démarrage et le suivi des actions de prévention via le portail des partenaires de l'Action Sociale (Ppas / www.partenairesactionssociale.fr), en vue d'enrichir le site www.pourbienvieillir.fr. Ce portail permet au grand public de consulter les ateliers et les conférences organisés par les caisses de retraite et leurs partenaires près de chez eux.

La publication de ces ateliers est un critère incontournable pour accéder au financement proposé par la Carsat. Pour ce faire, il est obligatoire de désigner un référent administratif dans votre structure qui aura la charge l'enregistrement et l'actualisation au fil de l'eau de tous les ateliers sur PPAS et des différents reportings demandés par la Carsat.

- **Evaluation du projet**

La Carsat s'appuiera sur les outils d'évaluation nationaux et régionaux permettant d'identifier les capacités des personnes et de se mettre en conformité avec le référentiel national inter régimes.

Deux questionnaires seront ainsi administrés à différentes étapes :

- T0 en début de parcours sur la base d'un formulaire papier (rempli par le senior)
- T1 en fin de parcours sur la base d'un formulaire papier (rempli par le senior)

Le porteur de projets retenue aura en charge **la complétude des reportings** sur le logiciel ou l'applicatif qui sera désigné par la Carsat.

¹ Les outils de diagnostics numériques pouvant être utilisés :

www.lesbonsclics.fr et www.kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr

² L'apprentissage de la navigation doit se faire en priorité en lien avec ce que chacun a envie de découvrir et sur le portail www.pourbienvieillir.fr

³ Et notamment : www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr, www.lassuranceretraite.fr, www.ameli.fr www.jamenagemonlogement.fr, www.santepubliquefrance.fr

⁴ Le référentiel national « Autonomie Numérique » <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/files/live/sites/pub/files/PDF/referentiel-autonomie-numerique.pdf>

⁵ L'étude « Publics seniors et inclusion numérique » <https://wetechcare.org/blog/2020/06/17/publics-seniors-et-inclusion-numerique-letude-wetechcare-pour-lassurance-retraite/>

⁶ L'étude « Exclusion numérique des personnes âgées » <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/prises-de-positions/contre-l-exclusion-numerique-de-4-millions-de-personnes-agees>

Un bilan quantitatif et qualitatif de l'action sera à réaliser par le porteur de projets et communiqué à la Carsat **avant** chaque COPIL et comprendra :

- Les éléments quantitatifs : les informations relatives au bilan intermédiaire ou final permettront d'identifier le déroulé de l'ensemble du plan d'action autonomie numérique du porteur de projets (nombre d'actions, noms des résidences autonomie/résidences sociales, la commune et département, date, nombre de participants, coût des ateliers).
- La communication utilisée
- Le retour d'expériences de la structure : points forts ; freins et limites rencontrés, perspectives
- La satisfaction des personnes retraitées
- Le bilan financier définitif (dépenses et recettes)

Le T0 et le T1 devront être pris en compte par le porteur de projets pour en faire une synthèse dans le support de bilan final de l'action qui sera transmis à la Carsat au terme de l'action.

Il est à noter que ces éléments pourront être sollicités par la Carsat **à tout moment**.

- **Les conditions de financement**

L'accompagnement financier des ateliers pourra atteindre 100% du coût du projet dans la limite du **plafond de 1 600 €** par atelier de 5 séances de 2h.

Le budget présenté devra dans la mesure du possible faire état d'un cofinancement.

L'aide sera attribuée sous forme de subvention. Cette subvention permettra de prendre en charge les frais inhérents au démarrage et au développement du projet (frais de préparation, d'intervention/animation, de déplacements, de coordination, actions de communication auprès du public concerné ..., **mais en aucun cas** à des dépenses d'investissement ou de dépenses de fonctionnement autres que celles liées à la mise en place de l'action).

Compte tenu du financement de la Carsat Sud-Est, **aucune participation financière** ne devra être demandée aux seniors participants.

La Carsat Sud-Est se réserve la possibilité de demander tout document utile (feuille d'émergence, document de communication ...) à tout moment du projet pour s'assurer de l'effectivité de la prestation.

- **Sélection des dossiers et modalités de financement et de suivi**

La décision de la Carsat Sud-Est interviendra après examen comparatif du projet et de son plan de financement, pour lequel il est fortement conseillé de solliciter des co-financements (collectivités territoriales, caisse de retraite complémentaires, ...).

Les candidatures seront analysées puis présentées en Commission de l'Accompagnement Social de la Carsat Sud-Est au cours du premier semestre 2024. En cas de nombre de candidatures et/ou de montants sollicités trop importants, la Carsat pourra être amenée à prioriser les demandes, notamment au regard de la couverture du territoire en ateliers d'initiation au numérique et/ou de sa fragilité (cf. <https://www.observatoires-fragilites-national.fr/#c=home>).

L'attribution de la subvention **sera formalisée** par la conclusion **d'une convention** précisant la nature du projet, la durée du financement, le montant de l'aide accordée par la Carsat Sud-Est, son affectation, les conditions de son versement et les modalités d'évaluation des actions.

Les subventions seront attribuées aux projets retenus dans la limite de l'enveloppe disponible.

Rappel : Chaque action devra être saisie sur le portail www.pourbienvieillir.fr pour une visibilité des actions sur le territoire.