

AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS :

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



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Avec la participation de



LES CAISSES DE RETRAITE AU SERVICE DU BIEN VIEILLIR



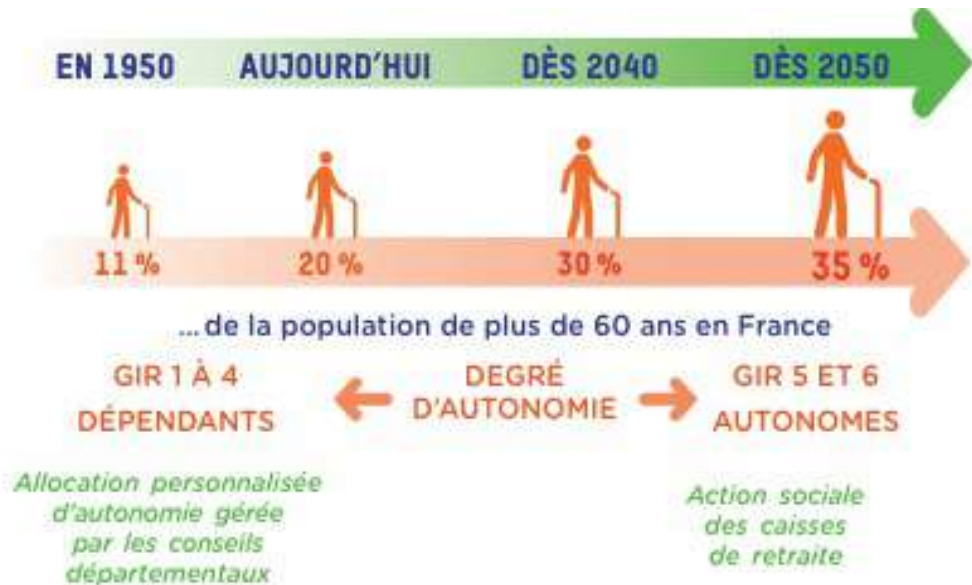
- Double mission
- Prévention
- Programme d'actions collectives

> LES CAISSES DE RETRAITE AU SERVICE DU BIEN VIEILLIR



Les caisses de retraite ont une double mission :
verser les retraites et prévenir les effets
du vieillissement.

1. Agir sur le degré d'autonomie :



2. Agir sur les grands déterminants liés à l'âge :



> LES CAISSES DE RETRAITE AU SERVICE DU BIEN VIEILLIR

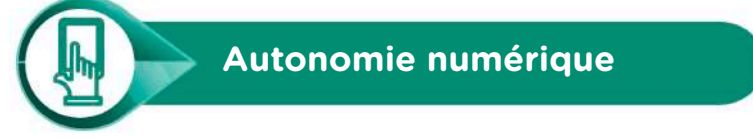


Pour prévenir les effets du vieillissement,
les caisses de retraite prescrivent
une offre de services.





L'offre de service se décompose autour de 8 grands thèmes d'actions collectives :



Retrouvez l'ensemble des référentiels dans l'espace professionnels
du Portail Pour Bien Vieillir en [cliquant ici](#)

OBJECTIFS STRATÉGIQUES :

L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE PAR LA CONVIVIALITÉ ET LA RÉASSURANCE



- La digitalisation de la société
- Un atelier du bien vieillir
- Les éléments déterminants du référentiel
- Références méthodologiques et élément-clé

> LA DIGITALISATION DE LA SOCIÉTÉ : LEVIER DE PROMOTION DU BIEN VIEILLIR



Programme Action Publique 2022 : 100% de services publics dématérialisés



- De nouveaux services en ligne pour les usagers
- Facilitation des démarches administratives (: demande de retraite unique en ligne)
- Accompagnement de la révolution digitale par l'appropriation par les administrations de nouveaux usages (ex : chatbot)

L'illectronisme est un **facteur aggravant d'isolement social**



- Plus on est âgé et précaire, moins on utilise Internet
- 2/3 des internautes de 60 ans et plus utilisent Internet pour maintenir des liens avec la famille et les proches
- Le canal numérique permet aux séniors une ouverture inédite sur le monde : accès à l'information, à la communication à distance, aux réseaux sociaux, aux actions de prévention à domicile



Un atelier du **Bien vieillir** : pourquoi ?



- Appel à projets 2019 de l'Assurance retraite dédié à l'inclusion numérique : 2 millions € sur 171 projets
- Le dispositif VIVA Lab : en partenariat avec l'Assurance retraite, la MSA, l'Agirc-Arrco, France Active et la Banque des Territoires, le pôle VIVA Lab soutient l'innovation dans le champ de la prévention et du vieillissement actif et en santé
- Au-delà de la fracture générationnelle : le poids du fossé culturel, c'est-à-dire les capacités à mobiliser :
 - les compétences instrumentales
 - les compétences structurelles
 - les compétences stratégiques
- Importance des mécanismes d'autocensure développés par les séniors : l'estime de soi, l'élément clé
- Une réponse : le format atelier du Bien vieillir, un cadre d'interaction souple et informel qui valorise le pouvoir d'agir



Les éléments **déterminants** du référentiel



- Les objectifs stratégiques : la maîtrise de base du numérique, en favorisant le lien social
 - Un public cible 55 ans et plus : élargi au moment-clé du passage à la retraite, dont les besoins constituent les leviers de motivation
 - Un contenu adapté et une exigence d'évaluation et de chaînage renforcée
- ➔ Retrouvez le document complet en [cliquant ici](#)

Une nouvelle offre en construction : **l'accompagnement individuel**



Outils informatiques et numériques

Compétences nécessaires pour maîtriser les outils informatiques et numériques :

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



« *Publics séniors et inclusion numérique* », étude réalisée par WeTechCare et commandée par l'Assurance retraite :
à télécharger en [cliquant ici](#)



L'estime de soi : l'élément-clé

- 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 des démarches administratives et du quotidien en ligne

- 55 ans et plus
- Autonomes : GIR 5, 6 et non giré
- Vivant à domicile (y compris en résidences autonomie)
- Priorité aux publics en situation d'isolement social et géographique

LE RÉFÉRENTIEL

« AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS » : ORGANISATION, SUPPORTS ET PÉDAGOGIE



- Organisation et supports
- Pédagogie



Organisation et supports



- Diagnostic d'autonomie numérique
- Homogénéité des niveaux d'autonomie numérique dans le groupe, dans la mesure du possible
- Attention particulière aux publics très éloignés :
 - séances supplémentaires (cf modules complémentaires optionnels), potentiellement par sous-groupe
 - constitution de mécanismes de pairaidance au sein du groupe



- Tablette/smartphone, et ordinateur
- L'apprentissage sur le propre équipement du sénior est fortement recommandé



Pédagogie



- **ADAPTATION**

à l'hétérogénéité des profils et des connaissances des participants : leurs niveaux d'aisance et d'autonomie numérique, leurs besoins à considérer comme leviers motivationnels



- **PARTICIPATION**

à inciter via des pédagogies actives, droit à l'erreur, temps de questions/réponses, usages intersessions pour stimuler l'intérêt et l'apprentissage des participants



- **POSTURE**

Bienveillance, patience, écoute, empathie, réassurance, sans infantilisation



- **CONVIVIALITÉ ET LIEN SOCIAL**

Temps de pause et d'échanges informels, facilitation des échanges entre pairs

LE RÉFÉRENTIEL

« AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS » :

LE CONTENU



- **Forme et contenu**
- **Modules socles**
- **Modules complémentaires**



Forme et contenu

8 MODULES SOCLES

- 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

- 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



Forme et contenu

- Le parcours s'adresse à un groupe de 7 à 10 personnes, qui va suivre l'ensemble des séances
- Les modules complémentaires optionnels, peuvent être ajoutés et adaptés en fonction du profil et des besoins du public accueilli

MODULES SOCLES

1. Diagnostic, attentes et leviers motivationnels
2. Découverte et réassurance*
3. Maîtrise des usages*
4. S'informer sur Internet
5. Sécurité e& Numérique
6. Communiquer via l'email et les réseaux sociaux*
7. Savoir utiliser les principaux sites ou applications administratifs, de mobilité et de services en ligne*
8. Évaluation et offres rebond

MODULES COMPLÉMENTAIRES POTENTIELS

Modules d'approfondissement liés à l'un ou plusieurs des 4 modules socles identifiés* en fonction des besoins et difficultés observées chez les participants

1 module spécifique de découverte et d'utilisation de l'offre de services en ligne développés localement par les caisses



> LES 8 MODULES SOCLES (1)



Module 1

Diagnostic,
attentes et leviers
motivationnels

- Repérer leur niveau d'autonomie numérique
- Identifier leurs propres objectifs
- Comprendre les enjeux de la numérisation de la société et ses opportunités
- Prendre conscience de l'étendue des possibles qu'offre le numérique
- Echanger entre pairs et déconstruire les appréhensions

Module 2

Découverte
et réassurance

- Découvrir l'usage de base de l'équipement informatique (ordinateur et/ou tablette/smartphone)

** Nombre de séances de ce module ajustable*

Module 3

Maîtrise des usages

- Identifier, télécharger, utiliser un explorateur, des applications

** Nombre de séances de ce module ajustable*

Module 4

S'informer
sur Internet

- Ouvrir un navigateur, faire une recherche, naviguer

L'apprentissage de la navigation doit se faire en priorité sur www.pourbienvieillir.fr

> LES 8 MODULES SOCLES (2)



Module 5 Sécurité & Numérique

- **Connaître les intérêts d'avoir un antivirus et savoir réagir à une demande de mise à jour, à l'irruption de cookies ou de pop-up ;**
- **Repérer les garanties de sécurité en ligne**

Module 6 Communiquer via l'email et les réseaux sociaux

- **Comprendre et utiliser sa boîte mail, un mot de passe**
- **Utiliser France Connect**
- **Apprendre à connaître et savoir utiliser les sites ou applications de communication**

** Nombre de séances de ce module ajustable*

Module 7 Savoir utiliser les principaux sites ou applications administratifs, de mobilité et de services en ligne

- **Utiliser Internet pour réaliser leurs démarches administratives : Ameli, Caisses de retraite, impôts, ousps.gouv, etc**
- **Savoir utiliser les sites ou applications de mobilité, d'achat en ligne, livraisons de courses, démarches médicales**
- **Utiliser les modules pédagogiques Retraite et Bien-Vieillir sur www.lesbonsclics.fr.**

** Nombre de séances de ce module ajustable*

Module 8 Evaluation et offres rebond

- **Observer l'évolution de l'autonomie numérique des participants par rapport au diagnostic de la première séance**
- **Mesurer les changements de comportements numériques**
- **Communiquer la liste des partenaires relais locaux**
- **Relayer vers l'offre de service du Bien Vieillir**

> LES MODULES COMPLÉMENTAIRES OPTIONNELS



Séances d'approfondissement liées à l'un ou plusieurs des 4 modules socles identifiés en fonction des besoins et difficultés observées chez les participants.

Objectifs :

- Approfondir les notions non ou mal comprises par les participants
- Répondre aux difficultés rencontrées
- Garantir un niveau d'autonomie suffisant à l'issue du parcours
- Prendre en compte les difficultés spécifiques des publics fragiles

Permettre aux participants de :

- Disposer de davantage de temps pour comprendre et mettre en pratique les usages présentés
- Être rassurés dans l'usage autonome du numérique

Module spécifique de découverte et d'utilisation de l'offre de service en ligne développés localement par les caisses

Objectifs :

- Présenter les outils en ligne locaux dédiés au Bien Vieillir, en parallèle du portail www.pourbienvieillir.fr
- Favoriser l'adhésion des participants aux différentes offres proposées par la caisse

Permettre aux participants de :

- Inscrire leur démarche d'inclusion numérique dans celle du Bien vieillir
- Découvrir l'offre locale de leur caisse de retraite

LE RÉFÉRENTIEL

« AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS » : ÉVALUATION ET CHAÎNAGE

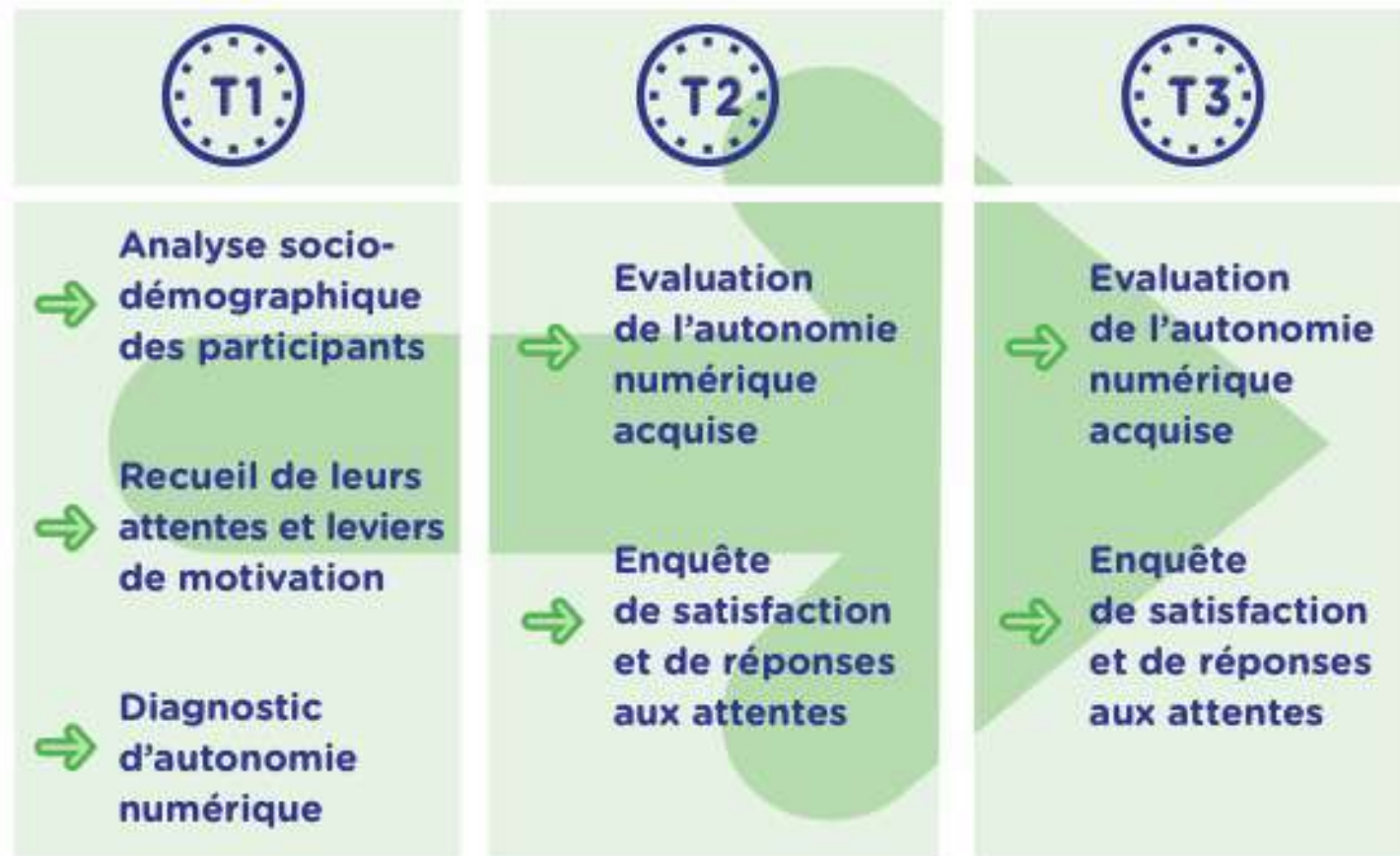


- Outil d'évaluation
- Maillage en amont et en aval

> UN DISPOSITIF D'ÉVALUATION ET D'IMPACT RENFORCÉ



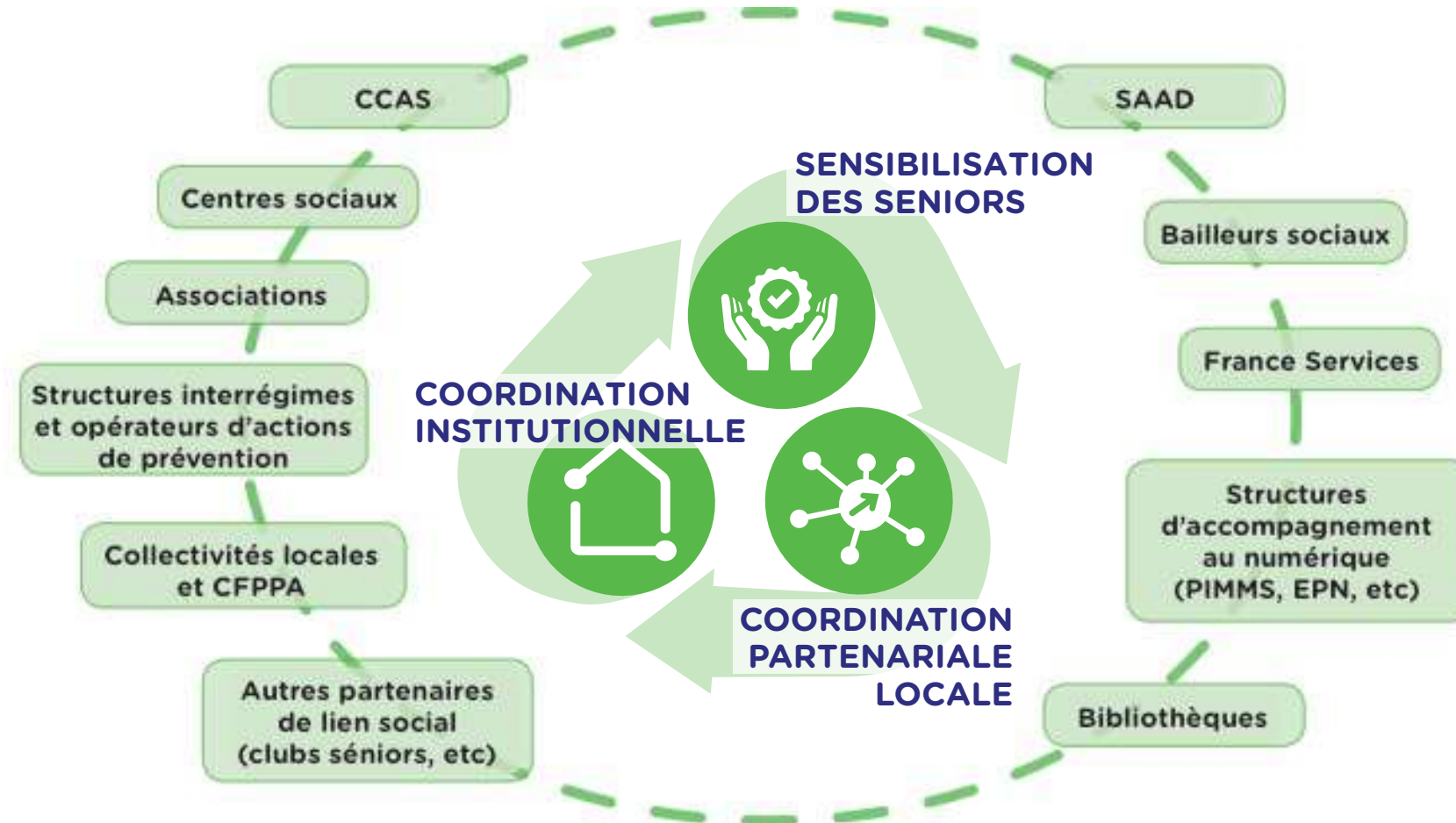
Un outil d'évaluation en ligne en 3 temps :



> SENSIBILISATION ET CHAÎNAGE



Un maillage solide, en amont et en aval.



AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SÉNIORS

Retrouvez le référentiel
et le replay du webinaire de présentation sur
www.pourbienvieillir.fr/referentiel-autonomie-numerique



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Avec la participation de

