

**ACCOMPAGNER  
L'AUTONOMIE  
NUMÉRIQUE  
DES SENIORS SUR LES TERRITOIRES**

## 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'1 français sur 3 aura plus de 60 ans.

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

## Les centres sociaux

La Fédération des centres sociaux et socio-culturels de France est un réseau de plus de 1 300 centres sociaux et 45 fédérations et unions départementales ou régionales.

Son projet fédéral est axé sur le renforcement du pouvoir d'agir des habitants pour répondre aux questions de société qui les concernent.

Elle développe le réseau des centres sociaux, forme et qualifie bénévoles ainsi que salariés de son réseau, et éclaire sur les enjeux liés aux questions sociales, en se basant sur l'expertise de terrain développée par les centres sociaux.

Le réseau est fortement impliqué sur les enjeux liés au vieillissement via la démarche de « développement social local » qui affirme notamment la personne âgée comme citoyenne d'un territoire, et ses expériences de vie, capacités d'autonomie et de participation comme ressources et potentiels.

# SOMMAIRE

## **P.4**

**Pourquoi ce guide ?**

## **P.5**

**Autonomie, pouvoir d'agir et lien social :  
les réponses identifiées**

p. 6 – Le partenariat structurant de l'Assurance retraite  
et de la FCSF

p. 6 – Une même vision des enjeux  
de l'inclusion numérique des seniors

p. 8 – L'atelier collectif « Autonomie numérique »

## **P.11**

**Garantir l'ancrage local des solutions proposées**

p. 12 – Un maillage solide, en amont et en aval

p. 13 – Dès le début des ateliers, penser l'après

## **P.15**

**Vers un accompagnement du parcours de vie**

## **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 centres sociaux, caisses de retraite, décideurs et partenaires locaux qui développent des actions d'inclusion numérique à destination des seniors.
- Il est notamment issu du référentiel interrégime d'actions collectives du bien-vieillir « Autonomie numérique », et du manifeste « Pour une société numérique humaine », réalisé par la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France.
- Document pédagogique à vocation opérationnelle, il peut servir d'appui aux centres sociaux, caisses de retraite et tout acteur local pour le développement d'actions d'inclusion numérique coordonnées à destination des personnes âgées.

## **QUELS SONT SES OBJECTIFS ?**

- Promouvoir l'autonomie numérique des seniors par le renforcement de leur pouvoir d'agir.
- Favoriser le maillage territorial par le développement d'actions d'inclusion numérique à destination de personnes âgées, qui s'articulent avec les solutions de médiation numérique existantes ou en construction sur les territoires.



# **AUTONOMIE, POUVOIR D'AGIR ET LIEN SOCIAL : LES RÉPONSES IDENTIFIÉES**

# LE PARTENARIAT STRUCTURANT DE L'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA FCSF

Depuis 2009, l'ambition du partenariat entre l'Assurance retraite et la FCSF est d'accompagner le parcours de vie des retraités dans les différentes transitions, et les risques de ruptures, afin de favoriser une intensité de relations sociales permanentes, la participation sociale et la citoyenneté des retraités.

Les objectifs : permettre à chacun de bien vivre sa retraite, de bien vieillir quel que soit son âge et ses fragilités, et soutenir la cohésion sociale entre les générations.

## CETTE AMBITION SE DÉCLINE AUTOUR DE CINQ AXES

- 1 Permettre des réponses globales**  
et des projets territoriaux, appuyés sur des centres sociaux, adaptés aux publics notamment pour les nouvelles générations qui vont arriver ou sont à la retraite (autour de 55 ans – 70 ans), et à leur environnement
- 2 Accompagner**  
la transition qu'est l'arrivée à la retraite
- 3 Soutenir**  
l'inclusion numérique
- 4 Aller vers** les personnes isolées et vulnérables socialement, favoriser leur inclusion sociale
- 5 Agir sur**  
le cadre de vie

## UNE MÊME VISION DES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES SENIORS : L'APPROPRIATION DES CODES DE LA CULTURE NUMÉRIQUE ET UNE FENÊTRE SUR LA COMPRÉHENSION DU MONDE

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 besoins<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Étude « Publics seniors et inclusion numérique » réalisée par WeTechCare et commandée par l'Assurance retraite en 2019.

## L'inclusion numérique doit en effet être promue auprès du public sénior, 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.



**La nécessité 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 possibles qu'offre le numérique.



**Le numérique** requiert une certaine confiance en soi pour oser l'utiliser, se tromper, recommencer. Les mécanismes d'autocensure, particulièrement développés chez les seniors, sont souvent déterminants dans le rapport à l'apprentissage du numérique.



**La maîtrise de la pensée informatique**, de la logique des environnements (systèmes, logiciels) permet de s'adapter en permanence à l'évolution technologique et d'acquérir les repères garantissant une meilleure autonomie numérique.

Cet apprentissage nécessite par conséquent une pédagogie adaptée, qui allie l'approvisionnement par le jeu, le droit à l'erreur pour éviter les peurs, et le partage pour exprimer ses réussites et les transmettre.

Permettre une utilisation agile du numérique et de ses outils, c'est promouvoir le pouvoir d'agir auprès des seniors, en créant les conditions d'un accès universel à l'information, un lien aux autres, une fenêtre sur la compréhension du monde.



La philosophie de l'approche numérique des centres sociaux est inscrite dans deux documents de la Fédération des centres sociaux de France, permettant de comprendre le socle d'action : un guide nommé « Au cœur d'une société numérique humaine et solidaire » et un manifeste « Pour une société numérique humaine »<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Le guide et le manifeste sont téléchargeables sur le site [centres-sociaux.fr](http://centres-sociaux.fr)

# L'ATELIER COLLECTIF « AUTONOMIE NUMÉRIQUE »

PORTÉ PAR L'ASSURANCE RETRAITE, EN INTERRÉGIME  
ET EN PARTENARIAT AVEC LA CNSA<sup>1</sup>

**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

l'Assurance Retraite

CNRACL  
Le réseau des institutions  
territoires et hospitalières

santé  
famille  
retraite  
services  
L'essentiel & plus encore

Avec la participation de

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
agirc-arrco

cnsa  
Caisse nationale de  
solidarité pour l'autonomie

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 interrégime 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.

<sup>1</sup> Le référentiel complet « Autonomie numérique » est téléchargeable sur [pourbienvieillir.fr](http://pourbienvieillir.fr)



Englobant le moment de vie délicat du passage à la retraite, il 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 est composé 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.

## Un contenu socle obligatoire complet et évaluable, et des modularités territoriales.

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 interrégime.

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.

## FOCUS EN CENTRES SOCIAUX

### À RILLEUX-LA-PAPE (69)

L'atelier numérique propose chaque semaine :

- des temps d'accès libre ;
- des ateliers thématiques ;
- des sessions de formation, de l'initiation au perfectionnement, via un diagnostic personnalisé.



Retrouver l'action portée par les centres sociaux de Rillieux-la-Pape sur le site [csxrillieux.asso.fr](http://csxrillieux.asso.fr)

### À LANNION (22)

« Je vis pleinement ma retr@ite, connecté-e » encourage ceux qui se sont auto-exclus à découvrir des services numériques en fonction de leurs centres d'intérêts, et via une pédagogie basée sur la réassurance.

La pédagogie consiste à partir de leurs envies, de ce qui les motive : le numérique facilite la vie (courses en ligne, information santé), permet de conserver des relations avec sa famille, ses amis, échanger des photos... et s'ouvrir au monde : visite virtuelle de musées, etc.



Retrouver l'action portée par le centre social de Lannion en partenariat avec le CCAS sur le site [centre-social-lannion.cs22.fr](http://centre-social-lannion.cs22.fr)

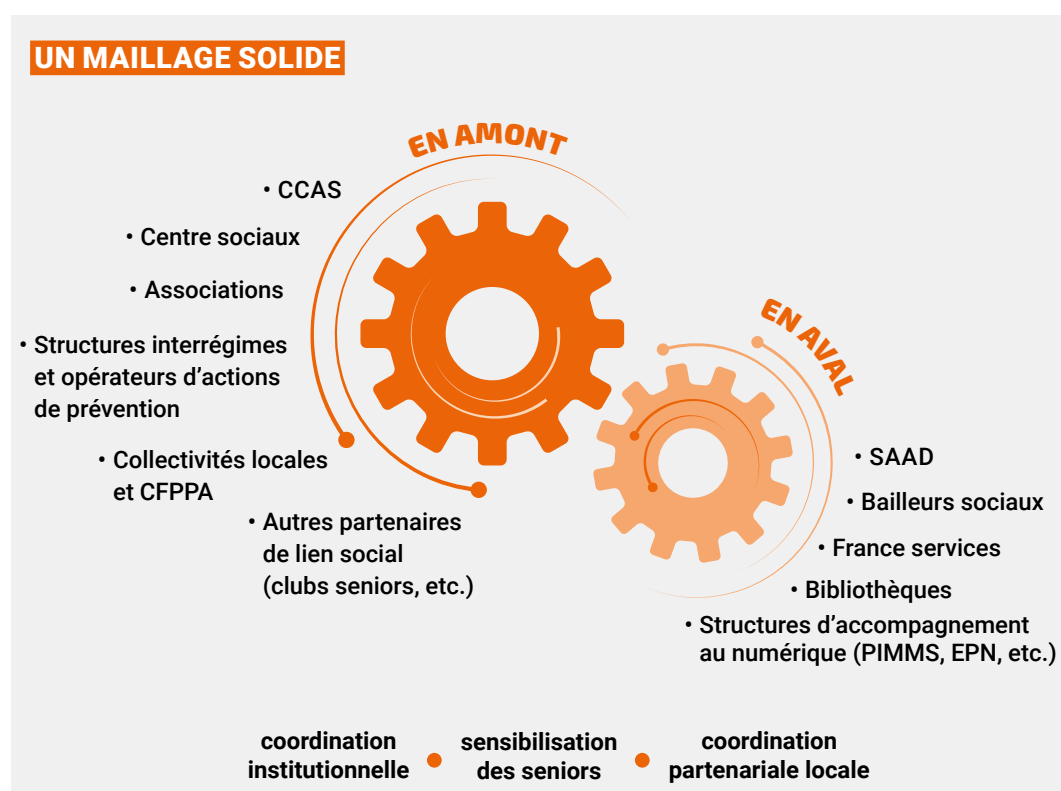


**GARANTIR  
L'ANCRAGE LOCAL  
DES SOLUTIONS  
PROPOSÉES**

# UN MAILLAGE SOLIDE, EN AMONT ET EN AVAL

En parallèle 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, en garantissant la sensibilisation et 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.



Les centres sociaux, par leur **proximité géographique**, leur connaissance des publics, la confiance que leur confèrent les habitants, sont des points d'appui pertinents pour faire le lien, en amont, entre les besoins des populations et les offres de leur territoire. Ainsi, les pratiques d'aller-vers, d'accompagnement sur mesure dans les ruptures de vie, de lien aux partenaires sociaux et de lieux d'accès aux droits, facilitent le lien et l'orientation.

En sollicitant leur pratique, leur partenariat et leurs outils, dont ceux en ligne (par exemple : [pourbienvieillir.fr](http://pourbienvieillir.fr)), les centres repèrent les publics selon leurs niveaux et leurs capacités. C'est à partir de cette connaissance qu'il est possible d'adapter les ateliers et de les animer de façon à créer les conditions du partage, voire de la solidarité au sein du groupe de participants. Au fur et à mesure, le groupe progresse sur ces acquisitions mais aussi sur leurs relations.

## FOCUS EN CENTRES SOCIAUX

### EN VENDÉE (85)

L'articulation entre le café numérique mobile « Germaine » et les centres sociaux permet un repérage et une communication autour des ateliers de proximité. Pour toucher les publics, des liens sont tissés avec les acteurs des villages (CCAS, CIAS, élus locaux) et permettent d'orienter les plus éloignés vers des ateliers organisés au cœur des villages.



Retrouver l'action portée par le « Germaine Café Numérique Mobile » sur le site [cafegermaine.fr](http://cafegermaine.fr)

À Benet, le partenariat avec la Maison France Service permet d'orienter les publics, selon les besoins repérés, vers des ateliers du centre social pour correspondre à l'ensemble des besoins.



Retrouver l'action portée par le Centre socioculturel Le Kiosque sur le site [lekiosque.centres-sociaux.fr](http://lekiosque.centres-sociaux.fr)

### EN HAUTS-DE-FRANCE

Avec le soutien de la Carsat Hauts-de-France, les centres sociaux ciblent spécifiquement les jeunes retraités en leur proposant de faire le point sur leur rapport au numérique au sein de l'atelier collectif « Vivons retraite » avant de les orienter vers l'atelier « Autonomie numérique ».



Retrouver l'action portée par la Fédération des centres sociaux Nord-Pas-de-Calais sur le site [nordpasdecalais.centres-sociaux.fr](http://nordpasdecalais.centres-sociaux.fr)

## DÈS LE DÉBUT DES ATELIERS, PENSER L'APRÈS

L'apprentissage de la vie numérique ne peut s'arrêter après un atelier d'une dizaine de séances, et l'évolution exponentielle des systèmes et logiciels demande une adaptation permanente. Ainsi, les centres sociaux peuvent imaginer avec leur public des offres complémentaires : ateliers ouverts, approfondissement, « repair cafés », etc. Ces offres peuvent être déjà existantes sur les territoires ou peuvent être créées, notamment à partir de la cohésion des groupes d'apprentissage.

Certains partenaires proposent par ailleurs des accompagnements individuels (Maisons France Services pour l'accès aux droits, Espace publics numériques, chèques numériques, CCAS, associations locales, etc.) vers lesquels les seniors pourront être orientés en fonction des besoins identifiés.

Point d'attention : l'usage du numérique commence par l'accès au matériel, qui ne s'arrête pas seulement à l'acquisition d'une tablette ou d'un ordinateur mais aussi à la possibilité de connexion et/ou à l'accès de périphériques (imprimante, scanner).

## FOCUS EN CENTRES SOCIAUX

### À FONTENAY-LE-COMTE (85)

Grâce au label Ordi 3.0, le centre social récupère des ordinateurs qu'il reconditionne, optimise et réinstalle. À base de logiciels libres, ces ordinateurs sont livrés avec une formation minimum pour acquérir les compétences de base.



Retrouver l'action sur  
sur le site [oddas.centres-sociaux.fr](https://oddas.centres-sociaux.fr)

### À CHEMILLÉ (49)

Pour lutter contre l'obsolescence programmée, le centre social a développé une action d'ateliers de réparation où les ordinateurs peuvent trouver une deuxième vie, un nouveau système d'exploitation ou un nettoyage.



Retrouver l'action sur  
sur le site [centresocial-chemille.asso.fr](https://centresocial-chemille.asso.fr)

### EN HAUTS-DE-FRANCE

La démarche « centres sociaux connectés » positionne le centre social comme un tiers-lieu numérique de proximité pour :

- repérer dans et « hors les murs » des personnes en situation de fragilité numérique ;
- développer des bornes numériques fixes ou itinérantes pour soutenir l'accès aux droits ;
- proposer des ateliers de médiation numérique pour gagner en autonomie ;
- soutenir dans l'accès à du matériel ;
- proposer des ateliers collaboratifs pour repérer les besoins et inventer des solutions numériques ;
- proposer des « repairs café » pour soutenir l'entraide entre habitants dans la réparation et pour un numérique sobre et responsable.



Retrouver l'action  
sur le site [csconnectes.eu](https://csconnectes.eu)



# **VERS UN ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DE VIE**

Au-delà des enjeux du numérique, s'inscrire dans un atelier au sein d'un centre social c'est entrer dans un monde de possible ! Autant de parcours de vie, que de demandes ou de besoins, pas toujours exprimés, qui trouvent un écho auprès des centres sociaux. Aujourd'hui le numérique, demain un accident de la vie ou un veuvage. Les publics trouvent au sein du centre social, non pas une réponse à tous les problèmes mais une écoute, une orientation, un lieu de partage de leur situation, voire un lieu de cocréation des solutions à inventer quand celles-ci n'existent pas déjà sur le territoire.

Par leur ancrage, leur histoire, les centres sociaux accompagnent toutes les générations et, sans être l'unique solution, sont présents pour appréhender avec les habitants les ruptures de vie parfois en proposant un lieu de socialisation, parfois en organisant un groupe de parole. Ainsi, s'ouvre la possibilité de créer du lien ou de la participation sociale, de la prévention autour de la santé, de l'accès aux droits, etc. Et parfois, un réel engagement local naît, qui permet de retrouver un réseau social, une place dans la société d'aujourd'hui. L'essentiel reste qu'au moment où le besoin se fait ressentir, un habitant puisse en toute confiance avoir un point de repère au cœur de son territoire.





## SITES DE RÉFÉRENCE

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

[centres-sociaux.fr/manifeste-pour-une-societe-numerique-humaine](http://centres-sociaux.fr/manifeste-pour-une-societe-numerique-humaine)

[centres-sociaux.fr/ressources/centres-sociaux-au-coeur-dune-societe-numerique-humaine-et-solidaire](http://centres-sociaux.fr/ressources/centres-sociaux-au-coeur-dune-societe-numerique-humaine-et-solidaire)

[pourbienvieillir.fr](http://pourbienvieillir.fr)

[vieillir.centres-sociaux.fr](http://vieillir.centres-sociaux.fr)



## RÉALISATION DU GUIDE

**Magalie RAIMBAULT,**

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

**Luc ROUSSEL et Frédéric MOREAU,**

Fédération des centres sociaux et socio-culturels de France (FCSF)





