



Carsat Rhône-Alpes
Direction de l'Action Sociale
Département Projets et Partenariats
Pôle Technologie et Autonomie
Initiation.numerique@carsat-ra.fr

APPEL À PROJETS 2019-2020

Cahier des charges Pack Prévention Connect

« Initiation au numérique des seniors et parcours prévention connectée »

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail Rhône Alpes, lance l'appel à projet « **initiation au numérique des seniors et parcours prévention connectée** » destiné aux retraités fragilisés.

Enjeux d'inclusion numérique et de prévention pour bien vieillir

Aujourd'hui, la part des personnes âgées dans la population française ne cesse de croître et amène de nouveaux enjeux économiques et sociaux. La lutte contre la solitude et l'isolement représente un enjeu majeur pour la qualité de vie à domicile des personnes retraitées.

Le contexte est aussi marqué par l'essor du numérique, avec la numérisation croissante des services qui simplifie le quotidien des personnes connectées. Le fonctionnement des services administratifs, les échanges et la relation avec les usagers s'appuient de plus en plus sur les technologies numériques qui évoluent rapidement.

Plusieurs études et rapports mettent en évidence une fracture en matière d'accès au numérique et d'acquisition du matériel informatique, mais aussi des inégalités dans les compétences d'utilisation d'Internet et des ressources électroniques, touchant les plus âgés et notamment les plus de 75 ans.

Selon une étude du CREDOC réalisée à la demande de la CNAV¹, parmi les 60 ans et plus, près d'une personne sur deux (47%) exprime des difficultés pour accéder à l'information sur le « bien vieillir ». Dans l'esprit de la population, avoir des liens affectifs forts et rester à domicile sont des prérequis incontournables pour bien vieillir. Les seniors sont en attente d'informations sur la prévention pour maximiser leurs capacités, en particulier pour entretenir leur mémoire et leur capital intellectuel.

Face à ces enjeux, consciente des perspectives qu'offre le numérique dans le champ de la prévention pour bien vieillir et de la lutte contre la solitude et l'isolement, la Carsat pilote, depuis 2016, l'organisation d'ateliers d'initiation au numérique pour les seniors en lançant des appels à projet. L'objectif est double : favoriser l'usage et l'accès au numérique des personnes retraitées fragilisées et lutter contre la fracture digitale, mais également les inscrire, si elles le souhaitent, dans un « parcours de prévention connectée », afin qu'elles puissent bénéficier des services en ligne mis à disposition sur le site Internet de la Carsat.

Dans le cadre du partenariat avec les porteurs d'ateliers d'initiation au numérique, les personnes retraitées seront accompagnées dans une démarche de prévention en ligne et seront guidées dans la création de leur espace personnel action sociale sur le site de la Carsat Rhône-Alpes <https://www.vosservicesenligne.carsat-ra.fr/accueil/retraites> et dans les cinq services proposés :

¹ CREDOC, consommation et modes de vie n° 287, novembre 2016

1. Réaliser son bilan en prévention
2. S'inscrire à un atelier ou une conférence
3. Pré examiner sa situation pour une aide à domicile
4. S'inscrire à un atelier mémoire en ligne
5. Rejoindre la communauté de seniors

L'objectif est d'inscrire l'offre de services Action Sociale en ligne dans la continuité des ateliers d'initiation au numérique et de susciter de l'intérêt chez les seniors en assurant la promotion de la prévention des risques liés au vieillissement.

Les précédents appels à projet ont permis à plus de 70 structures partenaires de déployer sur le territoire rhônalpin, pour le compte de la Carsat, environ 700 ateliers d'initiation au numérique pour un public de plus de 5 000 retraités.

Un objectif d'amélioration continue

Afin de répondre au mieux aux attentes des retraités, la Carsat, en lien avec ses partenaires, a organisé en 2017 une écoute client auprès de 70 retraités / partenaires.

Une étude de satisfaction a été menée de février à septembre 2018 (questionnaire en ligne auprès des participants aux ateliers) pour mesurer l'impact des actions menées pendant ces ateliers, et l'adéquation entre l'offre, les besoins des retraités et les attentes de la Carsat.

Les résultats de ces deux études sont pris en compte dans le présent cahier des charges.

Les points forts de l'évaluation (442 répondants) :

- Des participants de tout âge, avec une moyenne de 71 ans.7 sur 10 sont des femmes.
- Une satisfaction globale des initiés (88,6%) concernant la session suivie. Cette dynamique positive est corroborée par le fait que la quasi-totalité (91,4%) des participants souhaite renouveler leur inscription et 97% recommandent à leur entourage ce type d'ateliers.
- Plus de **9 participants sur 10 sont satisfaits** des thèmes et des exercices proposés, et attribuent une note moyenne de 8,8/10.
- **A l'issue de la session, 91,4 % sont plus à l'aise avec les outils numériques**
- **94,6 % recommanderaient ce type d'atelier à leurs proches.**

Les participants ont pu acquérir la pratique de base du numérique, conformément aux objectifs de l'appel à projet. Leur souhait d'utilisation concerne principalement la communication, le lien social et l'usage d'internet dans leur vie quotidienne. 89 % savent que ce service est financé par la Carsat : *"très bon travail de sensibilisation pour les seniors"*.

Quelques recommandations issues de l'expression des participants :

- Remise de supports aux participants, afin de faciliter l'utilisation des acquis au domicile
- Attention particulière envers les personnes absentes lors d'une séance ou en décalage par rapport à la progression de leur groupe
- Proposition d'une assistance à contacter en cas de difficulté d'utilisation au domicile durant la session

Des points d'attention :

- Taille du groupe, homogénéité des niveaux des participants,
- Adéquation des locaux
- Importance de l'assiduité à mentionner aux participants



Les nouveautés 2019

- ✓ Un appel à projet lancé pour 2 ans
- ✓ Un minimum de 4 ateliers (ou sessions) de 15 séances par année et par structure (8 pour 2 ans)
- ✓ Un plafond de 3 000 € par atelier pour les frais de fonctionnement
- ✓ Un plafond de 1 500 € par candidat pour les frais d'investissement
- ✓ Une inscription des candidats sur le Portail Partenaires Action Sociale (PPAS) avec la publication des offres sur le portail « *Pour bien vieillir* »



Destinataires de l'appel à projet

Les candidatures peuvent être déposées par toute structure, quel que soit son statut, implantée sur les départements de Rhône-Alpes et dont les équipes disposent des compétences nécessaires à la réalisation du projet, ou faisant appel à des compétences extérieures.

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



Public cible

Les seniors de 60 ans et plus, en priorité fragilisés 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.



Nombre minimal d'ateliers et calendrier prévisionnel

Les structures devront mettre en place **un minimum de 4 ateliers par an** (soit 8 sur 2 ans).

Un calendrier des ateliers, élaboré **sur une durée de deux ans**, 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 et le nombre de séances, les thématiques abordées lors de chaque séance.



Format des ateliers

- **Un atelier (ou session)** est composé d'un cycle de **15 séances** obligatoirement, d'une durée de 1h30 à 2h30 chacune, dont **trois seront consacrées aux offres de prévention en ligne de la Carsat Rhône-Alpes**
- Un atelier est ouvert à un groupe de **6 à 10 participants** qui suivent l'ensemble de séances
- La fréquence est régulière, de préférence hebdomadaire
- Les ateliers sont à planifier sur une durée de **2 ans au maximum**

- L'atelier est animé par du **personnel qualifié** en matière de numérique, sensibilisé aux spécificités d'un public senior et en capacité de mettre en œuvre des outils d'animation et une pédagogie adaptée
- L'utilisation de supports matériel et pédagogique est adaptée à ce public et à ses capacités et le cas échéant, mobilisable en dehors des séances (ex : tutoriel, récapitulatif de cours, etc.)
- Un atelier réunit des personnes retraitées ayant des niveaux homogènes ou proches, en adaptant si besoin le nombre maximum de participants en fonction du niveau de l'atelier. Il s'agira de créer, chaque fois que possible, des groupes de niveaux : découverte (adapté aux personnes n'ayant jamais utilisé d'ordinateur), débutant, intermédiaire, avancé. Une grille d'évaluation permettra d'apprécier le niveau des personnes en préalable et de recueillir leurs attentes. Une attention particulière et individualisée devra être portée aux personnes **en difficulté**.
- Le périmètre de chaque séance sera bien défini (ex : donner des appellations au cours ; cours n°1 : démarrer un ordinateur, cours n° 2 naviguer sur Internet, etc.). Le retraité pourrait ainsi savoir quelle séance il a éventuellement manqué et la rattraper, ou le cas échéant, s'y rendre une 2^{ème} fois pour consolider ses bases.
- Pour permettre aux personnes de mesurer leurs acquis, il est préconisé d'établir un suivi écrit de leurs progrès. A titre d'exemple, un livret de compétences pourrait être mis en place. A l'image du livret de conduite accompagnée, il permettrait au retraité et au formateur de suivre les évolutions de l'apprentissage et d'identifier les compétences restant à acquérir
- Un équipement individuel est à prévoir par la structure pour chaque participant
- L'accompagnement est individualisé dans la découverte et l'apprentissage

Ces ateliers devront s'inscrire dans une continuité de services et favoriser le lien social. Une suite à ces ateliers sera proposée par la structure porteuse des actions, ou en lien avec des partenaires en offrant aux seniors un espace libre-service en proximité, afin que les personnes ne disposant pas de matériel puissent venir se connecter.

Contenu des ateliers

La démarche pédagogique devra être structurée en deux temps forts (initiation au numérique d'une part, et services en ligne Carsat d'autre part) et progressive afin de favoriser le lien social et une bonne appropriation des outils numériques ; elle permettra notamment :

- D'acquérir les connaissances de base à l'utilisation de(s) outil(s) numérique(s) : découvrir l'ordinateur, utiliser la souris et le clavier, se repérer sur le bureau (ordinateur, tablette)
- D'acquérir des connaissances et/ou une plus grande aisance dans l'utilisation du bureau, **les logiciels** (cf. logiciels libres), la navigation Internet (lancer des recherches, analyser les résultats...), la gestion des mails
- De savoir mettre en page un texte, compléter un formulaire en ligne, créer des mots de passe sécurisés, acquérir des réflexes de vigilance quant à la sécurité sur Internet : protection des données personnelles, virus, fiabilité des sites, articles, publicité, accroches diverses (hameçonnage notamment), etc.
- De connaître et utiliser les outils d'échanges : messageries, réseaux sociaux, et visioconférence via l'outil Skype...
- De sensibiliser les seniors aux potentialités des outils numériques et d'Internet pour la recherche d'information et les diverses démarches administratives
- De connaître les sites institutionnels concernant la prévention des risques liés au vieillissement et le bien vieillir²

² Notamment : www.pourbienvieillir.fr/, www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr, www.lassuranceretraite.fr/, www.ameli.fr, www.jamenagemonlogement.fr, www.inpes.santepubliquefrance.fr/

Le dernier temps de cet accompagnement sera consacré aux services en ligne de l'Assurance Retraite et de la Carsat Rhône-Alpes, il s'agira d'aider :

- à la création de comptes personnels sur **l'Assurance Retraite** et les **Services + de la Carsat Rhône-Alpes** et à la découverte de cet espace :
 1. Réaliser son bilan en prévention
 2. S'inscrire à un atelier ou une conférence
 3. Pré examiner ma situation pour une aide à domicile
 4. S'inscrire à un atelier mémoire en ligne organisé par la Carsat afin qu'il y ait une continuité
 5. Rejoindre la communauté de seniors

Sur cette séquence, il s'agira d'aider à la création des comptes personnels, de faire découvrir les services en ligne de la Carsat par une présentation active, et de favoriser les inscriptions aux différentes offres de prévention pour bien vieillir, notamment l'atelier mémoire en ligne.

A cet effet, des ressources sont mises à disposition par la Carsat à destination des animateurs des ateliers.

Ressources disponibles

- Le site Internet www.carsat-ra.fr.
- Les tutoriels pour la création de compte Assurance Retraite et services + en ligne Action Sociale disponibles sur le site Carsat : <https://www.carsat-ra.fr/accueil/assures/je-suis-retraite/j-accede-a-mes-services-en-ligne>.
- Une vidéo d'1mn sur la communauté de seniors disponible sur www.carsat-ra.fr ou sur <https://youtu.be/xBzHx5w1-dM>

Les sites ressources

- Accompagner les personnes éloignées de l'informatique : <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>
- <https://www.lesbonsclics.fr/> Les Bons Clics est un projet développé par WeTechCare, association à but non lucratif qui agit pour faire du numérique une opportunité pour tous.

D'autres ressources seront communiquées après validation de votre candidature par la Commission d'Action Sociale de la Carsat.

Communication

Les porteurs de projet qui mettent en œuvre ces ateliers sont partenaires de la Carsat Rhône-Alpes et agissent pour son compte ; ils devront en informer les personnes retraitées et leur remettre un document de communication mettant en évidence son engagement en tant qu'organisme de Sécurité Sociale.

A cet effet, les porteurs joindront à leur dossier de candidature, le projet de document, qui sera remis par la structure aux participants.

L'ensemble des documents de communication et/ ou pédagogique devront comporter le logo de la Carsat Rhône-Alpes.

Portail Partenaires Action Sociale (PPAS) et Pour Bien Vieillir

Les partenaires retenus devront s'inscrire sur le Portail Partenaires Action Sociale (PPAS) <https://www.Partenairesactionsociale.fr> et enregistrer les ateliers (ou sessions) d'initiation au numérique en vue de leur publication sur le Portail Pour Bien Vieillir <http://www.pourbienvieillir.fr/>. Il s'agit de permettre au grand public de consulter les ateliers organisés par les caisses de retraite et leurs partenaires près de chez eux.

Evaluation

Une évaluation quantitative, qualitative et financière consolidée par la structure, sera à transmettre à la Carsat Rhône-Alpes à l'issue de la 1^{ère} année, et de la 2^{ème} année afin de mesurer l'impact de ces ateliers d'initiation au numérique (cf. dossier de candidature pour plus de détails). Elle comportera notamment :

- Le calendrier définitif (lieu, date de début, date de fin) et des éléments quantitatifs (nb de participants, nb de séances, nb de comptes assurance retraite créés, nb de comptes Services PLUS créés, nb d'inscriptions à l'atelier mémoire en ligne)
- La communication utilisée
- Les éléments qualitatifs, notamment le retour d'expérience de la structure : points forts, freins et limites rencontrés, perspectives
- La satisfaction des personnes retraitées
- Le bilan financier définitif (dépenses et recettes)

A cet effet, un document d'évaluation type est fourni par la Carsat.

Pour mesurer l'adéquation entre l'offre proposée par les porteurs de projets et les besoins des retraités inscrits aux ateliers et dans la perspective d'une amélioration du service rendu, la Carsat Rhône-Alpes pourra conduire des écoutes clients dans le cadre de la convention signée avec la structure porteuse des ateliers.

Financement

L'accompagnement financier des ateliers pourra atteindre 100% du budget présenté dans la limite des plafonds ci-dessous :

- 3 000 € par atelier (ou sessions) de 15 séances, pour le fonctionnement
- 1 500 € par candidat pour l'investissement.

La subvention accordée par la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail Rhône-Alpes sera versée de la manière suivante :

- Une première tranche de **40 %**, au démarrage effectif du 1^{er} atelier, sur production :
 - D'une attestation précisant la date de démarrage du projet
 - Du calendrier prévisionnel des ateliers sur 2 ans et de l'enregistrement des 1^{ers} ateliers sur PPAS
- Une deuxième tranche de **50 %** est versée à la fin de la 1^{ère} année sur présentation d'une évaluation intermédiaire (quantitative, qualitative et financière), d'une attestation de poursuite de l'action comportant un calendrier actualisé, de la saisie des ateliers sur PPAS.
- Une troisième tranche de **10%** est versée à la fin de la 2^{ème} année sur présentation d'une évaluation définitive (quantitative, qualitative et financière) et de la saisie exhaustive des ateliers sur PPAS.
- Sur présentation des supports de communication mettant en exergue l'engagement de la Carsat Rhône-Alpes

Compte tenu du financement de la Carsat Rhône-Alpes, aucune participation financière ne devra être demandée aux participants, en dehors de l'adhésion à l'association, le cas échéant.
--

Modalités opérationnelles

Les candidatures seront analysées et présentées en Commission d'Action Sociale de la Carsat Rhône-Alpes en fin d'année 2019, a priori en octobre et novembre. 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. L'observatoire des fragilités <https://www.carsat-ra.fr/accueil/partenaires/l-observatoire-des-fragilites>).

Une convention formalisera les obligations des parties pour le bon déroulement des ateliers qui devront démarrer dans les 3 mois suivant sa signature.

Dépôt des candidatures

La date limite de dépôt des candidatures est le 30 juin 2019.

Le dossier de candidature est à télécharger sur le site www.carsat-ra.fr et à adresser par courrier électronique sur la boîte mail initiation.numerique@carsat-ra.fr

Les documents à joindre au dossier de candidature sont listés en annexe.

Attention !

- *Aucune dérogation à la date limite*
- *Tout dossier incomplet ne comportant pas les pièces mentionnées sera rejeté*
- *Assurez-vous de la bonne réception par la Carsat de votre dossier*

Contact : Patricia POYET initiation.numerique@carsat-ra.fr - 04 72 91 98 17



Documents à joindre au dossier de candidature

- Statuts et liste des personnes chargées de l'administration de la structure (composition du Conseil d'Administration, du bureau...)
- Documents comptables de l'année N-1 (compte de résultat et bilan)
- Attestation de l'organisme chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales, datant de moins de six mois
- Un relevé d'identité bancaire ou postal original (RIB ou RIP)



A noter : les documents ci-dessous devront être mis à disposition de la Carsat Rhône-Alpes à sa demande :

Les structures associatives

- L'extrait de déclaration de l'association au Journal Officiel
- Le règlement intérieur
- Le rapport d'activité de l'année N-1
- Le budget prévisionnel de l'année N approuvé par les instances habilitées

Les sociétés

- Mêmes pièces que supra complétées du Kbis

Les établissements publics, les collectivités locales et territoriales

- Le procès-verbal de délibération de l'instance politique
- Le budget prévisionnel de l'année N

