

# WETECHCARE

# HUBIKOOP

Pour un numérique inclusif en  
Nouvelle-Aquitaine

## “Passons à l'échelle pour l'inclusion numérique des seniors” en Nouvelle-Aquitaine

Janvier 2023

Avec le soutien de :



MISSION  
SOCIÉTÉ  
NUMÉRIQUE



AG2R LA MONDIALE

## NOS ACTIONS



### ANIMATION TERRITORIALE

**Favoriser les rencontres** entre les acteurs de l'inclusion numérique, **les conseiller**, créer **des communs**.



### INGÉNIERIE DE PROJET

**Faciliter la création** et le **développement** de projets d'inclusion numérique sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine.



### CENTRE DE FORMATION

**Renforcer les compétences** des acteurs de l'inclusion numérique, **Consolider l'offre de formation** existante par la création de parcours pédagogiques inédits.

# WETECHCARE met les opportunités du numérique au service du plus grand nombre à travers trois leviers



## Sensibilisation

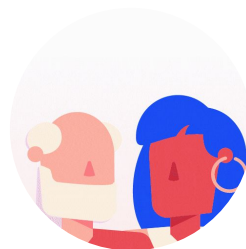
Nous décryptons les grands enjeux, nous animons le débat et nous mettons en lumière les initiatives inspirantes

**4** études de référence

**50** prises de parole/an

**40k** lecteurs de notre

webzine par an



## Conseil

Nous accompagnons des organisations publiques et privées dans leurs stratégies d'inclusion numérique (collectivités, opérateurs de services)

**+70** organisations, publiques et privées, accompagnées depuis 2016

Expertise sur l'**inclusion numérique des publics seniors**

Etude CNAV Publics seniors & inclusion numérique (2019) et accompagnement de Carsat dans leur stratégie d'IN



## Solutions numériques

Nous développons des plateformes qui s'appuient sur le meilleur de la technologie

**+9 000**

**Structures** inscrites sur Les Bons Clics

**+30 000**

**Aidants numériques** inscrits





# Accompagner les seniors d'Aquitaine dans leurs usages numériques

Vos enjeux – Nos solutions

Dans le cadre du développement de ses activités sociales, AG2R souhaite développer un projet visant à proposer aux seniors d'Aquitaine des services d'inclusion numérique, en lien avec ses partenaires ainsi qu'avec les écosystèmes locaux.

## Enjeux

**PARTENARIAT**



## Nos Convictions

- Mobiliser les acteurs pertinents du « bien-vieillir » à l'initiative d'AG2R LM ;
- S'appuyer sur les réseaux locaux d'inclusion numérique ;
- Créer les conditions d'engagement de multiples acteurs dans l'expérimentation.

**EXPÉRIMENTATION**



- Sélectionner des territoires d'expérimentation cohérents (urbain et rural) ;
- Construire un dispositif d'évaluation ad hoc ;
- Modéliser une action répliquable à l'échelle Aquitaine – voire au-delà.

**IMPACT**



- Associer l'expertise territoriale de Hubikoop à la connaissance du public de WeTechCare ;
- Expérimenter des méthodes « d'aller vers » pour toucher les publics cibles et proposer des approches individualisées ;
- Concevoir une communication et des supports engageants pour susciter l'adhésion.

**WE**TECH**CARE**

**HUBIKOOP**  
Pour un numérique inclusif en  
Nouvelle-Aquitaine

## Rappels des enjeux et objectifs du projet



**AG2R LA MONDIALE**

# Accompagner les seniors d'Aquitaine dans leurs usages numériques

Principaux constats ayant motivé le projet

## Les résultats de notre diagnostic et entretiens

Des inégalités d'équipement et d'usage

Un faible recours à l'aide extérieure

Des inégalités d'opportunité

Mieux cerner les besoins des seniors

Individualiser les apprentissages

Mettre en place des actions d'aller vers

Favoriser la mixité pour l'organisation d'actions collectives

## Acteurs interrogés:

**Carsat** Retraite & Santé au travail  
Aquitaine

**Domofrance** AL  
Groupe ActionLogement

**GÉRONTOPÔLE**  
NOUVELLE-AQUITAINE  
Pour et Avec Vous

**artic**

**LA POSTE**

**LA FIBRE**  
**64**

**ALLOCATIONS FAMILIALES**  
**Caf**  
de la Gironde

**HUBIKOOP**

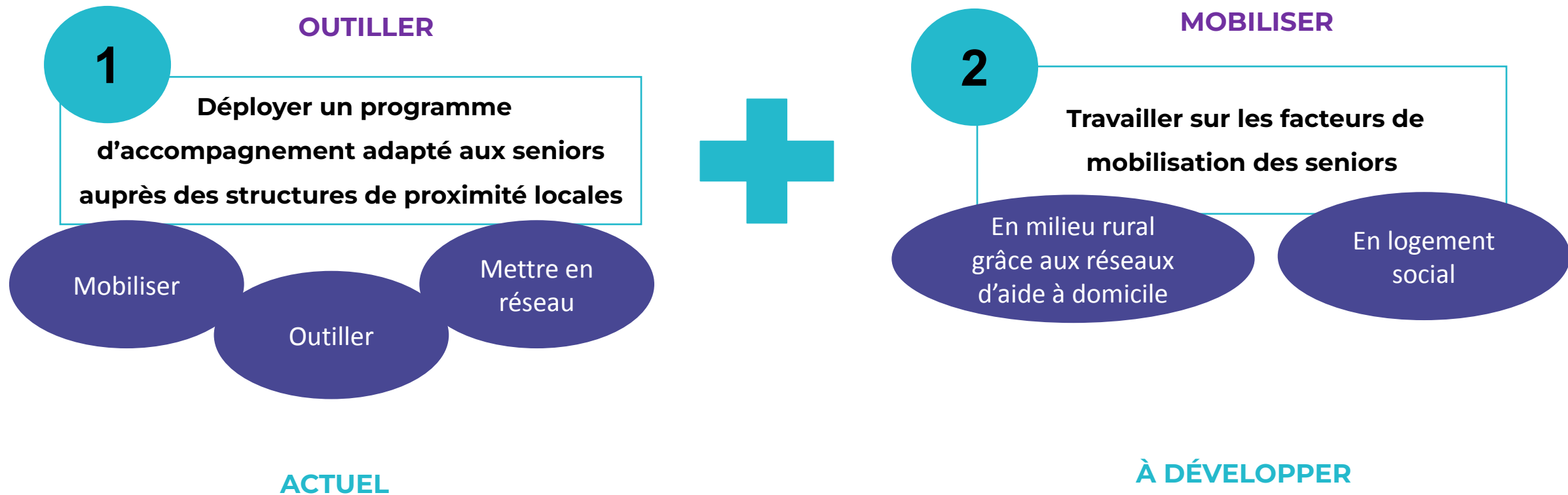
**WETECHCARE**



# Accompagner les seniors d'Aquitaine dans leurs usages numériques

Un projet en deux volets

## Deux volets répondant aux enjeux identifiés



**WE**TECH**CARE**

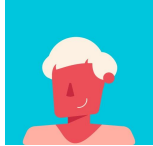
**HUBIKOOP**  
Pour un numérique inclusif en  
Nouvelle-Aquitaine

**Actions mises en oeuvre pour atteindre les objectifs  
fixés**





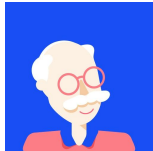
# Penser des accompagnements adaptés à chaque profil de senior en fragilité numérique en Aquitaine



Publics seniors **débutants désireux** de développer leurs **compétences de base sur le numérique**

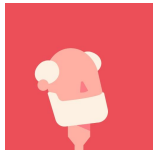
**Parcours Seniors - Référentiel de compétences numériques de base à acquérir**

Ressources Les Bons Clics sur la base du référentiel CNAV



Publics seniors **débutants réfractaires au numérique**

**Sensibilisation à l'enjeu d'être autonome sur le numérique, contextualisation de l'apprentissage du numérique** (cuisine, loisirs...)



Publics seniors à l'aise sur le numérique et souhaitant développer de nouveaux usages

**Prise en main des services en ligne du quotidien, des démarches administratives en ligne,...**  
(post compétences numériques de base)

**Construction du  
programme numérique  
seniors**



## Accompagner les seniors dans leurs usages numériques


Zoom sur la méthodologie de construction du programme de référence numérique seniors

Expertise WeTechCare, étude « Publics seniors et inclusion numérique », réalisée par WeTechCare pour l'Assurance retraite (2019)

Echanges avec les partenaires (Gérontopôle, Carsat,...), structures locales en Aquitaine

Référentiels existants, en particulier référentiel "autonome numérique" développé par la CNAV

**Ressources nécessaires**  
pour couvrir la diversité des besoins d'accompagnement des publics seniors

Centralisées et mises à disposition des aidants sur la plateforme 



# Accompagner les seniors d'Aquitaine dans leurs usages numériques

Définition du bagage de compétences numériques à acquérir pour les seniors

## Sur tablette/smartphone



Découvrir l'usage de base de tablette/smartphone

Maîtriser les usages de base de tablette/smartphone

S'informer sur Internet

Communiquer via l'email

Communiquer via divers outils de communication

Maîtriser les prérequis aux démarches en ligne

Savoir utiliser les principaux sites administratifs

Réaliser un paiement sécurisé en ligne

Utiliser les services en ligne du quotidien

Sécurité et Numérique



# Une ressource nouvellement créée : "Ordinateur ou tablette ? Des repères pour choisir"

**Accompagner les publics seniors sur le numérique**  
**Ordinateur ou tablette ?**  
**Des repères pour choisir !**

*Pour les aidants*

**Objectifs du document**

Cette fiche vous donne des **repères pour accompagner vos publics dans le choix d'un équipement numérique (ordinateur ou tablette)** adapté à leurs besoins

**Quel est l'équipement le plus répandu parmi les seniors en France ?**

	57% des 60-69 ans et <b>44% des 70 ans et plus sont équipés d'un ordinateur</b> (61% de l'ensemble de la population)		53% des 60-69 ans et <b>42% des 70 ans et plus possèdent une tablette</b> (56% de l'ensemble de la population)
--	---	--	---

Source : Baromètre du numérique 2021

**Le taux d'équipement en tablette est en constante augmentation chez les seniors !** L'ordinateur est de moins en moins utilisé au profit des **équipements plus nomades** (+13% équipement en tablette chez les 70 ans et plus entre 2019 et 2020).

**Quelles recommandations pour l'apprentissage du numérique ?**

- Selon le référentiel "Autonomie numérique" développé en 2019 par la CNAV, **l'apprentissage sur tablette** (ou smartphone) **est à privilégier** en raison des difficultés croissantes avec l'avancée en âge de manipulation et de coordination avec la souris.
- Les formateurs considèrent souvent que le point essentiel d'une formation au numérique réside dans la capacité à s'entraîner chez soi.

**Quid de l'équipement « adapté seniors » ?**

Un équipement « classique » est à privilégier pour les publics seniors autonomes, quitte à en améliorer le confort et l'ergonomie en optimisant les paramètres d'accessibilité ou en ayant recours à des accessoires adaptés (souris ergonomique, support d'avant-bras, stylet tactile etc.).

- Le matériel « adapté » n'est pas adapté à tous** : les publics seniors peuvent être rebutés face à des solutions stigmatisées « seniors »
- Des solutions existent pour renforcer l'accessibilité** d'un équipement classique : paramètres d'accessibilité, *launchers* sur smartphone, stylets tactiles et aides technologiques...

WETECHCARE

**7 questions à se poser pour faciliter son choix**

*publics (1/2)*

Entourez la réponse qui vous convient le mieux

Pour écrire et naviguer, je préfère utiliser ...	<input checked="" type="checkbox"/> Un écran tactile (comme sur smartphone) <input type="checkbox"/> Un clavier et une souris
J'ai un budget de	<input type="checkbox"/> Plus de 200 euros <input checked="" type="checkbox"/> Moins de 200 euros
J'ai envie d'utiliser mon équipement plutôt pour	<input checked="" type="checkbox"/> Lire en ligne, communiquer avec mes proches <input type="checkbox"/> Ecrire, réaliser des démarches administratives
Je souhaite plutôt	<input checked="" type="checkbox"/> Un équipement léger <input type="checkbox"/> Une forte capacité de stockage
J'ai besoin de brancher beaucoup de périphériques (USB, carte SD...)	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non, pas vraiment
Je souhaite privilégier	<input type="checkbox"/> Un grand écran <input checked="" type="checkbox"/> Un équipement compact
Je souhaite prendre et consulter facilement des photos/vidéos	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non pas vraiment

WETECHCARE

**Ordinateur ou tablette ?**  
**Des repères pour choisir !**

*Pour les publics (2/2)*

J'ai une majorité de ...

Une **tablette** semble plus adaptée à mes besoins

Principaux avantages : lecture facilitée, portabilité, écran tactile, compact, coût moindre (suivant les modèles)

Un **ordinateur** semble plus adapté à mes besoins

Principaux avantages : espace de stockage, clavier physique, plus adapté au travail de "bureau", plus de possibilité en matière de logiciels, plus pratique pour faire plusieurs tâches en même temps

**Quels critères dans le choix du modèle ?**

**Avant tout achat d'un équipement, le mieux reste de pouvoir l'essayer ! Pensez également à demander conseils à vos proches et en magasin.**

**Astuce** : pensez au **reconditionné** pour un matériel à prix réduit, disponible auprès d'acteurs solidaires comme Emmaüs Connect, le réseau Envie... mais aussi auprès des grandes enseignes ou de sites spécialisés (BackMarket).

**Pour choisir parmi plusieurs marques, pensez à ...**

<b>PRINCIPAUX CRITÈRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autonomie, taille de l'écran, poids, connectique (périphériques)</li> </ul>
<b>AUTRES CRITÈRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAV ou assistance technique joignable par téléphone ou en présentiel si nécessaire</li> <li>Garantie (prise de l'équipement, réparation gratuite ?)</li> <li>Eventuelles habitudes de l'utilisateur (ex.: système d'exploitation Windows ou MacOS)</li> </ul>

**Guide Delta 7 : comment bien choisir sa tablette ?**

Si vous souhaitez vous déplacer facilement avec votre ordinateur, évitez l'ordinateur fixe, car composé d'une tour, de fils, d'un écran, d'une souris et d'un clavier

**Pour aller plus loin : découvrir les moyens de connexion sur Internet**

LES BONS CLICS

WETECHCARE



# Accompagner les seniors d'Aquitaine dans leurs usages numériques

Constats et réponses apportées

## Principaux constats ayant motivé le projet

- Des inégalités d'équipement et d'usage
- Des inégalités d'opportunités
- Un recours très faible à l'aide extérieur
- Mieux cerner les besoins des seniors
- Individualiser les apprentissages
- Mettre en place des actions "d'aller vers"
- Favoriser la mixité pour l'organisation d'actions collectives

## Notre première réponse

1

### OUTILLER LES PROFESSIONNELS

**Auprès de structures d'accompagnement volontaires**

**Mobiliser, outiller et mettre en réseau des structures d'accompagnement afin de leur permettre de s'adapter au public senior et de proposer un accompagnement pertinent**

– en partenariat avec des réseaux et relais locaux pour constituer l'offre et la communiquer largement.

*(Septembre 2021 à Mai 2022)*



# Accompagner les seniors d'Aquitaine dans leurs usages numériques

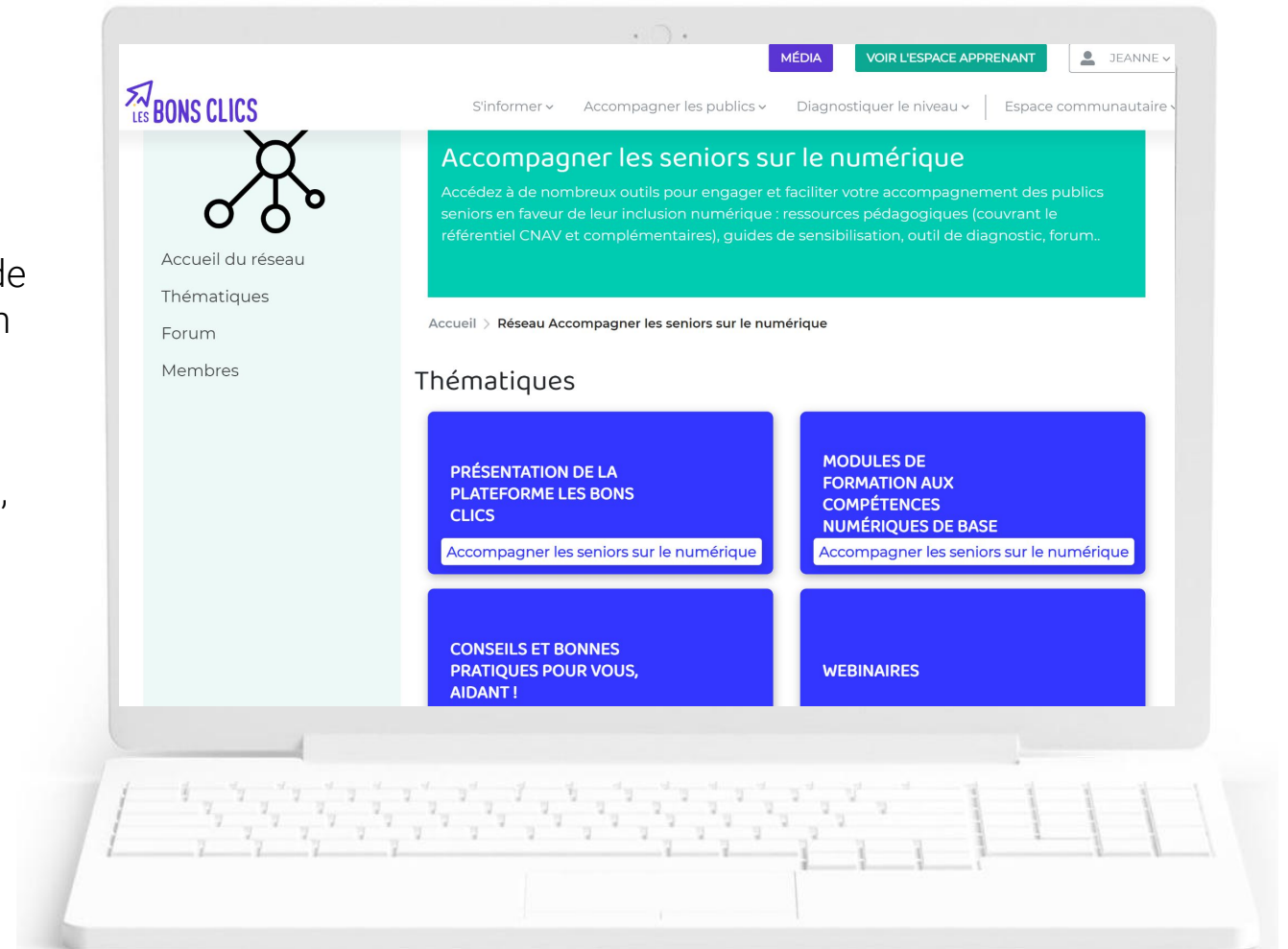
Un espace réseau "Accompagner les seniors sur le numérique" dédié sur Les Bons Clics pour les aidants d'Aquitaine



- #1 : Ressources de présentation de la plateforme Les Bons Clics et des fonctionnalités clés
- #2 : Modules de formation aux compétences numériques de base, outils de diagnostic de niveau initial et de montée en compétences
- #3 Conseils et bonnes pratiques pour accompagner les seniors sur le numérique, pour les aidants
- #4 Webinaires, actualités du réseau



Un outil de **forum** pour faciliter les échanges entre accompagnants numériques





# 1 - Aider des structures à déployer un accompagnement de qualité auprès des seniors en Aquitaine

Créer et animer une communauté d'acteurs engagés dans l'accompagnement des seniors

## 4 webinaires

animés autour des ressources **LesBonsClics** afin de faciliter l'accompagnement des professionnels

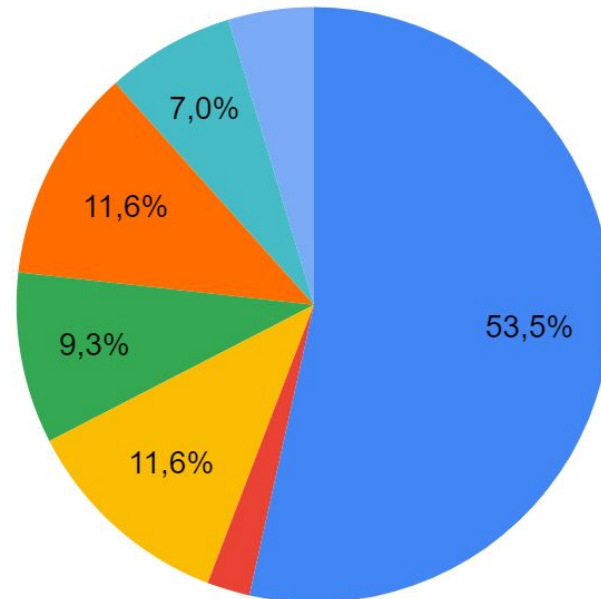


## 10 newsletters

envoyées aux professionnels pour les flécher vers l'espace réseau et les ressources et les inviter aux webinaires

Répartition des participants aux webinaires par professions

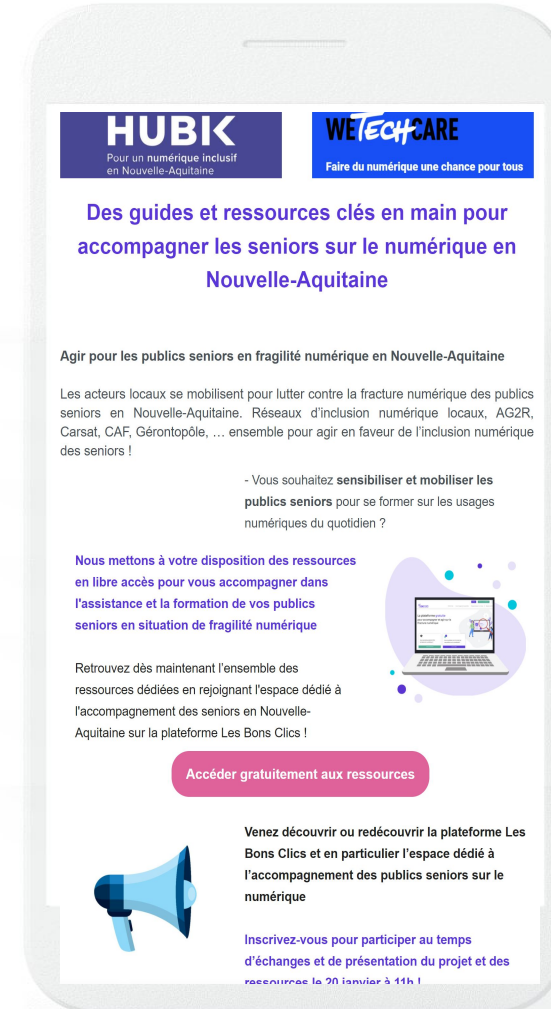
- Conseiller.e/ médiateur/trice numérique
- Bénévole associatif /stagiaire
- animateur
- Directeur
- Coordinateur/ trice
- Directeur/trice
- Travailleur social



## 35 participant(e)s

aux webinaires d'animation de la phase 1

Un besoin d'échanger et de se rencontrer







## L'espace réseau en quelques chiffres clés

**76 pros/bénévoles**

inscrit.e.s sur l'espace  
réseau dédié sur les Bons  
Clics (décembre 2022)



**+32 nouveaux inscrits sur Les Bons Clics**

*depuis décembre 2021 soit 42% des membres*

sur la base de 90+ professionnels identifiés via les  
réseaux partenaires + les Bons Clics (base existante)

De nouveaux acteurs  
locaux outillés



**57 structures**

structures représentées sur  
l'espace réseau dédié sur les  
Bons Clics (décembre 2022)



**Parmi elles :**

- **30%+ Associations**
- **20% Service communal/départemental**
- **15% Centre Social & culturel**

**+16 structures  
créées sur Les  
Bons Clics**

*depuis décembre 2021*



## Activité des professionnels et bénévoles sur l'espace réseau / Les Bons Clics



Entre janvier et décembre 2022, chaque membre du réseau a consulté en moyenne **11 ressources par mois sur Les Bons Clics**



Une forte attente autour de conseils et bonnes pratiques

### Top 5 ressources de l'espace seniors consultées

1. Parcours seniors smartphone / tablette
2. **Guide pratique : Comment rassurer et motiver les seniors à se former ?**
3. Parcours seniors ordinateur
4. Comment animer un atelier collectif ?
5. Comment réaliser un diagnostic numérique ?

**150** diagnostics d'autonomie numérique réalisés via Les Bons Clics

**WE**TECH**CARE**

**HUBIKOOP**  
Pour un numérique inclusif en  
Nouvelle-Aquitaine

# Principaux constats et résultats du projet



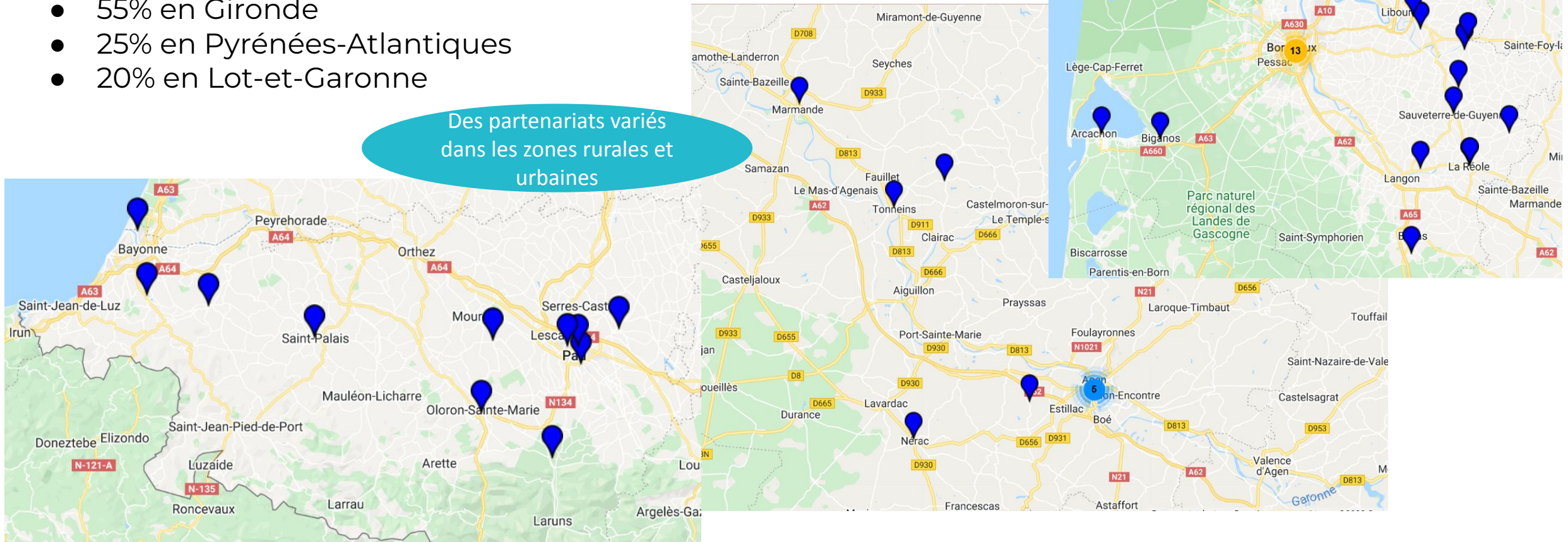
**AG2R LA MONDIALE**

# ➤ La répartition des structures sur les 3 départements d'expérimentation

## Sur les 50 structures:

- 55% en Gironde
- 25% en Pyrénées-Atlantiques
- 20% en Lot-et-Garonne

Des partenariats variés dans les zones rurales et urbaines



Répartition des structures membres de l'espace réseau sur les trois départements d'expérimentation

période décembre 2021 à avril 2022 - données Les Bons Clics (WeTechCare)



# Mesure d'impact auprès des professionnel(le)s sollicités dans le cadre du projet

## Les caractéristiques des répondants à l'enquête

### Plusieurs types de répondants

- Des professionnels du numérique qui souhaitent accéder à des ressources spécifiquement dédiées au public senior (65%)
- Des experts du travail social qui proposent un accompagnement au numérique dans une démarche plus globale (35%)

**50%**  
ne sont pas spécialisés dans l'accompagnement des seniors

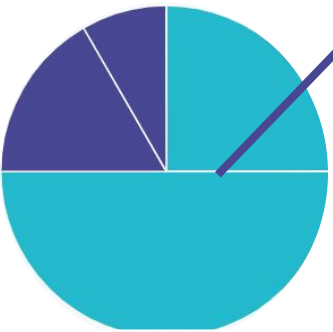
**75%**  
utilisent les ressources de manière hebdomadaire ou mensuelle

**25%**  
de nouveaux utilisateurs des Bons Clics

*Notre but c'est l'autonomie de la personne.*

- TOP 5 des accompagnements proposés**
- Accompagnement individuel / ponctuel
  - Aide aux démarches administratives en ligne
  - Accompagnement aux compétences numériques de base
  - Donner accès à un équipement et/ou à une connexion internet
  - Aide à l'utilisation des médias sociaux

*On leur donne confiance en eux et en nous.*





# Mesure d'impact auprès des professionnel(le)s sollicités dans le cadre du projet

Face aux besoins spécifiques des seniors, une réponse adaptée

## Les freins à l'utilisation du numérique des seniors



**87%**  
des répondants considèrent que les ressources répondent aux besoins des seniors

**Entre 100 et 250 seniors accompagnés grâce aux outils**  
(sur la proportion des répondants)

**62%**  
des répondants ont constaté un impact positif sur le comportement des seniors suite à l'utilisation des ressources

*"Les seniors que j'accompagne apprécient particulièrement les pas à pas très détaillés"*

*Notre principal problème c'est la communication, on ne sait pas se rendre visible.*

*"Trouver plus de facteurs de motivation/d'arguments à proposer aux seniors pour les faire renouer avec le numérique"*

*"Rendre mes ateliers ludiques et booster la communication pour attirer plus de monde"*

## Les ressources les plus utiles selon les répondants

- **Comment rassurer et motiver les seniors à se former ? (39%)**
- **Parcours de formation smartphone/ ordinateur / tablette (CNAV) (28%)**



# Mesure d'impact auprès des professionnel(le)s sollicités dans le cadre du projet

Impact du programme sur les pratiques professionnelles des répondants

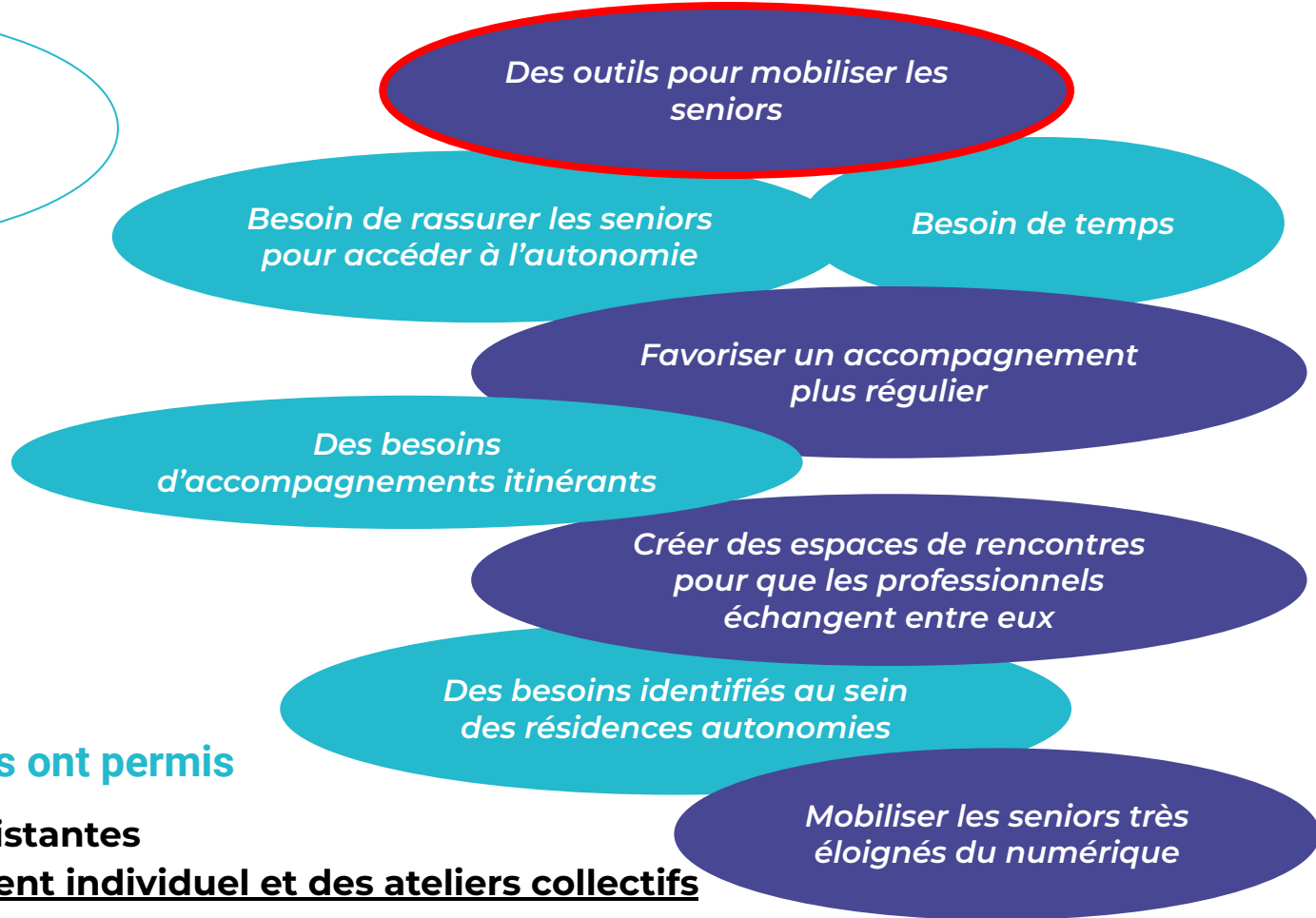
## Un niveau de satisfaction globalement positif



## Des besoins exprimés



## Les ressources ont permis



- D'améliorer, ou de faciliter la mise en œuvre d'actions existantes
- De mettre en place de nouvelles action d'accompagnement individuel et des ateliers collectifs



## Conclusions

### Les apports et enseignements du programme

#### Enjeux soulevés par les professionnels accompagnés

- **Difficultés à mobiliser** les publics seniors dû à un faible recours à l'aide extérieure
- Volonté **d'échanger et de partager** son expérience
- **Volonté de spécialisation** des professionnels dans l'accompagnement au numérique des seniors
- Des **freins** à l'utilisation du numérique **spécifiques** au public senior dont il faut tenir compte dans le parcours

#### Réponses apportées par le programme

- Des **espaces de rencontres** entre les acteurs de la médiation du numérique et des professionnels du travail social
- Des **ressources spécifiques et simples à utiliser**, adaptées aux besoins des publics seniors
- Des parcours d'accompagnement plus **individualisés**
- Des professionnels du Bien-vieillir et du numérique **mieux outillés** pour répondre aux besoins

#### Nouvelles actions à envisager

- S'appuyer sur de nouveaux relais pour **communiquer et mobiliser** les seniors et les outiller pour agir
- Mettre en place des **accompagnements plus réguliers** pour favoriser l'autonomie
- Continuer à **alimenter la plateforme** les Bons Clics avec des contenus utiles au terrain (ateliers mémoire, replay de webinaires,...) .



# Se projeter ensemble autour de la mobilisation des seniors

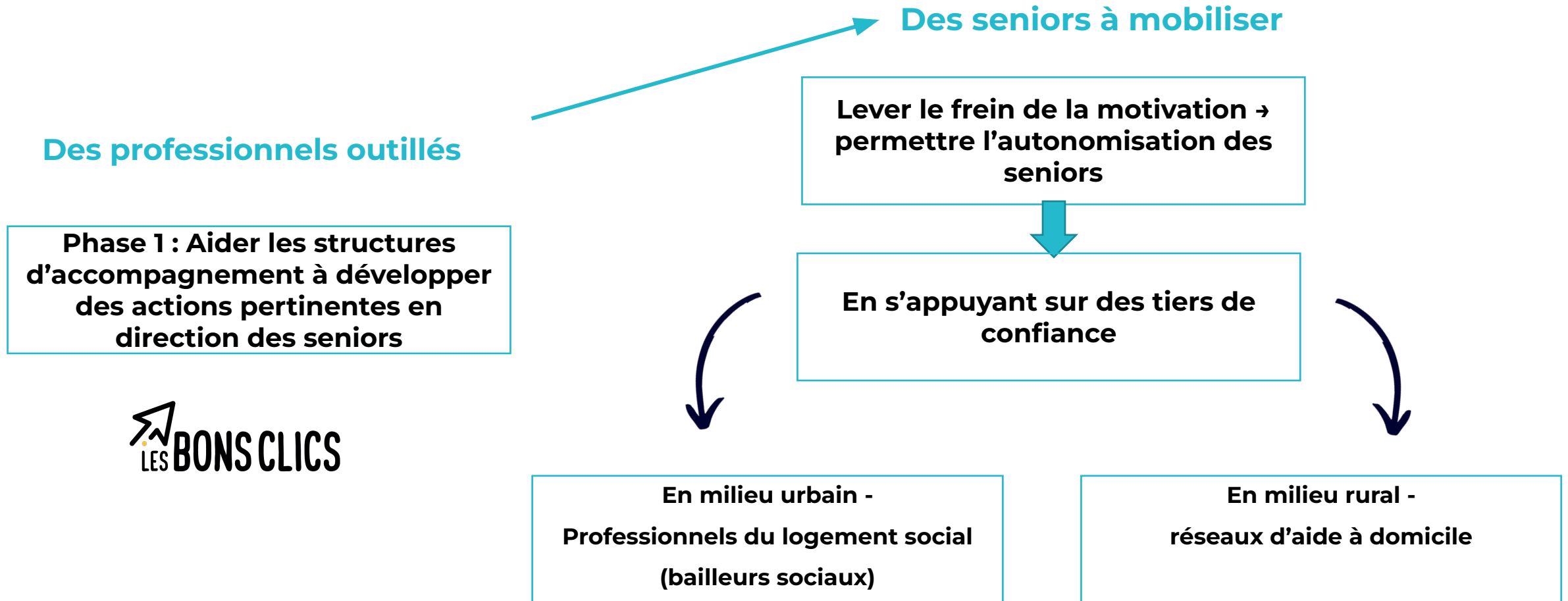
*Des pistes de réflexions  
pour la suite du projet*





# Accompagner les seniors dans leurs usages numériques en Nouvelle-Aquitaine

De l'outillage des professionnels à la mobilisation des seniors





## Pourquoi avons-nous identifié les bailleurs sociaux pour cette expérimentation ?



→ Vieillessement de la population → volonté de **“Bien vieillir chez soi ”** (80% des français)  
→ notion d’EHPAD hors des murs, habitats inclusifs, résidences autonomes



→ Rapport Broussy de 2021 : **adapter l’habitat au vieillissement**  
→ lutter contre l’illectronisme des seniors



→ Crise sanitaire → développer des **relations individuelles avec les locataires**, attitude proactive et développer des actions « d’aller vers »



→ Loi ELAN de 2018: Intégration de solutions numériques au sein des logements sociaux  
→ **nécessité de sensibiliser et de rassurer les seniors**



→ Rôle potentiel des gardiens d’immeubles et des concierges (voire d’autres acteurs ?)  
→ conserver une **présence humaine utile au sein des logements**



→ **Favoriser le lien social** au sein des logements sociaux entre les habitants



## Intérêts pour les bailleurs sociaux et réseaux d'aides à domicile à s'engager dans l'inclusion numérique des seniors



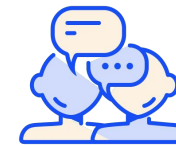
**Population**  
conséquente et  
**vieillissante** dans les  
logements sociaux  
et  
**cible privilégiée** des  
réseaux d'aide à  
domicile



**Dématérialisation**  
des services facilitée



Aide au **maintien**  
à **domicile**



Outils dans la **lutte**  
**contre l'isolement**,  
maintien du **lien**  
**social**



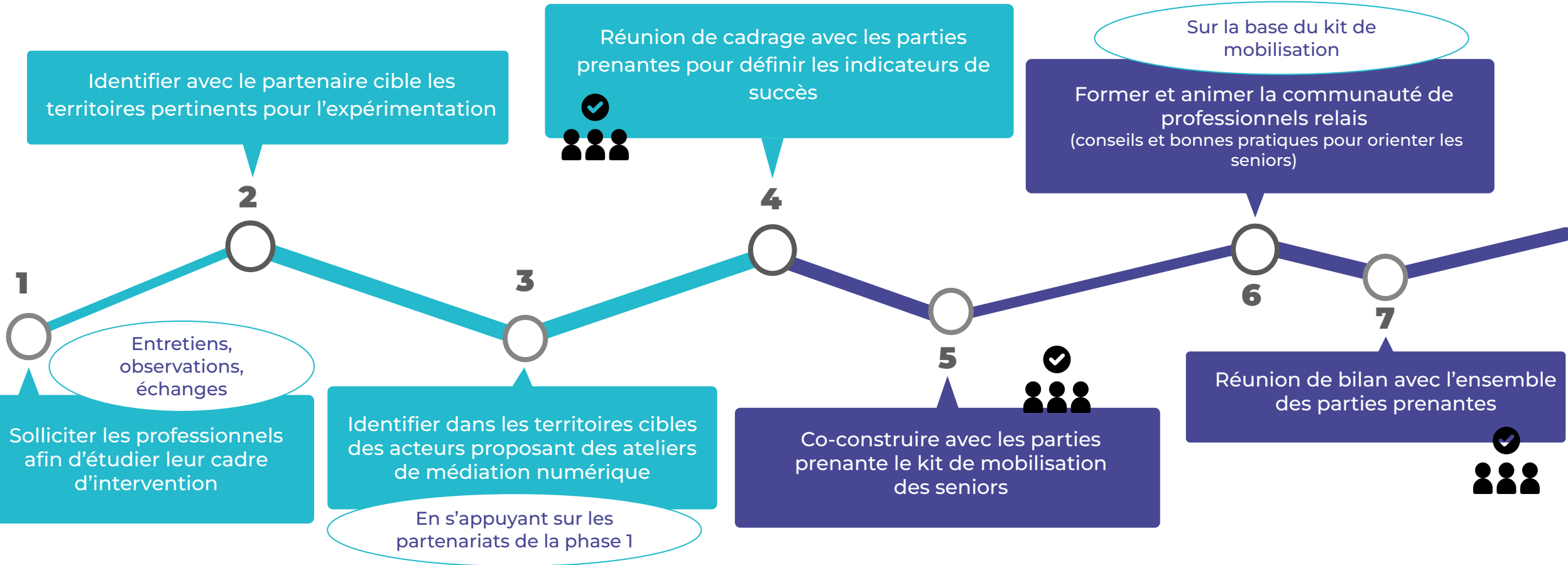
Acteur identifié:  
agents de  
proximité, **formés**  
au **vieillessement**

Source: Insee 2018



## 2 - Décupler le potentiel de mobilisation des seniors vers un parcours d'inclusion numérique en explorant le rôle de sensibilisation et d'orientation des bailleurs sociaux et des aides à domicile.

### Phase de diagnostic partagé et de cadrage de l'expérimentation



### Phase de co-construction et d'animation de réseau

# Illustrations du contenu du kit de mobilisation

Quelques exemples pratiques imaginés



## RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

### FICHE 2 : COMMENT MOTIVER LES SENIORS DANS LEURS USAGES NUMÉRIQUES ?



#### RASSURER SUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE

Les menaces pour la sécurité que peuvent représenter l'usage du numérique (arnaques, piratage etc) sont largement diffusés dans la société et contribuent à crispier particulièrement les seniors dans leur volonté d'apprentissage. Rassurer sur ces points est primordial.



**POSTURE**

- Expliquer que comme dans la vie réelle, il faut avoir des pratiques responsables et prudentes pour pouvoir utiliser le numérique en toute tranquillité
- Débloquer la situation en proposant des ateliers sur ces sujets ou des réunions d'informations pour mieux comprendre ces problématiques



**OUTILS**

Boite à outils [Les Bons Clics](#) :

- Ressources pédagogiques pour construire et animer des ateliers** sur la protection des données personnelles, la création de mots de passe sécurisés ou encore le coffre fort numérique.

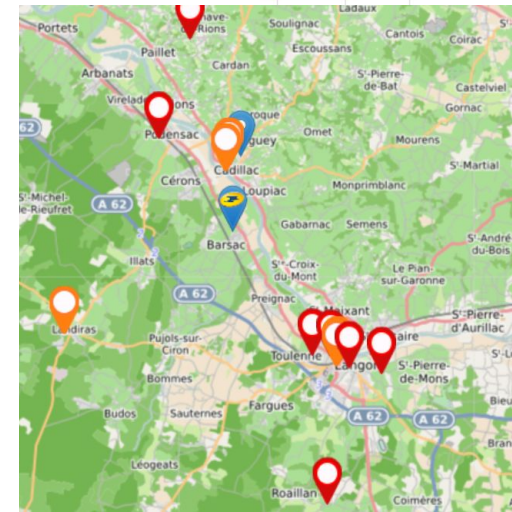


**PROPOSER DES ATELIERS MOTIVANTS**

Si la motivation est un ensemble de désir et de volonté, les leviers à activer pour donner envie d'apprendre doivent être **directement reliés aux aspirations et à la vie de la personne**. Mettre en avant des

*Exemples de ressources "conseils et bonnes pratiques" mises à disposition des professionnels*

A	B	C	Services proposés par la structure				I	J	K	
			Libre accès	Coup de pouce	Assistance	Formations				
Département	Code postal	Ville				Bases du numérique Thèmes : utilisation d'un ordinateur, d'un smartphone, navigation	Démarches en ligne Thèmes : réaliser des démarches en ligne en autonomie (services publics,	Publics accompagnés	Nom	Type de stru



*Exemple de cartographie / listing des acteurs de la médiation numérique du territoire*



*Livret ressources - inspiration de ressources pratiques pour faciliter l'orientation*



*Matrice des besoins - les bonnes questions à se poser pour identifier les facteurs de vulnérabilité*