

# Le numérique au service de l'accès aux droits



## Présentation d'actions partenariales de la **CARSAT AUVERGNE**



# Contexte

## Bénéficiaires de l'action sociale et numérique



- **Disposez-vous d'une connexion Internet chez vous ?**

Taux d'équipement de la population française de 70 ans et + 57% \*

# 24%

(17%)

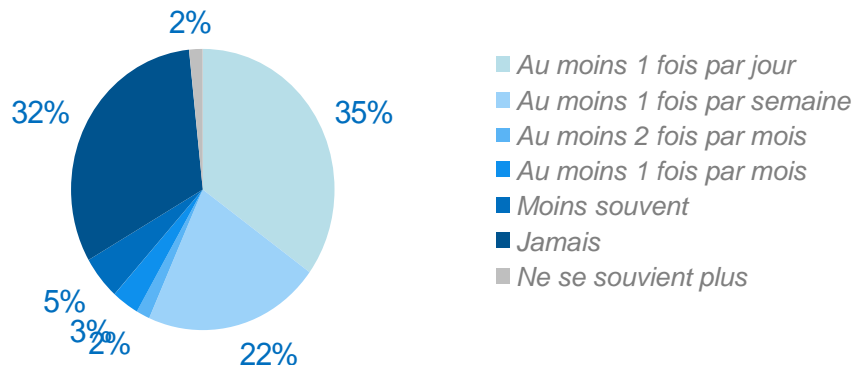
**des répondants disposent d'une connexion Internet chez eux**

Base : ensemble : 253

\* Le baromètre du numérique 2017 - 17<sup>ème</sup> édition - Credoc

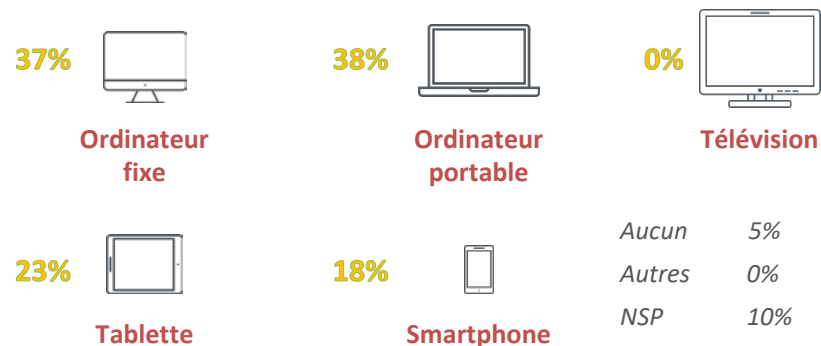
- **A quelle fréquence vous connectez vous à internet ?**

Base : disposent d'une connexion internet : 60



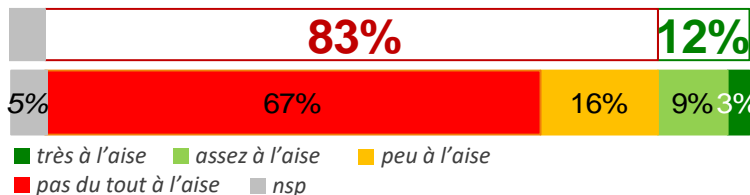
- **Quels appareils connectés possédez-vous ?**

Base : disposent d'une connexion internet : 60



- **Comment vous sentez-vous par rapport à cet univers du numérique ?**

Base : ensemble : 253



- **De plus en plus de démarches administratives se font par internet, vous sentez vous capable d'utiliser Internet pour faire ces démarches ?**

Base : ensemble : 253





# Nos actions

# La digitalisation de nos offres de service



**Un enjeu majeur  
et**

**une des priorités de la CNAV et de la CNAM**



**L'accompagnement des publics fragiles**

# L'offre en ligne pour préparer sa retraite

- ▶ Accueil en agence avec espace libre service
- ▶ Accompagnement des futurs retraités à la demande de retraite en ligne
- ▶ Réunion d'information retraite en entreprise
- ▶ Partenariat avec les MSAP – formation des animateurs

# L'accompagnement des publics fragiles

- ▶ **Promotion des services en ligne de l'assurance retraite par le Service social**
  - en individuel
  - en collectif
    - animation d'ateliers au cours des forums
    - zoom sur le numérique au cours des réunions d'accompagnement au passage à la retraite des publics fragiles

# L'accompagnement des publics fragiles

Des exemples de partenariat  
pour faciliter l'accès au  
numérique



# Un forum Santé Retraite 2018 à Thiers

- Organisé à Thiers par la CARSAT, la CPAM, la MSA, le CLS, le CLIC, le CD et la ville de Thiers
- En direction des retraités et invalides proches de la retraite
- 29 stands autour du bien vieillir sur les thématiques :
  - ▶ Santé : droits et aides
  - ▶ Santé : dépistage, prévention, soutien
  - ▶ Passage à la retraite
  - ▶ Bien être à la retraite
  - ▶ Habitat et maintien à domicile

**Un temps fort et innovant : l'animation conjointe Assistantes sociales/ conseiller retraite pour faciliter en direct des démarches en ligne sur sa retraite. Plus de 100 personnes reçues dans ce cadre, des entretiens avec un public fragile bénéficiaire de minima sociaux qui ne se serait pas adressé spontanément au service social CARSAT et aux organismes sociaux**

# Partenariat avec les Conseils Départementaux

- ▶ **Charte de coordination en cours de finalisation entre la CARSAT Auvergne, la CPAM 63 et le Conseil Départemental 63 avec une partie sur le numérique afin de faciliter l'accès au numérique et favoriser l'inclusion numérique des personnes accompagnées**
  - La CARSAT, le Conseil départemental et la CPAM s'engagent à coordonner leurs actions pour construire une réponse à la fracture numérique : recenser les publics, proposer des actions, partager les outils...
  - La CARSAT et la CPAM proposent des informations/formations aux travailleurs sociaux du Conseil Départemental sur l'utilisation des portails AMELI (CPAM) et Mon compte retraite (CARSAT).
- ▶ **Participation à l'expérimentation du PASS numérique #APTIC en partenariat avec le Conseil Départemental 63 et le CRI**
- ▶ **Action partenariale pilotée par le Conseil Départemental de Haute-Loire sur le Pays de Lafayette: phase diagnostic en cours sur l'existant et les besoins des publics et des professionnels.**

# Partenariat avec les centres sociaux

## ► Partenariat avec le réseau des Centres Sociaux : exemple de l'Allier

- Des travaux depuis septembre 2018 et des réunions d'échanges sur les missions de chaque organisme,
- Une journée organisée le 30 janvier pour affirmer ce partenariat et les perspectives d'action en direction des publics incluant le champ du numérique.

# L'inclusion numérique des seniors

- ▶ **Financement par l'action sociale retraite d'ateliers informatiques seniors organisés par des porteurs de projet**
- ▶ **Objectif** : donner aux seniors les moyens de s'approprier les outils numériques comme leviers de leur inclusion économique et sociale
- ▶ **Principe** : Des ateliers de proximité

# L'inclusion numérique des seniors

- ▶ Depuis 2016, la Carsat Auvergne accompagne les porteurs de projet d'ateliers informatiques seniors sous la condition de respecter un cahier des charges précisant le contenu minima souhaité par la caisse pour ce type d'atelier avec en particulier :
  - Un nombre minimum de séances et un coût modéré
  - Une sensibilisation aux potentialités de l'informatique et d'internet, mais également à la vigilance à avoir sur la transmission de ses données personnelles, aux achats en ligne, ...
  - La connaissance des outils de messageries, des réseaux sociaux, leurs intérêts et leurs limites, dans une optique de lutte contre l'isolement notamment
  - La connaissance des sites institutionnels de la sphère sociale en valorisant les informations disponibles, les démarches en ligne, l'inscription et le suivi de son compte personnel

# L'inclusion numérique des seniors

## ► de 2016 à 2018 en Auvergne:

- 23 projets subventionnés : 300 participants
- 7 centres sociaux (Allier)
- 2 centres sociaux et 2 structures associatives (Cantal)
- 2 centres sociaux et une association (Haute Loire)
- 1 centre social, une structure d'aide à domicile et un club loisirs (Puy de Dôme)

## ► Action reconduite en 2019 – appel à projet téléchargeable sur le site CARSAT Auvergne

<https://www.carsat-auvergne.fr/home/partenaires/actualites-partenaires/toutes%20les%20actualites/ateliers-informatique-seniors-et-services-en-ligne-appel-a-projet-2019.details-actualite.html>



## SERVICES + ACTION SOCIALE ET PACK PRÉVENTION CONNECT DE LA CARSAT RHÔNE-ALPES

---

Les  
« Services + »  
des services en ligne pour bien vieillir

## Offres de services pour les retraités

Le pack prévention connect :

- **Premier volet** depuis 2016 : les ateliers d'initiation au numérique
- **Deuxième volet** plus récent (2017) et innovant : de nouveaux services en ligne :
  - Réalisation de son auto évaluation et obtention d'un bilan en prévention
  - Consultation des programmes de prévention et inscription en ligne aux ateliers de prévention
  - Dépôt d'une demande d'aide au maintien à domicile
  - Participation à un atelier mémoire en ligne
  - Rejoindre la communauté de seniors



## Zoom sur l'atelier mémoire en ligne

### Ateliers Mémoire

En pratique, l'atelier mémoire en ligne c'est :

- 5 séances d'1h30 chacune, à raison d'une séance par semaine
- Gestion des inscriptions en ligne, en lien avec le calendrier prédéfini, avec visualisation des places disponibles
- Désinscription à l'atelier complet ou à une seule séance possible à tout moment
- Le participant se connecte via un lien Skype qu'il retrouvera dans l'espace « mes ateliers » qui lui est réservé

Deux chargées de prévention du Département Prévention de la Direction de l'Action Sociale assurent l'animation

Le film « **La prévention s'invite au cœur du domicile** » est disponible sur YouTube : <https://youtu.be/dd1mx6nt9OU>

## Chiffres clés Octobre 2018

**20795**  
visites\*

**16129**  
utilisateurs

**2,4 pages**  
vues par  
visite

**50582**  
pages vues

**Durée**  
moyenne des  
visites :  
**2mn40**

*\* Le nombre de visites est supérieur au nombre d'utilisateurs car un internaute peut se rendre plusieurs fois sur le site.*

**TOTAUX**  
(depuis l'ouverture  
des services en ligne)

**Retraités :**  
**34384 inscrits**  
**Partenaires :**  
**308 inscrits**

**soit un total**  
**de 34692 inscrits**

## Nombre d'inscriptions aux Services +

	M'inscrire à un atelier ou une conférence (retraités)	Réaliser mon bilan prévention (retraités)	Demande de créations d'ateliers (partenaires)	Préexaminer ma situation pour une aide au maintien à domicile (retraités)*	Participer à un atelier mémoire en ligne	Rejoindre la communauté seniors
TOTAUX	1776	3130	321	441	60	38

- ❑ **Amélioration continue de l'offre « l'initiation au numérique des seniors et parcours prévention connectée »**
  
- **2017 - Evaluation par une écoute-client (70 personnes) pour adapter l'offre aux attentes des retraités**
  - Volonté de seniors de développer des compétences informatiques
  - Taux de satisfaction global de 88,6%
  - 48,6% des participants intéressés par l'utilisation de Skype
  - 97 % recommandent ce type d'atelier à leur entourage

- **2018 –questionnaire de satisfaction administré en ligne (analyse DPMR)**
- 442 répondants
- 71 ans âge moyen (95 ans le plus âgé)
- 70,8% sont des femmes
- 62,6 ont utilisé un ordinateur 32,6% une tablette
- 86,7% ont accès a un ordinateur/tablette en intersessions

	Très satisfait	Assez satisfait	Globalement satisfait
Taille du groupe	76,1 %	22,3 %	98,4 %
Niveau de connaissance des participants	55,0 %	42,0 %	97,0 %
Nombre d'animateurs	82,0 %	16,3 %	98,3 %
Qualité de l'animation	83,1 %	16,4 %	99,5 %
Nombre de séances proposées	61,8 %	32,1 %	93,9 %
Thèmes abordés	57,9 %	40,5 %	98,4 %
Facilité des exercices	45,4 %	49,1 %	94,6 %
Matériel mis à disposition	53,2 %	27,4 %	80,6 %

- 91,4% se sentent plus à l'aise avec les outils numériques
- 88,7% disposent d'équipement(s) numérique(s) chez eux
- 8,8/10 : note moyenne accordée par les participants aux ateliers numériques
- 94,6% recommanderaient ce type d'atelier à leur entourage
- 82,1% déclare connaître la Carsat
- 89 % savent que ce service est financé par la Carsat
- 72,9 % déclarent qu'il leur a été proposé de créer son compte sur l'Assurance Retraite
- 49,5% de créer leur espace personnel sur les services + Action Sociale
- 54 % ne souhaitent pas participer à des ateliers mémoire en visio

**Les retours pris en compte dans le cahier des charges  
pour une amélioration continue des offres**

# Services + de la Carsat : des services en ligne pour bien vivre sa retraite

The screenshot shows the Carsat Rhône-Alpes website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'plan du site', 'mentions légales', and social media icons. The main header features the Carsat logo, a 'FLASH RETRAITE Je me prépare.' banner with a 'J'y vais!' button, and a search bar. Below the header, there are four main service categories: 'Assurés', 'Entreprises', 'Partenaires', and 'Découvrir la Carsat'. To the right, there are links for 'Travailler à la Carsat', 'Marchés et appels d'offres', and 'Espace presse'. A central banner for 'Préventica LYON' is highlighted with a red box, announcing a conference on 'RDV en 2020 pour une nouvelle édition de Préventica Lyon'. Below this, there are three columns of news items: 'Flash retraite : Je me prépare !', 'Pour mon dossier retraite, j'anticipe !', and 'Nouveau : demandez votre retraite en ligne !'. At the bottom, there are three more news items: 'Entretenir votre mémoire à domicile', 'IsèreADOM, bouquet de services pour bien vivre à domicile', and 'Signaler un changement de coordonnées bancaires ou postales'. A 'LES SERVICES EN LIGNE' sidebar is circled in green, listing 'Salariés', 'Retraités', 'Partenaires', and 'Entreprises'. A 'VIDÉOS YOUTUBE' section and a 'RECEVOIR LA NEWSLETTER' button are also visible.

plan du site | mentions légales | Nous suivre sur :

**Carsat** Retraite & Santé au travail Rhône-Alpes

FLASH RETRAITE Je me prépare. **J'y vais !** Assurance Retraite

Recherche  OK

Assurés Entreprises Partenaires Découvrir la Carsat

Travailler à la Carsat  
Marchés et appels d'offres  
Espace presse

LES SERVICES EN LIGNE

- Salariés
- Retraités
- Partenaires
- Entreprises

**Préventica** LYON 29>31 MAI 2018  
SANTÉ-SECURITÉ AU TRAVAIL

**Merci de votre présence sur notre stand et à nos conférences !**

Toutes nos présentations sont téléchargeables

**RDV en 2020 pour une nouvelle édition de Préventica Lyon**

« Flash retraite : Je me prépare ! » du 2 au 8 juillet  
Êtes-vous prêt à partir à la retraite ? Avez-vous fait le point sur...

Pour mon dossier retraite, j'anticipe !  
Bientôt à la retraite ? Rappel sur les délais à respecter pour...

Nouveau : demandez votre retraite en ligne !  
Votre départ à la retraite approche ? Simplifiez-vous vos démarches...

Entretenir votre mémoire à domicile, avec les Services +, c'est possible !  
La Carsat Rhône-Alpes propose désormais un atelier mémoire en ligne. Vous...

IsèreADOM, bouquet de services pour bien vivre à domicile  
Vous êtes retraité, aidant ou atteint d'une pathologie chronique ?...

Signaler un changement de coordonnées bancaires ou postales : en ligne, c'est facile et sécurisé !  
Vous avez changé de banque ou déménagé récemment ? Dans votre espace, actualité

VIDÉOS YOUTUBE

Quand demand...

> Toutes nos vidéos  
> S'abonner à la chaîne

RECEVOIR LA NEWSLETTER PARLIANS RETRAITE  
Je m'abonne

TWITTER  
Tweets by Carsat\_RA

La Carsat Rhône-Alpes est un organisme de la Sécurité sociale. Tous les services de ce site sont gratuits.



**Carsat** Retraite  
& Santé  
au travail  
Rhône-Alpes



Carsat Rhône-Alpes  
69436 Lyon Cedex 03



[www.carsat-ra.fr](http://www.carsat-ra.fr)