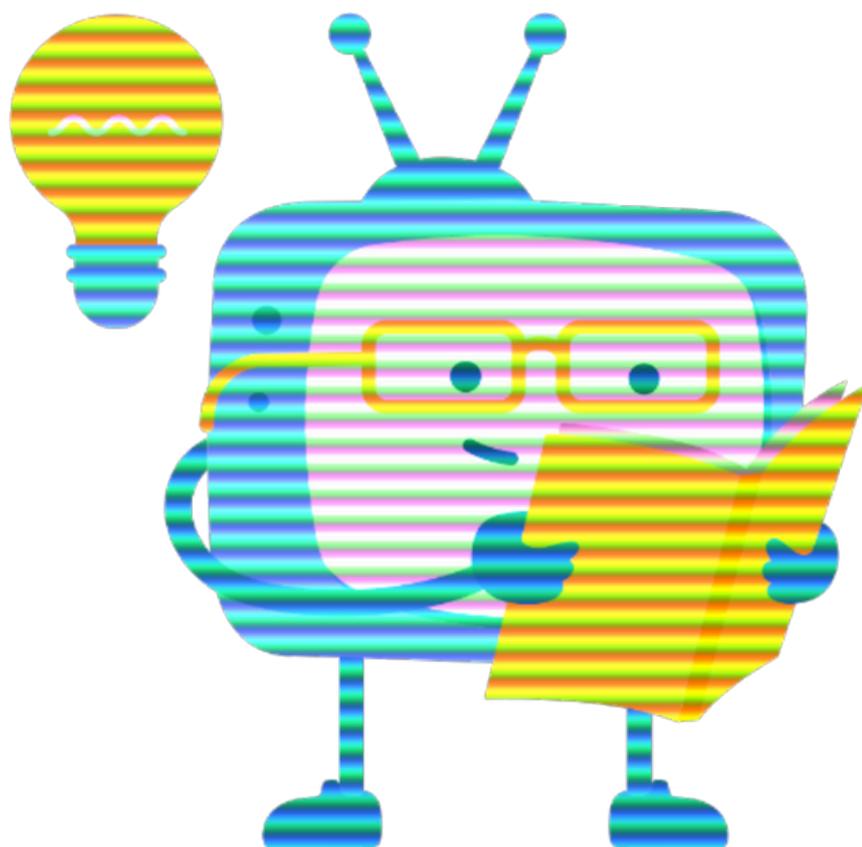


Guide de la médiation numérique seniors

Dans le territoire ex-Languedoc Roussillon



Crédits:

Responsable du projet : Louis Salgueiro, Responsable du Pôle Inclusion numérique et Coordinateur de RhinOcc, La Mêlée.
Chargés d'études : Jérémy Ozon, Conseiller Numérique, La Mêlée Vincent Zinck, Conseiller Numérique, La Mêlée.



La licence CC-by-nc 4.0 permet toute exploitation de l'œuvre (partager, copier, reproduire, distribuer, communiquer, réutiliser, adapter) par tous moyens, sous tous formats et sous toutes licences. Toutes les exploitations de l'œuvre ou des œuvres dérivées, sauf à des fins commerciales, sont possibles.

Sommaire

1	Introduction & contexte	p3
2	L'inclusion numérique seniors	p4
3	Les leviers du métier	p5
4	Les leviers stratégiques	p6
5	Perspectives et recommandations	p12
6	Cartographie & Annexes	p14

1

Introduction & contexte

RhinOcc et La Mêlée vous proposent ce guide usuel, réalisé avec le soutien d'AG2R LA MONDIALE ET AGIRC-ARRCO.

Ce document est l'aboutissement d'un projet visant à **mieux comprendre l'activité de médiation numérique réalisée auprès des seniors en ex-région Languedoc-Roussillon** (nature des actions d'accompagnement, approche pédagogique, modèles économiques des structures, captation des publics, sujets traités, ressources humaines engagées, partenariats, etc.), ainsi que les leviers mobilisés et les besoins dans ce domaine, et à les partager.

Après une première phase de **recueil des éléments existants** (données, ressources en ligne, etc.) et une **série d'entretiens** sur les départements, **des ateliers participatifs organisés et animés par RhinOcc** en 2023 et 2024 ont permis la production de ce guide pratique synthétique. Bien qu'il **s'adresse en premier lieu aux structures de médiation numérique et aux médiateurs numériques, sa lecture peut aussi éclairer les partenaires** agissant pour les seniors à propos de la médiation numérique sur ce territoire (i.e. la cartographie des lieux d'inclusion numérique). On y trouve ainsi, outre un rapide état de l'art du sujet, tant **des leviers au niveau métier que des instruments à disposition des structures** concernées pour consolider et développer leur activité.

Malgré la richesse des initiatives et des échanges au cours du projet, le contenu n'a pas vocation à être exhaustif et, le domaine, les pratiques métier et les solutions évoluant, **son contenu pourra éventuellement s'enrichir ou encore servir de base d'échange entre pairs**, via par exemple une forme plus dynamique et selon opportunité autour d'une démarche de mise en réseau. Cette dernière pourrait en effet favoriser l'interconnaissance et la mutualisation de ressources avec les acteurs volontaires, et peut-être plus largement avec les parties-prenantes qui agissent en faveur de ce public cible. Les recommandations et perspectives régionales vont d'ailleurs dans ce sens, dans le prolongement des riches échanges engagés lors des ateliers participatifs.

1

Introduction & contexte

Au-delà de ces perspectives, **nous observons un domaine d'activité essentiel à la société, mais aussi fragile** au niveau économique, et ce malgré un investissement de l'Etat conséquent et à fort impact avec le dispositif Conseiller Numérique, ou encore très dépendant de la mobilisation de personnes ressources souvent bénévoles au niveau local.

Cette activité est également, pour l'heure, **peu structurée autour des activités des partenaires de la santé et du bien-vieillir**, et qui pourtant les financent régulièrement, toutes proportions gardées. Si les structures et les médiateurs numériques ont un impact certain et un niveau d'engagement notable auprès des publics seniors, **ils méritent aussi d'être soutenus de manière pérenne à l'heure où l'accès au numérique est plus que jamais indispensable au quotidien.**

Là aussi, des initiatives structurantes auraient toute leur utilité pour consolider et développer ces activités sur nos territoires.

L'équipe RhinOcc et les Conseillers Numériques de La Mêlée

À propos de RhinOcc

Le Réseau et Hub pour l'Inclusion Numérique en Occitanie RhinOcc est **le dispositif d'appui aux acteurs sur les sujets de l'inclusion numérique.**

Il est l'un des 16 Hubs pour un numérique inclusif en France, impulsé par la Banque des Territoires en partenariat avec le Programme Société Numérique de l'ANCT, dans le cadre de la Stratégie Nationale pour un numérique inclusif.

Le Hub est un dispositif qui fonctionne sur l'ensemble de la région Occitanie. Il est porté par l'association La Mêlée et opéré avec de nombreux partenaires.



Plus d'informations sur RhinOcc : <https://rhinocc.fr/>
Contact: contact@rhinocc.fr

2

L'inclusion numérique seniors

En France les seniors représentent environ **25% de la population (2020)**, et ce chiffre n'a cessé d'augmenter sur les dernières années. A l'échelle de la région **Occitanie** la population âgée de **plus de 60 ans représente 27,8% de la population totale**.

Il s'agit d'un public qui est de plus en plus nombreux et dont les **besoins en numérique** sont importants. C'est un public stratégique pour lequel le numérique peut être considéré comme :

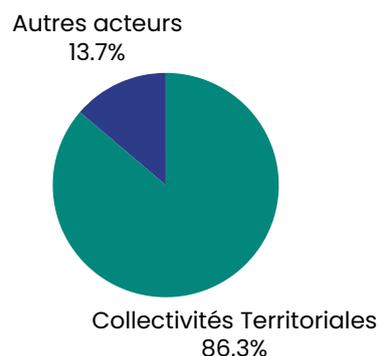
- **Un risque d'exclusion, en lien avec la dématérialisation croissante des démarches et services, et l'augmentation croissante des usages du numérique par le reste de la société**
- **Une opportunité en faveur du "bien vieillir" : réduire leur isolement social, le non-recours aux droits, pallier les problématiques de mobilité et de distance, et faciliter l'accès aux services de santé et d'accompagnement**

De nombreuses conditions sont requises pour l'accès des seniors au numérique : la maîtrise des équipements informatiques et des services numériques, mais de nombreux freins sont également présents et doivent être levés (représentations, problématique de cyber sécurité, évolutions techniques...).

Toutes ces difficultés sont mises en lumière par l'indice de fragilité numérique. Il s'agit d'un outil d'analyse et de cartographie des données qui permet d'objectiver les zones où il existe un risque accru de fragilité numérique. Il se base sur une échelle de 1 à 10, plus le chiffre étant élevé plus le risque d'exclusion numérique est grand. Cet indice est calculé à partir des critères suivants : taux de non-couverture très haut débit, taux de non-couverture 4G, taux de pauvreté 50 ans et plus, part des 75 ans et plus, part des pas ou peu diplômés 50 ans et plus.

Il s'agit également de noter la surreprésentation des publics non autonomes parmi les personnes en situation de précarité. Rappelons ici que les départements du Languedoc-Roussillon ont un taux de pauvreté nettement supérieur à la moyenne nationale*, mettant en exergue les problématiques liées à l'accès au droit, supposant donc le développement de l'offre d'accompagnement à destination de ces publics (notamment dans les Quartiers Politiques de la Ville) .

Avec notre cartographie RhinOcc nous recensons 852 lieux d'inclusion. Dont 163 structures d'inclusions spécifiquement adaptées aux publics seniors (dont 23 situées en QPV) .



Typographie des lieux de l'inclusion numérique adaptés aux seniors

*Rapport sur la pauvreté en France 2020-2021

2

L'inclusion numérique seniors

Si l'on regarde à présent l'indice de fragilité numérique, porté par La MedNum, et ce pour la population des seniors dans les départements de l'ex-Languedoc Roussillon, on s'aperçoit que les chiffres qui décrivent le risque d'éloignement numérique sont relativement élevés avec une moyenne qui atteint 6.

Indices de fragilité numérique des seniors en ex-Languedoc Roussillon, 2024

Moyenne de l'Occitanie : 6,1

Risques de fragilité numérique en Languedoc-Roussillon	6.0 Aude Département	5.9 Gard Département	5.2 Hérault Département	7.1 Lozère Département	5.9 Pyrénées-Orientales Département
Indice de fragilité numérique					
Taux de non-couverture Très Haut Débit	6.2	5.9	5.0	6.4	5.2
Taux de non-couverture 4G	6.2	6.1	5.5	8.5	5.9
Taux de pauvreté 50 ans et plus	7.0	7.0	6.6	10.0	7.0
Part des 75 ans et plus	7.8	7.4	7.2	7.0	8.3
Part des pas ou peu diplômés 50 ans et plus	2.9	2.8	2.0	3.5	2.9

Source : <https://www.fragilite-numerique.fr/>

Ces données peuvent être complétées par celle du Baromètre du Numérique 2018, 40% des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilisent pas internet (le chiffre diminue dans le temps : en 2015, ils étaient 62%)

Près de la moitié des personnes non équipées de téléphone portable sont des retraités. Le taux d'équipement en smartphone chute fortement dès la tranche d'âge 60-69 ans, et l'écart avec la catégorie des +70 ans reste conséquent.

Par ailleurs, plus de la moitié des personnes qui ne disposent pas d'une connexion à domicile sont âgées de 60 ans et plus.

3

Les leviers du métier

Les pédagogies

Dans les modes d'accompagnement du public seniors on distingue deux tendances :

- **Les accompagnements collectifs sous la forme d'ateliers**
- **Les accompagnements individuels**

Les deux formes d'accompagnements se valent, elles doivent être adaptées au public et au fonctionnement de la structure.

Dans les ateliers on retrouve souvent un accompagnement sous la forme d'un programme mais aussi de thématiques variées qui s'adaptent aux besoins du public.

Il existe également des parcours définis qui peuvent être en lien avec le référentiel **CNAV**, référentiel sur l'**autonomie numérique**.

Pour les accompagnements individuels, on peut envisager la mise en place de programmes, mais le plus souvent l'accompagnement répond à des besoins précis. Ces accompagnements peuvent avoir lieu sur place dans les structures de médiation, mais également au domicile des particuliers. Dans ce sens **Culture Numérique Occitanie** s'associe à une structure de services à la personne pour intervenir au plus près des usagers.



Le référentiel CNAV

[Plus d'informations en cliquant ici](#)

Dans cette continuité pédagogique, il existe des structures telles que **Culture Numérique Occitanie** qui propose des accompagnements sur le numérique afin de maintenir son autonomie aux seniors. Leurs ateliers sont destinés à enseigner les outils et les bonnes pratiques numériques à travers l'animation et la médiation, à toute personne actuellement éloignée de ces technologies. L'objectif est de préserver l'autonomie sociale de chacun dans le monde actuel. Ils s'inscrivent dans l'Économie Sociale et Solidaire, plaçant toujours l'Humain au premier plan.



Culture Numérique Occitanie

[Plus d'informations en cliquant ici](#)

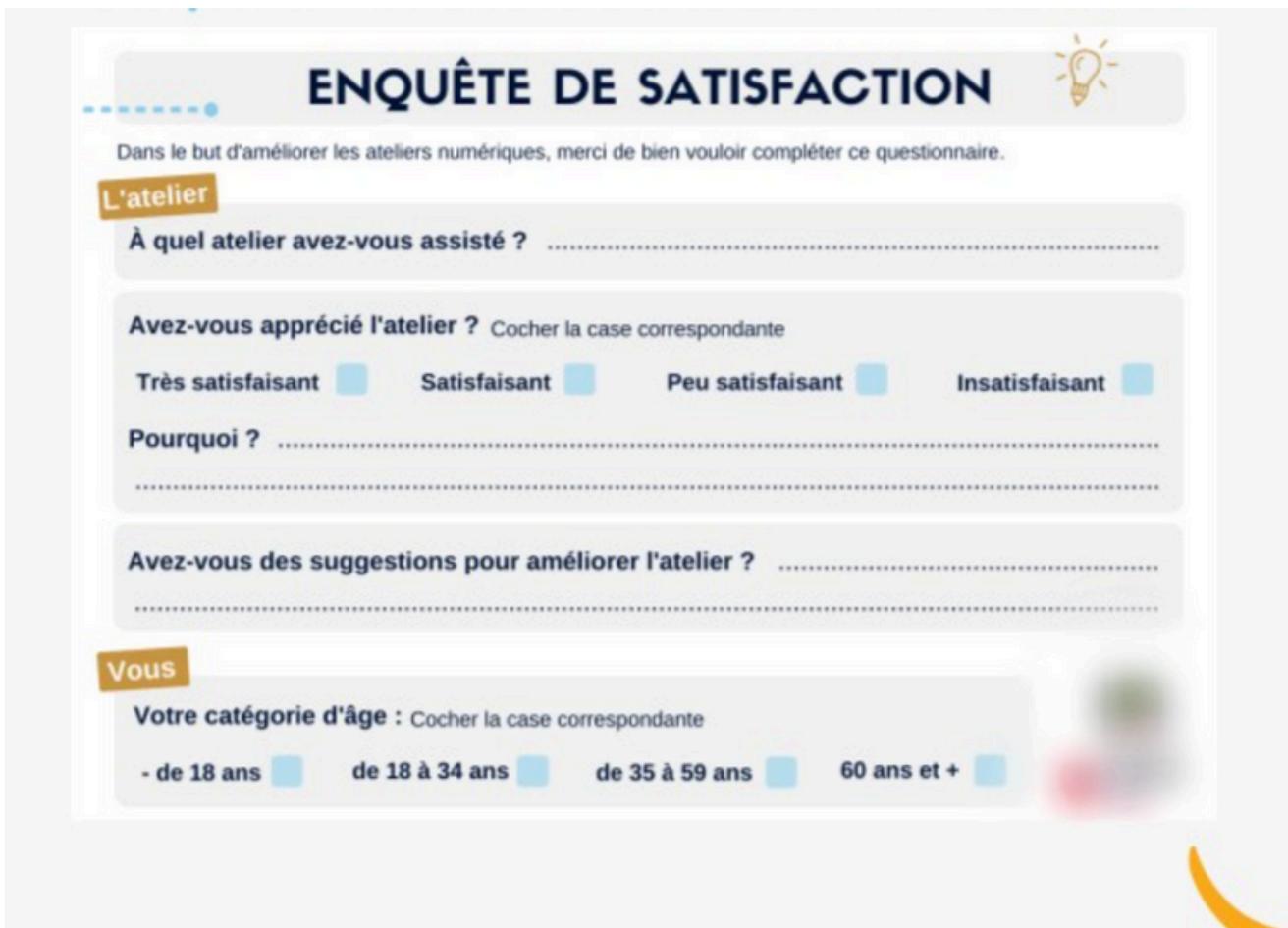
3

Les leviers du métier

Les acteurs de la médiation numérique senior ont tendance à privilégier les accompagnements collectifs pour des raisons de temps mais également la convivialité qui est un facteur important pour ce public.

Tout au long de ces ateliers il est important de suivre la progression par le biais d'évaluations et également de recueillir le niveau de satisfaction des bénéficiaires. Ce sont des données qui sont utiles pour la structure mais également dans le cadre de recherche de financements.

Exemple de grille de satisfaction



ENQUÊTE DE SATISFACTION 

Dans le but d'améliorer les ateliers numériques, merci de bien vouloir compléter ce questionnaire.

L'atelier

À quel atelier avez-vous assisté ?

Avez-vous apprécié l'atelier ? Cocher la case correspondante

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant

Pourquoi ?

Avez-vous des suggestions pour améliorer l'atelier ?

Vous

Votre catégorie d'âge : Cocher la case correspondante

- de 18 ans de 18 à 34 ans de 35 à 59 ans 60 ans et +

Source : Laurie MENANT - [Les Bases](#)

3

Les leviers du métier

Les thématiques phares de la médiation numérique senior

Que ce soit dans du collectif ou de l'individuel, ce sont souvent les thématiques suivantes qui sont les plus plébiscitées.

Cybersécurité

La cybermalveillance est souvent l'un des premiers freins à l'utilisation du numérique des seniors, avec en fond la question de la confiance. La cybersécurité implique une gestion efficace des mots de passe. Les seniors privilégient souvent le carnet à mot de passe, malgré les risques encourus. Il est crucial d'adapter les solutions de mémorisation des mots de passe au public accompagné.

Communication

Le numérique pour maintenir le lien social avec la famille.
En termes de communication ce sont principalement les mails et WhatsApp qui connaissent un franc succès.

Administratif

Les démarches administratives en ligne sont une problématique pour les seniors, qui doivent faire face à des sites peu accessibles et clairs. Néanmoins, il existe des solutions, et notamment en "physique", avec les France Services qui proposent un accompagnement pour faciliter ces procédures complexes.

Loisirs

Le numérique participe aussi à l'épanouissement des seniors, avec des activités telles que la gestion de photos, les jeux en ligne et les loisirs divers. Il faut mettre en avant ces aspects ludiques pour montrer que le numérique peut offrir des activités intéressantes et enrichissantes.

3

Les leviers du métier

Cybersécurité

La cybersécurité implique une gestion efficace des mots de passe. Les seniors privilégient souvent le carnet à mot de passe, malgré les risques encourus. Il est crucial d'adapter les solutions de mémorisation des mots de passe au public accompagné.

La Préfecture de Police nous rappelle que la cybersécurité est un enjeu majeur de notre société numérique, en particulier pour les seniors qui peuvent être plus vulnérables aux risques en ligne.

Il est également important de sensibiliser les seniors aux risques de phishing, une technique de fraude en ligne qui consiste à envoyer des e-mails ou des messages trompeurs pour inciter les utilisateurs à divulguer leurs informations personnelles ou bancaires. Les seniors doivent être informés des signes avant-coureurs des e-mails frauduleux, tels que les fautes d'orthographe, les demandes d'informations personnelles ou les liens suspects. Ils doivent également être encouragés à ne jamais communiquer leurs informations personnelles ou bancaires en ligne, sauf s'ils sont absolument sûrs de la légitimité du site web ou de l'expéditeur de l'e-mail.

Sécuriser sa navigation en ligne est aussi essentiel pour se prémunir des arnaques et des menaces en ligne. Les seniors doivent être encouragés à utiliser des navigateurs web sécurisés. Ils doivent également éviter d'utiliser des réseaux Wi-Fi publics non sécurisés, qui peuvent être vulnérables aux attaques de pirates informatiques. Enfin, l'installation d'un logiciel antivirus fiable peut aider à protéger les seniors contre les virus, les logiciels espions et autres menaces en ligne.

En somme, la cybersécurité est un enjeu majeur pour les seniors, qui doivent être sensibilisés aux risques en ligne et informés des bonnes pratiques à adopter pour se protéger. En adaptant les solutions de mémorisation des mots de passe, en sensibilisant aux risques de phishing, en sécurisant la navigation et en se prémunissant des arnaques, les seniors peuvent naviguer sur internet en toute sécurité et profiter des avantages du numérique en toute confiance.



Mémo de la sécurité

[Plus d'informations en cliquant ici](#)

3

Les leviers du métier

Communication

En termes de communication ce sont principalement les mails et WhatsApp qui connaissent un franc succès.

La communication est un élément essentiel de notre vie quotidienne, en particulier pour les seniors qui peuvent parfois se sentir isolés de leur famille et de leurs amis. Dans notre monde de plus en plus numérique, les outils de communication en ligne sont devenus indispensables pour rester en contact avec ses proches.

Les mails sont l'un des moyens de communication les plus courants pour les seniors. Ils permettent de communiquer facilement et rapidement avec des personnes du monde entier, ce qui est particulièrement utile pour ceux qui ont des membres de leur famille ou des amis vivant loin de chez eux. Les mails sont également utiles pour recevoir des informations importantes, telles que des confirmations de rendez-vous ou des factures.

Cependant, les seniors peuvent parfois trouver difficile de gérer leur boîte de réception, en particulier s'ils reçoivent un grand nombre de courriels indésirables ou de spams. Il est donc important de les aider à gérer leur boîte de réception en leur apprenant à filtrer les courriels indésirables et à organiser leurs messages importants.

WhatsApp est un autre outil de communication populaire pour les seniors. Cette application de messagerie instantanée permet de rester en contact avec sa famille et ses amis en temps réel, où que l'on se trouve dans le monde. WhatsApp permet également de partager des photos et des vidéos, ce qui est particulièrement apprécié des seniors qui souhaitent rester en contact avec leurs petits-enfants.

Cependant, les seniors peuvent parfois avoir du mal à utiliser WhatsApp, en particulier s'ils ne sont pas familiers avec les smartphones ou les tablettes. Il est donc important de les aider à installer et à utiliser l'application, en leur montrant comment envoyer des messages, partager des photos et passer des appels vidéo.

En somme, les mails et WhatsApp sont des outils de communication essentiels pour les seniors, leur permettant de rester en contact avec leur famille et leurs amis dans notre monde numérique. En les aidant à gérer leur boîte de réception et à utiliser WhatsApp, nous pouvons les aider à rester connectés et à éviter l'isolement social.

3

Les leviers du métier

Administratif

Les démarches administratives en ligne sont une problématique pour les seniors, qui doivent faire face à des sites peu accessibles et clairs.

Les démarches administratives en ligne peuvent être difficiles pour les seniors en raison de sites web peu accessibles et peu clairs. Pour les aider, les maisons d'accompagnement numérique ont été mises en place. Ces structures proposent un accompagnement personnalisé pour faciliter les procédures complexes telles que la déclaration d'impôts, la demande de prestations sociales ou la création d'un compte en ligne.

Une assistance technique est également offerte pour aider les seniors à utiliser les outils numériques nécessaires pour effectuer leurs démarches en ligne, tels que l'ordinateur, la tablette ou le smartphone. Les seniors peuvent ainsi bénéficier d'une aide concrète pour apprendre à naviguer sur les sites web gouvernementaux, à remplir des formulaires en ligne et à comprendre les instructions données.

En offrant des ateliers collectifs pour acquérir les compétences numériques nécessaires, ces maisons d'accompagnement numérique contribuent également à réduire la fracture numérique chez les seniors. Les maisons France Services sont un exemple de ces structures d'accompagnement numérique.



France Services

[Plus d'informations en cliquant ici](#)



Carte des France Services

[Plus d'informations en cliquant ici](#)

3

Les leviers du métier

Loisirs

Le numérique participe aussi à l'épanouissement des seniors, avec des activités telles que la gestion de photos, les jeux en ligne et les loisirs divers. Il faut mettre en avant ces aspects ludiques pour montrer que le numérique peut offrir des activités intéressantes et enrichissantes.

Le numérique offre de nombreux avantages pour les seniors, notamment en ce qui concerne la gestion de photos, les jeux en ligne, les loisirs divers et la consommation. Pour encourager les seniors à utiliser les outils numériques, il est important de mettre en avant ces aspects ludiques, enrichissants et pratiques.

La consommation en ligne est une activité numérique de plus en plus courante pour les seniors. Les achats sur internet offrent de nombreux avantages, tels que la possibilité de comparer les prix, de trouver des produits rares ou difficiles à trouver en magasin, et de se faire livrer à domicile. Les seniors peuvent ainsi acheter des produits alimentaires, des vêtements, des livres, des billets de spectacle et bien plus encore, sans avoir à se déplacer.

Cependant, les seniors peuvent rencontrer des difficultés à effectuer des achats en ligne en toute sécurité, en particulier lorsqu'il s'agit de protéger leurs données personnelles et bancaires. Il est donc important de les sensibiliser aux risques de fraude en ligne et de leur apprendre à utiliser des moyens de paiement sécurisés, tels que PayPal ou la carte bancaire à usage unique.

En somme, la consommation en ligne est une activité numérique pratique et utile pour les seniors. En les aidant à effectuer des achats en ligne en toute sécurité et en leur apprenant à utiliser des moyens de paiement sécurisés, nous pouvons les aider à profiter pleinement des avantages de la consommation en ligne. En mettant en avant les aspects ludiques, enrichissants et pratiques du numérique, nous pouvons encourager les seniors à utiliser les outils numériques avec confiance et autonomie.

3

Les leviers du métier

La culture numérique est un élément clé de l'inclusion numérique des seniors. Il est important de les aider à comprendre les concepts de base du numérique et de leur apporter les éléments qui leur permettront de comprendre ce qui les entoure. Cela leur permettra de se sentir plus à l'aise avec les outils numériques et de mieux comprendre les enjeux liés à leur utilisation.

Il ne faut donc pas hésiter à aborder avec eux tous les sujets d'actualité qui touchent au numérique afin qu'ils soient sensibilisés. Qu'il soit question de l'intelligence artificielle, de la cybersécurité ou bien de la réalité virtuelle, parler de ces sujets avec le public seniors permet dans un premier temps de leur permettre de se tenir au courant, mais également de faire disparaître certaines barrières, certaines peurs liées à ces thématiques tout en restant "à la page".

3

Les leviers du métier

Ressources

Les accompagnements sur ces différentes thématiques se font grâce à des ressources pédagogiques, soit créées par les médiateurs en fonction du besoin, soit déjà existantes sur des plateformes telles que les Bons Clics, Solidarité Numérique, Limbo ou bien encore La Base. La mise en place d'une veille, la participation à des webinaires sont d'excellents moyens de se tenir au courant de ce qui se fait et ce qui se passe.

openclassrooms.com/fr

fun-mooc.fr/fr

afpa.fr

culturenumeriqueoccitanie

jobstic.com

lesbonsclics.fr

solidarite-numerique.fr

mon-annuaire-du-web.fr

lesbases.anct.gouv.fr

Se former

En tant qu'acteur de la médiation numérique la formation est continue, l'apprentissage se fait au quotidien en accompagnant le public.

Au-delà de cette montée en compétences naturelle il existe différents moyens de se former :

- La formation continue pour les conseillers numérique (modules de formation prévus dans les contrats)
- La formation REMN pour avoir le titre de Responsable d'Espace de médiation numérique (des compétences globales sur la gestion d'un lieu de médiation numérique)
- Les formations de type MOOC (modules sur des sujets et compétences très variés tels que la bureautique, la cybersécurité, l'intelligence artificielle...)

4

Les leviers stratégiques

Dans un contexte où la fracture numérique touche encore une large part de la population senior, agir en faveur de la médiation numérique est devenu un enjeu majeur. Au-delà des compétences métiers, il est essentiel de mobiliser des leviers stratégiques pour développer et pérenniser son activité dans ce domaine en constante évolution. Ce guide se propose de vous accompagner dans cette démarche.

Captation des publics

Accompagner le public senior c'est bien, encore faut-il arriver à le capter.

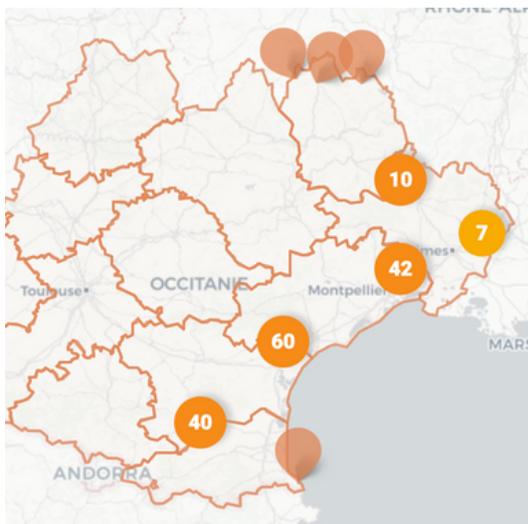
Pour cela la communication est essentielle, mais quels sont les canaux les plus efficaces ?

Le public ciblé étant en général assez éloigné du numérique, il est préférable d'éviter tous les moyens de communication dans ce sens (réseaux sociaux, newsletter, mails). Malgré tout, ces moyens peuvent fonctionner avec un public qui n'est pas débutant.

Les moyens de communication les plus efficaces sont ceux qui sont traditionnels :

- Affiches/flyers dans les lieux de passage (mairie, médiathèque, CCAS...)
- Journaux locaux
- Mailing
- Flyers dans les boîtes aux lettres
- Communications via la radio
- Présence physique sur des événements où l'on trouve les seniors (loto, marché, forum associations...)

Un autre point important est le référencement sur les cartographies, qu'elles soient locales ou à des échelles beaucoup plus grandes comme la cartographie RhinOcc. Ce référencement permet aux acteurs travaillant avec le public seniors d'identifier les structures qui peuvent proposer un accompagnement au numérique.



Ne pas oublier de mentionner les informations de tarifications sur les affiches

- Thématique
- Lieu
- Date
- Heure
- Prix

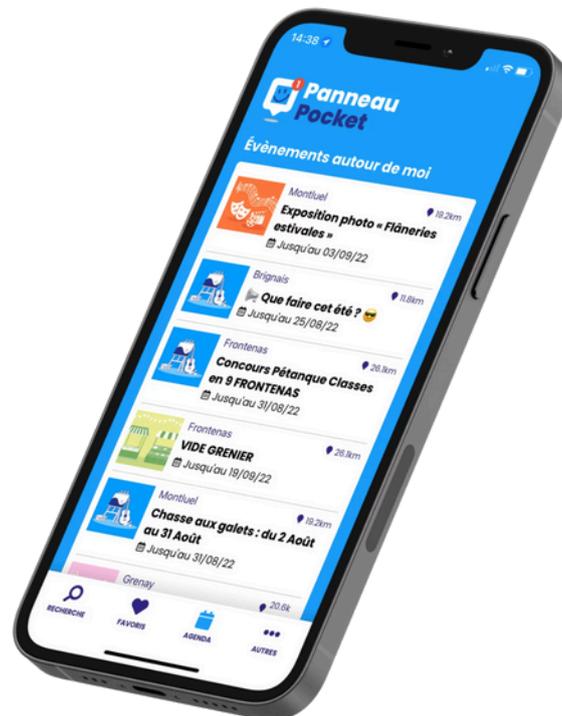
IMPORTANT

4

Les leviers stratégiques

Il existe aussi des applications d'informations et d'alerte qui permettent aux citoyens d'accéder rapidement aux informations locales.

Par exemple **Panneau Pocket** : L'application mobile de renseignements et d'alertes la plus populaire en France, utilisée par plus de 11 500 collectivités, permet aux citoyens d'accéder à leur vie locale en un seul endroit sur leur smartphone. Que ce soit pour les mairies, les gendarmeries, les intercommunalités, les écoles, les RPI des enfants ou les syndicats des eaux, les habitants reçoivent en temps réel les notifications des actualités de leur territoire directement sur leur appareil mobile. Ainsi, l'information est transmise directement à l'habitant pour une communication plus efficace et rapide.



Panneau Pocket

[Plus d'informations en cliquant ici](#)

4

Les leviers stratégiques

Parmi les différents moyens de capter les témoignages font ressortir quelques exemples concrets qui ont bien fonctionner.

En Lozère, la mise en place d'une campagne de courrier en collaboration avec des partenaires reconnus par les seniors, tels que l'Agirc Arrco, a permis de toucher efficacement le public, associé à des bulletins municipaux, la présentation de l'offre aux élus dans les zones rurales et les secrétaires de mairie. L'utilisation de Panneau Pocket comme vecteur de communication est également un exemple de stratégie de communication efficace. Il est important de mentionner les informations de tarification sur les affiches pour une communication claire et transparente.



4

Les leviers stratégiques

Modèles de gestion et économiques

Il existe différents modèles de gestion qui diffèrent selon le statut des structures de médiation. De nombreuses structures réalisant des accompagnements sont des associations et elles dépendent de subventions, appels à projets, qui sont des sources de financements fluctuantes et insuffisantes pour pérenniser des postes de médiateurs numériques ou conseillers numériques, qui plus est dans le cas où la plupart des actions de médiation numérique sont gratuites pour le bénéficiaire. De plus, dans le cadre des activités mobiles qui sont également en forte demande et adaptées au public des seniors, la mobilisation financière des communes reste très variable accentuant les disparités dans le territoire et ne permettant pas de structurer la montée en compétences des seniors dans la durée. Autrement, beaucoup de structures reposent avant tout sur le bénévolat.

Les sources de financement

En plus des modèles de gestion propres à chaque structure il est possible pour ces dernières de trouver des financements pour mettre en place leurs actions.

Il y a des financements qui peuvent être accessibles via des AAP ou AMI, le plus souvent ces appels à projet sont proposés par des structures privées telles que les caisses de retraite (CARSAT), assurances, mutuelles (AG2R LA MONDIALE, Malakoff), les fondations (Orange, SFR, AFNIC...). Il est important de mener une veille sur ce sujet-là pour identifier et lister les acteurs qui peuvent proposer des financements, sachant qu'en général ils sont renouvelés chaque année.

- Dispositif conseiller numérique

Ces financements peuvent permettre de compenser les charges des structures, selon leurs modes d'intervention :

- Salles : mise à disposition par les institutions, immobilier de la structure
- Véhicule équipé itinérant...
- Matériel informatique : selon si les bénéficiaires doivent venir avec le leur
- Ressources humaines : salarié, en insertion, bénévolat...



4

Les leviers stratégiques

Partenariats

En complément des financements, il peut être intéressant également de mettre en place des partenariats pour avoir de l'aide sur de nombreux aspects.

Les premiers partenariats possibles sont ceux en lien avec des dynamiques locales (réseaux, Hub, France Numérique Ensemble), il peut y avoir des acteurs locaux prêts à vous aider de différentes manières (communication/public, locaux, financements).

Il y a également des partenariats possibles avec le secteur privé.



Dans ceux qui ressortent aujourd'hui on retrouve de nombreux partenariats avec Orange et son programme Orange Digital Center qui vise à mettre en place des ateliers dans des structures de médiation numérique. Dans ce cas-là le partenariat peut être d'ordre financier mais également des ressources pédagogiques.

Il existe également des partenariats avec La Poste qui propose l'Étape Numérique, une mise à disposition d'un espace dédié à la médiation numérique pour les acteurs.



Comme pour les financements il est possible de faire des partenariats dans le domaine de la santé avec des centres de prévention santé/retraite, mais également avec la CPAM et l'ARS dans le cadre de Mon Espace Santé.

4

Les leviers stratégiques

Valoriser l'activité

Le point important pour réussir à obtenir des financements ou des partenariats est la valorisation de son activité. Il faut être capable de démontrer son impact et pour cela il faut des données :

- Mesures de l'activité (nombre d'ateliers, d'accompagnements)
- Bilan de la structure
- Diagnostic de territoire (être capable d'identifier les besoins et les réponses à apporter)
- Satisfaction des usagers

Toutes ces données doivent être valorisées auprès de potentiels financeurs.

Exemple du Compte rendu d'activité des conseillers numérique :

- Lieu d'intervention
- Date
- Type d'accompagnement (individuel, collectif, ponctuel)
- Âge
- Statut
- Thématiques d'accompagnement
- Durée d'accompagnement
- Poursuite de l'accompagnement

5

Perspectives et recommandations

Les pistes d'amélioration et de travail pour l'avenir de la médiation numérique seniors sont nombreuses :

- Mise en place de nouveaux modèles pour intégrer au mieux l'accompagnement numérique dans le parcours global des seniors (questions du bien vieillir, de l'autonomie, santé...)
- Développer de nouveaux modes d'intervention (s'appuyer davantage sur des acteurs qui travaillent avec le public seniors au quotidien)
- Formation et connaissance des enjeux et dispositifs liés à l'autonomie / santé pour les acteurs afin d'accompagner au mieux sur ces sujets très souvent mis de côté
- Création d'un véritable réseau de l'inclusion numérique senior avec des acteurs interconnectés qui travailleraient sur tous les aspects de la médiation numérique seniors.

Les objectifs et retombées d'un réseau pourraient être les suivants :

- Meilleure identification des acteurs
- Actions communes (AAP, projets)
- Retour d'expérience
- Ressources communes
- Complémentarité
- Meilleure orientation des publics
- Force de proposition

6

Cartographie & Annexes

La cartographie RhinOcc s'adresse aux professionnels et aux décideurs, elle facilite l'identification des lieux d'inclusion numérique en Occitanie (ateliers informatiques, accompagnement à l'accès aux droits dématérialisés, ordinateur en libre-service, formations professionnalisantes aux métiers du numérique, etc.).

Ses objectifs :

1. Permettre aux décideurs d'observer l'offre en présence sur les territoires
2. Pour les professionnels de l'accompagnement, d'identifier à terme des structures partenaires et aux compétences complémentaires
3. Partager les données avec des organismes partenaires, qui peuvent intégrer celles-ci à des cartographies sectorielles (social, santé, etc.). Pour devenir partenaire, [contactez-nous !](#)

La démarche prône :

- le dites-le une fois, en lien avec la [cartographie nationale](#), le [standard de données national](#) et les bases open data en région
- un référentiel de données élargi par rapport au standard national, qui fait suite à une démarche participative en région animée par RhinOcc
- l'open source et l'hébergement en France (GogoCarto)
- la délégation de l'administration des données et leur partage en faveur des acteurs pilotes locaux
- la facilité de mise à jour, soit à partir du formulaire, soit directement à partir de la carte



6

Cartographie & Annexes

Annexes

Dans cette partie vous trouverez un ensemble de ressources pratiques :

Médiation numérique

- Guide WeTechCare https://wetechcare.org/wp-content/uploads/2020/06/etude-cnnav-x-wtc_publics-seniors-inclusion-numerique.pdf
- Solutions financées par AGIRC-ARCCO
- Questionnaire de satisfaction : <https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/fiche-evaluer-son-activite-en-tant-que-conseiller-numerique>

Connaissance du public

- Livres : La Société des seniors

Bien vieillir / santé

- Ressources bien vieillir : <https://www.pourbienvieillir.fr/inclusion-numerique-seniors>

Synthèse des entretiens menés auprès des structures de médiation numérique (disponible sur RhinOcc)

Cartographie

- Cartographie RhinOcc : <https://rhinocc.fr/carte/>

Annuaire départemental

- Liste des lieux d'inclusion numérique d'ex Languedoc-Roussillon : <https://lesbases.anct.gouv.fr/bases/occitanie>

Remerciements

Merci aux structures qui ont permis la réalisation de ce guide, notamment celles qui ont été interviewées :



admr.org



médiateur de l'emploi

apije.org



ledepartement66.fr

CLIC&MOI

clic-et-moi.com



culturenumeriqueoccitanie.fr



ameli.fr



palanquee.com



lotaideadomicile.com



nissan-lez-enserune.fr



rli-les-sablieres.org



sapie.coop



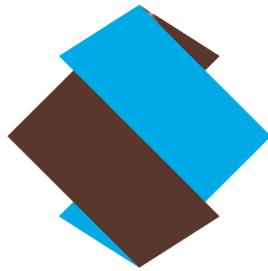
tildess

Merci à **AG2R LA MONDIALE** pour leur confiance et leur investissement.



RhinOcc

Réseau et Hub pour l'inclusion numérique en Occitanie



AG2R LA MONDIALE

● RETRAITE COMPLEMENTAIRE

agirc - arrco

Crédits:

Responsable du projet : Louis Salgueiro, Responsable du Pôle Inclusion numérique et Coordinateur de RhinOcc, La Mêlée.

Chargés d'études :

Jérémy Ozon, Conseiller Numérique, La Mêlée

Vincent Zinck, Conseiller Numérique, La Mêlée



La licence CC-by-nc 4.0 permet toute exploitation de l'œuvre (partager, copier, reproduire, distribuer, communiquer, réutiliser, adapter) par tous moyens, sous tous formats et sous toutes licences. Toutes les exploitations de l'œuvre ou des œuvres dérivées, sauf à des fins commerciales, sont possibles.