



## MIEUX VIVRE ■ Illectronisme



# *L'illectronisme des seniors*

Pourquoi les seniors sont-ils toujours isolés numériquement ?

Par **Joachim TAVARES** – dirigeant de **Papyhappy**

Une étude intéressante de 2018 commandée au CSA par l'association Les petits frères des pauvres sur l'exclusion numérique des seniors identifiait les trois raisons principales de non utilisation d'Internet par les seniors : le manque d'utilité perçue, les difficultés liées au manque de connaissances face à l'utilisation des différents outils numériques et enfin la peur de se faire pirater des données personnelles.

Cinq ans plus tard, les choses n'ont pas beaucoup évolué. La proportion des seniors à utiliser Internet et plus généralement les outils numériques augmente certes au fil des ans, mais ils sont encore très nombreux à être coupés du monde numérique.

Si l'on regarde chez les jeunes seniors – entre 60 et 70 ans, ils se sont largement mis aux nouvelles technologies notamment grâce à l'arrivée des smartphones et des tablettes. Leur principale utilisation d'Internet est destinée à maintenir les liens sociaux avec leurs amis et leur famille, à s'informer ou à s'instruire et apprendre. On reste donc sur une utilisation ludique. Ils sont actifs et généralement enclins à passer un peu de temps

pour apprendre et s'informer. Nous le constatons chez **Papyhappy**, les jeunes seniors naviguent sans problème sur le site pour s'informer sur les solutions de logements seniors, pour eux-mêmes ou pour un proche âgé.

Chez les plus de 70 ans, ce n'est pas la même chose. Ils ont grandi et vécu sans ordinateur, sans Internet, et souvent même sans téléphone portable. Ils s'en portent très bien, et ne voient pas l'intérêt de changer les choses, les nouvelles technologies ne les intéressent pas. Ce monde connecté leur apparaît à des années-lumière de ce qu'ils connaissent, de ce qui les rassure. Ils n'ont tout simplement pas envie de se connecter ! Et pour ceux qui en ont envie, encore faut-il pouvoir s'y mettre... La peur de ne pas savoir faire et le manque de connaissances sont un vrai frein à l'utilisation d'Internet. On peut avoir peur, rapidement se décourager, et même fuir ce monde inconnu. Et puis il faut rappeler que s'équiper coûte de l'argent ! Tous les retraités n'ont pas les moyens de s'offrir un ordinateur, une tablette ou



un smartphone, une connexion à Internet, etc. Ils ont d'autres priorités, plus vitales.

Ce qui est dérangeant dans cette situation, c'est que cela devient de plus en plus compliqué de se passer d'Internet dans la vie de tous les jours dans une société ultra connectée. L'illectronisme n'est pas un problème dès lors qu'il est choisi et qu'il ne pénalise pas la vie quotidienne, mais il le devient dans le cas contraire.

#### Quel est le quotidien des seniors avec la digitalisation de nombreux services ?

La galère ! Tout du moins pour ceux qui ne sont pas « connectés ». La digitalisation grignote du terrain, le numérique est partout dans nos vies. Consommation, information, communication. L'administratif en est aussi une parfaite illustration. La feuille de route du plan Action Publique 2022 annonçait que 100 % des démarches administratives seraient digitalisées d'ici 2022. Les résultats sont là, puisqu'aujourd'hui un grand nombre de démarches sont effectivement digitalisées.

**L'objectif ?** Simplifier les démarches, gagner du temps, éviter des déplacements. On est d'accord, il y a de vrais avantages, mais faut-il que cela fonctionne bien et que l'outil soit suffisamment maîtrisé. Des codes d'accès, des identifiants, des identités numériques, de quoi s'arracher les cheveux ou prendre ses jambes à son cou pour les non-initiés. Le Credoc publiait en 2017 une étude révélant que des Français éprouvent un blocage face à ces nouvelles pratiques et franchement, on les comprend. Même pour les ultra-connectés, c'est parfois un parcours du combattant. Alors imaginons pour des novices de l'Internet...

Et puis quid de l'équipement. Si l'on regarde la déclaration d'impôt en ligne. Très bien, mais lorsqu'il faut joindre des documents, ça complique



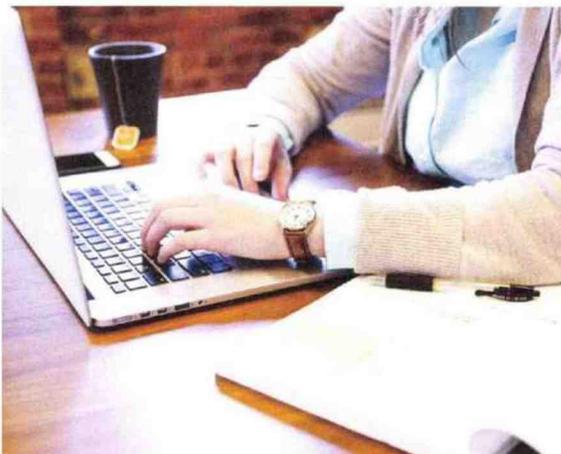
Chez les plus de 70 ans, ce n'est pas la même chose. Ils ont grandi et vécu sans ordinateur, sans Internet, et souvent même sans téléphone portable. Ils s'en portent très bien, et ne voient pas l'intérêt de changer les choses, les nouvelles technologies ne les intéressent pas. Ce monde connecté leur apparaît à des années-lumière de ce qu'ils connaissent, de ce qui les rassurent.

les choses. Tout le monde n'est pas équipé d'un scanner ou ne maîtrise pas l'envoi de photos, qui plus est chez les seniors, sachant que même chez les actifs une grande majorité avoue se servir du matériel sur le lieu de travail.

Proposer la digitalisation à ceux qui y trouvent leur compte, c'est important. Mais le problème se pose lorsqu'il n'y a pas de solution alternative, lorsque le service est uniquement disponible en ligne. Exemple concret, la carte grise. Aujourd'hui, la demande se fait exclusivement en ligne. Plus la peine d'aller faire la queue en préfecture – personne ne vous recevra d'ailleurs, mais alors comment fait-on quand on n'a pas Internet ? La solution proposée est la mise à disposition d'un ordinateur et d'un « assistant » en préfecture. Oui merci, mais quand on ne sait même pas allumer un ordinateur ?!!

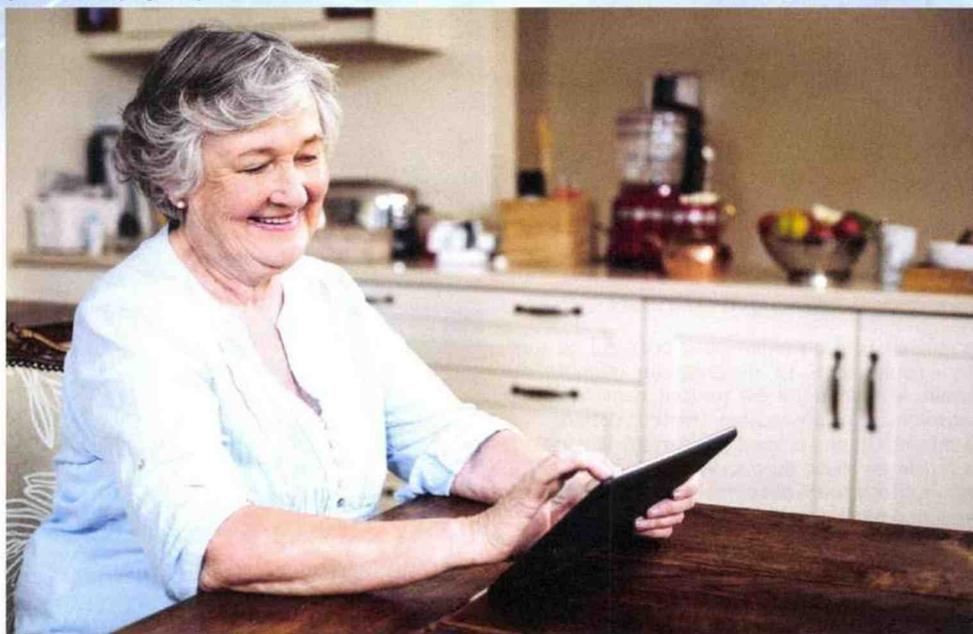
Alors dans bien des cas, on fait appel à un proche, à un ami, qui va nous aider, nous dépanner. Mais il ne faut pas oublier que de nombreuses personnes âgées sont isolées tout court, pas seulement

(Suite page 90)



## MIEUX VIVRE ■ Illectronisme

(Suite de la page 89)



numériquement. Les conséquences peuvent alors être des démarches non faites, des aides financières non sollicitées par des personnes âgées qui pourtant en auraient vraiment besoin...

Autre exemple criant, tout récemment, contexte sanitaire oblige, grand nombre de cafés et de restaurants avaient choisi de digitaliser leurs cartes et menus accessibles grâce à un QR code, pour éviter tout risque de contamination. A-t-on pensé aux personnes non équipées d'un smartphone et d'un forfait internet ?!

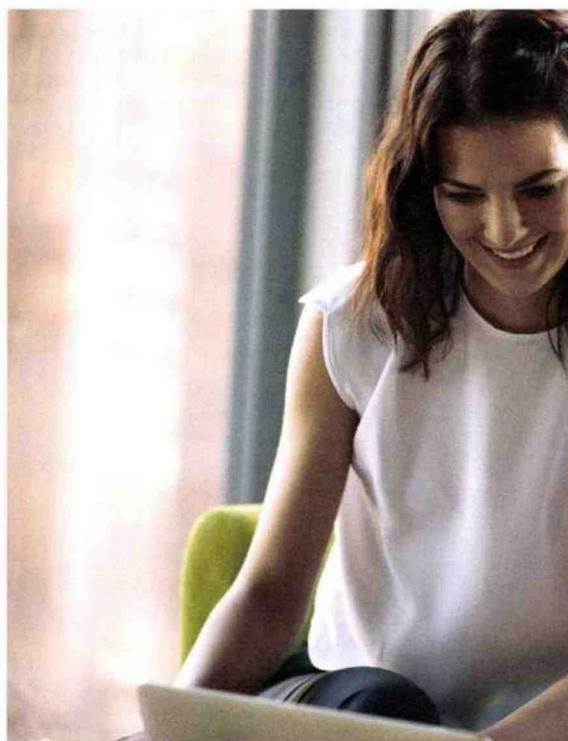
Une autre conséquence de ce tout digitalisé pour les seniors non connectés ou qui maîtrisent mal, c'est le sentiment d'être dépendant, dépassé, incapable de se débrouiller seul, laissé en marge d'une société qui avance sans eux.

Enfin, il y a l'isolement. Quand il s'agit de personnes qui vivent seules, le contact avec le commerçant, avec le guichetier, avec la secrétaire de mairie sont des petits moments essentiels au quotidien pour maintenir le lien social. Si tout se fait en ligne, à distance, on supprime des occasions d'échanger. Difficile de poser une question ou de discuter avec un ordinateur... Et ceci est aussi valable pour les personnes qui ne sont pas isolées mais qui apprécient les relations humaines !

### Comment accompagner les seniors dans leur quotidien numérique ?

Il n'est jamais trop tard pour apprendre ! Nous voyons fleurir de plus en plus de structures et d'initiatives qui forment et aident les seniors à

l'utilisation d'Internet sur l'ensemble du territoire. Des associations accompagnent individuellement les seniors grâce à des bénévoles, souvent des jeunes qui font découvrir le web aux seniors. Des bus tout équipés vont à la rencontre des seniors les plus isolés qui peuvent suivre gratuitement des ateliers de formation au numérique. Des espaces





publiques qui proposent aux seniors des ateliers d'initiation ou de perfectionnement à l'utilisation du numérique. Et ce ne sont que des exemples.

Il y a aussi de belles initiatives qui s'adressent aux plus âgés et aux moins autonomes. On fait entrer le numérique dans les EHPAD, on fait découvrir les tablettes aux résidents, on met à leur disposition des outils connectés pour leur permettre de communiquer avec leurs familles, pour s'amuser, pour se divertir ou encore pour entretenir leurs facultés cognitives. Le confinement a accéléré le développement des nouvelles technologies dans les établissements afin de lutter contre l'isolement. Et pour les seniors qui ne veulent pas ou qui n'ont pas la possibilité de se mettre au numérique, il faut à tout prix proposer une solution alternative. Il ne s'agit plus d'un « on vous montre comment on fait », mais d'un « on fait pour vous ». C'est ce qui est mis en place par des collectivités locales, dans les centres communaux d'action sociale (CCAS) par exemple, où les travailleurs sociaux aident les seniors « non connectés » à faire leurs démarches en ligne. Certaines municipalités vont plus loin. L'une d'entre elle a par exemple missionné Papyhappy pour assurer un service d'information, de conseil et d'assistance aux démarches en lien avec le logement auprès des habitants seniors. Les gens viennent nous voir pour s'informer, pour être conseillés et si besoin être assistés pour les demandes de logements sociaux ou d'aides financières au déménagement qui se font maintenant en ligne.

À sa création en 2016, [Papyhappy](#) proposait unique-



Des associations accompagnent individuellement les seniors grâce à des bénévoles, souvent des jeunes qui font découvrir le web aux seniors. Des bus tout équipés vont à la rencontre des seniors les plus isolés qui peuvent suivre gratuitement des ateliers de formation au numérique. Des espaces publics qui proposent aux seniors des ateliers d'initiation ou de perfectionnement à l'utilisation du numérique.

ment un comparateur en ligne du logement seniors, un outil numérique pour aider les seniors et les familles à choisir un logement. Mais rapidement nous avons réalisé qu'il fallait proposer une solution alternative pour les « non-internautes », une solution plus classique, à l'ancienne, rassurante, avec des échanges téléphoniques et postaux, des comptes-rendus écrits, de l'écoute et de l'humain.

Ce qui est sûr, c'est que si on veut réduire la fracture numérique actuelle, il faut donner du sens au numérique, intéresser les seniors en leur faisant découvrir l'intérêt qu'ils peuvent trouver à l'utilisation d'Internet, bien au-delà de l'aspect incontournable des démarches administratives... Faire découvrir l'univers numérique d'une façon récréative et susciter l'envie en montrant qu'on peut se divertir, s'informer, se cultiver, voyager... semble la meilleure option. Éviter le rejet à tout prix !

