

L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES ÂGÉES

« La lutte contre l'exclusion numérique, c'est prioritaire. D'abord parce que ça nous aiderait à partager des choses ensemble. En même temps c'est valorisant dans le sens où on peut apprendre encore des choses, découvrir qu'on a une utilité, s'enrichir, c'est absolument vital je trouve. Et puis ça ressoude. On ne va pas laisser les gens sur le bord de la route quand même !

Liliane, 78 ans

L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES PERSONNES ÂGÉES

Étude réalisée par CSA
pour les petits frères des Pauvres,
financée par la Fondation des petits frères des Pauvres
27 septembre 2018

CONTACTS PRESSE :

Meryl Le Breton
Attachée de presse

Tél. : 01 49 23 14 93

meryl.lebreton@petitsfreresdespauvres.fr

Isabelle Sénécal
Chargée de mission Plaidoyer/Relations presse

Tél. : 01 49 23 14 49 / 07 71 91 59 29

isabelle.senecal@petitsfreresdespauvres.fr

Retrouvez les petits frères des Pauvres sur
Facebook : Les petits frères des Pauvres
et sur Twitter @pfPauvres



Ce que j'aime sur Internet, c'est être en contact avec mes amis qui se trouvent même à l'autre bout du monde ou au coin de la rue. Ça m'aide aussi, je fais des pense-bêtes pour me rappeler de faire certaines choses. **Liliane, 78 ans**

Internet, ça a changé mon quotidien, c'est un passe-temps. La télé je la mets de temps en temps mais je ne peux pas regarder des films toute la journée. Internet, ça me fait passer le temps, ça occupe. C'est déjà pas mal. Quand l'ordinateur tombe en panne, je m'ennuie, je m'ennuie, je m'ennuie. Je suis perdue. Oui je ne pourrais pas m'en passer aujourd'hui. **Jeanine, 90 ans**

Moi je n'ai pas d'usage. Je n'ai pas d'ordinateur, je n'ai pas de portable. C'est-à-dire que je suis contre aussi le compteur Linky, contre Internet, contre le portable. Je pense que c'est de l'intrusion. **Yvette, 75 ans**

Pour la déclaration d'impôts, je dois pas être le seul dans la même situation. Moi je prendrai mes papiers, j'irai aux impôts et je leur dirai « démerdez-vous ». Je ne suis pas de mauvaise foi, je ne sais pas le faire. Je leur dirai « c'est pas que je veuille pas, c'est pas de la mauvaise volonté mais mettez-vous dans l'idée que j'ai 85 ans et que je n'enregistre pas comme un jeune ». J'espère que ça se passera bien. Comment voulez-vous que je fasse autrement ? Je vous parle pour moi mais je ne dois pas être le seul. Ils seront bien obligés de tenir compte des personnes âgées. **Roger, 85 ans**



Pour moi, c'est une joie intérieure au départ et c'est très important. C'est une certaine passion et je ne vais pas mourir idiot. Pour moi, ça me procure une joie intérieure exceptionnelle. On a beaucoup de choses à faire avec Internet. J'essaie de rester en rapport avec mes deux frères et ma sœur et là c'est pas facile. Internet permet de rester en contact. **Pierre, 68 ans**

Paroles de personnes accompagnées

Grâce à Internet, je ne m'ennuie pas et c'est très important. C'est très bien pour les personnes âgées comme moi, quand on ne peut plus marcher. Je vis, ça me fait vivre tout en ayant des gens au téléphone et des visites. Si je n'avais pas Internet, ça serait dur. Internet, c'est plus intelligent qu'un robot. Peut-être qu'un jour on parlera plus Google que français (rires). **Martine, 94 ans**

Je me sens très bien quand j'utilise WhatsApp. Je peux entendre la voix de ma petite fille. Je parle avec mes enfants. Cet après-midi j'ai parlé avec mon fils, avec ma petite fille, avec la famille. En plus je regarde les photos, je rigole. **Maria, 80 ans**

Le fait de pouvoir communiquer avec les autres via Internet, c'est pas prudent. Parce que les gens peuvent relever le nom et envoyer des trucs, ça arrive que des gens soient roulés comme ça. **Danièle, 79 ans**



Édito

En 2017, les petits frères des Pauvres ont réalisé une étude sur la solitude et l'isolement des personnes âgées. Attentifs aux évolutions de la société, ils avaient choisi d'intégrer le numérique comme un réseau de sociabilité à part entière, à côté des réseaux habituels : famille, amis, voisinage... Alors que de nombreuses études catégorisent les 60 ans et plus dans deux grands groupes distincts (60-69 ans et plus de 70 ans ou 60-75 ans et plus de 75 ans), les petits frères des Pauvres avaient souhaité affiner ces groupes hétérogènes et prendre en compte les transformations démographiques et l'allongement de la vie en donnant des chiffres plus précis avec trois tranches d'âge 60-74 ans, 75-84 ans et plus de 85 ans. Autre spécificité de notre étude, la conduite des questionnaires par téléphone afin de permettre à un maximum de personnes, dont les non-connectées, de pouvoir s'exprimer.

La taille importante de l'échantillon avait ainsi permis de préciser les chiffres sur l'utilisation d'Internet auprès des 60 ans et plus **avec un nombre très important de plus de 85 ans qui n'utilisent jamais Internet**. Les petits frères des Pauvres se sont inquiétés de la situation du public qu'ils accompagnent, des « cumulards » de l'exclusion : âgés, avec de faibles ressources, en situation d'isolement. A cette triple peine se rajoute désormais une peine supplémentaire : l'exclusion numérique qui met un nombre important de nos aînés encore plus en marge de la société et les isole davantage dans notre monde hyper connecté.

Face à ce risque supplémentaire d'exclusion et d'isolement, face à la dématérialisation « galopante » des services publics avec en point d'orgue, la télédéclaration des revenus, obligatoire en 2019, les petits frères des Pauvres ont donc décidé de réaliser cette année un focus spécifique sur l'usage numérique des personnes de 60 ans et plus. L'étude se compose de deux volets : une étude quantitative avec 1 500 répondants de 60 ans et plus et une étude qualitative avec 11 entretiens de personnes accompagnées par l'Association.



Alain Villez
Président
Les petits frères des Pauvres



Armelle de Guibert
Déléguée générale
Les petits frères des Pauvres



Il est grand temps d'agir ensemble pour que nos aînés ne restent plus sur le bord du chemin numérique !

Tout en étant convaincus que les liens digitaux ne remplaceront pas les interactions en face-à-face, nous sommes persuadés que les mondes réel et virtuel ne s'opposent pas et que la révolution digitale que nous sommes en train de vivre peut être également profitable à cette génération qui reste encore trop éloignée du numérique. Cette étude est essentielle car elle est la seule à qualifier finement l'usage des nouvelles technologies par les personnes âgées, même celles du grand âge, et de pouvoir faire des recommandations concrètes. **Lutter contre l'isolement de nos aînés, notre mission depuis plus de 70 ans, c'est aussi lutter contre leur exclusion numérique devenue un facteur aggravant d'isolement dans notre société ultra-connectée.** Cette étude va aussi, et c'est important, nous permettre de nous interroger sur nos pratiques d'accompagnement et de nous adapter.

Au-delà des constats indispensables, face aux situations d'urgence dans lesquelles se trouve un trop grand nombre de nos aînés, il est grand temps d'agir ensemble pour qu'ils ne restent plus sur le bord du chemin numérique !

Sommaire

10 La vision d'**Annabelle Boutet**,
sociologue spécialiste de l'inclusion
numérique

12 L'éclairage de **Jacques Toubon**,
Défenseur des droits

14 NUMÉRIQUE, OÙ EN EST-ON ?

15 Constats et urgences

17 L'exclusion numérique des personnes
âgées et les politiques publiques
en France : de la volonté mais une mise
en œuvre limitée

19 L'exclusion numérique des personnes
âgées en Europe

21 L'éclairage de **Gérard Perrier**,
Administrateur national de Générations
Mouvement, en charge de la Silver
Economie

22 Les acteurs de la lutte contre l'exclusion
numérique

24 LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

25 Méthodologie

25 3 questions à **Thomas Genty**,
Directeur d'études CSA

28 LES PRINCIPAUX
ENSEIGNEMENTS DU VOLET
QUANTITATIF

35 LES AUTRES ENSEIGNEMENTS

38 L'éclairage de **Benoît Calmels**,
Délégué général de l'UNCCAS

40 Les enseignements de l'étude
qualitative



43 LES RECOMMANDATIONS DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES

- 44 L'éclairage d'**Armelle de Guibert**, Déléguée générale des petits frères des Pauvres
- 45 **AMÉLIORER L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE**
- 45 L'éclairage de **Lionel Babin**, Responsable des Systèmes d'Information des petits frères des Pauvres
- 46 **RENDRE ACCESSIBLE LES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES**
- 47 **FAVORISER LES USAGES NUMÉRIQUES**
- 51 L'éclairage de **François-Xavier Turbet Delof**, Directeur adjoint Développement-Qualité des établissements des petits frères des Pauvres
- 53 L'éclairage de **Coline Cosserat**, Coordinatrice nationale du bénévolat des petits frères des Pauvres
- 56 L'éclairage de **Corentin Voiseux**, Directeur général d'Hypra et Président du groupe de Travail « Handicap et Numérique » au Syntec Numérique
- 58 **HUMANISER LES SERVICES ET DÉMARCHES EN LIGNE ET L'ACCÈS AUX DROITS**
- 59 L'éclairage d'**Yves Mouton**, bénévole référent de l'équipe Paris Saint-Maur



62 LES PROJETS NUMÉRIQUES DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES

- 64 Ateliers numériques dans le Grand Est
- 66 Atelier numérique à Lille Fives
- 68 Caravane numérique itinérante dans le Var et l'arrière-pays niçois
- 70 Les sites pilotes des petits frères des Pauvres : retours sur expérience
- 72 Atelier numérique à Marseille
- 73 Parole de personne accompagnée



La vision d'Annabelle Boutet, sociologue spécialiste de l'inclusion numérique

« Viser l'inclusion numérique des personnes âgées, c'est vouloir leur inscription dans le monde ! »

Parmi les caractéristiques sociologiques déterminantes pour comprendre les trajectoires d'usage et de non-usage des objets et des services numériques, l'âge est un marqueur discriminant qui se réduit au fil des années, mais qui ne disparaît pas : on ne peut que constater que plus les personnes vieillissent et plus l'accès, les usages et la culture du numérique diminuent par rapport aux catégories plus jeunes.

Cependant, le travail mené par les Petits Frères des Pauvres et le CSA, en différenciant par décennie les 60 ans et plus, en interrogeant les personnes sur leur niveau d'équipement et leurs usages, sur leurs sociabilités, sur leur vision du monde et de la société, permet de nuancer une idée-valise que les plus vieux sont très éloignés des outils et des services numériques. Et de nous éviter de tomber dans les clichés trop simplistes, sans pour autant nous voiler la face : « vieux/vieilles, moches, malades et anti-technologie ». Contrairement à ce que l'on voudrait nous faire croire, on peut être jeune et avoir un usage appauvri des services numériques comme on peut être vieille et une utilisatrice très régulière et assumée des réseaux sociaux. Cela veut surtout dire que l'âge peut-être un marqueur discriminant, mais nous tomberions dans un déterminisme inopérant si nous expliquions les différences d'usage et de culture par cet unique indicateur.

En outre, cette étude permet de confirmer que la simple combinaison [grand] âge/technologie ne suffit pas pour expliquer les freins aux usages. En effet, par la richesse de ses indicateurs, cette étude met en lumière des phénomènes sociaux plus globaux. Autrement dit, elle oblige à mettre l'exclusion numérique dans un contexte d'exclusion sociale, économique et/ou culturelle.

Pour alimenter la discussion, nous proposons de nous intéresser à la manière dont sont créées les interactions entre les utilisateurs, les plates-formes numériques et les institutions qui les commandent. Ainsi, nous mettons en exergue qu'elles sont à l'intersection de quatre champs : économique, juridique, technologique et socio-organisationnel.

Nous nous appuyons pour cela sur les données produites par cette étude et notamment celles qui concernent les démarches administratives. Mais, au-delà des chiffres, la capacité à faire, ou pas, des démarches administratives en ligne pose en premier lieu la question du [non-] recours aux droits. En effet, alors que les services [aux] publics sont de plus en plus dématérialisés, les publics les plus affectés sont ceux qui dépendent d'autant plus de ces services pour l'exercice de leurs droits les plus élémentaires : économiques, juridiques ou sociaux. Les personnes âgées sont les premières exposées.

Ce phénomène est d'ordre technologique parce qu'organisationnel ; social parce qu'institutionnel. Pour entrer en contact avec un service administratif, à défaut d'un agent en chair et en os, chaque individu doit, avant tout, apprendre à maîtriser les règles d'entrée et de cheminement fixées par une plate-forme, – caf.fr, ameli.fr, impots.gouv.fr ou une caisse de retraite –, médiatrice de l'institution qui l'a créée. Ces règles sont déterminées par des normes institutionnelles, des procédures et des fonctionnalités, en vue de recueillir les informations, personnelles, nécessaires à l'accomplissement des missions. Elles permettent notamment d'élaborer un profil autorisant l'accès au service recherché ; c'est pourquoi le niveau d'exigence de la qualité des informations détermine la réussite ou l'échec de la transaction.

Par conséquent, les interactions numériques introduisent une étape intermédiaire au cours de laquelle la technologie impose la manière dont le processus d'identification doit se faire, afin que la prise de contact avec le service ait lieu. C'est alors que, assujettis à des architectures logicielles, ces plates-formes numériques donnent les bases de référence et les clés de compréhension auxquelles l'internaute doit adhérer pour obtenir le service attendu.

Finalement, la conjonction, d'une part d'activités humaines et organisationnelles, et d'autre part, d'architecture et de protocoles logiciels, produit des catégories de relations entre le service et le demandeur et des attributs

permettant de caractériser les bénéficiaires. Ainsi, une personne bénéficiaire de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) sera face à la double difficulté de comprendre les logiques, les architectures et les langages logiciel et organisationnel de caf.fr pour y déposer les informations nécessaires à sa reconnaissance comme bénéficiaire. Mais une case mal cochée ou une question mal informée de sa part pourra aussi l'en exclure. Les institutions imposent donc aux demandeurs internautes qu'ils arbitrent entre les attributs exigés par les plates-formes, ceux qu'ils souhaitent fournir et ne pas fournir, et ceux qu'ils estiment nécessaires pour obtenir le service souhaité ; tout cela s'effectue donc en fonction de leur perception et de leur connaissance de la structure relationnelle organisationnelle.

La problématique de l'interrelation entre logique organisationnelle et logique logicielle vaut pour tous les types de plates-formes, servicielles ou commerciales, mais aussi les réseaux sociaux. Dans chaque cas, la démarche primordiale est la mise au format des données personnelles et la création d'un profil opérationnel. L'intelligence de la rencontre entre l'individu et la plate-forme, intermédiaire avec le service recherché, réside à la fois dans la manière dont l'internaute appréhende les registres d'identification et dans ses compétences à manœuvrer les bonnes fonctionnalités lui permettant de jouer entre ombre et lumière.

Autrement dit, à la question de l'acquisition de la culture numérique, qui a été mise en avant par les récents travaux sur l'inclusion numérique, dont la présente étude se pose inmanquablement la question de la culture institutionnelle... est selon nous ce qui constitue un des ciments de toute société : la socialisation.

La disqualification sociale, théorisée par Serge Paugam, s'accompagne fatalement de phénomènes de désocialisation : perte des liens sociaux, amicaux, familiaux ; chez les personnes vieillissantes, c'est le départ à la retraite, le veuvage, la perte d'autonomie, l'entrée en EHPAD, par exemple. Toutefois, l'isolement ne se caractérise pas uniquement par de la solitude mais par la rupture des moyens de socialisation qui permettent aux individus d'acquérir les ressources nécessaires à son inscription dans le monde ; autrement dit la perte du capital social absolument nécessaire pour appréhender la réalité présente mais aussi les



Concernant les rapports aux innovations numériques, les lieux de transmission se lovent dans chaque association, chaque bénévole, chaque service de proximité, chaque micro-projet qui accompagne la diffusion et l'appropriation des usages.

nouveautés, les innovations qui contribuent au mouvement perpétuel des sociétés. Pour que les sociétés innovent et absorbent ces innovations, elles ont besoin de lieux et de voie de transmission à la fois des objets et des pratiques. **Concernant les rapports aux innovations numériques, ces lieux de transmission se lovent dans chaque association, chaque bénévole, chaque service de proximité, chaque micro-projet qui accompagne la diffusion et l'appropriation des usages.**

Références bibliographiques.

Boutet-Diéye A. (2015), « Les transactions identitaires dans la société numérique : « Comment peut-on être numérique ? », Symposium « Internet des faibles », Université de Technologies de Troyes, octobre 2015. <http://techcico.utt.fr/fr/seminaires/symposium/programme-symposium.html>

CREDOC, (2017), Baromètre du numérique 2017, Agence du numérique, Arcep, Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies. https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=0&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=2097&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D

Paugam S. (2004), La disqualification sociale, PUF, 3^e édition. <http://www.serge-paugam.fr>



L'éclairage de Jacques Toubon,

Défenseur des droits

(Interview réalisée le 29 juin 2018)

Que reprenez-vous des résultats de cette étude sur l'exclusion numérique des personnes âgées ?

Cela fait quelques années que nous avons commencé à tirer la sonnette d'alarme, avec des constatations tirées de nos réclamations concernant les relations des usagers avec les caisses de Sécurité sociale. Nous avons également mené en 2016, en partenariat avec l'Institut national de la consommation, une enquête auprès des plateformes d'accueil téléphonique de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), de Pôle emploi et de la Caisse nationale de l'assurance maladie (CNAMTS). Nous étions, il faut bien le dire, un petit peu isolés à cette époque. Aujourd'hui, il y a énormément de personnes, d'organisations qui alertent sur la difficulté de la relation entre ser-



Si on ne veut pas abandonner un nombre très conséquent de gens complètement démunis face au numérique, son usage pour tous doit devenir une grande cause nationale.

vices publics et usagers quand celle-ci doit obligatoirement passer par l'usage d'Internet. Ce qui me frappe, c'est la convergence de tous ceux qui concluent que, si on ne fait rien, s'il n'y a pas une action des pouvoirs publics, 20 à 25 % de la population vont être laissés pour compte dans ce contexte généralisé de dématérialisation. L'étude du Syndicat de la Presse Sociale avec le CSA, sortie en juin 2018, le dit, l'étude d'Emmaüs Connect sur les Hauts-de-France le dit, votre étude le dit. Dans le grand sondage auprès des fonctionnaires pour la concertation Cap 22, une proportion très importante de fonctionnaires indique que cette question du virtuel est centrale dans la nouvelle administration que l'on veut mettre en place. Le Défenseur des droits est une des voix qui portent ce qui est devenu un fait reconnu, les difficultés avec les démarches administratives en ligne, ce n'est plus un procès d'intention, ce n'est plus une crainte. C'est désormais une réalité ! Et ce qui est également un fait, c'est que les mesures ne sont pas prises pour y faire face. Votre étude est intéressante car elle montre aussi que le principal recours pour faire ses démarches en ligne, c'est la famille et l'entourage. Il n'y a

pas de réponse instituée. Si on ne veut pas abandonner un nombre très conséquent de gens complètement démunis face au numérique, son usage pour tous doit devenir une grande cause nationale.

Avec la dématérialisation rapide des démarches administratives, les difficultés se multiplient pour les non-connectés mais aussi pour un nombre important de connectés. Comment changer la donne ?

Le deuxième point à retenir de votre étude, c'est que les intéressés eux-mêmes ne sont pas si « nuls » que ça ! L'illectronisme existe mais n'est pas aussi massif qu'on voudrait le dire. Beaucoup de personnes âgées sont équipées, beaucoup se débrouillent, beaucoup ont une opinion positive sur le numérique. La responsabilité principale de ce que j'appelle l'empêchement de l'accès aux services publics et de l'accès aux droits par les procédures virtuelles, c'est celle de l'administration et des services publics qui n'ont pas pris les dispositions pour que les personnes les plus vulnérables ou les moins connectées puissent y accéder à égalité avec les personnes qui sont capables d'effectuer des démarches en ligne sans difficultés. Les politiques de virtualisation sont mises en place pour faire des économies budgétaires et remplir les objectifs des COGE (Convention d'objectif et de gestion). Il est évident que lorsqu'une administration met en place un sys-

tème dématérialisé, souvent pour remplacer les femmes et les hommes qui sont derrière les guichets, elle ne va pas garder du personnel pour aider ceux qui sont en difficulté numérique. Un exemple : avec le Plan Préfecture nouvelle génération (PPNG), les demandes de permis de conduire et de cartes grises se font uniquement en ligne depuis le 6 novembre 2017. C'est un échec ; un échec technique et un échec en termes d'accompagnement même si le ministère de l'Intérieur a mis en place dans les préfectures des points numériques tenus par des volontaires du Service Civique. Ce n'était pas véritablement une assistance. Nous avons eu en 15 jours 3 500 appels de réclamations ! De cette mauvaise expérience, nous voyons bien qu'il est urgent de prendre d'autres dispositions. Il est de la responsabilité des pouvoirs publics de mettre en place des politiques d'accompagnement vers le numérique et notre but, c'est d'arriver à ce qu'elles se mettent en place. Beaucoup de monde commence à être sensible à cette idée qui est notre obsession. Le président de la République a fait une importante déclaration sur ce sujet à l'occasion de son déplacement en Bretagne en juin dernier : « Il est

inacceptable que 15 à 20 % de la population non équipée en PC n'aient pas accès aux services publics. Une centaine de milliers de nos concitoyens est dans une impasse. Cela doit cesser. Non pas pour remettre des bornes mais de la présence. Etre en contact, accompagner. On a dés-humanisé le rapport de l'Etat aux services publics, nous allons changer cette vision des structures de l'Etat dans les années à venir ».

Ce que je voudrais, c'est que l'on fasse ce que le président de la République a dit ! Cette déclaration est encourageante, il faut la prendre au mot ! C'est notre approche, les usagers, jeunes et moins jeunes, se sont mis au numérique ou veulent bien s'y mettre mais c'est du côté de l'administration qu'il n'y a ni système d'accompagnement ni solutions alternatives (plateforme téléphonique, accueil physique, courrier postal). Dans tout changement, il faut assurer une médiation et inclure la personne concernée dans la nouvelle culture. Je vais publier à la fin d'année un rapport transversal à toutes mes missions dans lequel je fais une série de recommandations très concrètes. Le numérique est en soi un progrès, par exemple pour les personnes à mobilité réduite. Mais il y a une position politique à prendre. Arrêtons de développer la dématérialisation en répondant uniquement à la pression budgétaire et prenons réellement en compte qu'1/5^e de la population a besoin d'un accompagnement. Il est nécessaire d'affecter l'argent économisé par la dématérialisation à cet accompagnement. Sans oublier de résorber les zones blanches où une partie des personnes dont nous parlons sont toujours confrontées à un problème de connexion Internet !

La Stratégie nationale pour un numérique inclusif vient de sortir et propose d'orienter les fonds disponibles prioritairement sur les personnes en situation d'urgence numérique en proposant uniquement d'aider les publics en difficulté, de « faire à la place de ». Les pouvoirs publics ne sont-ils pas en train d'institutionnaliser de façon pérenne une forme de perte d'autonomie et de dépendance à autrui ?

Vous avez raison. Pour nous, c'est un thème transversal et nous le disons, y compris pour les majeurs incapables qui sont censés ne pas avoir de capacités juridiques. Si l'on veut appliquer les principes de la convention internationale des personnes handicapées, il ne faut pas se substituer aux personnes, il faut les accompagner dans l'exercice de leurs droits. Ce que font un certain nombre de pays mais nous, nous ne le faisons pas. Cet accompagnement, il faut absolument l'étendre aux populations vulnérables qui peuvent être en difficulté. Vis-à-vis du numérique, il ne faut pas se substituer, il faut accompagner, permettre d'apprendre. Par exemple, je m'en souviens, quand la Bibliothèque publique d'informations du centre Pompidou a ouvert, nous sommes passés d'une exploitation mécanographique à une exploitation électronique des fichiers. Il y avait plein de bornes, la BPI est la première institution qui a mis en place un médiateur ou une médiatrice derrière chaque borne pour aider à passer ce cap. Et ça a fonctionné, le succès a été au rendez-vous. C'est ce que nous



Le paradoxe insoutenable, c'est que la dématérialisation, qui est une plus-value pour la société, est en train de contribuer à élargir le nombre de laissés-pour-compte.

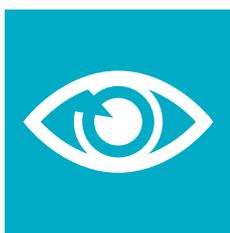
voulons. Et pour les millions de personnes qui vont passer au grand âge, les nouvelles technologies sont un instrument formidable d'autonomie, de conservation des relations sociales. Il faut absolument préserver cette vie sociale et que les personnes soient à même d'utiliser l'outil numérique. La problématique de la dématérialisation des services publics n'est pas qu'une question d'usage qui ne serait pas suffisamment répandue, c'est surtout que les formalités n'ont pas été adaptées à toutes les personnes, y compris les 20 % en difficulté. Il est nécessaire qu'il y ait une intervention politique, de la cohérence, pour que tout le monde soit à égalité, sans être paniqué, sans être bloqué pour accomplir des démarches en ligne. C'est évidemment grâce à des femmes et des hommes que cela sera possible. Les personnes en difficulté numérique sont le pot de terre contre le pot de fer. Armons le pot de terre ! Le paradoxe insoutenable, c'est que la dématérialisation, qui est une plus-value pour la société, est en train de contribuer à élargir le nombre de laissés pour compte.

De nombreux bénévoles des petits des Pauvres font part de leurs inquiétudes concernant de possibles erreurs quand elles aident des personnes à effectuer des démarches. Protection des données, confidentialité, responsabilité, y a-t-il un cadre juridique rassurant à la fois la personne qui demande de l'aide et « l'aidant numérique » ?

C'est en effet une question qui se pose. Dans la loi il n'y pas de règlement de ces questions. Par exemple, dans les Maisons de services au public (MSAP) où les gens viennent chercher de l'aide pour accomplir leurs formalités, il y a un partage d'informations personnelles sans qu'une réponse juridique soit actuellement apportée. Dans ces maisons, les gens qui s'occupent des allocations vieillesse ne sont pas des agents des services sociaux, ce ne sont pas les services directement concernés, ils n'ont pas les mêmes statuts que les personnes habilitées. Ce mode d'accompagnement pose donc problème, nous l'avons signalé d'ailleurs. Dans le projet de loi « Pour un Etat au service d'une société de confiance », nous allons vraisemblablement obtenir, en ce qui concerne les prestations sociales, un article sur l'élément intentionnel, c'est-à-dire que la personne qui se trompe et qui est de bonne foi ne sera pas pénalisée et ne verra pas ses prestations suspendues. Si nous réussissons à faire passer cet article, il n'y aura pas de pénalité pour la personne qui s'est trompée de bonne foi. C'est une avancée très importante.



NUMÉRIQUE, OÙ EN EST-ON ?



Constats et urgences

Echange de mails personnels ou professionnels, achat de billets de train ou de spectacle, courses en ligne, démarches administratives, échanges avec des amis ou connaissances sur les réseaux sociaux, partage de photos, de musique... En une quinzaine d'années, le numérique est devenu incontournable dans notre vie quotidienne. De nouveaux services digitaux se développent rapidement comme la prise de rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital. De plus en plus d'agences bancaires ferment au profit d'applications en ligne qui permettent de réaliser les transactions. Certaines démarches administratives indispensables se font désormais uniquement via Internet comme toutes les démarches concernant un véhicule depuis 2017 ou la télédéclaration des impôts, obligatoire en 2019. Caisse d'allocations familiales (CAF), Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), Pôle Emploi etc. l'administration s'est dématérialisée à un rythme rapide. Le plan Action Publique 2022 a d'ailleurs priorisé la transformation numérique des administrations pour atteindre l'objectif fixé par le président de la République de 100% des services publics dématérialisés à l'horizon 2022.

Parallèlement, de nombreux services publics ferment (en particulier dans les territoires ruraux et fragiles), d'autres n'assurent plus de permanences physiques d'accueil même si certains proposent des points d'accès numérique avec des médiateurs pour aider à la réalisation des démarches. Certaines de ces démarches, comme celles liées aux véhicules, nécessitent d'ailleurs, outre une connexion Internet, un équipement supplémentaire comme un scanner. D'autres services publics assurent encore des permanences téléphoniques mais elles sont payantes comme la CAF, qui facture six centimes d'euro la minute en plus du prix de l'appel ou le numéro d'appel récemment instauré pour obtenir des renseignements sur le prélèvement à la source (la fin des appels surtaxés à l'administration et aux services publics a été votée par l'Assemblée Nationale début 2018 mais a été repoussée à début 2021 au plus tard).

Globalement, ce bouleversement numérique nous est profitable, nous apportant à domicile, à n'importe quel moment, sans avoir à se déplacer, l'accès à de plus en plus de démarches, de services, d'informations, de choix, nous permettant de gagner du temps voire de l'argent (comme par exemple avec de nombreuses entreprises commerciales qui proposent des rabais exclusifs quand on commande en ligne). En 10 ans, le taux d'équipement a explosé (82,8 % des Français disposent d'un ordinateur ou d'une tablette à leur domicile contre 72,6 % en 2009 – Insee 2018). L'arrivée des smartphones connectés a développé la mobilité de notre usage numérique, boostée par une

volonté politique de gommer les disparités territoriales en matière d'accessibilité aux réseaux et de couverture numérique sur tout le territoire jusqu'au Plan Très Haut Débit qui prévoit la couverture intégrale de la France en très haut débit d'ici 2022.

Le numérique est également intégré depuis 2002 dans les programmes scolaires avec le B2I (Brevet informatique et Internet), remplacé en 2017 par la plateforme PIX. Comme le souligne la Cour des comptes, « *la capacité à utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) figure désormais parmi les compétences de base, à côté des compétences lire/écrire et calculer/compter, tant dans le socle commun de connaissances et de compétences défini par l'Éducation nationale que dans le socle de connaissances et de compétences professionnelles* » (Relations aux usagers et modernisation de l'Etat – janvier 2016).

Mais cette véritable révolution numérique a également généré voire renforcé des inégalités. Inégalités territoriales en matière d'accès et aussi inégalités en matière d'usage. Dès 1999, les pouvoirs publics ont pris conscience que la mise en œuvre de ce que l'on appelait encore « la société de l'information » pouvait creuser des inégalités. « *Un Etat moderne est un Etat qui garantit les principes et porte les valeurs que la société s'est choisies. Un Etat qui veille au respect, dans l'espace numérique, de valeurs essentielles de liberté, d'égalité et de fraternité. L'essor des technologies de l'information ne doit pas creuser un "fossé numérique".* » (Discours de Lionel Jospin, premier Ministre, août 1999).

Si les inégalités en matière d'accessibilité se résorbent progressivement, les inégalités en matière d'usage ont perduré ou se sont amplifiées. Des pans entiers de la population sont éloignés du numérique. En 2011, le rapport « Le fossé numérique en France » pointait trois fossés : un fossé générationnel avec un faible taux d'internautes de plus de 65 ans, un fossé social – le peu d'équipement informatique des personnes à bas revenus – et un fossé culturel, les personnes les moins diplômées ont un moindre accès à un ordinateur et à Internet. Tout en estimant qu'« *en ce qui concerne le fossé générationnel, on est en droit de considérer qu'il va diminuer de manière progressive et quasi naturelle, avec l'avancée en âge des générations adeptes du numérique* », le rapport jugeait nécessaire de « *familiariser les personnes âgées à ces outils : un*



matériel et des logiciels adaptés, assimilés grâce à un accompagnement personnalisé, leur permettent à la fois de correspondre plus aisément avec leurs proches, de bénéficier d'un suivi médical à distance, de maintenir une activité intellectuelle et sociale ». En 2013, le Rapport CNum « Citoyens d'une société numérique » constatait que « les non-connectés devenus minoritaires sont également ceux qui sont par ailleurs victimes de marginalisations sociale, culturelle et économique, qui appellent d'autant plus des actions spécifiques en faveur de ces publics. Penser l'inclusion dans une société numérique impose de construire des politiques pour tous sans perdre de vue ceux qui sont les plus fragiles et qui doivent demeurer une priorité ».

En effet, les non-connectés sont devenus minoritaires, un peu plus d'une personne sur 10 en 2017 contre un peu plus d'une personne sur deux en 2008. Mais les populations les moins connectées il y a 10 ans le sont toujours. En 2008, il s'agissait des 70 ans et plus, les moins diplômés et les personnes aux revenus mensuels inférieurs à 900 € (La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française – 2008 – Credoc). En 2017, « parmi ceux ne se connectant jamais à Internet, huit personnes sur dix (81 %) ont 60 ans ou plus. Il s'agit essentiellement de personnes à la retraite (72 %). Les femmes sont surreprésentées (60 %, + 8 points par rapport à l'ensemble de la population), tout comme les personnes seules (61 %) et les non diplômés (59 %). Les non internautes ont un niveau de vie plus faible (34% appartiennent à la catégorie des bas revenus et 34 % aux classes moyennes inférieures) » (Baromètre du numérique 2017).

Enfin, être internaute ne garantit pas de ne pas rencontrer de difficultés dans les usages. Comme le souligne le Défenseur des droits, « parmi les personnes qui n'ont pas accès à Internet, plus d'une personne sur quatre (27 %) rapporte des difficultés pour réaliser ses démarches administratives. Cette proportion atteint 33 % chez les personnes qui, bien qu'elles bénéficient d'un accès Internet, déclarent ne pas trouver aisément sur Internet les informations relatives aux services publics ou aux administrations dont elles ont besoin. » (Enquête sur l'accès aux droits Volume 2 – 2017).

L'enquête pointe également que les personnes les plus précaires sont les plus concernées : une personne précaire sur quatre est confrontée à ce type de situation contre 17 % des personnes ne déclarant pas de difficultés financières. 12 % des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches. Les personnes les plus précaires et celles qui sont peu à l'aise sur Internet ou qui ne bénéficient pas d'un accès à Internet abandonnent plus souvent leurs démarches.

Il existe désormais un noyau dur d'exclus du numérique et les personnes âgées y sont majoritaires, tout particulièrement les plus fragiles d'entre elles. Il y a urgence à ne plus laisser une partie importante de la population en situation d'exclusion et à ne pas laisser nos aînés devenir les laissés-pour-compte du numérique.

L'exclusion numérique des personnes âgées et les politiques publiques en France de la volonté mais une mise en œuvre limitée

Depuis près de 10 ans, les pouvoirs publics français se sont intéressés aux personnes éloignées du numérique dont les personnes âgées.

La loi relative à la lutte contre le fossé numérique de 2009 prévoyait la transmission par le gouvernement d'un rapport faisant le point sur les catégories de population dépourvues de matériel informatique ou d'accès à Internet. En 2010, le rapport issu des travaux du groupe Experts numériques « Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur » pointait le manque d'accompagnement personnalisé et, plus généralement, d'« incitation » de l'utilisateur à utiliser les canaux dématérialisés comme un frein à l'adhésion des primo-utilisateurs qui ne leur permet pas de gagner en autonomie dans la gestion de leur dossier administratif personnel.

En 2011, le rapport du gouvernement au Parlement « Le fossé numérique en France » recommandait un traitement social avec un tarif social, le déploiement d'espaces numériques publics, la mise à disposition de matériel pour les personnes défavorisées. En 2011 toujours, un livre blanc « Seniors et tablettes interactives » s'est intéressé plus spécifiquement à la population des personnes âgées en recommandant, comme démarche indispensable, de les accompagner avec des dispositifs spécifiques.

En 2013, le rapport CNNum « Citoyens d'une société numérique » reconnaissait la marginalisation sociale, culturelle et économique des non-connectés et préconisait la formation au numérique des publics exclus.

La stratégie numérique de 2015 préconisait le renforcement de la médiation numérique pour accompagner son usage pour les particuliers dont les individus qui en sont le plus éloignés (personnes âgées, demandeurs d'emploi).

Enfin, sous l'impulsion du Secrétariat d'Etat chargé du Numérique, un rapport sur la « stratégie nationale pour un numérique inclusif » est paru en mai 2018. Ce rapport détermine trois niveaux d'accompagnement :

- les urgences numériques où la personne a besoin d'une réponse rapide face à des enjeux (démarches obligatoires, ne pas perdre un droit). Apprendre n'est pas son objectif premier. Dans l'immédiateté, il s'agit de « faire à la place » ;



- l'inclusion numérique. Ce n'est pas une demande formulée par les bénéficiaires mais un besoin visé par l'accompagnement ou l'identification d'un aidant de proximité. Elle permet d'aller vers l'autonomie numérique ;
- et la montée en compétence numérique, parcours long d'appropriation numérique, condition à l'autonomie.

Le rapport préconise d'orienter prioritairement les fonds aux personnes en situation d'urgence numérique.

En juin 2018, saisi par Jacques Mézard, ministre de la Cohésion des territoires, le CNV (Conseil national des villes) a remis un avis sur « les laissés-pour-compte du passage au tout numérique ». Le CNV rappelle que « dans les quartiers politique de la ville, la défiance envers l'Etat et la perte de confiance des citoyens usagers dans les services publics ne peuvent être ignorées. L'accueil des services au public a été largement revu avec des fermetures d'agences, pour orienter les usagers vers des accès dématérialisés. Les guichets, les bornes ou accueils personnalisés ont conduit à une déshumanisation des relations et souvent à une dégradation du service rendu. Ainsi, beaucoup renoncent à l'accès à leurs droits. ». Pour le CNV, l'Etat doit garantir le droit à l'accès numérique pour tous. « Il s'agit désormais d'un droit commun opposable ». Le CNV souligne qu'« un accompagnement humain doit obligatoirement être préservé chaque fois que nécessaire et adapté aux réalités sociales et territoriales ».

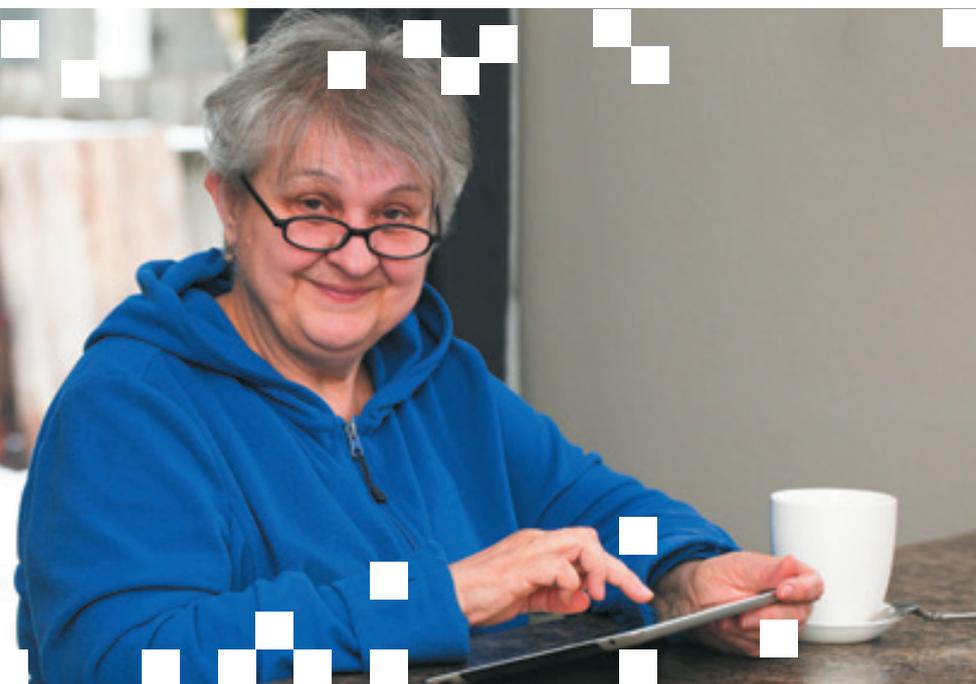
En juin 2018, le Rapport du Comité Action Publique 2022 (CAP 22) constate que « la présence physique des services publics sur le territoire est une source de cohésion nationale et de réduction des inégalités. C'est la raison pour laquelle chaque citoyen doit pouvoir avoir accès à un agent, à proximité de chez lui » et préconise une réforme pour « développer les lieux d'accueil uniques. Il s'agit de mettre en place un seul lieu pour tous les services publics

offerts aussi bien par l'Etat, les collectivités territoriales et les opérateurs, afin que l'utilisateur n'ait plus à se déplacer plusieurs fois. ». Le rapport recommande également de « concevoir de nouvelles offres de service mutualisées » en s'appuyant sur des « mesures d'accompagnement social personnalisé de nouvelle génération » qui devront proposer une offre élargie : accès aux services publics (offres d'emploi, sites Internet CAF, assurance maladie...), prise de rendez-vous, médiation numérique (visio-conférence avec un conseiller, conseils en rénovation thermique...), solution de mobilité (réservation de billets...), formation (rédiger un CV...), accès aux soins.

Dernier rapport sorti en juillet 2018 par France Stratégie qui, sur commande du secrétaire d'Etat au Numérique, s'est intéressé aux bénéfices d'une meilleure autonomie numérique. Le rapport cherche à identifier et quantifier les bénéfices d'une amélioration de la maîtrise des outils numériques par 1/3 de la part de la population française qui ne les utilise pas dans la vie courante. Une approche économique intéressante qui « confirme que l'inclusion numérique est d'abord un sujet d'équité, d'égalité des droits et de cohésion sociale » mais qui ne quantifie pas les coûts de mise en œuvre d'une stratégie visant cet objectif et qui est d'emblée restrictive puisqu'elle se calcule uniquement sur un plan d'inclusion numérique qui toucherait un tiers de la population cible sur 10 ans.

A la remise de ce rapport, le secrétaire d'Etat a déclaré que « l'objectif, c'est d'avoir plusieurs dizaines, plusieurs centaines de milliers de personnes à partir de 2018 pour pouvoir avoir dès 2019 un vrai passage à l'échelle et former plusieurs millions de personnes ».

Un objectif enthousiasmant mais qui est malheureusement loin des réalités constatées sur le terrain et de la situation des personnes en exclusion numérique.



L'exclusion numérique des personnes âgées en Europe

En 2016, 85 % des ménages européens avaient accès à Internet depuis leur domicile. 82 % d'entre eux dans l'Union européenne (UE) avaient utilisé Internet au moins une fois au cours des trois derniers mois. L'âge et le niveau d'éducation formelle ont un impact significatif sur l'utilisation d'Internet par les individus. Les différences ont révélé l'existence de la fracture numérique entre les générations et le niveau d'éducation. 96 % des personnes âgées de 16 à 24 ans étaient des utilisateurs réguliers d'Internet contre 57 % des 55-74 ans. Les personnes ayant un niveau de scolarité plus élevé étaient presque toutes des utilisateurs réguliers d'Internet (96 %), tandis que moins de 60 % des personnes ayant un niveau de scolarité inférieur utilisaient régulièrement Internet (Eurostat).

Dans l'UE, la proportion de personnes n'ayant jamais utilisé Internet a presque diminué de moitié, passant de 37 % en 2007 à 20 % en 2013. Cette tendance s'est toutefois

ralentie au cours des dernières années : à partir de 2013, cette part a diminué de deux points chaque année pour atteindre 14 % en 2016 (un point de moins que l'objectif du programme numérique fixé pour 2015).

De grandes « fractures numériques » subsistent en ce qui concerne le niveau de non-utilisation par pays. La plus forte proportion de la population sans expérience de l'Internet (maison, travail ou autre) a été enregistrée en Bulgarie (33 %), suivie par la Roumanie (30 %), la plus faible étant au Luxembourg et au Danemark (2 % chacun). Dans onze Etats membres (Bulgarie, Roumanie, Grèce, Portugal, Italie, Croatie, Chypre, Pologne, Slovaquie, Lituanie et Malte), plus d'un cinquième de la population n'utilisait pas Internet.

Il n'est pas aisé d'avoir une vision fine de l'exclusion numérique des personnes âgées car dans les données européennes compilées par la Commission européenne dans

Le Danemark, pionnier dans la dématérialisation des services publics

Expérimentée dès 2001, la boîte aux lettres et d'archivage électronique est devenue obligatoire en 2014 pour tout citoyen de plus de 15 ans. Une dérogation est cependant accordée aux seules personnes pouvant justifier d'un accès limité à Internet, de difficultés linguistiques ou d'un état de santé incompatible avec l'utilisation d'échanges par voie électronique.

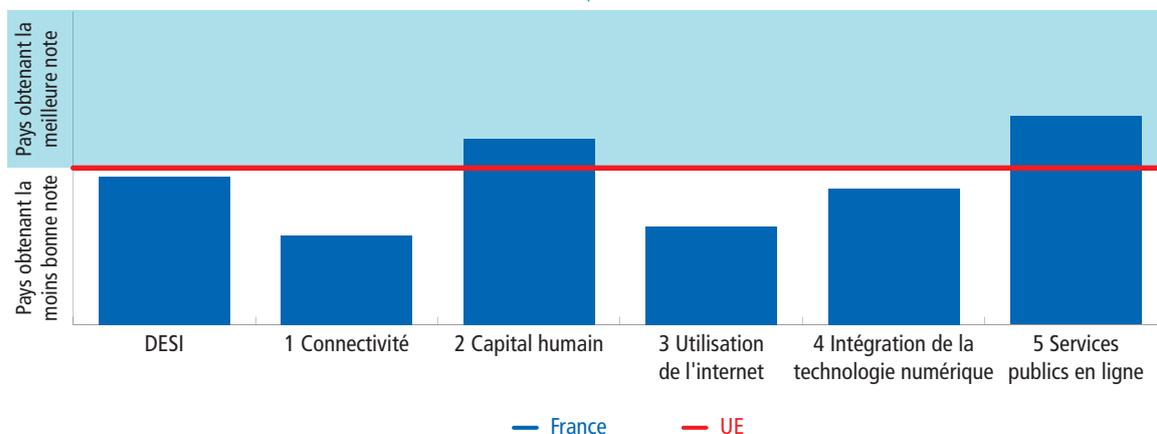
En 2014 également, est rendue obligatoire l'utilisation de la voie électronique pour tous les contacts avec l'Administration et le NemID, une procédure d'authentification basée sur le numéro unique attribué à chaque citoyen depuis 1968.

En 2016, selon les pouvoirs publics danois, le taux d'utilisation d'Internet est de 87 % pour les citoyens et de 77 % pour les administrations. 79 % des citoyens danois de 65 à 89 ans sont connectés à Internet et 66 % l'utilisent tous les jours. Les 65-74 ans sont ceux qui lisent le plus les mails administratifs.

La nouvelle stratégie digitale 2016-2020 danoise propose plusieurs initiatives concernant les personnes âgées : mise en place d'une procuration numérique pour que les personnes âgées éloignées de leur famille soient en mesure de laisser leurs familles et d'autres personnes en qui ils ont confiance prendre soin de leurs intérêts et accéder numériquement aux données nécessaires et faire en sorte que le plus de personnes possibles, dont les personnes âgées, profitent des possibilités du numérique.

Cette stratégie maintient l'objectif de réaliser une économie annuelle de 400 millions d'euros, que le gouvernement s'engage désormais à utiliser en priorité pour financer les mesures qu'il met en place au profit des personnes en situation de difficulté face au numérique (accompagnement personnalisé et gratuit dans les bibliothèques, aide à l'acquisition de matériel et participation à l'abonnement à Internet).

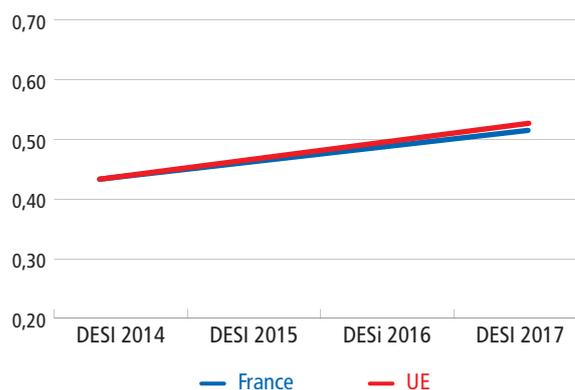
DESI 2017* - PERFORMANCE RELATIVE PAR VOLET



Source : rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR) 2017 - Profil pays France.

* DESI (Digital Economy and Society Index) est l'indice relatif à l'économie et à la société numériques. Il permet de mesurer les progrès accomplis par les Etats membres de l'Union Européenne vers une économie et une société numériques.

DESI - ÉVOLUTION DANS LE TEMPS



Source : rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR) 2017 - Profil pays France

Le Rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR), les plus de 74 ans ne sont pas du tout référencés alors que les Européens de 75 ans et plus sont déjà plus de 27 millions.

En février 2018 (chiffres Eurostat), à l'échelle des 28 pays de l'UE, 73 % des 55-64 ans, 52 % des 65-74 ans et 10 % des 75 ans et plus s'étaient connectés à Internet durant les trois derniers mois avec de très fortes disparités : 18 % des 65-74 ans en Roumanie vs 89 % au Danemark.

Selon le dernier EDPR, parmi les 28 Etats membres de l'UE, la France se classe en 16^e position et appartient au groupe des pays obtenant des résultats moyens. La France obtient de bons résultats en ce qui concerne les compétences numériques élémentaires et avancées, notamment grâce à une très forte proportion de diplômés dans les matières scientifiques et techniques. Elle affiche également de bonnes performances en matière d'administration en ligne (services proposés en ligne et utilisation de ces services) et de données ouvertes. Néanmoins, son niveau de connectivité est inférieur à la moyenne européenne, notamment en raison d'un faible taux de couverture de la bande mobile 4G et du haut débit rapide. En ce qui concerne le commerce électronique, la France occupe une position moyenne. Enfin, la France est en retard pour ce qui est de l'utilisation de l'Internet, tant sur le plan des contenus (actualités, musique et vidéo) que sur le plan de la communication (réseaux sociaux) et ce, bien que les transactions en ligne (opérations bancaires, achats) soient très courantes.

Les institutions européennes se sont intéressées spécifiquement au développement de l'administration en ligne avec une directive de 2016 (un document travaillé depuis 2012) relative à l'accessibilité des sites Internet et des applications mobiles des organismes du secteur public et un Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne. Le rapport sur ce plan rappelle que plus de 22 % des Européens, principalement des personnes âgées, préfèrent ne pas utiliser les services en ligne dans leurs rapports avec les administrations publiques et qu'il existe de multiples raisons et obstacles susceptibles d'expliquer le refus de recourir aux services en ligne comme, par exemple, l'ignorance, le manque de compétences, le manque de confiance et les idées préconçues, et qu'il faut veiller à supprimer ces obstacles. Le rapport met également en exergue l'importance cruciale de transmettre aux personnes âgées des compétences numériques car elles manquent souvent de compétences et de confiance

L'éclairage de...
Gérard Perrier,
 Administrateur national de
 Générations Mouvement, en
 charge de la Silver Economie



A l'heure où le « tout numérique » est à notre porte en Europe et dès 2022 pour la France, il est important de prendre des mesures vitales « d'accessibilité » au numérique pour les personnes âgées.

Les nouvelles relations intergénérationnelles petits enfants/grands parents sont devenues dématérialisées en raison de l'éloignement des uns et des autres, comme pour les familles recomposées.

Les personnes âgées sont de plus en plus connectées, grâce à des applications de mise en relation de type « visioconférence ». En Europe, la France est leader dans la « Silver Economy » mais les produits et/ou applications développées pour les personnes âgées, le sont sans leur avis ! D'où notre expression à Générations Mouvements

Peu de pays européens ont mis en place un programme de formation à l'utilisation de ces nouvelles technologies numériques

« Adapter pour adopter ». Au niveau européen, la barrière numérique est « ignorée » en automatisant les démarches, la télésurveillance, etc., fortement aidée par « l'Intelligence

Artificielle », comme les « peluches de compagnie », de véritables robots, obéissants à la voix, certains même accompagnant la personne âgée dans ses déplacements !

Grace à AGE Platform, à laquelle Générations Mouvement collabore, des projets existent concernant l'interopérabilité et la normalisation des futurs produits numérique tel que PROGRESSIVE. La santé connectée est une

chance d'amélioration de l'accès aux soins. Dans le domaine de la prévention, nous en sommes aux vêtements et chaussures connectés avec le projet MATUROLIFE. Oui, les personnes âgées vont être surveillées en permanence et même géolocalisées à tout instant. Est-ce que leur avenir et maintien à domicile sont à ce prix ? Le projet

européen MOBILE AGE poursuit quatre objectifs sur la téléphonie mobile, axée sur les personnes âgées, dont la cocréation pour les engager davantage et de développer une compréhension basée sur la pratique de l'accessibilité, de la mobilité et de la facilité d'utilisation des services du point de vue des personnes âgées.

Peu de pays européens ont mis en place un programme de formation à l'utilisation de ces nouvelles technologies numériques dont internet et tablette ! Et comme l'a précisé Julia Wadoux, coordinatrice Santé, Nouvelles technologies et Accessibilité à AGE Platform « *pour le moment, plusieurs défis restent à relever pour les personnes âgées, comme la possibilité de se procurer les bons outils et services sans coûts supplémentaires, la capacité d'utiliser correctement les appareils TIC ou d'être aidés pour apprendre à les utiliser, maintenir une vie sociale et civique active grâce à de nouveaux modes de communication* ».

lorsqu'elles utilisent les services en ligne. Il estime que les Etats membres devraient promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie et soutenir les campagnes de communication et d'éducation, y compris la création de réseaux pour la transmission de compétences numériques, afin que les citoyens européens puissent tirer parti de l'intégralité des possibilités offertes par les nouveaux portails et services d'administration en ligne. Ce plan d'action n'est cependant pas doté d'un budget ou d'un instrument de financement spécifique mais « *il contribuera à la coordination de sources de financement et de mesures d'accompagnement mises à la disposition des Etats membres par différents programmes de l'UE* ». Un plan sans financement alors que le Conseil d'Etat dans son étude 2017 « Puissance publique et plateformes numériques : accompagner l'ubérisation » estime qu'« *il serait sans doute irréaliste d'augmenter les budgets consacrés à la lutte contre la fracture numérique, d'autant que l'Union européenne conduit également une politique ambitieuse en ce sens* » !

AGE Platform Europe, réseau européen d'organismes sans but lucratif et pour les personnes de plus de 50 ans, n'a pas de projet en cours qui se focalise sur l'exclusion numérique des personnes âgées mais cette thématique est reprise de manière transversale dans la mesure où un grand

nombre de projets concernent les nouvelles technologies. Elle est traitée également dans le domaine spécifique des services financiers. En mai 2018, AGE Platform Europe et le Forum européen des personnes handicapées ont organisé un atelier conjoint sur l'autonomisation pour surmonter la fracture numérique, dans lequel trois recommandations principales sur l'accessibilité, la cocréation et la cohésion territoriale ont été identifiées pour soutenir l'égalité d'accès aux technologies numériques.

Les acteurs de la lutte contre l'exclusion numérique

Les acteurs historiques

A partir des années 90, se sont développés des EPN (**Espaces publics numériques**) grâce à la volonté d'organismes publics, de programmes régionaux, départementaux, communaux ou d'initiatives associatives. Ces centres de ressources pour le développement numérique des territoires mettent à disposition des équipements, proposent des méthodes d'accompagnement et organisent des ateliers et des parcours d'initiation accessibles à l'ensemble des citoyens. Ces dernières années, le soutien des pouvoirs publics aux EPN n'a fait que baisser. Certains EPN ont fermé, d'autres ont été restructurés. Les subventions diminuent. Et malgré une forte implantation territoriale (5 000 EPN sont ouverts en France), leur fréquentation est globalement en baisse et ne touche pas nécessairement les publics en situation d'exclusion mais des personnes déjà connectées (*source* : <http://internetactu.blog.lemonde.fr>). Il n'y a aucune statistique récente sur le site netpublic.fr. Nous avons essayé d'obtenir des chiffres récents et précis concernant la fréquentation des personnes âgées auprès du Secrétariat d'Etat au Numérique et du ministère de l'Economie et des Finances, sans succès.

Quant aux 1 200 **Maisons de services au public** (MSAP) qui ont pour mission la médiation numérique et l'offre de services diversifiée (le programme national « Maison de services au public » s'inscrit dans la politique gouvernementale d'accessibilité des services au public), elles sont orientées essentiellement sur les démarches en ligne et l'accès aux droits et elles reçoivent seulement **11 % de personnes de plus de 65 ans** (*chiffres 2017 Réseau national MSAP*).

Les **Points information médiation multi services** (PIMMS) sont des lieux d'accueil ouverts à tous, interfaces de médiation entre les populations et les services publics avec un financement partagé entre acteurs publics et privés. Ils offrent un accès à Internet et accompagnent dans l'utilisation des services publics distants via les portails numériques des opérateurs de services. Parmi les accueils en PIMMS, 7 % des accueils relèvent strictement de l'espace numérique, mais le plus souvent cet accompagnement au numérique se fait lors de la médiation elle-même. **La part des plus de 60 ans représente 16 % du public** fréquentant les PIMMS (*Rapport d'activité PIMMS 2016*).

Les nouveaux acteurs

Emmaüs Connect : 32 000 personnes accompagnées depuis 2013 sur huit territoires. Pour « faire du numérique une chance pour tous », Emmaüs Connect a trois missions : initier ou former les exclus du numérique, proposer des équipements à tarif solidaire, former les professionnels du travail social. En 2017, 6 800 personnes ont bénéficié d'un accompagnement aux usages ou d'un accès au numérique dont **12 % de plus de 55 ans**. Parmi les 312 personnes de plus de 55 ans qui ont bénéficié d'accompagnements aux usages, 247 avaient entre 55 et 65 ans, 56 de 65 à 75 ans, sept de 76 à 85 ans et deux de plus de 86 ans. Depuis avril 2018, grâce à une subvention de la Fondation de France, Emmaüs Connect Marseille a commencé la mise en place de parcours longs de formation à l'outil numérique à destination des plus de 60 ans sur le territoire marseillais. L'équipe des petits frères des Pauvres de Marseille Belsunce est partenaire et 15 ateliers de deux heures par semaine, directement dans les locaux de l'équipe, vont permettre aux personnes accompagnées par l'équipe de découvrir le numérique. Emmaüs Connect vient également de créer WeTechCare, « start-up à vocation sociale », financée à hauteur d'1 million d'euros par la fondation Google.org. Son objectif est de concevoir des services Web, applications mobiles et tutoriels adaptés à des publics fragiles et non connectés.

APTIC : APTIC travaille en collaboration avec les EPN et propose des « Chèques culture numérique pour tous » conçus sur le modèle des tickets restaurant et qui permettent de payer partiellement ou totalement des prestations de médiation numérique.

Une expérimentation s'est déroulée d'avril à juin 2017 en collaboration avec l'Agence du Numérique, la Direction Générale des Finances Publiques et Médias-Cité. L'expérimentation a eu lieu dans quatre villes, situées dans trois départements différents (Gironde, Drôme et la Réunion), avec quatre centres des impôts (une par ville) et six EPN porteurs (deux par ville). 300 chéquiers de 50 € ont été distribués afin de permettre aux bénéficiaires d'accéder à un parcours d'accompagnement basé sur l'apprentissage de la télédéclaration de revenus dans des espaces publics numériques préalablement sélectionnés. Sur les 300 chéquiers mis en circulation, 108 chéquiers APTIC ont été distribués à des usagers. 138 personnes au total ont été accompagnées via le dispositif APTIC mais 43 personnes ont suivi d'autres cours que l'aide à la



télédéclaration de ses impôts et ont été accompagnées à d'autres procédures administratives (Pôle Emploi et CAF), dans le cadre du prolongement de l'expérimentation. La moyenne d'âge des bénéficiaires APTIC est de 51 ans, 21 % des personnes avaient entre 60 à 69 ans, 9,7 % plus de 70 ans (source Laboratoire Société Numérique).

A l'occasion d'un déplacement en Dordogne le 19 juillet, Emmanuel Macron, président de la République, en présence de Mounir Mahjoubi, secrétaire d'Etat au Numérique, a annoncé le déploiement national de cette formule sous la forme d'un "pass numérique". Ce dispositif, financé en partie par la Banque des Territoires est lancé depuis le 13 septembre 2018.

Google vient également de lancer, en juin 2018 à Rennes, des ateliers de formation au numérique ouverts à tous (étudiants, professionnels, curieux) et projette d'en ouvrir dans d'autres villes.

Les acteurs auprès des personnes âgées

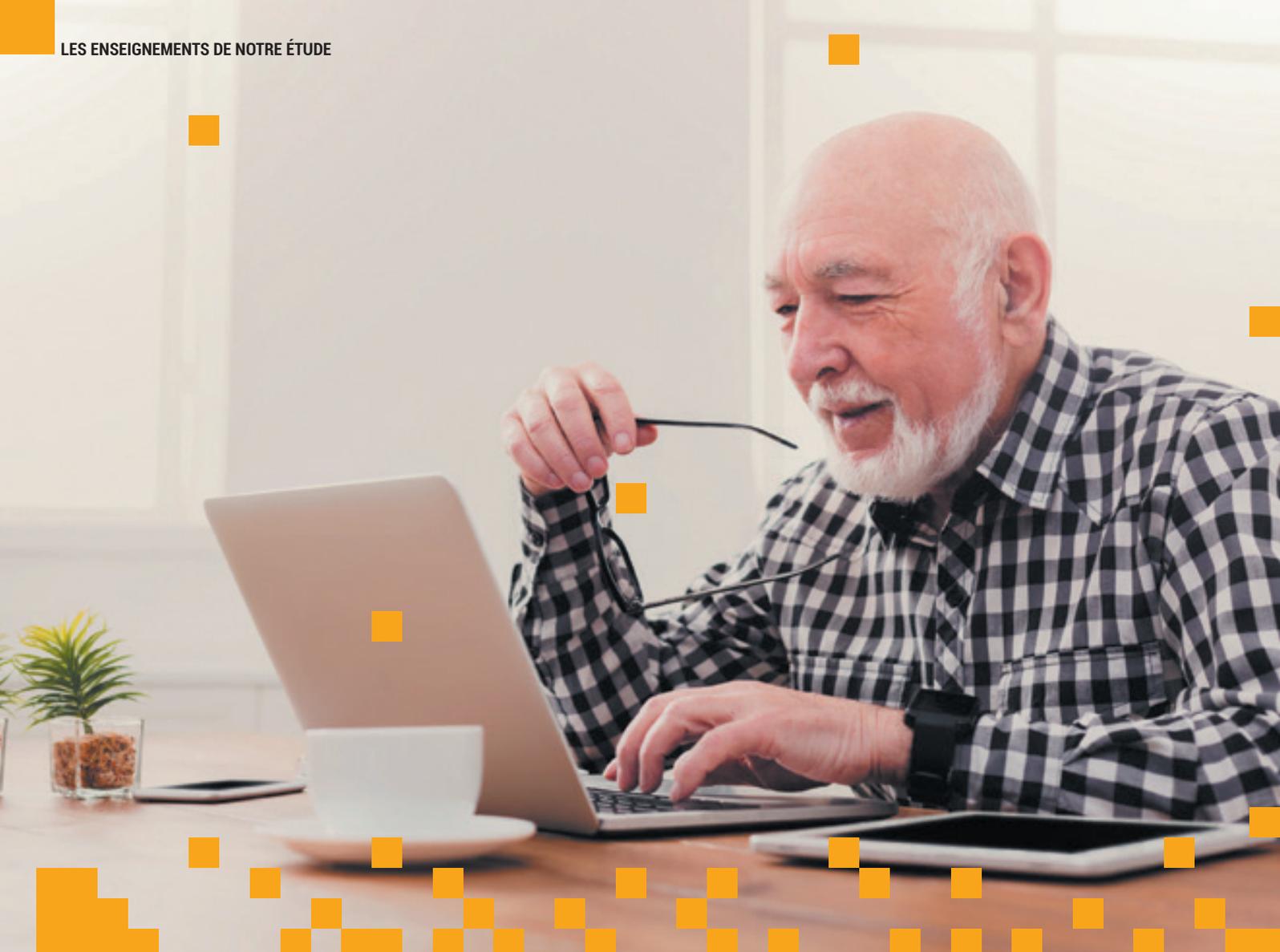
Old Up : créée en 2008, l'association Old Up est une des rares qui propose des stages de formation au numérique réservés exclusivement aux personnes âgées de plus de 70 ans. Old Up forme une soixantaine de personnes par an

avec la volonté de s'adresser à des nonagénaires. Les actions numériques d'Old Up sont soutenues par la Fondation des petits frères des Pauvres.

Sans oublier des initiatives à une échelle locale ou départementale, qu'elles soient institutionnelles, associatives ou privées : par exemple, Silver Geek en région Nouvelle-Aquitaine qui propose des ateliers d'initiation au numérique et aux jeux vidéo pour les personnes âgées avec le soutien de Services Civiques, l'ADMR qui propose dans plusieurs fédérations départementales, des ateliers numériques réservés aux aînés. L'association Générations Mouvement propose également des formations au numérique pour les personnes âgées en partenariat avec des collectivités territoriales ou la MSA.

On note aussi l'arrivée sur le marché de « jeunes pousses » de la nouvelle économie avec des formations payantes faites par des non professionnels comme des étudiants.

Dernière initiative, des bus numériques qui sillonnent les campagnes pour proposer à des personnes âgées des initiations. Ce type d'initiative est souvent le fruit d'un partenariat entre des communes et des organismes comme la Carsat ou les conseils départementaux.



LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

Il n'y a pas une, mais des fractures numériques...



3 questions à Thomas Genty,
Directeur d'études CSA

Pouvez-vous nous présenter cette enquête en quelques mots ?

A la suite de la grande enquête que nous avons réalisée en 2017 sur la solitude et l'isolement des personnes âgées, les petits frères des Pauvres ont souhaité poursuivre leur démarche en explorant plus en détail le rapport des personnes âgées de 60 ans et plus avec Internet. Pour ce faire, nous avons reproduit la méthodologie mise en place à l'occasion de la précédente enquête en interrogeant par téléphone un large échantillon de 1 500 individus représentatif de cette population, de façon à disposer de chiffres précis sur les taux d'équipement, les pratiques et les représentations qu'ont les personnes âgées d'Internet. Pour nourrir l'analyse et la rendre plus concrète, nous avons également mené une enquête qualitative en réalisant 11 entretiens en face-à-face auprès de personnes suivies par l'association des petits frères des Pauvres, pour leur donner la parole et entendre avec leurs propres mots ce qu'ils disent d'Internet, qu'ils l'utilisent quotidiennement comme beaucoup ou bien qu'ils y soient réfractaires.

Qu'est-ce qui vous a le plus marqué dans les résultats de cette enquête ?

L'expression de fracture numérique est souvent utilisée pour parler des personnes âgées et d'Internet. Notre précédente étude démontrait que le

problème était particulièrement criant auprès des 80 ans et plus. Cette deuxième étude qui approfondit le sujet montre qu'il n'y a pas une mais des fractures numériques :

- une première fracture au niveau de l'équipement tout d'abord : 21 % des personnes âgées de 60 ans et plus n'ont toujours pas Internet à leur domicile tandis que 44 % n'ont pas de smartphone ;
- et une seconde fracture qui concerne les usages : seuls 54 % savent regarder des vidéos sur Internet, seuls 43 % utilisent les réseaux sociaux et uniquement 35 % utilisent leur smartphone pour aller sur Internet. Il ne s'agit donc pas seulement d'équiper les personnes âgées, il faut également les accompagner et les former aux nombreux usages des outils numériques.

Pour lutter contre les fractures numériques, il faut donc former les personnes âgées à ces outils ?

C'est une des solutions, en effet. En plus d'être très populaire auprès de ceux qui ont bénéficié d'aide ou de formation (94 % s'en disent satisfaits dont 53 % très satisfaits), on observe chez ces personnes – qu'elles aient 60 ou 90 ans – des utilisations beaucoup plus riches d'Internet, que ce soit des usages pratiques, ludiques ou sociaux. Sachant que seulement 35 % des personnes âgées de 60 ans et plus ont reçu une aide

ou une formation, on imagine aisément les progrès que permettrait la généralisation d'un accompagnement.

Malheureusement, il ne s'agit pas d'une solution qui peut s'appliquer à tous. En effet, ceux qui n'utilisent pas Internet l'expliquent autant par la crainte de ne pas savoir faire que par un manque d'intérêt. Seuls 11 % des non-internautes auraient envie de suivre une formation. Nous avons pu constater ces réticences lors des entretiens que nous avons menés auprès de cette population déconnectée, souvent très âgée, et que la perspective de devoir se confronter à de nouveaux outils peut angoisser. Pour ces réfractaires, il faut donc continuer à trouver des solutions pour contourner les problèmes que pose cette déconnexion – comme pour les impôts par exemple – et qu'une simple hotline ne pourra pas résoudre.

Méthodologie



Etude quantitative : questionnaire administré par téléphone (durée du questionnaire : 12 minutes en moyenne) du 17 au 30 avril 2018 auprès de 1 503 personnes âgées de 60 ans et plus (échantillon national représentatif de la population française métropolitaine constitué selon la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle de l'individu, région et catégorie d'agglomération).



Etude qualitative : entretiens individuels d'une heure environ, réalisés en face-à-face, du 1^{er} au 20 juin 2018, auprès de 11 personnes de 61 à 94 ans accompagnées par les petits frères des Pauvres. L'anonymat des interviewés a été garanti en utilisant un prénom d'emprunt pour chacun des participants interrogés.



Focus régions : avec un quota de 1 500 personnes de 60 ans et plus, nous avons réussi à affiner les résultats au niveau régional mais il ne nous est pas possible de descendre au niveau départemental, le quota étant trop faible pour pouvoir être considéré comme fiable.

Les 5 principaux enseignements

Synthèse des 5 principaux enseignements

- ENSEIGNEMENT N°1** Plus d'un quart des personnes de 60 ans et plus, toujours en situation d'exclusion numérique. Une exclusion qui touche particulièrement les plus de 80 ans et les personnes les plus précaires.
- ENSEIGNEMENT N°2** Quel que soit l'âge, quand on est internaute, on utilise régulièrement le numérique.
- ENSEIGNEMENT N°3** Le numérique est vecteur de lien social pour 2/3 des internautes de 60 ans et plus.
- ENSEIGNEMENT N°4** Internaute ou pas, les démarches en ligne posent problème.
- ENSEIGNEMENT N°5** Au-delà du manque de maîtrise, c'est le manque d'intérêt qui est le frein majeur pour les 60 ans et plus qui n'utilisent pas Internet.

ENSEIGNEMENT N°1

Plus d'un quart des personnes de 60 ans et plus, toujours en situation d'exclusion numérique. Une exclusion qui touche particulièrement les plus de 80 ans et les personnes les plus précaires.

27 % des 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, soit environ 4 millions de personnes – vs 12 % pour l'ensemble de la population française (*Baromètre du numérique 2017*). Une exclusion qui touche plus particulièrement les plus de 80 ans – soit plus d'1,7 million de personnes – et les personnes aux revenus inférieurs à 1 000 €. Mais **14 % des 60-70 ans sont aussi en situation d'exclusion numérique**. Un chiffre important et inquiétant car ce groupe de non-utilisateurs dans les tranches d'âge plus jeunes vient contredire l'optimisme ambiant qui laisse à penser que la fracture numérique générationnelle s'est résorbée naturellement.

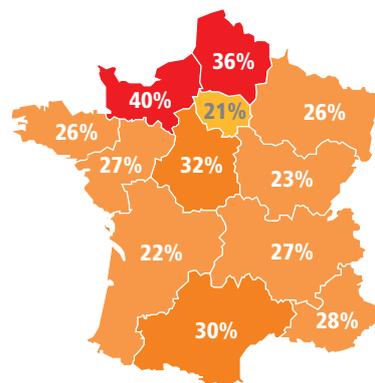
L'exclusion numérique de nos aînés est heureusement en forte régression avec 73 % d'utilisateurs alors qu'il y a 10 ans seulement 26 % des personnes âgées étaient connectés dont 14 % des plus de 70 ans (*Baromètre du numérique 2008*). Mais cette hausse importante ne doit pas occulter que le taux de non-utilisation d'Internet pour cette catégorie de la

population est de 15 % supérieur à la moyenne des Français. Par ailleurs, ceux qui n'utilisent pas Internet se retrouvent de plus en plus en situation d'exclusion face à la numérisation rapide de notre société, y compris pour les classes d'âge les plus jeunes comme les 60-69 ans, encore nombreux à être non-utilisateurs.

L'exclusion numérique est également territoriale avec des taux très importants dans plusieurs régions : la Normandie avec 40 % de personnes âgées de 60 ans et plus en situation d'exclusion numérique, 36 % pour les Hauts-de-France, 32 % pour le Centre, 30 % pour la région Occitanie. L'Île-de-France est la région la moins touchée avec 21 % de personnes âgées de 60 ans et plus en situation d'exclusion numérique.

Les grands exclus du numérique sont davantage des femmes de plus de 80 ans, vivant seules, avec de faibles revenus. Des exclus qui sont très représentatives des petits frères des Pauvres. En 2017,

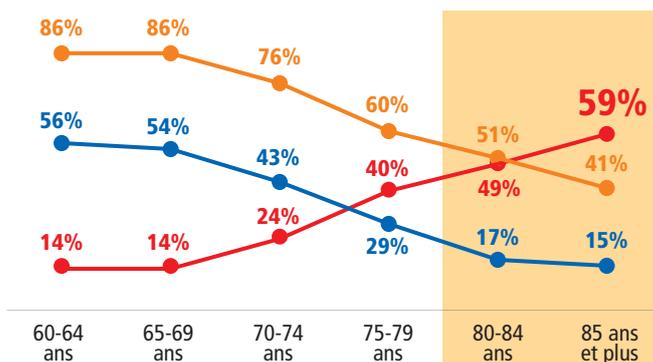
TAUX D'EXCLUSION PAR RÉGION



l'Association a aidé 37 245 personnes dont 13 624 qui bénéficient d'un accompagnement dans la durée. Près de la moitié ont au moins 80 ans. 67 % sont des femmes. 78,6 % des personnes entrées en accompagnement en 2017 ont des ressources inférieures à 1 000 € mensuels (c'est-à-dire sous le seuil de pauvreté fixé à 1 015 €).

Le sentiment d'exclusion est d'ailleurs ressenti par près d'1/4 des 60 ans et plus, y compris par des utilisateurs d'Internet pour qui l'utilisation peut faire prendre conscience de lacunes. Ce sentiment global d'exclusion touche toutes les catégories d'âge.

ÂGE ET EXCLUSION NUMÉRIQUE



● % Utilise Internet ● % Utilise Internet en déplacement ● % N'utilise pas Internet



L'ordinateur c'est un compagnon

J'utilise Internet depuis 10 ans. Je me connecte dès le réveil. C'est la première chose que je fais au saut du lit. Quand je plonge là-dedans, je n'en sors plus. Je regarde des nouvelles, je vais sur Facebook, je vais sur mes courriers. Après je descends, je vais prendre mon petit déj. Et quand je remonte dans ma chambre, je me dis oh je vais me décontracter et je fais mes petits jeux. Puis je m'occupe pas de l'heure. Comme je suis seule, j'ai pas de compte à rendre. Quand je me connecte, je me sens mieux, parce que je souffre de la solitude et dans le fond, l'ordinateur c'est un compagnon. Le matin sinon, je me sens seule. Quand j'ai pas trop le moral, on s'en va dans le vide et Internet ça me donne un ressort pour affronter. C'est une ouverture sur le monde. Les petits-enfants, ils ne téléphonent pas. Alors j'ai des nouvelles comme ça par Internet, par Facebook. **Gisèle, 86 ans**

Internet, je m'en sers souvent. C'est pour faire des achats sur les ventes privées. Hier, j'ai commandé mes carnets de chèque auprès de la banque postale. Internet, c'est le progrès ! **Jeanine, 90 ans**

J'ai la flèche rouge, j'utilise comment ça s'appelle « YouTube ». Ça je sais faire, il est bien rentré dans la tête. J'utilise beaucoup. Je regarde les informations. Dès que je n'ai pas vu à la télé, je peux regarder sur YouTube. C'est facile à faire. Des fois je ne dors pas la nuit alors je regarde YouTube. Et y'a pas de problème. Des fois je regarde même les médecins quand ils disent des choses sur les médicaments pour une douleur pour le dos, pour savoir marcher, la gym. Il y a beaucoup de conseils en vidéo. Avec la flèche rouge, il y a juste à appuyer et ça fait sortir tout seul les vidéos. **Hasna, 61 ans**

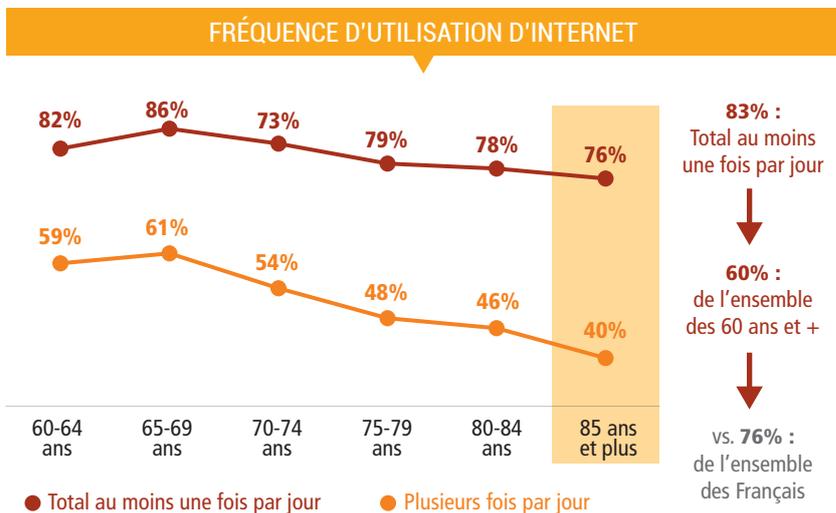
ENSEIGNEMENT N°2

Quel que soit l'âge, quand on est internaute, on utilise régulièrement le numérique.

C'est l'excellente nouvelle de l'étude qui va à l'encontre d'une idée reçue qui laisse à penser que les personnes âgées ne se servent pas d'Internet. Quand nos aînés sont connectés, au contraire, ils utilisent régulièrement le numérique, y compris pour les plus âgés d'entre eux.

83 % des internautes de 60 ans et plus se connectent au moins une fois par jour. Un usage régulier qui perdure au-delà de 80 ans avec 78 % des 80-84 ans et 76 % des 85 ans et plus. L'avancée dans le grand âge n'implique donc pas une diminution notable de l'usage du numérique.

FRÉQUENCE D'UTILISATION D'INTERNET



ENSEIGNEMENT N°3

Le numérique est vecteur de lien social pour 2/3 des internautes de 60 ans et plus.



Les bénéfiques d'Internet pour maintenir des liens ont bien été compris par les personnes âgées connectées. 61 % des internautes de 60 ans et plus utilisent Internet pour maintenir des liens avec la famille et les proches. C'est l'usage qui arrive en premier et qui est extrêmement profitable aux plus de 80 ans. Et les contacts sont réguliers puisque 67 % des internautes de 60 ans et plus ont des contacts avec leur famille au moins plusieurs fois par mois et près de la moitié une à plusieurs fois par semaine. 64 % ont des contacts avec des amis au moins plusieurs fois par mois.

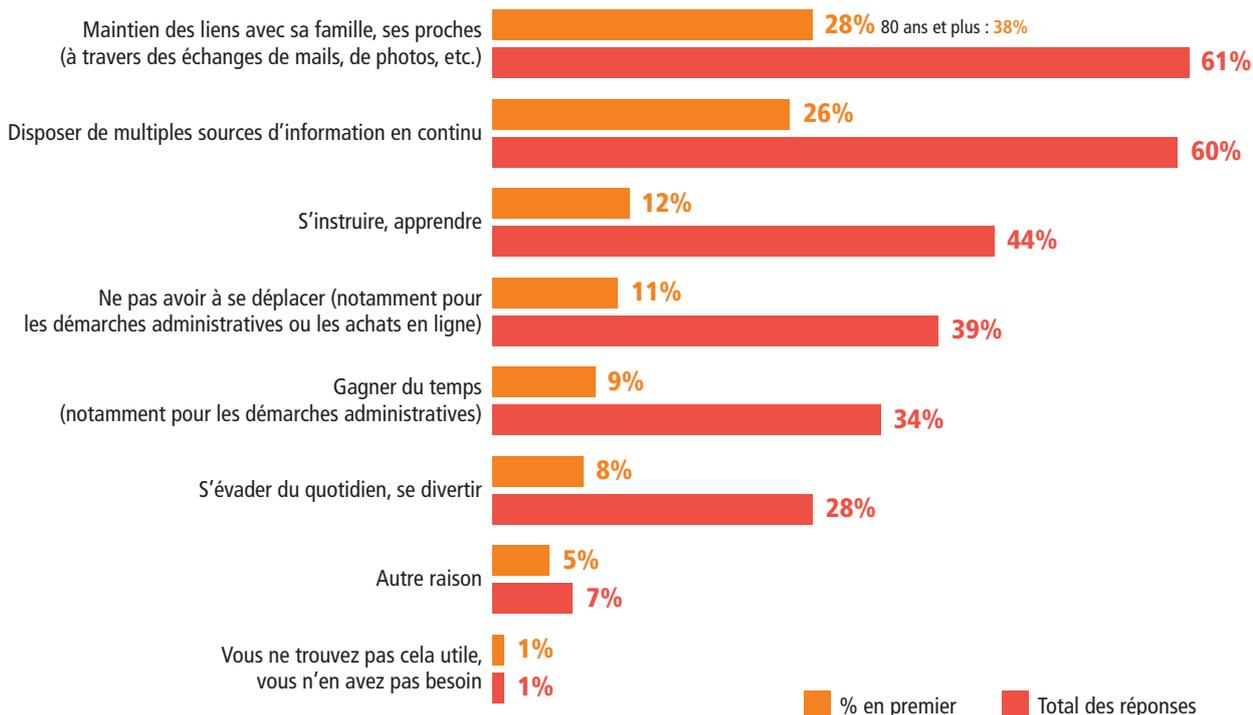
L'accès à de nombreuses sources d'information est également plébiscité par 60 % des répondants internautes ou qui vont sur Internet.

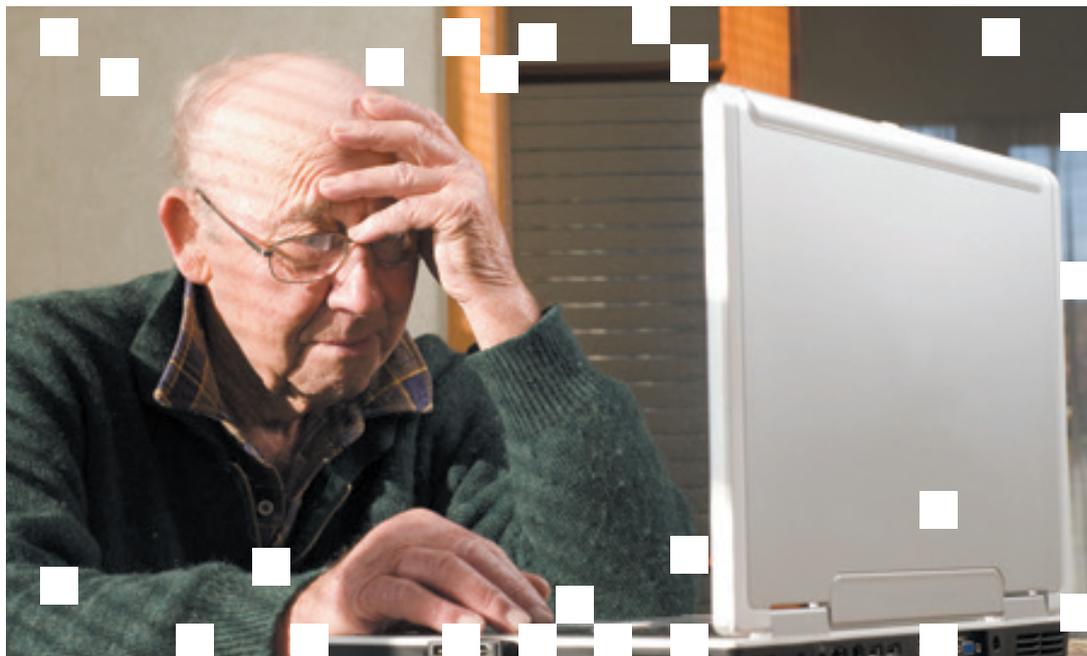
En revanche, l'usage reste majoritairement 1.0 plutôt que 4.0

alors qu'Internet est riche de bénéfiques. Pour les démarches administratives en ligne ou l'achat en ligne, seulement 34 % des internautes de plus de 60 ans utilisent Internet pour gagner du temps dans leurs démarches contre 66 % des internautes en général (*Baromètre du numérique 2017*). L'utilisation des appels vidéo, des réseaux sociaux ou des jeux en ligne est minoritaire.

Des différences plus importantes entre les jeunes et les personnes âgées sont observées lorsqu'il s'agit d'autres activités de communication couvertes par l'enquête, telles que le réseautage social, et le fait de téléphoner ou de faire des appels vidéo sur Internet. Comme l'a constaté le Baromètre du numérique, la part des internautes qui ont participé aux réseaux sociaux est de 88 % pour les 16-24 ans contre 38 % pour les 55-74 ans. De même, 54 % des utilisateurs du

USAGE D'INTERNET AU QUOTIDIEN





groupe d'âge de 16 à 24 ans effectuent des appels téléphoniques et vidéo via des applications Internet, contre 30 % pour le groupe d'âge 55-74 ans.

Des tendances similaires sont observées pour les activités de loisirs telles que regarder du contenu vidéo de services de partage (par exemple YouTube), écouter de la musique y compris les webradio, la musique en streaming etc., des activités réalisées par environ 80 % des jeunes internautes âgés de 16-24 ans. Ces activités sont également populaires auprès des internautes âgés de 25 à 54 ans.

L'exclusion numérique est devenue un facteur aggravant de l'isolement relationnel. Dans un contexte d'évolution des relations familiales liées notamment aux nouveaux modes de vie et aux mobilités économiques, Internet permet de maintenir des liens sociaux. En être privé est donc un facteur d'isolement. Pour rappel, 22 % des personnes de 60 ans et plus sont isolées du cercle familial, 28 % du cercle amical, 300 000 personnes de 60 ans et plus sont en situation de « mort sociale », sans ou avec très peu de contacts avec leurs proches (étude les petits frères des Pauvres/ CSA 2017).



Quand j'entends la sonnette WhatsApp, ça y est je sais qu'il y a quelque chose

Pour moi Internet c'est très très important. J'ai mes enfants en Équateur, j'utilise Internet, maintenant WhatsApp aussi pour communiquer avec eux. Parce que le téléphone pour parler avec mes enfants, ça coûte très cher. Avec WhatsApp maintenant, on parle avec les enfants sans coût. Je me sens très bien. Je peux entendre la voix de ma petite fille. En plus je regarde les photos, je rigole. Quand je suis bien, quand je suis toute seule, j'utilise Internet pour m'amuser, pour lire aussi. Parce que quand je lis je ne me sens pas seule. Pour moi c'est une façon d'être accompagnée. Je cherche aussi des informations sur la santé, sur mon pays. Je cherche parce que quand je lis sur Internet, je comprends mieux que quand j'entends la télévision. Comme je suis malentendante, des fois je n'entends pas les mots à la télévision. **Maria, 79 ans**

J'envoie des messages, et je fais des appels vidéo aussi avec WhatsApp. Ça fait deux ans. C'est pas pour écrire mais juste pour parler avec la caméra. J'appelle la famille au Maroc et ici. Eux m'appellent aussi. Ça change le quotidien, je suis très contente de ça. Et pour moi c'est bien. Au moins j'ai quelque chose à faire avec ça. Je suis autonome avec ça. C'est plusieurs fois par jour. Quand quelqu'un m'envoie quelque chose, je réponds tout de suite. Quand j'entends la sonnette WhatsApp, ça y est je sais qu'il y a quelque chose. **Hasna, 61 ans**

ENSEIGNEMENT N°4

Internautes ou pas, les démarches en ligne posent problème.

Près d'un tiers des 60 ans et plus a déjà renoncé à effectuer une démarche en ligne. Les démarches qui suscitent le plus d'abandon sont celles liées aux impôts (30 %), aux prestations sociales des caisses de retraite, à l'assurance maladie, la CAF (26 %) et à la possession d'un véhicule (28 %).

Pour la télédéclaration obligatoire des revenus en 2019, 39 % des 60 ans et plus comptent demander de l'aide dont 25 % à quelqu'un de leur entourage et 12 % en se déplaçant directement au guichet du centre des impôts. Notons que 5 % des personnes interrogées ne savent pas comment elles vont faire.

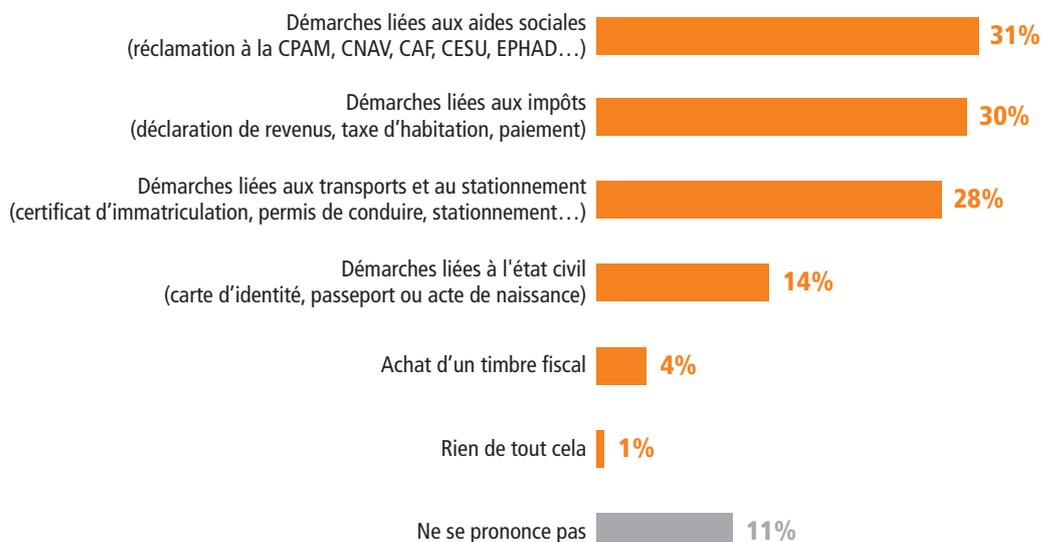
En 2018, les services des impôts ont renforcé leurs équipes avec des volontaires Service civique et des étudiants en master de fiscalité pour essayer de faire face à une affluence importante générée par

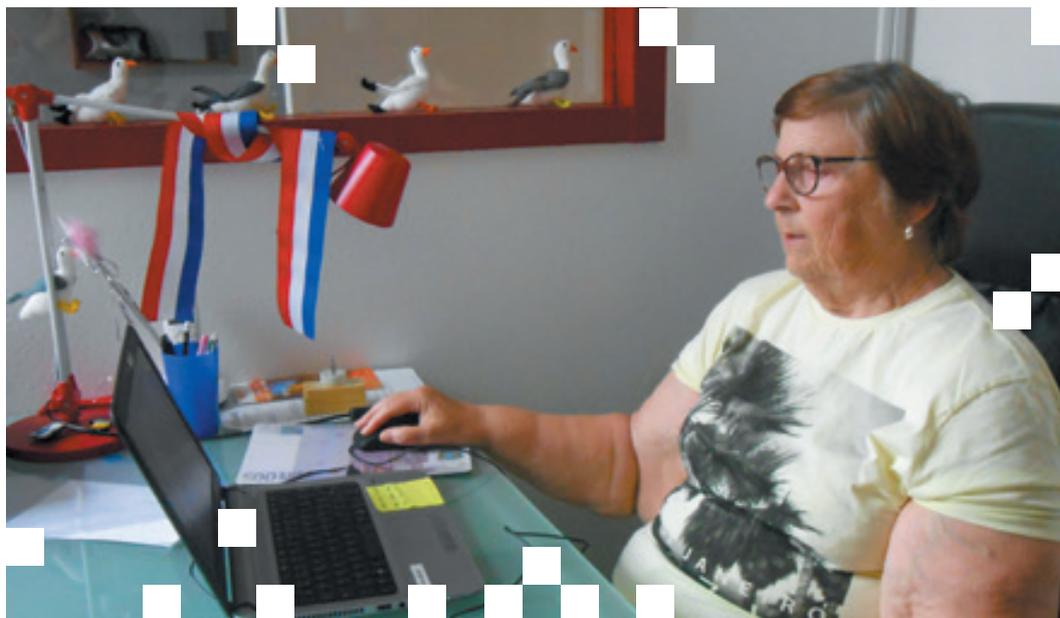
des inquiétudes liées à l'obligation de télédéclarer ses revenus au-delà de 15 000 euros. Ce renforcement n'a pas suffi et de longues files d'attente se sont multipliées devant les centres d'impôts. Une situation qui n'est pas forcément comprise par l'administration comme le montre cette réaction d'un responsable d'un centre d'impôts dans le Grand Est : « *Nous ne comprenons pas pourquoi autant de gens viennent encore pour faire remplir leur déclaration alors qu'elles sont désormais en ligne... Le plus compliqué peut-être c'est s'enregistrer pour la première fois, il faut trois codes pour ça. Mais une fois que c'est fait c'est bon... Je pense que les gens qui n'utilisent pas encore le site sont soit : non-francophones, soit un peu trop âgés pour être habitués à l'outil ordinateur et à avoir confiance en ce genre de manipulation. Pour cette génération, il est difficile d'accepter de donner toutes ces coordonnées*

à un site Internet, même s'il est sécurisé. » (Source : article de l'Est Républicain du 15/05/18). Une réaction qui n'est pas en adéquation avec la réalité : il n'y a pas que les plus âgés qui rencontrent des difficultés face à l'e-administration. En effet, 19 % des Français âgés de 18 ans et plus indiquent avoir déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser Internet et qu'ils ne le pouvaient pas au cours des 12 derniers mois. Et pour 39 % d'entre eux, il s'agissait d'une démarche administrative (*étude sur l'illectronisme La Presse Sociale/ CSA*). Quant aux personnes âgées, celles qui sont internautes rencontrent également des difficultés avec ce type de démarches.

De nombreux acteurs ont alerté sur ce décrochage important qui allait pénaliser de nombreuses personnes, en particulier les

ABANDON DES DEMARCHES EN LIGNE





publics fragiles : le Credoc dans une note de 2017 sur l'e-administration indique « dans un pays plutôt bien placé tant sur le plan des équipements que sur celui des usages, subsiste un réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via Internet. Un accompagnement personnalisé et incarné semble indispensable pour éviter que les difficultés de ces personnes ne s'accroissent par le développement de la digitalisation des démarches et des contacts avec les administrations publiques » ; ou encore le Défenseur des droits qui souligne en 2015 « la nécessité d'une réelle transition vers le monde numérique, un accompagnement à l'utilisation des outils digitaux, permettant à chacun de disposer des conditions matérielles et culturelles pour exercer ses droits et demeurer non pas un simple utilisateur, mais un citoyen à part entière » et en 2016 que la dématérialisation des services publics ne doit pas « renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants, sous peine d'institutionnaliser une

forme d'exclusion liée à la situation de précarité sociale et/ou économique ».

Malgré ces alertes répétées, la dématérialisation des démarches administratives s'est poursuivie très rapidement et notre société est arrivée à une situation d'urgence où les réponses ne sont pas à la hauteur des besoins et des attentes.



Il faut crier pour qu'ils s'occupent de vous

Maintenant partout où on va pour demander les choses, ils nous disent d'aller sur Internet. Mais les vieux c'est pas pareil que les jeunes. Y'en a qui savent faire mais il y en a beaucoup aussi comme moi qui ne savent pas faire. Ils nous disent de le faire mais je n'y arrive pas. Pour la CAF, j'ai fait un changement d'adresse. Alors je me suis déplacée au guichet pour demander à le faire et on m'a dit de répondre à un formulaire papier mais moi j'ai dit que je ne sais pas écrire et que je voudrais que quelqu'un mette directement en ligne sur Internet. Mais ils m'ont envoyé vers d'autres personnes et j'ai dû refaire la queue pendant deux heures et la personne ne voulait pas faire le changement d'adresse directement sur Internet. Alors je me suis énervée et ils ont fini par enregistrer ma nouvelle adresse sur leurs ordinateurs. J'ai dit « je ne bouge pas de là ». Je trouve qu'il y a un grand changement des choses, c'est plus pareil qu'avant. Il faut crier pour qu'ils s'occupent de vous. **Hasna, 61 ans**

ENSEIGNEMENT N°5

Au-delà du manque de maîtrise c'est le manque d'intérêt qui est le frein majeur pour les 60 ans et plus qui n'utilisent pas Internet.

La non ou mauvaise maîtrise du numérique est bien sûr un frein important : 59 % des non internautes de plus de 60 ans estiment qu'Internet est trop compliqué et 47 % ne savent pas l'utiliser. Les causes des freins dans l'usage d'Internet sont très différents du reste de la population : l'aspect compliqué d'Internet n'est retenu comme frein que par 12 % de la population française (*Baromètre du numérique 2017*). Les non-internautes de 60 ans et plus sont 59 % à évoquer ce frein, 69 % pour les 80-84 ans.

Mais la principale raison avancée par nos aînés pour expliquer leur non utilisation d'internet est le sentiment de son inutilité exprimé par 68% des non internautes de 60 ans et plus contre 6 % pour l'ensemble de la population (*Baromètre du numérique 2017*). Un manque d'intérêt profondément ancré qui génèrerait le peu d'appétence pour bénéficier d'une aide ou d'une formation. Seulement 11 % des non internautes souhaitent bénéficier d'un accompagnement à l'apprentissage. Le sentiment d'exclusion ou l'expérience du renoncement à une démarche en ligne motive davantage à être aidé par respectivement 30% et 22 % des non-internautes interrogés.

Le prix reste un frein important pour les personnes qui ont des revenus modestes (54 %).

Quant à la peur du piratage des données, elle est légèrement plus importante que dans le reste de la population. 41 % des 60 ans et plus non internautes considèrent le piratage comme un frein contre 34 % pour l'ensemble de la population. A noter que ce frein est en constante augmentation : 20 % en 2008 contre 34 % aujourd'hui. Plus on est utilisateur, plus on est confronté à des problèmes de sécurité et plus la protection des données devient un sujet de préoccupation.





Parfois, j'ai peur d'appuyer sur un truc et que ça me mette le bazar sur le reste

Je n'en suis pas capable, ce n'est pas la peine d'essayer de me mettre là-dedans. Je n'ai fait que quatre ans et demi d'école c'est tout. J'aurais 20 ans de moins, j'aurais peut-être pas le même raisonnement que maintenant. Mais c'est plus de mon âge maintenant. J'ai un collègue, il a voulu faire comme tout le monde, il a voulu prendre Internet.. Il me dit j'ai Internet mais je ne sais pas m'en servir c'est mon fils qui sait. Et le fils il habite à 30 km. Alors moi si c'est pour acheter Internet et puis faire comme tout le monde et puis être incapable de m'en servir... Et qui c'est qui m'accompagne ? Je suis seul. Si j'avais quelqu'un de confiance, alors à ce moment-là je me mettrais à côté de lui, et je dirai quoi. Et je veux pas trop faire venir des gens chez moi. Dans le local des petits frères des Pauvres, il faudrait qu'on soit deux, mais j'assimile plus maintenant. Bien souvent, ça passe par là et ça repart par là. On enregistre plus comme quand on est jeune. **Roger, 85 ans**

Communiquer avec des gens sur Internet, c'est pas prudent. Parce que les gens peuvent relever le nom et envoyer des trucs, ça arrive que des gens soient roulés comme ça. J'aurais pas confiance pour aller toute seule sur Internet. (On lui montre Google Map). Les gens ils peuvent repérer, quand ils veulent cambrioler, ils machinent comme ça. Mettons qu'ils veulent aller chez quelqu'un, avec Internet, ils peuvent trouver ! **Danièle, 79 ans**

Parfois, j'ai peur d'appuyer sur un truc et que ça me mette le bazar sur le reste. Je fais attention mais la vie privée, je m'en fiche à mon âge ! Je fais attention car la dernière fois, une de mes amies Facebook s'est fait pirater son compte, un hameçonnage, on m'a dit de ne pas répondre. **Martine, 94 ans**

Là j'ai un drôle de truc, j'ai rien commandé et j'ai vu qu'on m'a retiré de mon compte 59 euros. Je ne connais pas ce que c'est. J'ai une tête à être arnaquée. La dernière fois, j'ai demandé à ma banque et j'ai été remboursée. **Jeanine, 90 ans**

Les autres enseignements

Synthèse des autres enseignements

- + **Internet mobile : la nouvelle frontière.**
- + **Un apprentissage du numérique par la « débrouille » ou grâce aux solidarités familiales.**
- + **La précarité économique est un facteur aggravant d'exclusion numérique.**
- + **La lutte contre l'exclusion numérique est un sujet important dont les pouvoirs publics ne prennent pas assez la mesure.**
- + **Les acteurs publics de proximité considérés comme des acteurs indispensables pour lutter contre l'exclusion numérique des aînés.**

Internet mobile : la nouvelle frontière.

Même si les 60 ans et plus ont un taux d'équipement qui reste légèrement en-dessous de celui de l'ensemble de la population, on s'aperçoit qu'il est très correct dans sa globalité. Mais, alors que la connexion à Internet se fait aujourd'hui plus souvent via des appareils mobiles, 42 % via le smartphone, 7 % via la tablette (*Baromètre du numérique 2017*), les personnes de 60 ans et plus privilégient toujours un usage sédentaire. 41 % ont une utilisation mobile, avec de fortes disparités territoriales : 53 % pour les Franciliens, 31 % pour les Hauts-de-France.

En revanche, au niveau des usages, il y a un gros décalage d'utilisation. Seulement 35 % des 60 ans et plus vont sur Internet via un smartphone. Même les moins de 70 ans connectés sont en décalage puisqu'à peine 1 sur 2 va sur Internet via un smartphone. Notons que les Franciliens de 60 ans et plus se montrent les plus mobiles sur Internet : 66 % d'entre eux possèdent un smartphone (+10 points par rapport à la moyenne nationale) et 46 % vont sur Internet avec (+11 points).

Un apprentissage du numérique par la « débrouille » ou grâce aux solidarités familiales.

Seulement un peu plus d'un tiers des 60 ans et plus ont bénéficié d'une aide ou d'une formation aux outils digitaux. La solidarité familiale joue un rôle important puisque 18 % des 60 ans et plus déclarent avoir bénéficié d'une aide ou d'une formation de la part de leurs enfants ou petits-enfants et 9 % avec un autre membre de leur famille. Une aide jugée précieuse et satisfaisante par 94 % de ceux qui en ont bénéficié. Ce taux reste élevé quel que soit l'âge de l'apprenant.

J'ai appris de façon empirique

Je ne suis pas une geek. Je ne suis pas très habile, mais j'arrive à me débrouiller. J'ai appris avec tous mes boulots. Parce que l'informatique a fait irruption dans les bureaux et dans la vie des gens, pour moi tardivement. Ce qui fait que j'ai appris de façon empirique. Je me débrouille. C'est grâce à mon entourage. Je sais qu'il y a le hardware et le software. Je suis handicapée si j'ai ces problèmes. Je ne sais pas les résoudre, déjà je n'ai pas de formation et puis le bricolage, je ne sais pas faire. Et puis pour trouver quelqu'un qui puisse me dépanner, c'est la croix et la bannière. Ou alors il faut faire venir des gens que l'on rémunère, et ce n'est pas toujours donné. Mais ça m'intéresse vivement, ça m'a ouvert beaucoup de portes. Et puis comme en ce moment je traverse une passe difficile, disons que si je n'avais pas cet échange vers l'extérieur, ce serait catastrophique, je serais malheureuse. **Liliane, 78 ans**

C'est intéressant mais ça coûte cher

Internet, c'est intéressant mais ça coûte cher aussi. J'ai pas les moyens, hein. Avec 700 € par mois, payer le loyer, on nous diminue l'APL en plus. Les pensions elles n'augmentent pas ou presque rien. **Danièle, 79 ans**

La précarité économique est un facteur aggravant d'exclusion numérique.

60 % des personnes qui ont des revenus en dessous de 1 000 € n'utilisent pas Internet. Seulement 13 % des personnes de 60 ans et plus ayant des revenus en dessous de 1 000 € disposent d'un smartphone et vont sur Internet contre 35 % de l'ensemble des 60 ans et plus. Un équipement reste toujours cher pour les personnes à faibles revenus, le coût de connexion est non négligeable dans un budget serré.

La précarité économique se révèle être un facteur aggravant d'exclusion numérique.

La lutte contre l'exclusion numérique est un sujet important dont les pouvoirs publics ne prennent pas assez la mesure.

71 % des 60 ans et plus considèrent la lutte contre l'exclusion numérique comme un sujet important, prioritaire pour 30 %. A noter que les non-internautes sont en retrait avec seulement 44 % de personnes considérant le sujet comme important. En revanche, les réponses gouvernementales pour lutter contre l'exclusion numérique des aînés ne semblent pas une priorité, voire en-deçà des attentes exprimées : 33 % des personnes interrogées la voient même comme un sujet traité de façon secondaire.

Et puis ça ressoude

La lutte contre l'exclusion numérique, c'est prioritaire. D'abord parce que ça nous aiderait à partager des choses ensemble. En même temps c'est valorisant dans le sens où on peut apprendre encore des choses, découvrir qu'on a une utilité, s'enrichir, c'est absolument vital je trouve. Et puis ça ressoude. On ne va pas laisser les gens sur le bord de la route quand même. **Liliane, 78 ans**

C'est important mais ce n'est pas prioritaire mais ça va le devenir. Regardez les impôts à partir de l'année prochaine, c'est par Internet. Alors ? **Jeanine, 90 ans**

Les acteurs publics de proximité considérés comme des acteurs indispensables pour lutter contre l'exclusion numérique des aînés.

Pour assurer des formations, ce sont les collectivités locales (71 %) puis l'État (58 %) qui sont considérés en priorité comme les meilleurs acteurs. Les Français plébiscitent la proximité avec un acteur public qu'ils connaissent et en qui ils ont confiance.

Des sessions informatiques, mais gracieusement

Le gouvernement ne s'inquiète pas beaucoup pour les personnes âgées. Nous sommes toujours de côté. Ceux qui doivent nous aider pour ça, c'est la mairie de chaque département. Nous sommes dans un contact plus sûr avec la mairie qu'avec les autres personnes. **Maria, 79 ans**

Je mettrais la famille de côté. Donc les associations. Je ne sais pas comment ces associations fonctionneraient, sur quelles bases, loi 1901 sans doute. Une association pourquoi pas. Les Petits Frères, c'est eux les plus avertis, donc ce serait plutôt eux. Parce que le gouvernement, avec ses gros sabots, il va dire oui aujourd'hui et un mois plus tard tout est annulé. **Liliane, 78 ans**

Le gouvernement devrait prendre en charge les formations. Après est-ce que les proches ont le temps de faire ça ? Moi je ne tanne pas tous les jours mon amie pour lui dire que j'ai ça et ça à apprendre. Parce que je cherche à être autonome dans ce domaine. Ou les collectivités. Ou des associations, mais à titre gracieux. Les Petits frères, le Secours Catholique, la Croix-Rouge, ils devraient faire des sessions informatiques, mais gracieusement. Parce que ce n'est pas tout le monde qui peut payer dix euros.

René, 64 ans



#1 Les collectivités locales



#2 L'État



#3 Les personnes concernées ou leur famille



#4 Les fournisseurs d'accès internet



#5 La Poste



#6 Les grandes entreprises du numérique



L'éclairage de...
Benoît Calmels,
 Délégué général de
 l'UNCCAS

Amenons ensemble les personnes à s'intéresser au numérique tout en préservant le contact humain !

Dans cette étude, trois enseignements ont retenu mon attention. D'une part, le nombre de non-internautes de moins de 70 ans alors que ce sont des personnes qui, a priori, ont eu à un moment donné de leur vie un contact avec le numérique. Il faut absolument chercher pourquoi ces classes d'âge n'ont pas d'appétence pour le numérique.

Il faut déjà commencer par intéresser les gens avant d'envisager de les former

Autre chiffre très parlant, et c'est ce qui m'a le plus frappé : le manque d'intérêt pour Internet alors que l'on n'arrête pas de nous répéter que tout le monde est très en demande. On essaye de mobiliser des formations pour des personnes qui, pour l'instant, n'en veulent pas. Il faut déjà commencer par intéresser ces mêmes personnes avant d'envisager de les former ! L'UNCCAS a expérimenté le coffre-fort numérique* pour les publics des CCAS en grande précarité, et sur certaines zones, il y a eu très peu de coffres-forts ouverts car les gens n'en voyaient pas l'utilité. Il est essentiel de déterminer pourquoi les personnes ne l'utilisent pas. Est-ce un choix délibéré ou est-ce qu'elles n'imaginent pas ce qu'Internet peut leur apporter ? Vous pourrez mettre des ordinateurs à disposition, du matériel dernier cri, des médiateurs numériques, si la personne n'a pas envie, si elle n'a pas compris l'intérêt pour elle, elle n'utilisera pas Internet. Et si, en plus, la seule fois où elle va essayer de se connecter, elle tombe sur un formulaire administratif incompréhensible, elle ne va sûrement pas y retourner.

Actuellement, deux stratégies semblent s'opposer. D'un côté, il s'agit de favoriser

le numérique pour simplifier la vie des gens. De l'autre, une logique de rationalisation budgétaire s'impose avec moins de personnel, moins de guichets, moins de points de rencontre. Or ces deux stratégies peuvent coïncider. Tant qu'il s'agira de mettre moins de personnel sans vouloir faciliter la vie des usagers, cela ne pourra pas fonctionner. L'ergonomie des sites de démarches en ligne n'a pas été prévue selon une logique qui facilite l'utilisation, on ne s'est pas dit : voilà où je veux amener la personne. Des formulaires administratifs ont été plaqués, un peu sous forme de copier-coller, sans vraiment simplifier. Du coup, de nombreuses personnes finissent par abandonner. Il est pourtant indispensable de simplifier la transmission d'informations, de proposer l'accès à un seul dossier pour les démarches administratives au lieu de se contenter de transférer au numérique la bureaucratie format papier.

Pas de formation identique pour tout le monde

A l'heure actuelle, qui est le plus à même de répondre aux personnes en difficulté avec le numérique ? Personne, car on n'identifie pas l'origine des difficultés. Prenons l'exemple des impôts. Si j'ai un souci de compréhension de ma déclaration, un agent des impôts ou un travailleur social pourra apporter la réponse. Si je ne sais pas où cliquer pour valider ma déclaration, un médiateur numérique ou quelqu'un de mon entourage pourra m'aider. Si j'utilise un ordinateur pour la première fois, j'aurai besoin d'une formation, d'un accompagnement, lequel peut prendre toutes les formes. Comme pour la formation professionnelle des adultes, on ne peut pas faire une formation identique pour tout le monde. Une



Dans le travail social, on ne pourra jamais être dans le tout numérique, ça ne marche pas.

financiers démesurés. Rechercher d'abord les besoins des citoyens avant de proposer des solutions, s'appuyer sur les réseaux associatifs, former les accompagnants : arrêtons de partir de dispositifs pensés au plan national. Notre vision est que chaque acteur de terrain a cette capacité à adapter finement les réponses aux besoins, aux problématiques, à la sociologie des personnes.

Bien sûr, il faut amener les personnes à considérer le numérique comme un plus tout en préservant le contact humain. Le numérique n'est qu'un outil et non pas une entité capable de tout résoudre. Un ordinateur ne peut pas détecter des problématiques humaines complexes, des gênes, ne peut pas anticiper des situations. Dans le travail social, on ne pourra jamais être dans le tout numérique, ça ne marche pas. Mais nous avons également besoin d'un cadre et d'une impulsion nationale. Pour pouvoir toucher le maximum de personnes, l'Etat doit user de sa possibilité de diffuser des messages de manière très large. L'aide de l'Etat est aussi nécessaire pour faciliter les coordinations d'acteurs ayant un objectif commun d'utilité sociale et qui vont pouvoir apporter des solutions financièrement accessibles et efficaces.

multiplicité de canaux sont à trouver, à créer, à initier afin de couvrir un public le plus large possible. Emmaüs Connect (qui a accompagné 32 000 personnes en cinq ans) et We Tech Care ont par exemple initié des démarches très intéressantes mais qui ne couvrent pas toutes les populations en difficulté face au numérique. Or, qui est capable d'agir de manière assez large, d'identifier les freins, les besoins, de coordonner toutes ces initiatives ? Pour moi, c'est la mairie et c'est ce que montre la dernière donnée qui a retenu mon attention : 71 % des Français pensent que les collectivités locales sont les acteurs les plus légitimes pour lutter contre l'exclusion numérique.

La mairie (avec son maire, président du CCAS) est capable de regrouper toutes les initiatives qui existent, voire d'en initier d'autres. **La mairie constitue presque un label, un gage de sérieux et de confiance.** Et pour un ensemble d'acteurs publics, privés ou associatifs, les mairies, avec leur spécificité territoriale, sont fédératrices sur de nombreux projets. Il y a un vrai point d'appui. On doit faire venir les personnes vers le numérique. Ce sont ces mêmes personnes qui donnent une immense

légitimité à la collectivité locale. Pour autant, les CCAS en ont-ils conscience ? Comment peuvent-ils s'engager ? Chaque commune est libre de s'organiser et de conduire les actions qu'elle souhaite mener. Il existe autant de CCAS que de façons de fonctionner et de volontés des maires. Aujourd'hui, 10 à 15 % de CCAS n'ont pas du tout intégré la problématique du numérique, 10 à 15 % sont à la pointe, comme le CCAS d'Amiens qui propose de l'accompagnement et de la formation multi-canaux. La grande majorité des CCAS sont attentifs aux interrogations, aux inquiétudes, aux besoins des habitants de leur commune en la matière. Mais tous ne savent pas comment faire pour y répondre.

Arrêtons de partir de dispositifs pensés au national

Pour l'UNCCAS, les CCAS ne doivent pas faire tout seuls. Utilisons l'intelligence des territoires ! Dans un contexte budgétaire tendu, il existe des solutions qui ne nécessitent pas de moyens

** Le coffre-fort numérique : l'UNCCAS et la DGCS ont piloté pendant un an une expérimentation nationale sur l'utilité et l'usage du coffre-fort numérique par les personnes accompagnées par 16 CCAS. L'expérimentation a permis de démontrer que le coffre-fort numérique peut être utile pour des personnes en situation de précarité (notamment les personnes sans domicile), en particulier dans des lieux de premier accueil social tels que les CCAS et a permis de modéliser les différents usages qu'ont les personnes vulnérables d'un coffre-fort numérique, le principal étant la conservation de pièces justificatives. Cependant, l'équipement des CCAS et des partenaires n'est pas encore tout à fait adapté à un usage efficace du coffre-fort numérique. Cette expérimentation a mis en lumière une réelle faiblesse des agents des CCAS face au numérique et à ses impacts. A l'inverse, les médiateurs numériques sont peu formés à l'accompagnement social. Enfin, il existe des incertitudes sur l'avenir de ce type d'outil, dans un contexte qui évolue très vite. Ce qui, d'une part, freine en partie l'engagement des CCAS et ce qui d'autre part interroge sur la pérennité des coffres-forts numériques (en raison de l'accessibilité et du stockage des données).*

Les enseignements de l'étude qualitative

11 entretiens individuels réalisés en face-à-face ont été menés auprès de huit femmes et trois hommes âgés de 61 à 94 ans, accompagnés par les petits frères des Pauvres. Huit sont utilisatrices et utilisateurs d'Internet, trois n'utilisent pas les outils numériques.

 Pour aller plus loin, l'analyse complète des enseignements de l'enquête qualitative est disponible sur www.petitsfreresdespauvres.fr

Synthèse des enseignements

ENSEIGNEMENT N°1 Un usage pratique/matériel, visant essentiellement à simplifier le quotidien.

ENSEIGNEMENT N°2 Un usage «dit social», afin de garder le contact.

ENSEIGNEMENT N°3 Un usage «récréatif», de l'ordre du plaisir.

Mais aussi :

ENSEIGNEMENT N°1 Internet et les technologies numériques, le continent inconnu.

ENSEIGNEMENT N°2 Internet : un monde sans intérêt, craint ou rejeté par idéologie.

ENSEIGNEMENT N°3 Des individus qui ne sont pas disposés à être formés.

L'un des premiers aspects marquants est qu'Internet ne laisse jamais indifférent. Aborder la question des usages sur Internet conduit presque nécessairement à évoquer celle des sensations, des sentiments qui y sont associés. Même les réfractaires (et donc non utilisateurs d'Internet) rencontrés avaient une opinion construite sur ce sujet. Les internautes, savaient eux, de leur côté, ce qui leur plaisait dans cet outil, tout en soulignant parfois, avec un certain recul, les dérives potentielles ou ses inconvénients.

Les différents entretiens réalisés auprès des personnes âgées internautes ont permis d'identifier trois « types » d'usages et bénéfices d'Internet :

1 Un **usage pratique/matériel**, visant essentiellement à simplifier le quotidien, que cela se traduise par de la recherche d'informations, des achats en ligne ou par le fait d'y effectuer des démarches administratives. Le numérique constitue ainsi un **facilitateur de vie**. L'aspect « pratique » du web a été fortement valorisé à la fois pour la **quantité et la diversité des informations auxquelles il donne accès**, mais aussi quant à la **rapidité d'accès aux informations qu'il procure**. **Internet est pour certains l'outil qui aura la « réponse à tout »**. Bien que les thématiques recherchées par les utilisateurs soient hétérogènes, **une thématique est revenue de façon récurrente lors des entretiens : celle de la santé**.

Même si l'apprentissage peut parfois prendre du temps, ces usages permettent aux personnes âgées de gagner du temps et d'éviter de se déplacer. Ce dernier avantage n'est pas négligeable dans le contexte d'une raréfaction des réseaux de sociabilité au fil des années, et lorsque surviennent des problèmes de santé. **Internet comme ouverture sur les autres apparaît alors capital**.

2 Un **usage dit « social »** : de nombreuses personnes rencontrées utilisent en effet les outils numériques (smartphone, tablette, ordinateur, etc.) afin de garder le contact avec leur entourage (famille, amis), faire de nouvelles rencontres. Cet usage participe ainsi à briser ou du moins à atténuer la solitude. Le numérique s'inscrit véritablement en **support du lien social**. En effet, pour la plupart des personnes interrogées, **Internet est un moyen de garder contact avec les proches, que ce soit la famille (enfants, petits-enfants) ou les amis**, surtout quand ces derniers vivent loin. **Un outil numérique comme WhatsApp permet de replacer les proches dans le quotidien des personnes interviewées** : tout se passe comme si leur entourage familial et/ou amical était à leurs côtés, les échanges avec eux rythmant leur journée. Chez les personnes rencontrées, Facebook joue un rôle très différent



de WhatsApp. Contrairement à cette dernière application, **Facebook apparaît davantage prégnant dans le maintien de liens amicaux plutôt que familiaux**. L'usage diffère aussi dans la mesure où les interactions qui s'y déroulent sont plus ponctuelles, se traduisant surtout par des demandes d'ajouts en ami, des posts ou des commentaires (tandis que WhatsApp est davantage le support de conversations). **Quels que soient les réseaux sociaux utilisés (WhatsApp, Messenger, Facebook), tous contribuent à atténuer le sentiment de solitude que peuvent ressentir les personnes rencontrées, et de manière d'autant plus accrue qu'ils portent une dimension affective forte**. Un autre usage d'Internet remplit la même mission, l'usage « plaisir », source d'enrichissement personnel et permettant de lutter contre l'ennui et la monotonie du quotidien.

3 Un **usage « récréatif »**, de l'ordre du plaisir. Internet est un « passe-temps » qui permet d'accéder à des activités stimulantes, instructives permettant de rompre l'ennui et la monotonie du quotidien. Le numérique est, dès lors, vecteur d'**enrichissement personnel**. De manière générale, ces usages se concentrent surtout autour des jeux, des photos, et dans une moindre mesure

de la musique et des vidéo / séries télévisées. Parmi les sentiments positifs qui s'y rapportent, beaucoup mentionnent l'aspect « **évasion** » qui **garantit l'ouverture** sur les autres (les proches, la famille, de nouvelles connaissances) et la société en général. Au final, on constate **l'expression de sentiments forts liés à l'usage d'Internet et une pratique qui, le plus souvent, devient addictive.**

L'expérience d'Internet peut cependant générer des craintes et des difficultés : démarches administratives, piratage, anarques, bugs techniques...

En dépit d'une certaine aisance, les personnes interrogées ont certaines appréhensions lorsqu'elles utilisent Internet, et elles rencontrent souvent des difficultés. Si ces craintes et difficultés sont plurielles et dépendent en partie du « niveau » de la personne, la problématique des démarches administratives en ligne, la question du piratage et des arnaques sont revenues à plusieurs reprises lors des entretiens. L'ergonomie/la présentation des sites Internet a également été abordée tout comme la difficulté à réaliser certaines actions (réservation en ligne, téléchargement et ouverture de fichiers en PJ d'un mail).

De manière générale, **les démarches administratives sont rarement appréhendées de manière sereine** par les personnes âgées que nous avons rencontrées, d'abord parce qu'elles sont **vécues comme une contrainte**. Si l'utilisation des différentes applications ou sites de l'administration peuvent simplifier le quotidien, ce n'est qu'une fois qu'ils sont « maîtrisés ». Au-delà du stress qu'elles peuvent générer pour les raisons citées, les démarches administratives en ligne peuvent également rebuter car, **en cas de difficultés, il n'y a pas d'interlocuteur à qui s'adresser pour demander conseil ou aide**. Beaucoup déplorent ainsi que l'utilisation d'Internet soit devenue incontournable pour effectuer certaines démarches et qu'en cas de problème, les moyens de contact « traditionnels » tels que le téléphone, ou mieux, le face-à-face au guichet aient tendance à disparaître. Ainsi, **les démarches administratives sont souvent redoutées, et effectuées avec peine lorsque la personne est seule**. C'est d'ailleurs à travers l'exemple des démarches administratives en ligne que les personnes interrogées se montrent parfois très dépendantes **à l'égard des « sachants »**. En revanche, pour les autres qui se préparent à l'entrée contrainte dans cette démarche l'année prochaine, **deux types de réactions** sont visibles :

- **le refus de principe de cette télédéclaration et l'intention de se déplacer malgré tout au guichet**, comme ils ont l'habitude de le faire, avec l'espoir que l'on continue à les aider ;
- **la résignation et l'acceptation du fait d'avoir à déclarer en ligne leurs impôts**, même s'ils redoutent ce moment.

Au-delà des difficultés que rencontrent certains utilisateurs âgés d'Internet, nous avons rencontré dans le cadre des 11 entretiens réalisés, trois personnes réfractaires à Internet. Que ce soit par choix pour l'une d'entre elle, ou bien par imperméabilité aux nouvelles technologies, ces personnes sont complètement absentes de la toile. A rebours des discours sur l'omniprésence d'Internet dans notre société et dans nos vies quotidiennes, leurs témoignages rappellent l'existence d'une minorité qui ne veut pas aller sur Internet – tout simplement parce qu'elle n'en n'a pas envie – et le besoin pour la société dans toutes ses composantes de les prendre en compte.

1 Internet et les technologies numériques, le continent inconnu :

Internet et toutes les innovations technologiques que son développement a permis au cours des dernières décennies restent pour eux un continent inconnu. Leurs paroles recueillies expriment une incompréhension face à ce nouveau monde qu'ils semblent observer d'un lieu reculé, en retard d'une révolution industrielle.

2 Internet : un monde sans intérêt, craint ou rejeté par idéologie :

parmi les trois réfractaires à Internet rencontrés, un profil s'est démarqué. Il s'agit d'une personne qui refuse d'utiliser Internet par opposition aux technologies, un choix assumé pleinement. Pour les deux autres personnes rencontrées, elles ne percevaient pas l'intérêt d'Internet, ou refusaient de le voir. On observait chez ces deux personnes une absence d'intérêt pour la découverte d'activité nouvelle. Un manque de curiosité qui reflète une posture générale assez lasse face à la vie. Une certaine crainte par rapport à Internet a également été exprimé. L'absence de contrôle sur les données, le fait que certains maîtrisent mieux l'outil, fait resurgir certains fantasmes sur la propre vulnérabilité des personnes.

3 Des individus qui ne sont pas disposés à être formés :

contrairement à l'idée qu'il suffirait de former ces personnes à Internet et aux pratiques numériques pour résoudre tous les problèmes de la fracture numérique, ces entretiens nous ont confirmé ce que nous avons déjà aperçu avec l'étude quantitative, à savoir que parmi ceux qui n'ont pas recours à Internet, la majorité ne souhaite pas suivre de formation pour apprendre à s'en servir.

Ce refus peut être idéologique. Mais il relève aussi parfois d'une stricte impossibilité pour ces personnes qui ne montrent ni volonté ni capacité pour apprendre quelque chose de nouveau. A ce titre, le recours à Internet leur semble trop compliqué et le simple fait d'y penser peut même générer stress et angoisse. Ce refus d'apprendre s'explique aussi par un important sentiment d'autodénigrement.



LES RECOMMANDATIONS DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES ■



L'éclairage de...

Armelle de Guibert,

Déléguée générale des petits frères des Pauvres

Il est urgent que nos aînés trouvent leur place sur la toile !

L'enjeu de l'utilisation des technologies numériques par nos aînés va au-delà de leur capacité à être en lien avec leur entourage, à faire leurs démarches administratives ou à pouvoir acheter en ligne. Il en va de leur visibilité dans une société qui pratique trop souvent « la vieillesse » et de leur place dans le débat public en tant que citoyen.

Le Baromètre de la diversité 2017 édité par le Conseil supérieur de l'audiovisuel montre que les personnes de plus de 65 ans sont sous-représentées dans les programmes télévisuels ; seulement 5 % sont indexées (3 % pour les programmes de fiction) alors qu'elles représentent 20 % de l'ensemble de la population française. Si ce type de statistiques était fait sur les réseaux sociaux, le constat serait sûrement bien pire.

Le manque d'habitude de voir les visages de nos aînés sur les réseaux sociaux a pour effet de, progressivement les faire disparaître du champ social et rendre supportable voire normal leur relégation hors de notre vue dans des établissements qu'ils n'ont pas toujours choisis. Or, leur présence dans notre quotidien, qui nous rappelle notre finitude, est aussi gage de notre humanité. Accepter l'éloignement hors de notre vue, de nos vies, d'une partie de la population est une menace pour notre civilisation même. Leur absence ou quasi absence sur les réseaux sociaux, type Facebook ou Twitter, affaiblit leur capacité à prendre la parole et donc à peser sur le débat public. A l'heure où les médias traditionnels relaient ou non les informations en fonction de leur popularité sur les réseaux sociaux, quelle place pour nos aînés si leurs idées, leurs prises de paroles ne sont pas médiatisées et diffusées sur les supports numériques ? Pourtant, ils ont des choses à dire, en témoigne l'interview devenu viral de Danielle, 77 ans,

interrogée après les attentats de Paris, qui avec une bienveillance et en même temps une lucidité extrême, appelait chacun à la fraternité et à la résistance à la barbarie.

Il est donc urgent que nos aînés trouvent leur place sur la toile, qu'ils soient pleinement acteurs, afin de rendre leur présence dans la vie de tous les jours nécessaire et leur relégation insupportable, qu'ils puissent exprimer leurs avis sur tous les sujets où ils peuvent peser, condition indispensable à leur citoyenneté. Pour ce faire, nous présentons 14 recommandations sur les différents aspects de l'exclusion numérique.



Améliorer l'accès au numérique

RECOMMANDATION N°1

Réduire les inégalités de territoire en priorisant les zones blanches qui excluent et pénalisent les internautes comme les personnes les plus éloignées du numérique, tout particulièrement dans les territoires ruraux confrontés à la désertification des services publics et des commerces.



Sans Internet, c'est triste

A La Prée (établissement des petits frères des Pauvres situé dans l'Indre), on ne peut pas se connecter à Internet. Quand on est ici, on est vraiment coupé du monde. Quand on a tout sur Internet, on vient ici pour se reposer et on n'a plus rien. Quelqu'un a dit, mais vous savez en 2020, tout va être connecté. Et j'ai dit, moi c'est aujourd'hui que ça m'intéresse ! Sans Internet, c'est triste, il me manque quelque chose. Lire mes mails, mon Facebook, tout ça, ça fait partie de la vie maintenant et donc je ne vis pas comme je voudrais vivre quand je n'ai pas Internet, pas aussi bien. **Gisèle, 86 ans**

L'éclairage de...

Lionel Babin, Responsable des systèmes d'information des petits frères des Pauvres



Plus d'une centaine de sites des petits frères des Pauvres a une connexion Internet. Actuellement, à peine 60 % de ces sites sont éligibles au très haut débit (THD). Nous sommes très attentifs au plan gouvernemental « plan France Très haut débit » qui a reporté à 2022 la généralisation du très haut débit sur tout le territoire. Nous sommes dépendants des infrastructures des opérateurs historiques, de leurs réseaux et leurs vitesses à déployer avec des contraintes de délais. Un déploiement peut mettre trois mois ! Notre volonté d'équiper nos établissements pour qu'ils disposent du Wifi et soient équipés de tablettes pour faciliter l'accès des personnes âgées au numérique reste compliquée. L'exclusion numérique est de moins en moins liée au prix des équipements ou à leur complexité mais elle reste encore territoriale dans de nombreux endroits, ce qui peut la renforcer. Aujourd'hui, on est sur un déploiement THD qui couvre un peu plus

de 50 % de la population française mais, soyons vigilants, 50 % de la population, cela ne veut pas dire 50 % du territoire. Les zones rurales sont toujours soumises à des débits très faibles. Nous avons quatre sites pilotes, deux à Paris, un à Nantes (qui n'est pas éligible au THD mais où nous allons tout de même déployer une borne Wifi) et un dans les Hauts-de-France à Wissant mais nous savons pertinemment que des zones blanches vont persister et que certains de nos établissements ne seront pas éligibles avant un certain temps comme La Prée dans l'Indre ou le Centre de rencontre des générations dans le Loir-et-Cher. On a même actuellement des sites qui ne sont pas éligibles à Paris !

C'est l'intérêt collectif qui génère l'adhésion

Bien sûr, au-delà des aspects techniques de connexion, nous voyons que le principal frein qui génère l'exclusion numérique est le manque d'intérêt. Et c'est également valable pour les

bénévoles au sein des équipes d'action. Nous sommes en train de développer de plus en plus d'outils numériques pour faciliter la vie des équipes (portail finances, outil de pilotage de l'activité, etc). Les bénévoles utilisent ces outils s'ils en mesurent l'intérêt collectif, au-delà de leur propre intérêt individuel. C'est l'intérêt collectif qui génère

Dans certaines zones, l'exclusion numérique reste encore territoriale !

l'adhésion. Nous sommes également en train de construire un dispositif d'e-learning sous forme de capsules vidéo pour permettre aux bénévoles qui le souhaitent de se

former en fonction de leurs besoins en piochant des informations, avec des modules adaptés aux différents niveaux et une utilisation moderne et ludique. Un de nos défis est aussi que les coordinateurs salariés et les bénévoles d'action soient à l'aise avec le numérique pour susciter l'intérêt des personnes âgées accompagnées : savoir se servir d'une tablette pour faire découvrir à la personne accompagnée ce que l'on peut faire avec, par exemple rechercher son chanteur préféré sur YouTube ou lui faire visiter sur Google Maps sa ville de naissance.

Rendre accessibles les équipements numériques

RECOMMANDATION N°2

Inciter les entreprises à reconditionner le matériel informatique qu'ils n'utilisent plus pour le donner aux publics en exclusion numérique.

En s'inspirant de la loi sur le gaspillage alimentaire ou celle à venir sur le gaspillage vestimentaire.

RECOMMANDATION N°3

Continuer à inciter les opérateurs à proposer un tarif social concernant l'abonnement à la connexion.

Pour les personnes avec de faibles revenus, l'investissement dans un équipement numérique et dans une connexion restent des freins importants. Pour les personnes déjà équipées, le coût de renouvellement de matériel devenu obsolète est également important.

Le problème, c'est le prix

Le problème, c'est le prix de l'ordinateur et de la connexion Internet. Je n'ai pas d'idée de combien ça coûte mais je n'ai pas beaucoup d'argent. Il faudrait que je me renseigne mais je ne sais pas comment faire pour obtenir de l'aide pour le financement. Si on ne continue pas à utiliser Internet, on peut perdre, ne plus savoir faire. **Pierre, 68 ans**

RECOMMANDATION N°4

Aider à l'installation des équipements pour ne pas décourager les publics les moins experts et proposer des services d'assistance de proximité adaptée et gratuite avec un contact humain.

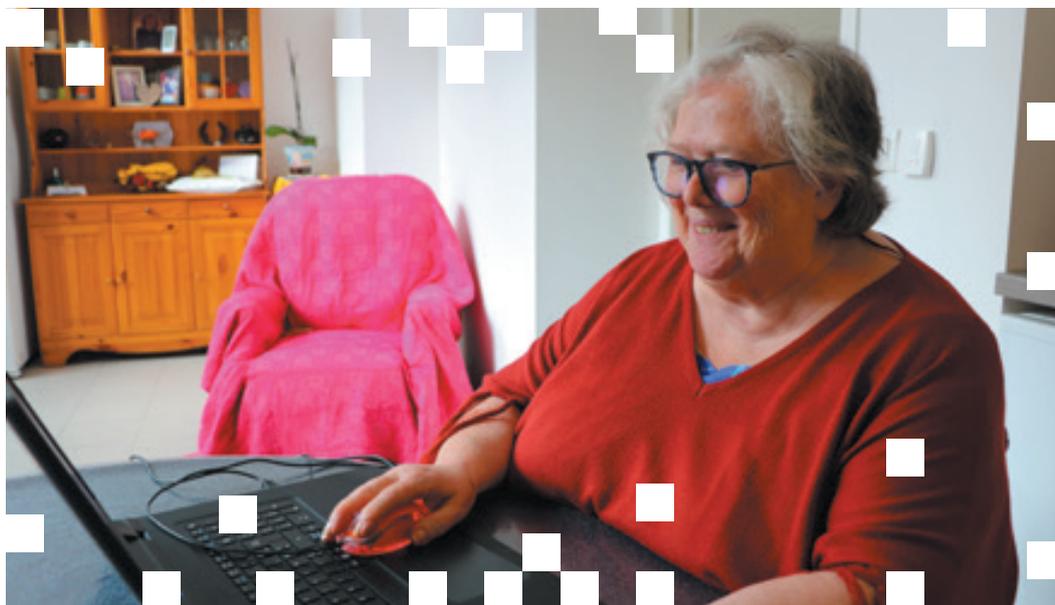
De nombreux utilisateurs sont également confrontés à des problèmes techniques qui peuvent les pénaliser.

Ce serait bien d'avoir quelqu'un en cas de problème

Quand on est tout seul et qu'on n'est pas encore ingénieur en informatique...Ce qui m'angoisse c'est que je deviens fébrile. Ça a développé quelque chose chez moi de l'ordre du manque. Une fois j'ai téléphoné pour savoir comment installer ceci ou cela. Elle m'a dit « c'est tout simple, tu vas sur le navigateur, tu tapes le nom du fournisseur et ça y est. » Pour moi ça n'a pas marché. Je n'ai pas réussi donc j'ai abandonné. Un jour mon prince viendra.

Si je pouvais avoir un ordinateur bien paramétré. Parce qu'il y a des moyens de contourner des handicaps en mettant des lettres plus grosses, plus foncées, ça me rendrait bien service. Et par exemple pour installer des trucs, je suis obligée de demander à quelqu'un. Mon dernier exploit, ça a été d'obtenir une cartouche d'encre. J'ai une imprimante, mais elle est installée dans l'autre pièce. Il me faudrait des conseils pour rendre la chose moins contraignante. Ce serait bien d'avoir quelqu'un en cas de problème. Ça me tranquilliserait. **Liliane, 78 ans**

Favoriser les usages numériques



RECOMMANDATION N°5

Changer le regard sur nos aînés. L'avancée en âge ne doit pas être synonyme d'inaptitude, de perte des facultés et de désintérêt pour les nouvelles technologies.

Arrêtons de considérer les personnes, tout particulièrement les plus âgées, comme une « génération perdue » qui ne s'intéressera jamais aux outils numériques et à la digitalisation de la société. Ne légitimons pas l'isolement, le repli sur soi, la perte de confiance avec des aînés qui sont des « invisibles de la toile », tout particulièrement les plus démunis. En septembre 2017, le Conseil d'administration des petits frères des Pauvres a voté une note d'orientation politique concernant le numérique avec une stratégie d'acculturation pour que les personnes âgées, a fortiori les plus pauvres et les plus isolées, ne soient pas les plus éloignées des usages numériques.

C'est une sorte de liberté

Internet, je dirai que c'est ma deuxième vie. Parce que je fais aussi des jeux, je joue à free cell, majong, titan, tout ça. Ça fait travailler un petit peu la tête. Je ressens un sentiment de supériorité, parce que je suis mon maître, je fais ce que je veux – bon on fait pas ce qu'on veut – j'y vais quand je veux, je recherche ce que je veux, je fais ce que je veux, si c'est pour jouer, je vais jouer, si c'est pour des mots sur lesquels je lutte, je vais chercher sur Google. C'est une sorte de liberté. Parce que, on a beau avoir des dictionnaires, la vie va à une telle vitesse, le vocabulaire ça prend une extension incroyable. J'aime bien retoucher mes photos avec Picasa et faire des petits montages, type souvenir de vacances. Je suis sur Facebook depuis 2010, c'est une de mes belles-filles qui m'a dit de créer un compte. Je parle avec mes petits-enfants. J'ai une trentaine d'amis sur Facebook. Je suis des pages mais je me suis désabonnée de certaines. Par exemple, faire tourner des fleurs, comme pour la journée du cœur (des chaînes), ça je ne fais pas. **Gisèle, 86 ans**

J'arrive pas à écrire en français. Si je veux acheter quelque chose, je parle et je dis « je veux un vélo pas trop cher » et après ils me font sortir toutes les choses que j'ai besoin. Je fais ça avec le téléphone ou la tablette. Ce que je dis moi avec ma bouche, ça s'écrit sur l'écran. Et ça marche bien. C'est comme quand je parle avec vous. C'est plus facile. J'utilise la tablette pour ça. **Hasna, 61 ans**



Allez, je vais essayer !

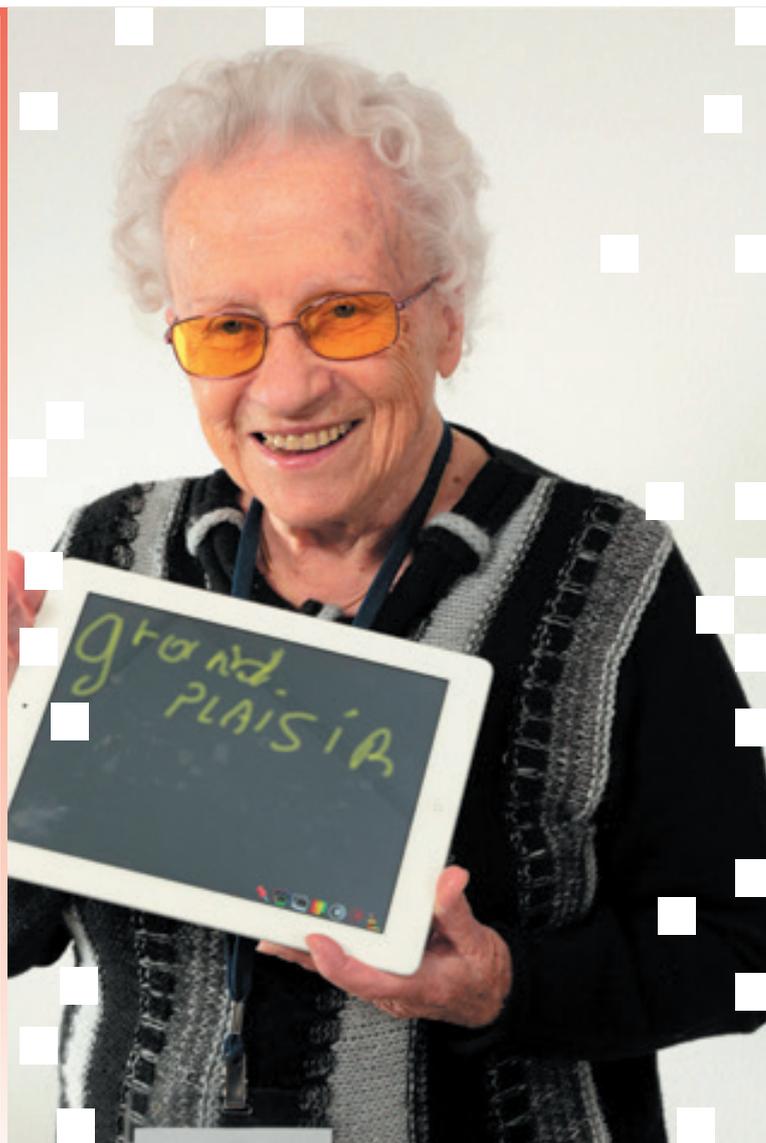
J'utilise Internet depuis au moins sept ans. C'est parce que j'ai vu un de mes arrière-petits-fils avec une tablette et je me suis dit, eh bien, ce gosse de 8-9 ans, il joue avec ça et toi la vieille, à ton âge, tu ne sais pas. Au début, j'étais contre mais quand j'ai vu le petit, je me suis dit pourquoi toi, tu ne peux pas. Et comme j'étais de moins en moins autonome et que ma fille me poussait à essayer, je me suis dit, allez, je vais essayer ! C'était un désir. Si on veut, on peut ! Ça a marché, c'est comme quelqu'un qui va à la mer, qui ne sait pas ce qui doit faire pour nager mais qui arrive à tenir quand même sur l'eau. J'ai appris toute seule et quand j'ai des problèmes, j'appelle ma fille ou d'autres personnes pour me dépanner. **Martine, 94 ans**



Dans ma vie professionnelle, je n'avais jamais utilisé d'ordinateur.

J'utilise Internet depuis cinq ans. Dans ma vie professionnelle, je n'avais jamais utilisé d'ordinateur. Je suis parti en retraite en 1993. Il y avait juste des machines à écrire. C'est mon infirmière qui m'a aidé à utiliser l'ordinateur. Comme je m'ennuyais, elle m'a dit mais prends un ordinateur et c'est bien tu verras. Et j'ai trouvé ça très bien. Je pouvais rester des après-midis pour le tripoter. Au début, j'y allais beaucoup car je voulais savoir m'en servir. Elle m'a montré un peu. L'apprentissage s'est bien passé. Après j'étais quand même cinq ans plus jeune. J'étais déjà en fauteuil roulant mais ça a été. Je lui disais, je voudrais faire ça, tu peux m'aider j'y arrive pas ? Elle me montrait et après c'était bon. D'ailleurs maintenant encore, elle me dit si t'as besoin de moi, tu me le dis.

Jeanine, 90 ans



RECOMMANDATION N°6

Ne pas résumer l'usage numérique à l'accès aux droits et associer Internet au plaisir d'utiliser.

Généralisation de l'e-administration et manque de solutions concrètes pour l'ensemble de la population et tout particulièrement pour les plus âgés ont conduit à l'urgence. Par manque d'anticipation, des millions de Français se trouvent en incapacité de pouvoir faire une démarche devenue basique comme déclarer ses revenus. Répondre à cette urgence est indispensable mais le numérique est en train de devenir synonyme, pour un grand nombre, de contraintes, d'usage rébarbatif qui renvoient à des situations d'échec. Pourtant, le numérique offre de nombreuses possibilités dont le maintien du lien social.



Ça vous ouvre une porte sur le monde

Je lis les journaux principalement français. J'ai un journal anglais que je consulte aussi. Je regarde mes comptes. Je regarde un site pour lequel j'ai quelques sympathies, pour voir s'il y a du nouveau. Un site d'une association. Après je regarde des thématiques, s'il y a des thématiques que j'ai ratées et dont le thème m'intéresse, je regarde si c'est en replay et je peux les écouter. Ça m'apporte des joies, des plaisirs, des bouffées de colère. J'ai beaucoup d'émotions. Quand on est enfermé pour des raisons de santé ou qu'on n'est pas trop bien, ça vous ouvre une porte sur le monde. Je préfère le contact humain, mais en même temps, disons que si mes contacts humains revenaient, que j'étais en forme, je garderais toujours un œil sur l'ordinateur et les messages et ce qu'il peut m'apprendre. **Liliane, 78 ans**

Je ne pourrais pas envisager l'avenir sans Internet. Là maintenant, je commence à en avoir besoin. J'ai un besoin d'Internet. Pour moi, ça serait difficile. Moi j'ai envie de m'éclater sur Internet. Les jeux, pourquoi pas ? Les films, j'aimerais bien les regarder. Avec ma sœur, elle m'a montré des photos sur l'ordinateur de son fils (mon filleul) de son voyage au Vietnam, c'était extraordinaire. Quand je reçois un mail de ma sœur, mes frères, c'est bon je vois qu'ils sont encore en vie. Ça m'arrive de les relire de temps en temps. J'aimerais bien apprendre à envoyer des photos par mail car je ne sais pas faire. Les réseaux sociaux, je ne sais pas m'en servir. J'aimerais bien en avoir mais pas tout de suite, faudrait d'abord que j'ai un ordinateur et faudrait que je le fasse de manière prudente ça peut être dangereux mais je sais pas. Lorsqu'on entend les infos sur ces réseaux sociaux, ça peut faire amener des drames, des infos pour embêter une personne, et elle peut se suicider. Des mauvaises intentions de personnes sur Internet.

Pierre, 68 ans

Mon ordinateur, c'est comme un copain

Mon ordinateur, c'est comme un copain, c'est un partage de vie. Quand je reçois un mail d'un proche, ça veut dire qu'on pense à moi. Sans Internet, c'est triste, il me manque quelque chose. Lire mes mails, mon Facebook, tout ça, ça fait partie de la vie maintenant et donc je ne vis pas comme je voudrais vivre quand je n'ai pas Internet, pas aussi bien. **Gisèle, 86 ans**



Ce que je trouve extraordinaire, c'est que j'ai retrouvé des gens

Je vais sur Facebook. Je suis amie avec des bénévoles d'ici, des bénévoles étrangers, d'autres personnes accompagnées. C'est pas particulièrement parce que ce sont des petits frères, c'est parce que ça se passe bien avec eux. Ce que je trouve extraordinaire, c'est que j'ai retrouvé des gens de familles que je connaissais à Saint- Mandrier (un village du Var) où j'ai grandi. Des familles italiennes et je les trouve sur Facebook. Je les contacte tout en ne les connaissant pas directement. Moi, j'ai connu que leurs grands-parents et les gens me répondent ! Je fais beaucoup de recherches sur Google, dans une discussion on cherche un mot, la capitale d'un pays. Je ne prends plus le dictionnaire, c'est pour les vieux machins, moi je vais sur Internet ! Avec les petits-enfants, je vais voir ce qu'ils mettent sur Instagram. Le temps que j'y passe, ça dépend, c'est selon l'état de la bête ! Si je suis en forme ou pas. Tous les jours, j'envoie un message à une de mes filles qui vit en Asie. Utiliser Internet, ce n'est pas plus difficile que faire autre chose. **Martine, 94 ans**

Regarder une vidéo, c'est facile

Les actualités, je regarde sur YouTube. Parfois je regarde un chanteur ou une émission en replay. Regarder une vidéo, c'est facile. Je regarde la météo aussi sur Google. Je regarde aussi les photos de la maison de vacances où on part avec les petits frères des Pauvres à La Seyne-sur-Mer Je suis allée voir le site Internet de la maison pour me renseigner. C'était très bien de voir avant sur les photos, combien de chambres, à quoi ça ressemblait. Tous les jours, je regarde mes comptes bancaires. J'achète beaucoup les vêtements. Car je ne peux pas les essayer en magasin donc je les regarde sur Internet. Vêtements et chaussures. J'achète parfois une cafetière, un petit four électrique, une plancha, du matériel petit électroménager. Oui. **Jeanine, 90 ans**



Si vous voulez salir quelqu'un tout en restant inconnu, vous pouvez le faire

Internet m'apporte du plaisir. C'est pour ça que je ne vais pas être scotché devant sinon le plaisir s'en va. Je ne veux pas être tributaire de ça. Enfin indirectement je le suis, parce que si j'ai besoin de savoir, si je veux, je regarde dans mon Larousse, mais il y a des choses que je trouverai plus rapidement là-dessus qu'en cherchant dans des bouquins. C'est une bonne et une mauvaise chose en même temps. La bonne, ça nous permet d'accéder à énormément de services. La mauvaise c'est les réseaux style Facebook, Instagram, des trucs comme ça. Ça c'est bon et c'est mauvais, ça permet de retrouver des amis, des gens avec qui j'étais à l'école. Ça peut être positif pour avoir des nouvelles de certaines personnes. Savoir un peu comment ces gens font, ils donnent des endroits à visiter, c'est pas mal ça aussi. Mais ça peut être négatif. Si vous voulez salir quelqu'un tout en restant inconnu, vous pouvez le faire. C'est ce que je reproche à internet. Attaquer quelqu'un, c'est facile. **René, 64 ans**



RECOMMANDATION N°7

Installer un univers « web-friendly » dans le quotidien des personnes âgées

Installer un contexte facilitant, dans des lieux fréquentés par les personnes âgées, y compris dans des lieux collectifs comme par exemple les EHPAD* ou les USLD**, est essentiel pour leur permettre d'accéder et de s'intéresser aux outils numériques.

Des lieux ouverts à tous existent mais ils sont très peu fréquentés par les personnes âgées et sont souvent concentrés sur de la médiation numérique pour les démarches en ligne. Les pouvoirs publics ne peuvent pas s'appuyer uniquement sur les MSAP ou les EPN pour résorber l'exclusion numérique des personnes âgées, ces lieux ne sont pas fréquentés par nos aînés. Comme ils ne voient pas, surtout pour les plus âgées, l'intérêt du numérique, ils ne s'y déplacent pas ou très peu. **Il est important de procéder autrement en équipant les lieux de vie de nos aînés tout en tenant compte des différences de territoires car les lieux fréquentés par nos aînés ne sont pas les mêmes d'un endroit à un autre.**

* Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

** Unité de soins de longue durée.

A la maison de repos, il n'y a pas Internet

On dit les personnes âgées, il faut qu'elles s'y mettent, tout va passer par l'ordinateur, nanananana. Mais la personne âgée, elle a des problèmes de santé, elle va à l'hôpital, et bien à la maison de repos, il n'y a pas Internet. A l'hôpital impeccable, mais après rien ! **Gisèle, 86 ans**

L'éclairage de...**François-Xavier Turbet Delof,**

Directeur adjoint Développement-Qualité des établissements des petits frères des Pauvres

Pourquoi vouloir équiper les établissements des petits frères des Pauvres en équipements numériques ?

C'est important que les personnes âgées, même les plus fragiles, fassent entièrement partie de notre société et puissent accéder aux mêmes technologies, aux mêmes niveaux d'information et de communication que les autres. Il faut aussi leur donner les moyens de pouvoir faire face aux évolutions qui s'imposent à nouveau, comme la dématérialisation des démarches administratives. Il existe un certain nombre d'EHPAD qui proposent des ateliers numériques mais on constate que la difficulté est de passer d'une phase de sensibilisation et d'usage collectif à un usage individuel. C'est vraiment ce passage là que nous avons envie de faire franchir aux personnes accompagnées dans nos établissements. De passer du stade de l'information, de la

Qu'il y ait du plaisir à découvrir, du plaisir à apprendre. C'est essentiel de susciter l'envie, de montrer aux personnes qu'elles sont capables

sensibilisation, éventuellement du « faire avec eux » au stade d'une certaine autonomie spontanée. Les premiers retours que nous avons sur nos expérimentations, ce sont des personnes qui sont dans le refus au premier abord, « ça ne

m'intéresse pas, je n'en ai pas besoin, je ne suis pas capable » et qui arrivent à franchir cette barrière quand on leur donne envie. En général, cette première étape passe par des approches très simples et ludiques. C'est souvent par le ludique qu'on apprend le mieux.

Qu'il y ait du plaisir à découvrir, du plaisir à apprendre. C'est essentiel de susciter l'envie, de montrer aux personnes qu'elles sont capables. Quand on se sent en difficulté, le premier réflexe, c'est de dire « ce n'est pas pour moi ». Une fois cette première étape franchie, il est plus facile de travailler sur quelque chose de plus approfondi pour un usage personnel.

**Quelles vont être les spécificités de cet univers « web-friendly » ?**

Nous sommes là pour mettre le pied à l'étrier et pour permettre aux personnes que nous accompagnons de connaître l'usage mais aussi le réseau qu'il y a autour. Aujourd'hui, notre société fonctionne beaucoup en communautés d'intérêts alors que l'on n'arrête pas de parler d'individualisme. Notre expérimentation permet aussi d'établir de façon simple des liens entre résidents de l'établissement, des résidents des autres établissements, et des contacts extérieurs comme des membres de la famille ou des amis. Cette création de réseau est une dimension importante sinon l'intérêt de la personne risque de s'étioler. Sans interconnexion, sans interactivité, les personnes risquent de perdre l'intérêt qu'elles avaient trouvé, et c'est important de réintroduire les personnes âgées dans une dynamique de communauté. Etre dans la vie, c'est être dans des cercles d'appartenance. Je pense par exemple à une dame que nous accompagnons qui est passionnée de Scrabble. Peut-être que l'accès au numérique va lui permettre de trouver d'autres passionnés pour jouer avec elle.

Peut-être que le jeu en ligne lui donnera confiance pour pouvoir fréquenter un club de Scrabble. Le numérique peut être aussi un vecteur de relations sociales qui va générer de nouveaux centres d'intérêt, de discussion, d'échanges avec les autres. Nous avons fait le choix, pour cette expérimentation, de tablettes adaptées autant pour les personnes âgées que pour les bénévoles et les salariés, des outils qui nous paraissent mettre l'accent sur une utilisation très ludique, qui peuvent permettre de créer facilement des connexions internes et externes et créer cette notion de communauté.

Est-ce que l'usage va être le même pour les différents établissements ?

Ce qui est intéressant, c'est que la première phase d'équipement numérique concerne des établissements différents et des publics différents : des petites unités de vie pour des personnes âgées, une pension de famille avec des personnes en grande précarité et une maison de vacances avec le passage de personnes accompagnées et de bénévoles. Et ces publics différents vont sûrement entraîner des usages différents. Et pour nous, les enseignements de cette première phase d'équipement sur quatre sites pilotes vont être très intéressants. On peut imaginer que, sur de l'hébergement temporaire, l'usage soit plus sur des relations avec l'entourage. On voit déjà que dans les petites unités de vie, comme aux Demeures du Parc à Nantes, le numérique est un outil de mobilisation collective au travers des activités ludiques. Appréhender l'outil, le désacraliser, prendre du plaisir ensemble. Dans les pensions de famille, on peut imaginer que l'usage sera plutôt centré sur la recherche d'informations sociales et les démarches administratives. Et c'est aussi à nous de nous adapter, de trouver les bons modes d'usage : comment s'organiser et mettre le mieux possible à disposition des tablettes dans des maisons de vacances avec beaucoup de passage ? Et de nous réinterroger régulièrement, modeler les outils pour être au plus près des attentes et des besoins. Nous espérons susciter l'envie et en créer d'autres !

Quelles sont les limites du numérique ?

Le numérique peut être une vraie source de mieux-être comme aussi le pire risque d'exclusion. Ne favorisons pas un mouvement de déshumanisation en



gardant toujours à l'esprit les questions éthiques. Le numérique ne doit pas être au détriment des relations humaines et nous apporter bien-être et confort sans pression ou isolement supplémentaires. On le voit, le numérique s'est imposé à nous, tout comme les téléphones portables sans pour autant avoir détruit le relationnel. On voit de plus en plus d'expériences, comme un dispositif connecté porté par la personne âgée en EHPAD qui permet, 24 heures sur 24, de géolocaliser la personne et connaître ses paramètres médicaux (tension, température, etc.). Un tel dispositif peut être utile pour des personnes avec des troubles cognitifs qui pourraient retrouver une certaine liberté tout en rassurant les équipes soignantes et les familles mais une surveillance accrue et la transmission de données sensibles peuvent entraîner une baisse de la qualité de l'accompagnement relationnel. Il ne faudrait pas que le numérique devienne

Ne favorisons pas un mouvement de déshumanisation en gardant toujours à l'esprit les questions éthiques.

une variable d'ajustement économique où l'humain n'interviendrait qu'en dernier recours, comme n'intervenir que si une personne n'a pas pris son médicament au lieu de passer s'assurer qu'elle va bien le prendre. L'usage du numérique au quotidien

est un outil d'amélioration des conditions de vie ; ça peut être un outil de création de réseau, ça peut être un outil d'humanisation des personnes. Mais il ne faut pas que l'usage du numérique se fasse au détriment de la vie sociale et devienne un outil qui renforce l'isolement parce qu'on va dire aux personnes « Vous n'avez qu'à regarder sur votre tablette ». Certains pourraient même être tentés de réduire le personnel des établissements en installant, par exemple, une sorte d'indicateur sur la tablette où les personnes appuieraient toutes les heures pour signaler qu'elles vont bien. La vigilance s'impose.

RECOMMANDATION N°8

« Donner l'envie d'avoir envie » à nos aînés :

■ En évaluant finement leurs besoins, leurs attentes, leurs sources d'intérêt et leurs freins.

Les pouvoirs publics misent beaucoup sur le développement des Maisons de services au public (MSAP) et des espaces publics numériques (EPN) avec la fourniture du « pass numérique » (sur le modèle des tickets restaurants) pour contribuer à résorber l'exclusion numérique qui pénalise des millions de personnes mais, nous l'avons vu, ce ne sont pas des lieux fréquentés par les personnes âgées. Ce constat de lieux où certains publics en situation d'exclusion numérique ne se déplacent pas a d'ailleurs été partagé lors de la Journée nationale de la cohésion sociale et du numérique organisée par le ministère des Solidarités et de la Santé en mai 2018 par Antoine Darodes, Directeur de l'Agence du Numérique : « *Nous devons réfléchir aux moyens d'inciter le public visé à se rendre au sein des espaces d'acculturation numérique, qui doivent être visibles, attirants, et rassurants... Cependant, une partie de la population hésite à venir dans les lieux de médiation numérique.* » Autant ces lieux paraissent de bonnes

pistes pour aider certains types de populations, autant concentrer uniquement la lutte contre l'exclusion numérique sur ces espaces a de fortes chances d'être contreproductif. Le « pass numérique » risque aussi d'être un échec auprès des aînés qui ne se sentiront pas concernés.

Résorber cette exclusion, c'est surtout passer par une connaissance fine des publics spécifiques avec des besoins et des attentes qui varient en fonction des âges, des typologies socio-économiques comme des territoires, des freins et des peurs. Changeons d'approche et « allons vers » au lieu de ne proposer que des modèles calqués sur une stratégie globale.

■ **En proposant une approche personnalisée**, ludique, conviviale, sans complexifier ou mettre en situation d'échec. « Faire avec » la personne pour la laisser décider par elle-même de l'intérêt qu'elle peut y trouver.

■ **En permettant aux bénévoles de plus de 60 ans de s'investir dans l'utilisation du numérique.**

L'éclairage de... Coline Cosserat, coordinatrice nationale du bénévolat des petits frères des Pauvres



Pour faire face à ces changements et permettre à chacun de s'adapter, de s'inclure dans cette démarche, le parrainage et la solidarité inter-équipes sont de véritables atouts.

Les petits frères des Pauvres considèrent tout nouveau bénévole comme une chance, un nouveau regard qui, mêlé aux plus anciens, enrichit le collectif et le projet commun. En 2017, 12 127 bénévoles se sont investis au sein de l'Association, des femmes, des hommes aux profils très variés. L'Association attire de plus en plus de jeunes et d'actifs. Ils représentent plus de 69 % des nouveaux bénévoles accueillis dans l'année. Pour autant, la proportion des plus de 60 ans dans le bénévolat de l'Association s'établit à 48 %. L'un de nos enjeux est de permettre à chacun de vivre une vie associative riche, faite d'échanges, de rencontres régulières, de moments forts à vivre ensemble. Esprit convivial, plaisir de se retrouver et d'agir ensemble font partie de nos missions. Afin de maintenir du lien entre eux malgré la distance, de s'organiser plus facilement, de s'informer, les bénévoles utilisent de plus en plus le numérique.

A la Plateforme Bénévolat*, le parrainage a permis d'intégrer dans l'équipe une bénévole qui ne maîtrisait pas l'outil informatique. Cette nouvelle bénévole, âgée d'une cinquantaine d'années, souhaitait assurer une mission administrative. Elle a accepté avec plaisir d'être soutenue par un parrain pendant près de deux mois. Son parrain bénévole l'a soutenue dans ses premiers pas et a été à ses côtés pendant plusieurs permanences pour la sensibiliser au numérique. « *Je me suis accrochée, cela a été laborieux, mais aujourd'hui, je suis en capacité de surfer sur le net et surtout de transférer des propositions de bénévolat par mail à l'ensemble du réseau. Cela me permet, désormais, d'être autonome pour mes*

démarches administratives personnelles ». Au sein de cette même équipe, le déploiement d'un nouvel outil, pour transférer les propositions de bénévolat, a, dans un premier temps, inquiété quelques bénévoles peu à l'aise avec l'usage d'Internet. L'arrivée d'une salariée mise à disposition dans le cadre d'un mécénat de compétences et le soutien des jeunes bénévoles « connectés » auprès des plus anciens a rencontré un grand succès. La doyenne de l'équipe, âgée de plus de 80 ans, a surmonté ses appréhensions. Elle utilise, désormais, cet outil avec habileté. Chez les petits frères des Pauvres, la vie associative et l'intergénérationnel entre bénévoles contribuent au développement de la solidarité dite « numérique ».

Chez les petits frères des Pauvres, la vie associative et l'intergénérationnel entre bénévoles contribuent au développement de la solidarité dite « numérique »

* La Plateforme Bénévolat des petits frères des Pauvres est une équipe de bénévoles qui assure le 1^{er} contact avec des personnes désireuses de s'engager. Des permanences téléphoniques sont tenues par les bénévoles du lundi au samedi midi. Le numéro d'appel 0800 833 822 est gratuit.

« Naviguons ensemble », le programme des petits frères des Pauvres du Canada

Initié en 2013, le programme *Naviguons ensemble* des petits frères des Pauvres canadiens permet d'initier des personnes âgées accompagnées à l'Internet en utilisant une tablette. A ceux qui se sentiraient intimidés, cette technologie ouvre sur de nouvelles « choses à faire » avec les personnes du 4^e âge. Même si ce programme ne vise pas, à terme, l'acquisition de compétences, il permet de créer du lien social et une autre approche de l'accompagnement ; il permet aussi de répondre à l'intérêt grandissant des personnes âgées à l'égard de l'univers technologique. Les populations ciblées sont essentiellement les plus de 75 ans,



Je me dis que je suis largué

J'ai déjà vu Internet. Quand je vois écrire une lettre aujourd'hui, je suis impressionné par rapport à la machine à écrire. Je raisonne comme un vieux mais je raisonne par rapport à ce j'ai vu. Y'a certaines choses suivant ce que je vois ça peut m'intéresser. Et ce n'est pas parce que ça m'intéresse que je suis capable. Internet, c'est de l'algèbre pour moi. Moi j'ai mon certificat d'études, c'est tout ! Internet, si j'étais capable de le faire marcher, peut-être que je trouverais quelque-chose qui m'intéresse. Mais je suis incapable moi. Je ne me vois pas pianoter sur un clavier. Moi dans ma petite tête je me dis que je suis largué. **Roger, 85 ans**

en situation d'isolement, les personnes âgées à mobilité réduite sortant peu ou pas. Le programme permet d'annuler les trois facteurs clés de l'exclusion numérique, à savoir :

- Le manque d'équipement : la tablette, la trousse et les applications sont fournies,
- L'accessibilité à l'équipement : les bénévoles se déplacent au domicile de la personne âgée,
- L'appropriation : le bénévole est là pour montrer comment la tablette fonctionne.

Le respect du rythme et des envies de la personne sont primordiaux. La tablette est présentée comme un jeu et la personne âgée peut la manipuler. L'apprentissage passe très souvent par la découverte (Google Earth, YouTube, Wikipédia), la stimulation intellectuelle (quizz culturels, mots croisés), l'art (sites de musées, applications de dessin ou de peinture) ou l'actualité. La connaissance des sources d'intérêts de la personne facilite l'utilisation. Une personne passionnée de sports va pouvoir consulter les sites de sport, une personne férue d'histoire, de jardinage, de musique va pouvoir, de recherche en recherche, se

documenter sur son sujet préféré. Ce programme a été créé en partenariat avec la Chaire stratégique de recherche UQAM* sur le vieillissement et la diversité citoyenne et la Chaire UNESCO en communication et technologie pour le développement de l'UQAM. Il a aussi été déployé auprès des étudiants de cette université lors d'une activité de sensibilisation. Un mémoire sur l'inclusion numérique des aînés et l'influence de l'utilisation des tablettes numériques sur les rapports sociaux est actuellement en rédaction. Les petits frères des Pauvres du Canada ont déjà constaté que la courbe d'apprentissage des personnes accompagnées qui en ont bénéficié dépasse les attentes. La technologie intéresse vivement les aînés qui manifestent le désir de répéter l'expérience. Ce programme a été réalisé en partie grâce à la participation financière de Ressources humaines et développement des compétences Canada / Service Canada, dans le cadre du programme *Nouveaux Horizons pour les aînés*.

* Université du Québec à Montréal.



RECOMMANDATION N°9

Former les personnes âgées qui le souhaitent avec une approche personnalisée et favoriser leur autonomie.

Il est essentiel de baser l'approche en fonction de leurs centres d'intérêt, tout particulièrement pour les personnes âgées les plus isolées qui n'ont personne autour d'elles, qui ne bénéficient d'aucune solidarité familiale pour les aider dans leur accès au numérique. Il est également important de permettre aux internautes en demande de se perfectionner sur ces outils en constante évolution.

Il est aussi essentiel de ne pas générer une sorte de « perte d'autonomie institutionnalisée » en n'offrant qu'une aide en faisant « à la place de ».

Permettons aux personnes âgées, même les plus fragiles ou isolées, d'arriver à faire des choses par elles-mêmes. Faire juste « à la place de » risque de créer une dépendance à autrui qui n'est pas souhaitable, renforcer le repli sur soi, le sentiment d'inutilité. Mettons tout en œuvre pour favoriser l'autonomie de nos aînés, y compris dans leur usage du numérique.



J'ai envie d'apprendre

J'ai envie d'apprendre. Je ne me résous pas. J'exagère aussi dans mes réactions parce que je suis pressée, j'ai envie que ça marche. Parce que quand ça marche, ça libère, il y a moins de tension. Quelqu'un d'autre que la famille ouvre des portes de connaissance sur d'autres gens, sur d'autres mondes, c'est beaucoup plus enrichissant. Ces vases clos, il ne faut pas qu'ils soient hermétiques. Quand on n'a pas les bases, on n'arrive moins bien à comprendre certaines choses techniques. Autrement je poursuis mon petit train-train qui me cause bien du plaisir. Comment je vois l'avenir, je trouve que ça nous aiderait à rester dans le coup plus longtemps si on pouvait avoir de l'aide.

Liliane, 78 ans

J'ai suivi des cours d'informatique

J'ai suivi des cours d'informatique il y a quelques temps donc j'ai utilisé Internet pour savoir s'en servir. C'était parce que je veux m'acheter un ordinateur mais c'était aussi pour le plaisir, pour faire tous mes papiers par Internet et ne pas avoir de problème après. Les petits frères des Pauvres m'ont remboursé une partie des coûts de la formation. C'était moitié, moitié, 50/50. C'était très bien. C'était une initiative personnelle car je ne voulais pas rester inactif parce que quand on est à la retraite je voulais faire quelque chose et il fallait Internet. Je ne voulais pas rester inactif et surtout essayer de connaître d'autres personnes. Je voulais savoir comment ça marche. On m'a dit il ne faut pas avoir peur d'un ordinateur. J'ai dit « bon d'accord ». Je n'avais pas peur mais un peu d'appréhension par rapport aux autres personnes avec qui j'allais suivre la formation. Et ça s'est bien passé. On a fait un exercice aussi où il fallait choisir une ville à plus de 400 km de Paris et s'y balader et moi j'avais choisi Toulouse. Et c'est comme ça que j'ai visité une grosse partie de Toulouse (pas toute la ville mais une grosse partie). J'ai indiqué Toulouse 31 000 sur l'ordinateur puis le Capitole et là j'ai visité. On voyait les commerces, les rues piétonnes, je me suis promené sur le Canal du midi, on pouvait bouger. J'ai trouvé ça exceptionnel. Je ne connaissais pas du tout. J'y suis allé une fois en 1959 à Toulouse donc ça remonte. J'étais gamin. Aussi, l'exercice de parler anglais avec quelqu'un par Internet. Ça m'a drôlement servi tout ça.

Pierre, 68 ans



L'éclairage de... Corentin Voiseux,

Directeur général d'Hypra, représentant de la filière #handitech au Syntec Numérique
Hypra propose des formations pour les personnes déficientes visuelles, âgées ou réfractaires à l'utilisation d'un ordinateur avec un PC à accès universel, des heures de formation et une assistance.

Le témoignage de Benoît Calmels, Délégué Général de l'UNCCAS, montre une chose qu'Hypra défend depuis sa création en 2015 : susciter le désir de numérique est la première étape indispensable de l'inclusion numérique. Avant même de penser d'accompagnement aux usages, il faut penser acculturation. L'acculturation, en amont, désigne tout le savoir-faire qui consiste à démystifier, à positiver les représentations de la technologie, à faire connaître les usages, à rassurer, à mettre en confiance, de manière à construire une rampe d'acceptabilité mentale et psychique vers la technologie. C'est seulement ce savoir-faire qui garantit qu'aucune personne du 3^e ou du 4^e âge, réfractaire, isolée, angoissée, défiante par rapport à ses propres capacités, ne sera laissée sur le bord du chemin pour de mauvaises raisons. Il s'agit donc d'une première étape indispensable.

Une technologie adaptée est importante

Une fois le principe technologique accepté, une seconde étape consiste à conseiller sur le choix d'une technologie pour les primo-accédants ou ceux en difficulté avec leur technologie existante. Là réside le dilemme classique entre ordinateurs et tablettes. L'ordinateur reste l'outil le plus « émancipateur » (d'après Pascal Plantard, anthropologue des usages du numérique) et au plus grand potentiel préventif. En cas de pertes de facultés sensorielles ou motrices, l'ordinateur pourra s'adapter à l'évolution de la situation de chacun(e), là où la tablette sera beaucoup plus vite limitante car le tactile est une source de complexité d'accès pour les plus fragiles. La troisième étape consiste à personnaliser la technologie en fonction de chaque profil avant de la mettre entre les mains de chaque individu. En fonction de sa connaissance du clavier, des usages projetés, de sa vue, d'éventuelles difficultés motrices, de son profil cognitif, chaque ordinateur que vend Hypra - que l'on appelle le « PC à Accès Universel » - sera préparé et configuré pour être prêt-à-emploi pour chaque

contexte. Cela permet de lancer des applications au démarrage, de configurer une boîte mail, des raccourcis clavier, l'affichage, le clavier etc. pour que la personne puisse trouver un usage adapté à sa situation. Cela participe aussi de l'acceptabilité que de savoir que la technologie est susceptible d'une grande souplesse pour s'adapter au profil de chacun(e).

C'est seulement une fois ces trois premières étapes effectuées, que peut commencer dans de bonnes conditions l'accompagnement personnalisé dans les usages. Le programme de formation est construit à partir d'une fine analyse des besoins en amont menée via une méthodologie qui nous permet de construire un parcours d'usage et un programme de formation, soumis au consentement de la personne. Ce consentement permet de consolider encore son implication active lorsque cela est nécessaire.

La personnalisation de la technologie, de la formation et de l'assistance est essentielle

L'activité de formation requiert psychologie, décentrement, bonne connaissance de l'environnement sociologique de la personne, c'est un « vrai métier » qui ne s'improvise pas et qui requiert une très bonne préparation en amont et de bons fondamentaux en sciences humaines. Pour que cette formation ne soit ni scolaire (et infantilissante) ni rébarbative, le formateur effectue des allers-retours entre pratique pure insérée dans un contexte d'usage réellement projeté, et des éléments de culture numérique qui permettent de donner une compréhension et des clefs plus globales de la « face cachée » de l'outil. La personnalisation que propose Hypra dans les usages s'effectue via une prise en main de l'ordinateur à distance. Cette

distance permet à la fois de réduire la durée des séances de formation pour s'adapter à la fatigabilité de chacun(e) tout en permettant de garder une trace de ce qui a été vu via un enregistrement vidéo et audio. L'infrastructure d'Hypra permet aussi de repérer simplement ce qui est frappé au clavier et de voir l'écran de la personne formée, ce qui permet de l'orienter en temps réel sans difficulté, voire de montrer en direct comment réaliser une démarche alors même que la personne est confortablement installée chez elle. C'est le même dispositif de prise en main personnalisée à distance qui permet d'apporter une assistance sur le vif à chaque personne en cas de fausse manœuvre, de questions ou d'angoisse. Le principal moteur (ou « driver ») psychologique de la personne formée reste le plaisir et il restera donc le premier objectif du formateur. Mais le plaisir ne peut venir que lorsque la confiance est installée. La doctrine d'Hypra consiste à penser que les ateliers collectifs de sensibilisation/acculturation au numérique pour en favoriser l'acceptabilité peuvent être réalisés en groupe, tout comme d'ailleurs les ateliers de perfectionnement sur des technologies préexistantes sous réserve

La personnalisation et l'acculturation constituent donc les deux piliers d'une vraie réponse à l'enjeu de l'exclusion numérique des personnes du 3^e et du 4^e âge

que ces technologies soient homogènes. En revanche, la personnalisation à la fois de la technologie, de la formation et de l'assistance à distance, nous paraît être une condition sine qua non pour que les publics réfractaires, isolés, fragiles, ou handicapés, puissent véritablement en faire un levier d'autonomie, de lien social et d'ouverture sur le monde. La personnalisation et l'acculturation constituent donc les deux piliers d'une vraie réponse à l'enjeu de l'exclusion numérique des personnes du 3^e et du 4^e âge, qu'un simple effet de « remplacement générationnel » ne résoudra certainement pas.

C'est avoir une vraie formation

Ce qui pourrait m'aider, c'est avoir une vraie formation. Moi je ne veux pas rester sans rien faire. Il faut que je sorte. Non, je n'ai pas cherché de formation à ce jour. Un jour par semaine c'est comme cinq minutes par jour, c'est pas assez pour apprendre et bien retenir. Malgré, je suis inscrite à Pôle emploi, j'ai jamais eu de proposition pour des formations sur Internet ou l'ordinateur.

Hasna, 61 ans



Je suis curieux de nature

J'aimerais pouvoir communiquer avec pas seulement l'Europe. Pouvoir communiquer avec des gens et pouvoir savoir comment se passe leur vie là-bas. J'aimerais aussi communiquer pour des livres. Parce qu'il y a des livres qu'on ne trouve plus et que j'aimerais trouver, comme certains bouquins de restauration. Je suis curieux de nature.

René, 64 ans

RECOMMANDATION N°10

Lancer un plan national d'envergure de lutte contre l'exclusion numérique des personnes âgées piloté par les pouvoirs publics.

Il est essentiel de réunir tous les personnes impliquées (Etat, administrations territoriales, acteurs sociaux, secteur associatif, chercheurs, professionnels de la médiation numérique sans oublier les personnes âgées).

La lutte contre l'exclusion numérique de nos aînés est une priorité nationale. Il est indispensable de ne plus empiler des rapports, des stratégies sans résultats notoires, des dispositifs généralistes qui ne rencontrent pas le public des aînés et de s'intéresser aux causes au lieu de « poser quelques pansements sur les plaies » ! Ce plan national doit comporter un diagnostic des besoins des personnes âgées, des différentes méthodes et expérimentations lancées par les nombreux acteurs et en évaluer les résultats. Mesurer l'efficacité va permettre d'en tirer des conclusions efficaces et d'engager concrètement la lutte contre l'exclusion numérique de nos aînés en utilisant, à bon escient, les économies budgétaires réalisées entre autres par la dématérialisation. Le rapport de France Stratégie sur les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique estime qu'un plan visant l'autonomie d'un tiers des personnes éloignées du numérique en France générerait un gain annuel moyen de 1,6 milliard d'euros. Oui, lutter contre l'exclusion numérique va générer des gains, d'où l'importance d'investir le plus rapidement possible dans cette lutte, nous avons déjà perdu trop de temps, il est indispensable de ne pas oublier les personnes âgées, y compris celles du 4^e âge. Nous y veillerons !

Humaniser les services, les démarches en ligne et l'accès aux droits

RECOMMANDATION N°11

Respecter le choix des irréductibles réfractaires et leur garantir, ainsi qu'aux personnes dont les difficultés (handicap, maladie, illettrisme...) ne permettront pas l'accès au numérique, un accompagnement humain, pour ne pas créer d'inégalités dans l'accès aux droits.



C'est le problème de la mémoire

J'ai des difficultés pour les démarches parce que je n'arrive pas à comprendre ce qui est écrit. C'est le problème de la mémoire. **Maria, 79 ans**

Les démarches administratives, c'est le seul souci

Ils ont dit qu'il fallait déclarer les impôts, j'ai écrit sur ma feuille que je n'avais ni d'ordinateur ni de portable et j'ai demandé comment il fallait que je fasse l'année prochaine, ils m'ont dit « vous ferez comme d'habitude », je recevrai mes papiers. Vous avez le choix dans tout. Je fais le choix de ne pas avoir de portable, j'ai un fixe et puis ça me suffit. La vie dans tout c'est ça. Et l'ordinateur, on veut faire comme tout le monde. Je n'ai pas envie d'être comme tout le monde. **Yvette, 75 ans**

Les démarches administratives, c'est le seul souci. J'ai entendu dire que les impôts, c'était la dernière année, l'année prochaine,

plus de quartier. Moi je ne l'ai pas fait jusqu'à présent, parce que ma déclaration d'impôt est préremplie, il y a déjà les chiffres et tout. Donc tout est rempli, je n'ai qu'à dater et signer. Je ne vais pas aller sur Internet m'embêter puisque j'ai déjà tout donc je me fais une photocopie pour moi et puis je la poste. L'année prochaine il faudra sans doute que je mette le doigt dans l'engrenage. Je me dis que c'est ma dernière année de répit. Parce qu'ils nous menacent tous maintenant, à partir de l'année prochaine on n'aura plus d'adresse. J'ai des copains, il ne faut pas le dire, ils disent qu'ils n'ont pas d'ordinateur parce qu'ils ne veulent pas le faire par Internet. Jusqu'à

présent ils s'en sont tirés, mais moi aussi. **Liliane, 78 ans**

Je ne fais pas mes démarches administratives sur Internet, j'aime bien le papier. Comme de temps en temps, j'ai la cervelle qui s'endort, si je n'ai pas compris, je peux relire le papier 10 fois. J'ai un peu peur de faire les démarches de la banque, je ne suis pas à l'aise. C'est ma fille qui s'en occupe. Pour les impôts, j'ai toujours un peu peur de me tromper. Alors, je vais au centre des impôts et ils m'aident. Ça fait trente ans que j'y vais. Je vais faire pareil l'année prochaine. J'espère qu'ils vont continuer à m'aider ! Je pense qu'ils vont continuer. **Martine, 94 ans**





L'éclairage de...
Yves Mouton,
 bénévole référent
 de l'équipe Paris Saint-Maur



Nous accompagnons des personnes âgées en grande précarité et nous assurons trois permanences bénévoles par semaine pour faciliter leur accès aux droits et leurs démarches administratives, avec l'appui des salariés. Désormais, toutes les démarches liées à la CNAV ou à la CAF sont numériques. Et les prestations requièrent la production de l'avis d'imposition. On peut faire aussi par Internet une demande de logement social, une demande d'allocation logement. Nous accompagnons des personnes qui, pour la plupart, n'ont pas d'ordinateur ou de vraies difficultés avec l'usage numérique. La première chose que nous faisons, c'est de créer une adresse mail pour les personnes, avec leur accord. Mais ce n'est pas suffisant, il faut aussi créer des espaces personnels sur tous les sites administratifs en ligne. Chaque site a sa propre ergonomie, il n'y a pas d'identifiant unique, chaque administration a son système d'identifiant et son propre espace personnel qui nécessite la création d'un mot de passe. Théoriquement, on ne devrait pas faire les démarches pour les personnes, ce sont leurs données pas les nôtres et ça soulève bien sûr des questions de confidentialité.

On rajoute des difficultés à des personnes déjà en difficulté

Les personnes que nous accompagnons sont mal à l'aise avec le numérique mais également avec la complexité de certaines démarches et peuvent être très rapidement confrontées à des ruptures de droit. Un exemple : la retraite, c'est une fusée à étages, avec la retraite de base, les retraites complémentaires et pour les personnes avec une retraite inférieure à 830€, le minimum vieillesse (ASPA) qui est une aide de l'Etat. Le minimum vieillesse, ça passe par la CNAV pour les personnes qui ont travaillé et la Caisse des dépôts pour celles qui n'ont pas travaillé. Et à tout ça, se rajoutent les contrôles : pour l'ASPA, on doit justifier que l'on est bien hébergé en France les six derniers mois. Et de plus en plus souvent, les justificatifs sont à envoyer par Internet avec des documents à scanner. Les personnes en grande précarité, en parcours de relogement n'ont pas de scanner. Les sites ne

permettent pas de stocker les documents et les justificatifs. Même la personne qui voudrait essayer de réaliser les démarches ne peut pas le faire. Nous sommes obligés de faire à la place.

La complexité peut amener à des situations désespérantes

Le numérique peut être pratique, rapide, efficace mais dès que quelque chose dysfonctionne, dès qu'il y a le moindre grain de sable, on se heurte véritablement à des murs. C'est un vrai parcours du combattant qui nécessite une très grande ténacité. On peut envoyer des dizaines de courriers, on peut laisser des messages de réclamation via l'espace personnel en ligne, il n'y a pas de réponse. On ne sait pas à qui s'adresser, on ne sait plus comment faire. Il n'y a pas d'adresse mail, et par téléphone, ce sont des plateformes avec un opérateur différent à chaque fois et des réponses standardisées « Votre dossier est en cours de traitement » qui ne permettent pas de

Le numérique peut être pratique, rapide, efficace mais dès que quelque chose dysfonctionne, dès qu'il y a le moindre grain de sable, on se heurte véritablement à des murs.

trouver rapidement les solutions. Nous avons, par exemple, des ruptures d'ASPA parce que les personnes ont oublié de renvoyer leur justificatif de résidence ou que leur justificatif a été mal transmis. Quand il y a interruption de paiement de la CNAV, ça peut mettre six mois à un an pour le rétablissement des droits ! Des personnes que nous accompagnons se sont retrouvées avec 20 à 100 euros par mois. Aux difficultés financières, se rajoutent les angoisses de ne pas savoir comment et quand la situation va s'arranger. Comme nous sommes là, nous déclenchons des avances financières mais une personne toute seule, sans aide, elle fait comment ? Nous sommes aussi confrontés à des aberrations comme les attestations de paiement de la CNAV qui obligent à retourner sur le site quatre jours après avoir fait la demande en ligne !

RECOMMANDATION N°12

Mettre fin à la complexité de l'e-administration et des sites de services. Penser aux utilisateurs !

Dématérialiser sans déshumaniser. Construire les sites en faisant participer et tester le tout auprès des usagers. Favoriser des ergonomies simples. Éviter de modifier trop souvent les interfaces pour permettre aux internautes les moins expérimentés de se repérer facilement. En mai 2018, à l'occasion des Journées de la société civile organisées par le Comité économique et social européen, AGE Platform Europe et le Forum européen des personnes handicapées ont d'ailleurs formulé une recommandation qui va dans ce sens : « Toutes les personnes, y compris les personnes âgées et les personnes handicapées, devraient participer dès le début dans le développement des TIC* pour les adapter à leurs besoins et souhaits. »

* Technologies de l'information et de la communication.

Ça va devenir obligatoire

Je sais que ça va devenir obligatoire de faire les impôts en ligne. J'irai me renseigner aux impôts en me déplaçant. Pour les démarches pour ma retraite, c'était trop compliqué. Une personne des petits frères des Pauvres a écrit aux organismes et on m'a aidé. Sans cette aide, c'était pas possible.

Pierre, 68 ans



Ça fait du boulot en plus

Je trouve que les sites ne sont pas très parlants. Il y a des sites, au lieu de faire simple, ils font compliqué. Vous allez sur le site d'Uber, c'est bordélique. Ce n'est pas bien construit. Tous les fournisseurs de services, la dernière mode c'est qu'ils ne mettent pas un numéro de téléphone. Ils se protègent, toutes les questions sont énumérées et il faut cliquer sur la bonne question. Ça indique que vraiment on n'est rien du tout. Le Bon Coin, au début ça allait et puis ils ont changé la présentation. Je m'aperçois que les photos que je veux récupérer pour mettre sur le Bon Coin, soit elles sont en PDF ça ne marche pas. Soit elles sont en JPEG. Je suis sûre que je me rends les choses plus difficiles, mais j'y arrive. Je ne sais pas pourquoi, c'est plus compliqué qu'avant. Avant, par exemple, je prenais une photo que j'avais mise sur Internet, je la mettais sur le bureau. Du bureau je pouvais la prendre et la mettre sur le site du Bon Coin, c'était facile.

Pour les impôts, ce qui me barbe, c'est que ça fait du boulot en plus. Pas du plaisir, c'est du boulot et en plus il faut faire les scans de ceci, de cela, je ne suis pas bien installée. Maintenant on reçoit des courriers d'EDF et compagnie. Une lettre dans la boîte à lettres, un mail sur mon adresse mail, pour me dire alors que j'ai répondu et que j'ai téléphoné, que je ne voulais pas qu'ils m'envoient faire ça par Internet. Moi je veux passer mon temps sur Internet pour le plaisir, autant que faire se peut. **Liliane, 78 ans**

RECOMMANDATION N°13

Préserver la participation citoyenne des exclus du numérique et leur permettre de prendre la parole sur des sujets de société.

De plus en plus de pétitions, de concertations citoyennes se déroulent essentiellement sur Internet. Par exemple, la consultation sur la réforme des retraites. Ce n'est pas parce que les personnes âgées ne sont pas directement concernées par cette réforme qu'elles ne peuvent pas avoir envie de donner leur avis. Les pouvoirs publics ont prévu une plateforme en ligne pour déposer son avis (<https://participez.reforme-retraite.gouv.fr/>) et seulement huit ateliers en région pour « débattre et approfondir les propositions de cette plateforme dans le cadre de débats participatifs que vous soyez étudiant, commerçant, agriculteur, en activité, à la retraite, fonctionnaire ou dans le secteur privé, au chômage ». Quatre millions de personnes de plus de 60 ans n'utilisent pas Internet, sans oublier toutes les autres catégories de population (les études estiment à 13 millions le nombre de personnes qui sont éloignées du numérique). Huit ateliers seront-ils suffisants pour permettre à tous ces non-internautes d'exercer, comme le reste de la population, leur citoyenneté, d'avoir un pouvoir d'influence et de participer pleinement à la vie de notre société ? Assurément, non !

Depuis 2014, les pouvoirs publics envisagent de digitaliser le matériel de propagande électorale envoyé toujours par papier. Les professions de foi des listes seraient dématérialisées mais resteraient consultables en mairie par voie d'affichage. Le Conseil d'Etat a indiqué qu'il n'existe « pas d'obstacle constitutionnel à ce que cette partie



de la propagande soit dématérialisée » et estime qu'au regard « de l'état actuel des moyens de communication et du maintien d'une possibilité physique d'accéder à ces documents », la réforme proposée « ne porte atteinte ni à l'égalité entre électeurs, ni à la sincérité des scrutins ». Pourtant, cette mesure d'économie a de fortes chances de pénaliser des millions de nos concitoyens, tout particulièrement un grand nombre de personnes âgées qui cumulent exclusion numérique, isolement et perte d'autonomie et les empêcheraient d'exercer pleinement leurs devoirs civiques.

RECOMMANDATION N°14

Renforcer le cadre juridique pour sécuriser les personnes qui demandent de l'aide et leurs « aidants numériques » concernant la protection des données, la confidentialité et les risques d'erreur.

De nombreux bénévoles des petits frères des Pauvres s'inquiètent de leur responsabilité face au traitement de données personnelles qui ne sont pas les leurs et aux risques d'erreur en aidant des personnes qu'ils accompagnent. Le Danemark est en train de réfléchir à une normalisation et souhaite mettre en place une procuration numérique.



LES PROJETS NUMÉRIQUES DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES ■

Faut-il privilégier l'utilisation d'ordinateurs fixes, d'ordinateurs portables ou de tablettes pour mettre en œuvre des ateliers numériques pour les personnes âgées. Doit-on préférer des tablettes dites « spécial seniors » ou les tablettes classiques ?

A ce jour, il existe peu d'études ou de retours d'expériences significatifs sur la pertinence d'un outil plus qu'un autre ou d'un matériel numérique adapté aux personnes âgées.

Une étude de l'INC (Institut national de la consommation) avec le soutien de la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) parue en avril 2018 s'est intéressée aux tablettes tactiles pour personnes âgées. L'étude conclut que « *peu de tablettes proposent à la fois une interface et des applications simplifiées appréciées par nos testeurs seniors. Les fabricants ont encore des progrès à faire pour que les tablettes dédiées aux seniors offrent un gain substantiel par rapport aux tablettes classiques. Ces dernières sont par ailleurs moins stigmatisantes, car utilisées par toute la population. Les tablettes classiques sont généralement plus fiables, techniquement plus performantes, et proposent plus d'applications téléchargeables.* »

Les équipes de bénévoles et les établissements des petits frères des Pauvres qui ont décidé de se lancer dans l'accompagnement au numérique ont des approches différentes autour d'un objectif commun. Cette diversité dans les expérimentations, les avis des personnes accompagnées qui vont bénéficier de ces différents ateliers vont nous permettre d'en analyser la richesse, les réussites comme les difficultés et de pouvoir produire d'ici quelques mois un diagnostic complet des attentes, des solutions et des types de matériel à favoriser.

L'accès au numérique des personnes âgées isolées : un levier de lien social et de prévention de la perte d'autonomie

Région Grand Est ▶ Les petits frères des Pauvres d'Haguenau et de la Vallée de la Bruche

Comment est né le projet ?

Le projet est né dans les équipes d'Haguenau et de la Vallée de la Bruche par rapport à des situations que les bénévoles ont rencontrées. La Vallée de la Bruche pour des personnes accompagnées qui ont sollicité l'équipe par rapport à des démarches administratives, par exemple auprès de la CAF, pour laquelle il n'y a pas de guichet sur ce territoire. A Haguenau, ce sont des personnes accompagnées qui ont montré de l'intérêt en voyant les bénévoles utiliser leurs smartphones pour trouver des informations, de la musique. Du coup, les bénévoles se sont questionnés sur l'apport du numérique pour les personnes accompagnées. Les différentes annonces des pouvoirs publics par rapport au numérique ont également renforcé l'idée qu'il y a quelque chose à mener : savoir se servir d'un outil numérique avec un atelier collectif dédié et répondre aux demandes individuelles des personnes comme rechercher une recette de cuisine ou faire une démarche administrative. Faire appel à un écrivain public numérique est payant et c'est un vrai frein pour les personnes accompagnées. Autre frein, il faut se déplacer et les personnes n'en ont pas forcément la capacité en termes de mobilité. Les aspects financier et transport, surtout en milieu rural, sont des barrières très importantes.

Comment vont se dérouler ces ateliers ?

Les deux équipes ont décidé de mettre en place des choses assez similaires. A Haguenau, des ateliers numériques avec un

prestataire extérieur qui a l'habitude du public senior et qui va dispenser, chaque lundi après-midi, des cours à 10 aînés. On a eu la chance de solliciter la Conférence des financeurs* qui a validé le projet. On peut aussi ouvrir l'atelier à des bénévoles vieillissants qui ne savent pas se servir de cet outil, c'est aussi un moyen d'être dans la prévention. Pour la Vallée de la Bruche, nous sommes signataires de la *Charte des Aînés*, on s'est réuni avec plusieurs acteurs pour qui le numérique est également un questionnement, principalement en ce qui concerne les démarches administratives. Cinq communes de la Vallée de la Bruche se sont engagées à proposer des ateliers numériques gratuits (également financés par la Conférence des Financeurs) avec des tablettes qu'elles vont se partager. Les petits frères des Pauvres sont prioritaires pour orienter les personnes accompagnées. Parallèlement, les deux équipes vont proposer des permanences connectées, une fois tous les 15 jours pour La Bruche, une fois par semaine pour Haguenau. L'objectif de cette expérimentation est de permettre aux personnes accompagnées et à d'autres personnes âgées orientées par des travailleurs sociaux de pouvoir être aidées par un bénévole formé au numérique. Nous allons également faire intervenir la gendarmerie pour parler des limites du numérique. On a envie d'être aussi dans la prévention. On veut proposer quelque chose de global sur l'utilisation du numérique.

Les équipes souhaitent proposer d'autres modalités d'accompagnement, être innovantes en étant en lien avec les transformations de la société. Le numérique, ce n'est pas que les démarches administratives, c'est aussi un vecteur de lien social. C'est important pour ces deux équipes d'apporter ça aux personnes qu'elles accompagnent. Pour les personnes âgées, ces ateliers et ces permanences connectées, ce sont de nouveaux espaces où elles ne seront pas exclues de la société parce qu'elles ne savent pas se servir de l'outil numérique et où elles pourront développer plus d'autonomie.



Quel est l'objectif de cette expérimentation ?

L'objectif, c'est que les personnes que nous accompagnons dépassent leurs craintes, « on n'y arrivera jamais, c'est trop moderne, ce n'est pas pour nous ». C'est vrai que les équipes sont inquiètes qu'il y ait peu de demandes même si les personnes accompagnées n'ont pas, elles, exprimé d'appréhension. Nous partons sur un accompagnement dans la durée pour permettre aux personnes de gagner en autonomie, au-delà de l'aide immédiate. Autre inquiétude, il y a un vrai vide juridique pour le bénévole « ambassadeur du numérique » et nos équipes ont peur de faire des erreurs dans l'aide aux démarches et de mettre en difficulté les personnes accompagnées. Aider pour les impôts, c'est quoi les limites ? On est en train de travailler au niveau national avec la Direction des ressources pour l'accompagnement des petits frères des Pauvres sur une charte des bonnes pratiques.

À Haguenau, il y a aussi une vraie volonté que l'outil numérique aille chez la personne âgée si elle ne peut vraiment pas se déplacer. Avec des clés 4G, c'est assez facile. Même chose pour les démarches administratives, aller au domicile de la personne peut lui permettre de ne pas avoir à transporter tous ses documents. Des Services civiques vont venir en soutien au noyau de bénévoles investis dans le projet. Nous envisageons aussi de rechercher de nouveaux bénévoles qui auront une appétence pour le numérique et qui s'engageront à être formés par Emmaüs Connect. Pour les impôts, on peut imaginer que quelqu'un des impôts vienne sensibiliser et former les bénévoles.



Pour les personnes âgées, ces ateliers et ces permanences connectées sont de nouveaux espaces où elles ne seront pas exclues de la société parce qu'elles ne savent pas se servir de l'outil numérique et où elles pourront développer plus d'autonomie.

Quel est le calendrier des deux projets ?

Les ateliers vont débuter dans les deux territoires en septembre. Fin septembre, les bénévoles seront formés par Emmaüs Connect pour qu'ils puissent assurer les permanences connectées à partir de mi-octobre. Nous allons, bien entendu, évaluer ces expérimentations car les équipes de l'Eurométropole de Strasbourg souhaitent décliner aussi ce type de projet.

** Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie : dispositif de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Il a pour objectif de coordonner dans chaque département les financements de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus autour d'une stratégie commune.*

Permettre aux personnes accompagnées qui fréquentent le local de l'équipe des petits frères des Pauvres de Lille Fives de découvrir l'univers du numérique

Région Hauts de France

► Atelier numérique ► Les petits frères des Pauvres de Lille Fives

venteprivée.com, et les autres ouvrent des yeux ronds. « Tu en as de la chance, toi, tu as Internet et tu sais t'en servir, nous c'est pas pareil ! »

Quelles sont les personnes qui vont bénéficier de cet atelier numérique ?

Ce sont les personnes âgées isolées du quartier, relativement autonomes, que nous accompagnons régulièrement et qui sont accueillies au local tous les vendredis après-midi. Nous sommes dans un quartier populaire, un quartier ouvrier où il y a trente ans, tout le monde travaillait à l'usine qui faisait des rails de chemin de fer. Ce sont essentiellement des femmes, issues de milieux très simples, avec de faibles revenus. La plupart sont au minimum vieillesse. Sur la quarantaine de personnes accompagnées, seulement trois ont un ordinateur. Elles n'ont pas les moyens d'avoir l'ordinateur et l'abonnement à Internet. Et elles ne franchissent pas le pas car en plus, elles n'ont pas la certitude que cela va les intéresser. La médiathèque met en place des formations au numérique mais ce n'est pas une population qui lit, très peu vont à la bibliothèque, elles n'ont aucune raison d'aller à ces formations. D'où l'intérêt de leur proposer de découvrir et d'accéder aux outils numériques qu'elles n'ont pas chez elles, dans un lieu qu'elles connaissent, où elles ont l'habitude d'aller, un lieu où elles sont rassurées, où elles vont trouver du soutien. Le but, ce n'est pas de les inciter à s'équiper. Si elles le souhaitent, bien sûr, on les accompagnera mais l'objectif premier, c'est de leur permettre de se familiariser avec cet outil, d'essayer, de voir ce qui les intéresse et de ne pas les laisser s'embarquer dans un achat parce que la déclaration des impôts devient obligatoire et que cela les panique. Du coup, l'accès au numérique, c'est aussi leur permettre de faire des démarches administratives qu'elles ne pourront pas faire chez elles.

Comment est né le projet ?

Le projet est né avec l'installation dans ce nouveau local. Le responsable de la mise en œuvre des travaux de rénovation nous a suggéré de s'équiper de connectique Internet. C'est vrai qu'au départ, on s'est dit, les personnes que nous accompagnons n'utilisent pas Internet, ça va servir à rien ! Heureusement, il a insisté en nous disant de penser au futur et que d'ici quelques années, il y aurait sûrement plein de personnes qui seraient internautes. Du coup, on s'est dit : au lieu d'attendre d'avoir des personnes qui savent se servir d'Internet, pourquoi ne pas essayer d'initier celles qui ne savent pas ? Il y a aussi quelques personnes qui viennent – le local est un lieu d'accueil régulier, comme une deuxième maison – et qui nous demandent de les aider pour des démarches, comme accéder aux résultats d'exams médicaux, imprimer une attestation. Il y a plein de choses qui passent par Internet maintenant ! Et dans notre ancien local, les personnes que nous accompagnons écoutaient déjà des musiques sur YouTube et elles trouvaient ça extraordinaire. Choisir exactement la musique que l'on veut et la trouver, pour les personnes, c'est fou ! Et puis quand on cherche une information, le moyen le plus simple de le trouver, c'est Internet. Le cheminement de notre réflexion, c'est aussi de se demander ce qu'on peut proposer de rigolo avec Internet, au-delà d'un usage sur des démarches administratives. Enfin, nous avons une personne accompagnée qui est passionnée d'Internet, qui y va tous les jours, qui se renseigne sur la météo, qui y fait des achats et qui en parle aux autres, les soldes,



L'atelier numérique fait partie de l'accompagnement, pour permettre aux personnes d'avoir un peu plus d'autonomie, de se sentir capable d'accéder à de nouvelles choses, d'ouvrir une nouvelle fenêtre sur le monde.

Comment vont se dérouler ces ateliers ?

On va rester sur le temps d'accueil du vendredi après-midi où une dizaine de personnes viennent et où elles font ce dont elles ont envie. On est vraiment sur un temps de liberté. Et nous allons nous servir de ce temps apprécié pour leur proposer de découvrir ce que c'est qu'une tablette, comment ça fonctionne et se faire plaisir. On part sur une approche ludique, on ne va pas commencer par la déclaration de revenus ! C'est primordial que les personnes que nous accompagnons se fassent plaisir ! C'est par le plaisir qu'on apprend. C'est une vraie expérimentation, on ne sait pas si les personnes vont être intéressées même si on est à peu près sûrs qu'une découverte du numérique par exemple avec YouTube, ça a toutes les chances de marcher. L'idée, c'est de construire cette découverte avec les personnes, qu'elles nous disent ce dont elles ont envie. Prendre en considération la participation de la personne, qu'elle soit partie prenante, qu'elle soit actrice c'est au cœur de l'accompagnement. La connaissance que nous avons des personnes que nous accompagnons va nous permettre d'avoir une approche personnalisée. Si on fait comme à l'école où on suit un programme, on va avoir zéro succès. On ne va pas proposer de cours magistraux mais une approche individuelle avec l'aide d'un bénévole ou d'un Service civique. C'est aussi la raison pour laquelle on a fait le choix de ne pas passer par un prestataire extérieur car ils n'ont pas une connaissance fine de ce public spécifique, elles sont souvent plus Tatie Danielle que Mamie Confiture (rires), de leurs préoccupations quotidiennes, de leurs centres d'intérêt. On ne souhaite pas plaquer un modèle tout fait, c'est sûr que ça ne marchera pas. Nous avons une relation de confiance avec les personnes que nous accompagnons qu'elles n'ont pas forcément avec les autres et c'est un moment qu'on a vraiment envie de partager avec elles. L'atelier numérique fait partie

de l'accompagnement, pour permettre aux personnes d'avoir un peu plus d'autonomie, de se sentir capable d'accéder à de nouvelles choses, d'ouvrir une nouvelle fenêtre sur le monde. Et d'arriver, dans un second temps, à ce qu'elles réussissent à faire des recherches seules. L'idée, c'est aussi de s'appuyer sur les personnes accompagnées qui savent se servir d'Internet pour leur montrer ce qu'elles savent faire, les applications ou les sites qu'elles utilisent. Nous allons également faire de la sensibilisation aux dangers du numérique, la protection de ses données, les arnaques. Nous avons aussi le projet de rentrer en contact, grâce au numérique, avec les personnes accompagnées par les petits frères du Canada et de créer des échanges. Enfin, ces ateliers vont être ouverts aux bénévoles qui ne savent pas se servir du numérique ou qui ont des difficultés. Et on espère que les personnes qui ne sont pas convaincues que la lutte contre l'exclusion numérique a toute sa place dans l'accompagnement des petits frères des Pauvres, vont changer d'avis grâce à cette expérimentation.

Pourquoi le choix de tablettes ?

Pour démarrer avec Internet, par exemple, pour regarder des photos de la vie de l'équipe, des photos des sorties, des vidéos, la tablette, c'est simple, c'est accessible, ça prend peu de place. L'écran tactile, ça change tout. La manipulation est agréable, on peut agrandir une photo en écartant les doigts. C'est l'idéal pour se balader dans un univers que ces personnes ne connaissent pas. En plus, les différentes applications sont faciles à trouver, il n'y a pas besoin de chercher. Pour l'instant, nous ne partons pas sur des applications spéciales personnes âgées. Maintenant, nous allons être sur trois tablettes partagées alors qu'il s'agit à la base d'un outil individuel, ce qui implique de la vigilance sur la sécurité des données et le respect de la confidentialité, par exemple, si une personne se crée une adresse mail.



Permettre à des personnes âgées isolées habitant dans un milieu rural avec des difficultés d'accessibilité de renouer les liens et d'accéder aux outils numériques

Région Méditerranée ► **La caravane numérique itinérante dans le Var et l'arrière-pays niçois**

Comment est né le projet ?

Ce projet de « caravane numérique itinérante » est né de réflexions partagées entre les salariés, les bénévoles, les personnes accompagnées des petits frères des Pauvres et des acteurs institutionnels et associatifs locaux. Nous nous appuyons sur l'expérience de la « Baraque à Frat' » créée par l'équipe du Puy-en-Velay (<https://www.petitsfreresdes-pauvres.fr/nos-implantations/43000-01-les-petits-freres-des-pauvres-du-puy-en-velay/un-camping-car-pour-aller-a-la-rencontre-des-gens.html>) et d'autres projets similaires qui ont émergé ces derniers mois en France pour soutenir les actions de missions locales

en milieu rural, de l'action sociale des départements en zone blanche. Pour nous, c'est une réponse originale à l'exclusion des personnes âgées. Nous souhaitons mettre en place une caravane itinérante dotée d'un point d'accès numérique et qui « ferait sa tournée » de communes en communes pour proposer un café social aux habitants : un point de rencontre entre les générations, animé par l'équipe des petits frères des Pauvres et ses partenaires, et qui permettrait aussi à ceux qui le souhaitent d'effectuer des démarches via Internet. Deux territoires sont visés : le Moyen et le Haut-Var ainsi que l'arrière-pays niçois.

Pourquoi l'équipe de bénévoles s'intéresse-t-elle à l'exclusion numérique des personnes âgées ?

L'équipe est sensible à cette nouvelle forme d'exclusion et a déjà pu le constater auprès des personnes âgées qu'elle accompagne. Le recours au « tout numérique » observé aujourd'hui exclut d'autant plus les personnes âgées que nous accompagnons pour des raisons culturelles et matérielles. Les bénévoles ont été sensibilisés par la communication de l'Association sur l'isolement des personnes âgées en milieu rural et par la note d'orientation politique de son Conseil d'administration concernant le numérique. Nous procédons actuellement à un diagnostic nécessaire pour nous assurer que ce projet réponde à des besoins exprimés localement en sollicitant les acteurs institutionnels et associatifs locaux et pour définir son périmètre et ses moyens d'actions.

Quel est la spécificité de ce territoire ?

L'équipe en développement reçoit des signalements de personnes isolées de communes voisines et ne dispose pas des bénévoles nécessaires pour étendre son territoire. L'isolement des communes est accentué du fait qu'elles soient moins urbanisées que celles du bord de mer, localisées en arrière-pays, que les conditions météo peuvent poser des problèmes d'accessibilité (enneigement des routes, routes difficilement praticables, zones peu desservies par les transports en commun ...). Cette caravane permettrait aussi

de repérer des personnes isolées et par la suite de pouvoir proposer des accompagnements à domicile. Un accompagnement relationnel où le numérique pourrait avoir une place privilégiée (via des appels vocaux visuels de type Messenger, WhatsApp,...) à condition de doter les personnes des équipements nécessaires et de les sensibiliser à ces moyens de communication nouveaux pour elles. Nous savons qu'une expérience similaire est en train d'être menée par les petits frères des Pauvres au Canada, nous les contacterons pour en savoir davantage. Pour nous, c'est un beau moyen d'essaimer nos actions sur de nouveaux territoires, d'y apporter plus de visibilité et de se mobiliser, avec d'autres, contre l'isolement de nos aînés.



Le recours au « tout numérique » observé aujourd'hui exclut d'autant plus les personnes âgées que nous accompagnons, pour des raisons culturelles et matérielles.

Proposer un univers « web-friendly » aux personnes résidentes et leur permettre de se familiariser aux outils numériques

Les sites pilotes des petits frères des Pauvres : retours sur expérience

Avec **Yvonne Suisse**, coordinatrice du déploiement numérique dans les établissements

Quel est le premier bilan de l'expérimentation visant à pourvoir les établissements des petits frères des Pauvres d'équipements numériques ?

Nous avons équipé quatre de nos établissements depuis juin 2018 et nous avons, à ce jour, deux retours significatifs. Dans notre petite unité de vie parisienne, les tablettes sont utilisées pour les jeux, des recherches sur des thèmes précis (météo, géographie, histoire, programme TV...). Un compte a été créé pour les démarches administratives. Les tablettes sont utilisées dans le cadre de l'animation collective, une fois par semaine pour « apprivoiser ». Cela se passe au moment du goûter. Les ateliers sont proposés et animés par les référents salariés et bénévoles. Même si les résidents sont agréablement surpris par l'utilisation, en termes de rapidité et de fonctionnalité, les personnes ne s'en saisissent pas encore individuellement.

Dans notre petite unité de vie nantaise, l'expérience se déroule plutôt bien. Certains résidents, lors des premières fois étaient ravis d'apprendre et de découvrir, d'autres n'ont absolument pas voulu toucher à la tablette et n'y touchent d'ailleurs toujours pas. Les résidents utilisent la tablette essentiellement pour jouer, en individuel ou en duo, mais également pour des recettes de cuisine, des clips vidéo et des chansons, pour faire des photos et pour des recherches internet suite à des discussions les temps des midis et lors des goûters. L'accompagnement est indispensable car les résidents ne prennent pas, pour

l'instant, l'initiative d'utiliser seul les outils numériques sauf pour les jeux. L'équipe souhaite mettre en place un questionnaire en ligne pour pouvoir travailler avec les résidents le projet d'établissement.

Une pension de famille à Marseille vient également d'être équipée

En effet. Deux des résidents possèdent déjà une tablette personnelle mais l'émulation du groupe apporte un plus dans l'apprentissage de l'outil et l'intérêt de l'utiliser. Salariée, animatrice et bénévoles ont proposé de découvrir la tablette en essayant les jeux et en faisant des photos. Ce sont de vrais temps d'animation d'une après-midi entière deux fois par semaine. La tablette est essentiellement utilisée pour les jeux de culture générale (comme des poèmes et dicton à compléter, des quizz musicaux) ; mais également pour écouter de la musique -souvent plus rapide, plus pratique car mobile et de meilleure qualité que la chaîne hifi- et faire des photos. Ce qui plaît c'est l'interactivité et le fait que ce soit plus simple d'utilisation que l'ordinateur. Les résidents sont séduits par l'immédiateté des outils et l'équipe a ressenti que c'est une action valorisée et valorisante pour eux. Pour quelqu'un qui est souvent dans les nuages, cela le met à fond dans la réalité ! L'équipe a d'ailleurs été surprise de la facilité d'acceptation de l'outil, il n'y a qu'un seul refus. Ce qui ne fonctionne pas ou peut-être pas encore, c'est la messagerie. Certains résidents sont méfiants voir « parano » et la plupart sont seuls et n'ont personne avec qui échanger.



L'outil numérique génère une valorisation ou une revalorisation de la personne fragilisée par le temps et les épreuves.

Qu'est-ce qui frappe dans ces expérimentations d'approche du numérique pour ces personnes qui en sont éloignées ?

Personnellement, j'ai été impressionnée par la culture générale de certains résidents qui, au quotidien, se présentent comme limités, surprise par la facilité à rentrer dans le jeu (l'outil étant plus un facilitateur qu'un frein) et ravie que l'outil et son utilisation génèrent une valorisation ou une revalorisation de la personne fragilisée par le temps et les épreuves. Durant le mois de juin, j'ai testé la tablette avec deux personnes accompagnées : le premier a perdu la mémoire et est actuellement en maison médicalisée et le second est hébergé dans une résidence sociale. Avec le premier, j'ai téléchargé des photos de son ancien lieu de vie et je lui ai montré pour travailler la mémoire. J'avais l'impression qu'une étincelle s'allumait dans ses yeux quand il arrivait à mettre le doigt sur la photo de celui ou celle qu'il reconnaissait. Monsieur était fan de

sport, de mots croisés et fléchés. Les jeux proposés sur la tablette et les informations disponibles l'aident également. L'outil est pratique car mobile et facile à transporter. Ces animations proposées au quotidien stimuleraient sa mémoire et seraient vraiment efficaces.

La deuxième personne accompagnée a toujours refusé d'avoir un simple téléphone. Sa première réaction a été de dire : « *je ne sais pas utiliser ces choses-là. J'ai peur de l'abîmer. Je suis un paysan...* ». Finalement, il a découvert l'utilisation de la tablette par le biais des jeux et il a été fasciné. Il y a un certain sentiment de satisfaction. Le fait de pouvoir gagner un jeu, la sensibilité au bout du doigt... Je suis convaincue que le numérique est un outil formidable pour les personnes âgées, à explorer sans modération !

Permettre aux personnes accompagnées d'approprier l'outil numérique dans un lieu qu'elles connaissent

Région Méditerranée ► **L'atelier numérique de l'équipe de Marseille Belsunce**

Comment est né le projet ?

Nous avons été sollicités durant l'hiver 2017 par Emmaüs Connect qui venait de déposer un dossier de demande de subvention à la Fondation de France. Au printemps 2018, suite à la réponse favorable de la Fondation, une rencontre entre l'équipe et un représentant d'Emmaüs Connect a eu lieu pour comprendre concrètement leur proposition et s'adapter aux besoins des personnes accompagnées. Lors de notre fête de printemps fin mai, nous avons sondé les participants afin d'identifier un groupe de huit personnes accompagnées et de deux bénévoles (pouvant être ressource suite à la formation). Une réunion d'information collective a eu lieu dans nos locaux en juin 2018. Conçu sur un total de 30 heures, cet atelier va se décomposer en 15 séances de 2 heures par semaine tous les lundis de 14h à 16h, à compter du 8 octobre 2018.

Pourquoi privilégier le choix d'un atelier dans le local des petits frères des Pauvres ?

Nous avons tout de suite été emballés par cette proposition d'ateliers de formation au numérique à destination de personnes âgées, non pas dans des locaux extérieurs mais dans nos propres locaux. Le constat d'Emmaüs Connect était que les personnes âgées ne se rendaient pas dans leurs locaux, c'est pour cela qu'ils ont monté ce projet hors les murs avec le soutien de la Fondation de France. De notre côté,

l'organisation d'ateliers dans nos locaux semblait évidente car nous avons déjà les ressources bénévoles présentes, un groupe d'une vingtaine de personnes accompagnées qui fréquentent le lieu régulièrement et qui donc ont leurs habitudes. Une de nos missions est bien de rompre avec le quotidien, d'apporter un plus, d'être au plus près des attentes. En effet, le local de l'équipe est ouvert deux demi-journées par semaine aux personnes accompagnées. Le lundi est un jour d'ouverture du local bien identifié, nous avons donc choisi ce créneau mais notre local est ce jour-là à usage mixte (accueil collectif, rendez-vous individuel...). Dans ce cadre-là, l'équipe est déjà régulièrement sollicitée pour une aide aux démarches en ligne, à l'utilisation d'un téléphone portable. Les bénévoles font déjà de la médiation avec l'outil numérique, nos locaux étant pourvus d'ordinateurs. Les attentes exprimées par les personnes que nous accompagnons concernent essentiellement les démarches administratives en ligne (CAF, impôts, logement social, rendez-vous médicaux...), le lien avec la famille par mail ou Skype et des

demandes liées à la mobilité, par exemple la recherche d'une adresse ou l'achat de billets de train.

Quel est l'objectif principal de cet atelier ?

Trois objectifs guident notre projet : favoriser l'autonomie des personnes accompagnées face à l'outil numérique, favoriser les liens familiaux et la mobilité des personnes accompagnées, identifier et former des bénévoles ressources pour prendre le relais de cette formation. Nous espérons que les personnes accompagnées vont avoir envie de passer de la découverte à l'utilisation dans le quotidien, apprivoiser le numérique et pour certaines, une montée en compétences. Mais en plus de créer un besoin ou des envies, Emmaüs Connect permet aussi un accès facile avec le matériel et la connexion à moindres coûts, ce qui nous semble essentiel pour un tel projet. Bien sûr, il faut une mobilisation bénévole importante, en amont comme en aval.



Nous avons tout de suite été emballés par cette proposition d'ateliers de formation au numérique à destination de personnes âgées, non pas dans des locaux extérieurs mais dans nos propres locaux.

Parole de personne accompagnée

L'atelier informatique qui se déroule dans les locaux de l'équipe de Toulon existe depuis 2010. Même s'il est actuellement en perte de vitesse, il permet à des personnes accompagnées comme Nadine, 74 ans, de se former et de se perfectionner au numérique avec des approches ludiques : quizz, recherche sur Wikipédia, YouTube... Les bénévoles s'interrogent : comment redynamiser cet atelier du mercredi après-midi, comment redonner une nouvelle impulsion pour avancer ensemble face à des personnes qui expriment des besoins réduits ? L'arrivée d'un jeune bénévole qui souhaite s'investir dans cette aventure et aider à animer l'atelier de façon régulière serait bienvenue.

Avant de fréquenter l'atelier des petits frères des Pauvres, je savais déjà me servir de l'informatique et d'Internet. Une assistante sociale qui voyait que je ne sortais plus m'avait proposé d'aller faire des activités à la MAMI (Maison d'accueil multiservice intergénérationnelle). Il y avait des cours d'informatique pour les personnes âgées et un repas. Je connaissais un peu la dactylo mais pas du tout les ordinateurs. L'ordi, c'était nouveau et j'ai suivi la formation, les leçons. On faisait des montages photos, j'adore ça prendre des photos, on apprenait le maniement de l'ordinateur, des cours sans en avoir l'air, on avait des termes à apprendre, souvent en anglais et moi je notais tout dans un classeur. A un moment, j'ai dépassé le niveau de tous les autres ! Quand je suis arrivée aux petits frères, à l'atelier, je savais déjà faire des recherches sur Internet, je ne voulais pas redémarrer à zéro et j'ai commencé à faire des choses pour les petits



On est amis virtuels mais c'est fort, je me dis qu'il y a des personnes qui m'attendent...

frères, des images, des documents. Une bénévole m'a donné un ordinateur. Avant, je n'avais pas d'équipement chez moi, j'allais dans des cybercafés, dès que j'en voyais un, je rentrais dedans ! Je n'ai pas les moyens de m'acheter un ordinateur, c'est impossible, il y a des dépenses avant. Maintenant, si je n'avais pas d'ordinateur, je serais malade. Si je n'avais pas Internet,

ce serait de la tristesse, je me laisserais aller. Je me lève, je vais dessus, des fois j'oublie de manger. Je fais beaucoup de choses, des montages photos, des cartes d'anniversaire, de naissance, je vais chercher des images sur Internet en fonction des goûts de la personne. Je suis sur Facebook, toutes mes amies sont sur Facebook, j'ai retrouvé des anciennes amies* et je me suis inscrite à un groupe d'auditeurs de la radio que j'écoute. J'échange avec des gens, on ne se connaît pas mais c'est important. Si je ne vais pas sur le groupe, les gens s'inquiètent, me demandent ce qu'il se passe. On est amis virtuels mais c'est fort, je me dis qu'il y a des personnes qui m'attendent. Je regarde aussi mes mails d'amies éloignées, on s'envoie plus des cartes, moi j'aimais bien les cartes, c'est comme ça. Et j'ai tout sur ma clé USB, comme ça si ça bloque, je suis tranquille. Pour les photos, j'ai pas été tellement formée, j'ai appris sur le tas, j'aimerais bien avoir un appareil photo (le mien est dépassé, il fonctionne avec des piles et ça coûte très cher), j'aimerais bien me servir de Photoshop et partager mes photos. Si je fais quelque chose sans partager, ça ne m'intéresse pas. Et moi j'aime apprendre ce qui est nouveau. Et ça me facilite la vie, quand je recherche des images, il y en a plein. Bon, y'en a qu'on ne peut pas récupérer, celles avec un escargot. Je fais aussi des démarches administratives sur Internet, ça prend du temps et je n'ai pas envie de les faire, enfin, comme tout le monde ! Je préfère faire autre chose.

** Nadine communique régulièrement avec une amie qu'elle connaît depuis quarante ans et qui habite à Montpellier via Facebook, par mail, par téléphone. Nicole a émis le souhait d'aller la rencontrer. Elle va prochainement se rendre à Montpellier avec un bénévole pour rencontrer cette amie.*

Bibliographie*

La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française, Credoc, 2008
www.arcep.fr

Rapport *Amélioration de la relation numérique à l'usager* issu des travaux du groupe « Experts Numériques », 2010
www.ladocumentationfrancaise.fr

Le fossé numérique, Rapport du Gouvernement au Parlement 2011
www.ladocumentationfrancaise.fr

Rapport CNUM *Citoyens d'une société numérique*, 2013
www.ladocumentationfrancaise.fr

Relations aux usagers et modernisation de l'Etat (Cour des Comptes), janvier 2016
www.ccomptes.fr

Enquête Accueil téléphonique et dématérialisation – Défenseur des droits/INC 2016
www.defenseurdesdroits.fr

Rapports d'activité Défenseur des droits 2015, 2016, 2017
www.defenseurdesdroits.fr

E-administration : la double peine des personnes en difficulté, Credoc, Avril 2017
www.credoc.fr

Baromètre du numérique 2017, Arcep/L'Agence du numérique.
www.arcep.fr

Enquête Capacity sur les usages numériques des Français (GIS M@rsouin 2017).
www.marsouin.org

Enquête sur l'accès aux droits, Défenseur des droits Volume 2, 2017
www.defenseurdesdroits.fr

Plan Très Haut Débit 2017
www.francethd.fr

Rapport d'activité Emmaüs Connect 2017
www.emmaus-solidarite.org

Rapport sur l'état d'avancement de l'Europe numérique (EDPR) 2017
ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44321

Rapport d'activité 2017 du CGET (Commissariat général à l'égalité des territoires)
www.cget.gouv.fr

Etude Solitude et Isolement des plus de 60 ans, les petits frères des Pauvres/CSA, septembre 2017
<https://www.petitsfreresdespauvres.fr>

Plan Action Publique 2022, octobre 2017
www.modernisation.gouv.fr

Compte-rendu de l'expérimentation APTIC, octobre 2017, L'Agence du numérique
<https://laboratoire.agencedunumerique.gouv.fr>

Synthèse d'étude sur les tablettes tactiles dédiées aux personnes âgées, INC/CNSA, avril 2018
www.inc-conso.fr

Rapport et recommandations Stratégie nationale pour un numérique inclusif, mai 2018
<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr>

Les actes du 16 mai 2018, Journée nationale cohésion sociale et numérique – Ministère des solidarités et de la santé
<http://solidarites-sante.gouv.fr>

L'illectronisme en France, La presse sociale/CSA, juin 2018
<http://sps.fr>

Les laissés pour compte du passage au tout numérique, avis du Conseil national des villes (CNV), juin 2018
www.cget.gouv.fr

Actes, journal interne de l'UNCCAS, numéro de juin 2018 consacré à la fracture numérique.
www.unccas.org/actes-juin-2018

Rapport « CAP 2022 » - Comité Action Publique 2022, juin 2018
<https://solidairesfinancespubliques.org/component/edocman/938-le-rapport-cap22/download.html>

Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique, France Stratégie, juillet 2018
www.strategie.gouv.fr

* Liens cliquables en version pdf.

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont permis la réalisation de cette étude : Quentin Thomas, Abigail de CSA, Jacques Toubon, Défenseur des droits, Benoît Calmels, Délégué général de l'UNCCAS, Corentin Voiseux, Directeur général d'Hypra qui nous ont apporté leurs éclairages, les différents acteurs des petits frères des Pauvres qui ont donné chacun une vision spécifique de ce large sujet, toutes les personnes accompagnées qui ont accepté de répondre aux entretiens et dont les témoignages ont été indispensables pour la réalisation de ce rapport et des différentes recommandations, ainsi que tous les bénévoles qui se lancent ou ont envie de se lancer dans cet accompagnement numérique.

Crédits photo

Couverture : Fotolia ; page 7 : S. Torrione ; page 8 : Fotolia ; page 9 : Fotolia, pfP ; page 10 : D.R. ; page 12 : D.R. (défenseur des Droits) ; page 14 : D.R. ; pages 16-18 : Fotolia ; page 21 : D.R. ; page 24 : Fotolia ; page 25 : D.R. ; page 28 : S. Torrione ; pages 29-30 : Fotolia ; page 32 : pfP ; page 38 : D.R. ; page 39 : J.-L. Courtinat ; pages 41 et 43 : Fotolia ; page 44 : S. Torrione, pfP ; pages 45 et 47 : pfP ; page 48 : S. Torrione ; pages 49 à 53 : pfP ; page 54 : Fotolia ; page 55 : J.-L. Courtinat ; page 56 : D.R. ; page 57 Fotolia ; page 59 D.R., Fotolia ; page 60 : J.-L. Courtinat ; page 62 : Fotolia ; pages 65 et 67 : pfP ; page 68 : J.-L. Courtinat ; page 71 : pfP.

Rédaction : Isabelle Sénécal, chargée de mission plaidoyer/relations presse

Conception graphique : Agence Gaya - gayacom.fr

Impression : Frazier (75010 Paris)



les petits frères des Pauvres

33 et 64, avenue Parmentier, 75011 Paris - Tél. : 01 49 23 13 00

www.petitsfreresdespauvres.fr