

énéo FOCUS

JUIN 2019

L'exclusion numérique des seniors

THÈMES

Technologies

Isolement

Réseaux sociaux

À DÉCOUVRIR DANS CETTE ANALYSE

Le numérique prend une place de plus en plus importante dans notre quotidien. Malheureusement, on constate qu'une fracture numérique persiste au-delà de 60 ans. À quoi est-ce dû et quelles réponses apporter à ce problème ? C'est ce que nous vous proposons de découvrir dans cet Énéo Focus.

QUESTIONS POUR LANCER ET/OU PROLONGER LA RÉFLEXION

Faut-il maintenir l'accès à des outils non informatisés, ou aider les seniors avec les nouvelles technologies ?

Comment les citoyens peuvent-ils tirer profit des nouvelles technologies ?

Comment amener les réfractaires au numérique à s'approprier les outils ?

L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DES SENIORS

À l'heure du tout au numérique l'utilisation du papier se fait de plus en plus rare. Combien de fois ne recevons-nous pas des invitations à des conférences ou à d'autres événements par mail, voire sur les réseaux sociaux plutôt que sur un morceau de papier ? Aujourd'hui, pour pouvoir faire un paiement, acheter certains biens, remplir sa déclaration d'impôts, nous n'avons quasiment plus d'autre choix que d'utiliser un ordinateur.

Mais, si la fracture d'accès au numérique s'est réduite avec les années, l'âge de 60 ans demeure un point d'inflexion majeur constate Hélène Raimond de Digital Wallonia. Est-ce par manque de compétences, par peur, par difficulté d'accès au matériel que les aînés sont souvent réfractaires aux technologies numériques ? Sans doute un peu de tout cela à la fois. Comment réduire la fracture numérique ? Quelles sont les pistes d'action ? C'est ce que nous verrons dans cet Énéo Focus.

Quelles difficultés les aînés rencontrent-ils ?

Les aînés ont tendance à être réfractaires aux nouvelles technologies, notamment parce qu'ils craignent qu'elles détruisent les liens sociaux : le fait de tout pouvoir faire à domicile, sans sortir de chez soi (faire ses courses, avoir une vie sociale, regarder des films...) risque de renforcer l'isolement social et dès lors, le sentiment de solitude. Pour Hélène Raimond, il faut faire de la technologie un allié pour améliorer le contact, car en la matière, nous irons de plus en plus loin dans tous les domaines. Ainsi, une mission que peut se donner un mouvement social d'aînés c'est d'utiliser le numérique précisément pour créer du lien social.

On constate également que les personnes qui perçoivent les technologies comme étant trop compliquées et peu logiques sont moins réceptives pour apprendre à les utiliser. D'autant qu'un tel apprentissage nous place dans une position d'élève qui retourne sur les bancs de l'école. Cela nous demande également de demander de l'aide, ce qui peut être parfois difficile, gênant et peut entraîner un malaise. Ce sentiment se combine à celui de la honte de ne pas maîtriser le numérique et de ne pas posséder d'outils derniers cris.

Enfin, les aînés partagent un sentiment d'insécurité lié aux outils numériques. Si les risques de malveillance sont réels, le fait de ne pas maîtriser les outils nous rend vulnérables aux attaques en tout genre. Ce qui a pour conséquence de renforcer le rejet des technologies et de relancer le cercle vicieux de la fracture numérique.

Quelle société numérique voulons-nous ?

Plus profond qu'un problème de technologie, il s'agit d'une évolution de notre société.

Jusqu'où veut-on aller dans cette société numérisée ? Les multinationales du numérique nous poussent à courir derrière ces technologies et à surconsommer avec l'impact écologique qui en découle. Les dérives existent : surveillance à outrance, perte de liberté, repli sur soi, perte de relations humaines... Les GAFA (*acronyme de Google, Apple, Facebook et Amazon*) sont les quatre entreprises les plus puissantes du monde de l'Internet et du monde tout court. Elles possèdent un pouvoir économique et financier considérable, parfois supérieur à un État. Les banques nous obligent à utiliser leurs services Internet, mais ne mettent rien en place pour nous permettre d'y avoir accès.

Aujourd'hui les GAFA ne payent que 3% d'impôts dans les pays où ils s'implantent. Il est urgent qu'ils contribuent de manière bien plus importante, ainsi que les banques, à la vie des citoyens, ce qui permettrait de mettre en place un accompagnement numérique de qualité pour tous.

Les seniors réclament du temps pour s'adapter. Il est nécessaire de s'interroger sur la société que nous voulons et sur les impacts que la numérisation a sur elle. Cela permettrait aux citoyens de se positionner. Jusqu'où veut-on aller dans cette société numérisée ?

Cependant, les technologies numériques offrent beaucoup de solutions pour tous. De l'information, de l'aide médicale, de l'aide pour les personnes désorientées, de l'aide pour les personnes malvoyantes, du soutien aux aidants proches, mais faut-il encore que tout le monde puisse y avoir accès. Là encore, nos instances politiques doivent développer une stratégie financière pour que les bénéfices des technologies permettent à ceux qui en ont besoin d'y avoir accès.

Il est capital que nous raisonnions pour **être servis par les technologies plutôt qu'y être asservis !**

Aujourd'hui, il faut s'adapter. Il est important de réduire le nombre "d'analphabètes du numérique". Cependant, les seniors ne sont pas les seuls à être des exclus numériques. Digital Wallonia fait le constat que ces derniers font des efforts, ils se forment et s'adaptent alors que, certains jeunes sont également des exclus numériques sans s'en rendre compte. Leur utilisation des technologies est essentiellement ludique. Ils vont avoir besoin de l'aide des seniors pour leur donner accès à une utilisation « vitale » du numérique.

Les pistes d'actions

Les peurs, l'insécurité et les croyances

L'omniprésence du numérique dans notre quotidien influence notre relation au monde, aux autres et à nous-mêmes. Qui suis-je avec mes compétences et mes fragilités face à un changement qui s'impose ? Comment m'adapter et mobiliser mon esprit pour m'approprier chaque nouvelle technologie ? Tous les changements, toutes les évolutions font peur. Or, il ne faut pas diaboliser la technologie et décider que l'on n'y arrivera pas sans avoir essayé.

La crainte persistante reste celle de se faire pirater ou de se faire voler. Même si le risque est réel, il n'est pas plus important sur Internet que dans la vie réelle. Il y a 4 règles simples à respecter qui permettent de surfer en toute sécurité comme ne pas se connecter en suivant des liens, ne pas faire de transaction sur des sites non sécurisés : https...

→ *Énéo peut organiser des informations sur ces règles.*

L'accès financier au matériel

Avoir accès à Internet nécessite un investissement. Oui, mais il existe du matériel suffisant pour gérer son administration quotidienne (Banque, Mutualité, recherches Internet, mail...) très bon marché. Malheureusement, les lieux où se les procurer ne sont pas connus.

- *Une piste pourrait être qu'Énéo visible ces lieux, sous forme d'un label « Cyber-énéo ».*
- *Des lieux équipés de matériel informatique accessible à tous gratuitement existent, mais ne sont pas suffisamment connus. Il faudrait les rendre plus accessibles et informer le grand public.*
- *Les banques proposent des comptoirs numériques, mais l'ergonomie de ces comptoirs est étudiée pour être inconfortable et inadéquate afin que les utilisateurs s'en détournent. Des actions citoyennes pourraient être mises en place pour sensibiliser les banques.*

L'accès à l'apprentissage pour tous.

Des aides existent pour accéder au numérique, apprendre, être autonome gratuitement ou à prix modique : EPN, Service de la province, ECS, associations diverses... Le problème est que l'offre est disparate et aurait besoin d'être coordonnée en réseau et visible par des canaux accessibles à tous (car certains de ces cours sont promotionnés sur Internet et trop peu par papier).

- *Créer une plateforme de coordination pour les acteurs du numérique.*
- *Mettre en place une visibilité PAPIER et également dans les périodiques.*

- ➔ *Pour faciliter l'utilisation d'Internet pour tous : uniformisation de la présentation des sites des administrations et services publics, informations mieux structurées et mieux visibles.*

Donner du sens au numérique

Lorsqu'on n'a pas une vision globale des possibilités numériques, il est compliqué de savoir de quoi on a besoin, pour quoi faire, mais aussi de savoir qu'il existe une solution numérique au problème auquel on est confronté dans son quotidien. Par exemple : l'« aide-mémoire vocale » qui permet de soulager les aidants proches de personnes atteintes de la Maladie d'Alzheimer.

- ➔ *Comment informer et orienter les personnes qui ont besoin des technologies sans le savoir ? N'est-ce pas le rôle des mutualités ?*

Comment ne laisser personne sur le carreau ?

Il y aura toujours des personnes qui ne parviendront pas à suivre l'évolution. Pour ces 10% de la population, il est capital de préserver un service public non numérique, de qualité et sécurisé.

- ➔ *Développer des points de contact d'assistance numérique administrative (par exemple dans les mutualités et administrations communales)*

Cette analyse est le fruit de la CSR de Liège et a été alimentée par de nombreuses personnes ressources : merci à Hélène Raimond de Digital Wallonia, Yves Dorme réalisateur du film « *Je viens d'une autre planète !* » FRB, Pierre Lottin EPN Ourthe-Amblève, Pierre Houssa MobiTIC Province de Liège.

Pour citer cette analyse

Énéo Liège, (2019), « L'exclusion numérique des seniors », *Énéo Focus*, 2019/05.

Avertissement : Les analyses Énéo ont pour objectif d'enrichir une réflexion et/ou un débat à propos d'un thème donné. Elles ne proposent pas de positions avalisées par l'asbl et n'engagent que leur(s) auteur(e)(s).

Énéo, mouvement social des aînés asbl
Chaussée de Haecht 579 BP 40 – 1031 Schaerbeek - Belgique
e-mail : info@eneo.be – tél. : 00 32 2 246 46 73

En partenariat avec



Avec le soutien de