LIVRE BLANC

# Entretenir et pérenniser les connaissances numériques des seniors en Bourgogne-Franche-Comté

ARNiA
Agence régionale du numérique et de l'intelligence artificielle

AG2R LA MONDIALE

Belle démarche pour apporter du service dans nos campagnes.
Explications simples – efficaces – ambiance conviviale.
À l'aise pour poser ses questions à des pros
pour nous les plus de 60 ans pas tout le temps à l'aise
avec toutes ces nouvelles « machines ».

*Super bien reçu, explications super et super sympa*
*et très facile de poser les questions pas simples pour moi.*

Merci pour cette fameuse formation,
**qualitative** et **humaine**,
**adaptée** et **prometteuse** ! Continuez !

Équipe qualifiée, qui m'a rendu des services, plus que je ne pouvais imaginer !!! Sur des renseignements et actions informatiques avec en plus une gentillesse incroyable.

« Accueil excellent. Explications claires qui simplifient énormément l'utilisation de l'ordinateur au quotidien. Un service très très utile. »

« Très bon accueil, **merci** pour votre patience. »

« Efficacité, empathie,
simplicité. Peut-être finirais-je
par être performante
en informatique ? »

« Toujours avide
de me perfectionner
sur l'utilisation
d'internet et
de l'informatique
et des outils dispos. »

« Mille MERCIS pour TOUT ce que vous m'avez apporté,
que vous avez apporté à bien des gens
avec tant d'écoute et de gentillesse.
MERCI – MERCI et beaucoup de grâces pour la nouvelle année. »

**TÉMOIGNAGES ISSUS DES ATELIERS D'ACCOMPAGNEMENT**

# Table des matières

ÉDITO AG2R LA MONDIALE ..... 5

ÉDITO ARNia - Agence Régionale du Numérique et de l'intelligence artificielle ..... 6

INTRODUCTION GÉNÉRALE ..... 8

**CHAPITRE 1**
**MIEUX COMPRENDRE L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE DES SENIORS**

**A.** Qu'est-ce que l'éloignement numérique ? ..... 12

**B.** Les personnes âgées et le numérique : une fracture bien réelle ..... 14

**C.** Le numérique :
un remède… ou un facteur d'isolement supplémentaire pour les seniors ? ..... 17
1) Un isolement invisibilisé par les enquêtes
et accentué par la fracture numérique ..... 18
2) Un recul préoccupant de l'usage numérique :
retour à la normale ou déconnexion contrainte ? ..... 18
3) L'isolement numérique : une barrière sociale, culturelle et citoyenne ..... 19

**D.** Freins, motivations et leviers d'action des seniors face au numérique ..... 22

**E.** Un accompagnement bienveillant et personnalisé ..... 24

**F.** Diversité des profils ..... 26

ENCART Zoom sur L'AGISME : un frein invisible à l'inclusion numérique ..... 30

**G.** Lutter contre l'âgisme ..... 34
1) Exemples concrets d'actions anti-âgisme dans le numérique ..... 37
2) Le champ lexical adapté aux seniors : les mots qui rassurent ..... 38
3) Des modalités d'accueil adaptées ..... 39

ENCART Une société évoluée prend soin de ses aînés : une question de dignité collective… 40

**CHAPITRE 2**
**DES INITIATIVES LOCALES AUX ENSEIGNEMENTS COLLECTIFS**

**A.** Trois structures engagées ..... 42
1) Syntaxe Erreur 2.0 (Saône-et-Loire) ..... 43
2) FAPA Seniors 21 (Côte-d'Or) ..... 43
3) Saint Vit Informatique (Doubs) ..... 44

**B.** Contexte et dispositif des accompagnements ..... 45
1) La démarche d'accompagnement de Syntaxe Erreur 2.0 (Saône-et-Loire) ..... 45
2) La démarche d'accompagnement de FAPA Seniors 21 (Côte-d'Or) ..... 50
3) La démarche d'accompagnement de Saint Vit Informatique (Doubs) ..... 54

**C.** Approches et innovations ..... 59

**D.** Voix des bénéficiaires ..... 60

**CHAPITRE 3**
**MÉTHODOLOGIE DE RECUEIL ET D'ANALYSE 68**

**A.** Une approche mixte au service d'une compréhension globale ..... 64
1) L'approche qualitative ..... 64
2) L'approche quantitative ..... 65

**B.** Le recueil des ressentis : saisir l'expérience vécue ..... 65
1) Côté seniors ..... 66
2) Côté médiateurs et formateurs ..... 66
3) Croisement des regards ..... 66

**C.** Profils interrogés ..... 67

**D.** Limites et portée de l'évaluation ..... 67

ENCADRÉ : Au-delà des indicateurs : le numérique comme vecteur de lien social ..... 68

**CHAPITRE 4**
**PÉRENNISER LES ACQUIS : CONSTATS ET BONNES PRATIQUES**

**A.** Ce qui fonctionne / Identification des bonnes pratiques
(formats engageants, pédagogie adaptée...) ..... 70
1) Des formats d'ateliers souples et modulables ..... 71
2) Une posture bienveillante et rassurante de la part des intervenants ..... 71
3) Une pédagogie active, concrète et personnalisée ..... 71
4) Une attention portée à la répétition et à la consolidation ..... 72
5) Une mobilisation de l'environnement proche ..... 75

**B.** Ce qui freine la pérennisation / Détection des freins persistants
(contenus inadaptés, manque de suivi individuel...) ..... 75
1) Contenus parfois inadaptés aux besoins et aux capacités des seniors ..... 76
2) Manque de suivi individuel et de régularité ..... 78
3) Difficultés d'accès et d'équipement ..... 80
4) Barrières psychologiques et sociales ..... 81
5) Ressources humaines limitées et formation des médiateurs ..... 81

**C.** Conditions favorables à la mémorisation ..... 82
1) Régularité et continuité des apprentissages ..... 82
2) Consolidation et confiance ..... 82
3) Vers une culture de la consolidation ..... 83

ENCADRÉ Pérenniser les acquis :
inscrire le numérique dans la mémoire et la vie quotidienne ..... 84

**CHAPITRE 5**
**VERS UN MODELE TRANSFÉRABLE ET PARTAGÉ**

**A.** Principes d'accompagnement durable
1) Continuité ..... 86
2) Progressivité ..... 86
3) Autonomisation ..... 87
4) Personnalisation ..... 87
5) Participation active ..... 87
6) Valorisation ..... 87
7) Accessibilité ..... 88
8) Réseau d'entraide ..... 88

**B.** Fiches pratiques ..... 89

**FICHES PRATIQUES**

AFFICHE : LES PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT DURABLE ..... 90

MÉMO : BONNES PRATIQUES POUR ACCOMPAGNER
LES SENIORS DANS LE NUMÉRIQUE..... 91

Fiche pratique n°1 – Atelier d'entretien des compétences ..... 95

Fiche pratique n°2 – Carnet de suivi personnel ..... 97

Exemple illustré « Le carnet de suivi personnel » ..... 98

Fiche pratique n°3 – Posture de l'animateur ..... 99

Fiche pratique n°4 – Communauté d'entraide numérique ..... 100

Fiche pratique n°5 - Tenir compte des yeux, du rythme et de la mémoire ..... 102

Fiche pratique n°6 – Utiliser les Open Badges de la Médiation Numérique ..... 103

**GUIDE D'ÉVALUATION COMMUN** ..... 105
1) Des indicateurs de progression ..... 105
2) L'auto-évaluation par les usagers ..... 105
3) Des feedbacks croisés entre seniors et médiateurs ..... 106

**CONCLUSION** ..... 107

ENCADRÉ Plaidoyer pour l'inclusion numérique des seniors ..... 110

**BIBLIOGRAPHIE** ..... 112

Rapports et études institutionnelles ..... 112
Ouvrages et références sur l'apprentissage des adultes
(andragogie / apprenance) ..... 112
Sociologie du vieillissement, vieillissement réussi et parcours ..... 112
Travaux et articles sur l'âgisme, les stéréotypes et l'utilisation des technologies ... 113

# ÉDITO AG2R LA MONDIALE

Dans notre monde où le numérique est de plus en plus prégnant dans notre vie, l'action sociale d'AG2R LA MONDIALE s'engage résolument pour un avenir numérique inclusif pour les seniors au service de leur bien-vieillir, notamment en Bourgogne-Franche-Comté, au travers de son institution AG2R Agirc-Arrco.

Conscients des enjeux de l'autonomie et du lien social des seniors, nous soutenons ce projet ambitieux qui vise à entretenir et pérenniser les compétences numériques de nos aînés. Forts de notre appel à projets national, nous avons identifié l'Agence ARNia comme un partenaire clé pour mesurer l'impact des expérimentations menées sur le terrain pour favoriser l'essaimage des pratiques efficaces auprès du réseau des professionnels de la médiation numérique.

Notre engagement se traduit par une réflexion commune et profonde, ainsi qu'un soutien financier significatif, car nous sommes convaincus que l'accès au numérique est un levier essentiel pour favoriser le lien social, maintenir l'autonomie et servir le bien-vivre ensemble.

Ce livre blanc, fruit d'une collaboration étroite avec les acteurs locaux, permettra de diffuser les bonnes pratiques et d'essaimer les initiatives réussies.

Ensemble, construisons une société où chaque senior peut vivre sereinement sa retraite, connecté et acteur de son quotidien.
Bonne lecture !

Isabelle **DURIEUX-ENGARD** | Christelle **CHARLES**

Responsables du développement de l'action sociale
Bourgogne-Franche-Comté AG2R LA MONDIALE

# ÉDITO

## ARNia, AGENCE RÉGIONALE DU NUMÉRIQUE ET DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Le numérique s'impose désormais comme un bien commun essentiel, structurant toutes les dimensions de notre vie sociale, professionnelle et citoyenne. Mais cette révolution, porteuse d'opportunités immenses, ne peut être pleinement bénéfique que si elle est accessible à toutes et à tous. L'inclusion numérique n'est pas une option : c'est une condition de l'égalité républicaine et du développement équilibré de nos territoires.

En Bourgogne-Franche-Comté, nous avons fait le choix d'accompagner cette transformation en plaçant la médiation numérique au coeur de nos politiques publiques. Parce qu'il ne s'agit pas seulement de fournir des outils et des infrastructures, mais bien d'accompagner les usages, de former, de rassurer et de donner confiance. Le rôle des médiateurs numériques, des conseillers numériques, et de l'ensemble des acteurs de terrain est à ce titre décisif.

Ce livre blanc, consacré à l'entretien et à la pérennisation des connaissances numériques des seniors, s'inscrit pleinement dans cette démarche. Les seniors sont souvent confrontés à un double défi : celui de la fracture technologique et celui de l'évolution permanente des outils. Or, préserver leur autonomie numérique, c'est préserver leur autonomie tout court : accéder à leurs droits, communiquer avec leurs proches, participer à la vie sociale et associative, ou encore profiter des services essentiels du quotidien. Investir dans la formation et l'accompagnement des seniors au numérique, c'est lutter contre l'isolement et renforcer le lien social.

Je veux remercier l'ensemble des partenaires qui se sont associés à ce travail, et saluer l'engagement quotidien de toutes celles et tous ceux qui, sur le terrain, accompagnent nos concitoyens vers cette maîtrise du numérique devenue indispensable. Ensemble, nous faisons de l'inclusion numérique une véritable politique publique, au service de nos territoires et de leurs habitants.

Patrick **MOLINOZ**

Président de l'ARNia,
Vice-Président du Conseil Régional
de Bourgogne-Franche-Comté
à l'Europe et aux relations internationales,
à l'export, au numérique et à l'intelligence artificielle

**« Continuité entre papier et numérique »**

## POURQUOI UN LIVRE BLANC HOMOTHÉTIQUE ?

Nous avons fait le choix d'un livre blanc homothétique, c'est-à-dire une version numérique qui reprend fidèlement l'organisation et la présentation d'un document papier. Ce parti pris répond à un objectif simple : assurer une continuité entre lecture traditionnelle et lecture numérique, sans rupture dans la structure ni dans les repères pour le lecteur.

Ce format garantit la cohérence éditoriale en conservant la même organisation des chapitres, la même hiérarchie des contenus et la même mise en page que dans une version imprimée. Il renforce également la lisibilité et la fiabilité du propos, puisque le contenu n'est ni réécrit ni restructuré, assurant ainsi la stabilité du message. Par ailleurs, il préserve l'accessibilité grâce aux apports propres au numérique – zoom, recherche par mots-clés, annotation, navigation fluide – qui facilitent la consultation sans en transformer le fond.

Plutôt qu'une refonte complète, le format homothétique propose un enrichissement discret mais utile, en intégrant des liens, des ressources complémentaires ou des outils interactifs qui prolongent la lecture sans l'alourdir. Ce choix traduit notre volonté de proposer un support fiable, clair et immédiatement utilisable par tous les publics, tout en ouvrant la voie à de nouvelles pratiques de consultation et d'appropriation. En restant dans la continuité, il facilite la prise en main du document et renforce sa fonction première : **être un repère commun, lisible aussi bien sur papier que sur écran**.

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

Dans un contexte de **mutation numérique** et de **dématérialisation accélérée** des services publics et privés, où la connexion devient souvent le premier seuil d'accès à l'information, aux droits et à la participation sociale, l'inclusion numérique s'impose comme un impératif collectif. Cette exigence prend une acuité particulière lorsqu'elle se conjugue au vieillissement de la population.

La **transformation numérique** bouleverse en profondeur nos façons de nous informer, de communiquer, d'accéder aux services, de consommer ou encore de nous soigner. Or, une part importante de la population reste à l'écart de ces usages, en particulier les personnes âgées. Leur nombre est en constante augmentation : elles représentent aujourd'hui près d'un tiers des citoyens en France, et cette proportion ne cesse de croître avec le vieillissement démographique.

En Bourgogne-Franche-Comté, comme ailleurs en France, de nombreux seniors se sentent dépassés, exclus ou dépendants face au numérique. Selon les dernières données de l'INSEE et de l'ARCEP, plus d'un tiers des personnes de 70 ans et plus n'utilisent pas Internet ou seulement de façon très limitée [1]. Les taux d'équipement (smartphone, ordinateur, connexion internet) demeurent inégaux selon les territoires, et l'accès aux compétences reste un enjeu majeur.

Cette **fracture numérique** n'est pas qu'un problème technique : elle constitue un facteur d'isolement, de perte d'autonomie et d'inégalités d'accès aux droits. Elle touche plus durement les publics fragilisés, en situation de handicap, isolés géographiquement ou en précarité économique. Pour les seniors, elle peut entraîner une dépendance accrue vis-à-vis des proches, un renoncement à des services essentiels (santé, retraite, transport, loisirs) et un éloignement du lien social.

Pourtant, de nombreux acteurs – associations, collectivités, structures de médiation numérique, centres sociaux, bibliothèques et tiers-lieux – oeuvrent chaque jour pour former, accompagner et redonner confiance aux personnes âgées dans leurs usages numériques. Partout sur le territoire, des initiatives patientes et inventives font du numérique un **levier d'inclusion, d'autonomie et d'épanouissement**, plutôt qu'un facteur de relégation.

**Initié et soutenu par l'action sociale du Groupe AG2R LA MONDIALE, acteur engagé en faveur du bien vieillir**, ce livre blanc s'inscrit dans cette dynamique collective. Il a été conçu pour répondre à une **double urgence** :

- **sociale**, car l'exclusion numérique demeure un puissant facteur d'isolement et de précarité ;
- **citoyenne**, car l'accès aux technologies conditionne désormais l'exercice effectif des droits fondamentaux.

**1.** « Selon les données de 2023 issues du Baromètre du numérique (ARCEP / ARCOM / CGE / ANCT), 36 % des Français de 70 ans et plus ne se connectent pas à Internet, et cette proportion grimpe même au-delà de 67 % chez les 75 ans et plus, qui sont alors en situation d'illectronisme »

Fruit d'un travail collaboratif mené en Bourgogne-Franche-Comté, il documente, valorise et analyse les pratiques déployées pour entretenir et pérenniser les connaissances numériques des seniors.

Appuyé sur une enquête de terrain, des retours d'expérience et de nombreux témoignages de formateurs, de médiateurs et de participants, cet ouvrage vise à apporter des repères, à faire émerger des pratiques inspirantes et à proposer des outils concrets pour repenser l'accompagnement des personnes âgées dans leur rapport au numérique.

Ce travail s'inscrit dans la continuité d'une démarche déjà engagée par **MedNum BFC**, la mission régionale pour la médiation numérique en Bourgogne-Franche-Comté, portée par l'**Agence Régionale du Numérique et de l'Intelligence Artificielle (ARNia)**. En 2022, cette même structure publiait un premier livre blanc sur le métier de médiateur numérique [2], reconnu pour la clarté de ses analyses et son ancrage dans les réalités de terrain. Le présent document prolonge cette dynamique, en se concentrant sur un public particulièrement exposé à l'éloignement numérique : les personnes âgées.

Cette étude analyse les pratiques développées dans trois structures ayant conduit des ateliers numériques auprès des seniors. Elle vise à comparer et à valoriser les approches les plus efficaces, en vue de définir une méthodologie de référence permettant de renforcer et de pérenniser les compétences acquises par les participants.

Ces trois structures de médiation numérique sont implantées dans des contextes très différents : **Syntaxe Erreur 2.0** (Saône-et-Loire), **FAPA Seniors 21** (Côte-d'Or) et **Saint-Vit Informatique** (Doubs). Ces organisations, fortes d'une grande expérience de terrain, diffèrent par leur fonctionnement, leur public, leur ancrage territorial et leurs approches pédagogiques. Cette diversité nourrit des enseignements riches et contrastés, fondés sur des observations directes, des entretiens, des questionnaires et l'analyse de pratiques effectives.

En effet, parler des "seniors" comme d'un groupe homogène serait trompeur. Les parcours de vie, les capacités cognitives, les environnements sociaux et les rapports à la technologie varient considérablement d'une personne à l'autre. Comprendre cette hétérogénéité, en saisir les enjeux et adapter les modalités d'accompagnement sont des conditions indispensables pour agir efficacement. Le numérique peut être, pour certains, un formidable vecteur d'autonomie, de lien social et d'expression ; pour d'autres, il reste source de stress, de frustration, voire de renoncement. Dans ce contexte, les solutions standardisées montrent vite leurs limites.

Le vieillissement de la population confère à la question de l'inclusion numérique une importance particulière. À mesure que les générations avancent en âge, les écarts de maîtrise et d'accès aux outils numériques peuvent accentuer les risques d'isolement et de rupture avec les services essentiels. Garantir la continuité des usages et l'autonomie numérique des seniors devient ainsi un enjeu majeur de cohésion sociale.

Les personnes âgées, qui représentent aujourd'hui près d'un tiers des citoyens en France, sont encore trop souvent confrontées à des difficultés d'accès, d'usage ou de compréhension des outils numériques. Ce constat n'est pas nouveau, mais il prend une dimension critique à mesure que les démarches administratives en ligne se généralisent, parfois sans alternatives accessibles.

Ce livre blanc s'inscrit dans une démarche à la fois sociale et citoyenne, à un moment où la maîtrise du numérique conditionne l'accès effectif aux droits et à la vie collective. Il s'adresse aux médiateurs, aux structures de proximité et aux décideurs publics engagés dans la lutte contre l'exclusion numérique. Son objectif est de partager des repères, de mettre en lumière des initiatives inspirantes et de proposer des leviers d'action concrets pour renforcer l'accompagnement des seniors dans leurs usages du numérique.

**Ce livre blanc se fixe plusieurs objectifs**.

Il vise d'abord à mieux comprendre les spécificités de l'éloignement numérique chez les seniors, en croisant les regards de la sociologie, de la psychologie de l'âge, des sciences de l'éducation et des expériences de terrain.

Il cherche également à identifier les freins, les motivations et les leviers qui influencent l'engagement des personnes âgées dans les usages numériques.
Il s'attache ensuite à capitaliser les pratiques pédagogiques et humaines portées par les structures locales, afin d'en faire émerger des enseignements transférables.
Enfin, il ambitionne de proposer des outils réplicables et adaptables, destinés à renforcer la pérennisation des compétences numériques au sein de cette population.

Ce document n'est pas un guide théorique figé. Il se veut à la fois réaliste et ambitieux, nourri par des retours d'expérience et par la volonté d'encourager des pratiques profondément humaines : fondées sur la bienveillance, le respect du rythme de chacun, l'ancrage dans les usages quotidiens et l'écoute des aspirations singulières.

Il s'agit aussi de rappeler que former les seniors au numérique, ce n'est pas seulement transmettre un savoir technique, mais ouvrir des espaces de réassurance, de confiance en soi et de pouvoir d'agir. C'est permettre à chacun de rester acteur de sa vie, dans une société où les interfaces numériques filtrent de plus en plus l'accès au monde.

# CHAPITRE 1

## MIEUX COMPRENDRE L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE DES SENIORS

## **A.** Qu'est-ce que l'éloignement numérique ?

L'éloignement numérique, ou fracture numérique, désigne une situation dans laquelle des individus se trouvent en difficulté, voire dans l'incapacité, d'accéder aux outils numériques, de les utiliser de manière autonome ou d'en tirer un bénéfice concret. Cette notion recouvre plusieurs dimensions : l'accès aux équipements (ordinateur, smartphone, connexion Internet), les compétences nécessaires pour s'en servir (littératie numérique), et la capacité à comprendre les usages, les interfaces, les codes du numérique dans un environnement en constante évolution.

Cette problématique ne relève pas uniquement d'un manque d'infrastructure technique, comme cela pouvait être le cas au début des années 2000. Aujourd'hui, elle concerne avant tout la capacité d'une partie de la population à suivre la transformation accélérée des services et des relations sociales sous l'effet du numérique.

En France, on estime que 13 millions de personnes sont en situation d'illectronisme selon l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme [3], c'est-à-dire qu'elles possèdent peu ou pas les compétences nécessaires pour utiliser les outils numériques dans leur vie quotidienne, même si elles ont parfois accès à des équipements.

On pense spontanément à l'âge comme critère explicatif majeur, en associant les personnes âgées à une plus grande vulnérabilité numérique et les jeunes à une maîtrise innée des outils technologiques. Cette lecture, bien que fréquente, mérite d'être nuancée. En réalité, l'âge n'est pas un facteur suffisant pour comprendre ce phénomène.

Concernant les seniors, il est plus pertinent de parler d'effet générationnel : les nouvelles générations de retraités sont globalement plus connectées que celles qui les ont précédées, ayant été exposées au numérique dans leur vie professionnelle ou personnelle. À l'inverse, chez les jeunes, les usages numériques sont loin d'être homogènes. De nombreuses recherches démontrent que ces usages varient fortement en fonction du milieu social, du niveau d'études, ou du cadre familial. Ainsi, même parmi les jeunes, il existe des formes d'exclusion numérique, souvent invisibles.

**3.** ANLCI - Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (2023) Baromètre de l'illectronisme en France, www.anlci.gouv.fr

En définitive, on ne peut plus définir les publics éloignés du numérique uniquement sur des critères d'âge. Il est indispensable d'intégrer des éléments sociaux et culturels à l'analyse. Le niveau de diplôme, par exemple, s'avère décisif : les personnes peu ou pas diplômées, souvent dotées d'un capital culturel limité, sont nettement moins nombreuses à tirer profit des outils numériques, que ce soit pour s'informer, accéder à leurs droits, ou réaliser des démarches administratives. Ces populations, également plus exposées à la précarité, sont les plus concernées par l'exclusion numérique.

Ainsi, il faut considérer l'éloignement numérique non comme un simple retard technologique ou un déficit de formation, mais comme le reflet de profondes inégalités sociales. Le numérique devient alors un révélateur, voire un amplificateur, de fractures existantes. Toute politique d'inclusion numérique doit donc s'ancrer dans une approche globale, tenant compte de la diversité des parcours, des compétences, et des conditions de vie.

L'éloignement numérique est ainsi à la croisée d'enjeux sociaux, techniques et générationnels. Il ne se résume pas à un retard technologique : il est le symptôme d'un écart croissant entre des usages devenus standards et une partie de la population pour qui ces usages ne sont ni naturels, ni accessibles, ni sécurisants. La précarité numérique ne concerne donc pas seulement les individus « non connectés », mais également ceux qui ont un usage fragile, limité, dépendant – qu'on qualifie parfois d'usagers sous-connectés [4].

Aujourd'hui en France, la généralisation de l'accès aux équipements et aux réseaux numériques impose de reconsidérer la notion d'éloignement numérique, non plus uniquement en termes d'accès, mais en s'intéressant aux réelles capacités des individus à utiliser ces outils de façon bénéfique. Cette approche, que l'on peut qualifier de « capabilité numérique », interroge la faculté de chacun à mobiliser le numérique pour améliorer sa qualité de vie, exercer ses droits, ou renforcer son autonomie. Or, il apparaît clairement que tout le monde ne bénéficie pas de manière équivalente de ces opportunités : l'environnement social, économique ou éducatif dans lequel une personne évolue influence profondément son rapport au numérique, en le rendant plus ou moins favorable.

**4.** CRÉDOC (2023) – Conditions de vie et aspirations des Français : volet numérique, www.credoc.fr

## **B.** Les personnes âgées et le numérique : une fracture bien réelle

**Parmi les publics éloignés du numérique, les personnes âgées sont surreprésentées.** Le Baromètre du numérique de mars 2025 [5], conduit par l'ARCEP, le CRÉDOC et l'ARCOM, souligne que les usages numériques baissent significativement après 70 ans : les taux d'équipement et de connexion chutent, et la régularité d'usage diminue fortement. Or, dans un contexte de dématérialisation massive des services publics (impôts, santé, démarches administratives), cette fracture devient un facteur de non-recours aux droits et un risque d'isolement social.

Si l'ensemble de la population française a vu ses usages numériques fortement progresser ces dix dernières années, cette transition n'a pas profité de manière égale à tous. Les personnes âgées, et plus particulièrement les plus de 75 ans, restent les plus touchées par ce que l'on nomme aujourd'hui la fracture ou l'éloignement numérique.

Selon le Baromètre du numérique 2023, seulement 70 % des 70 ans et plus déclarent utiliser Internet, contre plus de 95 % chez les 18–64 ans. Cette moyenne cache des inégalités profondes : moins de 40 % des plus de 75 ans utilisent Internet tous les jours, et une part significative ne l'utilise jamais. L'écart se creuse davantage en ce qui concerne les usages complexes (prise de rendez-vous médicaux en ligne, consultation de comptes, démarches administratives).

L'équipement reste lui aussi inégal : 62 % des 70 ans et plus possèdent un smartphone, et 69 % un ordinateur personnel. Ces chiffres traduisent une amélioration lente mais réelle, qui ne suffit pas à garantir un usage autonome. Disposer d'un outil numérique ne signifie pas savoir s'en servir, ni pouvoir en tirer les bénéfices essentiels au quotidien.

Les causes de cette fracture spécifique sont multiples. D'abord, une grande partie des personnes âgées n'a pas été exposée au numérique dans le cadre professionnel, ce qui limite leur familiarité avec les interfaces, les terminologies, et les réflexes de navigation. Une fois à la retraite, les personnes âgées ne bénéficient alors plus de l'environnement d'apprentissage et d'entraînement continu qu'offre le monde du travail. Elles cumulent ainsi plusieurs facteurs de vulnérabilité : manque d'accompagnement, d'exposition, d'assurance technique, mais aussi, souvent, une forme de distance culturelle vis-à-vis du numérique, voire une perception négative de leurs propres capacités à y entrer.

**5.** ARCEP / CRÉDOC / ARCOM (2025)
Baromètre du numérique, www.arcep.fr / www.credoc.fr

Ensuite, les évolutions rapides des outils et plateformes contribuent à un sentiment de découragement. Nombre de seniors témoignent de la difficulté à "suivre", même lorsqu'un effort initial a été consenti.

Ce phénomène est parfois qualifié de déclassement numérique, comparable à une forme d'exclusion : l'utilisateur novice voit régulièrement ses repères bouleversés par les mises à jour, les changements de terminologie ou l'apparition de nouveaux services qu'il ne comprend pas ou qu'il n'ose pas utiliser.

Ce déficit de confiance se double d'un poids psychologique important. L'âgisme, cette croyance implicite selon laquelle les personnes âgées seraient moins capables d'apprendre ou d'évoluer, peut être intériorisé par les intéressés eux-mêmes. Or, la recherche contredit fermement cette idée reçue. Les neurosciences ont montré que le cerveau conserve sa capacité à apprendre tout au long de la vie, à condition que les apprentissages soient accompagnés de manière bienveillante, répétitive et valorisante [6] . C'est donc moins une question d'âge qu'une question de qualité de l'environnement pédagogique.

Les conséquences de cet éloignement numérique sont concrètes et parfois graves. Le Défenseur des droits signalait en 2022 que près de 50 % des usagers renoncent à une démarche administrative en ligne, faute de compréhension ou de soutien [7]. Pour une personne âgée isolée, cela peut signifier une impossibilité à obtenir une aide sociale, à mettre à jour un dossier de retraite ou à consulter un médecin.

Au-delà de la perte d'accès aux droits, l'éloignement numérique accroît l'isolement social. Ne pas pouvoir envoyer un message à ses proches, consulter des photos de famille ou participer à une visioconférence peut renforcer le sentiment de solitude. À l'inverse, l'acquisition même partielle de compétences numériques peut agir comme un levier puissant de revalorisation personnelle et de reconquête d'autonomie.

L'ensemble de ces éléments justifie un engagement fort et structuré en faveur de l'inclusion numérique des personnes âgées. Il ne s'agit pas simplement de proposer des ateliers, mais de penser un accompagnement sur le long terme, respectueux du rythme et des besoins spécifiques de chacun. Ce livre blanc vise à proposer des pistes concrètes issues de l'observation de terrain et des apports scientifiques pour aller dans ce sens.

**6.** INSERM (2020) – Plasticité cérébrale, mémoire et apprentissage, www.inserm.fr
**7.** Défenseur des droits (2022)
Dématérialisation des services publics : à quel prix ?, www.defenseurdesdroits.fr

À l'heure de la dématérialisation des démarches quotidiennes, les barrières limitant l'accès aux outils numériques constituent un enjeu social crucial, qui touche de plein fouet les personnes âgées. Ces dernières occupent une place centrale dans le phénomène d'exclusion numérique, à la fois par la persistance d'un écart générationnel en matière de pratiques numériques et par l'effet cumulatif des inégalités sociales qui traversent le grand âge.

D'un point de vue quantitatif, les données sont claires. Selon l'INSEE, plus d'un tiers des personnes de 75 ans et plus n'utilisent jamais internet, et près de la moitié d'entre elles ne possèdent pas d'équipement informatique à domicile. Cet écart ne se comble que très lentement. Si la crise sanitaire liée à la COVID-19 a provoqué une légère hausse de l'équipement et de l'usage numérique chez les plus âgés, elle a aussi révélé, avec brutalité, les limites d'un modèle qui suppose une autonomie numérique généralisée. Or, cette autonomie reste loin d'être acquise pour une large partie des seniors.

La fracture numérique ne se réduit pas à une question d'accès matériel. Elle recouvre aussi des dimensions d'usage, de compétence et de confiance. Beaucoup de personnes âgées sont confrontées à une double difficulté : elles ne maîtrisent pas les outils numériques et elles ne savent pas à qui s'adresser pour être accompagnées dans la durée. Cet isolement technique se conjugue souvent avec un isolement social, aggravé par des conditions de vie modestes, une mobilité réduite ou une perte de repères face à la complexité croissante des démarches en ligne.

Ce sont précisément les plus fragiles parmi les seniors qui cumulent les obstacles. Les personnes âgées vivant seules, ayant un faible niveau de revenu ou un faible niveau de diplôme, ainsi que celles résidant en milieu rural, sont nettement plus exposées à la déconnexion. L'âge, en tant que tel, n'explique pas tout : ce sont les inégalités sociales, lorsqu'elles se prolongent dans le vieillissement, qui rendent l'exclusion numérique plus aiguë. Les personnes âgées immigrées, celles en situation de handicap ou encore les femmes âgées vivant seules, font partie des publics les plus éloignés des outils numériques, et aussi les moins visibles dans les politiques d'inclusion.

À cela s'ajoute une barrière culturelle et symbolique : l'idée, profondément ancrée, que le numérique serait une affaire de jeunes. Cette représentation contribue à marginaliser les seniors, y compris dans les programmes d'accompagnement. Trop souvent, les formations sont conçues sans prendre en compte les rythmes, les besoins et les préférences d'un public âgé. De nombreux dispositifs se contentent d'un format unique, peu adapté aux personnes qui ont besoin de répétition, d'un environnement bienveillant et de temps long pour progresser.

Enfin, les personnes âgées sont rarement associées à la conception des services numériques eux-mêmes. Elles subissent des interfaces souvent complexes, des procédures d'identification exigeantes, et une standardisation qui ne tient pas compte de leurs capacités cognitives, visuelles ou motrices. Cette inadaptation technique, ajoutée au manque d'accompagnement humain, crée une forme d'exclusion discrète mais systémique.

Ainsi, les personnes âgées ne sont pas marginalement concernées par le phénomène d'exclusion numérique : elles en sont l'un des groupes les plus exposés. Leur situation résulte d'une combinaison d'effets liés à l'âge, à la précarité sociale, au genre, à l'isolement et à la manière dont notre société conçoit les outils numériques sans toujours les inclure. L'enjeu, dès lors, n'est pas seulement de former ou d'équiper, mais de transformer en profondeur notre regard et nos pratiques pour faire du numérique un levier réel de participation citoyenne à tous les âges de la vie.

## **C.** Le numérique : un remède… ou un facteur d'isolement supplémentaire pour les seniors ?

À l'heure où le numérique imprègne tous les domaines de la vie quotidienne – communiquer, accéder à ses droits, gérer sa santé, se divertir – il est souvent présenté comme un rempart contre l'isolement social. Mais pour de nombreux seniors, il demeure au contraire une source d'exclusion. La crise sanitaire de 2020 a certes favorisé l'appropriation du numérique chez certains aînés, mais elle a également mis en lumière la persistance de profondes fractures.

Selon le Baromètre 2025 des Petits Frères des Pauvres [8] , plus d'un quart des personnes âgées sont aujourd'hui touchées par l'isolement numérique. Ce constat met en évidence toute l'ambivalence de ces outils : vecteurs de lien pour les uns, véritables obstacles pour les autres.

Dans un contexte où les évolutions technologiques s'accélèrent, la progression du non-usage interpelle : 27 % des personnes âgées n'utilisent jamais Internet, soit une hausse de 20 % depuis 2021. Face à ce recul, il devient urgent de renforcer l'accessibilité et l'attractivité des technologies numériques pour celles et ceux qui en sont le plus éloignés.

**8.** 3e BAROMÈTRE DE L'ISOLEMENT DES PERSONNES AGÉES EN FRANCE 2025 : augmentation dramatique de la mort sociale - www.petitsfreresdespauvres.fr

### 1) Un isolement invisibilisé par les enquêtes et accentué par la fracture numérique

La plupart des études sur la solitude s'appuient sur des questionnaires auto-administrés en ligne. Ce choix méthodologique exclut de fait les personnes en difficulté avec le numérique, parmi lesquelles figurent de nombreuses personnes âgées, notamment les plus âgées. Ainsi, ceux qui sont à la fois isolés socialement et éloignés du numérique échappent souvent à la mesure statistique, renforçant leur invisibilité.

Selon le Baromètre du numérique 2025 de l'ARCEP, près des deux tiers des 70 ans et plus utilisent Internet. Elles étaient moins de quatre sur dix en 2017.

Mais cette donnée globale masque d'importantes disparités : 52 % des 80 ans et plus n'y ont jamais recours, et ce chiffre atteint 71 % chez les 85 ans et plus. L'isolement numérique ne touche donc pas seulement une minorité marginale : il concerne une fraction significative des seniors, souvent les plus fragiles, qui ne disposent pas des compétences, de l'équipement ou de l'autonomie nécessaires pour se maintenir connectés.

### 2) Un recul préoccupant de l'usage numérique : retour à la normale ou déconnexion contrainte ?

Le recul de l'usage du numérique chez les personnes âgées s'explique par une combinaison de facteurs économiques, physiques, cognitifs et culturels.

En premier lieu, **le coût de l'équipement et de la connexion** constitue un obstacle majeur. L'abonnement à Internet, l'achat d'un smartphone ou d'un ordinateur, et le renouvellement des appareils deviennent prohibitifs pour des retraités aux revenus modestes. Cette contrainte budgétaire est d'autant plus forte que les dépenses liées à l'énergie, au logement ou à la santé augmentent. Ainsi, une partie des seniors choisit de sacrifier l'accès au numérique pour privilégier des besoins considérés comme vitaux. Les chiffres montrent d'ailleurs que l'isolement numérique touche particulièrement les personnes vivant avec moins de 1 000 euros par mois, où il atteint plus de 40 %.

À cette dimension financière s'ajoute la question de la **perte d'autonomie et de la baisse de compétences**. Certaines personnes qui utilisaient autrefois un ordinateur ou un smartphone voient leurs capacités diminuer avec l'âge : troubles visuels, arthrose, tremblements, perte de mémoire ou ralentissement cognitif. Ces limitations rendent les gestes techniques plus difficiles et découragent la pratique. Dans bien des cas, l'usage du numérique demande une régularité et une mise à jour des savoir-faire qui ne sont pas maintenues, ce qui entraîne un décrochage progressif.

Un autre facteur central est la **faible maîtrise des outils et l'absence d'accompagnement**. Contrairement aux générations plus jeunes, beaucoup de seniors n'ont pas été formés au numérique dans leur vie professionnelle et doivent l'apprendre sur le tard, parfois seuls. Or, face à des interfaces peu intuitives, à des démarches en ligne complexes et à des évolutions technologiques rapides, le manque d'appui humain peut rapidement conduire à l'abandon. Les dispositifs d'accompagnement existent, mais ils restent insuffisamment connus, accessibles ou adaptés aux rythmes d'apprentissage des personnes âgées.

Enfin, la **peur des risques numériques** joue un rôle considérable. Les arnaques, piratages et escroqueries en ligne sont fortement médiatisés et touchent effectivement certains seniors, ce qui entretient un climat de méfiance. Nombreux sont celles et ceux qui préfèrent ainsi se tenir à distance du numérique par crainte de se faire piéger, de perdre leurs économies ou de se voir usurper leur identité. Cette peur est accentuée par une représentation négative du numérique, perçu comme un monde complexe, impersonnel et dangereux.

Ces différents éléments mettent en lumière un phénomène de « **déconnexion contrainte** ». Ce ne sont pas seulement des choix individuels de désintérêt, mais des renoncements liés à la pauvreté, à la perte de capacités physiques ou cognitives, au manque de soutien et à la peur. Le numérique, loin d'être un outil de simplification, peut alors apparaître comme une source d'angoisse, d'exclusion et de lassitude. Pour une partie des seniors, il devient un fardeau plutôt qu'un levier d'inclusion, accentuant leur isolement au lieu de le réduire.

### 3) L'isolement numérique : une barrière sociale, culturelle et citoyenne

Au-delà de l'aspect technique, l'isolement numérique pénalise fortement les seniors dans leur quotidien. Il limite les possibilités de maintenir un lien familial ou amical à distance, alors même que 61 % des plus de 60 ans entretiennent leurs relations hebdomadaires par téléphone, courrier ou Internet – contre seulement 39 % par des visites physiques. La distance relationnelle est donc, pour beaucoup, compensée par des outils numériques dont une partie des seniors reste exclue.

Mais l'impact le plus préoccupant concerne l'**accès aux droits et à la santé** car depuis trois décennies, l'État a fait du numérique la colonne vertébrale de ses services. Aujourd'hui, plus de 80 % des démarches administratives se déroulent en ligne : déclarations fiscales, demandes de retraite, inscriptions médicales, renouvellement de pièces d'identité, accès aux prestations sociales. La dématérialisation s'impose comme la nouvelle norme, portée par une logique d'efficacité et de rationalisation.

Pourtant, comme l'a rappelé le rapport du Sénat sur l'accès aux services publics [9], cette transformation comporte un revers : elle risque d'exclure une partie de la population, notamment les seniors, qui se retrouvent en difficulté face aux démarches en ligne.

Ce progrès est malheureusement vécu de manière contrastée. Pour une grande partie de la population – et particulièrement les seniors – le numérique n'est pas une solution mais une barrière. Loin de faciliter l'accès aux droits, il peut engendrer anxiété, dépendance et parfois renoncement.

Là où certains se réjouissent de la rapidité d'un clic, d'autres se heurtent à une barrière d'incompréhension, de stress et d'isolement : plus d'une personne âgée sur sept abandonne ses démarches face aux barrières numériques comme l'a rappelé le Défenseur des droits. L'absence de connexion ou de maîtrise des outils conduit au non-recours, au renoncement aux soins, voire à un sentiment de relégation. Les personnes concernées se vivent comme des « *citoyens de seconde zone* », exclus d'une société qui communique de plus en plus… **sans elles**.

Près d'un senior sur deux déclare aujourd'hui rencontrer des difficultés lorsqu'il doit accomplir une démarche administrative en ligne. Le constat est implacable : l'âge, la perte de compétences numériques, ou encore le manque de matériel adapté fragilisent l'accès aux services essentiels. Là où un clic suffit pour certains, d'autres butent devant un écran incompréhensible. Beaucoup témoignent de la peur de se tromper, de rater une étape ou de perdre un droit à cause d'une mauvaise manipulation. Cette insécurité numérique, souvent aggravée par le coût du matériel ou de la connexion, devenu prohibitif pour des pensions modestes conduit souvent au **renoncement**.

Le risque le plus grave est ainsi celui du renoncement. Certains seniors abandonnent leurs démarches, ne demandent pas une aide à laquelle ils ont droit, ou retardent un soin médical faute d'avoir pu remplir les formulaires en ligne. L'inclusion numérique ne se limite donc pas à un enjeu technique ; elle conditionne directement l'accès aux droits sociaux, à la santé, à la retraite, bref à une vie digne et autonome.

À cette fragilité s'ajoute une méfiance culturelle persistante. Beaucoup de seniors limitent leur usage du smartphone aux appels et SMS, évitent les réseaux sociaux et redoutent les innovations technologiques. L'intelligence artificielle et les « compagnons virtuels » suscitent peur et rejet : « Le compagnon virtuel, c'est presque inhumain. Ça me fait un peu peur. » Ces réactions traduisent un rapport générationnel et symbolique complexe aux technologies, bien au-delà des simples compétences d'usage.

**9.** Sénat, Rapport d'information n° 904 (2024-2025), Faciliter l'accès aux services publics : restaurer le lien de confiance entre les administrations et les administrés, présenté par Nadège Havet au nom de la mission d'information, 16 septembre 2025

Le numérique demeure ainsi un outil ambivalent : il peut ouvrir des portes vers le lien social, l'information et les services, mais il peut aussi creuser les écarts, renforcer la solitude et aggraver l'exclusion. Le Baromètre 2025 met en évidence une tendance inquiétante : après une adoption contrainte pendant la pandémie, nombre de seniors ont décroché, par choix ou par lassitude, retrouvant un isolement accentué par la dématérialisation généralisée.

Ce constat appelle une vigilance collective. Rendre le numérique accessible ne suffit pas : il faut aussi en garantir l'attractivité, la sécurité et surtout l'accompagnement humain.

## Chiffres-clés [10]

**44 %** des Français disent avoir des difficultés pour leurs démarches en ligne.

**1 senior sur 2** a déjà renoncé à une démarche administrative numérique.

**30 %** des bénéficiaires potentiels d'aides sociales ne font pas valoir leurs droits.

**41 %** d'isolement numérique chez les seniors vivant seuls avec moins de 1 000 € par mois

**10.** ARCEP / CREDOC / ARCOM (2025) – Baromètre du numérique, www.arcep.fr / www.credoc.fr

## **D.** Freins, motivations et leviers d'action des seniors face au numérique

Le rapport au numérique des personnes âgées est marqué par une série de freins, qu'ils soient techniques, cognitifs ou sociaux. Pourtant, en comprenant mieux leurs origines et en identifiant les leviers mobilisables, il devient possible de construire un accompagnement réellement inclusif et efficace.

Un premier frein, bien connu, tient à la complexité perçue des outils numériques : interfaces changeantes, vocabulaire technique (« navigateur », « cloud », « fichier compressé ») ou peur de l'erreur. Près d'un senior sur deux (47 %) se sent dépassé par le numérique (Baromètre du numérique 2023). Cette perte de confiance s'accompagne souvent d'une appréhension à demander de l'aide, par crainte d'être jugé ou de déranger. [11]

Pourtant, les seniors ne sont pas réfractaires : 70 % des plus de 70 ans utilisent le numérique pour garder le contact avec leurs proches, de gérer leurs démarches administratives en autonomie ou encore d'accéder facilement à leurs informations de santé. [12]

Près de la moitié souhaitent mieux comprendre ces outils. Les expériences menées par Syntaxe Erreur 2.0, FAPA Seniors 21 et Saint Vit Informatique montrent qu'un apprentissage concret, progressif et bienveillant renforce fortement leur motivation.

Leur capacité d'apprentissage reste intacte : le cerveau conserve sa plasticité tout au long de la vie (INSERM). Ce potentiel s'épanouit lorsque les médiateurs adoptent une posture d'écoute, sans jugement, valorisant chaque progrès. Les seniors ne refusent pas le numérique : ils ont besoin de conditions d'apprentissage adaptées, patientes et respectueuses.

**11.** Défenseur des droits (2022) – Rapport sur les discriminations liées à l'âge
**12.** ANLCI (2023) – Baromètre de l'illectronisme

ENCART

## L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES SENIORS : des freins identifiés dès 2011 aux solutions d'aujourd'hui

Dès **2011**, le Livre Blanc « Seniors et tablettes interactives », publié par la Délégation aux Usages de l'Internet, mettait en lumière les **obstacles majeurs** freinant l'adoption du numérique par les personnes âgées. Parmi les principaux constats, **44 % des seniors** jugeaient les ordinateurs trop complexes, tandis que **30 %** doutaient de l'utilité des services en ligne pour répondre à leurs besoins quotidiens. Les **craintes liées à la sécurité** des transactions (14 %) et le **coût d'acquisition des équipements** (12 %) complétaient ce tableau, révélant une **méfiance persistante** envers les technologies numériques.

Face à ces défis, le rapport formulait quatre recommandations clés pour favoriser l'inclusion numérique des seniors :

1. **Améliorer le confort de lecture** (ex : interfaces plus lisibles, polices agrandies).

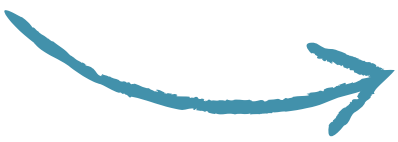
2. **Simplifier la prise en main** des applications et services, via des designs intuitifs et des parcours guidés.

3. **Adapter les tablettes et outils** à un usage quotidien (ex : fonctionnalités dédiées aux démarches administratives ou au lien social).

4. **Accompagner les seniors avec des modes d'emploi adaptés** et des dispositifs de médiation humaine (ex : ateliers, tutoriels, lignes d'assistance).

Ces préconisations, toujours d'actualité, ont inspiré les **actions menées** aujourd'hui par des associations comme FAPA Seniors 21, SYNTAXE ERREUR 2.0 ou Saint-Vit Informatique, qui combinent **pédagogie bienveillante**, **outils simplifiés** et **accompagnement de proximité** pour lever ces freins historiques et rendre le numérique accessible à tous, quel que soit l'âge.

Livre Blanc complet
(2011, Délégation aux Usages de l'Internet) :



## **E.** Un accompagnement bienveillant et personnalisé

Accompagner des seniors dans l'univers du numérique, ce n'est pas dispenser une simple formation technique, mais concevoir un écosystème d'apprentissage humain, sécurisant et adapté à leurs besoins.

Cette démarche commence par instaurer un climat de confiance. Comme l'a démontré Knowles, les adultes apprennent mieux lorsqu'ils se sentent respectés, reconnus et jugés moins sur leurs erreurs que sur leurs progrès [13]. Dans les ateliers des structures régionales, valoriser chaque geste – même modeste – contribue à réduire l'anxiété liée à la peur de l'erreur, fréquente chez les seniors. Reconnaître l'expérience individuelle devient un levier clé dans la construction d'une véritable dynamique d'apprentissage.

L'**apprenance**, concept développé par Philippe Carré, permet de penser l'acte d'apprendre comme une compétence à entretenir au quotidien, dans des contextes variés, intentionnels ou non [14]. Il insiste au coeur de ce concept sur l'importance d'un cadre qui stimule l'agentivité – la capacité d'un apprenant à mobiliser ses connaissances et à choisir ses objectifs – et qui prend en compte les dimensions cognitives, affectives et conatives. Cette approche exige une ingénierie des conditions de formation, au-delà de contenus structurés, pour favoriser l'autonomie durable.

Un deuxième pilier est la répétition contextualisée des gestes essentiels. Le cerveau adulte garde sa capacité d'apprentissage à condition que les gestes et les démarches soient bien répétés, reliés à des situations concrètes et consolidés via des supports simples [15]. Par exemple, une séquence bien construite – démarrer un ordinateur, consulter sa boîte mail, envoyer un message –, répétée sur plusieurs séances et accompagnée d'un guide visuel, permet d'ancrer les acquis de façon robuste.

Cette progression est renforcée par la valorisation des petites réussites, selon une démarche stimulant l'agentivité décrite par Carré. Fixer avec le senior un objectif concret – "envoyer une carte d'anniversaire en photo" – lui permet de se positionner en acteur de son parcours, non en simple bénéficiaire d'un savoir. Ce sentiment d'efficacité personnelle est un puissant moteur de motivation.

**13.** Knowles, M. S. (1980). The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy
**14.** Carré, P. (2005). L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir. Dunod
**15.** INSERM (2020). Plasticité cérébrale et apprentissage à l'âge adulte

La posture de l'accompagnant est ici décisive. Mezirow a rappelé que l'apprentissage transformationnel se nourrit d'un environnement empathique, fondé sur l'écoute active, la bienveillance et l'ouverture au questionnement personnel[16] . Apprendre à un âge où la confiance peut être fragilisée demande un cadre bienveillant et sécurisant. Quand le médiateur écoute, reformule sans jugement et valorise chaque progrès, le senior retrouve l'envie d'essayer et de progresser. Cet accompagnement, fondé sur la confiance, la patience et la reconnaissance, redonne le pouvoir d'agir et restaure l'autonomie numérique.

## Apprenance [apʀənɑ̃s]

NOM FÉMININ

Concept introduit par Philippe Carré, l'apprenance désigne une attitude durable et positive d'ouverture à l'apprentissage, qui ne se limite pas à la formation formelle mais englobe toutes les situations de la vie. Elle exprime la disposition volontaire d'un individu à chercher, acquérir et intégrer de nouvelles connaissances ou compétences, que ce soit dans un cadre professionnel, éducatif ou personnel. L'apprenance implique à la fois la motivation, la curiosité intellectuelle et la capacité à mettre en oeuvre des stratégies d'apprentissage adaptées aux contextes rencontrés. Elle reflète une posture active où l'apprentissage devient une ressource permanente d'autonomie, de développement et d'insertion sociale.

**16.** Mezirow, J. (1991). Transformative Dimensions of Adult Learning.

# F. Diversité des profils

## COMPRENDRE LA DIVERSITÉ DES SENIORS

Accompagner les seniors, ce n'est pas combler un manque, mais reconnaître des potentiels. C'est comprendre que les trajectoires d'apprentissage sont multiples, que le rythme d'appropriation varie, et que la clé de la réussite réside dans la reconnaissance de cette diversité. En somme, l'inclusion numérique des seniors ne commence pas par un atelier, mais par un regard : celui qui voit en chaque apprenant une histoire singulière, et non une catégorie.

Parler des « seniors » au singulier, c'est déjà risquer de passer à côté de la réalité. Derrière ce mot se cache une mosaïque d'expériences, de parcours et de rapports au numérique. Certains utilisent Internet depuis vingt ans, d'autres le découvrent avec prudence ; certains y trouvent un espace d'autonomie, d'autres une source d'anxiété. Leurs pratiques dépendent de leur histoire personnelle, de leur capital culturel, de leur santé, de leur environnement familial et social, mais aussi du sens qu'ils attribuent à ces outils dans leur quotidien.

Les études récentes montrent bien que les personnes âgées sont plus nombreuses à être éloignées du numérique. Mais cette observation mérite d'être nuancée. D'un côté, on retrouve des freins qui touchent toutes les générations : manque d'équipement, difficultés d'accès à Internet, absence d'accompagnement de proximité. De l'autre, apparaissent des obstacles plus spécifiques à l'avancée en âge : une perte de confiance, la peur d'abîmer l'outil ou de « *faire une erreur* », et parfois le sentiment d'être dépassé par des évolutions trop rapides.

Il est essentiel de comprendre que le terme « senior » regroupe une population très hétérogène, tant sur le plan des capacités, des parcours, des motivations que des usages numériques. Cette diversité est largement documentée par la sociologie, bien avant même l'ère du numérique, et se confirme aujourd'hui dans les études récentes portant sur les usages technologiques.

Dès les années 1970, les sciences sociales ont largement contribué à déconstruire l'image monolithique des personnes âgées. Des pionniers comme Robert Havighurst [17] ont défini les « *tâches du vieillissement* » comme un ensemble d'adaptations individuelles face aux changements sociaux, physiques et psychologiques liés à l'âge, soulignant ainsi la variabilité des expériences. Dans la même période, Margaret Baltes [18] a introduit la notion de « vieillissement réussi », insistant sur la plasticité cognitive et la capacité d'adaptation différenciée selon les individus.

**17.** Havighurst, R. J. (1961). Successful aging. The Gerontologist, 1(1), 8-13
**18.** Baltes, P. B. (1979). The psychology of aging. Prentice Hall.

Par ailleurs, les travaux sociologiques plus spécifiquement sur les profils des seniors, notamment ceux de Pierre Bourdieu et Bernard Lahire dans les années 70 et 80, ont mis en lumière l'impact déterminant du capital culturel, social et économique sur les comportements et modes de vie. Bourdieu [19] expliquait que les inégalités sociales, en particulier celles liées à l'éducation et au statut professionnel, structurent les pratiques et les attitudes, incluant celles liées à la technologie. Bernard Lahire [20] a quant à lui insisté sur la socialisation plurielle et les expériences multiples qui forgent des identités fragmentées, souvent inconciliables avec les stéréotypes généralisés des seniors. Ces travaux ont ainsi montré que les parcours variés, les conditions de vie et les ressources disponibles engendrent une grande diversité au sein de cette population.

Ces constats historiques trouvent un écho clair dans le contexte numérique actuel. Le Baromètre du numérique 2023 souligne que les seniors urbains et diplômés manifestent des usages nettement plus variés et sophistiqués que leurs homologues ruraux ou économiquement fragiles. Ces derniers cumulent souvent des difficultés sociales, territoriales et économiques qui accentuent leur éloignement numérique. Le lien entre capital socio-économique et pratiques numériques reste donc un déterminant fondamental.

Les recherches en psychologie cognitive et en sociologie de l'âge confirment également que les capacités d'adaptation aux technologies varient considérablement. Certains seniors, notamment ceux ayant déjà intégré des technologies au cours de leur carrière, adoptent rapidement les nouveaux outils. D'autres, en revanche, sont freinés par des limitations cognitives ou un faible niveau d'exposition préalable [21].

Au-delà des aspects cognitifs, les dimensions psychologiques et sociales sont tout aussi importantes. Le rapport 2022 du Défenseur des droits [22] met en lumière le sentiment d'illégitimité et la peur du jugement qui peuvent dissuader les seniors d'engager des apprentissages numériques. La peur de l'erreur et l'anxiété liée à l'inconnu sont des freins bien réels, corroborés par le Baromètre du numérique 2023, où 47 % des seniors déclarent se sentir dépassés par les outils numériques.

**19.** Bourdieu, P. (1979). La distinction. Critique sociale du jugement
**20.** Lahire, B. (1991). L'homme pluriel. Les ressorts de l'action.
**21.** INSERM (2020). Plasticité cérébrale et apprentissage tout au long de la vie
**22.** Défenseur des droits (2022). Rapport sur l'inclusion numérique des seniors.

Cependant, malgré ces freins, les motivations des seniors sont fortes. L'envie de rester en lien avec leurs proches, de gérer leur autonomie administrative, ou d'accéder aux services en ligne est un moteur puissant pour orienter un accompagnement efficace.

À partir de ces analyses, plusieurs profils types se dégagent, utiles pour orienter les pratiques, même s'ils restent mouvants et ne prétendent pas à une rigidité catégorielle :

**Le senior curieux et actif** : souvent urbain et diplômé, il intègre le numérique dans sa vie quotidienne à des fins culturelles, sociales ou pratiques, avec une forte appétence pour l'apprentissage et l'expérimentation.

**Le senior utilitaire** : motivé par des usages ciblés, comme la communication familiale, les démarches administratives ou la consultation de services essentiels, mais moins intéressé par les aspects plus ludiques ou sociaux.

**Le senior isolé ou fragilisé** : souvent situé en zone rurale ou en institution, il manifeste une méfiance accrue, des difficultés techniques et sociales importantes, et nécessite un accompagnement humain intensif.

**Le senior en perte d'autonomie** : confronté à des limitations cognitives ou motrices, il a besoin d'outils adaptés et d'un soutien spécifique pour accéder aux ressources numériques.

Voici les différentes catégories de retraités identifiées par la sociologue Anne-Marie Guillemard dans La retraite, une mort sociale. Sociologie des conduites en situation de retraite (1972)[23] :

## Récapitulatif synthétique

| MODÈLE DE RETRAITE | DESCRIPTION PRINCIPALE |
|---|---|
| Retraite-retrait | Retranchement dans les routines quotidiennes, isolement social |
| Retraite-troisième âge | Activités créatives et épanouissement personnel |
| Retraite-loisirs | Consommation de loisirs et vie hédoniste |
| Retraite-famille | Centrage sur les relations familiales |
| Retraite-participation | Engagement social via médias et adhésion aux valeurs collectives |
| Retraite-revendication | Lutte sociale, revendication du statut de retraité |
| Retraite-solidaire | Bénévolat, associations, engagement citoyen pour rester utile |

**23.** Anne-Marie Guillemard : La retraite, une mort sociale. Sociologie des conduites en situation de retraite, ed. de Gruyter Mouton

**RETRAITE-RETRAIT** : Focalisée sur les routines quotidiennes, les actes essentiels (se laver, manger, dormir, se soigner). Vie marquée par l'immobilisme, une absence de projection sociale et un fort isolement. Ce modèle symbolise la «mort sociale» du retraité.

**RETRAITE-TROISIÈME ÂGE** : Le retraité engage de nouvelles activités créatives pour remplacer le travail : peinture, écriture, jardinage, etc.

**RETRAITE-LOISIRS** : tournée vers une consommation de loisirs (voyages, spectacles...).

**RETRAITE-FAMILLE** : axée sur les relations et la vie familiale

**RETRAITE-PARTICIPATION** : Le retraité adhère activement aux valeurs sociétales et s'implique dans la vie sociale, notamment via la consommation de médias pour rester informé

**RETRAITE-REVENDICATION** : Le retraité refuse le rôle passif qui lui est attribué : il milite, se bat pour faire reconnaître sa place dans la société, souvent via des associations ou des mouvements collectifs

**RETRAITE-SOLIDAIRE** (émergence depuis les années 2000) : Le retraité s'engage dans l'action associative, le bénévolat, le citoyen actif : une volonté affirmée de rester utile socialement et de conserver un rôle actif dans la société

### ÉVOLUTION TEMPORELLE

Les représentations sociales de la retraite ont, elles aussi, profondément évolué au fil des décennies. Ces transformations influencent la manière dont les seniors envisagent leur place dans la société, leur rapport à l'apprentissage et, plus largement, leur relation au numérique.

Depuis les années 1970, les représentations de la retraite ont profondément évolué. Le modèle dominant de la retraite-retrait, particulièrement présent dans les classes populaires, traduisait alors une forme de désinsertion sociale et de retrait du monde actif. Avec l'amélioration des conditions de vie, de santé et de revenus, de nouveaux modèles ont su émerger : la retraite-troisième âge, marquée par une participation accrue à la vie sociale et culturelle ; la retraite-loisirs, centrée sur l'épanouissement personnel ; et la retraite-solidaire, valorisant l'engagement associatif et citoyen des retraités.

Cette diversité de figures de la retraite est appelée à s'élargir encore avec l'arrivée progressive des générations ayant travaillé avec l'informatique et les technologies numériques. Ces nouveaux retraités formuleront des attentes différentes : ils rechercheront des environnements numériques adaptés à des usages plus avancés, mais aussi plus ergonomiques et accessibles. Dans le même temps, les évolutions technologiques rapides – intelligence artificielle, assistants vocaux, objets connectés – transformeront en profondeur les pratiques et les repères, appelant une adaptation continue des dispositifs d'accompagnement.

Ainsi, les seniors ne constituent pas un groupe homogène mais une mosaïque de parcours, de compétences et de besoins. La réussite d'une politique d'inclusion numérique repose sur la reconnaissance fine de cette diversité et sur la mise en oeuvre d'une offre souple, différenciée et évolutive, capable de s'ajuster aux mutations démographiques comme aux transformations technologiques.

Enfin, penser un accompagnement spécifique, c'est aussi reconnaître la diversité des trajectoires de vie. Tous les seniors ne sont pas éloignés du numérique de la même façon. Certains sont autonomes et experts, d'autres très éloignés, et beaucoup se situent entre les deux. Cette hétérogénéité appelle des réponses modulées, flexibles, et coordonnées entre acteurs de la médiation, aidants, institutions et collectivités.

# Zoom sur L'AGISME :

## UN FREIN INVISIBLE À L'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'âgisme, c'est-à-dire la discrimination ou les préjugés fondés sur l'âge, reste aujourd'hui l'un des biais sociaux les plus méconnus et pourtant les plus répandus dans notre société. Il agit comme un filtre silencieux, à la fois dans les interactions quotidiennes, dans les politiques publiques, mais aussi dans la manière dont les outils numériques sont conçus, diffusés et enseignés. C'est précisément sur ce dernier point que notre attention se porte aujourd'hui : en quoi l'âgisme constitue-t-il un frein invisible à l'inclusion numérique des personnes âgées ?

Dès les premières années de la vie, nous sommes exposés à des représentations collectives qui associent l'âge avancé au déclin, à la lenteur, à l'inaptitude ou encore à la dépendance. Ces stéréotypes, souvent véhiculés sans malveillance consciente, s'enracinent profondément dans les mentalités. Ils conduisent à une vision réductrice du vieillissement, dans laquelle les personnes âgées seraient systématiquement réfractaires au changement, incapables d'apprendre de nouvelles compétences, et notamment, inadaptées à l'univers numérique. Ce cadre de pensée, largement répandu, a des conséquences très concrètes : il influence à la fois la manière dont les personnes âgées perçoivent leur propre rapport au numérique, et celle dont la société conçoit les dispositifs censés les inclure.

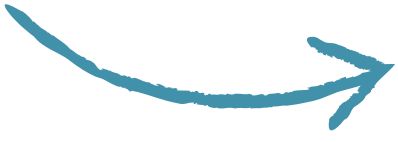
Lorsque l'on interroge les personnes âgées sur leur rapport au numérique, beaucoup évoquent un sentiment de décalage, une crainte de mal faire, une perte de confiance. Or, ces sentiments

ne sont pas innés. Ils sont largement nourris par l'intériorisation progressive de ces jugements âgistes. Une personne qui, toute sa vie, a entendu que les nouvelles technologies sont réservées aux jeunes finira par croire, consciemment ou non, que l'informatique n'est pas pour elle. Cette croyance peut devenir auto-bloquante : elle empêche d'essayer, d'apprendre, de progresser. L'âgisme opère donc ici comme un facteur de désengagement et d'autocensure.

Sur le plan social, cette mécanique se double d'un manque d'efforts structurels pour rendre l'univers numérique réellement accessible. Très peu de plateformes prennent en compte les besoins spécifiques des seniors dans leur conception. Trop souvent, l'ergonomie des services en ligne suppose une aisance visuelle, motrice ou cognitive qui exclut de fait une part importante de la population âgée. Le recours massif à l'identification par identifiant, code SMS ou double authentification n'a rien d'anodin : il participe à décourager ceux pour qui chaque étape constitue un obstacle technique. Là encore, l'âgisme est à l'oeuvre, non pas sous une forme explicite ou hostile, mais comme une négligence systémique : on oublie d'intégrer les personnes âgées dans la conception des outils, dans les tests utilisateurs, dans les groupes de parole. Ce défaut d'attention n'est pas neutre : il produit une exclusion numérique réelle, mesurable, et profondément injuste.

Les études récentes confirment l'ampleur du phénomène. En 2024[1] une enquête menée par le Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge en partenariat avec l'institut Harris a révélé que près d'un tiers des personnes de plus de cinquante ans considèrent que l'âge est un facteur qui les défavorise dans leur quotidien. Ce ressenti s'exprime tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'accéder à des services dématérialisés ou de se former au numérique. D'autres travaux montrent que l'expérience de discriminations liées à l'âge diminue significativement la probabilité d'usage des outils numériques, en particulier chez les femmes. Ce lien entre perception du vieillissement et usage du numérique est documenté, et il doit être

**1.** Les Français et l'âgisme, étude de 2024,



considéré comme un enjeu politique, social et éthique majeur.

L'âgisme, dans le champ du numérique, ne se limite pas à une barrière individuelle. Il s'inscrit dans un système plus large de non-reconnaissance des capacités des personnes âgées. Ce que nous appelons «fracture numérique» est souvent, en réalité, une fracture des représentations. Ce ne sont pas les personnes âgées qui sont «déconnectées», c'est la société qui les maintient à l'écart en oubliant d'adapter ses outils, ses discours, et ses attentes.
Lutter contre ce frein invisible implique donc un changement de regard. Il faut d'abord déconstruire les préjugés selon lesquels l'apprentissage numérique serait incompatible avec l'âge. Il faut ensuite développer des approches pédagogiques spécifiques, fondées sur la patience, l'écoute et la valorisation des acquis. Il faut aussi cesser de considérer les seniors uniquement comme des publics à «former», et les reconnaître comme des acteurs légitimes de la culture numérique. Cela suppose de leur donner une place dans les lieux de gouvernance numérique, dans les ateliers, dans les espaces de concertation, et pourquoi pas, dans les métiers du numérique eux-mêmes.

Enfin, il est urgent que les politiques publiques prennent au sérieux cette forme de discrimination. L'inclusion numérique ne peut réussir si elle ne s'accompagne pas d'une politique d'inclusion sociale globale, attentive à toutes les formes d'invisibilisation. Cela signifie que l'on doit mettre en oeuvre des dispositifs qui favorisent le compagnonnage intergénérationnel, soutenir des campagnes de sensibilisation ambitieuses sur l'âgisme, encourager les territoires à porter des projets spécifiques à destination des seniors. Cela signifie aussi que la recherche, les médias et les acteurs de terrain doivent travailler ensemble pour faire émerger une nouvelle culture du vieillissement, respectueuse, inclusive, et profondément humaine.

En somme, si l'on veut que l'inclusion numérique tienne ses promesses démocratiques, il faut commencer par regarder en face ce qui, souvent, reste dans l'angle mort : l'âgisme ordinaire. Ce n'est qu'en levant ce voile que nous pourrons bâtir une société où chacun, quel que soit son âge, a toute sa place dans le monde numérique.

Dans le domaine du numérique, l'âgisme se manifeste souvent de manière insidieuse : les personnes âgées sont fréquemment perçues comme incompétentes, dépassées, voire incapables d'apprendre. Ces représentations pèsent lourdement sur la manière dont les seniors sont traités dans les dispositifs d'accompagnement et influencent

aussi leur propre rapport à l'apprentissage.

Beaucoup de seniors intériorisent ces discours négatifs. Ils expriment une forme de résignation : « je suis trop vieux pour ça », « ce n'est pas fait pour moi ». Ce sentiment d'infériorité technologique nuit à la motivation et à la confiance en soi, pourtant essentielles pour apprendre. L'âgisme renforce donc l'auto-censure et constitue un obstacle à l'autonomie.
Il est donc crucial que les dispositifs d'inclusion numérique soient conçus avec une attention particulière à ce facteur culturel. Créer un cadre bienveillant, valoriser les compétences existantes, proposer une progression personnalisée et reconnaître la capacité d'apprentissage à tout âge, ce sont autant de moyens de lutter contre l'âgisme.

L'enjeu dépasse la technique : il s'agit de redonner une place active aux personnes âgées dans la société numérique, en tant qu'utilisateurs légitimes, acteurs et même parfois mentors. Lutter contre l'âgisme, c'est favoriser une inclusion numérique plus juste, plus humaine et plus durable.

## G. Lutter contre l'âgisme

L'âgisme, terme forgé par la psychologue américaine Robert N. Butler en 1969, désigne l'ensemble des attitudes, stéréotypes, préjugés et discriminations fondées sur l'âge, principalement à l'encontre des personnes âgées [24]. Ce phénomène est ancré dans la société et se manifeste à travers des représentations simplistes et négatives qui réduisent les individus âgés à des catégories homogènes – souvent associées à la fragilité, à la dépendance ou à l'incapacité. Ces stéréotypes ont été largement étudiés dans la littérature socio-psychologique, notamment par Levy [25] (2009), qui a mis en lumière leur rôle dans la construction de préjugés intériorisés par les personnes âgées elles-mêmes. Cette intériorisation des stéréotypes conduit à ce que l'on nomme l'auto-âgisme, un mécanisme psychologique par lequel les seniors adoptent les attentes négatives à leur propre sujet, ce qui a des conséquences délétères sur leur santé mentale, leur bien-être, leurs performances cognitives, voire leur longévité [26].

Les biais cognitifs induits par l'âgisme s'inscrivent dans des processus de catégorisation sociale qui limitent la vision que la société porte sur les seniors. North et Fiske [27] ont souligné que ces biais se traduisent par une infériorisation systématique, alimentée par la perception d'un déclin inévitable des capacités liées à l'âge, même lorsque cette dégradation n'est ni systématique ni homogène. La diversité des trajectoires individuelles et la pluralité des capacités sont ainsi occultées au profit de représentations monolithiques. Ce biais peut entraîner une discrimination institutionnelle, affectant l'accès aux soins, à l'emploi, ou aux ressources éducatives et numériques [28] . En particulier, les personnes âgées sont fréquemment perçues comme moins compétentes en matière technologique, ce qui influence négativement leur inclusion numérique [29].

**24.** Butler, R. N. (1969). Age-ism: Another form of bigotry. The Gerontologist, 9(4 Part 1), 243-246.
**25.** Levy, B. R. (2009). Stereotype embodiment: A psychosocial approach to aging. Current Directions in Psychological Science, 18(6), 332-336.
**26.** Levy, B. R. (2003). Mind matters: Cognitive and physical effects of aging self-stereotypes. The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences, 58(4), P203-P211.
**27.** North, M. S., & Fiske, S. T. (2015). Modern attitudes toward older adults in the aging world: A cross-cultural meta-analysis. Psychological Bulletin, 141(5), 993-1021.
**28.** Nelson, T. D. (2016). Promoting healthy aging by confronting ageism. American Psychologist, 71(4), 276-282.
**29.** Charness, N., & Boot, W. R. (2009). Aging and information technology use: Potential and barriers. Current Directions in Psychological Science, 18(5), 253-258.

À cela s'ajoute la stigmatisation sociale qui exacerbe le sentiment d'isolement. La peur de l'erreur, la crainte du jugement et la honte liée à la difficulté d'adaptation renforcent le retrait des seniors des espaces de formation et d'expérimentation technologique [30] . Ces dynamiques sont d'autant plus fortes que les seniors sont parfois traités dans un registre paternaliste, voire condescendant, où la parole leur est peu accordée. Le dédoublement entre représentation sociale et réalité individuelle engendre alors une distance qui nuit à leur **empowerment**.

## Empowerment
## [ɛmpaʊəʀmənt]

NOM MASCULIN (EMPRUNTÉ À L'ANGLAIS).

Terme utilisé en sciences sociales, en éducation et dans le champ du développement, l'empowerment désigne le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert une plus grande maîtrise de sa vie, de ses choix et de son environnement. Il implique à la fois un renforcement de la confiance en soi, de l'autonomie et de la capacité à agir, mais aussi l'accès aux ressources, aux droits et aux moyens nécessaires pour exercer pleinement cette autonomie. L'empowerment renvoie ainsi à une dynamique d'émancipation individuelle et collective, où le pouvoir d'agir se construit dans l'interaction entre les personnes, les communautés et les institutions.

Face à ces constats, les chercheurs et praticiens convergent vers plusieurs pistes pour lutter efficacement contre l'âgisme. La première d'entre elles est le langage. Krekula [31] souligne l'importance du choix des mots dans la déconstruction des stéréotypes. Le vocabulaire employé doit être inclusif, non stigmatisant et valorisant. Par exemple, parler d'« accompagnement » ou d'« initiation » plutôt que de « formation » ou de « cours » réduit la charge anxiogène et favorise un rapport plus égalitaire. L'usage de métaphores concrètes, comme « ouvrir une fenêtre » à la place de « *naviguer* » sur Internet, rend les concepts plus accessibles, évitant ainsi de creuser le fossé culturel et cognitif [32].

**30.** Swift, H. J., Abrams, D., Lamont, R. A., & Drury, L. (2017). The risks of ageism model: How ageism and negative attitudes toward aging influence health and wellbeing in older adults. American Psychologist, 72(7), 581-592.
**31.** Krekula, C. (2007). Age coding: Exploring age-based assumptions in policy documents. Journal of Aging Studies, 21(4), 340-353.
**32.** Palmore, E. (2001). The Ageism Survey: First findings. The Gerontologist, 41(5), 572-575.

La posture d'accompagnement joue un rôle déterminant. Elle doit être empathique, non jugeante et valorisante, en reconnaissant les compétences déjà acquises par les seniors. La recherche souligne que le renforcement de l'estime de soi repose sur la reconnaissance des progrès – même modestes – et sur la création d'un environnement sécurisant, où poser des questions n'est pas vécu comme une faiblesse mais comme une étape normale de l'apprentissage. Ces conditions favorisent l'engagement et réduisent le risque d'abandon.

Par ailleurs, les supports pédagogiques doivent être adaptés. Charness & Boot démontrent que l'ergonomie des interfaces, la simplicité des instructions et la clarté visuelle facilitent l'appropriation des outils numériques par les seniors. Mais au-delà de la technologie, la présence humaine est un facteur déterminant : un accompagnement personnalisé, attentif aux difficultés spécifiques de chacun, permet d'apporter un soutien moral et technique qui transcende la simple transmission de savoirs.

Enfin, à l'échelle sociétale, des actions de sensibilisation sont indispensables. Ayalon et al. [33] (2019) plaident pour des campagnes qui valorisent le rôle et les contributions des seniors dans la société, afin de modifier les représentations collectives. Ces initiatives doivent également viser à déconstruire les mythes liés au vieillissement, souvent entretenus par les médias et les discours populaires. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) a publié en 2021 un rapport global sur l'âgisme qui appelle à une action coordonnée entre gouvernements, médias, institutions éducatives et acteurs de terrain pour promouvoir une culture inclusive [34].

Ces différentes approches, conjuguées, permettent de lutter contre les effets délétères de l'âgisme et favorisent l'inclusion numérique des seniors. Elles reposent sur une compréhension fine de la diversité des parcours, une valorisation des capacités, et la création d'espaces d'apprentissage respectueux et adaptés.

**33.** Ayalon, L., Chasteen, A. L., Diehl, M., Levy, B. R., Neupert, S. D., Rothermund, K., ... & Wahl, H.-W. (2019). Aging in times of the COVID-19 pandemic: Avoiding ageism and fostering intergenerational solidarity. The Journals of Gerontology: Series B, 76(2), e49-e52.

**34.** OMS (World Health Organization). (2021). Global report on ageism. Geneva: WHO

## 1) Exemples concrets d'actions anti-âgisme dans le numérique

L'inclusion des personnes âgées dans le numérique repose autant sur l'accessibilité technique que sur la valorisation de leurs compétences et la lutte contre les stéréotypes liés à l'âge. En France, le programme **Seniors Connectés** propose des ateliers numériques adaptés : le vocabulaire est simplifié pour réduire l'appréhension, et les formateurs encouragent l'expression libre et le partage d'expériences, utilisant des métaphores et illustrations concrètes pour faciliter la compréhension (Fédération France Num, 2022).

Au **Royaume-Uni**, l'initiative **Digital Buddy** (pour binôme ou compagnon numérique) où chaque senior est jumelé avec un volontaire formé à l'empathie et à la posture non jugeante, offrant un accompagnement individualisé qui valorise la personne âgée et renforce son estime de soi (Age UK, 2021).

La plateforme **CyberAges**, quant à elle, combine interfaces simplifiées – grands boutons, polices lisibles – et ateliers en présentiel, proposant un accompagnement humain et personnalisé qui prend en compte à la fois les dimensions techniques et psychosociales (Charness & Boot, 2009).

D'autres initiatives viennent compléter ce panorama : au **Canada**, **Tech Savvy Seniors** mise sur la créativité et le plaisir pour apprendre à utiliser le numérique, favorisant la confiance et l'autonomie des participants ; aux États-Unis, des programmes intergénérationnels universitaires permettent à des étudiants de former des seniors, créant un échange de savoirs et renforçant la cohésion sociale (University of Southern California, 2020).

Ces exemples montrent que la lutte contre l'âgisme dans le numérique ne se limite pas à l'acquisition de compétences techniques. Elle repose sur l'accessibilité, l'accompagnement humain, la valorisation des expériences et la sensibilisation sociale, contribuant à une perception positive de la vieillesse et à la participation active des seniors dans la société, y compris la société numérique.

## 2) Le champ lexical adapté aux seniors : les mots qui rassurent

Les mots ne sont jamais neutres. Ils transmettent bien plus que de simples informations : ils véhiculent des représentations, des postures, des intentions. Dans l'accompagnement numérique des personnes âgées, le choix des mots peut renforcer la confiance… ou au contraire réveiller un sentiment d'infériorité, de décalage ou de rejet.

En pratique, cela signifie qu'**un mot peut encourager… ou bloquer**. On ne dit pas « c'est facile » à quelqu'un qui craint de ne pas y arriver. Cette formule, souvent utilisée pour rassurer, produit parfois l'effet inverse : si la personne échoue, elle se sentira doublement en difficulté. À l'inverse, valoriser les étapes franchies, même modestes, en disant « vous avez déjà bien avancé » ou « chaque pas compte » replace l'apprentissage dans un processus long, progressif et non jugeant.

L'usage du langage inclusif et dédramatisant est donc une composante essentielle de la posture bienveillante. Cela suppose d'éviter toute infantilisation ou paternalisme, même involontaire. Dire « on va prendre le temps ensemble » plutôt que « je vais vous montrer » installe une relation plus égalitaire, où la personne est actrice de son apprentissage. Poser des questions ouvertes (« qu'aimeriez-vous apprendre à faire avec votre téléphone ? ») favorise l'expression des besoins réels et renforce le sentiment de légitimité.

Dans les ateliers étudiés pour ce livre blanc, les médiateurs soulignent l'importance de petites attentions langagières : nommer les personnes, reformuler avec douceur plutôt que corriger sèchement, remercier pour une question posée, normaliser les difficultés en expliquant qu'elles sont partagées par beaucoup d'autres – jeunes ou moins jeunes. Ces gestes verbaux simples nourrissent l'alliance pédagogique, créent un climat d'entraide et encouragent chacun à oser.

Enfin, rassurer, c'est aussi **raconter autrement le numérique**. Ce n'est pas une montagne réservée aux experts, mais un ensemble d'outils que l'on apprivoise à son rythme. Ce n'est pas une obligation sociale, mais une opportunité personnelle. Le vocabulaire doit refléter cette philosophie : parler de découverte, d'expérimentation, de familiarisation plutôt que d'initiation, de maîtrise ou de certification.

Les médiateurs et les institutions doivent être attentifs à la manière dont ils formulent leurs supports, leurs communications et leurs interactions avec les seniors. En remplaçant les mots qui enferment par ceux qui valorisent, on agit concrètement contre l'âgisme et on crée un climat d'apprentissage bienveillant, où chacun peut trouver sa place et progresser à son rythme.

Lutter contre les stéréotypes liés à l'âge, c'est aussi repenser notre langage. Choisir des mots qui respectent, encouragent et incluent, c'est faire du numérique un outil d'émancipation et non d'exclusion.

### 3) Des modalités d'accueil adaptées

L'accueil constitue une étape déterminante dans le parcours d'inclusion numérique des seniors. Bien plus qu'une simple formalité logistique, il représente un moment décisif de mise en confiance, qui influence directement la motivation, l'engagement et, in fine, la réussite de l'accompagnement.

Un accueil adapté doit avant tout être chaleureux, rassurant et personnalisé. Le lieu joue un rôle central : il doit être facilement accessible, clairement identifié, calme et dépourvu de contraintes temporelles, afin de limiter l'anxiété que peut susciter l'univers numérique. L'espace d'accueil doit offrir une atmosphère propice à la détente, où l'on se sent autorisé à poser des questions sans crainte d'être jugé. Dans cette perspective, l'attitude des accueillants est déterminante : un sourire, un regard bienveillant, un langage simple et une posture empathique ouvrent la voie à une relation de confiance.

Accueillir, c'est aussi prendre le temps d'écouter. Les attentes, les appréhensions et le niveau d'aisance technologique de chaque personne méritent d'être entendus et compris. Un bref entretien informel, une fiche de repérage remplie sans rigidité, ou un atelier « découverte » conçu comme une mise en bouche, peuvent constituer de précieux outils pour identifier les besoins et ajuster l'accompagnement.

L'accueil ne commence toutefois pas toujours à la porte du lieu d'activité. Il peut être pensé en amont, par exemple à travers un appel téléphonique rassurant, l'accompagnement physique par un proche, un élu local ou un bénévole d'association, ou encore par l'envoi de documents clairs, lisibles et adaptés aux capacités visuelles et cognitives des publics seniors. Cette préparation réduit le sentiment d'inconnu et favorise une entrée plus sereine dans le dispositif.

Enfin, respecter le rythme de chacun est une condition essentielle. Certains seniors auront besoin de plusieurs rencontres avant de franchir le pas d'un atelier collectif. D'autres souhaiteront commencer par un accompagnement individuel pour se sentir suffisamment en confiance. Reconnaître cette diversité et ajuster les modalités d'accueil en conséquence, c'est poser les bases d'une relation durable, où l'accompagnement numérique devient non seulement un apprentissage, mais aussi une expérience valorisante et sécurisante.

# Une société évoluée prend soin de ses aînés :

## UNE QUESTION DE DIGNITÉ COLLECTIVE

Le rapport que nous entretenons avec le vieillissement révèle ce que nous attendons d'une société humaine et solidaire. Dans une époque marquée par l'accélération technologique, prendre soin des personnes âgées, c'est ralentir volontairement pour inclure ceux qui n'ont pas grandi avec le numérique. C'est refuser la relégation en marge au profit de la participation continue à la vie sociale, citoyenne et culturelle.

L'enjeu n'est pas seulement moral ou humaniste. Il est démocratique. Car une société qui exclut de ses outils et de ses canaux d'accès un quart de sa population, c'est une société qui fragilise ses fondements d'égalité et de droit. En revanche, une société qui rend le numérique intelligible, accessible, utile aux plus âgés, renforce son socle commun.

Inclure les seniors dans la transition numérique, ce n'est pas leur « apprendre la technologie », c'est leur redonner prise sur un monde qui bouge vite. C'est leur permettre de continuer à choisir, à interagir, à comprendre. C'est leur laisser une place active, et pas seulement symbolique.

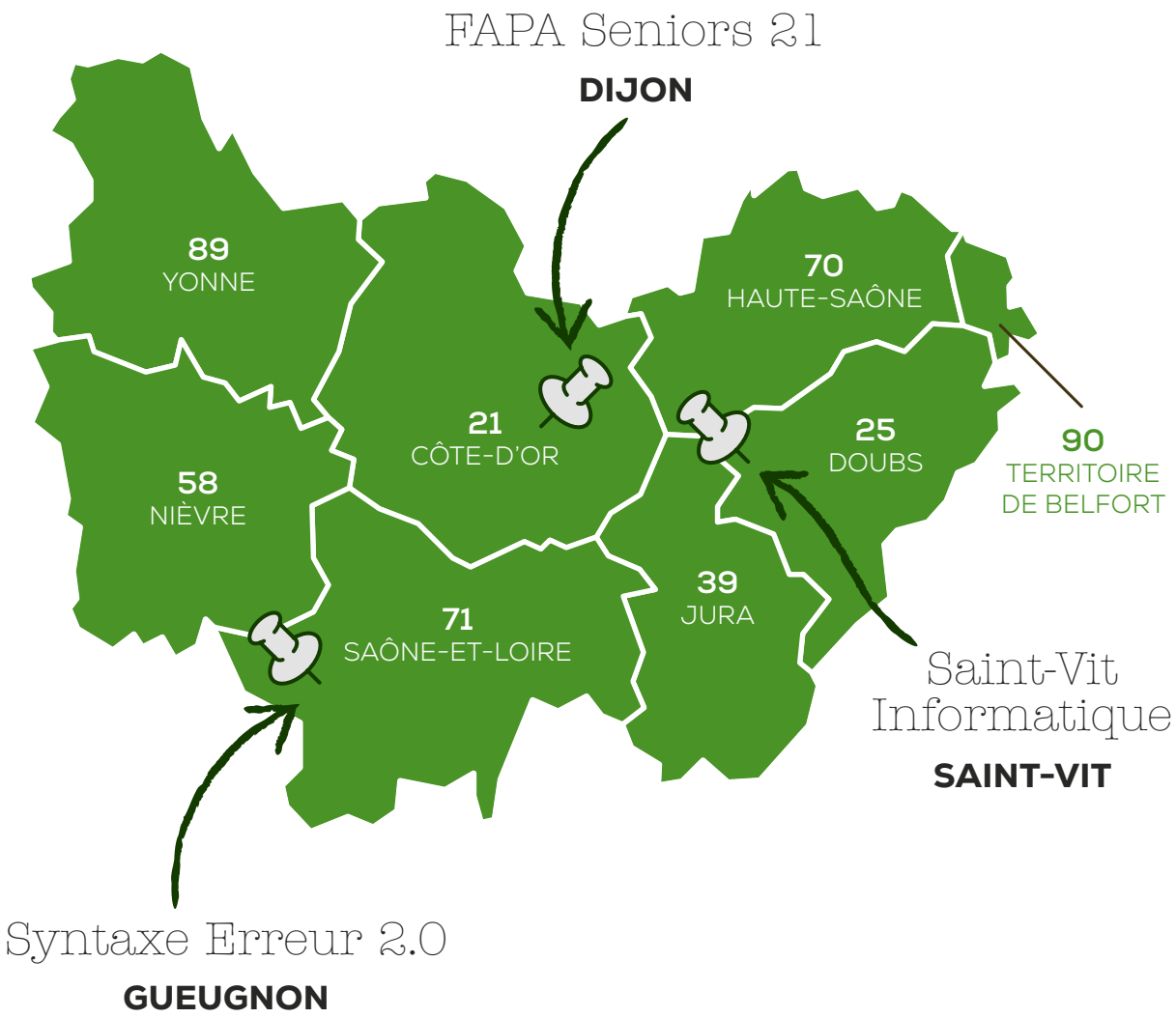
Car nous avons tous à gagner à vieillir dans une société qui ne nous abandonnera pas à l'obsolescence perçue. Ce que nous faisons aujourd'hui pour les autres, nous le préparons pour nous-mêmes. Une société évoluée se mesure à la place qu'elle réserve à ses aînés – non pas comme bénéficiaires, mais comme citoyens à part entière.

# CHAPITRE 2

## DES INITIATIVES LOCALES AUX ENSEIGNEMENTS COLLECTIFS

## A. Trois structures engagées

Trois acteurs locaux ont été particulièrement impliqués dans l'expérimentation et l'analyse menée pour ce livre blanc : **Syntaxe Erreur 2.0** en Saône-et-Loire, **FAPA Seniors 21** en Côte-d'Or et **Saint-Vit Informatique** dans le Doubs. Chacune de ces structures, ancrée dans son territoire, illustre à sa manière la diversité des approches de médiation numérique en direction des seniors, tout en partageant une volonté commune : faciliter l'accès au numérique pour favoriser l'autonomie, le lien social et la participation citoyenne.



### 1) Syntaxe Erreur 2.0 (Saône-et-Loire)

L'association **Syntaxe Erreur 2.0**[35], basée à Gueugnon en Saône-et-Loire, est un acteur historique et innovant du numérique solidaire et de l'économie circulaire en Bourgogne-Franche-Comté. Née en 2015 de l'évolution du club informatique de l'amicale laïque de Gueugnon (créé en 1983), elle s'est spécialisée dans la **collecte, le reconditionnement et la réparation d'équipements numériques**, ainsi que dans la **formation aux usages du numérique et la découverte des nouvelles technologies** pour tous les publics, avec une attention particulière pour les seniors, les jeunes et les personnes en situation de handicap. Labellisée **Fabrique de Territoire** par l'État en 2021, Syntaxe Erreur 2.0 agit comme une tête de réseau pour les tiers-lieux du Charolais-Brionnais, favorisant la mutualisation des ressources et l'émergence de projets collaboratifs. Son engagement s'inscrit dans une démarche d'économie sociale et solidaire, avec des valeurs fortes d'échange, d'entraide et d'innovation.

L'association est profondément ancrée sur le territoire de l'**ouest de la Saône-et- Loire**, notamment dans le Charolais-Brionnais, où elle déploie ses activités à travers plusieurs pôles : **Ordi 3.0** (collecte, reconditionnement, réparation de matériel informatique et animation du réseau régional Ordi 3E), **FabLabinox** (laboratoire de fabrication numérique avec imprimantes 3D, brodeuse numérique, découpe laser, etc.), **Repair Café** (ateliers de réparation de petits appareils électroménagers), et **Formation** (**ateliers numériques collectifs** en itinérance).

Syntaxe Erreur 2.0 collabore avec de nombreux partenaires locaux (collectivités, Mission Locale, Fondation Orange, caisses de retraite, etc.) et intervient auprès d'un large public, des écoles aux résidences pour séniors, en passant par les entreprises et les particuliers. Son action vise à **démocratiser l'accès au numérique, lutter contre l'illectronisme et promouvoir une consommation responsable** des équipements, tout en renforçant le lien social et la cohésion territoriale.

### 2) FAPA Seniors 21 (Côte-d'Or)

La **FAPA Seniors 21**[36] (Fédération d'Actions de Prévention pour l'Autonomie des Seniors de Côte-d'Or) est une association loi 1901 fondée en 1966, initialement sous le nom de Fédération Aide aux Personnes Agées, constituée d'une équipe de 5 salariées et d'un conseil d'administration dynamique. Au fil des années, elle a évolué pour se concentrer sur la prévention et le maintien de l'autonomie des seniors en Côte-d'Or, en proposant des ateliers collectifs de prévention santé animés par des professionnels.

**35.** Syntaxe Erreur 2.0 - 82 Quai de l'Europe, 71130 Gueugnon
03 85 24 22 76 - syntaxerreur2-0.fr
**36.** FAPA Seniors 21 - 8 Rue Louis Néel, 21000 Dijon
03 80 30 07 81 - www.fapaseniors21.fr

Ses actions visent à **préserver la qualité de vie, favoriser le lien social et accompagner les retraités** (GIR 5-6) dans leur quotidien, que ce soit à domicile ou en résidence autonomie. L'association est reconnue pour son expertise dans l'organisation de programmes labellisés, en partenariat avec des acteurs majeurs comme la CARSAT, la MSA, la Mutualité Française Bourgogne-Franche-Comté et le GIE IMPA. Chaque année, la FAPA développe environ 100 ateliers sur l'ensemble du département (dont 45 à Dijon et sa métropole, et 55 en zones rurales), touchant près de 2 000 retraités à travers des thématiques variées : équilibre, nutrition, sommeil, prévention des chutes, ou encore inclusion numérique.

Parmi ses initiatives phares, le programme « **Seniors 2.0 @ vos tablettes** », créé en 2018, se distingue par son approche pédagogique pour initier les seniors à l'usage des tablettes numériques, les aider à se repérer sur internet en toute sécurité, et leur faire découvrir les réseaux sociaux pour maintenir le lien social. En 2024, l'association créé un niveau intermédiaire sur cette thématique pour accompagner les seniors sur la sécurité des comptes google et fournisseurs, leurs démarches administratives et la création de leur identité numérique. Ce programme, comme d'autres ateliers (par exemple : « Estime et vous ? » pour travailler sur l'estime de soi), est animé par des professionnels, et s'appuie sur un réseau de partenaires institutionnels (ARS, Conseil départemental, CNSA, etc.). La FAPA Seniors 21 intervient également lors d'événements locaux (Semaine Bleue, salons des seniors) et collabore avec les mairies, CCAS et clubs ainés pour adapter ses actions aux besoins des territoires.

### 3) Saint Vit Informatique (Doubs)

Basée à Saint-Vit, dans le Doubs, **Saint Vit Informatique** [37] est reconnu pour ses activités dans les domaines de l'inclusion numérique, de la formation, du reconditionnement informatique et de l'accompagnement de proximité des habitants. Créée en 1999, l'Association Saint-Vit Informatique développe depuis plus de vingt ans des actions en faveur de l'inclusion numérique. Elle s'appuie sur les principes de l'Éducation Populaire, de l'entente intergénérationnelle, de l'Économie Sociale et Solidaire et de l'économie circulaire. Son objectif est double : proposer des services de proximité répondant aux besoins des habitants et créer des emplois locaux d'utilité sociale.

La démarche de l'association s'articule autour d'une conviction forte : promouvoir l'écocitoyenneté numérique, c'est faciliter l'inclusion sociale, professionnelle et numérique des populations tout en intégrant une approche environnementale.

**37.** Saint-Vit Informatique - 1 Bis rue du Four, 25410 Saint-Vit
03 81 87 59 78 - saintvitinformatique.com

Saint-Vit Informatique propose une large gamme de services. Elle commercialise du matériel informatique reconditionné selon les normes Ordi 3.0 et RECQ (label européen de qualité de reconditionnement), accompagné de conseils techniques personnalisés. Elle assure la maintenance et la réparation des ordinateurs, soit directement sur place, soit à l'atelier de l'association. Elle organise également des cours collectifs dans les villages, en partenariat avec les mairies, CCAS ou associations locales, ainsi que de l'assistance informatique à domicile ouvrant droit à un crédit d'impôt.

Les adhérents peuvent bénéficier chaque semaine de cours d'initiation adaptés à leur situation, et l'association dispense par ailleurs des formations individuelles ou collectives (bureautique, logiciels spécialisés, création numérique), éligibles au Compte Personnel de Formation et certifiées Qualiopi. Enfin, Saint-Vit Informatique anime des permanences via ses Conseillers numériques, afin d'accompagner tous les publics vers l'autonomie numérique et l'usage des services en ligne.

## B. Contexte et dispositif des accompagnements

### TYPOLOGIE DES ATELIERS PROPOSÉS

Les structures partenaires développent une offre d'ateliers variée, soigneusement adaptée aux besoins repérés auprès des participants. Parmi ces actions, les **ateliers d'initiation** constituent une porte d'entrée privilégiée. Ils permettent aux participants de se familiariser avec **la prise en main de l'ordinateur**, la **navigation sur Internet** et l'**utilisation de la messagerie**. Ces ateliers se déroulent généralement en **petits groupes**, favorisant un cadre convivial et un accompagnement progressif. L'organisation en **modules successifs** offre aux participants la possibilité d'apprendre à leur rythme, de consolider leurs acquis et de revenir sur les points essentiels, évitant ainsi toute surcharge d'informations.

#### 1) La démarche d'accompagnement de Syntaxe Erreur 2.0 (Saône-et-Loire)

Entre novembre 2023 et février 2025, l'association Syntaxe Erreur 2.0 a mis en place 75 permanences numériques multi-services sur 8 communes du Charolais-Brionnais (Saône-et-Loire).

Ces permanences, gratuites et sans inscription, étaient animées par une équipe mixte de techniciens, conseillers numériques et bénévoles. Elles proposaient des ateliers collaboratifs de réparation et de co-entretien du matériel numérique, un espace de conseils personnalisés pour accompagner les usages, un service de diagnostic et de reconditionnement du matériel, une dynamique conviviale favorisant l'entraide entre pairs et le lien intergénérationnel.

## PUBLIC ACCOMPAGNÉ

**Nombre de bénéficiaires** : Au total, 163 personnes ont participé aux ateliers, avec une majorité de femmes (102 contre 55 hommes).

**Profil d'âge** : Le public était majoritairement senior, avec 70 personnes âgées de 70 à 79 ans et 58 de 60 à 69 ans. La plupart des participants (61%) vivaient en milieu rural.

**Niveau d'équipement** : Une très grande majorité des participants (96%) possédait déjà au moins un équipement numérique, principalement un smartphone (127 personnes) et un ordinateur portable (119 personnes).

**Besoin d'aide** : Avant les ateliers, une part importante des bénéficiaires avait besoin d'aide de la part d'un proche (35%) ou n'était jamais aidée (25%). De plus, 55% des participants n'avaient jamais participé à des ateliers numériques auparavant.

## PROFIL DES USAGERS :

- 63 % de femmes,
- 79 % entre 60 et 79 ans, 20 % de plus de 80 ans,
- 61 % en milieu rural,
- 25 % n'avaient aucune aide numérique d'un proche,
- 96 % déjà équipés d'un appareil (smartphone, ordinateur, tablette)

La proximité des lieux (moins de 20 km du domicile pour tous les habitants du secteur) a été un facteur clé de participation.

## RÉSULTATS QUANTITATIFS

- 41 % des bénéficiaires se sont équipés en matériel numérique reconditionné suite au projet.
- 78 % déclarent avoir amélioré leurs compétences numériques ou en avoir acquis de nouvelles.
- 87 % se sentent capables de mobiliser leurs propres ressources face aux outils numériques.
- 69 % pensent pouvoir aider à leur tour d'autres personnes.
- 37 % déclarent utiliser davantage leurs outils numériques.
- Plus de 90 réparations complexes effectuées (reconditionnements, remplacements de composants, réinstallations système, etc.)

## RÉSULTATS QUALITATIFS ET IMPACT SUR L'AUTONOMIE

Les ateliers ont été conçus pour créer un cadre rassurant et progressif, visant à renforcer la confiance et l'autonomie des seniors face au numérique. Les résultats des questionnaires post-formation (T1) confirment l'atteinte de ces objectifs :

- **Confiance accrue** : Après les ateliers, 77% des participants ont déclaré avoir «complètement» gagné en confiance dans l'utilisation de leurs outils numériques. Les retours qualitatifs soulignent également une envie des bénéficiaires de devenir des «acteurs de la démarche» plutôt que de simples observateurs.

- **Meilleure aisance avec le numérique** : Les statistiques globales montrent une nette amélioration de l'aisance. 73,5% des participants se sentent «complètement» à l'aise avec les outils numériques après la formation, et 26,5% se sentent «moyennement» à l'aise.

- **Simplification des démarches en ligne** : Un résultat clé est que 80% des répondants trouvent que les démarches en ligne paraissent «complètement» plus simples après avoir suivi les ateliers.

- **Satisfaction élevée** : La formation a répondu aux attentes de la grande majorité, avec 67% la jugeant «très bénéfique» et 23% «assez bénéfique».

## ACQUISITION DE COMPÉTENCES ET DEMANDES TRAITÉES

Les ateliers ont permis de répondre à une grande diversité de besoins, allant de la simple découverte à des demandes techniques précises.

- **Nature des demandes** : Au total, 302 demandes ont été enregistrées pour 282 passages. Les premières demandes concernaient majoritairement l'initiation aux usages du numérique (57%) et la découverte des services (14%). Par la suite, les thèmes les plus récurrents ont été l'utilisation du smartphone, le transfert de photos, la sauvegarde, la sécurité (mots de passe) et l'utilisation d'imprimantes et de scanners.

- **Accompagnement personnalisé** : Les participants ont largement favorisé les permanences individuelles pour bénéficier d'un accompagnement sur mesure sur leurs propres appareils, ce qui a été identifié comme un point fort du projet.

- **Réparation et durabilité** : Un aspect important du projet était l'atelier collaboratif de réparation. Les participants ont reçu des diagnostics et des conseils pour prolonger la durée de vie de leurs équipements. 90 prises en charge «plus complexes» ont été effectuées, incluant des réparations et le remplacement de pièces, le tout gratuitement pour les usagers.

## PÉRENNISATION ET DYNAMIQUE SOCIALE

Un objectif majeur était de pérenniser les actions de médiation numérique sur les territoires, avec des résultats variables mais des initiatives notables.

- **Création de lien social** : Les ateliers se sont déroulés dans une ambiance conviviale, sans aucun abandon constaté, favorisant une bonne entente entre les usagers.

- **Outils pour l'autonomie collective** : Dans de nombreux ateliers, des groupes WhatsApp ont été créés pour permettre aux participants de rester en contact, de s'entraider et d'organiser des activités. Des systèmes de covoiturage ont même été mis en place de manière autonome par les usagers.

- **Transmission de compétences** : Des efforts ont été faits pour former des employés de mairie ou des responsables associatifs afin qu'ils puissent reprendre les ateliers, avec plus ou moins de succès selon les lieux.

- **Redirection vers des services existants** : Les participants ont été orientés avec succès vers d'autres services locaux comme les ateliers permanents de Saint-Vit Informatique ou les permanences de conseillers numériques, assurant ainsi une continuité dans leur parcours d'apprentissage.

## LIMITES ET PISTES D'AMÉLIORATION

Des difficultés organisationnelles :

- forte affluence non anticipée (temps d'attente, déséquilibre fréquentation selon les communes),
- lourdeur administrative des questionnaires et documents papier,
- communication insuffisante en amont dans certaines villes.

La question du prêt de matériel n'a pas trouvé son public.

La rapidité d'évolution du numérique, combinée aux rythmes d'apprentissage parfois différents avec l'avancée en âge, rappelle qu'il n'est pas toujours réaliste – ni même souhaitable – d'attendre une autonomie totale et définitive. D'où l'importance de proposer un accompagnement de proximité, régulier et rassurant, qui s'ajuste aux besoins et aux capacités de chacun, tout en soutenant la confiance et le plaisir d'apprendre.

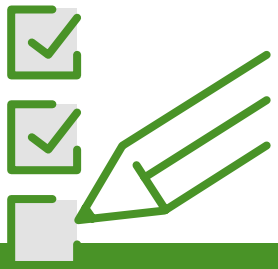
En conclusion, l'action menée par Syntaxe Erreur 2.0 dans le Charolais-Brionnais a démontré un impact globalement très positif sur l'autonomie numérique des seniors. Les ateliers ont permis non seulement une amélioration significative des compétences techniques (maîtrise des outils, démarches en ligne, sécurité numérique), mais aussi un renforcement de la confiance en soi et une réduction des appréhensions face au numérique. Grâce à une approche centrée sur la convivialité, l'entraide et la pédagogie adaptée, le projet a su créer du lien social entre les participants, tout en sensibilisant à des enjeux plus larges comme l'économie circulaire et la solidarité intergénérationnelle.

Par ailleurs, cette initiative a révélé des leviers concrets pour pérenniser ce type de dispositif, tels que la nécessité de maintenir un accompagnement régulier, de renforcer les partenariats locaux (collectivités, associations, médiathèques) et d'essaimer les bonnes pratiques à d'autres territoires. Ainsi, au-delà des résultats immédiats, le projet a posé les bases d'une dynamique durable en faveur de l'inclusion numérique des seniors, tout en ouvrant des pistes pour optimiser son impact à long terme.

ENCADRÉ D'IMPACT

# Syntaxe Erreur 2.0:

## PERMANENCES NUMÉRIQUES MULTI-SERVICES EN CHAROLAIS-BRIONNAIS (2023-2025)



### BÉNÉFICIAIRES

- 163 seniors accompagnés (282 passages, 302 demandes)
- 63 % de femmes
- 79 % âgés de 60 à 79 ans
- 61 % vivant en milieu rural
- 96 % déjà équipés d'un appareil numérique

### RÉSULTATS CLÉS

- **41 %** se sont équipés en matériel reconditionné
- **78 %** ont amélioré ou acquis de nouvelles compétences numériques
- **87 %** se sentent capables de mobiliser leurs propres ressources
- **69 %** pensent pouvoir aider à leur tour d'autres personnes
- **37 %** utilisent davantage leurs outils numériques
- Plus de **90 réparations complexes réalisées** gratuitement

### POINTS FORTS

- Un **service de proximité** adapté aux réalités rurales
- Accompagnement **individualisé sur le matériel personnel**
- Promotion du "**réparer plutôt que jeter**" et du reconditionnement
- Convivialité et professionnalisme de l'équipe
- Émergence d'un **système d'entraide entre pairs**

### POINTS À AMÉLIORER

- Anticiper l'affluence (flux irréguliers selon les communes)
- Alléger les démarches administratives
- Mieux communiquer en amont avec les partenaires locaux
- Ajuster l'offre (le prêt de matériel n'a pas rencontré son public)

## 2) La démarche d'accompagnement de FAPA Seniors 21 (Côte-d'Or)

### CONTEXTE ET DISPOSITIF DE L'ACCOMPAGNEMENT :

En 2024, la FAPA Seniors 21 a déployé ses ateliers « Seniors 2.0 @ Vos Tablettes » dans une dizaine de communes de Côte-d'Or. Ces ateliers ont permis aux seniors de découvrir et de maîtriser les tablettes numériques, non seulement comme des outils techniques, mais aussi comme des leviers d'autonomie, de confiance en soi et de maintien du lien social. Organisés dans un esprit convivial, avec une pédagogie adaptée et des échanges intergénérationnels, ils ont levé les appréhensions, brisé l'isolement et stimulé la curiosité numérique des participants. L'initiative s'est conclue par un ensemble de dix séances pratiques, allant de la découverte de la tablette à l'utilisation d'Internet, des mails, des réseaux sociaux et de la visioconférence, suivies d'une séance bilan qui a permis de mesurer les compétences acquises et de restituer les tablettes prêtées.

### PUBLIC ACCOMPAGNÉ :

En 2024, les ateliers « Seniors 2.0 @ Vos Tablettes » ont accompagné 178 seniors de 60 ans et plus, issus des zones rurales et urbaines de Côte-d'Or. Ce public, varié et motivé, a participé activement aux ateliers pour apprendre à utiliser les tablettes numériques, renforcer leur autonomie et maintenir leur lien social.

### PROFIL DES USAGERS :

Le public accompagné présente une grande hétérogénéité en termes de maîtrise du numérique. Certains usagers sont de véritables débutants, découvrant pour la première fois l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone. D'autres disposent déjà d'une expérience plus affirmée, mais ressentent le besoin de progresser pour consolider leurs acquis ou suivre l'évolution des usages.

Les participants aux ateliers présentaient une grande diversité de niveaux, allant des débutants complets, découvrant pour la première fois les tablettes, aux utilisateurs plus expérimentés souhaitant approfondir leurs connaissances.

Leurs motivations principales étaient d'apprendre à utiliser les tablettes pour simplifier leurs tâches quotidiennes, communiquer plus facilement avec leurs proches, et réaliser des démarches administratives en ligne de manière autonome.

### RÉSULTATS QUANTITATIFS :

Les résultats quantitatifs des ateliers « Seniors 2.0 @ Vos Tablettes » confirment la solidité du dispositif et la qualité de son déploiement. Le taux d'assiduité particulièrement élevé témoigne de l'engagement des participants, avec très peu d'abandons observés. Chaque session, réunissant entre huit et douze seniors par commune, a permis d'instaurer un cadre à la fois convivial et propice à un apprentissage individualisé. Cette configuration de petits groupes a favorisé la proximité, l'écoute et la progression collective.

Pour prolonger les effets des ateliers et entretenir la dynamique relationnelle, des groupes WhatsApp ont été créés dans chaque commune. Ces espaces d'échange informel prolongent la socialisation numérique initiée en présentiel : les participants y partagent leurs réussites, s'entraident et maintiennent un lien régulier, contribuant ainsi à la pérennisation des acquis et au renforcement du sentiment d'appartenance au groupe.

Les résultats chiffrés traduisent une très forte satisfaction à l'égard du dispositif : l'organisation, l'ambiance et la qualité de l'animation obtiennent des taux exceptionnels avec plus de 90 % des participants se déclarent satisfaits ou très satisfaits, et jusqu'à 73 % très satisfaits pour l'animation.

Cette appréciation globale s'accompagne d'un sentiment fort de confiance et de convivialité au sein des groupes. La liberté d'expression est également plébiscitée, avec une unanimité de réponses positives cumulées, confirmant un climat d'écoute et de bienveillance.

- 90 % de satisfaction sur l'organisation, l'ambiance et l'animation
- 73 % de participants très satisfaits de la qualité de l'animation
- 100 % de réponses positives cumulées sur la liberté d'expression
- 82 % déclarent avoir progressé, dont 19 % beaucoup
- 72 % comprennent le fonctionnement de la tablette
- 70 % se repèrent sur Internet en toute sécurité
- 94 % savent utiliser une boîte mail
- 72 % se sentent capables d'utiliser seuls un appareil numérique

Parmi les axes de consolidation, environ un senior sur trois exprime encore des lacunes dans l'autonomie et 8 % se disent insuffisamment sensibilisés aux risques numériques.

## RÉSULTATS QUALITATIFS ET IMPACT SUR L'AUTONOMIE 113 RETOURS

- **Amélioration des compétences** : Les participants ont acquis des compétences en navigation, communication en ligne, et sécurité numérique.

- **Confiance accrue** : Meilleure aisance dans l'utilisation des tablettes et des services en ligne.

- **Réduction de l'isolement** : Renforcement du lien social grâce aux échanges et aux activités organisées.

Les participants aux ateliers « Seniors 2.0 @ Vos Tablettes » ont acquis un large éventail de compétences numériques. Ils ont appris à utiliser les tablettes, à naviguer sur internet, à envoyer des courriels, à utiliser les réseaux sociaux, et à réaliser des démarches administratives en ligne. Ces compétences leur permettent désormais de gagner en autonomie dans leur quotidien et de simplifier leurs interactions avec les services numériques.

Les demandes fréquentes des participants portaient souvent sur des tâches spécifiques, telles que la configuration des comptes ou la gestion des mots de passe. Ces besoins reflètent leur volonté de maîtriser pleinement les outils numériques et de sécuriser leurs usages au quotidien.

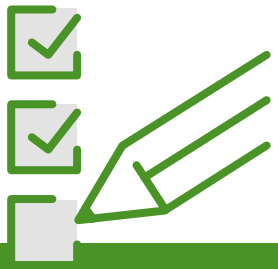
Près de trois quarts des seniors estiment que les ateliers ont répondu à leurs attentes, et plus de 80 % déclarent avoir progressé, dont près de 20 % beaucoup. Les compétences numériques de base sont solidement renforcées : plus de 70 % maîtrisent désormais la tablette, la navigation sécurisée et l'usage d'une boîte mail. Des marges de progression subsistent sur l'autonomie complète, encore fragile pour un tiers des répondants, ainsi que sur la sensibilisation aux risques numériques.

Dans l'ensemble, ces données mettent en évidence un impact mesurable sur la montée en compétence et la confiance numérique des seniors, soutenu par une dynamique collective et relationnelle particulièrement positive, clé de la réussite du programme.

ENCADRÉ D'IMPACT

# FAPA Seniors 21 :

## ATELIERS "SENIORS 2.0 @ VOS TABLETTES" EN CÔTE-D'OR (2024)



Bénéficiaires

- 178 seniors accompagnés (60 ans et plus)
- Groupes de 8 à 12 participants par commune
- 113 questionnaires post-formation collectés
- Forte représentation de femmes et de seniors autonomes vivant seuls

Résultats clés

- Amélioration significative des compétences en navigation, communication en ligne et sécurité numérique
- Hausse notable de la confiance dans l'usage de la tablette et des services en ligne
- Participation régulière : très peu d'abandons sur l'ensemble du cycle
- Constitution de groupes WhatsApp pour prolonger les échanges
- Meilleure autonomie dans les démarches administratives et la communication avec les proches

Points forts

- Cycle structuré de 10 séances, progressif et rassurant
- Supports illustrés et vocabulaire simplifié favorisant la mémorisation
- Accompagnement collectif favorisant l'entraide et la convivialité
- Présence de formateurs formés à la pédagogie des adultes
- Lien fort avec les communes et les structures locales d'action sociale

Points à améliorer

- Renforcer la consolidation après le cycle (sessions de révision ou clubs de pratique)
- Mieux articuler les contenus avec les besoins administratifs réels des participants
- Diversifier les supports pour les seniors non équipés (ordinateurs, smartphones)

### 3) La démarche d'accompagnement de Saint Vit Informatique (Doubs)

Dans le cadre de l'appel à projets d'AG2R LA MONDIALE visant à pérenniser les compétences numériques des seniors, Saint-Vit Informatique a déployé des ateliers d'accompagnement dans plusieurs communes de Bourgogne-Franche-Comté, en partenariat avec des mairies, des centres sociaux, des médiathèques et des structures comme France Services. Ces ateliers, organisés dans des salles équipées (Wi-Fi, vidéoprojecteurs, écrans), ont été conçus pour répondre aux besoins hétérogènes des participants, allant des néophytes aux utilisateurs confirmés. L'objectif était double : renforcer l'autonomie numérique des seniors tout en créant les conditions d'une pérennisation locale des actions, via la formation d'agents municipaux ou de bénévoles, la création de groupes d'entraide, et la redistribution de supports pédagogiques. Chaque session incluait des pauses conviviales et un suivi individualisé pour garantir une ambiance rassurante et inclusive.

#### PUBLIC ACCOMPAGNÉ

Les ateliers ont touché un public senior retraité (60 ans et plus), majoritairement issu de zones rurales ou de petites communes (Saône, Saint-Vit, Nommay, Pontarlier, Noirefontaine, Sermange, Fraisans, Mandeure, Isle-sur-le-Doubs, Gilley, Étupes, Courcelles-lès-Montbéliard, Baume-les-Dames, Maîche et Audincourt), Les groupes, composés de 8 à 12 participants en moyenne, présentaient une hétérogénéité marquée en termes de niveaux de maîtrise du numérique : certains utilisaient principalement des ordinateurs, tandis que d'autres privilégiaient les tablettes ou smartphones. Cette diversité a nécessité une adaptation pédagogique constante, avec des sous-groupes formés selon les supports ou les besoins spécifiques (ex : sécurité en ligne, démarches administratives).

#### PROFIL DES USAGERS

Les participants étaient pour la plupart équipés de leur propre matériel (ordinateurs portables, tablettes, smartphones), bien que certains aient découvert le numérique lors des ateliers. Leur motivation principale était l'acquisition de compétences pratiques (réaliser des démarches en ligne, communiquer avec leurs proches, se protéger des arnaques) et le maintien du lien social.

Les retours ont révélé une forte appréhension initiale chez les néophytes, souvent liée à la peur de « casser » l'outil ou de se tromper, mais aussi une volonté d'apprendre et de s'entraider, notamment via les groupes WhatsApp créés pour chaque promotion. Certains usagers ont même organisé de manière autonome des systèmes de covoiturage pour faciliter l'accès aux ateliers, illustrant leur engagement dans la dynamique collective.

Les participants étaient majoritairement des femmes (76 %), âgées de 60 à 85 ans, avec une concentration notable dans la tranche des 66 à 75 ans (52 %).

La quasi-totalité avait déjà eu un premier contact avec les outils numériques (92,6 %), mais leur niveau d'aisance restait limité :
- 16,9 % se déclaraient peu à l'aise
- 58,5 % moyennement à l'aise
- 24,5 % réellement confiants

L'équipement des participants témoigne d'un usage personnel du numérique, principalement sur ordinateur (84,5 %) et smartphone (79,2 %), les tablettes étant présentes chez 31,8 % des usagers. Plusieurs participants ont acquis un nouvel équipement à l'issue de la formation, signe d'un regain de confiance et d'une volonté d'autonomie numérique.

## RÉSULTATS QUANTITATIFS

Les ateliers coordonnés par **Saint-Vit Informatique** dans le département du Doubs se distinguent par une organisation exemplaire et une implication sans faille des participants.

En tout, 15 sessions ont été menées dans 15 communes du territoire réunissant au total 124 seniors.

Chaque session comportait cinq séances de deux heures, soit dix heures d'accompagnement par groupe avec une assiduité remarquable : aucun abandon n'a été constaté, avec un taux de présence de 100 %, confirmant la motivation et la régularité du public accueilli.

Les ateliers ont bénéficié de conditions matérielles favorables, grâce à l'appui des mairies, médiathèques et centres sociaux partenaires. Les salles étaient toutes équipées d'une connexion Wi-Fi, d'un matériel de projection et d'un espace modulable facilitant la participation et les démonstrations. Ce cadre logistique de qualité a permis aux formateurs d'adapter les contenus aux besoins des groupes, dans une ambiance conviviale et bienveillante.

Si la quasi-totalité avait déjà eu un premier contact avec les outils numériques (92,6 %), leur niveau d'aisance restait limité : 16,9 % se déclaraient peu à l'aise, 58,5 % moyennement à l'aise, et seulement 24,5 % réellement confiants. Cette diversité de profils a permis d'enrichir la dynamique d'apprentissage par l'entraide et les échanges d'expériences entre pairs.

L'équipement des participants témoigne d'un usage personnel du numérique, principalement sur ordinateur (84,5 %) et smartphone (79,2 %), les tablettes étant présentes chez 31,8 % des usagers. Plusieurs participants ont d'ailleurs acquis un nouvel équipement à l'issue de la formation, signe d'un regain de confiance et d'une volonté d'autonomie numérique.

Sur le plan de la satisfaction, les résultats confirment la pertinence du dispositif avec un retour positif de 80 % des participants qui estiment que la formation a pleinement répondu à leurs attentes, 15 % « moyennement » et 5 % « pas vraiment ».

Au-delà des sessions, la mise en place systématique de groupes WhatsApp dans 100 % des communes a permis de maintenir le lien entre participants, d'échanger des conseils, de mutualiser les apprentissages et d'organiser des rencontres informelles.

- 100 % de participation à toutes les séances, aucun abandon
- 100 % de création d'un groupe WhatsApp dans les communes participantes
- 8 à 12 participants par groupe, favorisant la proximité et le suivi individualisé
- Plusieurs participants ont acquis un ordinateur ou une tablette à l'issue des ateliers
- Relais locaux formés dans certaines communes (agents municipaux, conseillers France Services)
- 100 % des participants ont reçu des outils personnalisés (compte Les Bons Clics, accès FranceConnect, fiches pédagogiques)
- 100 % des participants se déclarent plus confiants pour réaliser des démarches numériques de base
- Lien social renforcé pour 100 % des participants via échanges WhatsApp et initiatives locales

**RÉSULTATS QUALITATIFS ET IMPACT SUR L'AUTONOMIE** 124 retours
Les ateliers ont généré des progrès tangibles en matière d'autonomie numérique :

- **Confiance accrue** : Les participants ont déclaré se sentir plus à l'aise pour allumer un ordinateur, naviguer sur internet, ou réaliser des démarches administratives (ex : déclarations en ligne).

- **Réduction de l'isolement** : Le lien social a été renforcé, avec des échanges réguliers via WhatsApp et des initiatives locales (ex : organisation de cafés numériques).

- **Prise de conscience** : Les seniors ont mieux compris les enjeux de la cybersécurité (ex : reconnaissance des arnaques, gestion des mots de passe) et l'importance de maintenir une pratique régulière.

- **Bénéfices transversaux** : Certains ont repris confiance en leurs capacités à apprendre, tandis que d'autres ont découvert des usages ludiques (ex : visioconférence avec la famille, jeux en ligne).

**ACQUISITION DE COMPÉTENCES ET DEMANDES TRAITÉES**
Les compétences acquises couvraient un large spectre :

- **Bases techniques** : Allumer/éteindre un appareil, utiliser une souris ou un écran tactile, gérer des fichiers.

■ **Navigation et communication** : Rechercher une information, envoyer un e-mail, utiliser les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook).

■ **Démarches administratives** : Créer un compte FranceConnect, remplir un formulaire en ligne (impôts, retraite).

■ **Sécurité** : Identifier les pop-ups frauduleux, configurer un antivirus, protéger ses données personnelles.

Les demandes les plus fréquentes portaient sur :

■ La **simplification des interfaces** (ex : agrandir la taille des caractères).

■ L'**accompagnement pas-à-pas** pour des tâches spécifiques (ex : réserver un billet de train, télécharger une application).

■ La **crainte des erreurs**, levée grâce à une pédagogie bienveillante et le droit à l'erreur.

**PÉRENNISATION ET DYNAMIQUE SOCIALE**
La **pérennisation** des actions a été **partiellement réussie**, avec des résultats variables selon les communes :

■ SUCCÈS :
o **Création de dynamiques locales** : Les groupes WhatsApp restent actifs, et certains participants organisent des rencontres informelles pour s'entraider.
o **Relais par des structures locales** : À Courcelles-lès-Montbéliard ou Nommay, des conseillers France Services ont repris les ateliers, assurant une continuité.
o **Essaimage des bonnes pratiques** : Les supports pédagogiques (comptes «Les Bons Clics», fiches) permettent aux usagers de poursuivre leur apprentissage de manière autonome.

■ DÉFIS PERSISTANTS :
o **Manque de relais humains** : Dans certaines communes (ex : Pontarlier, Baume-les-Dames), l'absence de bénévoles ou d'agents disponibles a limité la pérennisation.
o **Motivation des relais** : La charge de travail et le manque de temps des agents formés ont parfois freiné leur engagement.
o **Diversité des publics** : Atteindre des non-seniors (ex : 30-40 ans) ou des publics éloignés du numérique reste un enjeu pour élargir l'impact.

## PERSPECTIVES

Ce projet a démontré que l'inclusion numérique des seniors passe par :

**1.** Un **accompagnement sur-mesure**, adapté aux niveaux et aux attentes.

**2.** La **création de communautés d'entraide**, via des outils comme WhatsApp ou des rencontres locales.

**3.** La **formation de relais locaux** (agents municipaux, bénévoles), même si leur engagement nécessite un soutien continu.

**4.** L'**essaimage des méthodes** vers d'autres territoires, en s'appuyant sur des partenariats solides (France Services, médiathèques, CCAS).

Pour aller plus loin, il serait pertinent de :

- **Renforcer les liens** entre les acteurs locaux (mairies, associations, conseillers numériques) pour mutualiser les ressources.

- **Développer des événements intergénérationnels** (ex : ateliers seniors/jeunes) pour élargir l'impact et créer une dynamique sociale plus large.

- **Capitaliser sur les retours** des participants pour ajuster les contenus et les méthodes pédagogiques.

En conclusion, les résultats du Doubs illustrent la **maturité d'un dispositif solidement ancré dans les territoires** : une **participation sans déperdition**, une **satisfaction quasi unanime**, une **montée en confiance massive**, et une v**olonté collective de poursuivre la dynamique**.

Les ateliers de Saint-Vit Informatique démontrent ainsi qu'un modèle local, articulant accompagnement de proximité, transfert de compétences et appui des communes, peut devenir un vecteur **durable d'inclusion numérique et de lien social**.

Ce dispositif, bien que perfectible, a **posé les bases d'une inclusion numérique durable** et **communautaire**, en faisant des seniors des acteurs de leur propre autonomie.

ENCADRÉ D'IMPACT

# Saint-Vit Informatique :

## ATELIERS D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE DANS LE DOUBS (2024-2025)

### BÉNÉFICIAIRES

- 124 personnes accompagnées
- Groupes de 8 à 12 participants en moyenne
- Implantation sur plusieurs communes : Saint-Vit, Pontarlier, Maîche, Baume-les-Dames, etc.
- Partenariats avec mairies, médiathèques et espaces France Services

### RÉSULTATS CLÉS

- 100 % des participants ont suivi le cycle complet sans abandon
- Création systématique d'un compte "Les Bons Clics" et d'un accès FranceConnect
- Acquisition des bases : navigation, messagerie, démarches administratives, sécurité en ligne
- Formation de relais locaux (agents municipaux, conseillers France Services) pour assurer la continuité
- Constitution de groupes d'entraide et maintien du lien via WhatsApp

### POINTS FORTS

- Approche territoriale partenariale et maillage rural efficace
- Pédagogie active : manipulation sur le matériel personnel
- Supports écrits et numériques accessibles à tous
- Dynamique intergénérationnelle et esprit collectif fort
- Action de formation des relais pour assurer la pérennité locale

### POINTS À AMÉLIORER

- Renforcer le suivi post-formation pour maintenir la pratique régulière
- Mieux valoriser les relais locaux pour en faire de véritables animateurs de territoire
- Prévoir une communication plus visible auprès des seniors isolés

## C. Approches et innovations

Les expérimentations territoriales menées en Bourgogne-Franche-Comté ont montré que l'efficacité de l'accompagnement des seniors dans le numérique ne réside pas seulement dans le contenu transmis, mais dans la manière dont il est délivré.

Les dispositifs les plus performants combinent des **supports simples et accessibles**, permettant aux participants de disposer de repères clairs pour consolider leurs acquis et retravailler les notions en autonomie. Ces supports, souvent illustrés et rédigés dans un langage compréhensible, constituent une aide précieuse pour réduire l'appréhension et renforcer la confiance.

La **mise en situation pratique** constitue un levier pédagogique central : les seniors manipulent directement leurs propres appareils et se confrontent à des situations concrètes de leur quotidien – envoi de courriels, gestion de comptes en ligne, visioconférences, démarches administratives – ce qui transforme l'apprentissage en expérience signifiante et durable. Les animateurs adoptent une posture bienveillante et non jugeante, centrée sur la personne plutôt que sur la technique, favorisant la valorisation des progrès, l'acceptation des erreurs comme étapes normales de l'apprentissage et la création d'un environnement sécurisant et convivial.

Cette approche s'étend au-delà des séances elles-mêmes : la **disponibilité des formateurs entre les ateliers**, via des échanges informels, des réponses personnalisées aux questions ou le suivi des pratiques à domicile, contribue à l'autonomisation progressive des participants. La combinaison de ces méthodes – supports adaptés, pratique concrète, accompagnement individualisé et posture bienveillante – favorise non seulement l'acquisition de compétences numériques, mais aussi la **réduction de l'appréhension,** la **confiance en soi** et la **capacité à transmettre ces savoirs à d'autres**, participant ainsi à la création de dynamiques intergénérationnelles et à des communautés d'entraide pérennes.

Les expérimentations montrent que l'innovation pédagogique réside autant dans la structuration des **parcours modulaires**, la répétition des gestes et la consolidation progressive, que dans l'ancrage des apprentissages dans le quotidien des seniors, garantissant ainsi que les compétences acquises deviennent des usages durables et significatifs.

## D. Voix des bénéficiaires

Les participants soulignent l'importance de la patience, du rythme adapté, du plaisir d'apprendre sans pression.

Les témoignages recueillis convergent sur plusieurs points. Les participants insistent sur la **patience et l'écoute** des formateurs, qui leur offrent un espace d'apprentissage sécurisant. Ils mettent également en avant l'importance du **rythme adapté**, garantissant une progression sans découragement. Enfin, beaucoup expriment le **plaisir d'apprendre dans un cadre bienveillant et sans pression**, où la convivialité et le partage sont aussi essentiels que l'acquisition de compétences numériques.

**TÉMOIGNAGES** (Donner la parole à celles et ceux qui apprennent)

Dès les premières pages de ce livre blanc, le choix a été fait de placer les bénéficiaires au premier plan.

Parce que derrière chaque dispositif, chaque indicateur ou chaque bilan d'évaluation, il y a avant tout des femmes et des hommes qui ont osé franchir la porte d'un atelier – parfois avec appréhension, souvent avec curiosité – et qui en sont ressortis plus confiants, plus autonomes, plus reliés aux autres.

Ces témoignages, recueillis au fil des ateliers dans les trois territoires partenaires – Charolais-Brionnais, Côte-d'Or et Doubs – traduisent la diversité des parcours et la richesse des rencontres. Ils racontent, avec des mots simples et justes, ce que les statistiques ne peuvent dire : la joie d'avoir compris, la fierté d'y être arrivé, la reconnaissance envers celles et ceux qui accompagnent avec patience et humanité.

Les seniors ne sont pas de simples bénéficiaires : ils sont les acteurs de leur propre transformation.

Leurs voix rappellent que l'inclusion numérique n'est pas une affaire de technologie, mais avant tout une aventure humaine.

## Paroles recueillies

« Belle démarche pour apporter du service dans nos campagnes. Explications simples, efficaces, ambiance conviviale. À l'aise pour poser ses questions à des pros, pour nous les plus de 60 ans pas toujours à l'aise avec toutes ces nouvelles "machines". »

•

« Super bien reçu, explications super et super sympa, très facile de poser les questions pas simples pour moi. »

•

« Très bon accueil, merci pour votre patience. »

•

« Accueil excellent. Explications claires qui simplifient énormément l'utilisation de l'ordinateur au quotidien. Un service très, très utile. »

•

« Équipe qualifiée, qui m'a rendu des services plus que je ne pouvais imaginer ! Des renseignements et actions informatiques, avec en plus une gentillesse incroyable. »

•

« J'ai 79 ans, j'en ai parlé à des amies qui étaient étonnées que je sache bien me débrouiller en informatique, grâce à vous. »

« Efficacité, empathie, simplicité… Peut-être finirai-je par être performante en informatique ? »

●

« Merci pour cette fameuse formation, qualitative et humaine, adaptée et prometteuse ! Continuez ! »

●

« Toujours avide de me perfectionner sur l'utilisation d'internet et de l'informatique et des outils disponibles. »

●

« J'espère que ces journées pourront être renouvelées, car les conseils m'ont beaucoup aidée. »

●

« Mille mercis pour tout ce que vous m'avez apporté, que vous avez apporté à tant de gens, avec tant d'écoute et de gentillesse. Merci, merci, et beaucoup de grâces pour la nouvelle année. »

# CHAPITRE 3

## MÉTHODOLOGIE DE RECUEIL ET D'ANALYSE

# A. Une approche mixte au service d'une compréhension globale

Pour garantir la pertinence et l'impact de ce livre blanc, une méthodologie d'évaluation rigoureuse et structurée a été adoptée. Elle repose sur la complémentarité entre une approche quantitative et une approche qualitative, deux dimensions indissociables dès lors qu'il s'agit d'analyser des parcours d'inclusion numérique.

L'une permet de disposer d'indicateurs objectifs, mesurables et comparables ; l'autre donne accès à l'expérience vécue, aux émotions et aux perceptions subjectives qui façonnent en profondeur la réussite ou l'échec des apprentissages. Cette double approche s'inscrit dans la logique de triangulation méthodologique qui consiste à croiser plusieurs sources de données et modes d'observation afin d'obtenir une vision plus fiable et nuancée des phénomènes étudiés. Dans le cas présent, elle permet de relier la mesure de la progression numérique à la compréhension du ressenti, de la motivation et du rapport au numérique.

## 1) L'approche qualitative

L'approche qualitative s'est déployée à travers des entretiens individuels semi-directifs, des discussions libres et des observations de terrain, menés auprès des seniors participants, des médiateurs numériques et des coordonnateurs de structures. Ces entretiens ont suivi une trame souple, laissant la possibilité d'explorer les thématiques émergentes : appréhensions initiales, déclics, satisfaction, frustration éventuelle, mais aussi qualité relationnelle, climat de confiance et rapport au temps d'apprentissage.

Cette méthodologie s'inspire d'une approche compréhensive qui vise à comprendre le sens que les acteurs attribuent à leurs actions. En donnant une place centrale à la parole des bénéficiaires, elle valorise la dimension humaine de l'inclusion numérique, souvent négligée dans les évaluations centrées uniquement sur les résultats techniques.

Les entretiens ont été complétés par des retours des animateurs, recueillant de manière libre les observations, les attitudes, les réactions collectives, et les micro-événements qui ponctuent les séances (expressions de satisfaction, gestes d'entraide, signes de découragement). Ces matériaux constituent une base d'analyse qualitative riche, permettant d'ancrer les données chiffrées dans la réalité vécue du terrain.

### 2) L'approche quantitative

L'approche quantitative a mobilisé des questionnaires standardisés administrés en amont et en aval des ateliers. Ils visaient à mesurer l'évolution :

- des **compétences numériques de base** (manipulation, communication, démarches en ligne) ;
- du niveau de confiance et du sentiment d'autonomie face aux outils ;
- de la **satisfaction globale** et de la perception de l'utilité des ateliers ;
- ainsi que de la **fréquence et diversité des usages** numériques.

Ces questionnaires ont été administrés directement auprès des participants, en présentiel et sur support numérique ou papier selon les structures. Le recueil et l'analyse des résultats ont été réalisés par les structures elles-mêmes, à différents moments du déploiement des ateliers : certaines disposaient déjà d'un historique d'activités, tandis que d'autres ont intégré les outils d'évaluation dès le lancement du dispositif. Cette hétérogénéité temporelle rend difficile une consolidation chiffrée unique des résultats, mais elle éclaire aussi certains écarts ou zones d'imprécision observés dans les données.

Les indicateurs recueillis incluent :

- le **nombre d'ateliers suivis** et la **régularité de la présence** ;
- la **progression observée** dans l'usage du numérique au quotidien ;
- les **profils sociologiques** des participants (âge, sexe, niveau d'études, situation sociale) ;
- et des **mesures d'évolution** sur les compétences déclarées.

Ces données, une fois croisées, offrent une vision **globale et dynamique** de l'apprentissage : elles permettent de dégager des tendances (assiduité, progression, fidélisation) et de repérer des corrélations, par exemple entre la fréquence de participation et le sentiment de compétence.

Mais les chiffres ne disent pas tout : ils doivent être interprétés à la lumière des témoignages. Ainsi, une présence régulière ne traduit pas toujours une progression technique significative – elle peut correspondre à une **recherche de lien social**. À l'inverse, une amélioration rapide des compétences peut masquer un **sentiment persistant d'insécurité numérique**.

C'est dans l'articulation de ces deux dimensions que se construit une analyse fidèle à la complexité du réel.

## B. Le recueil des ressentis : saisir l'expérience vécue

Le recueil des ressentis a constitué une composante centrale de la méthodologie. Il permet de dépasser les indicateurs classiques (taux de participation, progression mesurée) pour explorer la dimension **invisible de l'apprentissage** : ce que les seniors ressentent, la manière dont ils interprètent leurs progrès, et l'impact psychologique et social que les ateliers produisent.

### 1) Côté seniors

Les paroles des seniors, collectées lors des entretiens et consignées dans les journaux de bord, reflètent des ressentis parfois ambivalents, entre satisfaction, appréhension et persévérance – autant de vécus qui éclairent la réalité de leur rapport au numérique.

Beaucoup expriment une **fierté retrouvée** : le fait d'avoir « franchi un cap », de pouvoir enfin envoyer un mail ou dialoguer avec leurs proches sur une messagerie instantanée. Ce sentiment de réussite s'accompagne souvent d'un regain de confiance plus large, qui dépasse le numérique pour toucher la vie quotidienne (oser demander de l'aide, tenter une démarche en ligne, etc.).

D'autres évoquent un **soulagement** : celui d'avoir trouvé un espace où poser des questions « sans honte », un lieu où l'on se sent légitime malgré ses difficultés. La patience et la bienveillance des médiateurs sont fréquemment citées comme des leviers décisifs de progression.

Mais certains témoignages sont plus nuancés : fatigue cognitive, découragement face à la lenteur de l'apprentissage, ou sentiment que « ce n'est plus pour eux ». Ces récits rappellent que l'inclusion numérique n'est pas une simple question de compétences, mais un **processus fragile** où le rapport à soi et la confiance sont centraux.

### 2) Côté médiateurs et formateurs

Les médiateurs, de leur côté, décrivent des **expériences pédagogiques riches** mais exigeantes. Ils soulignent la satisfaction de voir un participant « décrocher un sourire de victoire », mais aussi la **difficulté de gérer l'hétérogénéité des niveaux**, la discontinuité des parcours et le manque d'équipement personnel de certains seniors.

Leur posture oscille entre **accompagnement technique et soutien psychologique**. Beaucoup évoquent la nécessité de « ralentir sans infantiliser », d'adapter les supports, et d'individualiser l'accompagnement.

### 3) Croisement des regards

Le croisement des ressentis entre seniors et professionnels met en lumière des écarts parfois significatifs.

Un atelier perçu comme « bien conduit » par un animateur peut être vécu comme trop rapide par certains participants. Inversement, un senior peut se déclarer satisfait sans réelle progression technique, simplement parce qu'il s'est senti reconnu et valorisé. Ces écarts de perception montrent que l'évaluation de l'inclusion numérique doit dépasser la seule mesure des acquis pour inclure la **dimension relationnelle, identitaire et sociale** de l'expérience.

## C. Profils interrogés

Afin d'enrichir l'analyse, la méthodologie a veillé à croiser plusieurs points de vue complémentaires :

- Les **seniors participants**, témoins directs de l'expérience vécue et des effets ressentis (progrès, confiance, usages concrets) ;
- Les **médiateurs et formateurs**, qui apportent une lecture pédagogique du processus d'apprentissage et de ses obstacles ;
- Les **coordonnateurs de structures**, garants de la cohérence d'ensemble, de la continuité des actions et de leur inscription territoriale.

Cette pluralité de regards permet d'éviter les biais d'interprétation et de **rendre compte de la complexité systémique** de l'inclusion numérique, à la fois individuelle, sociale et organisationnelle.

## D. Limites et portée de l'évaluation

Comme toute démarche d'évaluation, celle-ci comporte des **limites qu'il convient d'identifier et d'assumer** :

- **Taille réduite du panel** : le nombre de seniors interrogés ne permet pas une représentativité statistique à l'échelle régionale. Les résultats doivent être compris comme des tendances plutôt que comme des généralisations.

- **Hétérogénéité des niveaux initiaux** : comparer des participants très débutants et d'autres déjà autonomes conduit à des écarts de progression difficilement comparables.

- **Temporalité courte** : certains effets de l'apprentissage (usage durable, confiance consolidée, transmission intergénérationnelle) ne peuvent être observés qu'à moyen ou long terme. La période d'évaluation, volontairement resserrée pour répondre au calendrier du projet, a permis de documenter avec précision les effets immédiats des ateliers. Certains impacts plus durables – appropriation autonome, consolidation de la confiance, diffusion des acquis dans l'entourage – ne pourront être pleinement appréhendés qu'à travers un suivi longitudinal ultérieur.

Ces limites n'invalident pas la qualité du travail, mais rappellent que les résultats constituent une photographie à un instant T. Ils appellent à une poursuite de l'observation dans la durée, pour mesurer la consolidation des apprentissages et les effets secondaires positifs (autonomie, lien social, maintien cognitif, etc.).

Enfin, cette approche a l'avantage d'être réplicable et évolutive : les outils mis en oeuvre (questionnaires, grilles d'entretien, indicateurs de progression) pourront être réutilisés ou enrichis dans le cadre de futures évaluations régionales.

# Au-delà des indicateurs

## LE NUMÉRIQUE COMME VECTEUR DE LIEN SOCIAL

Les indicateurs quantitatifs, bien qu'indispensables pour évaluer la participation et la régularité des publics, ne suffisent pas à saisir la complexité des dynamiques observées dans les ateliers de médiation numérique. Une présence assidue ne traduit pas nécessairement une progression technique continue : elle peut refléter un besoin plus large, celui de maintenir un lien social, de partager un moment collectif, ou simplement de préserver une forme d'ancrage dans un environnement bienveillant et familier.

De nombreux seniors, même après avoir acquis les compétences de base, choisissent de poursuivre leur participation aux ateliers. Leur démarche relève alors moins d'un apprentissage technique que d'une recherche de continuité relationnelle et de reconnaissance. Les espaces de médiation deviennent ainsi des lieux de socialisation, de valorisation des savoirs et d'inclusion, où l'apprentissage du numérique sert aussi de support à la convivialité et au maintien de l'autonomie sociale.

Pour les formateurs et médiateurs numériques, cette observation appelle à élargir la conception de la réussite pédagogique. Elle ne se mesure pas uniquement à la montée en compétences, mais également à la qualité du lien instauré avec et entre les participants. Cela implique d'adopter une posture d'accompagnement global, attentive aux motivations sociales et psychologiques des apprenants, et d'intégrer à la pédagogie des temps d'échange, de partage d'expérience et d'entraide entre pairs.

Reconnaître cette dimension relationnelle de la médiation numérique, c'est affirmer que l'inclusion numérique ne peut être dissociée de l'inclusion sociale. Les formateurs contribuent ainsi à renforcer la cohésion et la confiance au sein des groupes, en créant les conditions d'un apprentissage durable, où le numérique devient un prétexte à la rencontre autant qu'un outil d'autonomie.

# CHAPITRE 4

## PÉRENNISER LES ACQUIS : CONSTATS ET BONNES PRATIQUES

# A. Ce qui fonctionne / Identification des bonnes pratiques (formats engageants, pédagogie adaptée...)

L'analyse transversale des dispositifs portés par les structures partenaires a permis de dégager plusieurs **bonnes pratiques** qui favorisent l'engagement des seniors, leur montée en compétence, et la pérennisation des acquis. Ces pratiques ne sont pas figées : elles se construisent dans la relation avec les publics et s'adaptent en permanence au contexte local, aux ressources humaines et matérielles disponibles, et à la diversité des profils rencontrés et au contexte territorial.

Les initiatives qui réussissent à maintenir l'engagement et à favoriser la progression des seniors reposent sur des approches pédagogiques simples, répétitives et bienveillantes.

Les **supports imprimés** jouent un rôle essentiel : lorsqu'ils sont clairs, aérés et illustrés, sous forme de tutoriels imagés, ils permettent aux apprenants de retrouver facilement les étapes d'une manipulation et de conserver une trace concrète de ce qu'ils ont appris.

La **reprise régulière des mêmes gestes** constitue un levier central pour ancrer les apprentissages. La familiarité et la répétition rassurent, renforcent la mémoire procédurale (la mémoire des automatismes) et facilitent la confiance en soi.

L'**encouragement, la reformulation** et la progression par **petits pas** sont également déterminants : ils valorisent les réussites, réduisent la peur de l'erreur et entretiennent une dynamique d'apprentissage positive.

Chaque séance gagne à débuter par un **retour sur les notions abordées précédemment**, afin de consolider les acquis avant d'aborder de nouveaux contenus. Cette étape de réactivation est essentielle pour maintenir la continuité des apprentissages.

Enfin, la proposition d'**exercices** ou de **mises en pratique entre les séances** favorise la mémorisation active et le passage progressif à l'autonomie. Ces temps d'entraînement, même brefs, permettent de renforcer la confiance et d'ancrer durablement les compétences numériques.

### 1) Des formats d'ateliers souples et modulables

Les formats les plus engageants sont ceux qui offrent de la souplesse et de la progressivité.

L'inscription « à la carte », c'est-à-dire en fonction des besoins ou des envies du moment, favorise une première adhésion, en particulier chez les personnes les plus hésitantes.

Les cycles courts mais réguliers (par exemple 1h30 par semaine sur 6 semaines) sont plébiscités. Ils permettent une meilleure mémorisation, tout en favorisant un rendez-vous régulier qui structure la progression. Les groupes restreints, de 4 à 8 personnes, facilitent un accompagnement individualisé et renforcent la convivialité. Certains dispositifs alternent des ateliers collectifs, des accompagnements individuels et des séances de révision, pour répondre à la diversité des attentes et des niveaux.

### 2) Une posture bienveillante et rassurante de la part des intervenants

Au-delà des contenus, la posture des médiateurs est déterminante. Les seniors s'engagent et persévèrent d'autant plus qu'ils se sentent écoutés, respectés et soutenus. Les intervenants adoptent une démarche d'accompagnement centrée sur la personne et non sur la seule transmission de savoirs, valorisant les progrès, aussi modestes soient-ils, et évitant toute forme de jugement. **La capacité à accueillir la peur de l'erreur, à ralentir le rythme ou à reformuler sans infantiliser constitue un facteur clé de réussite**.

C'est là l'un des éléments clés dans l'engagement des seniors : le sentiment d'être écouté, respecté et soutenu. La posture d'accompagnement est centrée sur la personne et non sur la seule transmission de savoirs.

Cette approche valorise les petits progrès, évite les jugements et crée un environnement sécurisant. La capacité de l'intervenant à accueillir la peur de l'erreur, à ralentir le rythme quand c'est nécessaire, et à s'adapter aux réactions émotionnelles joue un rôle central dans la réussite des parcours.

### 3) Une pédagogie active, concrète et personnalisée

Les ateliers les plus efficaces s'appuient sur des méthodes actives, où les apprentissages sont directement liés à des usages du quotidien. Il s'agit moins d'apprendre des fonctionnalités en soi que de résoudre des situations concrètes : envoyer une photo à ses enfants, prendre un rendez-vous médical en ligne, consulter ses comptes, etc.

Le langage utilisé est simple, imagé, et adapté au vocabulaire des participants. Les supports pédagogiques sont souvent créés sur mesure : ils sont visuels, lisibles, et accompagnés d'exemples. Chaque participant travaille sur son propre appareil, avec ses spécificités (ancienneté, système d'exploitation, réglages particuliers), ce qui renforce la dimension individualisée.

### 4) Une attention portée à la répétition et à la consolidation

L'ancrage des compétences numériques ne se décrète pas : il s'entretient dans le temps. Pour les seniors, dont la mémoire peut parfois être fragilisée par l'âge, mais aussi par le manque de pratique régulière des outils numériques, la répétition et la consolidation apparaissent comme des conditions indispensables à la réussite des apprentissages. À l'image de tout processus d'acquisition, les gestes numériques doivent être repris, rejoués et contextualisés pour devenir des habitudes.

#### LE RÔLE DE LA RÉPÉTITION DANS LA MÉMORISATION

La pédagogie appliquée aux publics seniors confirme un constat largement documenté en sciences cognitives : l'apprentissage est efficace lorsqu'il repose sur la répétition espacée. Contrairement à une séance ponctuelle, dont les acquis s'effacent rapidement, la reprise régulière des mêmes gestes favorise la mémorisation à long terme. Par exemple, ouvrir systématiquement une boîte mail, pratiquer l'envoi d'une pièce jointe ou utiliser une barre de recherche à plusieurs reprises installe progressivement une automatisation.

Cette logique ne relève pas seulement de l'entrainement mécanique. Elle s'appuie sur le principe de sécurité cognitive : en retrouvant un geste déjà vu, le senior gagne en assurance, se rassure sur sa capacité à le reproduire, et aborde plus sereinement les étapes suivantes. Ainsi, la répétition contribue autant à la consolidation technique qu'à la restauration de la confiance en soi.

#### LES DISPOSITIFS MIS EN PLACE

Les structures qui réussissent à limiter l'oubli et à prolonger les acquis mobilisent différentes stratégies :

**Ateliers de révision** : ces séances ne visent pas à introduire de nouveaux contenus, mais à revenir sur ce qui a déjà été appris. Elles offrent un espace de consolidation où les participants peuvent reposer des questions, clarifier un point ou rejouer une manipulation oubliée.

**Carnets de suivi** : supports papier ou numériques simples, ils permettent aux participants de garder une trace des étapes clés. Ces carnets fonctionnent comme une « mémoire externe », facilitant le rappel et soutenant la pratique autonome à domicile.

**Clubs numériques** : certaines structures organisent des rencontres régulières qui prennent la forme de cercles conviviaux. L'objectif n'est pas la transmission descendante, mais l'entraide entre pairs et la reprise de gestes utiles au quotidien.

**Encouragement à la pratique autonome** : en invitant les seniors à répéter les gestes entre deux séances, les médiateurs stimulent la consolidation en dehors du cadre formel. La répétition domestique, même limitée, constitue un levier essentiel pour éviter la « déperdition » des acquis.

Ces dispositifs partagent un même fil conducteur : transformer l'apprentissage ponctuel en un processus régulier et durable.

## Témoignage senior

*« J'ai dû refaire au moins cinq fois la même manipulation avant de me sentir à l'aise. La première fois, j'étais perdue, la deuxième j'avais encore peur de cliquer, mais au bout de la cinquième, c'est devenu naturel. Aujourd'hui, je n'ai plus besoin de demander de l'aide pour envoyer une photo à mes petits-enfants. »*

## Focus pratique :

**LE CARNET DE SUIVI**

Certaines structures proposent aux participants un carnet de suivi personnalisé. Chaque séance, l'animateur y inscrit les gestes clés travaillés, avec un vocabulaire simple et des captures d'écran. Ce carnet fonctionne comme une « mémoire externe » à laquelle le senior peut se référer à la maison. Loin d'être un simple support pédagogique, il devient aussi un objet rassurant qui matérialise les progrès accomplis.

## Innovation :

**LES « CLUBS NUMÉRIQUES »**

Dans plusieurs territoires, des clubs numériques ont été créés. Ces espaces conviviaux ne visent pas à introduire de nouveaux savoirs, mais à réviser collectivement les acquis, poser des questions, et partager des astuces. Les participants apprécient particulièrement l'absence de pression et le fait de pouvoir progresser à leur rythme. Certains comparent ces clubs à des « cafés tricot du numérique », où l'on apprend en échangeant, dans une ambiance détendue.

## Regard de médiateur

*« Pour certains, répéter est vécu comme une preuve qu'ils n'y arrivent pas. Mon rôle, c'est de transformer cette répétition en un signe de progression : chaque fois qu'ils recommencent, ils consolident. Je leur dis souvent que répéter, c'est comme faire ses gammes en musique : indispensable pour être à l'aise ensuite. »*

### 5) Une mobilisation de l'environnement proche

L'apprentissage des compétences numériques, particulièrement chez les seniors, est d'autant plus efficace et pérenne lorsqu'il s'appuie sur l'entourage. Les structures qui réussissent à consolider ces apprentissages encouragent l'implication des **aidants familiaux**, **amis** ou **voisins**, non pour qu'ils « fassent à la place de », mais pour qu'ils deviennent des relais bienveillants et informés.

Des **ateliers spécifiques** ou **des temps d'information** destinés aux proches permettent de leur transmettre des repères simples, des stratégies de soutien et des conseils pédagogiques adaptés, afin de créer un environnement d'apprentissage positif et encourageant à domicile.

L'expérimentation de **binômes intergénérationnels** constitue également une approche particulièrement stimulante : chaque senior est accompagné par un jeune volontaire, un élève ou un participant en service civique, ce qui favorise un échange de savoir-faire et de compétences tout en créant des liens sociaux enrichissants. Ces interactions permettent de combiner l'expérience de la personne âgée avec la maîtrise technique plus récente du jeune, générant un apprentissage mutuel et motivant.

La réussite repose aussi sur la **présence d'un lieu identifié** et facilement accessible, où les participants peuvent revenir poser des questions, revoir des points abordés ou pratiquer de manière autonome, joue un rôle central dans la consolidation des acquis.

Ces espaces – qu'il s'agisse de centres sociaux, de bibliothèques ou de points d'accès numérique – deviennent des repères sécurisants et rassurants, permettant de maintenir une dynamique continue et de renforcer la confiance des seniors dans l'usage des outils numériques.

Dans ce cadre, l'environnement proche, qu'il soit humain ou matériel, se révèle être un catalyseur essentiel pour transformer une initiation ponctuelle en apprentissage durable et en autonomie réelle.

## B. Ce qui freine la pérennisation / Détection des freins persistants (contenus inadaptés, manque de suivi individuel…)

Malgré les nombreuses bonnes pratiques observées, certaines difficultés demeurent et limitent l'impact des actions de médiation numérique auprès des seniors. Ces freins, souvent d'ordre structurel, pédagogique ou humain, rappellent qu'un apprentissage n'est véritablement efficace que s'il s'inscrit dans la durée et dans un accompagnement continu.

L'un des obstacles les plus récurrents est l'absence de continuité entre les cycles de formation. Trop souvent, les ateliers s'achèvent sans passerelle vers d'autres sessions ou espaces de pratique. Faute de régularité, les acquis s'effacent rapidement et la confiance acquise s'érode, notamment chez les publics les plus fragiles.

S'ajoute à cela une forte dépendance à l'encadrement. Beaucoup de seniors progressent en atelier, mais peinent à reproduire seuls les gestes appris à domicile. Le passage à l'autonomie reste difficile lorsque l'environnement immédiat (familial, matériel ou technique) ne soutient pas la mise en pratique. Cette dépendance crée un sentiment d'impuissance et freine la consolidation des compétences.

Enfin, le manque d'outils intermédiaires, tels que carnets personnels, fiches mémo ou supports de suivi individuels, empêche souvent la réactivation des apprentissages entre deux séances. Ces outils simples mais essentiels faciliteraient la mémorisation, la continuité et l'autonomie.

Ces constats soulignent la nécessité de renforcer les dispositifs d'accompagnement dans le temps, d'articuler davantage les cycles entre eux, et de doter les apprenants d'outils de révision et de repères personnalisés. C'est à cette condition que les compétences numériques des seniors pourront réellement s'ancrer dans la durée et s'exercer en confiance, au-delà des ateliers.

### 1) Contenus parfois inadaptés aux besoins et aux capacités des seniors

L'un des obstacles les plus fréquents à l'apprentissage numérique chez les seniors réside dans l'adéquation insuffisante des contenus pédagogiques avec leurs besoins et leurs capacités. Les programmes proposés sont souvent conçus de manière standardisée, en suivant des modèles génériques de formation qui ne tiennent pas compte de la grande diversité des profils des participants.

Or, la population senior est particulièrement hétérogène : elle regroupe des personnes ayant des niveaux de familiarité avec le numérique extrêmement variés, allant de l'utilisateur occasionnel qui maîtrise quelques fonctions de base à des personnes totalement novices, ou encore des seniors déjà expérimentés mais souhaitant approfondir certaines compétences spécifiques.

Cette disparité rend la conception d'un contenu universel particulièrement délicate. Lorsqu'un atelier ou un module de formation ne parvient pas à prendre en compte ces différences, certains participants peuvent se sentir dépassés, frustrés ou, à l'inverse, sous-stimulés.

Un autre facteur de difficulté réside dans le degré de technicité ou d'abstraction des contenus proposés. Les programmes trop techniques, riches en concepts informatiques ou numériques, ou ceux qui introduisent trop de notions à la fois, peuvent rapidement devenir intimidants pour les apprenants.

La surcharge cognitive entraîne alors un risque réel de découragement : le senior peut se sentir incapable de suivre, perdre confiance en ses capacités et finir par abandonner la formation. De même, des contenus trop théoriques ou abstraits, qui ne s'ancrent pas dans des situations pratiques ou des usages concrets, sont moins facilement assimilables et moins motivants. L'apprentissage se révèle alors moins efficace, car les participants ne parviennent pas à relier les nouvelles informations à leurs besoins quotidiens, comme l'envoi de courriels, la consultation de services administratifs en ligne ou la communication avec leurs proches via les réseaux sociaux.

Le choix du vocabulaire joue également un rôle déterminant. Dans de nombreuses formations, les termes utilisés restent fortement techniques et spécialisés, issus du jargon informatique ou numérique.

Pour un public peu familier avec ces notions, cette terminologie constitue un véritable obstacle à la compréhension. L'usage d'expressions complexes ou d'anglicismes non expliqués peut accentuer le sentiment de décalage, générer de la frustration et limiter la capacité d'assimilation des informations.

À l'inverse, des contenus formulés de manière claire, simple et progressive favorisent la compréhension et permettent à chaque senior de progresser à son rythme, renforçant ainsi sa confiance et sa motivation.

Un autre point crucial concerne l'adaptation aux objectifs personnels des participants. Chaque senior entre dans un atelier avec ses propres attentes et besoins : certains souhaitent maîtriser des outils pour rester en contact avec leur famille, d'autres veulent gérer leurs démarches administratives en ligne, tandis que d'autres encore sont motivés par la curiosité ou le désir de comprendre le fonctionnement de certains outils numériques.

Lorsqu'un programme de formation ne prend pas en compte ces objectifs individuels, il peut apparaître déconnecté de la réalité de l'apprenant et perdre de sa pertinence. Les contenus doivent être modulables et personnalisables, permettant à chacun de se concentrer sur ce qui lui est réellement utile, tout en suivant un fil pédagogique cohérent.

Enfin, la manière dont les contenus sont présentés a un impact direct sur leur accessibilité. Des supports trop denses, des documents écrits sans illustrations, ou des démonstrations trop rapides peuvent nuire à l'assimilation.

L'intégration de supports visuels, d'exemples concrets et d'exercices pratiques adaptés au rythme des participants favorise l'apprentissage actif et le rend plus engageant. Il est également important d'inclure des moments de révision et de consolidation, afin de permettre aux seniors de reprendre certaines notions à leur rythme et de s'approprier durablement les compétences acquises.

En somme, l'inadéquation des contenus avec les capacités, les besoins et les objectifs des seniors constitue un frein majeur à l'apprentissage numérique. Pour y remédier, il est nécessaire de concevoir des programmes modulables, progressifs et centrés sur les usages concrets, de simplifier le vocabulaire et de tenir compte de la diversité des profils et des motivations.

L'objectif est de créer un environnement pédagogique inclusif, stimulant et rassurant, dans lequel chaque senior peut progresser à son rythme, développer ses compétences et renforcer sa confiance en ses capacités numériques. Une telle approche favorise non seulement l'acquisition des savoir-faire, mais contribue également à maintenir l'autonomie et l'engagement des participants sur le long terme.

### 2) Manque de suivi individuel et de régularité

L'un des facteurs déterminants dans la réussite de l'apprentissage numérique chez les seniors est le suivi individualisé. Chaque participant possède un rythme, des besoins et des difficultés qui lui sont propres. Sans accompagnement personnalisé, il devient très difficile de lever les obstacles rencontrés par chacun et de garantir une progression efficace.

Pourtant, dans de nombreuses structures d'inclusion numérique, le suivi individuel reste limité, souvent par manque de moyens humains ou financiers. Les ateliers sont majoritairement collectifs, organisés selon des programmes standardisés, et ne permettent pas toujours d'adresser les problèmes ponctuels que certains participants peuvent rencontrer.

Cette absence de personnalisation peut conduire à une perte de motivation, car le senior se retrouve parfois confronté à des notions qu'il ne maîtrise pas, ou au contraire à des contenus trop simples qui ne stimulent pas son apprentissage.

L'insuffisance de suivi individuel se manifeste également par l'absence de temps dédié à l'évaluation régulière des progrès. Un accompagnement efficace implique non seulement de corriger les erreurs au fur et à mesure, mais aussi d'adapter le rythme et les contenus en fonction des besoins identifiés.

Lorsqu'aucune attention particulière n'est portée à cette adaptation, les participants peuvent accumuler des lacunes ou se sentir perdus face à des notions qui semblent trop complexes.

Les seniors, souvent conscients de leur propre rythme plus lent ou de leurs difficultés techniques, peuvent développer un sentiment de frustration ou d'échec, ce qui réduit l'efficacité globale de l'apprentissage et le plaisir associé à la découverte des outils numériques.

La régularité des ateliers constitue un autre élément crucial. Les compétences numériques, comme toute compétence pratique, nécessitent des temps de pratique réguliers pour s'ancrer durablement.

L'absence de rendez-vous fixes ou de séances de consolidation favorise un oubli rapide des notions abordées, en particulier lorsque les participants n'ont pas la possibilité de s'exercer entre les ateliers. Les programmes trop espacés ou irréguliers créent des ruptures dans le processus d'apprentissage, empêchant la formation de se transformer en véritable progression continue. Les seniors, qui peuvent déjà être confrontés à des appréhensions liées au numérique, perdent ainsi l'élan nécessaire pour développer leur autonomie et intégrer ces compétences dans leur quotidien.

De plus, l'absence de suivi individualisé limite la possibilité de renforcer la confiance des participants. Les seniors progressent plus facilement lorsqu'ils perçoivent leurs réussites et reçoivent un retour constructif adapté à leur niveau. Les ateliers collectifs, même très bien conçus, ne permettent pas toujours ce type d'accompagnement personnalisé.

Certains participants peuvent rester en retrait, hésiter à poser des questions ou éviter certaines activités, ce qui freine leur engagement et leur progression. En revanche, un suivi attentif, même ponctuel, permet de valoriser chaque réussite, de répondre aux interrogations spécifiques et de stimuler la curiosité, tout en adaptant l'accompagnement aux difficultés rencontrées.

Enfin, le suivi individuel et la régularité sont essentiels pour instaurer une dynamique durable d'apprentissage. Les seniors qui bénéficient d'un encadrement personnalisé et de séances régulières sont plus à même de développer des habitudes solides et de reproduire de manière autonome les gestes appris. Cette approche contribue non seulement à l'acquisition des compétences numériques, mais aussi à la confiance en soi et à la motivation, facteurs clés pour surmonter la peur du numérique et adopter de nouvelles pratiques. Sans un suivi attentif et des rendez-vous réguliers, les acquis restent fragiles et risquent de s'étioler rapidement, limitant l'impact réel des actions de médiation numérique.

En résumé, le manque de suivi individuel et de régularité constitue un frein majeur à l'apprentissage chez les seniors. Pour répondre à ce défi, il est nécessaire de prévoir des temps dédiés à l'accompagnement personnalisé, d'instaurer des rendez-vous réguliers et de mettre en place des dispositifs de consolidation adaptés. Une attention particulière à ces aspects permet de soutenir la progression des participants, de maintenir leur motivation et de garantir que les compétences acquises s'ancrent durablement dans leur quotidien.

### 3) Difficultés d'accès et d'équipement

L'acquisition de compétences numériques chez les seniors est souvent freinée par des obstacles matériels et logistiques qui dépassent le simple apprentissage en atelier.

Parmi eux, l'équipement personnel constitue un enjeu central. Beaucoup de seniors ne possèdent pas d'ordinateurs, de tablettes ou de smartphones suffisamment performants pour suivre les programmes actuels, ou se retrouvent confrontés à des appareils anciens, lents ou peu ergonomiques. Cette inadéquation technique complique la prise en main des outils et limite fortement les possibilités d'exercices à domicile, ce qui réduit la consolidation des acquis entre les séances. Pour certains, cette situation génère une forme de découragement : la frustration de ne pas réussir à reproduire des gestes appris en atelier peut rapidement prendre le pas sur la motivation initiale.

L'accès physique aux lieux de formation constitue un autre frein significatif. Dans les zones rurales et isolées, les ateliers sont parfois éloignés et difficiles à rejoindre sans transport adapté. Les seniors dépendants de la mobilité réduite ou des transports publics se trouvent ainsi exclus de fait. Même en zone urbaine, des horaires contraignants ou peu flexibles peuvent rendre impossible la participation régulière, compromettant la continuité pédagogique. La régularité est pourtant essentielle pour ancrer durablement les compétences numériques : chaque séance manquée représente un risque d'oubli et de perte de confiance, amplifiant le sentiment d'exclusion numérique.

Au-delà de la distance et de l'équipement, le coût du numérique reste un obstacle invisible mais réel. L'achat d'un matériel récent ou performant représente un investissement souvent difficile à assumer pour des seniors vivant avec des revenus modestes ou des pensions limitées. Les frais liés à l'abonnement internet viennent s'ajouter à cette barrière financière. Ces contraintes économiques contribuent à creuser le fossé numérique, créant une situation où même des dispositifs de formation accessibles et bien conçus ne peuvent atteindre tous les publics.

Ces difficultés ne sont pas que techniques : elles touchent à l'autonomie, à la confiance et à la motivation des participants. Elles révèlent la nécessité de penser des solutions globales, combinant mise à disposition de matériel adapté, ateliers proches des lieux de vie, horaires flexibles, accompagnement pour l'installation et l'utilisation à domicile, voire aides financières pour l'accès à internet. C'est seulement en traitant ces freins structurels que les programmes de médiation numérique peuvent réellement permettre aux seniors d'acquérir des compétences durables et de s'approprier pleinement les outils numériques.

### 4) Barrières psychologiques et sociales

Au-delà des freins matériels ou techniques, les obstacles psychologiques et sociaux jouent un rôle déterminant dans l'éloignement numérique des seniors.

La peur de l'échec ou encore le sentiment d'incompétence nourrissent une appréhension durable face aux outils numériques. Beaucoup de personnes âgées redoutent de "mal faire", de "casser quelque chose" ou de "se ridiculiser" en posant des questions jugées trop simples. Cette crainte, souvent intériorisée, conduit à une forme d'auto-censure dans les situations d'apprentissage.

Le manque de confiance en soi s'enracine parfois dans un environnement familial peu soutenant – où les enfants ou petits-enfants, pourtant très à l'aise avec les technologies, manquent de pédagogie ou de patience –, ou encore dans une société qui valorise la vitesse, la performance et la nouveauté. Ces représentations sociales alimentent l'idée que le numérique serait une affaire de jeunes, excluant de fait les générations plus âgées.

À cela s'ajoutent des facteurs relationnels et sociaux : l'isolement, la solitude ou la méfiance vis-à-vis des technologies perçues comme intrusives peuvent renforcer le retrait numérique. Pour certaines personnes, le numérique est associé à la perte du contact humain ou à une complexité inutile, ce qui accentue leur désengagement.

**Ces freins invisibles sont pourtant parmi les plus puissants**. Les lever nécessite une approche bienveillante, valorisante et progressive : redonner confiance, sécuriser l'apprentissage, permettre à chacun d'expérimenter sans jugement. En médiation numérique, cela passe par la création d'un climat de confiance, d'un cadre d'écoute active et d'une posture d'encouragement qui remet la personne au centre du processus d'apprentissage.

### 5) Ressources humaines limitées et formation des médiateurs

Le nombre de médiateurs formés spécifiquement à l'accompagnement des seniors reste insuffisant.

Les formations initiales ou continues ne couvrent pas toujours les dimensions psychosociales, pédagogiques et techniques nécessaires.

Le turnover important dans certains postes ne facilite pas la construction d'une relation de confiance durable avec les publics.

## C. Conditions favorables à la mémorisation

L'ancrage des apprentissages repose avant tout sur la **régularité**, la **répétition** et la **mise en pratique concrète** des gestes numériques. Pour que les compétences acquises s'installent durablement, plusieurs conditions apparaissent essentielles.

### 1) Régularité et continuité des apprentissages

Des rendez-vous fréquents et planifiés permettent de maintenir l'attention, de renforcer les automatismes et d'éviter la perte d'acquis entre deux ateliers. La continuité des apprentissages soutient la confiance et facilite la progression. L'usage de rituels pédagogiques est particulièrement efficace : commencer chaque séance par une action déjà vue – ouvrir la messagerie, lancer une recherche simple, vérifier un paramètre – installe une régularité et facilite l'ancrage. Ces rituels transforment des gestes techniques en routines, réduisent l'effort cognitif et augmentent la confiance.

#### RITUELS D'USAGE ET ANCRAGE DANS LE QUOTIDIEN

Au-delà des séances, instaurer des habitudes numériques récurrentes – consulter sa boîte mail chaque lundi, lire un article en ligne chaque jeudi, envoyer un message hebdomadaire à un proche – contribue à ancrer les compétences dans le quotidien.

Ces rituels transforment la pratique en habitude, condition clé de la mémorisation et de l'autonomie.

#### IMPLICATION DE L'ENTOURAGE

L'entourage joue un rôle essentiel dans la consolidation des acquis. Encourager les proches (famille, amis, voisins) à accompagner ou valoriser les usages numériques du senior renforce la motivation et le transfert des apprentissages hors du cadre de l'atelier. Certains projets ont expérimenté des binômes intergénérationnels où un jeune accompagne un senior dans ses révisions : une manière de combiner consolidation technique et valorisation sociale. L'entourage devient ainsi un relais et un soutien, favorisant la répétition et la pratique régulière.

### 2) Consolidation et confiance

La consolidation ne se limite pas à la répétition mécanique : elle renforce aussi la dimension psychologique de l'apprentissage. Chaque reprise réussie, aussi minime soit-elle, agit comme un renforcement positif. Les seniors témoignent souvent du sentiment de victoire associé à la reproduction d'un geste qui leur paraissait complexe quelques semaines plus tôt. Cette fierté alimente la motivation, moteur indispensable pour continuer à progresser.

À l'inverse, l'absence de consolidation peut provoquer un effet démotivant. Beaucoup de seniors évoquent la frustration de « tout oublier » d'une séance à l'autre. Ce sentiment d'échec, s'il n'est pas anticipé, risque d'entretenir la croyance selon laquelle « ce n'est plus pour eux ». La répétition devient donc une stratégie pédagogique autant qu'un soutien psychologique.

**ADAPTER LA CONSOLIDATION AUX PROFILS**

Tous les seniors ne progressent pas au même rythme. Pour certains, une seule révision suffit à fixer un savoir-faire ; pour d'autres, plusieurs reprises sont nécessaires. Les ateliers qui intègrent des temps de consolidation modulables, où chacun avance à son rythme, maximisent les chances de réussite collective.

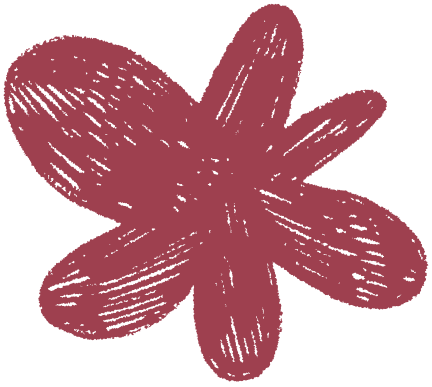
### 3) Vers une culture de la consolidation

Au-delà des ateliers, il s'agit de développer une véritable culture de la consolidation dans les dispositifs d'inclusion numérique. Cela suppose de reconnaître que la progression ne se mesure pas uniquement à l'acquisition de nouvelles compétences, mais aussi à la stabilisation de celles déjà apprises. Valoriser les révisions, reconnaître l'importance des « petits pas » et créer des espaces dédiés à la répétition constituent autant de leviers pour pérenniser les acquis.

Cette culture implique également l'environnement proche : les proches, aidants familiaux ou bénévoles, peuvent jouer un rôle décisif en encourageant la pratique régulière et la confiance en soi.

La répétition et la consolidation apparaissent ainsi comme des conditions indispensables à l'ancrage durable des compétences numériques. Elles permettent de transformer un apprentissage fragile en une pratique confiante et régulière, où chaque geste devient progressivement familier. Plus qu'un simple outil pédagogique, la consolidation constitue un facteur clé de sécurité psychologique, de motivation et d'autonomie.

Pour les seniors, apprendre le numérique ne signifie pas seulement acquérir des savoir-faire, mais les maintenir vivants dans le temps. La répétition, loin d'être une contrainte, devient une clé pour faire du numérique un allié du quotidien, accessible et rassurant.



# Pérenniser les acquis

## INSCRIRE LE NUMÉRIQUE DANS LA MÉMOIRE ET LA VIE QUOTIDIENNE

Acquérir une compétence numérique, c'est une chose. La conserver, l'exercer, l'intégrer dans ses habitudes, en est une autre. Pour les seniors, la pérennisation des acquis représente un défi de taille, car elle s'inscrit à la croisée de plusieurs dimensions : mémoire, confiance, régularité, et sentiment d'utilité.

Les mécanismes cognitifs du vieillissement influencent la mémorisation : sans réactivation fréquente, les savoirs s'étiolent. D'où l'importance de créer des repères visuels stables (même support, même pictogramme), des séquences ritualisées (ouvrir la boîte mail chaque lundi, chercher la météo chaque matin), et des outils de rappel simples (fiches mémo, carnets, supports imprimés).

Mais pérenniser, ce n'est pas seulement répéter. C'est faire en sorte que l'usage devienne personnellement signifiant. **Un clic devient un réflexe lorsqu'il est relié à un besoin réel** : parler à sa petite-fille en visio, confirmer un rendez-vous médical, recevoir une attestation. Loin d'un simple entraînement, l'enjeu est une inscription dans la vie réelle, au bon moment, dans le bon contexte.

Cela nécessite un accompagnement continu, des cycles longs, des retours réguliers. L'éloignement numérique n'est pas une marche qu'on gravit une fois, mais un escalier qu'on monte à petits pas, en s'appuyant sur des rampes rassurantes. Pérenniser, c'est donc offrir du temps, de la présence, et des outils adaptés à la personne, pas à la norme.

# CHAPITRE 5

## VERS UN MODÈLE TRANSFÉRABLE ET PARTAGÉ

# A. Principes d'accompagnement durable

Accompagner les seniors dans le numérique ne peut pas se réduire à une transmission ponctuelle de compétences techniques. Pour être réellement efficace, cet accompagnement doit s'inscrire dans le temps, prendre en compte la diversité des parcours de vie et reposer sur des principes clairs qui favorisent l'autonomie, la confiance et la pérennisation des acquis.

Ces principes, issus à la fois de la recherche en sciences de l'éducation et de l'expérience des acteurs de terrain en Bourgogne-Franche-Comté, constituent un socle commun qui peut être adapté selon les contextes. Ils visent à garantir que chaque senior bénéficie d'un soutien durable, inclusif et responsabilisant.

## 1) Continuité

Un apprentissage ponctuel, limité à une séance, ne suffit pas à ancrer durablement les acquis. La répétition et le suivi régulier sont essentiels. Comme l'ont montré de nombreuses recherches en psychologie cognitive, la consolidation de la mémoire repose sur la pratique espacée et la reprise régulière des gestes appris.

- **En pratique** : prévoir des cycles d'ateliers, un carnet de suivi individuel ou encore des rendez-vous réguliers.
- **Exemple** : Une structure propose des ateliers en séquence de 6 séances, suivis de rendez-vous de consolidation trimestriels.

## 2) Progressivité

L'apprentissage doit respecter le rythme de chacun. Les seniors ne forment pas un groupe homogène : certains adoptent rapidement de nouveaux usages, d'autres nécessitent davantage de temps. La progressivité permet d'éviter le découragement et d'installer la confiance.

- **En pratique** : décomposer chaque compétence en étapes simples (par ex. : allumer l'ordinateur → ouvrir un navigateur → effectuer une recherche).
- **Exemple** : structurer ses ateliers autour de micro-objectifs atteignables, qui s'enchaînent logiquement.

### 3) Autonomisation

L'objectif n'est pas seulement de « savoir-faire » en atelier, mais de pouvoir reproduire les gestes chez soi. Cela suppose de donner des clés de compréhension, des méthodes et des supports accessibles.

- **En pratique** : proposer des fiches mémo illustrées, des check-lists ou des guides simplifiés.
- **Exemple** : La structure distribue des « carnets de gestes numériques » que les participants utilisent comme repères entre deux ateliers.

### 4) Personnalisation

Chaque senior a un rapport singulier au numérique, selon son histoire, son capital culturel, ses motivations. L'accompagnement doit s'adapter à cette diversité.

- **En pratique** : proposer des parcours différenciés (administratif, loisirs, communication familiale, santé en ligne…).
- **Exemple** : certains ateliers de Saint-Vit Informatique distinguent les groupes « initiation » (primo-apprenants) et « perfectionnement » (usagers réguliers).

### 5) Participation active

Apprendre ne peut pas se limiter à écouter des explications. L'expérimentation directe favorise la mémorisation et la confiance. La pédagogie active, issue de l'andragogie (Knowles, Carré), place l'apprenant au centre.

- **En pratique** : ateliers pratiques où chaque participant manipule, expérimente et échange.
- **Exemple** : dans un atelier sur la messagerie, les seniors créent et envoient directement un courriel à un proche, plutôt que d'assister à une démonstration.

### 6) Valorisation

Reconnaître les progrès, même modestes, est essentiel pour entretenir la motivation. Cette valorisation nourrit le sentiment d'efficacité personnelle (Bandura) et contrebalance la peur de l'échec, souvent plus marquée chez les seniors.

- **En pratique** : féliciter chaque réussite, encourager les questions, célébrer la progression collective.
- **Exemple** : dans le cadre du projet régional d'Open Badges sur la médiation numérique, des structures comme le Fablab des trois Lapins à Luxeuil-les-Bains et les conseillers numériques de Haute-Saône Numérique remettent en fin de cycle des attestations symboliques ou des badges numériques valorisant les acquis. Ces supports deviennent à la fois une preuve des compétences développées et un levier de confiance pour continuer à apprendre.

### 7) Accessibilité

Un accompagnement durable ne peut exister que si chacun peut réellement y prendre part. Cela suppose de lever les obstacles liés aux lieux, aux outils et au langage. L'accessibilité est multiple :

- **technique**, quand les équipements fonctionnent et sont adaptés ;
- **cognitive**, quand les explications sont compréhensibles et progressives ;
- **symbolique**, quand les personnes se sentent légitimes et accueillies dans le dispositif.

Plutôt qu'un jargon intimidant, le formateur s'appuie sur des images concrètes, qui parlent à tous : « ouvrir une fenêtre » pour explorer, « boîte aux lettres » pour la messagerie, ou encore « trousse à outils » pour les ressources numériques. Ces métaphores simples transforment un univers parfois opaque en terrain familier, où chacun peut trouver sa place.

- En pratique : salles équipées, interfaces simplifiées, supports avec gros caractères, vocabulaire clair et non stigmatisant.
- Exemple : Le formateur privilégie des métaphores concrètes (« ouvrir une fenêtre », « boîte aux lettres ») plutôt que du jargon technique.

### 8) Réseau d'entraide

L'accompagnement ne peut reposer uniquement sur les médiateurs numériques. La mobilisation de l'entourage (famille, pairs, bénévoles) renforce la pérennité des acquis et crée une dynamique collective.

- **En pratique** : ateliers intergénérationnels, groupes WhatsApp de soutien, parrainage entre participants.
- **Exemple** : mise en place un système de « binômes de pairs » où un participant plus avancé aide un autre, consolidant ainsi ses propres acquis.

## B. Fiches pratiques

Pour prolonger le cadre d'analyse de l'ouvrage, qui vise à identifier les freins et explorer les leviers d'un accompagnement numérique adapté aux seniors, les **fiches pratiques** suivantes proposent une **traduction concrète** des principes et enseignements développés tout au long de l'ouvrage.

Conçues comme des **outils directement mobilisables sur le terrain**, elles offrent des repères simples, des exemples d'activités, des conseils méthodologiques et des pistes d'animation inspirées des retours d'expérience recueillis auprès des acteurs régionaux.

Chaque fiche vise à **rendre opérationnel les apports du livre blanc** : comment instaurer un climat de confiance, entretenir les connaissances dans la durée, adapter sa posture d'animateur, ou encore construire des parcours d'apprentissage valorisants et progressifs.

Elles s'adressent à l'ensemble des **médiateurs numériques**, **formateurs**, **coordinateurs**, **bénévoles** et **structures d'accompagnement** qui souhaitent renforcer l'autonomie numérique des personnes âgées.

Ces fiches pratiques constituent ainsi la déclinaison utile et vivante du travail de fond présenté dans les chapitres précédents – **un pont entre la réflexion et l'action**, au service d'un mieux vieillir numérique pour tous.

- **Affiche** : les principes d'accompagnement durable
- **Mémo** : bonnes pratiques pour accompagner les seniors dans le numérique
- **Fiche pratique n°1** – Atelier d'entretien des compétences
- **Fiche pratique n°2** – Carnet de suivi personnel
- **Exemple illustré** « Le carnet de suivi personnel »
- **Fiche pratique n°3** – Posture de l'animateur
- **Fiche pratique n°4** – Communauté d'entraide numérique
- **Fiche pratique n°5** - Tenir compte des yeux, du rythme et de la mémoire
- **Fiche pratique n°6** – Utiliser les Open Badges de la Médiation Numérique

# FICHES PRATIQUES

AFFICHE

## LES PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT DURABLE

**CONTINUITÉ** : Un accompagnement durable se construit dans le temps, et non en une seule séance isolée.

→ **Concrètement** : prévoir un suivi régulier, proposer des ateliers d'entretien, relancer les participants pour maintenir le lien.

**PROGRESSIVITÉ** : Avancer étape par étape, en respectant le rythme de chacun.

→ **Concrètement** : introduire les notions progressivement, répéter et consolider les acquis grâce à des exercices récurrents.

**AUTONOMISATION** : L'objectif est de donner les clés pour que chacun puisse réutiliser ses acquis seul.

→ **Concrètement** : lier l'apprentissage à des usages quotidiens et utiles, afin que les personnes puissent réinvestir leurs compétences dans leur vie de tous les jours.

**PERSONNALISATION** : Adapter les contenus et les méthodes aux besoins, profils et motivations des participants.

→ **Concrètement** : proposer un accompagnement individualisé, tout en valorisant ladynamique collective.

**PARTICIPATION ACTIVE** : Apprendre en faisant plutôt qu'en écoutant passivement.

→ **Concrètement** : impliquer les bénéficiaires dans des manipulations réelles, des échanges et des expérimentations.

**VALORISATION** : Reconnaître et célébrer chaque progrès, même minime, pour nourrir la motivation et l'estime de soi.

→ **Concrètement** : adopter une posture bienveillante et non jugeante, lutter contre l'âgisme, encourager et féliciter chaque réussite.

**ACCESSIBILITÉ** : L'accès doit être garanti à toutes et tous, sans obstacle lié aux outils, aux lieux ou au langage.

→ Concrètement : choisir des lieux accueillants et adaptés, utiliser des outils simples et ergonomiques, privilégier un vocabulaire inclusif et des métaphores parlantes plutôt que du jargon.

**RÉSEAU D'ENTRAIDE** : S'appuyer sur la force du collectif pour prolonger les effets de l'accompagnement.

→ **Concrètement** : mobiliser les pairs, l'entourage et les bénévoles pour encourager la pratique en dehors des ateliers.

# **MÉMO** :
# BONNES PRATIQUES POUR ACCOMPAGNER LES SENIORS DANS LE NUMÉRIQUE

## 1. FORMATS D'ATELIERS EFFICACES

SOUPLESSE ET PROGRESSIVITÉ

- **Inscription à la carte** :
permet aux participants de s'engager selon leurs besoins et leur rythme
- **Cycles courts et réguliers** :
1h30 par semaine sur 6 semaines (favorise mémorisation et continuité)
- **Groupes restreints** :
4 à 8 personnes maximum pour un accompagnement individualisé
- **Alternance des formats** :
ateliers collectifs + accompagnements individuels + séances de révision

## 2. POSTURE DE L'ACCOMPAGNANT

BIENVEILLANCE ET SÉCURITÉ

- Centrer l'accompagnement sur la personne,
pas seulement sur la transmission de savoirs
- Valoriser chaque progrès, même modeste
- Éviter tout jugement et toute forme d'infantilisation
- Accueillir la peur de l'erreur comme normale et légitime
- Ralentir le rythme quand nécessaire
- Reformuler autant que besoin en s'adaptant au vocabulaire de chacun

## 3. PÉDAGOGIE ACTIVE ET CONCRÈTE

APPRENTISSAGES LIÉS AU QUOTIDIEN

- **Partir de situations réelles** :
envoyer une photo, prendre un RDV médical, consulter ses comptes
- Résoudre des problèmes concrets plutôt qu'apprendre des fonctionnalités abstraites
- Chaque participant travaille sur son propre appareil (renforce l'appropriation)
- **Langage simple et imagé** :
«ouvrir une fenêtre», «boîte aux lettres», «trousse à outils»
- Supports visuels, lisibles et illustrés avec exemples concrets

## 4. RÉPÉTITION ET CONSOLIDATION

ANCRER LES COMPÉTENCES DANS LE TEMPS

- Ateliers de révision : reprendre ce qui a été appris, sans nouveaux contenus
- Carnets de suivi : supports papier simples gardant trace des étapes clés
- Clubs numériques : rencontres conviviales régulières pour pratiquer entre pairs
- Rituels pédagogiques : commencer chaque séance par un geste déjà vu (ouvrir messagerie, lancer une recherche)
- Encourager la pratique à domicile entre deux séances
- Répétition espacée : revoir les mêmes gestes à intervalles réguliers

POURQUOI ÇA MARCHE

- Transforme l'apprentissage fragile en pratique confiante
- Chaque reprise réussie renforce la motivation
- Les rituels réduisent l'effort cognitif et augmentent la confiance

## 5. MOBILISATION DE L'ENTOURAGE

CRÉER UN ÉCOSYSTÈME DE SOUTIEN

- Ateliers pour les proches : transmettre des repères et stratégies de soutien bienveillantes
- Binômes intergénérationnels : un jeune accompagne un senior (apprentissage mutuel enrichissant)
- Lieu identifié accessible : espace où revenir poser des questions, pratiquer, consolider
- Réseau d'entraide : groupes de pairs, parrainage entre participants

## 6. SUPPORTS ET OUTILS ADAPTÉS

FACILITER LA MÉMORISATION

- Fiches mémo illustrées avec gros caractères
- Carnets de gestes numériques à utiliser comme repères
- Check-lists simples pour reproduire les manipulations
- Supports imprimés clairs : visuels, lisibles, avec exemples
- Badges ou attestations valorisant les acquis

## 7. LES 8 PRINCIPES D'UN ACCOMPAGNEMENT DURABLE

1. CONTINUITÉ : suivi dans le temps plutôt qu'action ponctuelle
2. PROGRESSIVITÉ : avancer étape par étape, au rythme de chacun
3. AUTONOMISATION : donner les clés pour réutiliser seul les acquis
4. PERSONNALISATION : adapter contenus et méthodes aux besoins individuels
5. PARTICIPATION ACTIVE : faire manipuler plutôt que seulement expliquer
6. VALORISATION : reconnaître et célébrer chaque progrès
7. ACCESSIBILITÉ : outils, lieux et vocabulaire simples et inclusifs
8. RÉSEAU D'ENTRAIDE : s'appuyer sur le collectif pour prolonger l'accompagnement

## 8. CONDITIONS FAVORABLES À LA MÉMORISATION

CRÉER DES REPÈRES STABLES

- Régularité des séances : rendez-vous fixes qui structurent la progression
- Rituels d'usage : ouvrir sa boîte mail chaque lundi, consulter la météo chaque matin
- Repères visuels constants : même support, même pictogramme, même interface
- Relier l'usage à un besoin réel : parler à sa famille en visio, confirmer un RDV médical
- Séquences ritualisées : même déroulé, mêmes étapes à chaque fois

TRANSFORMER LE CLIC EN RÉFLEXE

- Le geste devient automatique quand il est signifiant personnellement
- La pratique régulière crée des habitudes solides
- L'accompagnement continu permet une inscription dans la vie réelle

## 9. PARCOURS TYPE RECOMMANDÉ

CYCLE D'ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

**Phase 1 : Découverte (2-3 séances)**
- Premier contact avec l'outil
- Identification des besoins personnels
- Création d'un climat de confiance

**Phase 2 : Apprentissage (4-6 séances)**
- Acquisition des gestes de base
- Pratique guidée sur situations concrètes
- Supports mémo distribués

**Phase 3 : Consolidation (2-3 séances)**
- Révision des gestes appris
- Pratique autonome accompagnée
- Identification des difficultés persistantes

**Phase 4 : Autonomisation progressive**
- Rendez-vous de suivi trimestriels
- Accès libre à un lieu ressource
- Participation à un club numérique (optionnel)

## 10. INDICATEURS DE RÉUSSITE

- Le senior reproduit les gestes chez lui entre deux séances
- Il ose poser des questions sans crainte du jugement
- Il identifie lui-même les situations où le numérique peut l'aider
- Il gagne en confiance et exprime sa fierté des progrès réalisés
- Il revient régulièrement aux ateliers ou au lieu ressource
- Il partage ses découvertes avec son entourage
- Il intègre le numérique dans ses routines quotidiennes

EN RÉSUMÉ

L'accompagnement réussi des seniors dans le numérique repose sur :
- La régularité et la répétition (pas d'apprentissage ponctuel)
- Une posture bienveillante et non-jugeante
- Des contenus concrets liés aux besoins réels
- Des formats souples respectant le rythme de chacun
- Un environnement sécurisant (humain et matériel)
- La valorisation systématique des progrès
- Un réseau de soutien (proches, pairs, lieux)

**L'objectif n'est pas la performance technique, mais l'autonomie confiante et l'appropriation durable.**

# Fiche pratique n°1
## Atelier d'entretien des compétences

### 1. OBJECTIF

Consolider les acquis numériques des participants et maintenir une pratique régulière, en renforçant l'autonomie fonctionnelle et la confiance par des exercices applicatifs et des temps de socialisation.

### 2. PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Seniors déjà initiés aux gestes de base (messagerie, navigation simple). Aucun prérequis technique lourd ; l'atelier s'adresse à des personnes souhaitant entretenir et stabiliser leurs usages.

### 3. RESSOURCES MATÉRIELLES

- Tablettes / ordinateurs (1 appareil pour 1–2 personnes selon besoin d'autonomie).
- Connexion Internet stable.
- Fiches mémo imprimées (1 page par geste).
- Carnet de suivi individuel.
- Pictogrammes et captures d'écran simplifiées.
- Projecteur ou écran pour démonstrations collectives.

### 4. MÉTHODOLOGIE

- **Révision d'un geste appris.** Exemple : envoyer un mail, créer un mot de passe, ouvrir un document joint.
- **Mise en pratique sur un cas réel.** Exemple : envoyer une photo à un proche, prendre un rendez-vous médical en ligne.
- **Temps d'échanges entre pairs.** Favoriser la discussion, le partage d'astuces et le soutien mutuel.

### 5. SUPPORTS & MODÈLES (À PRÉVOIR)

- Fiche mémo « 1 geste = 1 page » (étapes numérotées + capture d'écran).
- Modèle de page carnet : check-list, espace notes/questions, auto-évaluation rapide.
- Pictogrammes standardisés pour les actions fréquentes (ouvrir, envoyer, télécharger).
- Grille d'observation pour l'animateur (progression, autonomie, besoin d'aide).

### 6. INDICATEURS D'ÉVALUATION (FORMATIF + SOMMATIF)

- Taux de présence et régularité.
- Taux de réalisation des mini-défis hebdomadaires.
- % de participants capables d'accomplir la tâche finale en autonomie (fin de cycle).
- Évolution auto-déclarée de la confiance (échelle simple 1–5 en début/fin de cycle).
- Observations qualitatives consignées par l'animateur (notes de terrain).

## 7. ADAPTATIONS PÉDAGOGIQUES (GESTION DE L'HÉTÉROGÉNÉITÉ)

- **Niveaux différenciés** : prévoir 1 ou 2 « variantes » de la tâche (niveau basique / niveau avancé).
- **Pairing** : former des binômes complémentaires (participant plus à l'aise + débutant).
- **Extensions** : offrir des tâches « plus » pour les participants avancés (ex. : envoyer un document en pièce jointe).
- **Support papier** : maintenir des fiches imprimées pour les personnes préférant l'écrit.

## 8. ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

- Police agrandie, contraste élevé sur les supports.
- Énoncés courts, phrases simples.
- Rythme ralenti, pauses fréquentes.
- Prendre en compte déficiences sensorielles (sonorisation modérée, sous-titrage si vidéo).
- Prévoir une disposition de salle accessible (circulation, chaises).

## 9. POINTS DE VIGILANCE

- Ne pas introduire trop de nouveautés en une séance.
- Éviter le jargon : préférer des mots concrets et des analogies simples.
- Ne pas mesurer la réussite uniquement par le degré technique : prendre en compte la confiance et la réassurance.
- Respecter la confidentialité et la sécurité (sensibilisation courte aux mots de passe et aux courriels frauduleux).

## 10. CONSEILS PRATIQUES POUR L'ANIMATEUR

- Démarrer par une démonstration lente, puis laisser faire.
- Reformuler sans corriger sèchement ; valoriser l'effort.
- Encourager la verbalisation (« Expliquez ce que vous faites »).
- Noter les besoins récurrents pour alimenter la planification des séances suivantes.
- Préparer des « secours » (tâches alternatives) si un binôme bloque.

## 11. EXEMPLES DE MINI-DÉFIS HEBDOMADAIRES

- Envoyer une photo à un proche via messagerie.
- Rechercher et sauvegarder les horaires d'un médecin local.
- Envoyer un courriel avec objet et signature.
- Installer et ouvrir une application simple (ex. météo).
- Rechercher une information et l'enregistrer dans les favoris.
- Compléter un petit formulaire en ligne (ex. prise de rendez-vous).

# Fiche pratique n°2
## Carnet de suivi personnel

### 1. OBJECTIF

Renforcer la mémorisation, l'autonomie et la valorisation des acquis des participants tout au long du parcours d'inclusion numérique. Le carnet de suivi constitue un repère individuel, facilitant la continuité entre les séances et favorisant la prise de confiance progressive.

### 2. CONTENU RECOMMANDÉ

■ Check-list des gestes et notions abordés : par exemple, ouvrir et organiser sa boîte mail, rechercher une information en ligne, installer et paramétrer une application, se connecter à un espace personnel en ligne.
→ Cette liste permet au participant de visualiser concrètement ses progrès et de cocher les étapes franchies.

■ Espace personnel de notes et de questions : chaque usager peut y consigner ses difficultés, ses réussites, ou les points qu'il souhaite approfondir lors de la séance suivante.

■ Appuis visuels simplifiés : pictogrammes, captures d'écran épurées, encadrés de conseils pratiques. L'objectif est de rendre le support accessible, lisible et rassurant, y compris pour les publics les moins à l'aise avec l'écrit.

■ Page de synthèse en fin de cycle : récapitulatif des compétences acquises et des usages courants maîtrisés, éventuellement validé avec le médiateur.

### 3. MODALITÉS D'USAGE

■ Le carnet est distribué en début de cycle et renseigné après chaque séance, en binôme avec le médiateur ou de manière autonome. Il peut également servir de support d'échange avec la famille ou les aidants, favorisant la transmission et la réutilisation des compétences à domicile.

### 4. POINTS DE VIGILANCE

■ Éviter un carnet trop dense, technique ou standardisé : il doit rester évolutif, adapté au rythme et aux besoins du participant.

■ Privilégier une forme aérée et visuelle, avec un langage simple, des pictogrammes clairs et des espaces libres pour la personnalisation.

■ Veiller à ce que l'outil ne soit pas perçu comme une évaluation, mais comme un accompagnateur de progression et un levier de motivation.

# Exemple illustré

## « Le carnet de suivi personnel »

**Ce carnet est votre allié. Il garde la trace de vos progrès et vous accompagne à la maison.**

### 1. PRÉSENTATION

Nom du participant : .....
Dates du cycle d'ateliers : .....
Coordonnées du lieu d'accompagnement : .....

### 2. CHECK-LIST DES GESTES APPRIS

| GESTE NUMÉRIQUE | J'AI APPRIS | JE L'AI REFAIT | JE MAÎTRISE |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

### 3. FICHES GESTES ILLUSTRÉES

Intégrer ici des tutos. Exemple : ENVOYER UN MAIL

### 4. «MES NOTES» (POUR CHAQUE SÉANCE)

MES NOTES - Séance du __ / __ / ____

Ce que j'ai appris aujourd'hui :
.....
Ce que je veux réessayer à la maison :
.....
Ce que j'ai réussi à refaire seul(e) :
.....
Ce que je n'ai pas réussi à refaire seul(e) :
.....
Ma question pour la prochaine fois :
.....

# Fiche pratique n°3
## Posture de l'animateur

### 1. OBJECTIF

Créer et maintenir un climat de confiance, condition indispensable à l'apprentissage et à la progression des publics seniors en médiation numérique. La posture de l'animateur constitue un facteur clé de réussite : elle influence directement la motivation, la persévérance et le sentiment de compétence des participants.

### 2. PRINCIPES ET BONNES PRATIQUES

- Valoriser chaque progrès, même minime.
- Reformuler sans corriger sèchement.
- Encourager l'entraide dans le groupe et favoriser le travail entre pairs.
- Employer un langage inclusif et simple, compréhensible par tous.
- Observer et écouter activement pour détecter besoins et difficultés.
- Adapter le rythme à celui du groupe et de chaque participant.
- Poser des questions ouvertes pour stimuler la participation et le dialogue.
- Créer des moments de feedback positif, individuellement ou en groupe.
- Encourager la prise d'initiative et les propositions des participants.
- Rester patient et bienveillant, même face aux erreurs ou aux répétitions.

### 3. À ÉVITER

- **Infantiliser les participants** : ils doivent être considérés comme des adultes apprenants, porteurs d'expériences et de savoirs propres.
- **Juger ou comparer les niveaux** : cela fragilise la cohésion du groupe et risque d'alimenter un sentiment d'infériorité.
- **Employer des formules dévalorisantes** telles que « ce n'est pas compliqué » ou « c'est facile », qui peuvent être perçues comme condescendantes et générer du découragement.

### 4. EN SYNTHÈSE

L'animateur n'est pas seulement un transmetteur de compétences techniques : il est un **facilitateur d'apprentissages**, un médiateur de confiance et un **créateur de lien social**. En adoptant une posture d'écoute, de valorisation et d'accompagnement, il contribue à rendre l'expérience numérique positive, accessible et durable.

# Fiche pratique n°4
## Communauté d'entraide numérique

### 1. OBJECTIF

Prolonger l'accompagnement au-delà des séances formelles en favorisant la création d'une communauté d'usagers actifs et solidaires. L'enjeu est double : **maintenir les acquis** dans la durée et **renforcer le sentiment d'appartenance** à un collectif d'apprentissage bienveillant.

### 2. FINALITÉS PÉDAGOGIQUES ET SOCIALES

- Encourager la **pratique régulière** entre les ateliers, condition essentielle à la consolidation des compétences.
- Développer une **entraide horizontale** entre pairs, où chacun peut tour à tour être aidé ou aidant.
- Maintenir un lien **social numérique**, souvent moteur de motivation et facteur de confiance.
- Créer un **espace de valorisation** : les participants deviennent acteurs de la transmission, et non plus simples bénéficiaires.

### 3. MISE EN PLACE OPÉRATIONNELLE

#### CHOIX DE L'OUTIL

- Privilégier une solution simple et sécurisée : **WhatsApp**, **Signal**, **Telegram** ou un **groupe e-mail collectif** pour les moins à l'aise.
- Prévoir un accompagnement initial pour l'installation et la première utilisation de l'application choisie.

#### CRÉATION ET ANIMATION DU GROUPE

- Lancer le groupe en fin de **cycle d'ateliers**, avec une présentation claire de ses objectifs et règles d'usage.
- Nommer un **référent bénévole** (participant volontaire ou ancien stagiaire) pour assurer le relais entre les membres et le médiateur.
- L'animateur reste présent en appui, sans monopoliser la parole : il encourage, régule et veille au bon climat.

#### ANIMATION RÉGULIÈRE

- Proposer un **défi hebdomadaire** ou une **activité ludique** : envoyer une photo, tester une recherche, partager une astuce, commenter une actualité numérique.
- Favoriser les échanges autour de la **vie quotidienne numérique** : démarches administratives, sécurité en ligne, usages utiles (santé, mobilité, loisirs).
- Mettre en avant les réussites : « la photo de la semaine », « l'astuce du mois », etc.

### CADRE ET ÉTHIQUE

- Établir une **charte de participation** : respect, confidentialité, absence de prosélytisme ou de messages à caractère commercial.
- Garantir un **espace inclusif** : encourager les contributions de tous, y compris des plus discrets.
- Rappeler la possibilité de quitter le groupe à tout moment.

## 4. BÉNÉFICES OBSERVÉS

- **Renforcement du sentiment d'appartenance** : les participants se sentent intégrés à une communauté, ce qui prolonge leur engagement.
- **Apprentissage par les pairs** : la mise en commun d'expériences concrètes facilite la compréhension et la mémorisation.
- **Maintien des compétences** : la pratique régulière évite la perte des acquis entre deux cycles.
- **Lien social durable** : l'outil devient un prétexte à l'échange, soutenant la lutte contre l'isolement.
- **Valorisation des participants** : certains deviennent « passeurs numériques », prenant plaisir à aider les autres.

## 5. À ÉVITER

- Créer le groupe sans accompagnement initial ou sans animation structurée.
- Laisser s'installer des usages personnels éloignés de la finalité du groupe.
- Surinvestir le rôle d'animation : le but est que le groupe vive par lui-même, sous supervision bienveillante.
- Négliger la modération : tout espace numérique collectif requiert un cadre clair et explicite.

## 6. CONSEILS PRATIQUES

- Prévoir **un rituel d'ouverture** (premier message collectif, présentation des membres).
- Encourager la **transmission ascendante** : recueillir les propositions des participants pour les futurs défis.
- Mettre en place un **suivi trimestriel léger** (nombre de membres actifs, fréquence des échanges, retours qualitatifs).
- Envisager un **moment de rencontre physique** annuel pour renforcer les liens tissés en ligne.
- Lors de la dernière séance du cycle, proposer la **création du groupe en direct** : chaque participant s'y inscrit sur son téléphone avec l'aide du médiateur. Cette mise en situation concrète facilite la transition entre le cadre encadré de l'atelier et l'autonomie numérique du collectif.

# **Fiche pratique n°5** Tenir compte des yeux, du rythme et de la mémoire

Recommandations pour une fiche pratique adaptée

### 1. LISIBILITÉ VISUELLE

• Police **sans empattement** (Arial, Verdana, Calibri) pour limiter la fatigue visuelle.
• Taille de caractère **minimum 14-16 pts** (selon longueur du texte).
• **Contraste fort** : texte noir ou bleu foncé sur fond blanc ou clair, éviter les fonds colorés chargés.

• Éviter l'italique et les majuscules en continu ; privilégier le **gras pour l'essentiel**.
• Espacement généreux : interlignes 1,5 et marges larges.
• Éviter les blocs de texte dense, laisser des espaces blancs pour faciliter la lecture.

### 2. CLARTÉ COGNITIVE

• **Une idée par paragraphe,** phrases courtes (15-20 mots max).
• Utiliser des **listes à puces** plutôt que des blocs de texte.
• Étapes chronologiques : numéroter les actions (« 1-2-3 »).
• Employer un **langage concret** : métaphores simples, mots du quotidien, pas de jargon technique.
• Prévoir des **rappels fréquents** des points importants pour soutenir la mémoire.

### 3. STRUCTURATION DE L'INFORMATION

• Un **titre clair et visible** (« Comment envoyer un courriel » plutôt que « Gestion de la messagerie »).
• **Sous-titres explicites** pour chaque étape.
• Encadrés « Astuce » ou « À retenir » pour les points clés.
• Utiliser des **icônes simples** (une enveloppe pour courriel, une clé pour mot de passe) pour soutenir la mémoire visuelle.
• Insérer schémas simples ou flèches colorées pour guider le regard.

### 4. ACCESSIBILITÉ SYMBOLIQUE ET AFFECTIVE

• Illustrer avec des **captures d'écran réelles**, annotées par des flèches colorées.
• Valoriser les acquis : commencer par « Vous savez déjà… » ou « Bravo ! Vous avez réussi l'étape précédente ».

• Utiliser un **ton encourageant et bienveillant**, éviter l'impératif sec.
• Encourager les participants à partager leurs réussites pour renforcer la confiance et la motivation.

### 5. FORMAT ET ERGONOMIE

• Support **A4 recto-verso maximum**, pour ne pas surcharger.
• Papier mat (éviter les reflets).
• Possibilité de versions numériques avec **possibilité de zoom**
• Si possible, proposer un **QR code vers une vidéo tutoriel qui peut être une solution** plus visuelle pour les apprenants.

# Fiche pratique n°6
## Utiliser les Open Badges de la Médiation Numérique

### 1. OBJECTIF

Reconnaître et valoriser la montée en compétences des usagers et des professionnels de la médiation numérique.

Le dispositif des Open Badges MedNum vise à rendre visible le travail accompli sur le terrain, à soutenir la motivation des apprenants et à renforcer la reconnaissance du rôle des conseillers numériques.

### 2. PRINCIPE GÉNÉRAL

Les Open Badges sont des badges numériques authentifiés attestant d'un savoirfaire, d'une compétence ou d'un engagement.

Dans le cadre de la médiation numérique, ils permettent de :
- valoriser les compétences acquises par les usagers au fil de leur parcours ;
- reconnaître la progression et l'assiduité dans les apprentissages numériques ;
- soutenir l'employabilité et la confiance en soi des apprenants ;
- visibiliser le rôle structurant des médiateurs et conseillers numériques sur le territoire.

Les Open Badges reposent sur une logique de reconnaissance ouverte et inclusive, où chaque badge atteste d'un apprentissage réel, qu'il soit formel ou informel.

### 3. ORGANISATION DU DISPOSITIF

14 badges virtuels sont destinés aux usagers, couvrant les principales compétences numériques de base :
- gestion des mails, navigation sur Internet, connaissance des sites administratifs officiels, démarches en ligne,
- bureautique (traitement de texte, tableur, outil de présentation)
- maîtrise des bases de l'ordinateur, des tablettes, des appareils mobiles et de la gestion de fichiers.

Un badge supplémentaire est dédié aux acteurs de la médiation numérique, reconnaissant leur engagement et leur rôle dans la transmission des compétences.

Un prérequis transversal constitue la base de l'ensemble du parcours : « Je connais les bases de la bureautique ».

Quatre parcours ont été définis pour s'adapter aux profils et aux besoins des bénéficiaires, favorisant une personnalisation du parcours d'apprentissage.

## 4. MISE EN OEUVRE ET DÉLIVRANCE

Les partenaires habilités (structures de médiation numérique, fablabs, espaces publics numériques, etc.) délivrent les Open Badges leur plateforme.

Le bénéficiaire doit posséder un compte Open Badge Passeport pour recevoir son badge.

Chaque badge est accompagné d'une description, de critères de réussite et d'un justificatif, garantissant la transparence et la traçabilité de la reconnaissance.

## 5. ENDOSSEMENT ET RÉSEAU DE CONFIANCE

Les structures peuvent endosser les badges, c'est-à-dire en reconnaître publiquement la valeur.

L'endossement consiste à publier un message de soutien sur la plateforme, valorisant la compétence acquise et l'action de formation menée.

Exemple d'endossement : « Nous apprécions ce badge qui reconnaît la montée en compétences numériques sur le territoire. »

Les partenaires reçoivent une invitation «Endosseur» via Open Badge Factory et peuvent ainsi rejoindre le réseau de confiance OpenJob, contribuant à la diffusion d'une culture commune de la reconnaissance.

## 6. GENÈSE ET GOUVERNANCE DU PROJET

Le projet des Open Badges de la Médiation Numérique est le fruit d'une démarche coopérative initiée par le Fablab des 3 Lapins (Luxeuil-les-Bains), en partenariat avec les Conseillers Numériques du département de la Haute-Saône, la Mission Régionale MedNum BFC portée par l'ARNia et le collectif Bravo BFC.

Cette initiative s'inscrit dans le programme DEFFINOV.

Le **prototypage** des parcours s'est déroulé de septembre 2024 à avril 2025, à travers des ateliers mensuels de co-construction, permettant une réflexivité partagée et une harmonisation des pratiques.

## 7. CONTACTS ET RESSOURCES :

Pour obtenir plus d'informations ou rejoindre le réseau de partenaires :
contact@mednum-bfc.fr | www.deffilab.3lapins.org

## 8. BÉNÉFICES DU DISPOSITIF

**Pour les usagers** : reconnaissance visible, motivation accrue, valorisation des compétences et soutien à l'employabilité.

**Pour les médiateurs** : outil d'évaluation, de traçabilité et de valorisation du travail d'accompagnement.

**Pour les structures** : intégration dans un réseau de confiance régional, contribution à une démarche de reconnaissance ouverte.

**Pour le territoire** : visibilité collective des progrès en inclusion numérique et des efforts conjoints en matière de formation.

# GUIDE D'ÉVALUATION COMMUN

Évaluer un accompagnement à l'inclusion numérique ne signifie pas distribuer des notes ni mesurer des performances au sens scolaire du terme. Cela signifie reconnaître les progrès accomplis, valoriser les efforts, comprendre les besoins persistants et, surtout, nourrir une démarche d'amélioration continue.

Dans cette perspective, nous proposons un **guide d'évaluation commun**, construit comme une grille de lecture partagée entre usagers, médiateurs et partenaires. Il s'appuie sur trois piliers complémentaires.

- Indicateurs de progression
- Auto-évaluation par les usagers
- Feedbacks croisant seniors et médiateurs

## 1) Des indicateurs de progression

Les indicateurs ne doivent pas enfermer, mais éclairer. Ils permettent de constater des avancées concrètes, visibles et encourageantes :

- **Autonomie pratique** : capacité à reproduire une action déjà travaillée (par exemple, envoyer un courriel, participer à une visioconférence, remplir un formulaire en ligne).
- **Fréquence d'usage** : régularité avec laquelle la personne intègre ces pratiques dans sa vie quotidienne.
- **Sentiment de compétence** : degré de confiance exprimé (« je me sens capable de… »), qui reflète à la fois la technique et le vécu émotionnel.

Ces indicateurs s'attachent moins au résultat final qu'au chemin parcouru. Ils valorisent chaque pas en avant, même modeste, et rappellent que la progression est un processus.

## 2) L'auto-évaluation par les usagers

L'auto-évaluation est un puissant levier d'appropriation : elle transforme l'usager en observateur et narrateur de son propre apprentissage.

- Elle peut prendre la forme de questionnaires courts, d'échelles de confiance (« pas du tout à l'aise » → « très à l'aise »), ou de discussions collectives en fin d'atelier.
- Elle encourage à reconnaître ses acquis et à exprimer ses besoins réels, ce qui facilite la personnalisation des parcours.
- Elle développe le sentiment de légitimité et la confiance, en montrant que l'évaluation n'est pas imposée de l'extérieur mais co-construite.

Ainsi, l'auto-évaluation ne mesure pas seulement les acquis : elle contribue directement à l'apprentissage en renforçant l'engagement et la motivation.

### 3) Des feedbacks croisés entre seniors et médiateurs

L'évaluation est encore plus riche lorsqu'elle croise les regards.

**Du côté des médiateurs** : observer les progrès, identifier les points de blocage, ajuster les contenus et les rythmes.

**Du côté des seniors** : exprimer le ressenti, partager les réussites, signaler les difficultés persistantes.

Ce dialogue crée une boucle d'amélioration continue. Il favorise une relation égalitaire où chacun a voix au chapitre, et où l'accompagnement s'ajuste en permanence aux réalités vécues.

## UN CADRE SOUPLE, ÉVOLUTIF ET PARTAGÉ

Ce guide d'évaluation commun n'a pas vocation à rigidifier les pratiques. Il se veut **souple**, **évolutif** et **bienveillant**, afin de :

- Reconnaître et célébrer les avancées, petites ou grandes ;
- Renforcer le climat de confiance entre médiateurs et usagers ;
- Alimenter une réflexion collective entre structures, pour mieux comprendre les besoins et adapter l'offre d'accompagnement au fil du temps.

En définitive, il propose de passer d'une logique de contrôle à une **culture de la progression partagée**. Son ambition est simple : garantir que chaque senior puisse dire, à sa manière : « J'ai progressé, je me sens plus à l'aise, et je n'avance pas seul. »

# Conclusion

## VERS UN MODÈLE TRANSFÉRABLE ET PARTAGÉ : FAIRE ÉCOLE SANS FAIRE NORME

Comment transformer des expériences locales en ressources collectives, sans écraser la richesse du terrain sous des protocoles uniformes ? Ce livre blanc ne propose pas un modèle à reproduire, mais une démarche à réapproprier. Il ne s'agit pas de dupliquer des formats, mais de partager des principes : continuité, bienveillance, individualisation dans le collectif.

Le modèle issu des expérimentations conduites en Bourgogne-Franche-Comté est transférable parce qu'il repose sur des invariants pédagogiques solides : écoute active, progressivité, lien avec le quotidien, tout en demeurant vivant et adaptable. Chaque territoire, chaque acteur, chaque équipe peut le faire évoluer en fonction de ses publics, de ses contraintes et de ses ressources. Ce n'est pas une méthode figée, mais un socle commun, évolutif, capable de s'enrichir des apports locaux.

Cette transférabilité s'appuie sur la mise en commun des outils et des expériences : fiches pratiques, carnets, guides, mais aussi retours de terrain et analyses partagées. En mutualisant, en comparant et en documentant les pratiques, les acteurs contribuent à l'émergence d'une culture commune de l'accompagnement numérique. C'est ainsi que peut se constituer un modèle national : non par prescription, mais par interconnexion de démarches locales, solidaires et intelligentes.

Former et faire monter en compétence les professionnels de l'inclusion numérique sur les spécificités du public senior constitue un levier essentiel de cette transférabilité. L'efficacité des dispositifs ne dépend pas seulement des outils ou des formats, mais d'abord de la posture et des savoirs des accompagnants. Comprendre les dynamiques sociales, cognitives et culturelles propres au vieillissement – à travers la sociologie des usages, la lutte contre l'âgisme ou les principes de l'apprenance – permet d'ajuster l'accompagnement aux réalités vécues par les seniors.

Accompagner une personne âgée dans ses usages numériques, c'est bien plus que transmettre un savoir technique : c'est accueillir des émotions, restaurer la confiance, reconnaître les expériences antérieures. C'est aussi lever des freins invisibles – la peur de l'erreur, le sentiment d'illégitimité, la crainte du regard de l'autre – pour redonner à chacun le pouvoir d'apprendre et d'agir. Une approche fondée sur ces compétences relationnelles et pédagogiques favorise non seulement l'autonomie des apprenants, mais renforce la qualité, la cohérence et la pérennité des actions menées sur le territoire.

Investir dans la formation continue des médiateurs et conseillers numériques n'est donc pas un supplément de professionnalisation, mais une stratégie d'efficacité collective. Plus les accompagnants intègrent les clés de compréhension du vieillissement et des apprentissages adultes, plus ils deviennent capables de construire un lien durable, d'ajuster leurs interventions et de créer les conditions d'une véritable inclusion.

## PARTAGER LES PRATIQUES INSPIRANTES : UNE CONDITION DE L'ESSAIMAGE

Les observations menées en Bourgogne-Franche-Comté montrent l'existence d'une multitude d'initiatives locales, souvent pertinentes mais encore trop peu visibles ou isolées. L'essaimage des actions suppose donc la consolidation d'une véritable culture du partage, fondée sur la circulation et la valorisation des pratiques. C'est dans cet esprit que s'inscrit la démarche présentée ici.

Cette dynamique trouve un écho naturel dans la démarche portée par le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA), affilié à l'Organisation mondiale de la santé. Le réseau accompagne les collectivités dans la construction de territoires bienveillants, inclusifs et adaptés à tous les âges de la vie. Fondée sur le principe du vieillissement actif, cette approche vise à renforcer la participation, l'autonomie et la qualité de vie des personnes, tout en encourageant la diffusion des bonnes pratiques entre territoires.

L'inclusion numérique s'inscrit pleinement dans cette perspective : elle constitue un levier d'émancipation, de lien intergénérationnel et de participation citoyenne. Les principes promus par le RFVAA – agir avec les aînés et non pour eux, renforcer leur pouvoir d'agir, concevoir des environnements accessibles et lisibles – rejoignent étroitement ceux de la médiation numérique. La thématique Information et communication, au coeur de la démarche Villes Amies des Aînés [38] , rappelle l'importance d'un accès équitable à l'information, qu'elle soit numérique ou non, pour éviter toute nouvelle forme d'exclusion.

S'inspirer de ces orientations permet d'élargir la portée des initiatives régionales d'inclusion numérique en les reliant aux politiques locales de cohésion et de participation. En mobilisant les acteurs déjà engagés dans ces démarches transversales, il devient possible de concevoir des actions construites avec les seniors eux-mêmes, de renforcer la continuité entre les offres d'accompagnement et de favoriser la diffusion interterritoriale des pratiques les plus inspirantes.

**38.** Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (2019). Guide Français des Villes Amies des Aînés. La Documentation Française.

Ainsi, ces repères proposés offrent un cadre structurant pour inscrire l'inclusion numérique dans une vision globale des territoires : une vision où le numérique n'est plus une barrière, mais un vecteur de lien, d'autonomie et de citoyenneté.

La pérennisation des actions n'est pas un luxe, mais bien une condition essentielle de leur réussite. Sans continuité, les efforts déployés risquent de s'éroder dans le temps, laissant les bénéficiaires sans appui durable et les acteurs sans perspective claire.

Ce constat appelle à dépasser la logique de l'expérimentation ponctuelle pour entrer dans une véritable dynamique d'ancrage et de consolidation.

La temporalité, la bienveillance et la continuité apparaissent comme les trois piliers d'une inclusion numérique durable. La temporalité, d'abord, parce qu'apprendre demande du temps : du temps pour comprendre, pour pratiquer, pour revenir sur ses pas et consolider ses acquis. La bienveillance, ensuite, parce qu'elle fonde la confiance nécessaire à tout apprentissage, particulièrement auprès de publics pour qui le rapport au numérique reste parfois empreint d'appréhension. Enfin, la continuité, car seule une présence régulière et structurée permet de tisser un fil rouge entre les actions, d'éviter les ruptures de parcours et d'inscrire les progrès dans la durée.

Ce modèle, éprouvé à l'échelle régionale, démontre aujourd'hui sa pertinence et sa capacité de transposition à d'autres territoires. Il ne s'agit pas d'un dispositif figé, mais d'une démarche vivante, qui conjugue robustesse et adaptabilité : robuste, parce qu'elle s'appuie sur des principes universels – le temps long, l'attention à la personne, l'accompagnement structuré ; adaptable, parce qu'elle sait s'ajuster aux contextes, aux ressources et aux cultures locales.

L'enjeu désormais est d'en penser l'essaimage à une échelle plus large, interrégionale, dans un esprit de coopération et de co-construction. Cet essaimage devra s'appuyer sur un cadre stratégique commun, garantissant des moyens et une vision partagée, tout en laissant aux acteurs locaux la souplesse nécessaire pour déployer des actions proches des réalités du terrain.

Passer de l'expérimentation à la structuration, puis à la diffusion, c'est franchir une étape décisive : celle où l'inclusion numérique des seniors cesse d'être un champ d'initiatives dispersées pour devenir une politique publique cohérente, collective et durable.

# PLAIDOYER

## pour l'inclusion numérique des seniors

La question de la pérennisation des actions ne peut être envisagée comme un simple supplément de confort : elle constitue la condition même de leur réussite. Sans continuité, les efforts déployés restent fragiles et risquent de se dissoudre dans le temps, au détriment des bénéficiaires comme des acteurs impliqués.

Aujourd'hui, le numérique conditionne l'accès aux droits, à la santé, aux démarches administratives, aux services du quotidien, mais aussi au lien social. Pour les seniors, il représente à la fois une formidable opportunité d'autonomie et un risque majeur d'exclusion. En Bourgogne-Franche-Comté comme ailleurs, un tiers des personnes de plus de 70 ans n'utilise pas ou très peu Internet. Cette fracture numérique n'est pas seulement technique : elle est sociale, culturelle, cognitive, psychologique. Elle isole, elle marginalise, elle prive d'accès aux droits fondamentaux.

Pourtant, les expériences locales menées avec succès dans les territoires démontrent qu'une autre voie est possible. Les ateliers portés par dans nos territoires montrent qu'avec un accompagnement bienveillant, une pédagogie adaptée, des formats souples et modulables, les seniors progressent, reprennent confiance et développent de réelles compétences numériques utiles à leur quotidien. La plasticité cognitive ne disparaît pas avec l'âge : ce qui compte, ce sont les conditions d'apprentissage – le temps long, la répétition, la valorisation des réussites.

Les freins persistent néanmoins : contenus inadaptés, manque de suivi individuel, isolement, inégalités territoriales d'équipement, poids de l'âgisme. Ces obstacles montrent que l'inclusion numérique des seniors ne peut reposer sur des actions ponctuelles ou dispersées. Elle nécessite une stratégie durable, construite dans le temps et au plus près des besoins.

**TROIS CLÉS S'IMPOSENT :**

- La temporalité, pour permettre l'ancrage et l'entretien des acquis.
- La bienveillance, pour restaurer la confiance et reconnaître la valeur des parcours.
- La continuité, pour assurer une progression durable et éviter le « one shot » : une intervention ponctuelle reste insuffisante et inefficace.

Ce modèle, expérimenté en Bourgogne-Franche-Comté, est transposable à l'échelle nationale. Il n'est pas un luxe, mais un impératif pour lutter contre l'exclusion numérique et construire une société réellement inclusive. Il démontre qu'il est possible d'allier exigence pédagogique, accompagnement humain et efficacité sociale.

La prochaine étape est claire : imaginer ensemble un plan d'**essaimage** interrégional. Celui-ci doit articuler une vision stratégique nationale (cadre commun, financement pérenne, gouvernance partagée) et une mise en oeuvre opérationnelle territorialisée (ateliers adaptés, formation des médiateurs, mutualisation des outils, implication des aidants).

L'enjeu dépasse la technique : il s'agit d'un choix de société. Permettre aux seniors de rester acteurs de leur vie numérique, c'est défendre leur autonomie, leur dignité et leur place dans la citoyenneté. C'est aussi renforcer le lien social, soutenir le bienvieillir et prévenir les inégalités de demain.

Ensemble, transformons les expérimentations locales en une politique nationale ambitieuse et durable. Parce que l'inclusion numérique des seniors n'est pas seulement une question de compétences : c'est une question de droits, de solidarité et d'avenir collectif.

# BIBLIOGRAPHIE

## RAPPORTS ET ÉTUDES INSTITUTIONNELLES


■ **ANLCI, Agence nationale de lutte contre l'illettrisme**. Baromètre de l'illectronisme en France. Paris : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, 2023.

■ **ARCEP, Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse / CRÉDOC, Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie / ARCOM, Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. Baromètre du numérique**. Paris, mars 2025.

■ **ANCT, Agence nationale de la cohésion des territoires – La Société numérique**. La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique. Paris : Agence nationale de la cohésion des territoires, 2023.

■ **CRÉDOC**. Conditions de vie et aspirations des Français : volet numérique. 2023

■ **DÉFENSEUR DES DROITS**. Dématérialisation des services publics : à quel prix ? Paris : Défenseur des droits, 2022.

■ **DÉFENSEUR DES DROITS**. Rapport sur les discriminations liées à l'âge. 2022

■ **INSEE, Institut national de la statistique et des études économiques**. Équipements numériques et usages d'internet des personnes âgées. Paris : Institut national de la statistique et des études économiques, 2023.

■ **INSERM, Institut national de la santé et de la recherche médicale**. Plasticité cérébrale, mémoire et apprentissage. Paris : Institut national de la santé et de la recherche médicale, 2020.

■ **PETITS FRÈRES DES PAUVRES**. L'exclusion numérique des personnes âgées. Paris : Association Petits Frères des Pauvres, 2018.

■ **PETITS FRÈRES DES PAUVRES**. 3ème baromètre de l'isolement des personnes âgées en France : augmentation dramatique de la mort sociale. Paris : Association Petits Frères des Pauvres, 2025.

■ **SÉNAT**. Rapport d'information n° 904 (2024-2025) – Faciliter l'accès aux services publics : restaurer le lien de confiance entre les administrations et les administrés. Rapport présenté par Nadège Havet au nom de la mission d'information. Paris : Sénat, 16 septembre 2025.

■ **DÉLÉGATION AUX USAGES DE L'INTERNET**. Livre blanc : Seniors et tablettes interactives. Paris : Délégation aux usages de l'Internet, 2011.
Disponible en ligne : https://shs.hal.science/halshs-00630788


## OUVRAGES ET RÉFÉRENCES SUR L'APPRENTISSAGE DES ADULTES (ANDRAGOGIE / APPRENANCE)


■ **CARRÉ, Philippe**. L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir. Paris : Dunod, 2005.

■ **KNOWLES, Malcolm S.**. The Modern Practice of Adult Education : From Pedagogy to Andragogy. Cambridge : Adult Education Company, 1980.

■ **MEZIROW, Jack**. Transformative Dimensions of Adult Learning. San Francisco : Jossey-Bass, 1991.


## SOCIOLOGIE DU VIEILLISSEMENT, VIEILLISSEMENT RÉUSSI ET PARCOURS


■ **BALTES, Margret M., BALTES, Paul B.**. Successful Aging : Perspectives from the Behavioral Sciences. Cambridge : Cambridge University Press, 1990.

■ **BOURDIEU, Pierre**. La distinction : critique sociale du jugement.
Paris : Éditions de Minuit, 1979.

■ **GUILLEMARD Anne-Marie**. La retraite, une mort sociale.
Sociologie des conduites en situation de retraite, Paris : Éditions Gruyter Mouton, 1972.

■ **HAVIGHURST, Robert J.**. Developmental Tasks and Education. New York : McKay, 1972.

■ **LAHIRE, Bernard**. L'homme pluriel : les ressorts de l'action. Paris : Nathan, 1998.

TRAVAUX ET ARTICLES SUR L'ÂGISME, LES STÉRÉOTYPES ET L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES

■ **BUTLER, Robert N.**. « Age-ism : Another Form of Bigotry », The Gerontologist, vol. 9, n° 4, 1969, p. 243-246.

■ **CHARNESS, Neil, BOOT, Walter R.**. « Aging and Information Technology Use : Potential and Barriers », Current Directions in Psychological Science, vol. 18, n° 5, 2009, p. 253-258.

■ **KREKULA, Clary**. « Age Coding : Exploring Age-Based Assumptions in Policy Documents », Journal of Aging Studies, vol. 21, n° 4, 2007, p. 340-353.

■ **LEVY, Becca R.**. « Mind Matters : Cognitive and Physical Effects of Aging Self-Stereotypes », The Journals of Gerontology Series B, vol. 58, n° 4, 2003, p.P203-P211.

■ **LEVY, Becca R.**. « Stereotype Embodiment : A Psychosocial Approach to Aging », Current Directions in Psychological Science, vol. 18, n° 6, 2009, p. 332-336.

■ **NELSON, Todd D.**. « Promoting Healthy Aging by Confronting Ageism », American Psychologist, vol. 71, n° 4, 2016, p. 276-282.

■ **NORTH, Michael S.**, FISKE, Susan T.. « Modern Attitudes Toward Older Adults in the Aging World : A Cross-Cultural Meta-Analysis », Psychological Bulletin, vol. 141, n° 5, 2015, p. 993-1021.

■ **SWIFT, Hannah J.**, ABRAMS, Dominic, LAMONT, Ruth A., DRURY, Lisbeth. « The Risks of Ageism Model : How Ageism and Negative Attitudes Toward Aging Influence Health and Wellbeing in Older Adults », American Psychologist, vol. 72, n° 7, 2017, p. 581-592.

Belle démarche pour apporter du service dans nos campagnes.
Explications simples – efficaces – ambiance conviviale.
À l'aise pour poser ses questions à des pros
pour nous les plus de 60 ans pas tout le temps à l'aise
avec toutes ces nouvelles « machines ».

*Super bien reçu, explications super et super sympa et très facile de poser les questions pas simples pour moi.*

Merci pour cette fameuse formation,
**qualitative** et **humaine**,
**adaptée** et **prometteuse** ! Continuez !

Équipe qualifiée, qui m'a rendu des services, plus que je ne pouvais imaginer !!! Sur des renseignements et actions informatiques avec en plus une gentillesse incroyable.

« Accueil excellent. Explications claires qui simplifient énormément l'utilisation de l'ordinateur au quotidien. Un service très très utile. »

« Très bon accueil, **merci** pour votre patience. »

« Efficacité, empathie, simplicité. Peut-être finirais-je par être performante en informatique ? »

« Toujours avide de me perfectionner sur l'utilisation d'internet et de l'informatique et des outils dispos. »

« Mille MERCIS pour TOUT ce que vous m'avez apporté,
que vous avez apporté à bien des gens
avec tant d'écoute et de gentillesse.
MERCI – MERCI et beaucoup de grâces pour la nouvelle année. »

**TÉMOIGNAGES ISSUS DES ATELIERS D'ACCOMPAGNEMENT**

# Entretenir et pérenniser les connaissances numériques des seniors : comprendre, accompagner, transmettre.

## **L'INTELLIGENCE DU TERRAIN** : LA FABRIQUE DISCRÈTE DE L'INNOVATION SOCIALE

Loin des grandes politiques publiques et des solutions toutes faites, ce sont souvent les structures locales qui inventent, chaque jour, les formes les plus agiles de l'inclusion. Dans une salle communale ou une bibliothèque, un médiateur réadapte sa séance, un bénévole revient rassurer un senior, une structure partage son matériel avec une autre. Cette intelligence du terrain ne se décrète pas : elle se construit dans la durée, à travers la connaissance fine des publics et la confiance partagée.

Ce livre blanc repose sur cette intelligence. Il valorise l'expérience accumulée par Syntaxe Erreur 2.0, FAPA Seniors 21 et Saint-Vit Informatique. Trois lieux, trois approches, trois territoires différents… mais une même conviction : la proximité, le lien humain sont les clés de la pertinence et de la durabilité des dispositifs.

Fruit d'une collaboration entre AG2R La Mondiale et la Mission Régionale de la Médiation Numérique – MedNum Bourgogne-Franche-Comté, l'ouvrage explore les conditions d'un accompagnement qui entretient, consolide et transmet les savoirs numériques des seniors – pour un numérique au service du lien social et de l'autonomie.

Plus qu'un état des lieux, c'est un plaidoyer pour une société inclusive, où le numérique renforce le lien, l'autonomie et la confiance, plutôt qu'il ne crée l'exclusion.

Avec le soutien d'AG2R La Mondiale, acteur majeur du Bien vieillir, et de MedNum BFC, mission régionale de la médiation numérique portée par l'ARNia.