

Chapterthon 2019

Hacker les compétences numériques des séniors

Rapport de synthèse

What the grant accomplished

> LA REPOSE A UN ENJEU SOCIETAL MAJEUR : L'INCLUSION NUMERIQUE DES SENIORS

Connecter les non-connectés prend des formes variées. Cette année dans le cadre du Chapterthon 2019, l'internet society France a fait le pari de s'intéresser aux séniors.

En 2019, 1 Français sur 5 ne sait pas se servir d'internet !

Cette situation dite d'illectronisme concerne notamment **plus d'un quart des séniors de plus** de 60 ans qui n'utilisent jamais internet, affirme une étude réalisée par le CSA pour l'association Les Petits frères des pauvres.

Le taux de non-connexion au réseau est de 27 % pour les plus de 60 ans, et monte à 59 % pour les plus de 85 ans.

Ce constat est d'autant plus préoccupant que d'ici 2022, en France, la quasi-totalité des démarches administratives et services usuels (comme la banque, l'électricité, les transports ...) seront intégralement dématérialisés ce qui placera Internet au coeur de toute vie citoyenne et sociale.

L'exclusion numérique met un nombre important de nos aînés encore plus en marge de notre société hyper connectée et renforce leur sentiment d'isolement.

L'éducation des plus de soixante ans, la création de ressources fiables et la formation des aidants doivent être une priorité.

Grâce au Chapterthon 2019, l'Internet Society France a pu amorcer cet axe de travail et en fera un de ses grands objectifs éducation/inclusion 2019/2020.

Les seniors, comme les structures qui les accompagnent hors domicile et à domicile, ont besoin d'un matériel pédagogique adapté à cette tranche d'âge, matériel ayant pour but non seulement de les initier au fonctionnement des outils numérique mais aussi de créer un climat de confiance numérique propice à une utilisation d'Internet en toute sécurité.

L'année dernière, l'Internet Society France avait travaillé sur l'éducation des jeunes utilisateurs d'Internet avec l'édition du livre blanc *Devenir Gardien de son Internet* destiné aux familles, aux enseignants, aux animateurs et aux associations, en partenariat avec la Fondation Elyx, NEXTDAY!, le groupe EDUCNUM La CNIL, France Télévisions et l'AFNIC.

Il est diffusé aujourd'hui largement en France via des réseaux d'éducateurs/ville (comme la DASCO à Paris), la Ligue de l'Enseignement, Canopé (via les ressources France Télévisions) etc.

Conçu sur le même modèle, le projet d'inclusion numérique des seniors comportera 4 volets :

- 1) La création collaborative (avec les seniors eux même) de fiches pédagogiques sur les compétences numériques essentielles
- 2) L'adaptation du livre blanc *Devenir Gardien de son Internet* à leurs besoins spécifiques
- 3) Un travail avec des partenaires : les collectivités, des associations d'aidants, des lieux et associations spécialisés, des médiateurs numériques etc.
- 4) La création d'ateliers et la formation de formateurs et/ou de médiateurs numériques pouvant intervenir au plus près pour accompagner les utilisateurs les plus isolés.

> LA METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET L'UTILISATION DE LA SUBVENTION DANS LE CADRE DU CHAPTERTHON 2019

I - La constitution d'une équipe opérationnelle Internet Society France

- **Supervision** : Nicolas Chagny (Président de l'Internet Society France)
- **Coordination** : Lucien Castex (Secrétaire Général de l'Internet Society France)
- **Référentes du projets** : Corinne Pulicani (Vice Présidente Education et Culture de l'Internet Society France, Présidente de NextDay! et porteur du projet "Livre Blanc - Devenir le Gardien de son Internet") et Claire Mélanie Popineau (Présidente de l'association Eclairément - membre du CA de L'Internet Society France et responsable de nombreuses missions d'idéation avec des utilisateurs d'Internet)
- **Advisors** : Sébastien Bachollet (AFNIC board member), Amina Wadiz (Internet Society's member), Pierre Orsatelli (PASSW general delegate)
- **1 réalisateur / monteur vidéo** : Sébastien Troquier
- **1 Illustrateur** : Rodho . <http://rodho.fr> Illustrateur de presse. Médias: Fakir, Diacritik, Bastamag, France Télévisions, Radio France, Marianne2, le Le Nouvel Observateur, Cell Press, Editions Bordas, Editions Hachette, Lagardère, Spicée ..)
- Collaboration avec le Clemi (Centre de Liaison de l'Enseignement et des Médias d'Information / Ministère de l'Education Nationale)

II - Organisation d'ateliers participatifs sur le terrain

Dans le cadre du Chapterthon 2019, l'Internet Society France a participé à deux événements destinés aux seniors, en associant dans les deux cas des partenaires locaux, des lieux et des associations..

- L'un à Rouen (Normandie) : le Forum Seniors connectés en partenariat avec le Département de Seine-Maritime, la ville Rouen et la MJC Rive-Gauche
- L'autre à Paris : Le Salon des Seniors à Paris en partenariat avec les mairies des 11ème, 12ème et 20ème arrondissements.

Les buts de ces ateliers

- Faire un état des lieux, avec les usagers eux-mêmes, des rapports qu'ils entretiennent avec Internet
- Comprendre leurs besoins
- Les associer à l'élaboration des fiches pédagogiques et des outils pédagogiques
- Détecter des partenaires potentiels pour la diffusion du matériel pédagogique qui sera créé.
- Détecter, parmi les + de 60 ans des seniors actifs sur internet et initiés, susceptibles d'être des relais pour sensibiliser aux opportunités d'internet pour les seniors

Le calendrier du projet

- **Identification des partenaires locaux** : du 2 au 15 septembre
- **Travail préparatoire** : du 2 au 23 septembre
- **Réunion préparatoire** : vendredi 6 septembre 2019
- **Premier atelier, Rouen, France, le 24 septembre 2019** : Internet Society France, partenaire du forum seniors connectés avec la ville de Rouen, le département Seine Maritime et la MJC Rive-Gauche.
- **Deuxième atelier, Paris, France, le 17 octobre 2019** - Internet Society France partenaire du salon des seniors organisé par les mairies du 11e, 12e et 20e.
- **Synthèse et finalisation, préparation du rapport** : du 18 au 30 octobre.
- **Elaboration des livrables** : du 30 octobre au 12 Novembre 2019.

Les partenaires des deux évènements.

L'Internet society France a développé dans le cadre du projet des partenariats au niveau local et national avec plusieurs acteurs clefs :

- les mairies: Mairie de Rouen, Mairie de Paris, Mairie du 11ème, 12ème et 20ème arrondissements de Paris
- des Espaces Publics Numériques (EPN)
- des bibliothèques
- des acteurs sociaux et réseaux d'activités et d'aides aux seniors
- des associations spécialisées comme e-seniors ou l'Ecole des grands-parents

76

Les partenaires habituels de l'Internet Society France ont été conviés à faire partie du groupe de travail qui sera constitué ultérieurement sur ce sujet : EDUCNUM / La CNIL, l'AFNIC, France Télévisions ...

L'organisation de focus groups et Interviews

- Plusieurs focus group ont été menés avec 3 participants ;
- Des interviews ont été réalisées avec des utilisateurs seniors d'internet pour compléter les focus group avec des entretiens qualitatifs plus approfondis

III - La création de livrables

- 1) Vidéos et reportage photos
- 2) Analyse des besoins des utilisateurs
- 3) Lignes directrices pour la mise en place d'outils opérationnels destinés à l'inclusion des seniors et à la formation des aidants (intervenant à domicile et hors domicile)

4) 3 Fiches pédagogiques (élaborées en fonction des besoins détectés lors des ateliers). Au total une dizaine de fiches pédagogiques seront réalisées, compte tenu de l'importance des questions relevées lors des ateliers.

1. Accessibilité

2. Internet en toute confiance (en projet)

3. Vie privée et données personnelles (en projet)-

4. Communiquer par courrier électronique sur Internet

5. Communiquer sur Internet via les réseaux sociaux et les messageries instantanées (en projet)

6. S'informer grâce à Internet (en projet)

7. Se former et obtenir de l'aide sur Internet (en projet)

8. Faire ses démarches sur Internet

9. Faire ses achats sur Internet (en projet)

10. Lexique des mots et expressions clés d'Internet (en projet)

Metrics to share about your grant's outcomes & impact

Plusieurs constats résultent des ateliers organisés à Rouen et à Paris

- Les séniors non connectés sont très en demande de formation et d'accompagnement.
- Les séniors qui ont réussi à pratiquer régulièrement Internet l'ont fait grâce à l'aide de proches : une formation seule n'est pas efficace.
- Inversement aux jeunes, les séniors sont déjà très sensibilisés aux risques d'Internet même s'ils ne pratiquent pas eux-mêmes. L'instauration d'un climat de confiance numérique et de réassurance semble essentiel.
- Les associations d'aidants intervenant à domicile pour aider les séniors les plus isolés dans leurs démarches quotidiennes (notamment administratives) sont peu ou mal préparées.
- Bien formés les séniors peuvent s'avérer très actifs tout en ayant une "attitude numérique" pleine de bon sens et de sagesse.

- Il existe une grande différence entre les jeunes seniors (60-75 ans), anciens actifs, ayant pratiqué Internet durant leur vie active et les seniors de plus de 75 ans.
- Beaucoup de jeunes seniors aguerris seraient volontaires pour aider les autres seniors à s'émanciper dans leur pratique d'Internet (beaucoup de 65 ans et plus s'investissent dans des associations ou des causes qui les impliquent).

Conclusion des ateliers

Les seniors, comme les structures qui les accompagnent hors domicile et à domicile, ont besoin d'un matériel pédagogique adapté à cette tranche d'âge ayant pour but non seulement de les initier au fonctionnement des outils numérique mais aussi de créer un climat de "confiance numérique" propice à une utilisation d'Internet en toute sécurité.

Comme le disait Armelle de Guibert, déléguée générale des Petits frères des pauvres, « il serait dommage que les pouvoirs publics pensent que pour cette génération-là, il n'y a plus rien à faire ». Les seniors doivent être « accompagnés » pour pouvoir à leur tour utiliser internet, mais de manière « individuelle » et « pragmatique ».

Il faut installer « un univers "web-friendly" dans le quotidien et à proximité des personnes âgées », par exemple en développant des connexions wi-fi, en élaborant des outils d'aide en ligne et en formant le personnel - ou des bénévoles - dans les maisons de retraite, les mairies, les postes, les lieux usuels etc.

Il faut encourager les seniors à devenir à leur tour «acteurs » de l'internet. Emanciper les seniors est aujourd'hui indispensable, ne serait-ce que dans une logique intergénérationnelle.

Bénéficiant de temps, ils pourraient devenir, pour certains, de véritables médiateurs numériques pour les plus jeunes, les écoles, les associations, leur famille et leurs proches, au sens large.

Pour l'Internet Society France il nous semble vital de créer du lien social, de mobiliser une pluralité d'acteurs et d'instaurer le dialogue dans le cadre de la pratique d'Internet.

Ce constat est d'autant plus significatif que ce projet nécessite une approche intersectionnelle : les personnes de plus de 60 ans cumulent parfois plusieurs handicaps dans leur accès à Internet

- habitation située en milieu rural (mauvaise connexion)

- petits revenus (problème d'accessibilité à un matériel de bonne qualité)
- situation de handicaps (malvoyant, notamment)
- isolés (loin de leur famille ou de leurs proches)
- faible niveau d'étude ou éloigné d'une pratique professionnelle (notamment sensible pour les femmes de plus de 75 ans) etc.

Pour l'Internet Society France, un utilisateur ou un non-utilisateur ne doit jamais rester isolé !

Il faut créer un véritable élan de solidarité numérique, car la question de connexion à Internet est devenue, au XXIème siècle, un des facteurs aggravant de handicap social et d'exclusion !

Any challenges or disappointments

LES OBSTACLES A PRENDRE EN COMPTE POUR UNE INCLUSION DES SENIORS REUSSIE

Parmi les principaux freins rencontrés, nous en citerons 6, qui reviennent continuellement

- **Le besoin de soutien et d'une pratique accompagnée.**

Parmi les séniors actifs sur Internet, au-delà de ceux qui l'ont pratiqué régulièrement dans leur vie professionnelle (les jeunes retraités), se retrouve toute une catégorie des plus de 60 ans qui peuvent compter sur un proche ou sur leur entourage pour les aider dans le cadre de leur utilisation d'Internet. Une formation seule ne suffit pas!

Plus de la moitié des séniors qui venaient nous rencontrer sur les salons étaient en demande d'une formation ou de conseils ! C'est pourquoi, la formation d'aidants, de personnels qualifiés ou de médiateurs (pour les séniors les plus isolés), voire la création de MOOCs spécialisés pour parachever une formation initiale nous semble indispensable.

- **Le besoin d'un matériel adapté (juste rapport qualité-prix) et de conseils personnalisés à l'achat voire à la première connexion.**
- **La nécessité d'une approche intersectionnelle compte tenu de la diversité des profils des séniors, dont certains cumulent plusieurs facteurs de handicaps" physiques, culturels ou sociaux-économiques.**

- **L'humanisation d'Internet ou la nécessité de sensibiliser les sites ou les fournisseurs d'accès les plus connus, afin qu'ils puissent mettre en place une "hot line" ou des services accessibles aux 60 ans et plus.**
- **La confiance versus la défiance.** La confiance est une clé indispensable pour encourager nos aînés à se lancer dans une pratique numérique sans danger et en toute maîtrise. **Beaucoup plus sensibilisés aux dangers que les plus jeunes qui se lancent sur le net "sans filets", cette appréhension doit être prise en compte pour une émancipation réussie de cette tranche d'âge.**

AXES DE TRAVAIL ET PERSPECTIVES

Il est nécessaire d'ancrer ce projet dans le temps long afin d'accompagner au mieux les seniors dans une pratique usuelle d'Internet et des différents outils numériques.

C'est un enjeu de société ! Tous les acteurs publics comme privés doivent se sentir concernés au risque de voir se creuser un fossé encore plus grand entre les actifs et les inactifs, les métropolitains et les habitants des zones rurales, les jeunes et nos aînés, les publics diplômés et ceux qui ne le sont pas etc.

Internet, au XXIème siècle, doit être l'outil qui relie les femmes et les hommes entre eux et non pas un outil d'exclusion supplémentaire !

Dans ce sens, l'Internet Society France a détecté 3 grands axes de travail conditionnels à une émancipation numérique des seniors réussie.

1) Un groupe de travail multi-partenarial public/privé

Créé sur le modèle de ce qui avait été entrepris avec le Livre Blanc "Devenir le Gardien de son Internet", ce groupe de travail sera composé de structures publiques (ex. Etat, collectivités, organismes, EHPAD, écoles, structures sociales...) et de différents acteurs issus de la société civile (ONG, associations, entreprises, start-up, syndicats, mutuelles ..)

Ce groupe de travail aura pour missions

- De mettre à jour et de mutualiser les différentes ressources existantes
- D'en créer de nouvelles
- De réfléchir à des réseaux de diffusion efficaces et/ou à l'organisation d'ateliers comme de formations pour les personnels intervenants auprès des seniors

- De réfléchir à l'élaboration d'une charte éthique multipartenariale "Internet facile + de 60", pour les sites les plus usuels. Ce label garantirait aux seniors
 - des services accessibles, sans risque d'arnaques, de malware ou autre
 - une lecture adaptée à leurs éventuels handicaps (vue etc.)
 - une assistance simple, humanisée, pour répondre à leurs questions et les guider dans une utilisation du site optimale.

Une présentation du projet devrait être faite prochainement à la CNIL, en présence du collectif EDUCNUM / LA CNIL (plus de 70 structures "non profit").

2) Elaborer des ressources fiables et pratiques destinées aux utilisateurs finaux comme aux personnes intervenant auprès des seniors.

L'Internet Society France, dans la lignée de ce qui a été entrepris pour les jeunes, leur famille et le personnel éducatif (au sens large), va travailler à l'identification et à l'élaboration d'un certain nombre de ressources utiles qui seront accessibles en ligne et diffusables au sein de réseaux partenaires.

Ces ressources seront composées de:

- 10 fiches pratiques thématiques (cf. présentation du projet)
- Une adaptation pour les seniors du livre blanc "Devenir Gardien de son Internet"
- Des vidéos et/ou des Moocs
- Des tutoriels (en provenance des partenaires du projet)
- Des liens vers d'autres sites ressources ou structures partenaires,...

Pour aller plus loin, L'Internet Society France réfléchit à la mise en place d'ateliers accessibles et scalables, pour les utilisateurs eux-mêmes comme pour les professionnels ou les structures travaillant avec les seniors, notamment les plus isolés.

3) Mettre en place un projet intergénérationnel de médiateurs numériques bénévoles et de structures investies

L'Internet Society France se fixe pour objectif d'étudier la faisabilité de créer des liens entre :

- des jeunes, rompus à la pratique d'Internet (collégiens, lycéens, universitaires...) désirant s'investir pour transmettre une bonne pratique d'Internet

- des séniors, aguerris souhaitant partager leurs connaissances

En effet, le point commun entre les deux projets, “jeunes et séniors”, est le besoin d’ateliers - accessibles financièrement - pour affecter les ressources pédagogiques là où elles sont le plus utiles et agir au plus près des publics qui en ont le plus besoin:

- dans les écoles (pour les jeunes et notamment pour les 8-10 ans, cible particulièrement intéressante pour l’apprentissage des bonnes pratiques d’Internet)
- dans les lieux fréquentés par les personnes âgées (voire à leur domicile) pour les aider à pratiquer Internet en confiance.
- lors d’activités en familles
- auprès des éducateurs, formateurs et personnel aidant.

Dans une troisième phase du projet, l’Internet Society France étudiera donc, avec ses partenaires publics comme privés, comment faire de l’éducation à Internet un grand sujet intergénérationnel d’inclusion sociétale, susceptible de mobiliser et d’engager l’ensemble des utilisateurs assidus de ce nouveau média qui, en 30 ans, a révolutionné notre rapport au monde.

A l’heure de la transition numérique “tous azimuts”, humaniser, pacifier, éduquer et rendre accessible l’usage d’Internet au plus grand nombre sont des objectifs indispensables qui nécessitent une prise en compte collective et multi-partenariale.

Faisons d’Internet un outil d’avenir et de progrès pour l’humanité !

ANNEXES

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier pour leurs précieuses collaborations:

Rodho

Mairie de Paris, Mairie des 11ème, 12ème et 19ème arrondissements de Paris, E-séniors, EPN du Picoulet, CFDT Retraités, Web Force 3,

Département de Seine-Maritime, Mairie de Rouen, MJC Rive-Gauche / association Rouen Cité Jeunes, Centre socio-culturel Simone Veil, Ecole des grands-parents 76

Christine Schilte, Gisela Paul, François Huel, Alain Lefebvre, Romuald, Sylvie, Françoise, Elise le Toré, Philippe Thuillier, Didier Guilbert et l’ensemble des séniors ayant pris le temps d’échanger autour des fiches thématiques.

LISTE DES DOCUMENTS A TELECHARGER

- **Exemples de fiches pédagogiques**
 - Accessibilité
 - Communiquer par courrier électronique sur Internet
 - Faire ses démarche sur Internet

- **A titre d'information, nous vous joignons un exemplaire du livre blanc "Devenir Gardien de son Internet" destiné aux jeunes, à leur famille et aux enseignants et éducateurs, publié en 2019.**

PARTENAIRES

ECLAIREMENT - NEXTDAY! - AFNIC - WEBFORCE3 - E-SENIORS