

# Fracture numérique et inégalités d'accès aux technologies

**Frédérique GARLAUD**  
Directrice nationale de l'action sociale, Assurance Retraite

# Séniors et numérique : état des lieux

- 40% des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilisent pas Internet (vs. 62% en 2015)
- 73% des personnes ayant le moins accès à internet à domicile sont retraitées
- Au-delà de la fracture générationnelle, le poids du **fossé culturel** :
  - **les compétences instrumentales** : capacité à manipuler des logiciels et le matériel informatique
  - **les compétences structurelles** : savoir chercher, comprendre et évaluer des informations utiles pour l'utilisation des moteurs de recherche
  - **les compétences stratégiques** : être capable de rechercher une information utile à une décision de la vie quotidienne.

→ Entre 2018 et 2019, une augmentation de l'accès à internet chez les sexagénaires de 81% à 87% (+6 points), mais un recul de 4 points au sein des 70 ans et plus (de 69% à 65%).

→ 35% des personnes suivant l'actualité sur Internet sont des personnes âgées de 70 ans et plus (+10 points entre 2016 et 2019)

# Séniors et numérique : état des lieux

## Équipement numérique

Parmi les personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur, 29% ont 70 ans et plus // +14 points par rapport à l'ensemble de la population




Près de la moitié des personnes non équipées de téléphone portable sont des retraités



Plus de la moitié des personnes qui ne disposent pas d'une connexion à domicile sont âgées de 60 ans et plus



 Développer ses usages est moins motivant si on ne peut pas pratiquer chez soi !



Les seniors grands exclus du numérique sont davantage des **femmes de plus de 80 ans**, vivant **seules**, avec de **faibles revenus**

## Usages en ligne

Les **démarches administratives en ligne inquiètent toujours** et **découragent souvent**, même les personnes âgées qui utilisent internet par ailleurs



Dès 60 ans, une personne sur deux se sent **inquiète** face à ces démarches (contre 23% chez les 18-24 ans)



Mais entre 2015 et 2018, la **proportion d'internautes quotidiens** parmi les **+70ans a doublé**, passant de 22% à 45% !



**Il peut être contre-productif de faire des démarches administratives la clé d'entrée des seniors avec le numérique**

Sources : enquête *Petits frères des Pauvres* (réalisée en 2018 via une étude quantitative auprès de plus de 1500 personnes âgées de 60 ans et plus, via une étude qualitative réalisée auprès de 11 personnes de 61 à 94 ans (accompagnées par les *Petits frères des pauvres*) et via un focus région avec un quota de 1 500 personnes de 60 ans et plus) et *Baromètre du numérique 2018*

# La crise COVID-19 : miroir grossissant des inégalités

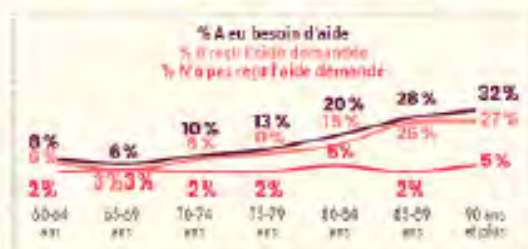
**ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES : LES EFFETS DU CONFINEMENT**  
**L'ISOLEMENT DE NOS AÎNÉS EST UNE VRAIE DISTANCIATION SOCIALE**

RAPPORT PETITS FRÈRES DES PAUVRES #4  
JUIN 2020

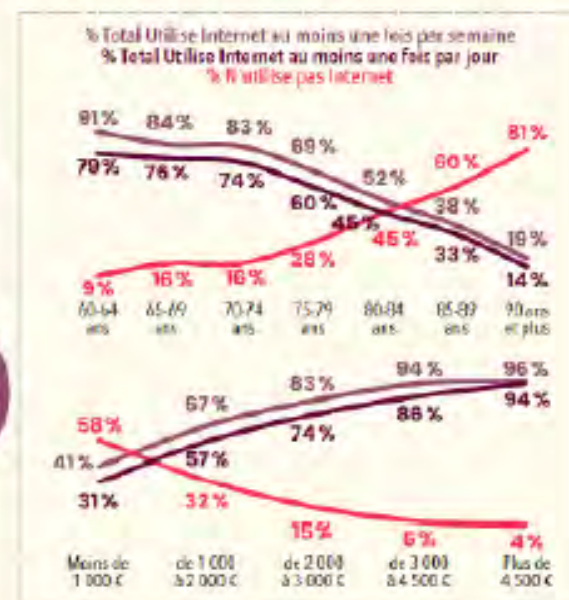
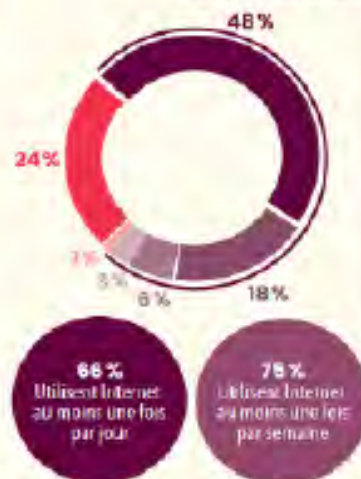
Enquête « Petits frères des pauvres » - Rapport, juin 2020  
1 502 personnes de 60 ans et plus, représentatif de la population française et 12 entretiens individuels auprès de personnes âgées de 60 ans et plus et suivies par les Petits Frères des Pauvres

## Fréquence d'utilisation d'Internet (mails, réseaux sociaux, visios)

### Besoins et propositions d'aide



■ Plusieurs fois par jour ■ De moins une fois par jour  
■ Plusieurs fois par semaine ■ Une fois par semaine ■ Moins souvent ■ Jamais



- **Convention d'Objectifs et de Gestion 2018/2022 :**
  - Favoriser l'inclusion numérique des seniors en renforçant l'offre d'accompagnement au numérique dans le cadre :**
    - d'actions collectives
    - des forfaits prévention inclus dans les futurs "paniers de services"
  
- **L'action sociale de l'Assurance Retraite en première ligne pour :**
  - Favoriser les usages
  - Favoriser l'accès aux équipements

## « Numérique et retraités » : les grands enseignements de l'étude réalisée avec WeTechCare



### COMPRENDRE LES SENIORS

- **Etude liminaire** : grands chiffres et constats connus sur les enjeux d'inclusion numérique des seniors
- **Personae** : profils (caractéristiques et attitudes) types de seniors vis-à-vis du numérique
- **Parcours d'inclusion numérique** : exemples de parcours pour engager ces différentes personae vers une meilleure inclusion numérique



### IDENTIFIER L'ÉCOSYSTÈME

- **Relais de proximité** : acteurs présents dans la vie quotidienne des seniors, sur lesquels se reposer pour mobiliser plus facilement les seniors
- **Accompagnants numériques potentiels** : typologies d'acteurs proposant des actions d'inclusion numériques, focus sur un panel de réseaux nationaux et locaux (dont réseaux mis en place par l'Etat, type Hubs France Connectés)



### S'INSPIRER D'INITIATIVES

- Benchmark d'initiatives**, en France et à l'international, pour s'inspirer en matière de :
- **Prise de contact et mobilisation de seniors**
  - **Engagement dans des parcours complets**
  - **Solutions d'accès** (équipement ou interface)
  - **Solutions d'assistance** (pour les plus exclus)
  - **Solutions de formation** (aux bases ou sur des thématiques spécifiques)



### AGIR AVEC LES BONS RÉFLEXES

- **Recommandations sur la com.** : quel message passer, et comment ?
- **Recommandations logistiques** : penser un espace numérique adapté pour les seniors
- **Recommandations pédagogiques** : détecter le niveau numérique d'une personne, accompagner sur le numérique, proposer des contenus et angles d'approches motivants...
- **Recommandations RH** : compétences, profils potentiels et organisation



## Les seniors sont un groupe hétérogène

A minima jusqu'à 75 ans, la fracture numérique semble davantage sociale que générationnelle : la motivation est alors la clé pour engager les seniors



## Les freins sont également d'ordre psychologiques et motivationnels

Par ailleurs, ces publics font face à peu de démarches en ligne obligatoires, en raison du maintien – pertinent – d'alternatives au numérique pour eux et/ou de l'assistance de leurs familles ou proches. Il est clé de maintenir ou développer des solutions d'assistance mais aussi de coordonner les actions de sensibilisation vers l'autonomie, notamment en prenant en compte le rôle essentiel des relais de proximité et notamment des proches.



## Une approche centrée sur les besoins réels des publics

A minima jusqu'à 75 ans, la fracture numérique semble davantage sociale que générationnelle. Il s'agit moins de développer des dispositifs spécifiques aux seniors que d'adapter l'approche du numérique aux centres d'intérêts de chacun (ex. entrées thématiques) et de diversifier les formats pour répondre à la variété des besoins.

# Un nouveau référentiel d'actions collectives de prévention dédié



- Forte de ces enseignements, l'Assurance Retraite construit un référentiel complet de l'offre « inclusion numérique des retraités » :
  - dédiée aux actions collectives de prévention
  - en partenariat avec la CCMSA, la CNRACL, l'Agirc-Arrco et la CNSA
- Définition et structuration des ateliers collectifs dédiés :
  - approche pédagogique, forme et contenu, formation et profil des animateurs, évaluation, recommandations post-ateliers
  - Accompagnement du déploiement de l'offre de service sur les territoires



- **Double enjeu pour le public retraités :**
  - Vecteur de lien social et d'ouverture sur le monde
  - Accès aux droits et démarches administratives

- **Cœur du projet : le lien social**



**MOBILISATION / SENSIBILISATION**

**FORMATION ateliers collectifs**

**ASSISTANCE, DIFFERENTS FORMATS DE FORMATIONS**

# Déploiement de l'offre : les éléments déterminants

- **CONTENU** adapté
- **IMPACT** attendu démontré : enjeu de **l'EVALUATION**
- **COORDINATION** avec tous les acteurs :



**APPROCHE COMMUNICATIONNELLE DIFFÉRENCIÉE**

- **La nouvelle génération de plans d'aide de l'Assurance Retraite : les « paniers de services » OSCAR**
  - 2 familles de prestations, dont l'une plafonnée à 500 € sans reste à charge pour les GIR 5 et 6 fragiles
  - « forfait prévention » pouvant être mobilisé pour financer l'équipement et/ou l'accompagnement
  
- **Faire connaître les solutions existantes auprès des retraités par la formation et l'accompagnement :**
  - des professionnels intervenant à domicile : refonte du référentiel aides techniques
  - des partenaires de la Silver Economie : sourcing VIVA Lab
  
- **Le dispositif VIVA Lab** : en partenariat avec la MSA, l'Agirc-Arrco, France Active et la Banque des Territoires, le pôle VIVA Lab soutient l'innovation dans le champ de la prévention et du vieillissement actif et en santé

**Merci de votre attention**