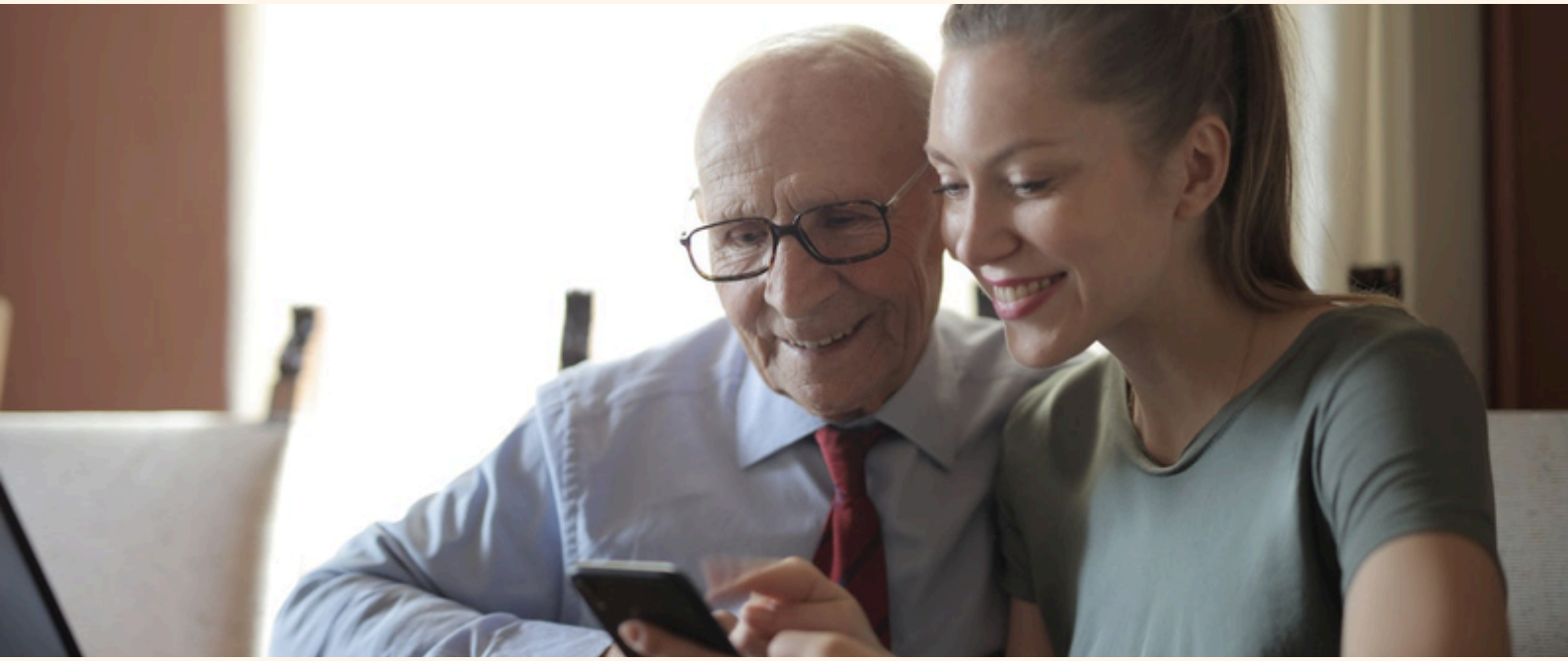
LIVRE BLANC

POUR UNE TRANSITION NUMÉRIQUE SOLIDAIRE



OCTOBRE 2025

Cofinancé par l'Union européenne

Table des matières

1. Présentation du projet SKILLS TO CONNECT 3

2. Définitions de la digitalisation et de la lutte contre la fracture numérique 5

2.1. Qu'est-ce que la digitalisation ? 5
2.2. Qu'est-ce que la lutte contre la fracture numérique ? 6
2.2.1. Inégalité d'accès et d'utilisation 6
2.2.2. Inégalités sociales et manque de compétences 6
2.2.3. Converger vers plus de compétences : diversité des trajectoires en Europe 7

3. Principaux enjeux de la numérisation en Europe 8

3.1. Contribuer à la réduction des inégalités sociales 8
3.2. Protéger la vie privée des citoyens 9
3.3. Lutter contre l'isolement à l'ère du numérique : un enjeu vital pour les personnes âgées 10
3.4. Le manque de confiance numérique chez les personnes âgées : un frein majeur à l'inclusion..... 11
3.5. L'enjeu écologique à ne pas négliger 12

4.Recommandations 13

4.1. A destination des professionnels d'accompagnement, des organisations en charge des seniors et des centres de formation 13
4.2. A destination des décideurs 18
4.3 À destination des citoyens 22

5. Solutions concrètes : entretiens et témoignages 24

5.1. France 24
5.1.1. Entretien avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, du Centre Communal d'Action Sociale de Limoges & Inclusion numérique des seniors 24
5.1.2. Entretien avec Martine Gruère, Vice-présidente d'association OLD'UP 27
5.2. Belgique 30
5.2.1. Entretien avec Monsieur Arne Kenis, directeur de la Maison de Repos des Ursulines à Bruxelles ..30
5.3 Portugal 34
5.3.1 Entretien avec Carina Oliveira de l'association Reformers à Porto 34
5.4 Union européenne 39
5.4.1 Entretien avec la Commission européenne 39

6. Remerciements 48

1. Présentation du projet SKILLS TO CONNECT

Dans un **contexte d'illectronisme** chez les professionnels du grand âge et des personnes âgées, **le projet SKILLS TO CONNECT**, financé par le programme européen Erasmus+, vise à permettre aux deux groupes cibles principaux - actuels et aux futurs professionnels qui accompagnent les séniors - d'**acquérir des compétences numériques de base**, pour ensuite les partager avec eux et elles. Un troisième groupe cible bénéficie également des activités et des résultats du projet : les personnes âges. La volonté globale de ce projet est de **participer à la transformation numérique de l'Europe d'ici à 2030**.

Le projet regroupe cinq partenaires issus de trois pays européens que sont :

- **La Croix-Rouge Compétence Nouvelle-Aquitaine** en France, un institut de formation sanitaire et sociale qui s'inscrit dans une démarche d'accompagnement des personnes, dans le développement et l'acquisition de compétences qui leur permettent de se réaliser et de contribuer à une société plus humaniste ;
  https://www.croix-rouge.fr/croix-rouge-competence/nouvelle-aquitaine

- **POUR LA SOLIDARITÉ - PLS** en Belgique, un « Think & do tank » européen, qui se mobilise pour défendre et consolider le modèle social européen ;
  https://pourlasolidarite.eu/

- **La Centrale de Services et Soins à Domicile (CSD)** Bruxelles en Belgique, qui accompagne toute personne en perte d'autonomie dans son lieu de vie ;
  https://csdbxl.be/

- **Arbitryum** en France, un bureau d'études et de conseil spécialisé dans l'innovation sociale, qui accompagne les structures sociales et médico-sociales désireuses de développer leur organisation vers un avenir plus responsable ;
  https://www.arbitryum.fr/

- **ODPS (Obra Diocesana de Promoção Social)** au Portugal, une institution privée de solidarité sociale basée à Porto.
  https://www.odps.org.pt/

Ces **cinq partenaires** ont ainsi développé au cours du projet d'une durée de 26 mois, d'octobre 2023 à novembre 2025, **trois livrables** permettant à la fois de comprendre les difficultés liées à l'usage du numérique et de créer des réponses pédagogiques pertinentes :

- **Un cours en ligne** constitué de 16 modules pédagogiques sur les compétences numériques de base, et destiné aux personnes qui accompagnent les seniors dans leur usage du numérique ;

- **Une boîte à outils** composée de 16 fiches thématiques qui guident les personnes âgées dans leurs usages quotidiens du numérique ;

- Un **livre blanc**, ce document, qui rend visible la problématique de l'illectronisme et les facteurs qui contribuent à leur exclusion numérique. Ce livre blanc est à destination des décideurs qui portent les politiques numériques du grand âge mais aussi toute personne concernée par la thématique.

Tous les livrables sont disponibles en trois langues, français, portugais et anglais, sur le site internet du projet : **https://skills-to-connect.eu/**.

2. Définitions de la digitalisation et de la lutte contre la fracture numérique

2.1. Qu'est-ce que la digitalisation?

La **digitalisation**, ou **numérisation**, désigne le processus par lequel des pratiques, des ressources et des outils sont convertis en format numérique, permettant ainsi leur diffusion, leur utilisation et leur conservation via des dispositifs électroniques connectés.

Cette mutation s'inscrit dans une dynamique amorcée dès les années 2000, rendue possible par **l'essor des technologies numériques** – ordinateurs, smartphones, tablettes – et soutenue par **la généralisation de l'accès à internet**.

Phénomène transversal, la digitalisation impacte l'ensemble des secteurs : services publics, santé, emploi, logement, communication, culture, commerce... Cette évolution concerne à la fois les citoyens, les entreprises et les institutions publiques.

Exemple : une déclaration d'impôts peut aujourd'hui être effectuée intégralement en ligne, sans interaction physique.

Au-delà de l'aspect technologique, **la digitalisation constitue un changement profond des modes de vie, de travail et de participation sociale**. Elle redéfinit les relations humaines, les structures organisationnelles et l'accès à l'information.

Ce mouvement s'est accéléré avec la crise sanitaire Covid-19, qui a favorisé la généralisation du télétravail et des services à distance.

Cependant, **cette transition numérique**, si elle ouvre de nouvelles opportunités, **engendre aussi des risques d'exclusion pour certains groupes**. Les personnes âgées, ainsi que les habitants des zones rurales ou défavorisées, peuvent rencontrer des difficultés dans l'acquisition des compétences numériques. **Réduire la fracture numérique devient alors un enjeu prioritaire pour une société inclusive et équitable.**

Enfin, **l'intensité et le rythme de cette transition ne sont pas uniformes** : ils varient selon les pays, les régions, les politiques publiques, les infrastructures et les initiatives locales en matière d'inclusion numérique.

2.2. Qu'est-ce que la lutte contre la fracture numérique ?

La fracture numérique recouvre divers aspects : l'inégalité d'accès et d'utilisation, l'inégalité sociale et le manque de compétences et une approche différente suivant le pays européen.

2.2.1. Inégalité d'accès et d'utilisation

La fracture numérique correspond à l'inégalité d'accès et d'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Cet accès différencié peut entrainer des inégalités sociales et économiques entre des zones géographiques et/ou des catégories de populations.
Deux éléments expliquent cette situation : les difficultés d'accès et d'usage des nouvelles technologies. Ces facteurs peuvent aussi se cumuler.
Concernant l'accès, le problème touche surtout les zones rurales : de nombreux habitants n'ont pas les mêmes équipements que ceux des villes. Cela provient des disparités dans le déploiement des réseaux wifi. Les zones urbaines, grâce à leur densité de population, sont privilégiées lors du développement des infrastructures. Ces écarts sont aussi liés aux inégalités socio-économiques : certains ménages n'ont pas les moyens d'acquérir un ordinateur ou un abonnement internet.
Même parmi les personnes disposant d'un accès et de compétences, les usages varient. Certains privilégient les activités récréatives, tandis que d'autres utilisent le numérique pour les démarches administratives, la recherche d'emploi ou l'éducation. Ces différences d'usage peuvent renforcer les inégalités sociales.

2.2.2. Inégalités sociales et manque de compétences

En plus des **inégalités d'accès et d'utilisation**, des **défauts de compétences numériques** apparaissent comme une inégalité. Des personnes sont tout simplement démunies face aux nouvelles technologies et peinent à les utiliser. **Ce problème touche particulièrement les personnes les plus âgées** qui sont dépassées par les évolutions. En Europe, en 2023, 70% des 16-24 ans ont au moins les bases en terme de compétences numériques, alors que seulement 28% des personnes âgées de 65 à 74 ans sont compétentes numériquement (enquête Eurostat, 2024) [1].

[1] *Enquête compétences pour l'ère numérique*. (2024, avril). Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?oldid=627685

Ce sont aussi ceux qui sont les moins diplômés et les plus précarisés. Les nouvelles technologies désormais utilisées dans le monde du travail profitent surtout aux travailleurs les plus qualifiés. 80% des personnes ayant un haut niveau d'études ont les compétences digitales de base, contre 34% pour celles qui ont un faible niveau d'études, voire n'en ont pas fait (toujours selon la même enquête).

Lutter contre la fracture numérique c'est donc lutter contre un facteur d'inégalités sociales. Réduire cette fracture revient à permettre à tout le monde de prendre part à la société qu'il soit question d'intégrer le marché du travail, de remplir les obligations administratives ou encore de s'informer.

2.2.3. Converger vers plus de compétences : diversité des trajectoires en Europe

Mener cette lutte dans l'espace européen pose le problème de la **diversité des situations des pays de l'Union européenne**.

Aux Pays-Bas et en Finlande, environ 82% des citoyens possèdent les compétences de base nécessaires à l'utilisation du numérique, alors que ce chiffre est de 28% en Roumanie. En France, en Belgique et au Portugal, entre 55 et 60% des citoyens ont des compétences numériques de base (Eurostat, 2024) [2]. Il existe également des disparités quant à l'accès à internet. Aux Pays-Bas, par exemple, 99% des foyers y ont accès, en Grèce ce sont 87% des foyers (Eurostat, 2024) [3].

Ainsi, tous les États membres n'en sont pas au même niveau dans cette lutte. Il est primordial de s'attaquer aux groupes les plus défavorisés et démunis ainsi qu'aux pays les plus en retard.

[2] *Compétences numériques des particuliers (à partir de 2021).* (2024, décembre). Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_sk_dskl_i21__custom_9766545/bookmark/table?bookmarkId=e84f0d45-99d8-4a59-9aa4-c4d74fb38f52

[3] *Niveau d'accès à l'internet - ménages.* (2024, décembre). Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00134/default/table?category=t_isoc.t_isoc_i.t_isoc_ici

3. Principaux enjeux de la numérisation en Europe

La numérisation est un processus inévitable qui transforme profondément nos sociétés. Cependant, pour garantir qu'elle serve l'intérêt général, il est essentiel qu'elle soit **encadrée et surveillée** de près par les autorités et les responsables politiques. Ce processus soulève plusieurs **enjeux majeurs** qui nécessitent une attention particulière.

3.1. Contribuer à la réduction des inégalités sociales

Premièrement, **la numérisation doit s'accompagner d'une attention particulière concernant les inégalités sociales.** Comme exposé précédemment, ce sont les personnes les plus précaires et les plus défavorisées qui sont touchées par la fracture numérique. Cette fracture aggravant les disparités socio-économiques, il est nécessaire que la numérisation s'accompagne d'un travail concret de réduction des inégalités.

Cet enjeu est par ailleurs repris par l'Union européenne, notamment dans la **Déclaration européenne sur les droits et principes numériques** qui affirme que « Les technologies devraient unir, et non diviser, les citoyens. Chacun devrait avoir accès à l'internet, aux compétences numériques et aux services publics numériques et bénéficier de conditions de travail équitables. » [4]. **La boussole numérique de l'Europe** porte l'objectif à 2030 d'au moins 80% des adultes qui devraient avoir les compétences numériques de base et au moins 20 millions de spécialistes des TIC devraient être remployés dans l'Union européenne (UE) dont un plus grand nombre de femmes [5]. Les différences entre Etats membres ne sont pas non plus à négliger afin que le processus de digitalisation soit relativement uniforme au sein de l'UE.

[4] *Décennie numérique de l'Europe : objectifs pour 2030 | Commission européenne.* (s. d.). Commission Européenne. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_fr

[5] *Illectronisme en Europe, Une fracture numérique et sociale*, Etudes et dossiers de POUR LA SOLIDARITÉ - PLS, Léa Renard, 2023 ed-2023-illectronisme_en_europe_-_une_fracture_numerique_et_sociale_0.pdf

3.2. Protéger la vie privée des citoyens

La numérisation soulève de vives préoccupations en matière de vie privée et de libertés fondamentales, en particulier pour les personnes âgées, qui se retrouvent vulnérabilisées face à un environnement complexe et en constante évolution. À mesure que les informations personnelles sont de plus en plus enregistrées, partagées et analysées par des plateformes en ligne, la question de la protection des données devient un enjeu crucial pour cette tranche d'âge.

Les personnes âgées, souvent moins à l'aise avec les outils numériques, peuvent avoir des **difficultés à comprendre l'ampleur des données collectées** lorsqu'elles utilisent Internet : historique de navigation, interactions sur les réseaux sociaux, coordonnées bancaires, adresses personnelles ou encore données de santé. Cette méconnaissance les expose davantage aux risques d'exploitation commerciale, de fraude, ou de surveillance intrusive.

À cela s'ajoute **la complexité de comprendre les politiques de confidentialité ou de sécuriser efficacement leurs accès**, ce qui peut conduire tant les accompagnants que les personnes âgées à des comportements à risque : près de 40 % des accompagnants interrogés utilisent le même mot de passe pour tous leurs accès, et près de 44 % ignorent comment vérifier la sécurité d'un site d'achat en ligne [6] – des statistiques qui peuvent être extrapolées à un public senior encore moins formé à ces enjeux.

Bien que le **Règlement Général sur la Protection des Données** (RGPD), en vigueur depuis 2018, ait marqué une avancée importante dans la défense des droits numériques, il **reste difficilement accessible et compréhensible pour une partie significative de la population âgée**. Dans ce contexte, les personnes âgées peuvent devenir les maillons faibles d'un système de surveillance algorithmique et publicitaire basé sur la collecte massive de données.

[6] D'après l'enquête réalisée dans le cadre du projet SKILLS TO CONNECT menée en novembre et décembre 2023 en France, en Belgique et au Portugal auprès de 121 personnes.

3.3. Lutter contre l’isolement à l’ère du numérique : un enjeu vital pour les personnes âgées

L’isolement social constitue aujourd’hui un enjeu de santé publique majeur, notamment pour les personnes âgées, souvent confrontées à la solitude, au repli sur soi, voire à la marginalisation dans un monde de plus en plus numérisé. Les effets délétères de l’isolement sont bien documentés : le risque de mortalité lié à la solitude est comparable à celui de l'obésité ou du tabagisme, et il est corrélé à une dégradation de la santé mentale, à une baisse des capacités cognitives, voire à l’apparition de maladies comme Alzheimer.

Dans ce contexte, **le numérique peut être un levier puissant pour recréer du lien social**, **favoriser la communication intergénérationnelle, rompre l’isolement domestique**, **et faciliter l’accès à des services ou à des activités sociales et culturelles**. Cependant, cela nécessite une prise en compte fine des réalités des seniors, de leur niveau d’aisance avec les technologies, mais aussi de leurs envies et de leur autonomie.

La digitalisation accélérée de notre société produit un phénomène inquiétant : une fracture numérique et sociale croissante entre les individus hyperconnectés et ceux qui restent en marge des outils numériques. Cette polarisation génère un risque de désintégration sociale, où les personnes âgées peuvent se retrouver isolées à la fois physiquement et symboliquement, n’ayant plus accès à certaines démarches administratives, informations ou services (santé, mobilité, loisirs, etc.), ni à des espaces d’expression ou de participation citoyenne.

Toutefois, il est impératif de souligner que **le numérique ne doit pas remplacer les relations humaines** : il doit les compléter et les enrichir. La digitalisation ne peut en aucun cas devenir un substitut aux liens physiques, aux visites, aux activités partagées ou aux échanges de voisinage. Les actions de cohésion sociale, de convivialité, de bénévolat de proximité ou d’animation locale doivent non seulement être maintenues mais renforcées [7].

[7] Entretien – Stéphane Sheymans, Directeur général de CSD Bruxelles, note d’analyse POUR LA SOLIDARITE, 2023 ed-2023-illectronisme_en_europe_-_une_fracture_numerique_et_sociale_0.pdf

3.4. Le manque de confiance numérique chez les personnes âgées : un frein majeur à l'inclusion

Au-delà des obstacles techniques ou économiques, c'est bien le **manque de confiance** qui **constitue l'une des barrières les plus significatives** à l'adoption du numérique par les personnes âgées. Selon les données issues de l'enquête menée dans le cadre du projet SKILLS TO CONNECT [8], près de 70 % des seniors interrogés déclarent ne pas souhaiter accéder à un appareil numérique, invoquant la **peur de l'inconnu** et une méconnaissance des usages concrets que ces outils peuvent leur apporter.

Cette même enquête met en lumière une série d'obstacles récurrents que rencontrent les seniors dans leur rapport au numérique tels que le manque de compétences de base (utilisation d'un smartphone, navigation sur internet, gestion des mots de passe) ; l'absence d'assistance ou de support régulier, les laissant seuls face à des interfaces jugées complexes ; les limitations liées à l'âge, notamment les troubles de la vision, les difficultés de motricité fine ou encore la fatigue cognitive ; mais surtout un manque de confiance en soi, avec 47 % des répondants affirmant ne pas se sentir capables de maîtriser ces outils.

Il s'agit d'un véritable **enjeu de rendre le numérique accessible à toutes les générations**, et de **proposer des dispositifs de montée en compétences** qui valorisent l'expérience des personnes âgées **tout en respectant leurs rythmes d'apprentissage**.

[8] Enquête réalisée entre septembre et novembre 2024 dans le cadre du projet SKILLS TO CONNECT auprès de personnes âgées du Portugal, de France et de Belgique pour la construction de la boîte à outils.

3.5. L'enjeu écologique à ne pas négliger

À l'heure où la transformation numérique façonne tous les aspects de nos vies, **il devient urgent de s'interroger sur son empreinte environnementale croissante**. Longtemps perçu comme immatériel et propre, le numérique est aujourd'hui reconnu comme un secteur à fort impact écologique, situé à la croisée des chemins entre innovation technologique et transition écologique. **Les usages numériques** (communication en ligne, les visioconférences, cloud, streaming, intelligence artificielle, objets connectés) **reposent sur des infrastructures matérielles complexes** : data centers, réseaux, terminaux (smartphones, ordinateurs, tablettes), **dont la production et l'usage sont extrêmement consommateurs de ressources** [9].

La tendance ne va pas vers la sobriété numérique : si l'empreinte carbone du numérique représentait déjà 3 à 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre en 2022 [10], elle pourrait atteindre 14 % d'ici 2040 [11].

Toutefois l'empreinte carbone n'est pas le seul débat. **Le cycle de vie des équipements génère aussi l'épuisement des ressources abiotiques** (minerais, métaux rares, combustibles fossiles), **l'acidification des milieux, l'accumulation des déchets électroniques dont une faible part est recyclée**.

Ainsi, alors que le numérique est souvent présenté comme un levier de lien social pour les seniors, il est essentiel d'aborder aussi les impacts environnementaux afin d'en **garantir la durabilité intergénérationnelle**.

[9] Livre Blanc transition écologique associative, Projet européen TEDDA, novembre 2023 https://www.tedda.eu/wp-content/uploads/2023/11/Livre-Blanc-TEDDA-FR.pdf

[10] ADEME & ARCEP. (2022). Evaluation de l'impact environnemental du numérique en France et analyse prospective. Dans *ARCEP*. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-numerique-environnement-ademe-arcep-note-synthese_janv2022.pdf

[11] Supporting the green transition. (2020). Dans *Commission Européenne*. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/attachment/862091/Supporting_the_green_transition_en.pdf

4. Recommandations

4.1. À destination des professionnels d’accompagnement, des organisations en charge des seniors et des centres de formation

Recommandation n°1 : Proposer des activités d’apprentissage du numérique auprès des personnes âgées afin de réduire les inégalités sociales

La transformation numérique doit impérativement s'accompagner d'un effort pour réduire les inégalités sociales, comme l'a souligné l’Union européenne dans sa Déclaration sur les droits et principes numériques.

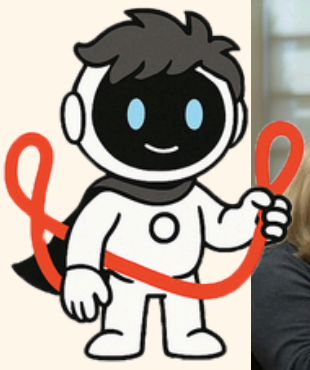
En effet, la fracture numérique touche particulièrement les personnes les plus précaires et défavorisées, aggravant ainsi les disparités socio-économiques. Pour répondre à cet enjeu, il est essentiel de **proposer des activités d'apprentissage du numérique accessibles à tous**, gratuites, en particulier dans les maisons de repos, centre communaux d'action sociale (CCAS) et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Ces espaces accueillent souvent des personnes en situation de vulnérabilité sociale et sont des lieux propices pour initier des actions de formation adaptées.

Ces formations doivent **privilégier des contenus en lien avec les besoins concrets des seniors**, tels que la réalisation de démarches administratives en ligne, le suivi médical et le maintien du lien familial, plutôt que de s'orienter vers des usages numériques moins prioritaires. Pour renforcer l'inclusion sociale et le lien intergénérationnel, **des partenariats avec les médiathèques pourraient être mis en place**, proposant des ateliers culturels où jeunes et seniors échangent sur l'usage des outils numériques. Par ailleurs, pour favoriser l'accessibilité, il est crucial de **développer des supports visuels adaptés aux besoins**, permettant de mieux comprendre les démarches en ligne.

Les ateliers en présentiel sont à privilégier. L'expérience avec le projet SKILLS TO CONNECT nous a enseigné que l'accompagnement humain est vital pour une personne âgée, afin de la rassurer sur ses freins et son manque de confiance, et d'utiliser des supports adéquats.

Les ateliers ne doivent pas négliger la question écologique, et il est nécessaire de sensibiliser aux pratiques numériques écoresponsables comme l'utilisation raisonnée des appareils, la gestion des e-mails pour éviter l'encombrement des boîtes de réception, ou encore l'utilisation d'appareils reconditionnés.

En soutenant ces initiatives, les accompagnateurs des personnes âgées contribueront non seulement à la lutte contre la fracture numérique, mais aussi à l'atteinte des objectifs 2030 de la boussole numérique de l'Europe, qui vise à ce que 80 % des adultes possèdent des compétences numériques de base. Ainsi, le développement des compétences numériques des seniors doit être perçu comme un levier d'autonomie et de participation citoyenne, tout en promouvant l'égalité d'accès aux services numériques.



COIN INSPIRATION

Le CCAS : « *Elle proposait des ateliers classiques (prise en main de l'ordinateur, clavier, traitement de texte), mais aussi des temps ouverts, où les participants venaient avec leur matériel personnel pour résoudre des problèmes spécifiques* ». « *Le modèle de permanence fonctionne bien. Cela permet plus de souplesse et un accompagnement individualisé. Les créneaux sont très vite remplis. Cela montre l'importance de ces dispositifs, même s'ils ne sont pas toujours bien connus.* » [12]

« *Il existe aussi un lieu dédié : la "Maison des seniors", qui joue un rôle de porte d'entrée vers les services numériques. Les conseillers y tiennent des permanences. On y retrouve un public très varié : certains veulent juste apprendre à utiliser une boîte mail ou faire une viso, d'autres ont besoin d'un accompagnement pour leurs démarches administratives.*» [13]

La Maison des Ursulines : « *Le projet Num@tic, une formation qui se déroule 4 fois par an dans leur maison : Les formations seront axées principalement sur l'utilisation du smartphone.* »

Le CCAS sur l'impact écologique : « *On commence à faire la promotion de matériel reconditionné, ou d'ordinateurs sous Linux, pour allonger leur durée de vie. Mais il faut structurer ces filières. On a pensé travailler avec Emmaüs Connect.* » [14]

Dans le cadre de son projet La Brigade Numérique Mobile et en partenariat avec la Centrale de Services et Soins à Domicile (CSD) de Bruxelles, l'association Bibliothèques Sans Frontières propose depuis juin 2024 un service dédié aux bruxellois en difficulté avec les outils digitaux. « *Les personnes âgées ont la possibilité de faire appel à un accompagnement numérique à domicile gratuit délivré par une équipe de étudiants volontaires motivés : les Digital Buddies.* »

La Commission européenne : « *L'une des initiatives importantes mises en avant est l'Accélérateur des bonnes pratiques, qui comprend des exemples tels que Mobile Heroes en Slovénie. Ce projet consiste en des salles de classe numériques mobiles qui se déplacent dans les villages afin d'offrir aux personnes âgées une formation aux compétences numériques de base et avancées.* » [15]

[12] Extrait de l'entretien réalisé en ligne avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, représentants du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Limoges le 15 avril 2025. Chapitre 5 du Livre blanc

[13] Extrait de l'entretien réalisé en présentiel avec Arne KENIS de la Maison de Repos des Ursulines à Bruxelles le 6 mai 2025. Chapitre 5 du livre blanc.

[14] Extrait de l'entretien réalisé en ligne avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, représentants du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Limoges le 15 avril 2025. Voir Chapitre Solutions et témoignages.

[15] Extrait de l'entretien réalisé en ligne avec la DG CNECT de la Commission européenne, Unité CNECT B2 « Coordination de la décennie numérique » le 13 mai 2025

L'Association Reformes de Porto : « *Nous organisons des cours réguliers, c'est-à-dire des cours hebdomadaires sur le thème de la littératie numérique, avec des groupes de seniors. L'objectif est d'évaluer le niveau et l'implication des seniors dans le monde numérique, afin d'adapter les contenus.*
Nous proposons des cours allant du niveau le plus basique – comme envoyer des photos, enregistrer des contacts ou envoyer un simple message – jusqu'à des niveaux plus avancés, qui évoluent avec le temps. Par exemple : lire des QR codes, envoyer des e-mails, etc.
Il y a aussi toute la question de l'accès aux services médicaux via les moyens digitaux. Nous expliquons souvent comment fonctionnent les appels téléphoniques automatisés, où il faut appuyer sur le chiffre 1 pour un certain service, le 2 pour un autre, etc. Nous tentons de démystifier ces processus, car ils sont de plus en plus présents dans la vie quotidienne ». [16]

Recommandation n°2 : Former le personnel au numérique

Afin d'accompagner au mieux les personnes âgées à l'acquisition de compétences numériques de base ou de faire leurs démarches à leur place suivant leur capacité, il est primordial de **former en amont les professionnels eux-mêmes**. Une formation continue est indispensable pour leur permettre de rester à jour face aux évolutions rapides des technologies. Ces formations doivent couvrir des thématiques essentielles telles que l'**utilisation des outils numériques du quotidien**, la **gestion des paramètres de sécurité** et la **protection des données personnelles**.

Une attention particulière doit être portée aux **enjeux de sécurité numérique**. Les aidants doivent être sensibilisés aux risques liés au partage de données personnelles sur les plateformes numériques, ainsi qu'aux bonnes pratiques pour sécuriser les informations des personnes accompagnées. Cela inclut la **gestion des mots de passe**, l'**authentification à deux facteurs et l'identification des arnaques en ligne**. Former les accompagnants à **détecter et à prévenir les cyberattaques** permet de garantir une utilisation du numérique plus sereine et responsable.

Afin d'assurer un encadrement de qualité, il est judicieux de collaborer avec des **conseillers numériques** capables de soutenir le personnel dans la mise en place d'activités et d'ateliers. Ces professionnels peuvent également animer des **séances de sensibilisation auprès des seniors**, tout en formant les aidants sur les meilleures pratiques.

En investissant dans la **formation des accompagnants**, la capacité des établissements à répondre aux besoins numériques des personnes âgées est renforcée, tout en sécurisant leur parcours d'apprentissage. Il s'agit d'un levier essentiel pour garantir une inclusion numérique durable et responsable.

[16] Extrait de l'entretien avec Carina Oliveira, représentante de l'association Reformes de Porto le 28 mai 2025. Voir Chapitre 5 Solutions et témoignages.

COIN INSPIRATION

Le projet SKILLS TO CONNECT a développé une formation en ligne à destination des accompagnants des personnes âgées disponible en trois langues (anglais, français, portugais) : https://skills-to-connect.eu/cours-en-ligne/ . Cette formation est disponible gratuitement.

Maison des Ursulines : « *Nous avons deux assistants sociaux impliqués dans l'accompagnement numérique, et une personne de la caisse qui s'intéresse également à ces questions. Toutefois, même parmi le personnel, les compétences numériques varient : certains ne maîtrisent que leur smartphone ou Facebook, mais pas l'envoi de mails. Nous devons être conscients de ces limites pour éviter d'ajouter de la charge mentale aux résidents et au personnel.* » [17]

Recommandation n°3 : Renforcer les partenariats locaux pour créer des réseaux d'accompagnement numérique

Pour garantir un accompagnement numérique durable et adapté aux besoins des personnes âgées, il est essentiel de développer des réseaux de soutien au niveau local. Ces partenariats permettent de mutualiser les ressources, de diversifier les approches pédagogiques et d'assurer un accompagnement continu, même après la formation initiale. Il peut s'agir par exemple de :

- Travailler avec les médiathèques, les associations d'entraide, les centres sociaux et les établissements d'hébergement pour personnes âgées afin de coconstruire des ateliers numériques.
- Impliquer des bénévoles (jeunes étudiants) dans les dispositifs d'accompagnement pour apporter un soutien intergénérationnel.
- Collaborer avec les collectivités locales pour sensibiliser aux enjeux du numérique et obtenir des financements pour les formations.
- Organiser des événements autour du numérique pour sensibiliser le grand public et valoriser les compétences acquises par les seniors.

[17] Extrait de l'entretien réalisé en présentiel avec Monsieur Arne KENIS de la Maison de Repos des Ursulines le 6 mai 2025. Voir Chapitre 5 Solutions et témoignages.

COIN INSPIRATION

Le CCAS : « **Il faut aussi voir le numérique comme un levier de lien social, voire intergénérationne**l. On a des idées de cohabitation entre seniors et jeunes, ou des projets culturels en lien avec les médiathèques. À Limoges, certains ateliers photos ou projets radiophoniques permettent déjà cela. Le numérique ne doit pas être vu comme un obstacle, mais comme un outil pour créer du lien. » [18]

La Maison des Ursulines : « Notre approche ne se limite pas aux **visites de proches**. Nous organisons aussi des **événements ouverts à tous**, comme des **concerts mensuels** et des **cours donnés par le Conservatoire royal**. Nous avons également un **grand potager de 1 600 m²**, entretenu par une association locale, qui favorise les échanges.
L'idée est que la **maison de repos** soit un **lieu dynamique**, où même ceux qui n'ont aucun lien avec les résidents puissent venir pour des activités. Nous permettons aussi aux **partenaires locaux** d'utiliser nos locaux pour des réunions ou des événements.
Par exemple, des **étudiants** peuvent venir étudier dans nos espaces, et les **associations** peuvent organiser des activités dans notre jardin. Cette ouverture se manifeste jusque dans l'**architecture**, avec des **espaces communs** qui prolongent la rue des Ursulines à l'intérieur du bâtiment. » [19]

4.2. A destination des décideurs

Recommandation n°1 : Soutenir l'économie sociale et solidaire comme une solution à l'inclusion numérique

L'inclusion numérique des personnes âgées représente un défi majeur dans nos sociétés de plus en plus digitalisées. Pour relever ce défi, l'**économie sociale et solidaire (ESS)** offre une réponse innovante et durable. En mobilisant des acteurs engagés sur le terrain et en favorisant des dynamiques de coopération, l'ESS permet de mettre en place des **dispositifs d'accompagnement personnalisés**, adaptés aux besoins spécifiques des seniors.

[18] Extrait de l'entretien réalisé en ligne avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, représentants du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Limoges le 15 avril 2025

[19] Extrait de l'entretien réalisé en présentiel avec Monsieur Arne Kenis de la Maison de Repos des Ursulines le 6 mai 2025. Voir le chapitre 5 Solutions et témoignages.

Les organisations de l'ESS telles que les associations, les coopératives **placent l'humain au cœur de leur action**. En créant des emplois locaux et en valorisant les compétences numériques des jeunes, **l'ESS favorise une dynamique intergénérationnelle bénéfique pour les seniors**. Grâce à leur ancrage territorial, les acteurs de l'ESS peuvent proposer des formations numériques accessibles, en lien avec les réalités quotidiennes des personnes âgées.

Pour renforcer l'impact de l'ESS dans l'inclusion numérique des seniors, il est essentiel de **soutenir les initiatives locales et les projets pilotes** qui mobilisent des structures de l'ESS, mais aussi de **valoriser les bonnes pratiques** issues de projets ESS pour encourager leur réplication dans d'autres régions et territoires européens. Il est ainsi important au niveau politique de reconnaître la valeur de l'ESS et d'en faire une priorité. Selon le rapport de la Commission européenne [20], bien que l'économie sociale soit présente dans tous les États membres, son degré de reconnaissance varie fortement. Une meilleure compréhension de son rôle et une amélioration de la collecte des données permettraient de renforcer son impact et son développement à travers l'Europe.

Recommandation n°2 : Centraliser les outils numériques en un outil simple et compréhensible

Face à la complexité croissante des démarches administratives en ligne, il devient urgent de repenser l'accessibilité des services numériques publics. Aujourd'hui, les citoyens, et particulièrement les personnes âgées ou en situation de précarité numérique, sont confrontés à une multitude de plateformes, identifiants, mots de passe et interfaces souvent peu intuitives. Cette fragmentation accroît la fracture numérique et limite l'autonomie des plus vulnérables.

Une des solutions possibles serait de **centraliser les outils numériques** en un outil simple et compréhensible avec une **navigation claire** et un **vocabulaire simplifié**. Parce que la transition numérique ne peut être brutale, le développement de cet outil doit s'accompagner d'un accès parallèle à des formats imprimables et à des accompagnements physiques (ex. : guichets numériques accompagnés, structures relais de proximité), afin de ne laisser personne de côté.

Des modèles comme "**FranceConnect**" ou "**Mon Espace Santé**" en France montrent qu'une interface unique et sécurisée peut considérablement simplifier les démarches des citoyens, tout en assurant la traçabilité et la protection des données. Ces exemples peuvent inspirer la création ou l'amélioration d'un portail européen harmonisé ou d'initiatives nationales plus accessibles.

[20] Commission européenne, Agence exécutive pour le Conseil européen de l'innovation et les PME, CIRIEC, Euricse, Spatial Foresight, Carini, C., et al., *Benchmarking the socio-economic performance of the EU social economy : improving the socio-economic knowledge of the proximity and social economy ecosystem*, Office des publications de l'Union européenne, 2024, https://data.europa.eu/doi/10.2826/880860

Cette centralisation permettrait une réduction de la fracture numérique et une amélioration de l'accès aux droits. Cette mesure serait bénéfique pour l'ensemble de la population, tout en ciblant les personnes en ayant le plus besoin telles que les personnes âgées, les personnes en situation de vulnérabilité sociale et économique.

COIN INSPIRATION

La Maison des Ursulines : « la première piste serait que le gouvernement centralise ses outils numériques en un seul outil simple et compréhensible. Aujourd'hui, on est confronté à une multitude d'applications et de plateformes pour les démarches administratives ou médicales.

Par exemple, lorsqu'un résident se rend à l'hôpital, les informations sont souvent mises sur sa carte d'identité ou transmises virtuellement, et nous ne sommes pas toujours au courant. Parfois, les résidents non plus ne comprennent pas ce qui a été fait.
L'enjeu, c'est de rendre ces outils plus accessibles et adaptés aux besoins réels des personnes âgées. » [21]

Recommandation n°3 : Soutenir la pérennisation des postes des conseillers numériques

Les conseillers numériques se définissent comme des professionnels qui ont pour mission d'accompagner les citoyens dans leurs usages du numérique au quotidien comme consulter un médecin, travailler à distance, mais aussi de les sensibiliser aux enjeux du numérique et de les accompagner dans la réalisation de leurs démarches administratives. [22]
En Europe, plusieurs pays ont développé des plans de financement de conseillers numériques comme la France dans le cadre de sa politique nationale d'inclusion numérique ou la Belgique avec son plan d'inclusion numérique visant à outiller les médiateurs numériques dans leur mission.
L'initiative de déployer des conseillers numériques a constitué une avancée majeure dans la lutte contre la fracture numérique. La France compte d'ailleurs, au 1er février 2025, 19 638 conseillers numériques formés [23].

[21] Extrait de l'entretien réalisé en présentiel avec Monsieur Arne Kenis de la Maison de Repos des Ursulines le 6 mai 2025
[22] *Question écrite n° 2656.* (4 février 2025). https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/questions/QANR5L17QE2656

[23] *Poursuivre l'accompagnement numérique gratuit.* (1 février 2025). info.gouv.fr. https://www.info.gouv.fr/politiques-prioritaires/batir-de-nouveaux-progres-et-refonder-nos-services-publics/conseillers-numeriques-un-accompagnement-gratuit-a-la-maitrise-du-numerique-du-quotidien

Cette dynamique ne peut porter ses fruits que si elle s'inscrit dans la durée. La France a en effet vu son financement des conseillers numériques diminuer [24] et cela peut avoir des conséquences dans la lutte contre la fracture numérique. Pour les personnes âgées, la présence d'un conseiller numérique constitue bien plus qu'un soutien technique : c'est un repère humain, une source de confiance et un facilitateur d'autonomie.

Ces accompagnements personnalisés permettent non seulement d'acquérir des compétences de base, mais aussi de regagner une forme d'indépendance dans les interactions avec les administrations ou les proches.

Ainsi, afin de garantir l'impact à long terme de cette politique publique, il est crucial de **pérenniser les postes de conseillers numériques**, et ce partout en Europe, au-delà des financements ponctuels ou expérimentaux. Cela implique notamment d'assurer un financement stable pour les collectivités, les associations ou les structures d'accueil qui les emploient ; de professionnaliser la fonction via une formation continue ; et d'intégrer pleinement ces professionnels dans les dispositifs sociaux, médico-sociaux, éducatifs et culturels locaux.
En poursuivant le financement des conseillers numériques, les décideurs investissent dans un levier essentiel pour une société plus inclusive, plus juste et plus résiliente face aux transformations technologiques.

COIN INSPIRATION

CCAS de Limoges : « Il faut poursuivre le financement des conseillers numériques. En France, ils sont subventionnés par l'État, mais certaines collectivités arrêtent leurs contrats faute de budget. Ces postes sont souvent les premiers à disparaître en cas de restrictions, alors même qu'ils sont essentiels. » [25]

[26] *Conseillers numériques : l'État précise son soutien financier.* (6 janvier 2023). INTERCOMMUNALITES DE FRANCE. https://www.intercommunalites.fr/actualite/conseillers-numeriques-letat-precise-son-soutien-financier/

[25] Extrait de l'entretien réalisé en ligne avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, représentants du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Limoges le 15 avril 2025. Voir Chapitre 5 Solutions et témoignages.

4.3. À destination des citoyens

Recommandation n°1 : S'approprier les outils d'apprentissage numérique mis à disposition par le projet SKILLS TO CONNECT

Pour devenir un citoyen numérique actif et autonome, il est essentiel de disposer d'outils simples, accessibles et adaptés à ses besoins réels. Le projet SKILLS TO CONNECT a été conçu précisément dans cette optique : proposer des résultats pratiques pour aider chacun, spécifiquement les personnes âgées, à franchir les premières étapes vers l'inclusion numérique.

Le cours en ligne SKILLS TO CONNECT vous aidera à améliorer vos compétences numériques. Vous y trouverez **16 modules pédagogiques**. Chaque module est présenté sous forme d'un micro cours avec différents chapitres (vidéos, lecture, écoute) et se terminant par un test de connaissances.

Que vous soyez débutant ou que vous souhaitiez renforcer vos connaissances de base, **la boîte à outils SKILLS TO CONNECT** vous accompagne pas à pas. Elle comprend des **fiches mémo claires et illustrées**, **abordant des thématiques essentielles de la vie quotidienne** : prendre un rendez-vous médical, réserver un billet de train ou passer un appel vidéo. Elles peuvent être utilisées en autonomie, avec l'aide d'un proche ou lors d'ateliers collectifs. Vous pouvez utiliser cette boite à outils pour transmettre vos propres connaissances, en vous appuyant sur des supports visuels accessibles, et tout spécifiquement accessibles aux personnes âgées.

En partageant ces outils, vous contribuez à renforcer la solidarité numérique dans votre entourage et votre communauté. Ces ressources constituent un point de départ vers une meilleure compréhension du numérique, mais aussi **un levier pour reprendre le pouvoir sur ses usages.** S'approprier ces outils, c'est aussi pouvoir questionner les technologies, exercer ses droits en ligne, participer aux débats publics et accéder à l'information.

Recommandation n°2 : Prendre conscience des impacts écologiques du matériel numérique

Si le numérique offre de nombreuses opportunités pour améliorer notre quotidien, **il ne faut pas négliger son impact environnemental**, souvent invisible mais bien réel. À l'heure actuelle, la courbe ne va pas dans le sens de la sobriété numérique : si l'empreinte carbone du numérique représentait déjà **3 à 4% des émissions de GES mondiales** en **2022** [26], elle pourrait atteindre **14 % des émissions** d'ici à 2040 [27].

En tant que citoyens, nous avons tous un rôle à jouer pour adopter des pratiques numériques plus durables. Voici plusieurs recommandations pour réduire son impact environnemental :

- Utiliser du matériel reconditionné plutôt que neuf et éviter de changer trop souvent d'appareils ;
- Recycler son matériel usagé dans des points de collecte ou en faire don à des associations solidaires ;
- Trier et supprimer régulièrement ses e-mails et fichiers en ligne, pour alléger les serveurs.

Chacun peut en parler autour de soi pour éveiller les consciences, notamment auprès des personnes âgées ; ou encore participer à des ateliers sur l'écologie numérique. Adopter un usage raisonné et conscient du numérique, c'est protéger notre environnement tout en continuant à profiter de ses avantages. Prendre soin de ses appareils, limiter les consommations inutiles et transmettre ces réflexes autour de soi sont autant de gestes simples mais puissants pour un **numérique plus responsable**.

COIN INSPIRATION

CCAS Limoges : « *On commence à faire la promotion de matériel reconditionné, ou d'ordinateurs sous Linux, pour allonger leur durée de vie. Mais il faut structurer ces filières. On a pensé travailler avec Emmaüs Connect, mais ce n'est pas encore en place.* » [28]

[26] Évaluation de l'impact environnemental du numérique en france et analyse prospective, ADEME et l'Arcep, janvier 2022, https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-numerique-environnement-ademe-arcep-note-synthese_janv2022.pdf

[27] Supporting the green transition - shaping Europe's future, European Commission, February 2020.

[28] Extrait de l'entretien réalisé en ligne avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, le 15 avril 2025

5. Solutions concrètes : entretiens et témoignages

5.1. France

5.1.1. Entretien avec Christelle Roulet et Xavier Ribière, du Centre Communal d'Action Sociale de Limoges & Inclusion numérique des seniors

Date d'entretien (en ligne) : 15 avril 2025

Christelle Roulet, Responsable adjointe Pôle Seniors au CCAS de la Ville de Limoges.

Xavier Ribière, secrétaire coordinateur du pôle action sociale au CCAS de la Ville de Limoges.

Pouvez-vous vous présenter et nous expliquer en deux mots ce qu'est un CCAS ?

Christelle Roulet

Je suis au "Pôle seniors" depuis avril 2025, et je découvre encore le fonctionnement global. Le Pôle Seniors regroupe 4 établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD), 3 Résidences autonomie municipales, un service Animation Loisirs Seniors, ainsi qu'une Maison des seniors. C'est à travers ces structures qu'on aborde la question du numérique pour les aînés. Pour préciser un peu, le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) est un service de la ville de Limoges qui met en œuvre des aides sociales à destination des publics fragiles, notamment les seniors.

Xavier Ribière

Je suis Xavier Ribière, arrivé au CCAS en 2021 en tant que conseiller numérique. J'ai mené de nombreuses actions de médiation numérique, notamment auprès des seniors. J'occupe aujourd'hui le poste de secrétaire coordinateur du pôle action sociale. Même si je suis moins en contact direct avec les seniors, je reste référent inclusion numérique. Un autre conseiller numérique a repris mes anciennes missions, et un second devrait rejoindre l'équipe cette année.

Christelle Roulet

Sur le plan numérique, dans le service Animation Loisirs, des ateliers sont proposés. Ils sont souvent animés par des professionnels ou animateurs volontaires. Il y a aussi des rendez-vous individuels appelés "debugs", pour aider ponctuellement les personnes dans leurs démarches numériques.

Xavier Ribière

En effet, côté Pôle Seniors, cela fait plusieurs années qu'une animatrice a lancé des accompagnements numériques. Elle a vite compris qu'il fallait adapter les contenus selon les publics. Elle proposait des ateliers classiques (prise en main de l'ordinateur, clavier, traitement de texte), mais aussi des temps ouverts, où les participants venaient avec leur matériel personnel pour résoudre des problèmes spécifiques. Elle a également mis en place des ateliers thématiques autour de la culture numérique (PDF, sécurité, etc.). Elle a su distinguer les publics selon leur motivation et leurs compétences. Certains seniors sont très curieux et engagés, d'autres recherchent uniquement de l'aide ponctuelle, comme apprendre à faire une visioconférence pour parler à leurs petits-enfants.

matériel personnel pour résoudre des problèmes spécifiques. Elle a également mis en place des ateliers thématiques autour de la culture numérique (PDF, sécurité, etc.). Elle a su distinguer les publics selon leur motivation et leurs compétences. Certains seniors sont très curieux et engagés, d'autres recherchent uniquement de l'aide ponctuelle, comme apprendre à faire une visioconférence pour parler à leurs petits-enfants.

Soutenez-vous le développement des compétences numériques des personnes âgées que vous suivez ? Si oui, de quelles manières ? Quelles sont vos activités ?

Xavier Ribière

On peut globalement distinguer trois profils de seniors :

- Les très âgés, peu compétents numériquement.
- Les dynamiques, curieux, souvent investis dans des associations.
- Ceux en demande d'accès aux droits (administratif, santé…).

On doit adapter nos formats : ateliers collectifs, rendez-vous individuels, permanences. Personnellement, j'ai animé des sessions dans les EHPADs, mais c'était plus difficile. Le niveau d'autonomie y est très variable. On privilégie désormais les publics plus autonomes dans les résidences. Le modèle de permanence — où les gens viennent librement — fonctionne bien. Cela permet plus de souplesse et un accompagnement individualisé. Les créneaux des permanences sont très vite remplis. Cela montre l'importance de ces dispositifs, même s'ils ne sont pas toujours bien connus. On accueille aussi des personnes orientées par la mairie ou d'autres services.
Chacun trouve le format qui lui convient : certains préfèrent des ateliers collectifs, d'autres des temps individuels. Et parfois, ce qui attire, ce n'est pas tant le numérique que la dimension sociale du collectif.

Christelle Roulet

Il existe aussi un lieu dédié : la "Maison des seniors", qui joue un rôle de porte d'entrée vers les services numériques. Les conseillers numériques y tiennent des permanences. On y retrouve un public varié : certains veulent juste apprendre à utiliser une boîte mail ou faire une visio, d'autres ont besoin d'un accompagnement administratif.
À titre d'exemple, le service "Animation-loisirs seniors" regroupe 1000 adhérents sur une ville d'environ 130 000 habitants. Tous ne participent pas aux ateliers numériques, mais ils sont nombreux à avoir des besoins dans ce domaine.

Selon vous, quelles pourraient être des pistes pour lutter contre la fracture numérique envers les personnes âgées ?

Christelle Roulet

Il faut poursuivre le financement des conseillers numériques. En France, ils sont subventionnés par l'État, mais certaines collectivités arrêtent leurs contrats faute de budget. Ces postes sont souvent les premiers à disparaître en cas de restrictions, alors même qu'ils sont essentiels.

Xavier Ribière

Autre point crucial : l'équipement. Beaucoup de seniors ont un matériel inadapté, souvent par manque d'information. On voit des personnes avec le dernier iPhone sans savoir envoyer un mail.

On commence à faire la promotion de matériel reconditionné ou d'ordinateurs sous Linux pour allonger leur durée de vie. Mais il faut structurer ces filières. On a pensé travailler avec Emmaüs Connect, mais ce n'est pas encore en place.

Enfin, il faut aussi voir le numérique comme un levier de lien social, voire intergénérationnel. On a des idées de cohabitation entre seniors et jeunes, ou des projets culturels en lien avec les médiathèques.

À Limoges, certains ateliers photos ou projets radiophoniques permettent déjà cela. Le numérique ne doit pas être vu comme un obstacle, mais comme un outil pour créer du lien.

5.1.2. Entretien avec Martine Gruère, Vice-présidente d'association OLD'UP

Date d'entretien (à l'écrit) : 23 mai 2025

Pouvez-vous décrire votre association ?

L'association OLD'UP rassemble des personnes ayant passé l'âge de la retraite qui, l'esprit toujours en alerte, ont le désir de partager leur savoir et leur longue expérience de vie.

C’est un lieu de réflexion, de partage, d’actions et de rencontre, un réseau d’échanges et de propositions avec des ramifications régionales et internationales.

OLD’UP avance sur 3 pieds : des ateliers et des groupes de parole (parler de nous-mêmes et du monde, échanger, nouer des liens), des enquêtes et travaux de recherche (observer, décrire, analyser, proposer), des actions de communication (porter haut la voix des vieux, publier).

Nos ambitions : donner du sens et de l’utilité à l’allongement de la vie, s’engager et contribuer à faire avancer la cause des « vieux » dans la société, montrer que la vie n’a pas d’âge.

Quels sont vos combats , vos méthodes pour défendre les Droits des personnes âgées ?

Tous les membres de OLD’UP sont des personnes âgées et très âgées. Nous sommes les auteurs de tous nos travaux , nos réflexions, nos productions (écrits, comme vidéos). Tous émanent de nous. Lorsque nous nous exprimons en public c’est avec nos différences (du fait de nos âges) que nous incarnons et affichons - et au nom du plus grand nombre possible de personnes âgées comme nous. Notre enquête durant le COVID a obtenu 5000 réponses de personnes de plus de 62 ans, celle portant sur « Quel cadre de vie pour nos vieux jours ? » a obtenu 1000 réponses.

Nous intervenons en tant que témoins directement concernés du grand âge. Et presque toujours nous sommes confrontés aux experts , aux sachants spécialistes du « Bien vieillir » plus jeunes, qui prétendent savoir à notre place qui nous sommes (souvent avec beaucoup (trop) de bienveillance !). Nous faire entendre - dans tous les domaines - est une lutte. Alors que nous sommes 30 % de la population et pour un grand nombre d’entre nous très utiles, indispensables pour le bon fonctionnement de notre société. Élus, grands-parents, bénévoles de tous niveaux dans de multiples associations… nos engagements et mobilisations contribuent pour beaucoup au bien-être de tous. C’est une chance pour tous.

Sur la base de votre expérience, quelles recommandations transmettre à la Commission Européenne pour défendre les droits des aînés en matière de numérique ?

Dès sa création en 2008, OLD’UP s’est préoccupée de l’apprentissage du numérique pour nos générations qui n’avons pas connu ni pratiqué ces outils avant nos retraites. Une subvention nous a permis de travailler avec des étudiants. Ils nous ont d’abord appris à utiliser les Bornes SNCF puis, à notre demande et avec notre contrôle, ils ont formé 60 nonagénaires volontaires à l’usage des tablettes. Un livret pédagogique expliquant comment apprendre à nos âges et 40 fiches facilitant l’accès au numérique ont été publiés et beaucoup diffusés partout en France…

Nous recommandons donc à la Commission Européenne et à ceux qui sont impliqués dans ce chantier, s'ils veulent être efficaces, d'entendre, associer, prendre en compte des Vieux tout au long de leurs travaux ET de maintenir à tous niveaux des relations humaines accessibles pour échanger, aider, comprendre.

[À titre d'exemple : Je viens de passer 2 heures à essayer de résoudre un problème avec l'URSSAF via internet - sur leurs conseils j'ai posé 100 questions à chatbot -nombre indiqué-), en vain ; Puis j'ai trouvé un numéro de téléphone : un robot m'a répondu -en vain - Et quand on m'a enfin proposé d'entrer en relation avec un « vrai humain », il m'a été dit que je serais appelée…après 1h30 d'attente, j'ai reçu un appel d'une professionnelle de l'URSSAF attentive à mes interrogations. Mon problème a été résolu en quelques minutes !]

5.2. Belgique

5.2.1. Entretien avec Monsieur Arne Kenis, directeur de la Maison de Repos des Ursulines à Bruxelles

Date d'entretien (en présentiel) : 6 mai 2025

Pourriez-vous nous décrire brièvement ce qu'est la Maison de Repos Ursulines ? « Comme chez soi » : qu'est-ce qu'elle apporte aux personnes âgées ou dépendantes bénéficiaires ?

D'abord, notre vision de la maison de repos, c'est une maison située au cœur du quartier dont le but est avant tout de créer des contacts humains. Nous y parvenons par différents moyens : la culture, les animaux, la nature, les activités… tout ce que l'on peut imaginer.

L'objectif est de tisser des liens entre les gens, car la majorité de nos résidents vivent en centre-ville, où l'anonymat est une problématique majeure. Environ 30 % de nos habitants reçoivent peut-être une visite par semaine, parfois une fois par mois, et d'autres n'ont quasiment jamais de visite.

Le lien entre les habitants et le quartier est donc primordial pour nous afin de recréer une forme de communauté au sein de notre établissement. Nous concevons cet espace comme un petit village animé, avec de nombreuses activités. Notre priorité est de favoriser la connexion humaine. Nous avons la volonté d'être une maison ouverte, accueillante pour tous, tant au niveau des habitants que du personnel.

Notre approche ne se limite pas aux visites de proches. Nous organisons aussi des événements ouverts à tous, comme des concerts mensuels et des cours donnés par le Conservatoire royal. Nous avons également un grand potager de 1 600 m², entretenu par une association locale, qui favorise les échanges. L'idée est que la maison de repos soit un lieu dynamique, où même ceux qui n'ont aucun lien avec les résidents puissent venir pour des activités.

Nous permettons aussi aux partenaires locaux d'utiliser nos locaux pour des réunions ou des événements. Par exemple, des étudiants peuvent venir étudier dans nos espaces, et les associations peuvent organiser des activités dans notre jardin. Cette ouverture se manifeste jusque dans l'architecture, avec des espaces communs qui prolongent la rue des Ursulines à l'intérieur du bâtiment. La chambre des résidents est leur domicile. Même si ce n'est qu'une pièce avec salle de bain, c'est leur lieu de vie privé que nous respectons. Notre rôle est de les aider à s'intégrer dans la vie du quartier et à continuer de découvrir de nouvelles choses, même si cela reste un idéal difficile à atteindre.

Le concept « Comme chez soi » signifie recréer un environnement familier, même si cela ne remplacera jamais complètement leur ancienne maison avec ses souvenirs . Nous savons qu'il y a une forme de deuil en arrivant dans une maison de repos, mais nous faisons tout pour que ce nouvel espace soit chaleureux et accueillant.

Soutenez-vous le développement des compétences numériques des personnes âgées que vous suivez ? Si oui, de quelles manières ? Quelles sont vos activités ?

Oui et non. Pour moi, il n'y a pas de profil unique de personne âgée, car les profils des résidents sont très variés. Il faut s'adapter aux personnes que nous accueillons. Par exemple, nous avons des résidents souffrant de démence, d'autres avec des troubles psychologiques, certains n'ont jamais eu accès aux études, tandis que d'autres sont bien entourés par leur famille ou disposent de moyens financiers variés. Il y a aussi des résidents ayant une expérience professionnelle avec les outils numériques. Bref, il n'existe pas une seule catégorie de personnes âgées, et ce n'est pas l'âge qui est déterminant, mais plutôt les capacités et le parcours de chacun.

Pour les résidents qui avaient déjà peu de connaissances en informatique avant leur arrivée, il est rare que cela s'améliore avec l'âge. Certains éprouvent de grandes difficultés à utiliser un smartphone, notamment ceux qui souffrent de troubles de la mémoire. Parfois, ils oublient leur code d'accès toutes les dix minutes, et même lorsque nous désactivons le code, ils se retrouvent perdus dans l'interface ou appuient sur des boutons par erreur. Cela génère des frustrations et peut devenir ingérable pour notre personnel.

À l'inverse, il y a des résidents qui, grâce à leur passé professionnel, possèdent encore des compétences numériques. Ces personnes ont parfois un ordinateur dans leur chambre et continuent d'utiliser Internet pour communiquer, par exemple en envoyant un mail pour signaler une plainte ou demander des informations sur les repas. Cela reste toutefois une minorité : sur environ 140 habitants, seuls une dizaine sont encore capables d'utiliser ces outils de manière autonome. Pour la majorité des autres résidents, qui souffrent de démence ou de troubles mentaux, les outils numériques peuvent être source d'anxiété.
Par exemple, une dame est persuadée que WhatsApp passe par la ventilation et refuse d'avoir un appareil à proximité. D'autres ne souhaitent pas de téléphone du tout. Nous devons respecter ces sensibilités.

Certains pensent qu'il est nécessaire d'installer le Wi-Fi dans toutes les chambres de maison de repos, mais cela ne concerne finalement qu'une petite partie des résidents. Pour ceux qui n'ont pas de famille ou qui n'ont plus de contacts extérieurs, cette connectivité n'est pas utile. En revanche, pour le petit groupe intéressé, nous investissons pour les accompagner. Nous les aidons notamment à trouver un abonnement abordable, car beaucoup se retrouvent avec des offres trop chères. Nous les accompagnons également dans le choix d'un smartphone, car ils ne sortent plus faire les courses eux-mêmes. Nous cherchons parfois des aides financières ou des subsides pour réduire les coûts.

Nous organisons aussi des ateliers, trois ou quatre fois par an, pour apprendre des choses simples comme envoyer un mail, utiliser WhatsApp ou Spotify. Nous évitons les formations liées aux transactions bancaires pour des raisons de sécurité, d'autant plus que beaucoup n'ont même plus de carte bancaire. Pour les achats en ligne, nous les accompagnons directement pour éviter les erreurs ou les arnaques.

Nous avons deux assistants sociaux impliqués dans l'accompagnement numérique, et
une personne de la caisse qui s'intéresse également à ces questions.

Toutefois, même parmi le personnel, les compétences numériques varient : certains ne maîtrisent que leur smartphone ou Facebook, mais pas l'envoi de mails. Nous devons être conscients de ces limites pour éviter d'ajouter de la charge mentale aux résidents et au personnel. La technologie doit rester un outil et non devenir un facteur de stress. Pour certains profils, il est préférable d'opter pour des appareils plus simples, sans écran tactile, car les gestes comme glisser ou taper ne sont pas toujours compris. Nous devons trouver un équilibre entre les besoins réels et la capacité d'utilisation de chaque résident.

Selon vous, quelles pourraient être des pistes pour développer les activités permettant de lutter contre la fracture numérique envers les personnes âgées ?

Pour moi, la première piste serait que le gouvernement centralise ses outils numériques en un seul outil simple et compréhensible. Aujourd'hui, on est confronté à une multitude d'applications et de plateformes pour les démarches administratives ou médicales. Par exemple, lorsqu'un résident se rend à l'hôpital, les informations sont souvent mises sur sa carte d'identité ou transmises virtuellement, et nous ne sommes pas toujours au courant. Parfois, les résidents non plus ne comprennent pas ce qui a été fait. L'enjeu, c'est de rendre ces outils plus accessibles et adaptés aux besoins réels des personnes âgées.
Je pense qu'il serait utile d'informer les gens sur l'utilisation de ces outils de manière plus simple, en privilégiant des supports standardisés comme des vidéos explicatives. Par exemple, apprendre à regarder Netflix, écouter de la musique, lire un journal, ou encore gérer un compte sans risquer de se faire escroquer. Cela nécessite également de lutter contre les spams, qui peuvent être un véritable obstacle pour nos résidents. Il faut aussi réfléchir à la manière de former notre personnel pour qu'il puisse accompagner les résidents. On ne peut pas demander à chaque soignant de maîtriser toutes les applications disponibles. Il faut faire des choix clairs et se concentrer sur les outils les plus utiles pour la majorité.

Par ailleurs, je constate que certains outils numériques, bien que créés avec de bonnes intentions, ne sont pas toujours adaptés aux profils des résidents. Il est crucial de tenir compte de leurs capacités et de leur contexte pour éviter les situations d'incompréhension ou de stress. Dans le secteur des soins, il y a aussi un mouvement vers l'utilisation de l'IA ou de robots pour accompagner les personnes âgées. On parle de machines qui distribuent des boissons, de lampes intelligentes qui rappellent de prendre les médicaments, ou même de robots pour faire de l'exercice. Chez nous, on préfère éviter cette voie, car notre priorité reste le contact humain. Les personnes âgées ont besoin de relations sociales, et investir dans le personnel est pour nous une priorité.

Cela dit, il y a des cas où les outils numériques sont utiles, comme pour permettre des vidéoconférences avec des proches vivant à l'étranger. Nous avons mis en place des tablettes pour faciliter ces échanges, mais cela ne signifie pas que chaque résident doit posséder un smartphone. Parfois, il suffit de créer un espace commun où des appels vidéo peuvent être réalisés en toute sécurité.

Enfin, il est essentiel de trouver un juste milieu entre modernisation numérique et maintien des relations humaines. Investir dans le personnel pour garantir cette présence humaine est pour nous un choix essentiel, car la technologie ne doit jamais remplacer les interactions sociales qui sont au cœur du bien-être des résidents.

5.3 Portugal

5.3.1. Entretien avec Carina Oliveira de l'association Reformers à Porto

Date d'entretien : 28 mai 2025

Pouvez-vous décrire brièvement ce qu'est votre organisation, et ce qu'elle apporte aux bénéficiaires et aux personnes à charge ?

L'association Reformers travaille avec des personnes âgées dans différentes institutions, comme des centres de jour, des centres de convivialité, ainsi qu'avec des seniors autonomes qui vivent chez eux, mais qui participent à des activités organisées par la mairie ou les conseils locaux. Nous avons des mentors bénévoles qui partagent leurs talents avec des groupes de seniors. Et ces talents sont très variés, pour ainsi dire. Cela va de choses plus traditionnelles, comme la couture, la cuisine ou le macramé, à des choses

plus audacieuses, comme, par exemple, le surf ou le patin à roulettes. Nous recevons aussi beaucoup de demandes pour travailler dans le domaine de la littératie numérique. Notre principal objectif ici est de créer un pont entre les générations, de valoriser les talents des bénévoles tout en stimulant les capacités des personnes âgées. L'idée est que chaque activité soit un échange, un moment d'apprentissage mutuel. En même temps, cela aide à combattre l'isolement social, qui est très présent dans cette tranche d'âge.

Nous avons également remarqué que de nombreux seniors veulent continuer à apprendre, à découvrir de nouvelles choses. C'est pourquoi nous adaptons constamment notre offre d'activités, en écoutant leurs envies et leurs besoins.

C'est lutter contre l'âgisme, c'est-à-dire le préjugé lié à l'âge — l'idée que certaines personnes sont « trop âgées » pour faire certaines choses, ou que l'âge est une limite dans de nombreux aspects de la vie des seniors. Mais c'est aussi lutter contre l'isolement social et la solitude.
Les cours pour ces personnes âgées ont connu une croissance constante, et cela nous a beaucoup aidés sur ces deux axes : la lutte contre l'âgisme et contre la solitude. Notre objectif avec ces cours est de promouvoir la littératie numérique, de rapprocher ces personnes d'un monde de plus en plus digitalisé. Et la vérité, c'est que ces personnes ne sont pas nécessairement à la traîne, mais il est également vrai qu'il n'existe pas vraiment de lieux ou de ressources accessibles pour qu'elles puissent apprendre. Il n'y a pas d'espaces ni d'informations facilement accessibles pour qu'elles se connectent et s'intègrent mieux dans ce monde numérique, qui progresse chaque jour davantage. Beaucoup de services ont migré vers le numérique — de la prise de rendez-vous médicaux aux banques, en passant par les relevés de compte qui sont désormais en ligne alors qu'avant ils arrivaient par courrier. L'objectif est donc d'apporter ce soutien directement aux seniors.

Qu'est-ce que votre institution apporte aux bénéficiaires âgés et autonomes ?

Il s'agit de lutter contre l'âgisme, mais aussi de faire des seniors des agents du changement. Autrement dit, qu'ils cessent de se voir uniquement comme des membres passifs de la communauté, mais qu'ils comprennent qu'ils en font pleinement partie, qu'ils peuvent encore s'y engager activement et initier des actions.
Nous mettons également en place un système de « payback », c'est-à-dire que ces seniors choisissent eux-mêmes une action de « remerciement » envers la société. Ils identifient un problème social dans leur communauté et essaient d'y répondre de manière concrète, en créant un plan d'action.

En somme, l'idée principale est que cette population prenne conscience qu'elle reste active dans la société et qu'elle a toute la légitimité pour y apporter des changements. Il s'agit aussi de renforcer leurs compétences, notamment en matière numérique.

Donc, vous soutenez le développement des compétences numériques chez les personnes âgées ? Si oui, comment ? Et quelles sont les activités proposées ?

Nous organisons des cours réguliers, c'est-à-dire des cours hebdomadaires sur le thème de la littératie numérique, avec des groupes de seniors. L'objectif est d'évaluer le niveau et l'implication des seniors dans le monde numérique, afin d'adapter les contenus. Nous proposons des cours allant du niveau le plus basique — comme envoyer des photos, enregistrer des contacts ou envoyer un simple message — jusqu'à des niveaux plus avancés, qui évoluent avec le temps. Par exemple : lire des QR codes, envoyer des e-mails, etc. Il y a aussi toute la question de l'accès aux services médicaux via les moyens digitaux. Nous expliquons souvent comment fonctionnent les appels téléphoniques automatisés, où il faut appuyer sur le chiffre 1 pour un certain service, le 2 pour un autre, etc.

Nous tentons de démystifier ces processus, car ils sont de plus en plus présents dans la vie quotidienne. Par exemple, dans certains cas, un appel permet d'être directement mis en relation avec une personne qui va orienter vers le bon service. Actuellement, nous faisons ce travail de tri pour eux, car la population senior n'est souvent pas familiarisée avec ces mécanismes. Notre but est vraiment de clarifier les choses, de favoriser l'implication numérique de ces personnes, pour que leur vie quotidienne soit facilitée et qu'elles restent connectées au monde, sans être laissées de côté.

Quelles sont les exclusions numériques que vous avez identifiées chez les personnes âgées avec lesquelles vous travaillez ?

Je pense qu'il y a de nombreux domaines dans lesquels les personnes âgées sont exclues numériquement. Par exemple, les rendez-vous médicaux sont désormais souvent envoyés par message automatique. Les ordonnances médicales sont également transmises par SMS, et beaucoup de personnes âgées ne savent pas comment les utiliser seules pour les présenter à la pharmacie. Elles doivent souvent demander de l'aide à la personne qui les accompagne. Il y a aussi la question des contacts familiaux. Beaucoup de seniors vivent seuls, avec leur famille à distance. Nombre d'entre eux ne savent pas encore utiliser les appels vidéo pour garder le lien avec leurs proches, ou ne savent même pas que c'est possible et continuent à se limiter aux appels téléphoniques classiques.

Mais au-delà de ça, il y a une multitude de services qui sont désormais numériques, et lespersonnes âgées sont en train d'être laissées pour compte. Un exemple très concret : aujourd'hui, dans beaucoup de restaurants, le menu est disponible uniquement via un QRcode — il n'y a plus de carte papier. Les seniors ne savent pas comment y accéder, et sesentent exclus. Il y a aussi la question des paiements en ligne.

Quelles sont les principaux besoins numériques ?

Par exemple, les paiements numériques — apprendre à les faire en toute sécurité. Et aussi, la vigilance face aux fraudes : ils reçoivent des messages automatiques, ne savent pas s'ils doivent y croire ou non. Il est donc important de leur apprendre à identifier les arnaques, à bloquer les numéros suspects, et à protéger leurs données. Il y a ici un très large éventail de besoins.

Et en ce qui concerne l'accessibilité numérique ?

Concernant l'accès aux outils numériques, la plupart du groupe avec lequel nous travaillons y a accès — en particulier aux smartphones. Ils n'ont pas toujours d'ordinateur, et beaucoup ne sont pas attirés par l'idée d'apprendre à s'en servir. Mais aujourd'hui, le smartphone est comme un petitordinateur que presque tout le monde a à portée de main. Et là, oui, beaucoup en possèdent un. Cependant, ils ne savent pas en exploiter tout le potentiel. Ils ne savent pas utiliser les outils qu'ils ont entre les mains. Donc, en termes d'accessibilité, l'accès existe, mais il manque les compétences nécessaires pour en tirer profit.

À ton avis, quelles pourraient être des pistes pour développer des activités afin de lutter contre l'exclusion numérique des personnes âgées ?

Je pense que cela passe par l'information. Il faut des espaces où les gens puissent apprendre, et souvent des espaces en présentiel, car si les personnes n'ont pas de compétences pour accéder au numérique, proposer des contenus en ligne ne résoudra pas le problème.
Il faut donc des lieux d'échange, en présentiel, où les personnes puissent poser leurs questions, apporter leurs problèmes concrets, afin d'obtenir des réponses, et petit à petit, gagner en autonomie. C'est ainsi qu'elles pourront, avec le temps, accéder seules aux contenus numériques.

Pour ce type de contenus numériques, est-ce qu'il est encore nécessaire d'avoir quelqu'un qui explique ce qu'ils lisent ou manipulent ?

Oui, absolument. Parce que très souvent, la littératie, ou même l'alphabétisation de base n'est pas acquise de manière autonome chez beaucoup de seniors.

Donc, il y a déjà une difficulté dès ce niveau là ?

Oui, l'autonomie est difficile dans cette première phase. À notre avis, il est essentiel qu'il y ait quelqu'un pour expliquer, pour répéter autant de fois que nécessaire, et pour créer du contenu adapté qui permette peu à peu aux personnes de devenir autonomes. Par exemple, sur le téléphone ou l'ordinateur, chaque appareil fonctionne différemment, chaque système d'exploitation ou modèle a ses propres spécificités. Donc oui, dans cette phase initiale, la présence humaine est essentielle pour expliquer les contenus.

Peut-on dire que travailler avec une population âgée, et le fait qu'elle manque de littératie numérique, est aussi lié à une faible scolarisation de base ?

Oui, cela complique beaucoup le processus. Beaucoup de ces personnes ont quitté l'école très tôt pour aller travailler et ne sont jamais retournées aux études. Elles ont été négligées dans ce domaine tout au long de leur vie, et ensuite la transition numérique les a dépassées, naturellement.

Observez-vous que certains abandonnent facilement quand ils apprennent quelque chose de plus complexe, comme les e-mails ?

Cela dépend des cas. L'important, c'est de construire l'autonomie petit à petit. Ne pas essayer de tout comprendre en une seule fois, mais réussir une tâche simple, devenir autonome dans celle-ci, et ensuite passer à une autre la semaine suivante. Il faut aussi revenir sur ce qui a été appris la semaine précédente, voir s'ils s'en souviennent encore, avant de continuer avec de nouveaux contenus.

5.4. Union européenne

5.4.1. Entretien avec la Commission européenne

Entretien en ligne avec la DG Communications, Réseaux, Contenu et Technologies (DG CNECT), Unité CNECT B2 « Coordination de la Décennie numérique »

Date d'entretien : 13 mai 2025

Quelles sont les priorités de la Commission européenne dans la lutte contre la fracture numérique pour le mandat 2024-2029 ?

Avec l'adoption du **Programme de la Décennie numérique** [29] en 2022, l'UE a mis en avant l'inclusion numérique comme partie intégrante de son agenda numérique et de sa stratégie de compétitivité. **La boussole de la compétitivité** [30], lancée en janvier 2025, fait écho à cette évolution en considérant l'inclusion, les compétences et l'accès à l'innovation comme des conditions préalables à la productivité et à la croissance durable.

Comme l'indique la boussole, l'Europe doit veiller à ce que chacun puisse tirer parti des avantages de la transition numérique, quels que soient son lieu de résidence, ses revenus ou son âge. C'est pourquoi des initiatives telles que SKILLS TO CONNECT sont si importantes. Bien qu'elle s'inscrive déjà dans la continuité des priorités antérieures de la Commission européenne (CE), à savoir le **Socle européen des droits sociaux** [31], cette priorité acquiert désormais une nouvelle dimension dans le contexte de la croissance et de la compétitivité.

La Décennie numérique se concentre sur quatre points cardinaux pour 2030 : les compétences numériques, la sécurité des infrastructures, la numérisation des entreprises et les services publics numériques. L'inclusion est un objectif central de la Décennie numérique, intégré dans l'ensemble du programme et suivi chaque année à travers des feuilles de route nationales et le rapport sur l'état d'avancement de la Décennie numérique. En terme de compétences, nous avons pour objectif de disposer de 20 millions de spécialistes des TIC d'ici 2030 et de faire en sorte que 80 % de la population possède au moins des compétences numériques de base.

[29] Décennie numérique de l'Europe, Commission européenne (CE), https://digitalstrategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade

[30] Boussole de compétitivité, CE. https://commission.europa.eu/topics/eu-competitiveness/competitiveness-compass_fr

[31] Socle européen des droits sociaux - Construire une Union européenne plus juste et plus inclusive. (Avril 2025). Emploi, affaires sociales et inclusion.https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/european-pillar-social-rights-building-fairer-and-more-inclusive-european-union_fr

Le rapport sur la décennie numérique [32] dispose d'outils de suivi permettant de mesurer les progrès accomplis dans la réalisation de tous les objectifs. Il s'appuie sur une série d'indicateurs clés de performance (ICP) et, chaque année, la CE formule des recommandations sur la base du suivi des résultats. Cela permet d'évaluer dans quelle mesure les États membres sont proches ou éloignés de leurs objectifs et quelles mesures doivent être prises pour les atteindre.

Par exemple [33], le niveau moyen des compétences numériques de base dans l'UE s'élève actuellement à 55,6%, loin de l'objectif de 80% fixé pour 2030. Chez les personnes âgées de 65 à 75 ans, ce chiffre tombe à 28,2%, ce qui est nettement faible. Cela n'est peut-être pas très surprenant, compte tenu de la faible utilisation des technologies par les personnes âgées, mais si l'on compare les États membres, par exemple les pays nordiques et les pays du sud de l'Europe, la différence est très importante : un écart d'environ 60% entre les pays les plus performants et les moins performants.

Nous constatons également un écart lié au niveau d'éducation : les personnes ayant suivi des études universitaires possèdent des compétences numériques nettement supérieures à celles qui ont suivi des études secondaires. Il existe également des disparités marquées entre les zones urbaines et rurales. Dans les zones rurales (où vivent souvent des personnes âgées), l'accès à l'internet haut débit reste limité, avec un écart de 20 % dans la couverture des réseaux à très haut débit. De même, l'écart entre les compétences numériques des zones urbaines et rurales atteint 15 %. Ces écarts sont particulièrement importants chez les personnes âgées.

Par exemple, comme mentionné ci-dessus, seuls 28,2% des personnes âgées de 65 à 74 ans possèdent des compétences numériques de base. Cela a un impact sur leur capacité à effectuer des tâches élémentaires en ligne, telles que l'utilisation des services de santé en ligne, l'accès aux administrations publiques ou la communication sécurisée. Bien que la fourniture de services publics numériques dans l'UE soit avancée, avec un score de 82,3 sur 100 en 2024 selon le benchmark e-Government, leur utilisation réelle reste inégale. Cet écart est souvent associé à des disparités en matière de compétences numériques et de confiance des utilisateurs, en particulier parmi certains groupes de population tels que les personnes âgées et celles ayant une expérience numérique limitée, qui rencontrent souvent des difficultés à naviguer sur les outils et les plateformes numériques.

La bonne nouvelle est que l'écart entre les genres s'est réduit, avec seulement 2 % de différence entre les hommes et les femmes en matière de compétences numériques de base.

[32] Rapport sur l'état de la Décennienumérique2024 (juillet2024). Façonner l'avenir numérique de l'Europe https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/report-state-digital-decade-2024

[33] Rapport sur la décennie numérique 2024, https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/statedigital-decade-2024-report

Dans certains tests, comme le PISA (Programme international pour le suivi des acquis des élèves) [34] ou l'ETLS (Enquête européenne sur la formation et l'apprentissage) [35], les filles ont même parfois surpassé les garçons, ce qui est une tendance prometteuse.

Parlons maintenant des priorités pertinentes de la CE: l'Union des compétences [36] a été lancée en avril 2025. Cette Union des compétences comprend un plan d'action pour les compétences de base et une stratégie d'enseignement des STEM (sciences, technologie, ingénierie et mathématiques), incluant des initiatives telles que les « Digital Skills Academies » (les Académies de compétences numériques) axées sur l'IA, la cybersécurité, la physique quantique, etc. Ces initiatives sont financées par toute une série de mécanismes de financement tels que Erasmus+ [37], le Fonds social européen (FSE+) [38] et la Facilité pour la reprise et la résilience (FRR) [39].

D'autre part, la loi sur les infrastructures Gigabit [40], financement mis en place dans le cadre du mécanisme pour l'interconnexion en Europe, du programme numérique et d'une attention particulière accordée au déploiement dans les zones rurales visent à soutenir une connectivité abordable, en particulier dans les zones rurales.

Une technologie importante à prendre en compte est l'intelligence artificielle (IA), qui est devenue une priorité absolue au cours des dernières années. Elle transforme nos économies et notre vie quotidienne à un rythme rapide, offrant de nouvelles opportunités mais posant également de nouveaux risques qui doivent être gérés.

Dans ce contexte, l'UE soutient les initiatives visant à promouvoir l'inclusion et à atténuer l'exclusion numérique. Par exemple, l'Alliance pour les technologies des langues EDIC se concentre sur l'accès linguistique et culturel, en utilisant l'IA pour surmonter les obstacles et élargir l'accès aux citoyens qui, sans cela, seraient exclus. L'accessibilité dès la conception est également une priorité de longue date. L'initiative phare AccessibleEU, lancée en 2023, va au-delà des exigences de base de la Directive sur l'accessibilité du Web [41] afin de promouvoir des services publics inclusifs et de mettre en œuvre de bonnes pratiques dans tous les États membres.

[34] PISA, Commissioneuropéenne,https://digital-skills-jobs.europa.eu/fr/actions/initiatives-europeennes/programme-pisa-evaluation-internationale-des-etudiants

[35] Enquête européenne sur la formation et l'apprentissage : développement et collecte de données. (2022), CEDEFOP. https://www.cedefop.europa.eu/fr/a-propos-du-cedefop/marches-publics/enquete-europeenne-sur-la-formation-et-l-apprentissage-elaboration-et-collecte-de-donnees

[36] Union des compétences, CE. https://commission.europa.eu/topics/eu-competitiveness/union-skills_fr

[37] https://erasmus-plus.ec.europa.eu/fr

[38] https://european-social-fund-plus.ec.europa.eu/fr

[39] https://commission.europa.eu/business-economy-euro/economic-recovery/recovery-and-resilience-facility_fr?prefLang=fr

[40] Loi sur les infrastructures Gigabit, Commission européenne. https://digitalstrategy.ec.europa.eu/en/policies/gigabit-infrastructure-act

[41] Directive - 2016/2102 (2016).https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj

La confiance et l'autonomisation sont également au cœur de l'inclusion. Le portefeuille européen d'identité numérique, adopté en 2024, et divers portefeuilles nationaux actuellement en cours de lancement permettent aux citoyens, en particulier aux groupes vulnérables et aux personnes âgées, d'accéder à leurs dossiers médicaux et aux services publics en un seul endroit sécurisé. Ces outils sont particulièrement importants pour les aidants, qui peuvent être autorisés à agir au nom d'une autre personne.

Ces services devenant de plus en plus transfrontaliers, il est essentiel de veiller à ce qu'ils fonctionnent de manière transparente dans toute l'UE. C'est le rôle du Règlement pour une Europe interopérable [42], adopté en 2024, qui soutient la fourniture de services publics numériques via un portail européen unique, réduisant ainsi la fragmentation et améliorant l'accessibilité pour tous.

Quelles stratégies ont été mises en œuvre ou sont prévues pour lutter contre la fracture numérique en Europe ? Quels sont les résultats actuels de ces stratégies et/ou législations ?

Au niveau national, de nombreux États membres disposent de projets d'inclusion, mais ceux-ci sont souvent fragmentés et ne ciblent pas spécifiquement les groupes à faibles revenus ou les personnes âgées. Parmi les initiatives exemplaires, on peut citer :

- En Finlande, l'« Égalité dans la technologie » des femmes et des filles en Science, Technologie, Ingénierie et Mathématiques (STEM).
- En Slovénie, des salles de classe numériques mobiles existent pour les seniors. La Slovénie, petit pays dont la population est répartie dans des zones difficiles d'accès, utilise une camionnette qui se rend dans les villages et les régions reculées pour dispenser des formations en compétences numériques aux personnes âgées, couvrant à la fois les compétences numériques de base et avancées. Un exemple notable est celui d'une personne âgée de plus de 80 ans qui, après avoir participé au programme, a lancé une start-up.
- Tarifs sociaux belges pour la connectivité : la Belgique est l'un des rares États membres à proposer des tarifs sociaux pour la connectivité. Ce programme permet aux groupes vulnérables d'accéder à Internet à des tarifs réduits.
- En Pologne, il y a des réseaux nationaux d'éducation et des initiatives de sensibilisation du public aux droits numériques.

Malgré ces efforts, des lacunes en matière de connectivité subsistent.

[42] Règlement sur l'interopérabilité en Europe, l'UE.https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/display/EUDIGITALIDENTITYWALLET/EU+Digital+Identity+Wallet+Home

[43] Simbioza Mobiln@ – une salle de classe mobile sur roues. (24 juillet 2023). Plateforme numérique de compétences et d'emplois.https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/inspiration/good-practices/simbioza-mobiln-mobile-classroom-wheels

Au niveau de l'UE, le **Gigabit Infrastructure Act** [44] (pleinement applicable à partir de novembre 2025) vise à garantir une connectivité abordable pour tous. Les dispositions relatives au service universel sont régies par le Code européen des communications électroniques (CECE). Le CECE stipule que les États membres doivent s'assurer que les consommateurs sur leur territoire aient accès, en tenant compte des conditions nationales (abordabilité et/ou disponibilité), à des services à très haut débit adéquats. En mars 2024, le BEREC a publié un rapport compilant les meilleures pratiques des États membres dans la définition de l'accès à très haut débit adéquat et dans la garantie de l'abordabilité, notamment pour les utilisateurs à faible revenu ou ayant des besoins particuliers. L'objectif est de garantir que tous les citoyens puissent effectuer des tâches en ligne de base, telles que l'accès à l'eGovernment, l'apprentissage en ligne et la communication. [45]

Le **portefeuille européen d'identité numérique** [46], adopté en 2025, vise à protéger les citoyens, y compris les personnes âgées, contre l'utilisation abusive des données. De plus, la **loi sur l'IA** [47] aborde les défis liés à la désinformation, aux deepfakes et aux menaces technologiques potentielles.

L'accélérateur des meilleures pratiques (Best Practice Accelerator) est une initiative menée par les États membres, soutenue par la CE, visant à faciliter l'échange de politiques numériques efficaces. Elle s'articule autour de trois groupes thématiques, dont celui des compétences numériques est le plus actif. Les États membres partagent leurs mesures via un référentiel commun et en discutent dans le cadre d'ateliers dédiés. Nous observons déjà les premiers exemples d'États membres reproduisant les pratiques réussies d'autres États membres. Par exemple, en avril 2025, nous avons organisé un atelier consacré aux femmes dans le secteur du numérique. Cette initiative était particulièrement intéressante : lors de chaque session, trois ou quatre États membres partagent deux à trois exemples de bonnes pratiques ou de stratégies concrètes traitant directement un enjeu spécifique. Ils abordent, par exemple, la question de l'accès limité aux services numériques pour les personnes âgées et proposent des solutions adaptées.

De plus, nous recueillons également les défis dans le cadre de cette initiative. La collaboration s'effectue avec les administrations publiques, ce qui permet l'échange desolutions entre les États membres. L'objectif de ces mesures est de garantir qu'ellessoient mesurables, reproductibles, efficaces et durables dans le temps.

[44] Règlement - UE - 2024/1309 (2024).https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1309/oj/eng

[45] Commission européenne (2024), Décennie Numérique en 2024 : Mise en œuvre et perspectives – Partie 2/2, Document de travail de la Commission, p. 100.https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/library/digital-decade-2024-implementation-and-perspective

[46] Portefeuille d'identité numérique de l'UE Accueil - Portefeuille d'identité numérique de l'UE https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/sites/display/EUDIGITALIDENTITYWALLET/EU+Digital+Identity+Wallet+Home

[47] Règlement - UE - 2024/1689 - FR - EUR-LEX. (2024).https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng

Dans quelle mesure votre DG peut-elle agir en matière d'inclusion numérique ?

La DG CNECT s'articule essentiellement autour d'un cadre législatif connu sous le nom de Programme politique pour la décennie numérique [48]. Ce programme est suivi et maintenu grâce à une série de recommandations adressées à chaque État membre et également à un niveau horizontal dans toute l'Europe. Ces recommandations portent notamment sur les compétences numériques, la couverture rurale, les infrastructures de connectivité, la numérisation des entreprises, ainsi que l'adoption et l'accessibilité des services publics numériques. Un rapport sur l'état d'avancement de la décennie numérique est publié chaque année. Ce rapport évalue les progrès réalisés sur la base d'indicateurs de performance clés (IPC) dans les quatre domaines fondamentaux du Programme politique pour la décennie numérique : les compétences numériques, les infrastructures numériques, la numérisation des entreprises et les services publics numériques.

Le dispositif de financement comprend plusieurs programmes clés, notamment **le Programme pour l'Europe numérique », le mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) et la Facilité pour la reprise et la résilience (FRR)**. Ces initiatives soutiennent, entre autres, une connectivité abordable et sécurisée, l'adoption par les entreprises de technologies numériques avancées et le déploiement de services publics numériques à fort impact. L'un des principaux objectifs est de fournir un accès Wi-Fi dans toutes les communes, afin de garantir un accès gratuit et ouvert à Internet pour tous. En outre, l'accent est mis sur l'amélioration des compétences numériques, la reconversion professionnelle et le renforcement des services numériques essentiels. L'UE encourage également les mécanismes d'apprentissage entre pairs, tels que **l'accélérateur de bonnes pratiques**, et soutient la collaboration par le biais des **Consortiums européens d'infrastructures numériques** [49]. En outre, **l'Alliance pour les technologies linguistiques** [50] est l'une des nombreuses initiatives visant à améliorer les compétences numériques, y compris les compétences en matière de cybersécurité.

De plus, la **Déclaration sur les droits et principes numériques** [51] reste une ligne directrice fondamentale pour promouvoir l'inclusion et l'égalité d'accès aux opportunités numériques dans toute l'Union.

[48] Programme politique pour la Décennie numérique 2030. (2023). Façonner l'avenir numérique de l'Europe. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-policy-programme-2030

[49] Consortium européen pour les infrastructures numériques, CE. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/edic

[50] L'Alliance pour les technologies linguistiques EDIC. https://alt-edic.eu/

[51] Déclaration européenne sur les droits et principes numériques, CE. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/european-declaration-digital-rights-and-principles

Comment l'Union européenne peut-elle agir pour soutenir l'inclusion numérique des personnes âgées et de leurs aidants ? Y a-t-il une mesure d'action que vous qualifieriez de réussie ?

Malgré les lacunes existantes, il existe également des opportunités importantes. Pour la première fois, la Décennie numérique dresse un tableau clair de la situation actuelle, avec des indicateurs clés de performance (ICP) bien définis. Nous avons désormais une idée précise du rythme de progression et de nos objectifs d'ici 2030. Si les tendances actuelles montrent que des efforts supplémentaires sont nécessaires, la Décennie numérique nous dote des outils de gouvernance, des objectifs communs et des mécanismes de collaboration qui nous permettront d'agir de manière décisive.

Des initiatives telles que SKILLS TO CONNECT et l'apprentissage structuré entre pairs par le biais du **Best Practice Accelerator** (BPA) démontrent que les États membres ne travaillent pas de manière isolée. Ils apprennent les uns des autres, adaptent les solutions et créent ensemble une dynamique.

Des progrès considérables ont été réalisés, et les prochaines étapes consistent à approfondir l'analyse qualitative, à identifier les défis spécifiques et à développer des solutions plus ciblées, transférables et évolutives. L'objectif est de garantir que les mesures d'inclusion atteignent les personnes là où elles se trouvent, d'une manière qui réponde à leurs besoins, que ce soit dans une grande ville ou dans un village isolé.

L'UE promeut fermement l'inclusion en tant que droit fondamental, quel que soit l'âge. Il est bien connu que les personnes âgées sont souvent confrontées à un manque de confiance dans le numérique, à des contraintes financières et à un accès limité aux outils numériques. Pour relever ces défis, l'UE a mis en place plusieurs instruments politiques et législatifs.

L'un des cadres clés est la Déclaration des droits et principes numériques, renforcée par la gouvernance de la Décennie numérique. En outre, l'UE a mis en œuvre des mesures de soutien ciblées axées sur les compétences numériques de base et l'apprentissage tout au long de la vie. Cet engagement est soutenu par des mesures concrètes, notamment l'Union des compétences [52], qui met fortement l'accent sur les compétences numériques de base et l'apprentissage tout au long de la vie.

L'UE soutient également le développement de services publics numériques inclusifs et d'une connectivité améliorée. De nombreuses bonnes pratiques sont collectées et mises en évidence via la Plateforme Compétences Numériques et Emploi. De plus, les Prix Européens des Compétences Numériques [53] célèbrent les contributions exceptionnelles de projets et d'organisations dédiés à donner les moyens aux individus de maîtriser les compétences numériques essentielles, par exemple des initiatives d'alphabétisation numérique pour les personnes âgées.

[52] Syndicat des compétences, CE. https://commission.europa.eu/topics/eu-competitiveness/union-skills_fr

[53] Digital Skills Awards, https://digital-skills-jobs.europa.eu/en/european-digital-skills-awards-2025

Le Best Practice Accelerator met en avant des projets à fort impact, tels que Mobile Heroes en Slovénie, qui dispense des formations numériques de base et avancées directement dans les villages isolés. En Slovaquie, l'initiative Digitálni seniori combine une formation en présentiel et en ligne avec la mise à disposition gratuite de tablettes et de données. **En Allemagne, le DigitalPakt Alter** [54] gère environ 300 centres locaux afin d'aider les personnes âgées à améliorer leurs compétences numériques. D'autres projets, tels que **Emmaüs Connect** en France, proposent un accompagnement personnalisé et une formation aux compétences numériques pour les seniors vivant en zone rurale.

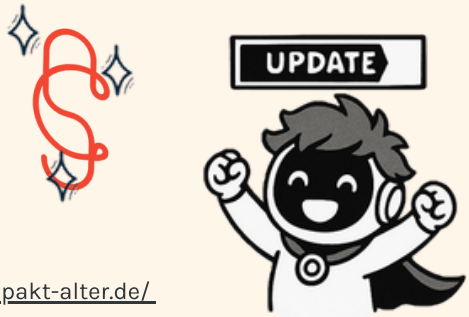
Le **Centre AccessibleEU** [55], lancé en 2023, est une initiative phare visant à promouvoir des services publics accessibles et une conception inclusive. Ce centre propose plus de 300 bonnes pratiques en matière d'accessibilité et d'inclusion numérique.

Enfin, une relation de coopération et d'entente mutuelle entre les générations, au sein d'une société de plus en plus numérique, constitue une question très importante liée à un sujet actuellement soumis à une consultation publique par la Commission européenne : l'équité intergénérationnelle [56]. Chacun(e) est chaleureusement invité(e) à contribuer en partageant ses idées. De plus, la stratégie d'équité intergénérationnelle, prévue pour le premier trimestre 2026, est l'un des résultats clés de l'Union des compétences.

Et ce ne sont là que quelques exemples.

Bien sûr, des défis subsistent. Certaines mesures restent fragmentées ou trop limitées dans leur portée, et les citoyens âgés sont de plus en plus nombreux à demander davantage d'aide humaine pour accéder aux services publics numériques et apprendre à les utiliser. Il est essentiel de répondre à cette demande pour améliorer la confiance, la facilité d'utilisation et l'inclusion.

Néanmoins, la direction à suivre est claire et les outils sont en place. Grâce à un engagement commun, à une collaboration transfrontalière et à un soutien ciblé, nous ne partons pas de zéro, mais nous nous appuyons sur des bases solides. La Décennie numérique nous fournit non seulement une feuille de route, mais aussi les moyens de réaliser de réels progrès, et la dynamique est déjà en place.



[54] DigitalPakt Alter, https://www.digitalpakt-alter.de/

[55] AccessibleEU Centre - Forum européen des personnes handicapées, https://www.edf-feph.org/projects/accessibleeu-centre/

[56] https://citizens.ec.europa.eu/intergenerational-fairness_fr

6. Remerciements

La réalisation de ce livre blanc est le fruit du support de nombreuses personnes. Nous souhaitons les remercier très chaleureusement.

- Alexandra Martin, Croix Rouge Compétence Nouvelle-Aquitaine
- Camille Coiral, Croix Rouge Compétence Nouvelle-Aquitaine
- Françoise Kemajou, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS
- Tom Valentin, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS
- Xavier Rodrigues, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS
- Sanjin Plakalo, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS
- Delphine Marcenac, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS
- Adèle Fourny, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS
- Emanuel Cunha, Obra Diocesana de Promoção Social (ODPS) Porto
- Diana Cancela, ODPS Porto
- Carina Oliveira - Reformers Porto
- Elia Hilbert, Centrale de Services et Soins à Domicile (CSD) de Bruxelles
- Lauriane Verspecht, CSD de Bruxelles
- Stephane Heymans, CSD de Bruxelles
- Sabrina Albayrak, Arbitryum
- Eloïse Dufrenne, Arbitryum
- Mohsine Louafi, Arbitryum
- Christelle Roulet, Pôle Seniors au CCAS de la Ville de Limoges
- Xavier Ribière, Pôle Action sociale au CCAS de la Ville de Limoges
- Martine Gruère, Association OLD'UP
- Arne Kenis, Maison de Repos des Ursulines Bruxelles
- Carina Oliveira, Association Reformers Porto
- Commission européenne, Direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies, Coordination de la Décennie Numérique (CNECT.B.2)
- Sophie Alex-Bacquer
- Denis Stokkink
- Jan Lite, BoostIT Hackademy Bruxelles
- Neo-Connect, super héro créé par Jan Lite
- Andy Lisisa, BoostIT Hackademy Bruxelles
- Anouar Begdouri, BoostIT Hackademy Bruxelles

Fruit du projet européen SKILLS TO CONNECT, ce livre blanc rend visible la problématique de l'illectronisme chez les publics cibles du projet - les professionnels d'accompagnement des seniors et chez les seniors - et les facteurs qui contribuent à leur exclusion numérique.

Ce livre blanc nous permet de montrer que nos publics cibles peuvent être des citoyens numériques actifs, de proposer des recommandations à nos décideurs et à sensibiliser aux enjeux de la lutte contre l'illectronisme et de la promotion de la sobriété numérique et formuler des recommandations concrètes.

C'est pour qui ?

Pour les décideurs qui portent les politiques numériques et de grand âge. Mais aussi pour toute personne concernée par la thématique de l'illectronisme, notamment des séniors.

Mené d'octobre 2023 à novembre 2025 et soutenu par le programme européen Erasmus+, le projet SKILLS TO CONNECT vise à concevoir des ressources pour former et outiller les vise actuels et futurs professionnels qui accompagnent les séniors d'acquérir des compétences numériques de base.

Tous les résultats du projet SKILLS TO CONNECT sont disponibles sur le site du projet ou en contactant les partenaires du projet : https://skills-to-connect.eu/

Cofinancé par l'Union européenne

Le contenu de cette publication n'engage que son auteur et relève de sa seule responsabilité. La Commission européenne n'accepte aucune responsabilité quant à l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Référence du projet : 2023-1-FR01-KA220-VET-000153542