



**HAL**  
open science

# Réduire "l'illectronisme" des seniors en France pour lutter contre leur exclusion sociale

Jennifer Couble

► **To cite this version:**

Jennifer Couble. Réduire "l'illectronisme" des seniors en France pour lutter contre leur exclusion sociale. Sciences de l'Homme et Société. 2021. dumas-03575173

**HAL Id: dumas-03575173**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03575173v1>**

Submitted on 15 Feb 2022

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



# MÉMOIRE DE RECHERCHE

*Master 2*

*Spécialité « Information Communication »*

**Réduire « l'illectronisme » des seniors  
en France pour lutter contre leur  
exclusion sociale**



**Par Jennifer COUBLE**

Sous la direction de Mme Marion ROLLANDIN

*Année : 2020-2021*



## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont apporté une aide précieuse dans la réalisation de ce mémoire de recherche.

Je souhaiterais tout d'abord remercier l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'UFR Langues, Cultures et Communication de l'Université d'Auvergne qui m'a accompagné depuis le début dans la construction de ce projet de fin d'études.

J'aimerais ensuite remercier tout particulièrement ma directrice de mémoire, à savoir Madame Marion ROLLANDIN, qui s'est toujours montrée disponible et à l'écoute lors de l'élaboration de ce mémoire.

Je tiens également à exprimer toute ma reconnaissance aux différentes personnes des Espaces Publics Numériques qui m'ont aidé à faire mon enquête pour mener à bien ce travail de recherche :

- ❖ L'association L'Âge d'Or à Grenoble
- ❖ L'association l'ASCM à Montaudran
- ❖ L'association E-Seniors à Paris
- ❖ La Médiathèque de Senlis dans les Hauts-de-France
- ❖ Le réseau des Médiathèques de Drancy, Dugny, Le Bourget en Île-de-France

Je voudrais enfin remercier ma famille et mes amis qui m'ont soutenu et encouragé durant toute la réalisation de ce mémoire.

J'espère que ma production sera profitable pour faire avancer le problème de société que j'ai choisi de traiter et qu'elle répondra aux attentes de toutes les personnes qui m'ont aidé.

## SOMMAIRE

INTRODUCTION .....	9
ÉTAT DE L'ART .....	12
I) Description de la situation d'« illectronisme ».....	12
A. Des inégalités d'usages au numérique et non plus d'accès .....	12
B. Le nouveau terme d'« illectronisme » .....	13
C. Les seniors : une cible particulièrement touchée par l'« illectronisme » .....	14
D. Un « illectronisme » qui peut mener tout droit vers l'exclusion sociale des seniors .....	15
II) Analyse des causes de l'« illectronisme » .....	16
A. Une évolution croissante du numérique depuis le milieu des années 90 .....	16
B. Le numérique s'impose à présent dans le quotidien de tous les Français .....	17
C. Des stéréotypes ancrés depuis des années sur la relation des seniors au numérique .....	19
D. Les seniors ont grandi dans un autre environnement non basé sur le numérique .....	20
E. Les seniors ont des craintes vis-à-vis du numérique .....	21
III) Analyse des solutions pour réduire l'« illectronisme » .....	22

A. Le rôle de la famille dans l'apprentissage du numérique chez les seniors Français .....	22
B. Le rôle de l'État dans la réduction de l'« illectronisme » chez les seniors Français .....	23
C. Les Espaces Publics Numériques : acteurs des formations au numérique chez les seniors .....	23
D. L'intégration des Espaces Publics Numériques dans les bibliothèques au fil des années .....	25
E. Les associations : un autre acteur des formations au numérique chez les seniors .....	27
F. Les limites des structures de formation étudiées .....	28
 CADRAGE THÉORIQUE .....	 30
 HYPOTHÈSES .....	 33
 EXPLICATION DE MON ENQUÊTE .....	 34
 RÉVISION DE MON ENQUÊTE .....	 35
 MÉTHODOLOGIE DE MON ENQUÊTE .....	 37
I) Analyse sémiologique des sites web des EPN .....	38
II) Les questionnaires .....	39
A. L'échantillon .....	40
B. La construction des questionnaires .....	40

III)	L'observation .....	42
	A. L'association L'Âge d'Or .....	43
	B. L'association l'ASCM.....	43
ANALYSE DES RÉSULTATS .....		44
I)	Résultats de l'analyse sémiologique des sites web des EPN .....	44
	A. Analyse sémiologique des sites de chaque EPN .....	44
	B. Synthèse de l'analyse sémiologique des EPN .....	57
II)	Résultats des questionnaires .....	60
	A. Présentation des cinq EPN .....	60
	B. Présentation de l'analyse des questionnaires .....	61
	I- L'inscription des seniors dans les EPN .....	62
	A- Une réelle volonté des seniors de s'inscrire à une formation au numérique.....	62
	B- Les freins à l'inscription .....	64
	II- Les formations numériques des seniors dans les EPN .....	65
	A- Description des formations numériques .....	65
	B- Appréciation et utilité de ces formations .....	67
	C- Les limites de ces formations .....	74
III)	Résultats de la phase d'observation .....	80
	A. Première observation : association L'Âge d'Or .....	80

B.	Seconde observation : association l'ASCM .....	82
C.	Comparaison des résultats de la phase d'observation avec les résultats de l'analyse des questionnaires .....	83
	<b>BILAN DE MON ENQUÊTE QUALITATIVE .....</b>	<b>84</b>
I)	Rappel de mes hypothèses .....	84
II)	Validation ou non de mes hypothèses .....	85
	<b>MISE EN PERSPECTIVE DE MA RECHERCHE EMPIRIQUE AVEC LA REVUE DE LA LITTÉRATURE .....</b>	<b>90</b>
I)	Bilan de la situation actuelle des seniors français vis-à-vis du numérique .....	91
A.	L'« illectronisme » : un mot pour expliquer les difficultés liées au numérique chez les seniors .....	91
B.	Les causes de l'« illectronisme » chez les seniors sont légitimes .....	92
C.	Les seniors dépassent leurs craintes face à l'apprentissage du numérique .....	94
II)	Les forces et faiblesses des structures de formation .....	95
A.	Les forces des structures de formation .....	95
1.	Les formations sont adaptées aux seniors... ..	95
2.	... et sont efficaces pour réduire leur « illectronisme » .....	96

3. Les formations incluent les seniors dans la société et sont vectrices de relations sociales .....	98
B. Les faiblesses des structures de formation .....	99
1. Une communication à améliorer .....	99
2. Les difficultés des seniors persistent .....	100
3. L'organisation des formations n'est pas optimale .....	101
4. Le numérique évolue sans cesse .....	102
5. Les formations au numérique dans les EPN ne se renouvellent pas assez .....	103
6. Les sites web en général ne sont pas adaptés aux seniors .....	104
CONCLUSION .....	106
BIBLIOGRAPHIE .....	111
SITOGRAFIE .....	113
ANNEXES .....	114
TABLE DES MATIÈRES .....	148

## INTRODUCTION

Depuis la deuxième moitié des années 90, un nouvel outil a fait son apparition en France : l'Internet. Ce gigantesque système de télécommunications informatiques développé à l'échelle mondiale va alors prendre une ampleur considérable. En trente ans, l'Internet n'a cessé de croître. Il s'est immiscé dans la vie de tous et est devenu totalement indispensable dans le quotidien de chacun, parfois même malgré nous. Indispensable au point de changer nos moyens de communication, notre manière de nous informer, notre vision des choses sur le rapport de l'Homme à la machine, en outre, nos modes de vie dans leur intégralité. Aujourd'hui, on entend souvent le terme « numérique » pour désigner le Web. Nous verrons plus tard, au cours de ce mémoire de recherche, la signification exacte de ce mot. Mais si le numérique s'est imposé dans la société française, cela ne signifie pas pour autant que tous les Hommes possèdent les compétences nécessaires pour le maîtriser.

En effet, le numérique est omniprésent, il est désormais simple de se procurer un outil pour accéder à l'Internet : ordinateur, smartphone, tablette, etc. N'importe lequel de ces derniers nous offre la possibilité d'effectuer une recherche sur le Web en un seul clic. Nonobstant, encore faut-il savoir utiliser l'un de ces outils numériques. Certains diront que cela est chose aisée mais beaucoup d'autres relèveront leurs difficultés d'utilisation. C'est le cas pour de nombreuses personnes tous âges confondus, peu importe le genre, la culture, la religion, etc. Encore aujourd'hui, une multitude de Français se retrouve devant des outils numériques sans réellement savoir les utiliser. Dans mon environnement, j'ai eu l'occasion d'observer ce constat, et j'ai décidé d'en faire une réflexion profonde et concrète dans ce mémoire de recherche.

Depuis de nombreuses années, j'ai pu noter à de nombreuses reprises les difficultés rencontrées quant à l'utilisation du numérique chez de nombreuses personnes de mon entourage. Des difficultés pour se servir des outils numériques, pour effectuer une recherche sur l'Internet, pour communiquer virtuellement avec des proches, etc. Ceci pourrait paraître anodin puisque nous pourrions nous dire que l'utilisation du numérique n'est pas un besoin vital. Certes, ceci est tout à fait exact, néanmoins, si savoir se servir des outils numériques n'est pas vital, ceci est tout de même devenu un véritable besoin au cours des dernières années. Au début des années 2000, un manque de compétences numériques pouvait être perçu comme une simple différence, mais à présent, ceci devient un véritable handicap pour les personnes concernées. En effet, notre environnement quotidien tend à se dématérialiser de plus en plus chaque jour : au niveau administratif, au niveau communicationnel, etc. On comprend donc parfaitement à quel point il est maintenant important de savoir utiliser le numérique. Face au grand nombre de personnes qui avait des lacunes par rapport à l'utilisation des outils numériques dans mon entourage, ou dans mon environnement de façon plus globale, j'ai compris que ce problème n'était pas isolé et qu'il devait donc être traité. J'ai alors décidé d'effectuer quelques recherches sur le manque de compétences numériques. Celles-ci m'ont très rapidement amené à découvrir un terme que je ne connaissais pas : « l'illectronisme ». Ceci désigne « la difficulté à utiliser l'Internet dans la vie de tous les jours » (Hassani, 2019,

p.2). De plus, bien que « l'illectronisme » concerne tous les âges, j'ai tout de même pu constater qu'une partie de la population était davantage touchée par ce problème. Effectivement, j'ai remarqué que parmi les nombreuses personnes qui me demandaient de l'aide quant à l'utilisation du numérique, il y avait en majorité des personnes de 60 ans et plus. Aussi, mes différentes recherches sur ce nouveau terme « d'illectronisme » m'ont confirmé que les seniors souffraient d'autant plus de ce phénomène. Il m'est alors apparu indéniablement cette réflexion à l'esprit : « l'illectronisme » chez les seniors représente un réel problème de société et j'ai ainsi décidé de me concentrer sur cette cible. Je me devais donc de réaliser un mémoire de recherche en lien avec ce constat afin d'apporter des solutions pour réduire ce phénomène. Il me tenait particulièrement à cœur d'étudier ce problème car je sais pertinemment que « l'illectronisme » peut devenir un handicap de plus en plus important dans les années à venir, et qu'il peut mener tout droit à l'exclusion sociale des personnes âgées. L'étude et le traitement de ce phénomène se révèlent donc être très important pour la société, mais également pour les Sciences de l'Information et de la Communication puisque les professionnels de la communication se doivent de développer des sites internet adaptés aux seniors.

Nous l'avons compris, « l'illectronisme » est un phénomène d'actualité qui touche un grand nombre de personnes et tout particulièrement les seniors. Aussi, la société française est aujourd'hui vieillissante, les personnes âgées représentent une grande partie de la population. Il semble donc évident que les seniors constituent un public cible pour de nombreux professionnels de la communication. Or, la dématérialisation des supports d'information règne en maître depuis plusieurs années. C'est ainsi que « l'illectronisme » pose réellement problème. En effet, il faut être capable de toucher une cible via le numérique alors que celle-ci rencontre encore aujourd'hui de très grandes difficultés quant à son utilisation. De plus, la quasi-totalité des organismes Français tendent à suivre cette tendance de dématérialisation, c'est le cas notamment pour les impôts qui demandent à présent de faire sa déclaration en ligne. Par conséquent, de nombreux seniors peuvent se retrouver exclus de la société. En effet, s'ils ne savent pas se servir des outils numériques, alors ils ne pourront non seulement pas s'informer, mais ils ne pourront pas non plus effectuer les diverses démarches administratives qui leurs sont imposées, communiquer avec le monde extérieur, etc. On constate donc que « l'illectronisme » chez les seniors représente d'une part, un véritable problème pour les seniors eux-mêmes puisque leur manque de compétences numériques les mène tout droit vers une exclusion sociale presque certaine, et d'autre part un enjeu pour les professionnels de la communication puisqu'ils doivent s'adresser à une cible mal formée au numérique par l'intermédiaire des outils technologiques. En outre, le numérique s'impose à tous, aux seniors y compris, et « l'illectronisme » apparaît alors irrémédiablement comme un problème majeur pour la société. S'il est primordial que les personnes âgées soient formées, il est également important que les professionnels adaptent leur communication à cette cible s'ils veulent la toucher. Cela peut se traduire par la conception de sites internet plus simples d'utilisation, plus ergonomiques, etc. Pour régler le problème de « l'illectronisme » chez les seniors, il faut donc avoir pour objectif de le réduire afin d'éviter au maximum leur exclusion sociale.

Lorsque l'on parle de réduire « l'illectronisme », on entend par là qu'il faut tenter de diminuer ce phénomène au maximum. En effet, il paraîtrait totalement utopiste de croire que l'on puisse vivre dans une société où tous les seniors sans exception possèderaient des compétences numériques sans ne plus rencontrer aucune difficultés. Nous devons donc rester lucides et tendre plutôt vers une diminution de « l'illectronisme ». Pour cela, il existe diverses solutions telles que la formation des seniors aux nouveaux outils technologiques ou encore l'adaptation des professionnels de la communication à cette cible, etc. L'objectif de ce mémoire sera justement d'étudier et de développer les solutions existantes, et pourquoi pas, en trouver de nouvelles afin de réduire « l'illectronisme ». Le sujet de ce mémoire de recherche se concentrera par conséquent sur les seniors, comme nous l'avons vu précédemment, c'est-à-dire les personnes âgées de 60 ans et plus. En effet, « les seniors s'apparentent classiquement à la population des plus de 60 ans » (L'enssib, 06/05/2020). Aussi, j'ai décidé de resserrer mes recherches sur le phénomène de l'« illectronisme » autour d'un seul pays qui est la France. En effet, cela me permet de pouvoir étudier ce problème de société beaucoup plus en profondeur si je me concentre sur le territoire national. La finalité de cette étude à travers ce mémoire de recherche est également de pouvoir lutter contre l'exclusion sociale des seniors. Effectivement, leur inclusion dans la société se retrouve menacée à cause de « l'illectronisme » puisque si l'ensemble de la société tend à adopter le numérique et que les personnes âgées ne parviennent pas à suivre ce mouvement, elles se retrouvent alors indéniablement exclues. « Pour vivre en harmonie dans la société numérique actuelle, il faut un minimum de connexions avec les autres, réelles et virtuelles. » (Dou Goarin, 2014, p.2). Nous vivons donc aujourd'hui dans une société numérique et nous comprenons bien que la communication virtuelle joue à présent un très grand rôle dans l'inclusion d'une personne dans la société. Mais afin de traiter mon sujet correctement et le plus en détails possible, je dois avant tout définir une problématique qui sera le fil rouge de mon mémoire.

Rappelons-le, l'objectif de mon sujet de mémoire de recherche est de réduire « l'illectronisme » chez les seniors en France afin de lutter contre leur exclusion sociale. Ainsi, si nous voulons tenter de diminuer ce phénomène qui touche de nombreuses personnes âgées, nous comprenons tout de suite qu'il faut impérativement former les seniors aux nouvelles technologies. Pour cela, il existe différentes structures en France, qui s'engagent depuis plusieurs années maintenant à améliorer les compétences numériques des seniors, via des cours sur différents supports comme des ordinateurs ou bien des tablettes. Cependant, étant donné que le phénomène d'« illectronisme » persiste encore dans la société d'aujourd'hui, nous pouvons nous demander dans quelles mesures ces structures de formation sont-elles réellement efficaces. Il y avait donc de véritables recherches à effectuer autour de ces structures puisque c'est avant tout grâce à celles-ci que le phénomène d'« illectronisme » peut être réduit. Ma problématique est donc la suivante : dans quelles mesures les structures de formation au numérique aident-elles les seniors à pallier leur « illectronisme » pour les inclure dans la société ? Il s'agira par conséquent de définir quelles sont ces structures afin de les analyser en profondeur et de comprendre comment elles peuvent aider les seniors à améliorer leurs compétences numériques, et donc à les inclure davantage dans la société. Ceci me permettra de savoir de quelle manière les structures de formation agissent-elles pour réduire

« l'illectronisme » chez les seniors en France. Mais cela me permettra également de réfléchir aux améliorations que nous pouvons apporter à ces structures. Au cours de ce mémoire, je vais donc tenter de répondre à la problématique que je viens d'énoncer.

Dans un premier temps, je présenterai mon état de l'art qui découle de mes diverses lectures d'articles et d'ouvrages par rapport à mon sujet. Dans un deuxième temps, je développerai mon cadrage théorique. Enfin, j'émettrai quelques hypothèses personnelles en rapport avec ma problématique et j'expliquerai le type d'enquête que je souhaite réaliser pour répondre au mieux à ma question de recherche.

## ÉTAT DE L'ART

### I) Description de la situation d' « illectronisme »

#### A. Des inégalités d'usages au numérique et non plus d'accès

Depuis l'avènement de l'Internet il y a quelques années, les Hommes ont dû s'adapter à une toute nouvelle société. Une société que l'on qualifie de numérique et qui s'est développée très rapidement, changeant les modes de vie de chacun. Le numérique est maintenant omniprésent dans notre quotidien et nous devons nous adapter à cette nouvelle société dans laquelle il prédomine. Cependant, il n'est pas toujours simple de se familiariser avec les innovations, surtout lorsqu'elles s'imposent et évoluent à vitesse grand V. C'est pourquoi, au fil des années, des inégalités se sont creusées face aux nouvelles technologies, on parle alors de « fracture » ou de « fossé numérique » [...]. Cette notion est largement répandue depuis une dizaine d'années, si bien qu'elle est devenue aujourd'hui un de ces termes à la mode, popularisé tant par les médias que par les milieux politiques et économiques. Communément, l'expression désigne le fossé séparant les personnes qui bénéficient de l'accès à l'information numérique – les « info-riches » – et celles qui demeurent privées des contenus et services que ces technologies peuvent rendre – les « info-pauvres ». » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.5).

Il paraît ainsi important d'étudier l'ampleur de cette fracture numérique qui engendre de nombreuses inégalités entre les Français. « Jusqu'à la fin des années 1990, la notion de fracture numérique de "premier degré" renvoyait seulement aux inégalités liées à l'accès à Internet et au matériel informatique. » (Charmaheh, 2015, p.3). En effet, à cette époque-là, de nombreuses personnes ne possédaient pas les moyens financiers pour se procurer un ordinateur et se connecter à l'Internet. Ainsi, les Français qui avaient assez d'argent se sont retrouvés avec la possibilité d'acquérir des compétences numériques, tandis que les autres ont commencé à accumuler beaucoup de retard dans ce domaine. Mais ces dernières années, la situation a bien changé puisque « plusieurs travaux ont

montré l'existence d'une fracture numérique non plus associée à l'accès mais plutôt aux usages. L'attention s'est progressivement déplacée vers l'observation des écarts liés à une fracture numérique de "second degré" caractérisée par des usages inégaux des technologies numériques. » (Charmarkeh, 2015, p.4). Nous comprenons donc très bien que si l'accès aux nouvelles technologies s'est fortement banalisé, c'est maintenant leur utilisation qui pose problème. Il ne suffit pas de posséder un ordinateur, ou bien une tablette ou encore un smartphone, il faut aussi savoir s'en servir et cela est loin d'être le cas pour tout le monde. En effet, effectuer des recherches sur l'Internet « requiert [...] l'acquisition et la mobilisation d'une série de compétences numériques spécifiques. ». Autrement dit, pour utiliser les nouvelles technologies, il est nécessaire de développer une véritable « culture numérique » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.9). Mais beaucoup de Français ne possèdent pas encore assez de culture numérique pour pouvoir utiliser les outils technologiques aisément. « Du point de vue de la philosophie des techniques, la culture numérique est une culture de l'écrit, l'écriture constituant elle-même un puissant – et complexe – outil technique. Elle doit être apprise de même que tout outil nécessite un apprentissage, non pas forcément pour être utilisé, mais pour être *bien* utilisé. » (Tur, 2015, p.9).

#### B. Le nouveau terme d' « illectronisme »

Nous l'avons compris, il existe aujourd'hui de nombreuses inégalités d'usages face à l'utilisation du numérique entre les Français. Ce manque de compétences numériques a pris une telle proportion, qu'un nouveau terme a vu le jour il y a quelques années, afin de le qualifier : « l'illectronisme ». Ce terme est tout récent puisqu'il « a fait son entrée en 2018 dans le dictionnaire. » (Hassani, 2019, p.2). Il est primordial de bien saisir la signification de ce néologisme étant donné qu'il représente l'élément central de ce mémoire de recherche. « La définition du néologisme "illectronisme", qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique, fut donnée par Élisabeth Noël : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques. » (L'enssib, 29/04/2020). En outre, souffrir d' « illectronisme » signifie manquer de compétences numériques pour pouvoir utiliser les nouvelles technologies facilement et à sa convenance. Posséder des compétences numériques, c'est « savoir quelle information rechercher et quel usage en faire ». C'est « savoir naviguer dans un univers conceptuel complexe, qui n'est pas structuré et stable comme un livre, et de pouvoir trier et synthétiser les informations obtenues. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.9).

Il s'oppose ainsi au terme de littératie numérique. « Selon l'OCDE, le terme de "littératie numérique" [...] pourrait se définir comme étant l'"aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités". » (Gandon, 2020, p.4). Mais la littératie numérique ne s'acquiert pas si facilement. En effet, si l'on veut devenir apte à utiliser les nouvelles technologies dans la vie de tous les jours, il faut tout d'abord trouver le moyen d'acquérir des compétences numériques. « Nous

distinguerons trois compétences principales. Tout d'abord, la compétence informatique, ou instrumentale, qui concerne les aspects techniques et pratiques des outils et du matériel. La deuxième compétence serait la compétence communicationnelle qui consiste à savoir communiquer, c'est-à-dire à utiliser les différents outils de communication du numérique mais qui réside également dans la maîtrise d'un certain nombre de codes sociaux. Enfin, la compétence médiatique (ou informationnelle) relève de l'aptitude à se repérer au sein des ressources numériques, à vérifier la fiabilité du contenu dans le cadre d'une recherche d'informations. » (Gandon, 2020, p.5). C'est ici que le phénomène d' « illectronisme » apparaît. En effet, un grand nombre de personnes ne parviennent pas à acquérir ces compétences indispensables à l'utilisation du numérique, et ce, pour de multiples raisons : manque de formations, difficultés d'apprentissage, etc. L' « illectronisme » peut donc toucher de nombreux Français.

### C. Les seniors : une cible particulièrement touchée par l' « illectronisme »

Mais si l' « illectronisme » peut toucher tous les Français, quel que soit leur âge, il faut savoir que les seniors souffrent tout de même bien plus de ce phénomène. Avant de démontrer que l' « illectronisme » est un problème qui atteint particulièrement les personnes âgées, je pense qu'il est essentiel de donner la définition du terme senior. « Le mot senior indique que l'individu entre dans une nouvelle étape de sa vie et qu'il peut trouver d'autres modes d'identification que le travail. » (L'enssib, 06/05/2020). Il faut savoir que lorsque nous évoquons les seniors, nous faisons généralement référence « à la population des plus de 60 ans mais ce groupe n'est pas uniforme. » (L'enssib, 06/05/2020). En effet, tous les seniors ne sont pas égaux face à l'utilisation du numérique puisque plus un senior va vieillir et plus il est susceptible d'accumuler différents handicaps qui vont le freiner dans son apprentissage des outils technologiques. Nous retrouvons ainsi « les 60-75 ans, qui ont peu recours aux soins, les 75-85 ans qui ont un risque plus élevé de présenter des problèmes de santé et auxquels s'applique le concept de fragilité, et enfin les plus de 85 ans, qui entrent dans le grand âge avec un risque accru de dépendance. » (L'enssib, 06/05/2020). Ainsi, si nous nous intéressons de plus près aux connexions à l'Internet effectuées par les seniors, nous constatons que « le chiffre était de 78 % pour l'ensemble versus 68 % pour les 60-69 ans et 35 % pour les 70 ans et plus. » (L'enssib, 06/05/2020). Cela signifie que plus les seniors vieillissent et moins ils se connectent à l'Internet. Effectivement, plus les seniors ont un âge avancé et plus il leur est difficile d'acquérir des compétences informatiques. La réduction du nombre de connexions en fonction de l'âge est donc le reflet des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans l'apprentissage du numérique.

Nous avons donc compris que les seniors correspondaient à la catégorie de population des 60 ans et plus, et que cette catégorie était segmentée puisque suivant leur âge, les personnes âgées peuvent devenir moins aptes à apprendre le fonctionnement des nouvelles technologies. Nous le savons, « cette fracture numérique dite de "second degré" touche particulièrement les personnes âgées équipées et connectées. » (Charmarkeh, 2015, p.11). En effet, si nous regardons de plus près les chiffres de

l' « illectronisme », nous pouvons faire le constat suivant : « Selon les chiffres de l'enquête CSA, environ 23 % des Français ne sont "pas à l'aise avec le numérique" et déclarent "ne jamais naviguer sur Internet ou bien difficilement". Les chiffres sont de 58 % chez les personnes de 70 ans et plus. » (Gandon, 2020, p.6). Ceci nous démontre que les seniors sont très touchés par le phénomène d' « illectronisme », et surtout bien plus que les autres catégories de personnes. Nous parlons même de « fracture numérique » *grise* (Charmarkeh, 2015, p.4). De plus, « la France comptait en 2012, selon l'insee, 63,35 millions d'habitants, avec un vieillissement tendanciel : les plus de 65 ans représentaient 17,1 % de la population dont plus de la moitié âgée de 75 ans et plus. En 2060, selon les projections, la France comptera 74 millions d'habitants dont 23,6 millions auront plus de 60 ans, soit près d'un Français sur trois. » (L'enssib, 06/05/2020). Nous avons donc affaire à une France vieillissante et un « illectronisme » qui touche fortement les seniors. Ce phénomène s'impose donc comme un problème majeur dans la société d'aujourd'hui.

#### D. Un « illectronisme » qui peut mener tout droit vers l'exclusion sociale des seniors

L' « illectronisme » est un vrai problème pour deux raisons. D'une part, il représente un réel handicap dans le quotidien des personnes concernées. En effet, dans une société quasi totalement dématérialisée, ne pas savoir se servir des outils numériques empêche de pouvoir s'informer, communiquer, ou encore faire des démarches administratives convenablement. « Les personnes âgées [...] n'ayant qu'un usage récréatif d'Internet restent sur le bord du chemin. Alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus *via* Internet ! C'est ce qu'on appelle la "double peine" des publics fragilisés face au tout-numérique. » (Garczynski, 2019, p.3). D'autre part, il est important de soulever l'idée que l' « illectronisme » peut mener à une forme d'exclusion sociale des seniors. Effectivement, si ceux-ci ne peuvent pas communiquer via l'Internet, alors il leur sera difficile de conserver des liens avec autrui. « Internet est désormais un des piliers de nos vies en société. Favoriser l'autonomie des personnes face au numérique est donc pour chacun une clef nécessaire d'intégration et d'émancipation. » (Garczynski, 2019, p.5). Aussi, s'ils ne peuvent pas s'informer par l'intermédiaire du numérique, alors il leur sera difficile de rester au courant des différentes informations qui circulent au sein de la société. « Les difficultés face au numérique renforcent donc les risques d'exclusion sociale des personnes. ». À un tel point que « la Communauté européenne reconnaît d'ailleurs depuis 2006 la compétence numérique comme l'une des compétences clés, au même titre que la lecture et l'écriture. » (Gandon, 2020, p.6). Par conséquent, il est à présent essentiel pour les seniors d'acquérir des compétences numériques afin de ne pas s'exclure de la société, surtout que ceux-ci peuvent déjà très souvent souffrir d'une certaine forme d'isolement.

« Selon une étude menée pour Emmaüs Connect, le numérique permet d'actionner trois leviers d'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté : l'estime de soi, la préservation des liens sociaux et familiaux et l'apaisement psychologique. ». Ainsi, « le fait d'être connecté (avoir une connexion et savoir s'en servir) est donc autant une

nouvelle injonction qu'une condition pour être inséré. » (Garczynski, 2019, p.3). Pour résumer, sans compétences numériques, pas d'inclusion sociale des seniors, c'est pourquoi il est très important de réduire l' « illectronisme ». « Le décloisonnement des seniors passe par une inclusion au niveau numérique, c'est-à-dire qu'il est important de réduire la fracture numérique [...] pour une vie harmonieuse dans la société du XXI<sup>e</sup> siècle. ». « Quel que soit le niveau d'activité des seniors, pour vivre en harmonie dans la société numérique actuelle, il faut un minimum de connexions avec les autres, réelles et virtuelles. » (Dou Goarin, 2014, p.2). La communication en face à face ne suffit donc plus, les personnes âgées doivent aussi avoir des connexions via le numérique pour s'inclure le plus aisément possible dans la société.

## II) Analyse des causes de l' « illectronisme »

### A. Une évolution croissante du numérique depuis le milieu des années 90

Afin de mieux comprendre en détails comment ce phénomène d' « illectronisme » a pu émerger, il est tout d'abord important d'analyser l'évolution de l'Internet depuis le milieu des années 90. « Bien que né vers la fin des années 1960, le réseau des réseaux reste longtemps confiné à des usages essentiellement universitaires. À partir du milieu des années 1990, il s'impose progressivement dans le quotidien comme un vecteur incontournable de la communication, de l'information, des loisirs et des affaires. » (Ghernaouti et Dufour, 2017, p.3). C'est donc seulement à partir du milieu des années 90 que l'Internet a commencé à prendre une réelle ampleur, en se développant à une vitesse fulgurante. « La deuxième moitié des années 1990 est marquée par une agitation médiatique sans précédent autour de l'Internet, puis de ses dérivés notamment le commerce électronique. » (Ghernaouti et Dufour, 2017). Ensuite, les années 2000 ont été marquées par une très forte croissance de l'Internet, qui s'est petit à petit imposé dans la vie de tous. « Vers les années 2005, le Web connaît un nouvel essor, promu sous le nom de *Web 2.0* [...]. L'apparition de nouveaux services comme ceux proposés par les réseaux sociaux, les blogs, [...] modifie en profondeur la communication entre les individus et leurs relations en imposant de nouveaux modes d'interaction. » (Ghernaouti et Dufour, 2017). En l'espace de quelques années seulement, l'Internet a donc changé le monde et s'est imposé dans le quotidien de chacun, qu'on le veuille ou non. On parle aujourd'hui de « société de l'information » (Ghernaouti et Dufour, 2017).

Mais la progression du numérique est loin d'être terminée, bien au contraire. Depuis quelques années maintenant, de nouvelles innovations dérivées de l'Internet sont apparues : « réalité augmentée », « réalité virtuelle », « des intelligences artificielles », « cloud computing », etc (Ghernaouti et Dufour, 2017). Aussi, la société tend à se dématérialiser de plus en plus. « Avec le développement de l'informatique, la médiation humaine tend à être exclue des systèmes. » : « le processus de passage en caisse », « l'établissement des déclarations d'impôt. » (Ghernaouti et Dufour, 2017). « De

nouvelles applications [...] voient le jour chaque semaine, certaines prennent une place prépondérante dans notre quotidien pour communiquer, s'informer, apprendre, effectuer des démarches administratives. » (Gandon, 2020, p.6). De plus, le numérique est maintenant présent sur de multiples supports : ordinateurs, tablettes, smartphones, montres connectées. D'ailleurs, il existe une véritable « croissance de l'utilisation des mobiles », on appelle ceci le « m-commerce » (Gheraouti et Dufour, 2017). En effet, le smartphone est un outil très pratique pour effectuer des recherches sur l'Internet puisqu'on peut le transporter partout, très facilement, et qu'il ne prend pas beaucoup de place. Le numérique continue donc de croître et il continuera de le faire dans les années à venir, de manière très rapide. « Le numérique ne cesse d'évoluer. Nous vivons dans une ère où tout va vite, dans une "société de l'accélération", comme le décrit Hartmut Rosa (2010). » (Gandon, 2020, p.3).

Il est donc parfois difficile de suivre son évolution et de rester au courant de toutes les nouveautés et innovations des nouvelles technologies. Ceci est tout particulièrement vrai pour les seniors qui connaissent déjà un retard significatif quant à l'utilisation du numérique. C'est pourquoi « la journée mondiale des télécommunications et de la société de l'information [...] a vu le jour en 2005, lors de la deuxième phase du Sommet mondial sur la société de l'information. » Il y a ici une « volonté de développer une société de l'information inclusive pour tous les habitants de la planète. » (Gheraouti et Dufour, 2017). Cette journée permet donc chaque année à différents pays de mettre en avant un thème spécifique relatif aux différents défis que pose l'évolution des télécommunications et des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. Mais s'il existe une volonté d'inclure tous les Hommes dans la société de l'information, il n'est toutefois pas si facile de mettre ce projet en place. Effectivement, « En 2017, la part des ménages français ayant accès à Internet était de 86 % (Eurostat, 2018) alors qu'elle n'était que de 14,3 % en 2000. » (Hassani, 2019, p.2). Cependant, si l'accès à Internet est désormais accessible à de plus en plus de personnes, l'« illectronisme » quant à lui persiste, notamment chez les personnes âgées de 60 ans et plus. Pourtant, le numérique continue sa course effrénée et devient totalement omniprésent dans la vie quotidienne de chaque Français.

## B. Le numérique s'impose à présent dans le quotidien de tous les Français

Que l'on sache utiliser le numérique ou non, celui-ci s'impose quand même dans nos vies. En effet, maintenant, « de nombreuses démarches se font uniquement sur Internet : la déclaration de revenus, l'inscription sur les listes électorales... et l'État prévoit une dématérialisation complète des démarches administratives pour 2022. » (Gandon, 2020, p.3). C'est pour cette raison que les seniors doivent impérativement se familiariser davantage avec les nouvelles technologies. Surtout que « le numérique aujourd'hui, ce n'est pas seulement l'ordinateur, les tablettes et les smartphones. Selon Alain Dumais (2014), au sein de ce que l'on nomme les outils numériques s'inscrivent également d'autres outils auxquels on pense moins : les guichets et distributeurs automatiques avec

des écrans tactiles. » (Gandon, 2020, p.9). Ainsi, nous comprenons très bien que si les personnes âgées souhaitent conserver une certaine autonomie et ne pas être exclues de la société, elles doivent absolument s'adapter à celle-ci, basée en grande partie sur le numérique.

Mais si cette société de l'information est arrivée très rapidement, elle avait pourtant été quelque peu prédite. « Daniel Bell, Alvin Toffler ou Zbigniew Brzeziński parlent, à partir des années soixante, d'une "troisième vague" de civilisation, axée sur l'immatériel. » (Breton, 2000, p.33). Aussi, « dès l'origine, le monde des réseaux est étroitement associé à cette promesse [...] d'un univers où la communication aurait [...] une place centrale. » (Breton, 2000, p.45). Enfin, Pierre Levy : « dans les premières décennies du XXI<sup>e</sup> siècle, [...] la majeure partie de la vie sociale empruntera ce médium [le cyberspace] principal milieu de la communication et de la vie sociale. » (Breton, 2000, p.31). Nous pouvons donc nous demander pourquoi nous n'avons pas mieux anticipé la croissance du numérique ? Les formations quant à l'utilisation des nouvelles technologies n'ont peut-être pas été suffisantes ? Peut-être aurait-il fallu développer davantage de formations au numérique dans les milieux professionnels lorsque cela était possible ? Si nous avons mieux anticipé cette évolution, peut-être que le phénomène d'« illectronisme » serait moins important aujourd'hui ?

Quoi qu'il en soit, nous avons aujourd'hui affaire à une société de l'information reposant sur un véritable « culte de l'Internet » (Breton, 2000, p.33). D'ailleurs, « La pratique systématique de la communication par l'intermédiaire des ordinateurs et des réseaux est la réalité concrète du nouveau culte de l'Internet. » (Breton, 2000, p.104). Mais alors, si les seniors souffrent aujourd'hui d'« illectronisme » parce qu'ils ont eu du mal à s'adapter à cette nouvelle société qui s'est développée rapidement, souhaitent-ils vraiment rattraper leur retard, ou bien sont-ils réfractaires face au numérique ?

Si l'on pose cette question aux Français âgés de moins de 60 ans, la plupart répondront sans doute que les seniors ne veulent pas utiliser les nouvelles technologies et que c'est pour cette raison qu'ils accumulent un retard considérable dans l'utilisation de celles-ci. Ceci était vrai il y a quelques années. En effet, « en 1999, les seniors n'avaient peut-être pas le budget nécessaire pour acquérir un outil numérique donc il y avait un problème en termes d'usages mais même ceux qui pouvaient ne voulaient pas car ils n'en voyaient pas l'utilité. Ceci a fait naître les stéréotypes d'aujourd'hui sur les seniors et le numérique. » (De La Garza, Sperandio et Specht, 1999). D'ailleurs, en 1999, une enquête avait été réalisée auprès « d'un échantillon de 129 personnes afin d'obtenir une vue d'ensemble des utilisations réelles des objets techniques du quotidien par une population âgée. » À l'époque, le constat suivant avait été fait : les seniors ne veulent pas utiliser les nouvelles technologies. Celui-ci « tient [...] au fait que les personnes estiment ne pas avoir besoin des objets techniques ou s'inquiètent de l'essor de l'automatisation, qui selon eux conduit à une diminution des emplois, des contacts humains, à une déshumanisation de la société. Ces personnes préfèrent plutôt consacrer leur temps à des activités littéraires (lecture, écriture, théâtre) ou de plein air [...]. Les ordinateurs sont peu utilisés (22 personnes sur 129). » (De La Garza, Sperandio et Specht, 1999, p.10). Il y a plus de 20 ans, les seniors ne voulaient donc pas entendre parler du numérique. Mais peut-être que cela venait d'un manque de communication. Effectivement, peut-être aurait-il fallu mieux expliquer à ces

personnes pourquoi il était si important d'apprendre à utiliser les nouvelles technologies. Nonobstant, les choses ont bien changé. De nos jours, les personnes âgées ne sont, pour la plupart, pas réfractaires au numérique. Au contraire, elles possèdent même une forte volonté de s'améliorer quant à l'utilisation des outils technologiques.

### C. Des stéréotypes ancrés depuis des années sur la relation des seniors au numérique

Depuis quelques années, de nombreux stéréotypes persistent sur les seniors quant à leur relation au numérique. En effet, les Français âgés de moins de 60 ans ont souvent tendance à penser que les seniors souffrent d'« illettrisme » parce qu'ils sont contre le numérique. Certains pensent que les personnes âgées ne font aucun effort pour apprendre à utiliser les nouvelles technologies, et que de toute façon, leur âge représente un handicap. Pour résumer, certains Français pensent que les seniors sont trop vieux pour acquérir de nouvelles compétences, notamment dans le domaine du numérique. Ceci est un phénomène discriminatoire appelé « l'âgisme » – processus selon lequel une personne est stéréotypée et discriminée en raison de son âge (Butler, 1969). » (Dou Goarin, 2014, p.3). Ainsi, « en France comme dans d'autres pays européens, les retraités sont particulièrement stigmatisés : ils sont jugés peu dynamiques, peu consommateurs, réfractaires aux innovations, etc. ». « Les retraités souffrent aujourd'hui de ce rejet social. Ils se voient mis à l'écart des évolutions, notamment numériques, la société préférant injustement leur parler de couches pour adultes ou de maison de retraite plutôt que d'ordinateurs ou de tablettes. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.6). Par conséquent, les seniors sont perçus comme des personnes qui ne peuvent plus apprendre, et surtout pas le numérique, qui peut se révéler être assez complexe et demander quelques efforts pour le maîtriser. Dès qu'une personne âgée souffre d'un quelconque handicap, elle est tout de suite considérée comme inapte à apprendre. « Nous pouvons ainsi prendre l'exemple de défaillances cognitives passagères (oublis, etc.) qui, avec l'âge, ont tendance à être trop vite considérées comme des prémices de maladies de type Alzheimer que comme un épisode passager, poussant les seniors à se catégoriser "défaillants" ou même "séniles" sans recherche plus approfondie. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.7). Ces stéréotypes sont ancrés et il est difficile de faire changer la vision des Français sur le rapport des seniors aux nouvelles technologies. En effet, « nous pouvons craindre qu'une population âgée tournée vers le passé, se révèle incapable de faire les efforts d'adaptation et d'innovation qui seront en tout état de cause nécessaires » écrit ainsi Alfred Sauvy. ». « Résistance à la nouveauté », « résistance au changement », « maintien d'un esprit plus traditionnel » ou encore « appréhension des nouvelles techniques. » (Caradec et Eve, 2002, p.4). Voilà pourquoi les stéréotypes perdurent.

Mais si « dans le discours pessimiste de l'incompatibilité, les personnes âgées seraient dépassées par les technologies numériques ; a contrario, le discours de la familiarité, en vogue aujourd'hui, accrédite l'idée selon laquelle les seniors seraient enthousiastes à l'égard d'Internet. » (Dou Goarin, 2014, p.4). En effet, les seniors ne sont pas inactifs

comme le laisse penser les stéréotypes et ont une véritable volonté d'apprendre les nouvelles technologies. « Les seniors vivent encore pendant presque une génération et souvent ne demanderont pas mieux qu'à rester utiles et actifs. » (Dou Goarin, 2014, p.4). Mais si les personnes âgées veulent tant acquérir des compétences numériques, c'est qu'il existe plusieurs raisons. « Les principales raisons qui incitent les seniors à franchir le cap de l'ère du numérique (Schelling et Seifert, 2010) : formalités administratives, bancaires, de santé ..., lien avec la famille et les amis, faire des rencontres, valorisation de soi [...], passer le temps, faciliter les achats. » (Dou Goarin, 2014, p.3). Le discours qui était vrai en 1999 n'est donc plus d'actualité : les seniors veulent apprendre à bien se servir du numérique afin de rester connecté et de ne pas être exclu socialement. C'est pourquoi « il nous faut [...] aujourd'hui retravailler notre discours à l'attention des retraités. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.8). « Comme le dit Jean-Paul Tréguer, il existe un écart entre les générations, c'est-à-dire que la vie n'est plus comparable à celle d'il y a trente ans (Tréguer, 2007), et les consciences doivent évoluer. C'est aujourd'hui un fait auquel nous nous confrontons avec l'attrait des seniors pour les technologies numériques. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.8). D'ailleurs, on retrouve de plus en plus cette idée de seniors actifs dans le domaine de la communication. Effectivement, « des publicités mettent en scène des personnages âgés dans une situation de familiarité avec des technologies nouvelles et des articles de presse présentent des "seniors" férus de nouvelles technologies ou qui s'y sont récemment convertis. » (Caradec et Eve, 2002, p.5). Les seniors eux-mêmes bouleversent les préjugés. « En meilleure santé que leurs aînés au même âge et plus consommateurs que ces derniers, ils tendent à révolutionner l'image que l'on se fait de la retraite, notamment par leurs usages des nouvelles technologies. » On peut ainsi parler d'eux en évoquant le terme « Boomers in bloom », « *Boomers* fait référence à leur cohorte générationnelle, et *in bloom*, à traduire "en fleur", met en exergue l'importance d'avoir des projets. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.4). Mais si les seniors possèdent une grande volonté quant à l'acquisition de compétences numériques, ceux-ci souffrent tout de même d'« illettrisme » pour plusieurs raisons que nous allons développer dès à présent.

#### D. Les seniors ont grandi dans un autre environnement non basé sur le numérique

« Comme le dit Laurence Le Douarin dans le dixième chapitre de *Vivre les âges de la vie*, "chaque génération serait marquée par une affinité particulière avec certaines technologies, celles qu'elle a découvertes dans son enfance ou dans sa jeunesse" (Le Douarin, 2012). » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.9). Or, les personnes actuellement âgées de 60 ans et plus n'ont pas grandi avec le numérique. En effet, lorsque l'Internet a commencé à réellement se développer dans le milieu des années 90, les seniors qui ont aujourd'hui 60 ans avaient déjà plus de 30 ans. Maintenant « l'extension des compétences et des talents digitaux est une priorité pour les entreprises. » alors qu'avant ce n'était pas le cas dans les sociétés. Donc les anciennes générations n'ont pas vraiment pu développer leurs compétences digitales au sein de leur carrière professionnelle. » (Gheraouti et Dufour, 2017). On comprend ainsi que cette situation est encore pire pour les personnes

qui ont maintenant 70, 80 ou encore 90 ans et plus. Les seniors ont donc dû s'adapter à une nouvelle société qui fonctionne dans sa quasi-totalité avec le numérique, chose qu'ils ne connaissaient absolument pas auparavant. Par conséquent, cela a été très difficile pour « notre cohorte générationnelle, qui n'a découvert les technologies numériques qu'à l'âge adulte. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.9), d'autant plus que l'Internet a évolué très rapidement d'années en années.

Aussi, nous le savons parfaitement, « l'utilisation des outils numériques requiert des compétences particulières » (Gandon, 2020, p.3). C'est pourquoi les seniors continuent de souffrir d'« illectronisme », ils sont nés dans un autre environnement, une société dans laquelle l'Internet n'existait pas encore et ils n'ont ainsi pas grandi avec celui-ci. C'est pour cette raison qu'il leur est difficile d'acquérir une culture numérique. « Le nombre toujours croissant de cours d'informatique à destination des retraités laisse entrevoir les difficultés qu'ils semblent rencontrer. "Les *digital immigrants*" (parents ou grands-parents) devraient s'adapter perpétuellement aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. » (Le Douarin, 2012). Il est difficile d'apprendre et de comprendre l'environnement numérique lorsque nous ne sommes pas nés dedans, comme les « *digital natives* ». La logique, tout comme l'équipement et le vocabulaire demandent un gros travail d'apprentissage avant d'être maîtrisés. Laurence Le Douarin fait ici référence à l'image de l'immigrant qui arrive dans un nouveau pays, et qui doit réaliser un travail constant pour apprendre et s'approprier la culture du pays. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.9). Ceci représente donc le premier frein dans l'apprentissage du numérique chez les seniors en France.

#### E. Les seniors ont des craintes vis-à-vis du numérique

Bien que les seniors puissent être en bonne santé, ils peuvent tout de même être confrontés à un certain nombre de handicaps qui peuvent s'accroître lorsqu'ils vieillissent. « Les principaux freins : santé : problème de mobilité, maladie, perte d'attention et de mémoire..., [...] problème de confiance [...], hétérogénéité : les seniors constituent une population très hétérogène, avec des besoins et des attentes spécifiques et très variés. Ceux-ci dépendent de multiples critères : degré d'autonomie et de dépendance, déficiences éventuelles (auditive, visuelle, motrice, mentale), nature de leur relation avec leurs proches (très présents ou éloignés), rapport à la technologie, parcours professionnel, etc. » (Dou Goarin, 2014, p.6). Comme nous pouvons le constater, l'apprentissage du numérique chez les personnes âgées dépend de multiples facteurs. Selon ceux-ci, les seniors seront plus ou moins aptes à développer des compétences numériques.

Cependant, il est important de relativiser la situation. En effet, si certains seniors cumulent de gros handicaps et se retrouvent donc dans l'incapacité d'apprendre, la plupart d'entre eux sont tout de même aptes à comprendre la culture numérique et donc à progresser dans ce domaine. Ainsi, le frein à l'apprentissage du numérique chez les seniors provient souvent de différentes craintes. En effet, « une incompréhension de la

logique informatique peut engendrer des blocages, des frustrations, voire des peurs. Ces réactions sont souvent associées à un manque de confiance et d'estime de soi. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.19). Ainsi, les personnes âgées ont parfois du mal à sauter le pas et donc à faire la démarche de participer à une formation. « Lorsqu'elles le peuvent, elles intègrent des formations mais on observe combien il peut être difficile d'admettre qu'on a besoin d'être accompagné ou de se former : tout comme la situation d'illettrisme, la situation d'illectronisme isole considérablement les personnes concernées. » (Gandon, 2020, p.6). Toutefois il faut savoir que fort heureusement, bien souvent, de nombreux seniors trouvent le courage de dépasser ces craintes et acceptent donc de se former au numérique.

### III) Analyse des solutions pour réduire l' « illectronisme »

#### A. Le rôle de la famille dans l'apprentissage du numérique chez les seniors Français

Nous l'avons compris, pour réduire l' « illectronisme », les seniors doivent impérativement se former aux nouvelles technologies afin d'acquérir une certaine culture numérique. Pour cela, il existe différentes solutions que nous allons maintenant étudier. Lorsque l'on réfléchit à la formation aux outils numériques pour les personnes âgées, une première solution peut nous venir à l'esprit : le rôle de la famille. Effectivement, « l'un des facteurs essentiels pour l'insertion des seniors dans l'ère numérique restera le facteur humain et social, des formateurs, des amis et de la famille. » (Dou Goarin, 2014, p.8). Ainsi, « Selon l'étude CSA Research, les personnes éprouvant des difficultés se tournent donc vers des personnes ressources, la famille, les enfants par exemple ou les amis. » (Gandon, 2020, p.6). Mais la famille peut-elle vraiment être d'une grande aide dans cet apprentissage ? Selon les auteurs en Sciences de l'Information et de la Communication, pas forcément.

« Contrairement à ce que laissent entendre des notions comme celles de "socialisation en retour" ou de "transmissions ascendantes" ou "à rebours" [...], la circulation d'informations sur les technologies des enfants adultes et des petits-enfants vers leurs parents ou grands-parents retraités demeure, le plus souvent, limitée. » Certes, des savoirs peuvent être transmis par ce biais là, mais ils « restent plutôt rares et sont assez superficiels, davantage de l'ordre de la découverte ponctuelle que de la transmission de savoirs d'usage, et *a fortiori* techniques. » Aussi, un autre problème se pose dans cette méthode : « la difficile instauration d'une relation d'« autorité pédagogique » ascendante au sein de la famille alors même que la transmission des savoirs suppose une telle relation. D'un côté, les petits-enfants ne semblent pas toujours désireux d'entrer dans le rôle de l'enseignant, qui implique d'être patient, de se mettre à la place de l'autre et d'explicitier ses connaissances. De l'autre, les grands-parents résistent à l'idée d'être élèves. » (Caradec et Eve, 2002, p.10). En outre, l'apprentissage du numérique est un véritable travail de transmissions de savoirs et de savoir-faire liés à une culture numérique

bien précise. Le rôle de la famille est donc moindre dans la réduction de l' « illectronisme » chez les seniors en France. Il est donc essentiel d'examiner d'autres solutions.

#### B. Le rôle de l'État dans la réduction de l' « illectronisme » chez les seniors Français

Il y a maintenant quelques années, l'État a pris l'initiative de tout numériser en dématérialisant de nombreuses démarches comme par exemple la déclaration d'impôts. Mais cette décision ne pouvait pas fonctionner sans le développement d'un plan de formation pour les seniors souffrant d' « illectronisme ». « La formation de l'ensemble des Français à l'utilisation du numérique est essentielle pour que notre pays tire pleinement parti des potentialités du numérique, mais également pour prévenir le creusement d'un fossé numérique entre les « natifs du numérique » et le reste de la population. » (EuroCloud France, 11/05/2020). Ainsi, l'État Français a dû réfléchir à différentes mesures afin de former au mieux et le plus rapidement possible les personnes qui ont un retard numérique, en particulier, les personnes âgées.

Voici ce que le gouvernement français prévoit dans son plan de développement de l'économie numérique : « un outil d'aide à l'équipement et de formation aux usages du numérique, à destination des seniors sera expérimenté pour leur permettre d'accéder plus facilement aux réseaux numériques [...] et créer une offre globale "matériel, connexion, formation" [...] pour favoriser la confiance et les usages des TIC auprès des seniors (Besson, 2008). » (Charmarkeh, 2015, p.4). Pour ce faire, « le conseil de modernisation des politiques publiques a validé 10 mesures qui à la fois simplifient les démarches de l'utilisateur vis-à-vis de l'administration, et qui contribuent à une meilleure image de l'état dans le cyber-espace. Ces mesures concernent notamment l'amélioration des sites internet de l'état, la simplification de l'accès aux services publics, notamment via l'adoption d'une charte commune, la dématérialisation des échanges liés à la vie courante et la création d'un portail unique d'accès aux données publiques. » Mais si ces actions planifiées par l'État semblent pertinentes, qu'en est-il réellement ? Par qui les formations au numérique pour les seniors sont-elles dispensées et comment fonctionnent-elles ? C'est ce que nous allons voir dès maintenant dans les paragraphes qui vont suivre.

#### C. les Espaces Publics Numériques : acteurs des formations au numérique chez les seniors

À la fin des années 90, « plusieurs actions ont été mises en œuvre par le Gouvernement afin d'accompagner l'accès aux outils numériques (EuroCloud France, 11/05/2020). Ainsi, « dès 1998, [...], la Caisse des Dépôts et Consignations prenait l'initiative de développer des "Cyber-bases", en collaboration et en soutien financier des collectivités territoriales. ». « Concrètement, ces espaces équipés, souvent accolés à d'autres structures territoriales (notamment des bibliothèques), permettaient l'accès libre à

Internet et proposaient une offre d'initiation et de formation. Ils étaient gérés par des animateurs formés à l'accueil, l'animation et aux technologies numériques. » (Tur, 2015, p.51). Au fil des années, ces Cyber-bases ont continué de se développer. De ce fait, depuis le début des années 2000, celles-ci ont fait beaucoup de chemin. Effectivement, « le déploiement de 6000 points d'accès public sur le territoire (cyberbase) est en cours depuis 2010. Ces espaces sont notamment animés grâce aux portails netemploi et netpublic, aux formations et au passeport pour l'informatique et le multimédia. » (EuroCloud France, 11/05/2020).

Toutefois, depuis quelques années, nous ne parlons plus de Cyber-bases mais d'EPN. Mais alors qu'est-ce que les EPN ? Cet acronyme signifie « Espace Public Numérique », ce sont des « espaces multimédia quels que soient leur organisme de rattachement ou leur source de financement. ». « Une grande partie d'entre eux sont uniquement financés par des subventions municipales ou intercommunales. » (Tur, 2015, p.56). Maintenant, il est important de comprendre à quoi servent les EPN de manière concrète. Un EPN est « un endroit ouvert au public, mettant des ordinateurs à sa disposition pour effectuer des activités informatiques et naviguer sur Internet, avec l'accompagnement d'animateurs. Les types d'EPN peuvent être très diversifiés : associations sociales ou culturelles, bibliothèques communales, centres publics d'aide sociale, [...] maisons de l'emploi, etc. ». Cependant, un EPN « désigne bien plus qu'un point d'accès public à Internet ; c'est aussi et surtout une structure d'accueil, d'accompagnement des utilisateurs, d'aide à la réalisation de projets. ». Le point positif des Espaces Public Numériques est qu'ils « ne constituent pas seulement des dispositifs d'accès public à internet, mais aussi et surtout des lieux dans lesquels on trouve une aide et un accompagnement gratuit dans diverses démarches, comme l'initiation à l'informatique, l'accès aux services en ligne, la recherche d'un logement ou d'un emploi, le soutien à des projets personnels ou collectifs. C'est d'ailleurs leur particularité par rapport à d'autres points d'accès publics à Internet [...] comme les cybercafés. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.16). C'est pourquoi « les Espaces Publics Numériques [...], ont rempli une fonction essentielle d'accompagnement des citoyens à la formation au numérique. » depuis maintenant plusieurs années. En effet, « si, historiquement, ces ateliers ont d'abord concerné les usages de base, et non pas la littératie numérique proprement dite, ils se sont beaucoup diversifiés ces dernières années, faisant une place non négligeable à la recherche et à la critique de l'information, aux usages citoyens de l'Internet, aux réseaux sociaux, aux moyens de collaboration et de partage sur Internet, voire même, dans des cas encore minoritaires, à la sensibilisation aux modèles économiques, techniques et environnementaux des services numériques. ». (Tur, 2015, p.53).

À présent, nous pouvons nous demander à quel type de public sont réservés les EPN. Il est important de préciser que, bien évidemment, « les EPN sont [...] des lieux ouverts et accessibles à tous, mais ils doivent aussi accorder une priorité à des publics dits fragilisés – publics précarisés sur le plan économique et social, personnes âgées, isolées ou handicapées, qui sont davantage exposés aux inégalités. ». (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.16). Par conséquent, il existe « des ateliers spécifiques à destination des demandeurs d'emploi, des scolaires, et, dans une moindre mesure, des publics en situation de handicap ou d'exclusion », nonobstant, « les seniors restent le principal public touché ».

(Tur, 2015, p.54). Il faut aussi ajouter que les EPN sont avant tout une aide à l'apprentissage du numérique, ils accompagnent les personnes touchées par l'« illettrisme » dans l'appropriation de compétences informatiques et d'une culture numérique. Cependant, « l'acquisition d'une autonomie dans l'apprentissage est le seul moyen, pour la personne en formation, de pérenniser ses acquis et faire face au processus de décrochages et rattrapages successifs lors de l'apprentissage des TIC. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.21). Il semblerait donc que les Espaces Publics Numériques jouent un rôle essentiel dans la formation des seniors au numérique, et par déduction, dans la réduction de l'« illettrisme » chez les personnes âgées en France. Cependant, le mode de fonctionnement des EPN a tendance à changer de plus en plus, menaçant ainsi l'avenir de ces structures de formation.

#### D. L'intégration des Espaces Publics Numériques dans les bibliothèques au fil des années

« Malgré cette réussite inégalée durant la dernière décennie, les Espaces Publics Numériques souffrent depuis quelques années de l'épuisement du modèle économique sur lequel ils s'appuyaient jusque-là. Le désengagement progressif de l'État amène un certain nombre d'entre eux à envisager un changement radical de leur mode de fonctionnement. Le rapprochement avec les bibliothèques publiques, souvent l'approfondissement de partenariats existant déjà – et parfois constitutif de l'identité des deux établissements – constitue une piste de plus en plus avancée, profitable pour les deux institutions, et en fin de compte, pour la population. » (Tur, 2015, p.56). C'est pour cette raison que les EPN tendent de plus en plus à s'installer dans les bibliothèques. Tout d'abord, « le programme national des “ruches”, lancé en 2003 par le ministère de la Culture en faveur de “nouvelles médiathèques de proximité” a souvent donné naissance à des bâtiments associant bibliothèques et cyber-bases. » (Tur, 2015, p.58). Maintenant, nous pouvons constater que les EPN et les bibliothèques ne forment plus qu'un. En effet, les bibliothèques sont devenues de véritables lieux formateurs aux nouvelles technologies. Ainsi, « un certain nombre de bibliothèques publiques intègrent d'ailleurs un Espace Public Numérique, non pas seulement en partageant avec une entité distincte bâtiments, personnels ou animations, mais bien comme un service parmi d'autres. Les bibliothèques, de nouvelles venues parmi les acteurs de la formation au numérique en France. Dans certaines régions, les bibliothèques représenteraient en elles-mêmes près d'un quart (voire plus) des EPN. » (Tur, 2015, p.59).

Mais alors, quel est l'intérêt de regrouper les EPN dans les bibliothèques ? « Le renforcement des partenariats entre bibliothèques et EPN présente de nombreux avantages pour ces derniers. ». Premièrement, « les bibliothèques disposent d'une longue tradition historique et d'une charge symbolique et politique forte. ». Ensuite, « bien que les bibliothèques connaissent des restrictions budgétaires comme tous les autres services publics, cette même charge symbolique fait que les crédits de fonctionnement restent (pour l'instant et dans la plupart des cas) suffisants pour permettre des politiques

tarifaires à destination des usagers raisonnables : en cela, elles peuvent éviter aux EPN la dérive [...], qui consiste à faire payer les services destinés à améliorer l'inclusion sociale. ». Enfin, « les bibliothèques, pour certaines relativement réticentes à l'introduction des technologies numériques il y a quinze ans, ont aujourd'hui largement progressé dans ce domaine et disposent dans leur très grande majorité d'un équipement informatique correct, sinon forcément à la pointe. » (Tur, 2015, p.59).

Par conséquent, penchons-nous à présent sur le fonctionnement des bibliothèques qui forment les seniors au numérique. Nous l'avons compris, aujourd'hui, les bibliothèques ne sont plus de simples lieux permettant aux usagers de lire et d'emprunter des livres. Maintenant, elles représentent également des espaces formateurs aux nouvelles technologies. Mais alors, comment les bibliothèques en sont-elles arrivées là ? Comment sont-elles devenues un acteur incontournable dans le domaine des formations au numérique ? C'est « en 2012 » que nous assistons aux « premiers ateliers informatiques » au sein des bibliothèques (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Si tous les types de publics peuvent participer aux formations au numérique, nous remarquons toutefois une « surreprésentation des retraités : fin 2015, ils représentent 54 % de l'échantillon et cette tendance n'a fait que s'accroître en 2016. », la moyenne d'âge étant de « 61 ans » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). La communication autour de ces formations en bibliothèques est surtout réalisée par « bouche à oreille, [...] on le constate lors des inscriptions (“je suis venue avec une amie, une voisine...”). » Mais les seniors découvrent également ces « ateliers dans la presse et les bulletins municipaux. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Mais alors, concrètement, comment fonctionnent ces ateliers informatiques dans les bibliothèques ?

« Dans ces espaces, il est possible d'apprendre à utiliser un traitement de texte, une boîte mail, un logiciel... mais aussi de partager des idées, de faire circuler des discours, des images, et [...] même de faire lien avec d'autres. La médiation numérique a un effet de socialisation. ». « Les médiateurs numériques relèvent de trois profils : les bénévoles, exerçant au sein d'associations, de clubs informatiques et de réseaux informels dans lesquels circulent des éléments de savoirs sur les TIC, les professionnels, médiatrices et médiateurs spécialisés intervenant auprès des publics sur des dispositifs numériques, animatrice et animateur multimédia, les autres professionnels qui exercent occasionnellement la fonction de médiation numérique en bibliothèque ou dans l'animation, l'éducation, le travail social. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Les médiateurs numériques en bibliothèques relèvent donc de profils très différents. Ainsi, nous pouvons nous demander la chose suivante : un bénévole est-il autant légitime qu'un professionnel de l'informatique pour enseigner les nouvelles technologies aux seniors ? Autrement dit, possède-t-il les mêmes compétences numériques ? Apparemment, pas forcément. Les formations dispensées aux seniors ne seraient donc pas équivalentes suivant le profil du médiateur. Par conséquent, les seniors ne seraient donc pas tous formés de la même manière ce qui peut créer des inégalités dans l'apprentissage du numérique chez les personnes âgées. Cependant, ceci ne signifie pas que les ateliers numériques ne soient pas bénéfiques pour les seniors. En effet, ils leur permettent d'« acquérir des savoir-faire qu'ils considèrent comme nécessaires mais aussi à se

ressaisir comme individus compétents, intégrés, reconnus. ». Le numérique est un domaine qui reste complexe et qui nécessite l'acquisition de compétences informatiques et d'une véritable culture numérique. Ainsi, « il est capital de pouvoir s'exercer, d'apprendre en faisant, et avec les autres. D'ailleurs, les usagers sont particulièrement sensibles à cet accompagnement humain et bien au-delà des connaissances acquises, ils trouvent quand on les interroge (notamment dans le cadre d'enquêtes par entretiens réalisées à la Bpi) que le plus grand bénéfice des ateliers réside dans l'échange et le collectif. Dans ce contexte, la fonction du bibliothécaire a bien évolué. Ce dernier se fait également médiateur, animateur, « coach du savoir ». » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). « Par ailleurs, le support numérique dans l'apprentissage change la place de l'enseignant/formateur qui devient davantage un accompagnant, un guide. Cela peut atténuer l'appréhension liée au fait de faire une erreur : le formateur favorise une erreur qui devient formative (l'ordinateur ne juge pas) et qui sera moins perçue comme une sanction. » (Gandon, 2020, p.11).

Mais le meilleur moyen de savoir si ces ateliers numériques sont vraiment bénéfiques pour les personnes âgées, est de recueillir des témoignages de leur part : « "cet atelier-là sur service public, ameli, pour assurance maladie, impôts gouv, [...] je le trouve mais alors formidable. Parce qu'on en a tous besoin et surtout des gens de notre âge parce qu'on n'y va pas facilement." : Michelle, 67 ans, retraitée. », « "Bah, les animateurs, ils sont... vraiment ils font tout ce qu'ils peuvent pour nous aider, ce que je trouve déjà très bien" (Claudine, 66 ans, retraitée). », « "J'ai suivi une dizaine de séances d'initiation à l'informatique à la médiathèque. Maintenant je peux profiter d'Internet comme je l'entends." », « "J'allais déjà un peu sur mon ordinateur mais je n'étais pas du tout à l'aise. J'avais vraiment besoin d'une formation mais sur ma commune les ateliers proposés étaient beaucoup trop onéreux. J'habite à 15 km de la médiathèque de Saint-Aubin-du-Pavail. Du coup, lorsque j'ai appris qu'il proposait des formations à un tarif très raisonnable je n'ai pas hésité." » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Si nous lisons ces témoignages, nous constatons qu'ils sont dans l'ensemble très positifs envers les formations numériques en bibliothèque. Effectivement, « comme le montre Joëlle Le Marec, la bibliothèque est perçue comme une institution digne de confiance dans le paysage social. », elle est également considérée comme un « lieu où ils pourront rencontrer des experts. » et dans lequel « l'activité en groupe fournit un cadre au travail et soutient la démarche individuelle. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Les ateliers numériques en bibliothèque sont donc perçus comme formateurs et vecteurs de lien social. Mais les EPN dans les bibliothèques ne sont pas les seuls à former les seniors au numérique.

#### E. Les associations : un autre acteur des formations au numérique chez les seniors

Si les bibliothèques représentent un acteur majeur dans le domaine des formations aux nouvelles technologies chez les personnes âgées, les associations proposent également des ateliers informatiques qui peuvent permettre de réduire l'« illettrisme » touchant

les seniors. Le but des associations est de réaliser « la promotion des nouvelles technologies envers des publics spécifiques souvent éloignés de l'informatique. ». Ainsi, de nombreuses associations mettent en place des « ateliers réguliers et courts », « stages ponctuels et intenses », « cours à domicile », « prise en main des ordinateurs à distance pour offrir un accompagnement pédagogique ». (Dou Goarin, 2014, p.4). Nous le comprenons, leur objectif est de déployer différents types d'ateliers informatiques afin de s'adapter aux besoins et au niveau de chacun. Il s'agit en effet de « répondre à l'hétérogénéité dans le degré et la vitesse d'apprentissage, mais également par rapport aux besoins, qu'ils soient exprimés ou non. ». Pour cela, « des questions leur sont posées, relatives à leur équipement informatique, à leur niveau d'utilisation de l'ordinateur, à leurs envies, leurs buts... Mais également des questions plus personnelles pour leur permettre de déceler de nouveaux besoins. » (Dou Goarin, 2014, p.5). Les seniors peuvent ainsi participer aux ateliers qui leur conviennent le mieux et dans lesquels ils sont les plus susceptibles d'acquérir des compétences numériques.

Si les ateliers informatiques se déroulent bien, les associations peuvent alors aller plus loin avec des ateliers de « retouche photo » ou de « montage vidéo » par exemple (Dou Goarin, 2014, p.5). La pluralité des formations proposées par les associations permet ainsi « à toute personne désireuse de s'initier à l'informatique mais n'ayant pas la possibilité de se rendre physiquement sur un lieu de formation » d'acquérir des compétences numériques (Dou Goarin, 2014, p.5). Les associations savent donc s'adapter à tous les seniors grâce à leurs formations à distance. Toutefois, les personnes âgées qui prennent des cours à distance n'ont pas la possibilité de rencontrer de nouvelles personnes lors de leur formation. Ainsi, elles n'ont pas la possibilité de créer du lien social avec d'autres personnes. Nonobstant, « le lien social entre les apprenants et les formateurs est très fort et cultivé tout au long des années. » (Dou Goarin, 2014, p.5), et l'apprentissage des outils numériques permet aux seniors de ne pas se retrouver exclus de la société.

Maintenant que nous avons vu quels étaient les acteurs principaux des formations au numérique chez les seniors, et que nous avons pu examiner leur fonctionnement, il me paraît important d'étudier les limites de ces structures de formation. En effet, mon objectif est de savoir si elles apportent réellement une aide pour pallier l'« illettrisme » chez les seniors.

#### F. Les limites des structures de formation étudiées

Nous avons pu constater que les structures de formation au numérique étaient bénéfiques pour les seniors et qu'elles pouvaient donc permettre de réduire leur « illettrisme ». Cependant, nous pouvons relever quelques limites à ces structures. Tout d'abord, si elles s'adressent aux seniors, la « moyenne d'âge reste assez jeune pour des seniors » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). En effet, en bibliothèque celle-ci est de 61 ans seulement. Cela nous montre donc que les seniors plus âgés sont sous-représentés dans ces formations. Nous pouvons en déduire que les jeunes seniors (proches de la soixantaine) pourront acquérir des compétences informatiques alors que les autres

seniors (âgés de 70 ans et plus par exemple) resteront à la traîne dans le domaine du numérique. Ainsi, ceci peut créer de nouvelles inégalités au sein même de la catégorie des seniors : les seniors les plus âgés continueront de souffrir d' « illectronisme ».

Ensuite, il est à noter qu'il n'est pas toujours facile pour les seniors de savoir vers quelle structure ils doivent se diriger afin de suivre une formation au numérique. Effectivement, « la communication en ligne via les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, les blogs donne une visibilité accrue aux services proposés dans les bibliothèques ; mais toutes n'utilisent pas encore ces différents vecteurs pour communiquer sur leurs programmes précis. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Les proches des personnes âgées qui savent utiliser les nouvelles technologies ne trouvent donc pas toujours les structures de formation sur l'Internet. La plupart de la communication réalisée autour de ces structures fonctionne plutôt via le bouche-à-oreille ou bien la presse. Cependant, les personnes âgées qui sont isolées ne discutent pas forcément avec beaucoup de personnes ou certaines ne lisent pas forcément la presse. Il existe donc un manque de communication en ce qui concerne les formations dans ces structures. Peut-être faudrait-il trouver d'autres moyens, en plus de ceux qui existent déjà, pour faire connaître les acteurs des formations au numérique mais également pour inciter les seniors à participer à ces formations ? En effet, nous l'avons vu précédemment, les seniors ont beaucoup de craintes face au numérique, alors peut-être leur faudrait-il une communication plus explicite et rassurante ? Il y a donc une « nécessité de sortir l'EPN de ses murs pour aller à la rencontre de ces publics sur leur terrain familier, par l'entremise de personnes relais ou d'associations de quartier. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.18).

Maintenant, en ce qui concerne les formations en elles-mêmes, nous pouvons nous demander si elles sont vraiment adaptées à tous les seniors. En effet, « Vincent Caradec (2001) [...] considère que les aînés constituent [...] une catégorie d'une grande hétérogénéité, avec ses différences et dynamiques internes, et composée d'individus vivant de façon différenciée les épreuves du vieillissement. » (Charmarkeh, 2015, p.5). Ainsi, en fonction de leur âge, les formations doivent absolument être adaptées. Par conséquent, peut-être faudrait-il faire des formations en fonction du niveau de compétences des seniors, mais également en fonction de leur âge ? Effectivement, une personne de 80 ans ne va pas forcément apprendre de la même manière qu'une personne de 61 ans par exemple.

Aussi, il est important de préciser que les formations au numérique doivent se faire sur la durée. En effet, « tout usager, plus ou moins intensif ou expert, est constamment exposé au risque de perdre son niveau de maîtrise des TIC en raison de l'évolution continue des technologies, ce qui lui demande un effort constant d'adaptation et de remise à jour. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.12). Ainsi, « on peut s'interroger sur la capacité des formations courtes de quelques heures seulement, qui ne s'inscrivent pas dans un parcours formatif à plus long terme, à fournir les outils nécessaires à un usage autonome, efficace et durable de ces technologies en perpétuelle évolution. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.21). Pour réduire l' « illectronisme » chez les seniors, il est donc essentiel de leur dispenser des formations de manière régulière et fréquente. Effectivement, « la progression de cet apprentissage n'est pas linéaire car il est impossible de maintenir un niveau maximal de maîtrise de façon continue. Dès lors les individus

s'approprient plus ou moins les TIC, au gré des circonstances, des besoins et des compétences qu'elles impliquent. Ce processus est donc fait de décrochages et de rattrapages continuels ; il est itératif. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.13).

En ce qui concerne les médiateurs qui animent les formations dans les bibliothèques ou les associations, il est important que ceux-ci aient de solides compétences numériques afin de former au mieux les seniors. Or, ce n'est pas toujours le cas puisque les bibliothécaires ne sont pas tous des professionnels des outils numériques. Ainsi, « il faut du temps pour que cette compétence se diffuse au sein des différentes professions, ce n'est pas propre au métier de bibliothécaire. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Par conséquent, peut-être faudrait-il former les bibliothécaires qui ne maîtrisent pas très bien l'informatique au métier de médiateur numérique ?

Enfin, il est également primordial de rappeler que pour faciliter l'apprentissage du numérique chez les seniors, les professionnels de la communication doivent adapter les sites internet. En effet, « l'étude la plus élaborée en la matière reste celle de Shirley Ann Becker (2004) qui décrypte minutieusement 125 sites web offrant des informations sur la santé. Pour l'auteure, la majorité de ces sites web présentent des nombreux défauts de conception pour les personnes âgées et la navigation y est tellement complexe qu'elle ne s'adresse qu'aux initiés d'Internet. ». « Si ces barrières sont persistantes, elles constituent un enjeu majeur puisque les personnes âgées consultent souvent les services et les informations relatifs à la santé (Michel et al, 2009). » (Charmarkeh, 2015, p.4). De plus, « 93 % des sites web utilisent de petites polices de caractère et affectent négativement la lisibilité du site ; 24 % nécessitent une utilisation complexe de la souris pour naviguer, ce qui pose une barrière pour ceux qui ne peuvent pas se servir pleinement de leurs mains ; 30 % présentent un contenu informationnel accessible uniquement pour les personnes ayant une formation universitaire » (Charmarkeh, 2015, p.4). Ensuite, « la prédominance de l'anglais reste, pour beaucoup, un facteur d'exclusion. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.12). Enfin, « dans des environnements multiethniques, l'information sur Internet manque souvent de diversité culturelle ; il y a souvent trop peu d'informations locales, immédiatement pertinentes pour la communauté dans laquelle les gens vivent. C'est une des raisons pour laquelle les services en ligne se révèlent moins attractifs pour certaines catégories de population plus éloignées de la culture de la société de l'information. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.11). En ce qui concerne l'e-administration, « pourquoi ne pas envisager des outils de médiation gratuits et d'envergure nationale comme c'est le cas dans les pays d'Europe du Nord ? Ils pourraient être utilisés dans les bibliothèques [...] et permettraient la diffusion d'une culture numérique partagée. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Selon les différents auteurs en Sciences de l'Information et de la Communication il existe donc plusieurs limites aux structures de formation qui peuvent se révéler être un frein dans la réduction de l'« illettrisme » chez les seniors.

## CADRAGE THÉORIQUE

Dans ce mémoire de recherche, j'ai choisi d'étudier le sujet de l'« illectronisme » qui, nous l'avons dit précédemment, est actuellement un véritable problème de société. Nous l'avons vu également, le terme « illectronisme » désigne un manque de compétences numériques qui, dans une société de l'information dans laquelle nous vivons, peut mener tout droit à l'exclusion sociale. Aussi, j'ai décidé d'analyser l'« illectronisme » chez les seniors Français, soit les personnes âgées de 60 ans et plus, car ils se révèlent être la cible la plus touchée par ce phénomène. Enfin, nous l'avons compris, l'objectif de ce mémoire est de comprendre comment nous pouvons réduire l'« illectronisme », en étudiant les solutions actuelles afin de soulever de potentielles améliorations. Mais l'analyse de ce sujet relève de plusieurs théories des Sciences de l'Information et de la Communication. Il est donc important de cadrer le sujet en fonction de ces différentes théories afin de bien délimiter mon objet d'étude.

Il me semble tout d'abord primordial de rappeler qu'il y a quelques années encore, la communication se faisait essentiellement en face à face. En effet, l'Internet ne s'était pas encore développé et n'avait pas encore envahi la planète. Cependant, depuis le milieu des années 90, celui-ci s'est imposé dans le quotidien de chacun, donnant le jour à une nouvelle société : la société de l'information. C'est ainsi que depuis quelques temps, un nouveau terme, dérivé de l'Internet, est apparu dans le langage courant : le numérique. Mais alors, qu'est-ce que le numérique réellement ? Concrètement, le numérique désigne la relation qui s'est imposée entre l'Homme et la machine. Il n'est alors plus seulement question de parler de l'Internet, mais bien d'un rapport entre l'Homme et la machine, autrement dit, les outils numériques comme les ordinateurs, les smartphones, les tablettes, etc. Pour résumer, l'Internet s'est tellement développé dans notre société, qu'il a développé une véritable relation entre l'Homme et les outils technologiques, faisant ainsi apparaître le terme du numérique. Ce nouveau rapport de l'Homme à la machine est plus connu sous l'appellation de communication médiatisée. Mais alors, que signifie ce nouveau type de communication ? La communication médiatisée s'oppose à la communication dite en face à face, elle désigne alors toute forme de communication qui fait usage d'un média. Ainsi, nous comprenons que la communication via l'Internet est de la communication médiatisée. En effet, une personne va utiliser un outil technologique afin de communiquer avec une autre personne. Ce type de communication règne aujourd'hui en maître dans notre société car elle tend de plus en plus à prendre le pas sur la communication en face à face. Selon « Licklider et Taylor : dans quelques années les Hommes communiqueront de façon plus efficace avec la machine qu'en face-à-face. » (Breton, 2000, p.46). Il est donc indispensable de la maîtriser afin de ne pas se retrouver exclu de la société, comme cela peut être le cas pour les seniors qui souffrent d'« illectronisme ».

Mais si la communication médiatisée fait aujourd'hui partie intégrante de notre société, il est important de comprendre qu'il n'est pas inné de savoir communiquer via une machine, et ceci est particulièrement vrai pour les seniors. Par conséquent, il leur faut donc apprendre à communiquer par l'intermédiaire d'un outil technologique afin de pouvoir parler à leurs proches par exemple lorsque ceux-ci vivent loin. Cette nouvelle façon de communiquer peut poser beaucoup de problèmes aux seniors, puisque malgré leur forte volonté d'apprendre et de progresser, il leur est très difficile, voire même

impossible, d'acquérir des compétences numériques de manière autodidacte. Aussi, la famille n'est pas toujours présente pour aider les seniors dans leur apprentissage des nouvelles technologies. D'ailleurs, même lorsqu'un senior voit sa famille de manière régulière, cela ne signifie pas pour autant qu'elle lui apportera de l'aide. En effet, les membres de la famille ne sont pas forcément pédagogues et ne parviennent pas toujours à transmettre leurs compétences numériques lorsqu'ils en ont. Ainsi, on peut parler ici de mauvais *feedback* puisque les seniors ne vont pas toujours être en capacité de comprendre les informations véhiculées par leurs proches. Le *feedback* correspond à une information qui est envoyée par un récepteur afin de répondre à une autre information qui a été envoyée par un émetteur. Ce terme a été développé par le théoricien américain Norbert Wiener en 1950. Ainsi, si l'information transmise par l'émetteur n'est pas saisie par le récepteur, alors le *feedback* de ce dernier sera mauvais. En outre, le récepteur qui correspond ici au senior n'aura pas compris l'information transmise par ses proches qui sont ici l'émetteur. Par conséquent, si la communication est mauvaise, le senior ne peut pas évoluer positivement dans son apprentissage du numérique. Enfin, la famille n'a pas toujours le temps nécessaire afin d'aider les seniors dans leur apprentissage. Effectivement, l'acquisition d'une culture numérique demande beaucoup de temps et d'investissement et cela doit se faire sur le long terme. C'est pourquoi, depuis quelques années maintenant, de nombreuses formations se sont développées en France.

Les formations au numérique sont principalement dispensées par les Espaces Publics Numériques dans les bibliothèques, mais également par les associations comme nous avons pu le voir. Mais si ces formations sont à présent nombreuses en France, nous pouvons toutefois nous demander si elles sont réellement efficaces pour les seniors qui y participent. En effet, ces formations permettent aux seniors d'apprendre via une communication en face à face puisqu'ils sont encadrés par un formateur. Cela est donc plus facile pour eux de développer des compétences informatiques puisqu'une personne physique les accompagne. « L'animateur est ainsi un médiateur dans le sens où il occupe une place située entre l'utilisateur et le dispositif technique. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Cependant, nous ne savons pas vraiment si ces formations sont guidées pas à pas. Nous ne savons pas non plus si le formateur garde une certaine distance vis à vis des seniors ou bien s'il est proche d'eux en les aidant par exemple à manipuler la souris de l'ordinateur. Ceci nous renvoie à la théorie de la proxémie introduite par l'anthropologue américain Edward T. Hall dans les années 60. La proxémie correspond à l'analyse de la distance physique entre des acteurs et de la façon d'occuper l'espace en présence de l'autre : distance lors des échanges, interdiction ou non du toucher, importance sociale des contacts fréquents, etc. Ainsi, nous pouvons nous en douter : les seniors ont besoin que leur formateur soit assez proche d'eux, physiquement parlant, afin de se sentir en confiance et de pouvoir apprendre plus facilement et plus rapidement la manipulation des nouvelles technologies. Nonobstant, nous ne savons pas si ceci est le cas dans les différentes formations dispensées aux seniors dans toute la France.

De plus, si les formateurs veulent réussir à transmettre leurs compétences numériques aux seniors, ils doivent être pédagogues, bien entendu, mais ils doivent aussi faire preuve d'empathie. L'empathie se définit comme la capacité à ressentir et à comprendre les expériences affectives d'autrui. Pour le sociologue allemand Wilhelm Dilthey, l'empathie

est la sympathie intellectuelle par laquelle nous sommes capables de comprendre le vécu de quelqu'un d'autre sans l'éprouver pour autant de façon réelle dans notre propre affectivité. Ainsi, nous le comprenons, si les formateurs font preuve d'empathie avec les personnes âgées au cours des formations, alors il leur sera beaucoup plus facile de transmettre leur savoir-faire en matière d'informatique. Aussi, cela peut apaiser les différentes craintes que peuvent ressentir les seniors à l'égard de l'utilisation des nouvelles technologies. En ce qui concerne les professionnels de la communication, il est important pour eux de comprendre les systèmes de signes qui ont du sens pour les seniors afin de s'adapter à ces derniers. En effet, certains sites internet ne sont pas pensés pour les personnes âgées alors qu'ils s'adressent pourtant directement ou indirectement à cette cible. Il est donc primordial de se mettre à la place des seniors si l'on souhaite s'adresser à eux via les outils technologiques.

## HYPOTHÈSES

À présent, il est essentiel de poser quelques hypothèses à ma problématique afin de proposer d'éventuelles réponses à celle-ci. Ces hypothèses seront vérifiées ou non après avoir réalisé mon enquête qui me permettra ainsi de répondre à ma problématique.

Voici à nouveau ma question de recherche : dans quelles mesures les structures de formation au numérique aident-elles les seniors à pallier leur « illettrisme » pour les inclure dans la société ?

En fonction des différentes lectures que j'ai réalisées, je peux m'attendre à plusieurs réponses qui sont les suivantes :

- Les structures de formation au numérique aident les seniors à pallier leur « illettrisme » et à s'inclure dans la société, mais seulement en partie car elles comportent des limites
- Les structures de formation n'utilisent pas assez de moyens de communication pour montrer leur offre de formation et inciter les seniors à y participer
- Les formations dispensées dans ces structures ne s'adaptent pas forcément à tous les seniors qui représentent une population très segmentée, elles sont aussi trop courtes et pas assez régulières
- Les formateurs de ces structures ne sont pas toujours en capacité de transmettre de bonnes compétences numériques car ils ne sont pas toujours des professionnels dans ce domaine

- Les sites internet ne sont pas toujours adaptés aux seniors de 60 ans et plus et il reste un réel travail à faire là-dessus pour les professionnels de la communication

## EXPLICATION DE MON ENQUÊTE

Maintenant que j'ai réalisé mon état de l'art avec toutes les différentes lectures que j'ai pu faire sur mon sujet, que j'ai délimité mon sujet, et que j'ai exposé quelques hypothèses pour tenter de répondre à ma problématique, je vais pouvoir réaliser mon enquête. Mais avant toute chose, il est important d'expliquer le type d'enquête qui sera menée et les modalités de celle-ci.

Je tiens à préciser tout d'abord que mon enquête sera réalisée directement sur le terrain. Ainsi, je prévois de me rendre dans plusieurs Espaces Publics Numériques en France afin de les comparer entre eux. Ceux-ci pourront être par exemple des bibliothèques ou bien des associations. Aussi, j'aimerais comparer les formations dispensées dans les Espaces Publics Numériques qui se trouvent en ville et ceux qui se trouvent à la campagne afin de savoir s'il existe de grandes différences entre eux. Il est également à noter que ma zone géographique pour cette enquête de terrain se limitera à la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Dans un premier temps, je contacterai les différentes structures de formation que je souhaite étudier par téléphone afin de leur demander si je peux me rendre sur place, dans le but d'analyser de manière concrète leur fonctionnement.

Après avoir obtenu leur accord, je me rendrai sur les lieux afin de procéder à mon enquête de terrain. Mon objectif sera d'analyser le fonctionnement de ces formations, mais bien évidemment, je ne m'intéresserai qu'aux seniors de 60 ans et plus puisque c'est cette cible que j'étudie à travers ce mémoire de recherche.

Pour atteindre mon objectif, j'effectuerai une enquête qualitative. Pour cela, je procéderai de la manière suivante :

Dans un premier temps, je réaliserai une phase d'observation d'un groupe de seniors durant un cours informatique. En effet, l'observation est une technique souvent utilisée dans les études qualitatives puisqu'elle permet d'analyser réellement une situation. Elle permet de décrire des comportements, des émotions, etc. Lors de cette observation, je serai une observatrice non-participante, dans le sens où je ne ferai pas partie du cadre social observé. Aussi, je préviendrai le formateur de mon observation, mais les seniors ne seront pas informés de ma démarche. Effectivement, s'il est utile de mettre au courant le formateur, je ne souhaite pas le faire pour les seniors afin qu'ils ne changent pas consciemment, ou inconsciemment, leur comportement au cours de la formation. Nous pouvons donc parler d'une observation semi-incognito puisque les seniors pourront me voir, ils comprendront que j'observe la formation, mais ils ne connaîtront pas les

modalités de mon observation. Cette technique sera réalisée à l'aide d'une grille d'observation préparée au préalable. Elle me permettra de recueillir des informations sur le contenu et le fonctionnement des formations dans leur globalité, mais également sur les comportements des formateurs et des seniors durant ces formations au numérique.

Dans un second temps, je viendrai compléter mon observation par une autre étude qualitative qui est les entretiens semi-directifs. Pour ce faire, j'interrogerai plusieurs formateurs et seniors de différentes structures de formation. Cela me permettra de comparer les témoignages des formateurs et des seniors formés au numérique afin d'en tirer les convergences et les divergences. D'une part, cela me permettra de recueillir le point de vue des formateurs pour savoir ce qu'ils pensent de ces formations, mais également pour savoir s'ils pensent être assez qualifiés pour pouvoir transmettre de solides compétences numériques aux personnes âgées. D'autre part, je pourrai connaître les avis des seniors sur ces formations afin de savoir dans quelles mesures elles se révèlent être réellement efficaces. Les différents témoignages me permettront ainsi de connaître les limites de ces formations. En effet, les entretiens semi-directifs représentent une technique de collecte d'informations qui apporte des explications ou des éléments de preuve à un travail de recherche. Concrètement, ces entretiens semi-directifs seront réalisés avec une seule personne à la fois afin de ne pas influencer mon interrogé. Ils seront enregistrés afin de pouvoir les exploiter du mieux possible. Bien évidemment, chaque interrogé connaîtra toutes les modalités de l'entretien semi-directif avant de commencer. Durant l'entretien, je posséderai un guide d'entretien préalablement préparé afin de mener correctement l'échange. Une fois tous les entretiens terminés, je pourrai ainsi exploiter les données recueillies afin de les analyser et de les interpréter. Ces données seront ensuite mises en parallèle avec l'observation qui aura été faite auparavant.

Cette étude qualitative, qui regroupe donc une phase d'observation et une phase d'entretiens semi-directifs me permettra tout d'abord de comparer la réalité du terrain avec les dires des auteurs en Sciences de l'Information et de la Communication. Ensuite, elle me permettra de répondre à ma problématique. Enfin, elle peut également me permettre d'apporter de nouvelles solutions pour améliorer ces formations et ainsi réduire au mieux l'« illettrisme » chez les seniors en France.

## REVISION DE MON ENQUÊTE

Je devrais à présent exposer la méthodologie de l'enquête que j'avais prévu de réaliser. Cependant, j'aimerais avant tout écrire un paragraphe pour expliquer les raisons qui m'ont conduites à modifier une bonne partie de mon approche empirique.

En 2020, nous avons assisté à l'émergence d'une épidémie mondiale : celle de la Covid-19. Au début, un grand nombre de français pensait que ce n'était que passer et que ce n'était pas si grave. Pourtant, nous avons dû nous confronter à la réalité : cette épidémie

est aujourd'hui bel et bien présente dans notre quotidien et nous devons apprendre à vivre avec. Nous avons ainsi subi plusieurs confinements imposés par le gouvernement français. Des confinements qui ont engendré des répercussions sur beaucoup de choses, notamment sur la vie économique du pays, mais également sur la vie sociale. De nombreux établissements ont fermé leurs portes ou bien ont commencé à fonctionner au ralenti. C'est le cas des bibliothèques et associations qui se sont retrouvées dans l'obligation d'adapter leurs formations au numérique en mettant en place des formations par visioconférence. Ainsi, j'ai très vite compris que mon enquête allait quelque peu être bouleversée. En effet, comment pouvais-je mener mon enquête de terrain initiale à bien dans ces conditions ? Il me fallait donc trouver une solution, et rapidement. C'est ainsi que j'ai décidé de changer une grande partie de mon enquête.

Tout d'abord, j'avais prévu de réaliser une enquête directement sur le terrain. Autrement dit, je pensais me rendre dans des Espaces Publics Numériques de manière physique afin d'interroger les seniors et formateurs. Étant donné le contexte sanitaire, j'ai pris la décision de faire mon enquête à distance. Cela m'a permis d'étendre ma zone géographique à la France entière, plutôt que de me cantonner à la région Auvergne-Rhône-Alpes seulement. Je me suis ainsi rendu compte que si l'enquête allait devoir se faire à distance, il était mieux d'étudier des Espaces Publics Numériques dans toute la France, puisque cela serait bien plus représentatif. L'idée était toujours de réaliser une enquête auprès de plusieurs bibliothèques et associations, tout en diversifiant les lieux, c'est-à-dire en choisissant des établissements situés en ville et à la campagne.

Maintenant, en ce qui concerne mon enquête qualitative en elle-même, j'ai essayé de réaliser des entretiens semi-directifs en les proposant aux différents Espaces Publics Numériques avec lesquels j'ai pu coopérer. Cependant, comme dit précédemment, à cause de l'épidémie de Coronavirus les bibliothèques et associations ont dû adapter leurs formations numériques pour les seniors, et cela leur prenait énormément de temps. De plus, les entretiens devant se dérouler à distance, c'est-à-dire en visioconférence, mes interlocuteurs m'ont tous répondu qu'ils trouvaient cela trop compliqué et chronophage. En effet, il fallait non seulement que le formateur réalise un entretien avec moi, mais il fallait également qu'il aide les seniors à participer aux entretiens semi-directifs puisque ces derniers n'avaient pas assez de compétences numériques pour lancer une visioconférence de manière autonome. Aussi, cela n'est-il pas paradoxal de demander aux seniors de réaliser un entretien via un outil numérique alors que ceux-ci sont justement encore en phase d'apprentissage pour ne plus souffrir d'« illettrisme » ? Il fallait donc trouver un autre moyen pour interroger les seniors et formateurs. C'est ainsi que j'ai eu l'idée de concevoir un questionnaire pour remplacer les entretiens semi-directifs. En effet, un questionnaire entre également dans le cadre d'une enquête qualitative si les réponses sont analysées comme tel, et il me semblait être une bonne alternative pour obtenir des réponses capables de répondre à ma problématique de recherche.

Pour ce qui est de la phase d'observation, j'ai souhaité la modifier un peu. Je tiens à préciser que ce changement n'est cette fois-ci pas en lien avec l'épidémie de Coronavirus. En effet, j'avais prévu de réaliser une observation semi-incognito. Autrement dit, les seniors n'étaient pas censés savoir pourquoi j'observais la formation à laquelle ils participaient puisque j'avais la crainte que ceux-ci modifient leur comportement en

connaissant les modalités de mon observation. Finalement, je me suis dit qu'il était mieux de les tenir informés de mes intentions afin de ne pas les perturber durant leur cours informatique. En effet, se sentir observé sans savoir pourquoi peut être très déstabilisant. Mon observation sera donc bien non-participante, mais les seniors connaîtront les raisons de ma présence, tout comme le formateur bien évidemment.

Finalement, une fois mon enquête révisée, j'ai pu développer une véritable méthodologie afin de la mener à son terme.

## MÉTHODOLOGIE DE MON ENQUÊTE

Lorsque l'on réalise une enquête, il faut tout d'abord savoir si celle-ci sera quantitative ou bien qualitative.

Une enquête quantitative a pour but d'obtenir des données sous forme numérique pour en faire des statistiques par exemple. À contrario, une enquête qualitative va servir à étudier des impressions, des opinions, des avis. Elle va ainsi permettre d'analyser en détails les ressentis des personnes interrogées sur un sujet précis.

L'objectif de mon étude étant de comprendre dans quelles mesures les structures de formation au numérique aident-elles les seniors à pallier leur « illettrisme » pour les inclure dans la société, il m'a tout de suite paru évident de recourir à une enquête qualitative. En effet, mon but est d'analyser en profondeur les dires, les ressentis, les comportements et les attitudes des formateurs des bibliothèques et associations ainsi que des seniors participants aux formations au numérique.

Après avoir fait le choix de mon type d'enquête, il me fallait constituer une base de données comportant plusieurs bibliothèques et associations dans toute la France. Pour cela, j'ai tout simplement décidé d'effectuer une recherche sur l'Internet et de sélectionner des Espaces Publics Numériques en fonction de trois critères :

- La situation géographique > je souhaitais étudier des EPN qui se situaient dans des villes de différentes tailles afin que mon enquête soit la plus diversifiée possible.
- Le site web > je voulais que le site internet des Espaces Publics Numériques choisis soit un minimum fourni afin de pouvoir réaliser une analyse sémiologique de celui-ci. Je reviendrai sur ce point dans la suite de mon mémoire.
- Le contenu des formations > je souhaitais des Espaces Publics Numériques qui proposent des formations assez complètes afin que mon enquête soit la plus riche possible

Je tiens cependant à apporter une précision par rapport aux bibliothèques. En effet, lors de ma recherche sur les EPN, j'ai constaté que le terme « bibliothèque » était très souvent remplacé par le terme « médiathèque ». Ainsi, j'ai cherché à connaître la différence entre ces deux termes. Voici comment le terme de « médiathèque » est défini dans le dictionnaire de l'ENSSIB (École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques) : « *Particularité sémantique, le terme "médiathèque" n'existe à peu près qu'en France. Il désigne, à partir des années 1970 [...] une bibliothèque publique accueillante et ouverte à une pluralité de supports.* » Finalement, le terme « médiathèque » serait donc l'évolution du terme « bibliothèque » où on ne pouvait emprunter que des livres. « *Une description plus synthétique en est donnée par Jean-Marie Compte : "Parler de médiathèque à propos de la transformation de la bibliothèque municipale, c'est employer un terme compliqué pour exprimer une idée simple. Le mot désigne un établissement culturel ouvert au monde et sur le monde : lieu d'échanges, centre de ressources, regroupement de services et pôle d'excellence."* » (Bertrand, 1994, p. 10). Nous l'avons donc compris, une médiathèque est en quelque sorte le nouveau terme pour désigner une bibliothèque qui se veut être plus moderne. Ainsi, lorsqu'il y a des formations avec des outils numériques, on parle bien de médiathèque. C'est pourquoi j'utiliserai à présent le terme de « médiathèque » au lieu du terme « bibliothèque » dans la suite de ce mémoire.

J'ai finalement trouvé dix Espaces Publics Numériques : cinq médiathèques et cinq associations (voir annexe 1). Il me tenait à cœur de réaliser un échantillon d'EPN paritaire entre les médiathèques et associations car ceci permet d'avoir une enquête représentative de chaque type d'établissement.

Comme je l'ai dit précédemment, mon enquête qualitative sera constituée d'un questionnaire et d'une phase d'observation. Toutefois, j'ai pensé qu'il pourrait également être utile de faire en amont une analyse sémiologique des sites web des dix EPN choisis. Ainsi, mon enquête se décomposera bien en trois parties, et non pas en deux.

#### I) Analyse sémiologique des sites web des EPN

Une analyse sémiologique correspond à une analyse de l'image, croisée à une analyse du langage. Voici une définition de la sémiologie donnée par Ferdinand de Saussure : « *Étude générale, science des systèmes de signes (intentionnels ou non) et des systèmes de communication.* ».

Mon objectif est donc d'analyser la forme et le fond des sites web pour chaque EPN. Autrement dit, il s'agira d'étudier les images, les photos, les logos, les couleurs et le discours en profondeur. Cela me permettra de voir comment chaque EPN communique sur ses formations au numérique via l'Internet, autant sur le plan visuel que sur le plan linguistique. Ainsi, je pourrais savoir si leur communication visuelle correspond aux services proposés, si leur communication linguistique est suffisamment complète, claire et concise. Aussi, une fois cette analyse sémiologique terminée, je pourrais la comparer avec les réponses reçues au questionnaire et les remarques faites lors de ma phase d'observation. Ceci me permettra de comparer si le message véhiculé par les EPN sur leurs

sites web est en cohérence avec les ressentis des apprenants seniors et la réalité des formations réalisées.

Pour cela, j'utiliserai une grille d'analyse (voir annexe 2). Cette dernière sera divisée en quatre colonnes :

- Première colonne : nom de l'EPN analysé
- Deuxième colonne : analyse de l'image
- Troisième colonne : analyse des couleurs
- Quatrième colonne : analyse du discours

## II) Les questionnaires

En parallèle de mon analyse sémiologique des sites web, j'ai commencé à contacter les EPN par mail en leur expliquant mon projet universitaire et les modalités de mon enquête de manière détaillée mais concise (voir annexe 3). L'idée était de leur envoyer un simple questionnaire à remplir afin de comprendre comment se déroulaient les formations au numérique au sein de leur établissement, du point de vue des seniors apprenants d'une part, et du point de vue des formateurs d'autre part.

L'objectif de ce questionnaire était non seulement utile pour mon mémoire, mais également pour les EPN :

- Pour mon mémoire > le questionnaire me permettrait de connaître les points positifs et les points d'amélioration à apporter aux formations numériques dispensées par les EPN étudiés.
- Pour les EPN > le questionnaire leur permettrait de recevoir un *feedback* de la part des seniors qui participent à leurs formations numériques. Ainsi, connaître l'avis des seniors pourrait à l'avenir leur permettre de faire évoluer leur offre de formations au numérique.

Après leur avoir expliqué les bénéfices de ce questionnaire dans le mail, j'ai finalement obtenu quatre réponses favorables de la part de trois associations et une médiathèque : les associations L'Age d'Or, l'ASCM et E-Seniors ainsi que la Médiathèque de Senlis. Étant donné que je souhaitais envoyer mes questionnaires à au moins cinq EPN, j'ai donc décidé d'en chercher un cinquième. J'avais déjà trois associations mais une seule médiathèque. C'est pourquoi j'ai commencé à chercher une deuxième médiathèque. Cependant, je ne parvenais pas à trouver une autre médiathèque qui correspondait à mes critères de recherche. C'est ainsi qu'une autre idée m'est venue à l'esprit : pourquoi ne pas rechercher des groupes Facebook en lien avec les formations au numérique pour les seniors ? J'ai donc commencé à effectuer quelques recherches sur Facebook et j'ai fini par trouver un groupe public qui s'appelait « Inclusion Numérique ». Voici l'objectif de ce groupe Facebook d'après sa description : « *Ce groupe a pour objet d'échanger autour des enjeux liés au numérique. Il est ouvert à tous, professionnels comme curieux.* ». J'ai décidé de poster un message sur ce groupe. Le message reprenait à peu près les mêmes idées que j'ai écrites dans le mail que j'avais envoyé aux autres EPN. En l'espace de quelques heures, j'ai reçu un message privé d'un formateur de la Médiathèque de La Bouëxière qui

me disait être d'accord pour répondre à mon questionnaire et pour le faire circuler auprès des seniors qui suivaient une formation numérique au sein de cette médiathèque. Je lui ai donc immédiatement envoyé mes questionnaires par mail. Quelques jours plus tard, j'ai obtenu les réponses aux questionnaires. J'avais donc à présent cinq EPN : trois associations et deux médiathèques. Je vais donc maintenant pouvoir expliquer ma collaboration avec ces cinq EPN.

#### A. L'échantillon

Avant de concevoir le questionnaire, il fallait tout d'abord établir un échantillon de personnes à interroger.

Premièrement, j'ai décidé de faire deux questionnaires différents : un pour les seniors et un autre pour les formateurs. En effet, je savais que les questions allaient être différentes, il était donc essentiel de procéder de cette manière.

Ensuite, mon échantillon a été construit sur trois critères pour chacun des deux questionnaires.

- Pour les seniors :
  - L'âge
  - Le niveau de maîtrise des outils numériques avant la formation dans l'EPN étudié
  - Les craintes ressenties par rapport à la formation
  
- Pour les formateurs :
  - L'âge
  - Le niveau de maîtrise des outils numériques
  - Le nombre d'années d'expérience en tant que formateur

Une fois cet échantillon fixé, j'ai pu commencer à construire mes deux questionnaires afin de les envoyer aux médiathèques et associations qui avaient accepté de participer à mon enquête.

#### B. La construction des questionnaires

Afin d'élaborer mes questionnaires, je devais tout d'abord choisir quel outil j'allais utiliser. J'ai opté pour le célèbre outil Google Forms sur lequel j'avais déjà eu l'occasion de travailler durant ma formation universitaire en Information Communication. En effet, c'est un outil simple et pratique qui permet de concevoir des questionnaires rapidement puisque la mise en forme est déjà plus ou moins faite.

Ensuite, j'ai commencé à faire mes questionnaires en fonction de mes hypothèses et de mon échantillon de personnes à interroger.

Voici les différentes étapes de ma réflexion :

- Écrire un titre simple et compréhensif
- Rédiger un court paragraphe de présentation sur moi
- Écrire les questions

Pour ordonner au mieux les questions, j'ai choisi de diviser mes questionnaires en trois grands thèmes :

➤ Pour le questionnaire des seniors :

- Thème 1 > « Présentez-vous s'il vous plaît »
- Thème 2 > « Votre inscription à la formation numérique »
- Thème 3 > « Votre formation numérique »

➤ Pour le questionnaire des formateurs :

- Thème 1 > « Présentez-vous s'il vous plaît »
- Thème 2 > « Votre intégration au sein de l'établissement »
- Thème 3 > « Votre rôle de formateur-formatrice au sein de l'établissement »

Ensuite, j'ai commencé à rédiger les questions en fonction des différents thèmes. J'ai tenté au mieux de concevoir des questions simples et compréhensibles. La grande majorité sont bien évidemment des questions ouvertes puisque mon objectif est d'analyser en détails les dires des personnes interrogées. Il me fallait donc du contenu linguistique à analyser, ce qui n'aurait pas été possible avec des questions fermées.

Finalement, mes questionnaires contiennent environ une trentaine de questions (voir annexe 4). Je ne voulais pas faire trop de questions afin que mes questionnaires ne deviennent pas chronophages et qu'ils ne découragent les interrogés avant même de les avoir débutés. Mais il me fallait tout de même en créer un certain nombre pour avoir assez de contenu à analyser et à interpréter dans le but de répondre correctement à ma problématique de recherche.

Une fois les questionnaires créés, j'ai tout simplement envoyé les liens via un mail aux cinq personnes des cinq EPN avec lesquelles j'avais déjà un contact. Dans ce mail, j'ai dû préciser plusieurs choses (voir annexe 5) :

➤ Le type et le nombre de personnes à qui faire circuler les questionnaires :

- Pour le questionnaire des seniors : trois seniors dans chaque EPN à partir de 60 ans et plus, d'âges et de genre différents, et qui bien sûr avaient déjà participé à une formation au sein de l'EPN étudié.

- Pour le questionnaire des formateurs : un ou une formatrice dans chaque EPN.

Selon moi, interroger un formateur et trois seniors dans chaque EPN m'a paru suffisant car mon enquête reste qualitative. Mon objectif, comme je l'ai dit précédemment, est d'analyser les réponses des personnes interrogées en profondeur. Sachant que j'ai pu collaborer avec cinq EPN, cela me faisait vingt répondants. De plus, je savais que mes questionnaires seraient complétés par mon analyse sémiologique des sites web des EPN et ma phase d'observation.

➤ Une *deadline* :

En général, je leur demandais de me renvoyer les questionnaires remplis par les seniors et les formateurs sous dix à quinze jours environ.

Afin de réaliser ma phase d'observation, j'ai profité de ce mail pour demander aux différents EPN si je pouvais participer à une formation en visioconférence, tout en sachant que les formations numériques auprès des seniors se déroulaient également en ligne à cause de l'épidémie de Coronavirus.

### III) L'observation

Après avoir demandé aux cinq EPN si je pouvais effectuer une phase d'observation des formations numériques dispensées aux seniors, seulement deux d'entre eux ont accepté. Effectivement, les autres EPN m'ont répondu qu'il leur était déjà difficile de réaliser les formations en visioconférence pour les seniors. Cela leur prenait beaucoup de temps car il fallait réadapter les formations et les apprenants seniors n'étaient pas forcément très à l'aise avec le distanciel. Ils n'ont donc pas souhaité que j'observe leurs formations.

Nonobstant, deux associations ont bien voulu que je participe à une de leur formation au numérique en visioconférence : l'association L'Age d'or et l'association l'ASCM. J'ai donc fixé une date et une heure avec chaque établissement afin de réaliser la visioconférence. Ensuite, les associations m'ont envoyé le lien pour participer à la formation au numérique à distance.

En attendant le jour J, j'ai bien évidemment préparé ma phase d'observation en amont. Pour rappel, mon objectif était d'observer les seniors et le formateur durant la formation. Mon observation devait être non participante, mais je devais tout de même expliquer rapidement aux apprenants seniors pourquoi j'étais présente.

Afin de préparer mon observation au mieux, j'ai donc décidé de créer une grille d'observation (voir annexe 6). Cette dernière est très simple, elle indique les différents

thèmes à observer lors de la formation suivie en ligne et les observations relevées qui correspondent à ces thèmes. Je tiens seulement à préciser que les thèmes sont rangés par groupes afin que la grille soit la plus claire possible. Le premier groupe reprend des informations basiques (sujet, durée de la formation, nombre de participants, etc). Le deuxième concerne la formation de manière très générale (déroulement, ambiance). Le troisième est relatif aux seniors (leurs comportements, leurs conversations, leurs difficultés, etc). Enfin, le quatrième et dernier groupe correspond au formateur (attitude, pédagogie, hésitations, etc).

Après avoir effectué cette phase de préparation, j'étais prête à réaliser mon observation de manière concrète.

Je tiens tout de même à préciser quelque chose avant, car cela est valable pour les deux associations : lors de mes deux observations, les seniors suivaient la formation en visioconférence car les formations en présentiel avaient été suspendues à cause du Coronavirus. Aussi, si les associations faisaient habituellement des cours collectifs et individuels, seuls les cours collectifs sont restés en distanciel. En effet, les formateurs m'ont confié qu'ils n'avaient pas le temps de faire des cours individuels en visioconférence car les cours collectifs leur prenaient déjà plus de temps que d'habitude.

Je vais donc à présent expliquer brièvement comment s'est déroulée ma phase d'observation pour chacune des associations.

#### A. L'association L'Âge d'Or

L'Âge d'Or est une association basée à Grenoble, en région Auvergne-Rhône-Alpes. Habituellement, les formations numériques destinées aux seniors se font en physique, au sein même de leur établissement.

La formation en visioconférence s'est déroulée le mardi 20 avril 2021 à 14h30 sur la plateforme *BigBlueButton*. C'était un cours collectif avec cinq seniors qui a duré 1h20.

#### B. L'association l'ASCM

L'ASCM est une association située à Montaudran, en région Occitanie. Tout comme l'autre association, l'ASCM possède un établissement où les formations au numérique pour les seniors se font habituellement de manière physique.

Cette formation à distance s'est déroulée le jeudi 22 avril 2021 à 10h sur la plateforme *Zoom*. C'était un cours collectif avec 3 seniors qui a duré 1h30.

Le détail de ces observations sera expliqué en profondeur dans la suite de ce mémoire.

Maintenant que j'ai expliqué la méthodologie de mon enquête en détails, je vais pouvoir présenter les résultats de mon analyse des sites web des EPN, les résultats de mes questionnaires, et les résultats de mes observations.

## ANALYSE DES RÉSULTATS

Après avoir réalisé les trois parties de mon enquête, j'ai pu obtenir des résultats concrets qui vont me permettre de valider ou non les hypothèses que j'avais formulées précédemment dans ce mémoire de recherche. Pour ce faire, il s'agira d'analyser en profondeur toutes les informations collectées pour chacune des trois parties de mon enquête. Je présenterai ainsi l'analyse sémiologique des sites web des EPN, avant d'exposer mon analyse des questionnaires, puis des observations.

### I) Résultats de l'analyse sémiologique des sites web des EPN

Dans le but de mener à bien cette analyse sémiologique des sites web des EPN, j'ai dû remplir une grille d'analyse que j'avais créée au préalable. Une fois cette grille remplie (voir annexe 7), j'ai pu obtenir un certain nombre d'informations qui vont à présent me permettre de dresser un bilan pour chaque site web de chaque EPN. Le but étant d'étudier les sites web afin de déceler de possibles points d'amélioration en matière de communication.

Je vais donc maintenant présenter les résultats de cette première partie de mon enquête. Pour cela, je vais tout d'abord faire un résumé de mon analyse pour chaque EPN, ensuite je ferai une synthèse pour tous les EPN.

#### A. Analyse sémiologique des sites de chaque EPN

Pour commencer l'analyse sémiologique, le but est d'observer le site internet de chaque EPN, puis de l'analyser en profondeur afin de donner une interprétation de la communication de chaque structure. Cette analyse sémiologique passera par une analyse de l'image, des couleurs, et enfin du discours.

##### 1. Association Centre socioculturel les Libellules

Lorsque l'on arrive sur le site web de l'association, on remarque que celui-ci est assez bien structuré, complet et plutôt dynamique grâce aux couleurs vives qu'il contient. Il paraît simple d'utilisation et incite l'internaute à le visiter.

Il possède trois rubriques qui sont consacrées aux formations numériques à destination des seniors : la rubrique « L'asso », la rubrique « Seniors » et la rubrique « Cours informatique seniors ».

- Analyse de l'image : dans la rubrique « L'asso », il y a une photo qui montre les bénévoles de l'association. Ces derniers semblent être très proches et solidaires. Leurs regards nous invitent à les rejoindre en tant que bénévole ou en tant que senior pour se former. Dans la rubrique « Seniors », des photos mettent en scène des personnes âgées en train d'utiliser des outils informatiques, ceci est un signe de leur bonne volonté d'apprendre et de progresser. Le logo de l'association quant à lui est une infographie qui représente plusieurs personnes dont une à mobilité réduite, cela démontre que les formations sont adaptées à tous.
- Analyse des couleurs : le site comporte plusieurs couleurs dominantes. Nous avons tout d'abord de l'orange qui montre que l'association est dans l'action, l'énergie et la communication. Ensuite, nous avons du bleu qui fait référence au monde du numérique et qui est également symbole de confiance. En effet, avec cette couleur l'association tente implicitement d'inspirer la confiance afin de rassurer l'internaute et de lui donner envie de suivre une formation au sein de la structure.
- Analyse du discours : la rubrique « Cours informatique seniors » contient plusieurs informations concernant les formations au numérique pour les seniors. L'association explique tout d'abord l'utilité des outils numériques et l'objectif des formations dispensées : « *Les outils mobiles et informatiques sont un bel atout pour gérer la communication avec votre famille et vos amis, votre santé, vos démarches ou même votre bien-être.* », « *Notre projet est d'accompagner les seniors dans la maîtrise des nouvelles technologies de la communication avec l'objectifs de : réduire la fracture numérique entre générations, désenclaver les seniors de leur situation d'isolement, faciliter l'accès à la formation et à l'information et permettre ainsi aux seniors de mieux profiter du "temps libre".* ». Le numérique est présenté ici comme un outil de création et de maintien des relations sociales, mais également d'information et de divertissement que les seniors doivent impérativement savoir utiliser s'ils ne veulent plus se sentir en décalage avec les nouvelles générations. Ensuite, les modules des cours sont détaillés avec les prix en fonction du nombre de séances suivies : « *Atelier informatique senior [...] (messagerie, Internet, traitement de texte, tableur...).* », « *Tarifs (selon quotient familial) : le trimestre : 25€ à 70€, l'année : 50€ à 120€ + adhésion obligatoire au CSC Les Libellules : 15€ adulte, 30€ famille.* ». Les formations au numérique sont donc ici payantes, en plus de la cotisation pour l'adhésion à l'année. Malgré tout ce contenu, il manque tout de même quelques informations complémentaires à propos du fonctionnement précis des cours (nombre de personnes par groupe, durée, etc.). Aussi, nous n'avons aucun retour sur les résultats de ces formations. Combien l'association a-t-elle formé de personnes jusqu'à présent ? Ceci n'est pas indiqué. Enfin, en ce qui concerne le ton du discours, nous pouvons constater que l'association utilise un langage très

informatif mais aussi un peu persuasif sur certaines phrases. Elle tente en effet de faire réagir l'internaute, voire même d'entrer en contact avec lui de temps en temps « *Participez à cette activité senior pour gagner en autonomie !* ». À travers son discours, cet EPN invite les seniors à participer aux formations en expliquant que le numérique a du bon et qu'il est par conséquent essentiel de le maîtriser.

## 2. Association Club de l'Amitié

À première vue, le site internet de l'association du Club de l'Amitié semble très simple et épuré. Il est toutefois assez bien construit, complet, et plutôt facile d'utilisation.

Le site contient plusieurs rubriques qui expliquent et qui montrent les ateliers numériques pour les seniors.

- Analyse de l'image : il y a une photo sur laquelle on peut distinguer deux seniors en train d'utiliser un ordinateur dans la rubrique « Les activités ». Ceci montre que les personnes âgées aussi sont capables de se servir des outils numériques. D'autres photos viennent compléter celle-ci dans la rubrique « Photos » où l'on peut voir les seniors en communauté. Cela nous prouve que les formations numériques permettent également de créer des liens sociaux. Le logo est d'ailleurs en corrélation avec cette idée de création de lien puisqu'il s'agit d'une infographie qui représente plusieurs personnes, ce qui est symbole de convivialité.
- Analyse des couleurs : l'orange et le bleu dominant sur ce site web. Ces deux couleurs sont totalement en cohérence avec les photos. Elles correspondent effectivement à la volonté de l'association d'agir dans le domaine du numérique dans une ambiance conviviale, chaleureuse et amicale. La structure veut prouver implicitement aux seniors qu'ils peuvent lui faire confiance et venir apprendre avec plaisir et sans craintes, tout en créant des liens sociaux.
- Analyse du discours : dès qu'on arrive sur la page d'accueil, on retrouve quelques chiffres clés sur les formations au numérique. On remarque ainsi qu'il y a le prix des cours d'informatique : « *25€ la cotisation* ». On comprend ainsi qu'il faut donner une cotisation financière pour pouvoir participer aux formations numériques. Le reste des informations est détaillé dans la rubrique « Les activités ». L'association explique l'essence même de ces formations : « *Dans une ère digitalisée, il convient dès à présent de savoir utiliser correctement les outils informatiques et Internet.* ». L'EPN rappelle ici l'importance de savoir maîtriser les outils numériques dans notre société d'aujourd'hui. « *Quand on parle d'informatique, on a tendance à créer un clivage entre les jeunes et les seniors. Cependant, les seniors commencent peu à peu à se familiariser avec la sphère numérique. Toutefois, afin de les rendre plus autonomes, des cours informatiques senior existent.* ». L'association affirme qu'il existe des stéréotypes à propos des seniors. En effet, ces derniers ne sont absolument pas réfractaires face au

numérique, bien au contraire, il faut simplement les aider à se former correctement. Elle donne ainsi des statistiques sur la part des personnes de plus de 60 ans qui utilisent ou tentent d'utiliser les outils numériques « *Vous seriez surpris du nombre de seniors utilisant l'informatique [...] 2 seniors sur 3 utilisent Internet. 60% c'est la part des seniors de plus de 60 ans présents sur Internet.* ». Elle énumère enfin les bénéfices de la maîtrise du numérique « *Grâce à l'informatique vous pouvez : communiquer rapidement avec votre entourage, rester en contact avec vos petits-enfants, faire moins de déplacements (prise de rendez-vous par exemple), acheter en ligne, suivre les actualités quotidiennes, être moins isolé, travailler votre mémoire.* ». On constate que l'association veut démontrer l'importance du numérique puisque selon elle il est vecteur de lien social et permet de rester informé, de se divertir, et même de conserver une bonne mémoire. Dans la rubrique « Qui sommes-nous ? », l'association précise que les cours sont destinés aux personnes à partir de 50 ans et que le club repose sur la convivialité. L'EPN a donc pris le parti pris de ne pas former que des seniors puisque l'appellation « senior » concerne les personnes de 60 ans et plus. Le Club de l'Amitié se revendique comme une association qui rassemble les personnes pour apprendre le numérique tout en créant des relations sociales. Pour ce qui est du discours utilisé, il reste purement informatif, l'association explique l'utilité des cours aux seniors et le leur conseille tout simplement.

### 3. Association E-Seniors

Lorsqu'on arrive sur le site internet de l'EPN, on peut remarquer qu'il y a énormément d'informations et surtout de rubriques. Ceci peut poser problème puisqu'on peut très vite s'y perdre et cela peut rendre le site moins attractif pour l'internaute. En effet, une surcharge d'informations peut décourager à se renseigner sur la structure. Il est à noter également qu'il y a quelques fautes d'orthographe présentes sur plusieurs pages. Cela risque de transmettre une mauvaise image de l'association puisque l'internaute peut penser que celle-ci manque de sérieux.

Par conséquent, les informations sur les formations numériques sont éparpillées un peu partout dans plusieurs rubriques différentes.

- Analyse de l'image : dans la rubrique « Qui sommes-nous ? », il y a une vidéo dans laquelle on peut voir les ateliers de formation pour les seniors. Le format vidéo est très attractif pour faire la promotion des formations, cela peut donner envie d'y participer davantage que lorsque l'on voit une simple photo. L'association va encore plus loin puisque dans la rubrique « Initiation aux TIC » on peut apercevoir une photo sur laquelle il y a une personne âgée avec un formateur pendant un cours. Mais il y a également une autre vidéo qui montre cette fois-ci un réel exemple de contenu d'un cours dispensé aux seniors. Cela permet à l'internaute de visualiser plus concrètement le fonctionnement d'une formation ainsi que le contenu qu'il pourrait apprendre. Il peut donc se projeter et s'imaginer faire la formation. Ceci peut donc inciter l'internaute à franchir le pas. Une interview de

la Directrice de l'association a également été mise en ligne sur le site dans la rubrique « Événements ». Celle-ci semble avoir été tournée au cours d'une émission télévisée sur France 3. Dans cette vidéo, la Directrice fait la promotion de l'association et explique notamment les enjeux des formations au numérique. Cela permet de créer un lien de proximité avec l'internaute et de le rassurer quant aux formations dispensées. Enfin, dans la rubrique « Infos », on retrouve divers articles qui ont été publiés sur l'association ce qui permet de lui donner une certaine crédibilité et légitimité. On retrouve aussi des archives des formations sur lesquelles on peut voir comment se déroule les cours. Cela permet de rassurer encore une fois l'internaute. Pour ce qui est du logo de l'association, c'est une infographie qui représente deux personnes avec un outil numérique afin de démontrer que les seniors ont la volonté d'apprendre et d'évoluer dans ce domaine.

- Analyse des couleurs : le site de l'association a deux couleurs dominantes qui sont le bleu et le violet. La première fait référence au monde du numérique de manière générale mais elle symbolise également une certaine confiance. L'association veut en effet prouver implicitement à l'internaute qu'elle est digne de confiance. La deuxième correspond à la créativité puisque les seniors ne doivent pas hésiter à laisser s'exprimer la leur, cela peut les aider dans leur apprentissage. Il y a également deux couleurs secondaires. Tout d'abord le jaune, symbole de la joie et de la communauté, puisque l'apprentissage doit se faire avec plaisir et être créateur de lien social. Ensuite le rouge, qui correspond au dynamisme. Cela montre que l'association est vaillante et que les seniors doivent être motivés à apprendre.
- Analyse du discours : le discours utilisé par l'association attire l'œil dès notre arrivée sur la page d'accueil puisque nous avons des phrases assez expressives et poétiques, faites de jeux de mots. E-Seniors déclare que « *La vie commence à 50 ans* » pour dire aux seniors qu'ils doivent se sentir jeunes dans leur tête et qu'il n'est jamais trop tard pour apprendre, bien au contraire. Une autre phrase dit « *La vie ce n'est pas d'attendre que l'orage passe, c'est d'apprendre à danser sous la pluie.* ». Ici, l'association veut expliquer aux personnes âgées qui ne faut pas se laisser dépasser par le numérique mais qu'il faut justement tout faire pour le maîtriser. Ensuite, la structure explique le fonctionnement des formations avec notamment le nombre de personnes par groupe : « *Pour les débutants, les premiers cours doivent être en individuels. Par la suite, les élèves suivront des cours à distance avec prise en main de l'ordinateur de l'élève par le formateur. Ensuite, ils pourront opter pour des groupes à distance.* ». On constate ici que l'association propose non seulement des cours collectifs, mais également des cours individuels. Elle propose aussi des cours d'informatique à distance avec l'aide d'un formateur. E-Seniors veut montrer qu'elle prend le temps de former chaque senior grâce à ses formations individuelles. Elle s'adapte ainsi à chaque personne. Le fait de proposer des cours à distance montre qu'elle fait évoluer les formations vers encore plus de modernité. Aussi, les groupes sont relativement

restreints : « *Groupes de 3-4 personnes* », cela permet aux seniors de mieux apprendre et de pouvoir poser des questions au formateur puisqu'ils ne sont pas très nombreux. Dans la rubrique « *Qui sommes-nous ?* », l'objectif des formations numériques est expliqué plus en détails, il y a également le détail des modules : « *Proposer aux seniors un accompagnement personnalisé à la pratique des nouvelles technologies de l'information et de la communication, avec l'objectif multiples de : réduire la fracture numérique entre générations, désenclaver les seniors de leur situation d'isolement, faciliter l'accès à la formation et à l'information, tout en ouvrant de nouvelles perspectives pour mieux profiter du "temps libre".* », « *Formation dans tous les domaines autant pratiques qu'intellectuels. Jeux interactifs (bridge, scrabble, ...). Recherche d'information : santé, voyages, finances, administrations. Communication : mails, chat, forums, messages, téléphonies, webcam, ... Développement de l'intimité à distance avec les "proches-lointains". Créer de nouveaux liens, faire des rencontres. Discuter dans les forums. Formalités en ligne (impôts, état civil). Achats en Banque en ligne. Comparer les prix. Achats discount et "lastminute". Bureautique (Word, Excel, Access, PowerPoint), formations multimédia (logiciels de traitement de l'image, de retouche photo, de son, de vidéo.* ». On remarque que la priorité de l'association est d'aider les seniors qui connaissent un retard dans le domaine du numérique par rapport aux jeunes générations. Cette mission est très importante pour E-Seniors puisque selon elle le numérique permet de créer et de conserver des liens sociaux, mais aussi de s'informer et de se divertir. De plus, on peut constater que la structure propose beaucoup de modules différents ce qui peut permettre aux seniors d'obtenir de multiples compétences numériques. Sur ce site internet, les informations sont donc nombreuses, les explications sont complètes, ce qui est très pratique pour l'internaute. Même s'il faut faire attention à la surinformation qui peut au contraire venir submerger l'internaute. Il manque cependant les tarifs des formations ainsi que quelques chiffres sur le nombre de membres formés par exemple. Enfin, le discours de cette association est informatif mais avec quelques touches d'expressivité et de jeux de mots qui permettent de lui donner une vraie identité.

#### 4. Association L'Âge d'Or

Le site web de cette association est très bien construit, il est clair, concis et attractif.

Il comporte diverses rubriques qui mettent en valeur les formations, avec notamment un certain nombre de photos, et qui expliquent leur fonctionnement.

- Analyse de l'image : tout d'abord, dès que nous arrivons sur le site nous avons plusieurs photos qui défilent. On peut ainsi apercevoir la photo d'un senior avec un grand sourire, il a visiblement l'air d'être très heureux d'apprendre le numérique. Sur une autre photo, une bénévoles semble vouloir nous inviter à la rejoindre. On peut se dire qu'elle cherche des formateurs ou bien des seniors pour participer aux formations proposées. Il y a également une photo d'un groupe

de seniors prise en pleine formation, et la photo d'une personne âgée avec une tablette. L'objectif étant de montrer que les seniors peuvent apprendre et sont capables de progresser dans le domaine du numérique. Dans la rubrique « Activités » on a cette fois-ci une photo des seniors avec un formateur de l'association pendant une formation. Cela montre une certaine relation de proximité entre les formateurs et les apprenants. Dans la rubrique « Ressources », on peut voir plusieurs images autour du champ lexical du numérique. Cela permet à l'association d'affirmer son positionnement de formateur au numérique. Enfin, ce positionnement est d'autant plus montré par le logo de la structure qui est une infographie sur lequel on retrouve le symbole d'une souris d'ordinateur.

- Analyse des couleurs : le but de cette association est avant tout de montrer qu'elle est énergique. Elle communique et agit avec plaisir dans le domaine du numérique pour aider les personnes âgées à pallier leurs difficultés. Elle veut que les seniors soient dans la modernité. C'est pour cela que l'on voit de l'orange et du gris en couleurs dominantes. En couleur secondaire, nous avons du bleu qui représente bien sûr les outils numériques mais qui sert également à montrer aux seniors qu'ils peuvent avoir confiance en l'association.
- Analyse du discours : nous retrouvons l'objectif des formations directement sur la page d'accueil du site de l'association, le fonctionnement des formations est également expliqué avec le prix : « Favoriser l'accès aux nouvelles technologies pour les personnes de 50 ans et plus, sur ordinateur, tablette ou smartphone. », « Nous proposons des cours collectifs [...] ainsi que des aides ponctuelles au siège de l'association. 2h par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés. », « 1€ à 3,2€ de l'heure en fonction du revenu fiscal de référence pour une réelle mixité sociale. ». On remarque que cette structure a décidé de former les personnes de 50 ans et plus, elle ne forme donc pas que les seniors puisque le terme senior est attribué aux personnes de 60 ans et plus. De plus, il est dit que l'association ne propose pas que des cours collectifs mais également des aides ponctuelles c'est-à-dire individuelles afin de s'adapter à chaque apprenant. Il est aussi indiqué que les formations sont payantes. Enfin, toujours sur la page d'accueil, il est précisé la chose suivante : « Du matériel ergonomique est proposé pour les personnes souffrant de douleurs articulaires ou montrant des difficultés pour la prise en main du matériel. ». On peut donc dire que l'EPN a la volonté de s'adapter aux seniors de tous les âges qui peuvent avoir quelques pathologies. En effet, cela ne doit pas les empêcher d'apprendre. Ensuite, dans la rubrique « Cours collectifs », nous avons encore un peu plus de détails sur les cours avec notamment le nombre de personnes par groupe et le nombre d'heures par semaine : « En groupe de 5 à 8 personnes maximum, 2 heures par semaine, apprenez à utiliser un ordinateur, un smartphone ou une tablette et à surfer sur Internet, en fonction de votre niveau. ». On constate ici que les groupes de formation rassemblent peu de personnes en même temps car cela permet aux seniors de mieux apprendre et de pouvoir vraiment interagir avec le formateur. Aussi, l'association affirme que chacun peut

apprendre en fonction de son niveau de maîtrise des outils numériques. Cette association veut donc montrer qu'elle est dans l'adaptation. C'est elle qui s'adapte aux seniors et non pas l'inverse. Avec tout cela, on peut dire que l'internaute a de quoi bien s'informer sur la structure. Il existe aussi une rubrique qui s'appelle « Notre histoire » dans laquelle l'association est valorisée. En effet, on y trouve un bref historique de l'EPN. Il est dit que l'association « *fait partie du réseau national d'Espaces Publics Numériques (EPN)* » ce qui montre que l'association est très engagée dans la cause de l'apprentissage du numérique. Pour finir, nous avons accès aux résultats de la structure puisqu'il est écrit que « *l'Age d'Or forme plus de 500 personnes chaque année.* ». Ce chiffre est très important car il permet de montrer que l'association a fait ses preuves en formant déjà un grand nombre de personnes. Il y a tout de même un petit bémol sur le site puisqu'il manque le détail des modules. Effectivement, il est noté que la page est en construction. Or, ceci est une information manquante très importante car l'internaute n'a pas la possibilité de savoir ce qu'il peut apprendre réellement lors des cours dispensés. En ce qui concerne le type de discours utilisé, il est bien sûr informatif mais le ton est aussi incitatif envers les seniors. L'association les invite implicitement à venir participer aux formations.

## 5. Association l'ASCM

Le site web de l'ASCM est assez simple et facile d'utilisation. Cependant, la rubrique « Cyber-Séniors » qui concerne les formations au numérique est tout de même relativement succinct.

Aussi, les formations numériques ne sont évoquées que dans une rubrique seulement et très brièvement sur la page d'accueil.

- Analyse de l'image : sur la page d'accueil, quelques photos défilent afin de montrer un aperçu des activités de l'association. On y trouve ainsi une ou deux photos des ateliers de formation au numérique. Ceci montre l'engagement de la structure dans l'apprentissage du numérique auprès des seniors. Dans la rubrique « Cyber-Séniors », il y a également une photo qui montre plusieurs seniors en train de participer à une formation numérique. L'internaute peut donc voir, grâce à ces photos, à quoi ressemble les formations. En ce qui concerne le logo de la structure, il est composé d'un livre qui peut faire référence à l'apprentissage. L'association montre qu'elle est là pour enseigner des connaissances et des compétences aux seniors.
- Analyse des couleurs : la couleur dominante du site web est le vert afin de montrer que les seniors ont de la vitalité, ils sont en pleine santé et peuvent apprendre. La couleur secondaire qui est le rouge vient compléter la couleur précédente. Le rouge représente en effet le dynamisme. Cela montre que l'association est énergique et que les personnes âgées doivent rester actives.

- Analyse du discours : les modules des formations sont bien détaillés « *Découverte des joies de l'informatique (envoyer/recevoir des mails, gérer ses photos, préparer son itinéraire de voyage, consulter les actualités/recettes de cuisines...)* pour les adultes et seniors. », les horaires et les prix sont indiqués, le fonctionnement des cours est bien expliqué également : « *Initiation en cours collectifs : Tous niveaux. Séances d'utilisation et perfectionnement à l'utilisation de l'outil informatique. Jeudi : 10h30 à 12h00 (hors vacances scolaires). Tarif : 135€ l'année.* », « *Atelier personnalisé (session de 10 cours) : Tous niveaux. Séances d'initiation et perfectionnement à l'utilisation de l'outil informatique. Le cours particulier vous permettra d'adapter votre apprentissage selon vos attentes et vos besoins. Horaires à définir suivant le planning. Tarif : 250€.* ». On peut dire que l'association a une offre de formation assez large. Elle propose des cours collectifs et des cours individuels qui sont un peu plus chers. Toutefois, ces derniers peuvent être très utiles puisqu'ils permettent vraiment de s'adapter au niveau de chaque apprenant. Nonobstant, il manque les objectifs de ces cours informatiques sur le site, on ne sait pas pourquoi et dans quelle optique ils ont été mis en place par l'association. De plus, il est indiqué la chose suivante : « *Les adhérents doivent venir avec leur ordinateur en état de fonctionnement.* ». On comprend donc que les seniors doivent amener leur propre outil numérique pour pouvoir participer aux formations et ceci peut être contraignant. Enfin, il manque aussi des chiffres sur les résultats de ces formations au numérique. Pour ce qui est du ton employé, il s'agit d'un discours très informatif mais qui donne tout de même quelques consignes aux seniors, notamment sur l'apport du matériel.

## 6. Médiathèque d'Arles

Dès que nous arrivons sur le site web de la médiathèque, nous pouvons remarquer qu'une rubrique entière est consacrée aux formations numériques.

Lorsqu'on clique sur la rubrique, on arrive sur une page sur laquelle l'offre de formation est très détaillée.

- Analyse de l'image : dans la rubrique qui parle des formations au numérique, il n'y a qu'une seule photo. Celle-ci montre une salle avec des ordinateurs, tout simplement. En voyant cette photo, nous comprenons qu'il s'agit de cours informatiques mais il n'y a personne dessus. Le fait que la salle soit vide sur cette photo enlève un peu d'humanité aux formations qui ne paraissent par conséquent pas très chaleureuses. De plus, il est plus difficile pour l'internaute de se projeter en train de participer à une formation dans cette salle s'il ne voit pas des gens installés sur les postes informatiques avec un formateur à côté pour les aider. Cette photo ne met donc pas en valeur les formations dispensées par la médiathèque.
- Analyse des couleurs : la rubrique comporte trois couleurs dominantes qui sont le vert, le bleu et le rouge. La première couleur tend à démontrer que les seniors

sont en pleine forme, plein de vitalité et d'envie d'apprendre. La seconde couleur fait référence au monde du numérique. Quant à la troisième couleur, elle symbolise le dynamisme des seniors. La médiathèque veut montrer implicitement que ce n'est pas parce qu'on est âgé qu'on doit être inactif.

- Analyse du discours : la rubrique créée pour communiquer sur les formations numériques se nomme « Initiations à l'informatique ». L'une des premières choses qui est précisé dans cette rubrique est que les formations sont gratuites si on est inscrit à la médiathèque : « *Les séances sont accessibles gratuitement aux abonnés à jour de leur inscription médiathèque.* ». Ensuite, les modules sont détaillés : « *Niveau débutant : La souris en un clic, tout savoir sur le clavier, le copier-coller, Internet c'est quoi ? etc* », « *Niveau intermédiaire : Accéder à tout type de document en ligne, créer une adresse mail. etc* », « *Niveau confirmé : Facebook 1 : créer un compte, Facebook 2 : gérer son compte, Google Drive : le partage en ligne, livres numériques : lire et écouter en ligne, Pinterest, Twitter : l'information à la source, Windows movie maker. etc* ». On remarque que les cours informatiques sont classés par niveau dans cet EPN. Cela permet de s'adapter réellement au niveau de chaque apprenant afin de le former au mieux. Les seniors au niveau débutant commencent par apprendre les bases du numérique, puis les cours deviennent un peu plus complexes avec des connaissances plus évoluées. Toutefois, il manque plusieurs choses dans cette rubrique comme la raison d'être de ces formations, leur fonctionnement précis, et les résultats concernant le nombre de personnes formées jusqu'à aujourd'hui. Pour ce qui est du ton du discours, il est informatif mais essaie tout de même d'entrer un peu en contact avec l'internaute avec la phrase « *Internet c'est quoi ?* » par exemple. La médiathèque interroge ici l'internaute pour l'emmener à réfléchir sur cette notion de l'Internet.

## 7. Médiathèque Michel Sainte-Marie

Sur le site internet de cette médiathèque, une rubrique entière nous explique les formations numériques.

Cette rubrique parle de l'espace multimédia en général et détaille très bien les différents modules des cours informatiques proposés.

- Analyse de l'image : la rubrique consacrée aux formations au numérique s'appelle « Multimédia ». Elle ne comporte qu'une seule photo où l'on peut voir des ordinateurs. Cette photo n'est pas représentative des cours informatiques puisqu'elle ne montre ni les seniors, ni les formateurs. Elle peut ainsi faire penser que les formations ne sont pas conviviales et que les formateurs ne sont que de simples pédagogues. Elle n'est pas le reflet des relations sociales qui peuvent être créées pendant les formations. Par conséquent, cela peut freiner l'internaute à vouloir participer à un cours.

- Analyse des couleurs : le site de cet EPN se compose de deux couleurs dominantes qui sont le rouge et le bleu. Le rouge représente le dynamisme de la médiathèque et montre que les seniors doivent rester actifs et avoir la volonté d'apprendre. Le bleu correspond tout simplement au monde du numérique.
- Analyse du discours : dans la rubrique « Multimédia », dès le début de notre lecture du texte nous connaissons l'objectif des formations numériques : « *L'espace public numérique (E.P.N.) est dédié à la découverte, à l'apprentissage et à la pratique du multimédia.* ». Il est précisé que « *chacun peut bénéficier de conseils et être assisté sur les usages numériques par une équipe de professionnels.* ». La médiathèque revendique ici que ses formateurs sont des professionnels dans le domaine du numérique et qu'ils sont capables de transmettre de réelles connaissances et compétences informatiques aux seniors. Ensuite, les modules sont détaillés : « *Les activités possibles sont variées, par exemple : navigation internet, messagerie électronique, utilisation des logiciels de bureautique, photographie numérique, jeux, musique, vidéo, etc.* ». On constate que l'offre de formations est assez diversifiée ce qui peut permettre aux personnes âgées d'acquérir plein de connaissances différentes. Les cours informatiques sont encore plus détaillés dans la suite du texte : « *Les ateliers permettent, en groupe, de découvrir différents usages numériques sur différentes thématiques :*
  - *Multimédia et Internet (ex : retouche photo, navigation internet, outils en ligne)*
  - *Communication (ex : échanger, dialoguer, ou intégrer un réseau en ligne)*
  - *Vie quotidienne (ex : préparer ses vacances ou ses déplacements, acheter un bien ou un service)*
  - *Bureautique (ex : traitement de texte, diaporama).* »
L'offre de formations est tellement expliquée que cela peut donner envie à l'internaute d'y participer le plus vite possible. Enfin, il est précisé que « *tous les trimestres, une nouvelle programmation d'atelier est diffusée.* ». Ceci montre la volonté de l'EPN de vouloir faire évoluer ses formations en fonction des nouveautés et des changements qui surgissent sans cesse dans le monde du numérique. Il manque tout de même le fonctionnement détaillé des formations puisqu'on ne sait pas combien de personnes les constituent, on ne connaît pas non plus les jours et les horaires des cours. De plus, il n'est pas indiqué si les formations sont payantes ou non et nous n'avons aucuns résultats quant au nombre de personnes formées au sein de cet EPN. En ce qui concerne le discours, il est purement et simplement informatif.

## 8. Médiathèque de Senlis

Si cette médiathèque a un site web, elle n'évoque cependant pas les formations numériques à l'intérieur de celui-ci.

En effet, les cours informatiques proposés par la structure sont indiqués sur une page qui se trouve sur le site de la Ville de Senlis.

- Analyse de l'image : les formations au numérique sont abordées dans la rubrique qui se nomme « Horaires & informations pratiques ». Cette dernière comporte une seule et unique photo sur laquelle on peut simplement voir l'entrée de la médiathèque. Cette photo paraît très pauvre puisqu'elle ne montre en aucun cas les formations numériques dispensées par la médiathèque. On ne voit ni la salle avec les ordinateurs, ni les formateurs, ni des seniors qui ont déjà pu participer à ce genre de formations. Dans ce cas-là, il semble bien difficile pour l'internaute de se projeter dans un cours informatique au sein de cette médiathèque. La photo n'incite donc pas forcément à s'inscrire.
- Analyse des couleurs : la couleur dominante de la rubrique est le gris. Celle-ci peut représenter les outils numériques mais également la modernité. La médiathèque veut montrer implicitement qu'elle est engagée dans la cause de l'apprentissage du numérique. Elle souhaite aussi se présenter comme une structure qui s'inscrit dans une démarche de modernité.
- Analyse du discours : la rubrique est également très pauvre en termes de contenu. En effet, l'objectif des formations n'est pas défini, on ne sait pas ce que la médiathèque propose comme modules, on ne connaît pas non plus le fonctionnement des cours, on ne sait pas s'ils sont payants ou non et on ne connaît encore moins les résultats de ces formations en ce qui concerne par exemple le nombre de personnes déjà formées. La seule chose qu'on connaît est le lieu précis des cours d'informatique grâce à cette phrase : « *En annexe de la médiathèque, la salle Jacques Joly accueille les ateliers informatiques.* ». Si la médiathèque propose des formations au numérique pour les seniors, elle n'a donc cependant pas la volonté de les mettre en avant. En ce qui concerne le discours, il est très informatif. Senlis est une petite ville de moins de 20 000 habitants. Peut-être est-ce pour cela qu'elle communique de façon succincte ?

## 9. Médiathèque Lettres de mon moulin

Le cas de cette médiathèque ressemble fortement à la précédente. Effectivement, la rubrique consacrée aux formations au numérique se trouve encore une fois sur une page du site de la Ville qui est cette fois-ci Saint-Michel-Chef-Chef.

Il s'agit encore une fois d'une petite ville de moins de 6 000 habitants. Peut-être est-ce pour cette raison que la communication est assez ressemblante à la Médiathèque de Senlis ?

- Analyse de l'image : les cours informatiques proposés par l'EPN sont inscrits dans la rubrique « Culture et loisirs ». Au sein de cette rubrique, nous pouvons apercevoir une seule photo qui montre l'intérieur de la médiathèque. Toutefois, la remarque est la même que pour la médiathèque de Senlis. En effet, la photo ne donne pas forcément envie à l'internaute de participer aux formations

numériques puisqu'elle n'est pas très attractive. On ne voit pas la salle, on ne voit pas les formateurs non plus et encore moins des seniors. Par conséquent, lorsque l'internaute arrive sur la page, il peut lui être très difficile de s'imaginer prendre des cours dans cette médiathèque et ceci peut le freiner. Il ne va peut-être pas penser à s'inscrire dans l'immédiat.

- Analyse des couleurs : les couleurs sont bien plus représentatives des formations. En effet, la rubrique comporte de l'orange et du gris. La première couleur correspond à la communication, l'action et l'énergie. La seconde représente les outils numériques et la modernité. On comprend donc que la structure souhaite se positionner comme un EPN qui agit dans le domaine du numérique afin d'aider les seniors à se former et à évoluer en même temps que le numérique. La médiathèque se revendique également comme une structure communicante qui peut aider les seniors à créer des liens sociaux par l'intermédiaire des cours informatiques.
- Analyse du discours : dans la rubrique, il est noté la composition de la salle informatique ce qui permet de connaître le nombre maximum de personnes par groupe : « *Initiations informatiques (4 ordinateurs équipés de logiciels bureautiques et d'un accès à internet)* ». Cependant, nous ne connaissons pas l'essence même de ces formations, nous n'avons pas non plus de détails sur les modules. Il est ensuite précisé la chose suivante : « *Aide informatique pour tous les niveaux, même les grands débutants* ». La médiathèque crée donc des cours informatiques adaptés au niveau de chaque participant. Les plages horaires des formations sont indiquées : « *Sur rendez-vous à la médiathèque les vendredis après-midi de 14h à 16h* ». Nonobstant, les prix ne sont pas écrits, nous savons seulement que les cours sont « *réservés aux adhérents de la Médiathèque* ». Enfin, il n'y a aucuns chiffres concernant les résultats des formations afin de savoir combien de personnes y ont déjà participé. Toutefois, dans le texte le nom du formateur est indiqué : « *Maxime Ségalin vous accompagne à faire le pas vers les nouvelles technologies ou vous soutient à la réalisation d'un projet à l'aide d'explications simples* ». Cela permet de créer un lien de proximité virtuel qui va rassurer l'internaute puisqu'il connaît déjà le nom de son potentiel futur formateur. Ainsi, un internaute rassuré va plus facilement avoir le réflexe de vouloir s'inscrire aux formations. De plus, cette phrase emploie le mot « soutient » et le terme « explications simples ». Ceci peut participer à apaiser les craintes que peuvent ressentir les seniors face à l'apprentissage du numérique. Pour ce qui est du discours, il est très informatif.

## 10. Médiathèque de La Bouëxière

Le site web de la médiathèque comporte une petite rubrique consacrée aux ateliers numériques.

Cette rubrique qui s'appelle « Services » nous évoque très rapidement les formations.

- Analyse de l'image : dans la rubrique, nous pouvons voir une photo qui montre des outils numériques posés à côté de plusieurs livres. Cela permet à l'internaute de comprendre que le numérique est omniprésent dans la société d'aujourd'hui. Il devient de plus en plus important, prenant le pas sur le format papier. La médiathèque veut montrer que tout tend à se dématérialiser et qu'il est donc primordial de savoir se servir des outils numériques. Cette photo peut amener les internautes à vraiment prendre conscience de la situation et ainsi les inciter à s'inscrire à la médiathèque. Cependant, cette photo est la seule dans cette rubrique. On ne voit ni les formateurs, ni des seniors en train de participer à un cours, ce qui peut donner une image assez froide des ateliers informatiques. Il manque donc des photos représentatives des formations.
- Analyse des couleurs : deux couleurs dominent sur la rubrique du site. Il y a tout d'abord du gris afin de représenter les outils technologiques et leur évolution. En effet, le gris est également symbole de modernité. La médiathèque veut donc nous faire comprendre qu'il faut suivre la progression du numérique pour ne pas se laisser dépasser. Ensuite il y a du rouge qui est symbole de dynamisme. Cette couleur montre que la médiathèque est pleine d'énergie et que les seniors doivent être actifs.
- Analyse du discours : la rubrique n'est absolument pas détaillée. Il est simplement indiqué que : « *des animations sont régulièrement proposées par les équipes pour découvrir les applications (jeux éducatifs, serious games...) sur tablettes ou sur PC.* ». Mais qu'en est-il des objectifs des formations ? Nous ne savons pas non plus ce qu'ils proposent à part les jeux éducatifs et les serious games, il faudrait un détail des modules. De plus, il n'y a rien d'expliqué sur le fonctionnement précis de ces cours informatiques (nombre de personnes par groupe par exemple), on ne sait pas non plus s'ils sont payants ou non. La seule chose que nous savons est que les apprenants ont la possibilité de s'entraîner sur ordinateur ou tablette. Aussi, nous n'avons aucuns résultats quant aux personnes déjà formées au sein de cette médiathèque. Finalement, en ce qui concerne le discours, il est seulement très informatif.

## B. Synthèse de l'analyse sémiologique des EPN

Maintenant que j'ai analysé les sites web de chaque EPN, je vais pouvoir faire une synthèse globale sur les dix structures choisies.

Le constat qui ressort de cette analyse sémiologique est le suivant : on distingue une certaine différence entre les associations et les médiathèques en termes de communication. Nous allons ainsi dans le paragraphe qui suit, exposer ces différences.

## 1. Les différences de communication au niveau visuel

Tout d'abord, nous relevons quelques différences de communication visuelle entre les associations et les médiathèques.

Les associations ont pour habitude de mettre beaucoup de photos et/ou de vidéos sur leur site. Ces éléments visuels mettent souvent en scène des seniors avec des outils numériques, ainsi que des cours informatiques conviviaux où l'on voit des seniors en train de suivre une formation avec l'aide de leur formateur. Cela permet de mettre en valeur les ateliers numériques proposés par les associations et donc d'inciter les personnes âgées à s'inscrire dans la structure. En effet, voir cela sur une photo et/ou une vidéo permet à l'internaute de s'imaginer et de se projeter en train de participer à une formation numérique. Aussi, les associations choisissent souvent des couleurs assez vives pour habiller leur site internet comme de l'orange, du jaune, ou encore du rouge qui symbolisent l'action, la communication, la communauté et le dynamisme. Les associations veulent montrer aux seniors qu'elles agissent vraiment au quotidien pour les aider à acquérir des connaissances et des compétences numériques. Elles veulent aussi montrer que leurs formations sont fédératrices puisqu'elles permettent de créer des relations sociales aussi bien avec les formateurs qu'avec les autres apprenants. Bien sûr, nous retrouvons également du bleu qui fait référence au monde du numérique. Ainsi, quand nous arrivons sur le site nous comprenons tout de suite dans quel univers se positionne la structure. Le bleu symbolise aussi la confiance puisque les associations veulent montrer aux seniors qu'ils peuvent avoir confiance en elle. Ceci est très important car les seniors ont souvent des craintes vis-à-vis de l'apprentissage du numérique, il faut donc savoir les rassurer.

Les médiathèques quant à elles ne postent que très peu de photos et/ou vidéos sur leur site. De plus, les photos ne sont souvent pas très représentatives des formations puisqu'elles montrent seulement soit de simples outils numériques, soit l'entrée de la médiathèque, soit la salle informatique à l'intérieur. De plus, cette salle est souvent vide. On ne voit pas comment se déroulent les formations. Le fait de ne pas apercevoir de seniors et de formateurs sur les éléments visuels donnent un aspect plus froid aux médiathèques. Effectivement, les formations paraissent moins chaleureuses que dans les associations, bien que ce ne soit pas forcément le cas dans la réalité, bien entendu. On comprend donc qu'il est important de mettre plusieurs éléments visuels qui soient capables de mettre en valeur les ateliers numériques et la structure en elle-même de manière plus générale. Cela permet d'inciter l'internaute à s'inscrire au sein de l'EPN. Pour ce qui est des couleurs sur les sites des médiathèques, nous retrouvons bien évidemment du bleu comme pour les associations puisqu'il représente le numérique dans sa globalité mais également le sentiment de confiance que les EPN cherchent à transmettre auprès des internautes. En ce qui concerne les autres couleurs, elles sont assez similaires à celles des associations : du rouge et de l'orange qui montrent le dynamisme et l'énergie employée par les médiathèques pour mettre en place des formations numériques pour les seniors. Il y a tout de même une différence au niveau des couleurs. Effectivement, les médiathèques utilisent beaucoup plus de gris que les associations. Cette couleur fait référence aux outils numériques et à la modernité. On a donc l'impression que les médiathèques cherchent réellement à faire évoluer leur offre de formation en fonction

de la progression du numérique. Aussi, on peut constater que les médiathèques étudiées n'utilisent pas de jaune contrairement aux associations. Le jaune est la couleur de la communauté et de la joie. Elle montre l'esprit convivial et fédérateur des formations au numérique qui sont vectrices de liens sociaux. Le fait que cette couleur ne soit pas présente dans la communication des cinq médiathèques corrobore que les médiathèques communiquent moins sur le côté relationnel des formations.

## 2. Les différences de communication au niveau linguistique

Ensuite, nous pouvons également constater des différences de langage entre le contenu des associations et celui des médiathèques.

Les sites web des associations étudiées sont souvent clairs, concis, bien construits et plutôt simples d'utilisation. Une seule association (E-Seniors) a un site web moins qualitatif que les autres puisqu'il n'est pas forcément très bien structuré. Il y a également une accumulation de rubriques qui peut conduire à une surinformation. De plus, on remarque plusieurs fautes d'orthographe qui peuvent rendre le site moins attractif pour l'internaute et qui peut donner une mauvaise image de l'EPN. Cependant, on peut dire que globalement la communication des associations est assez bien pensée et travaillée au niveau du langage, même s'il manque parfois quelques informations.

À l'opposé, la communication des médiathèques est généralement plus succincte. Effectivement, bien que certaines soient plus communicantes que d'autres, il manque tout de même souvent de nombreuses informations. De plus, certaines médiathèques n'ont pas de rubrique consacrée aux formations numériques sur leur site. Cette rubrique se trouve ainsi sur le site de la ville où se situe la médiathèque. Ceci est surtout vrai pour les petites villes telles que Senlis ou encore Saint-Michel-Chef-Chef.

En ce qui concerne le type de discours utilisé, nous pouvons dire qu'il est globalement informatif pour tous les EPN étudiés. En effet, le but est avant tout d'informer sur les formations au numérique. Cependant, le langage est beaucoup plus travaillé pour les associations que pour les médiathèques. En effet, les associations ne se contentent pas d'informer, elles ont également un discours incitatif puisqu'elles tentent, de manière plutôt implicite mais compréhensible, de persuader les internautes de participer aux formations. Pour cela, elles n'hésitent pas à bien expliquer l'utilité des cours informatiques et à mettre en avant tous leurs bénéfices. Elles jouent alors un rôle de conseiller. Les associations ont donc réellement la volonté de s'affirmer dans leur discours. On retrouve d'ailleurs cette idée avec l'association E-Seniors qui va même jusqu'à utiliser des phrases expressives et poétiques afin d'affirmer son identité : « *La vie commence à 50 ans* », « *La vie, ce n'est pas d'attendre que l'orage passe, c'est d'apprendre à danser sous la pluie.* ». Pour ce qui est des médiathèques en revanche, le discours reste purement et simplement informatif. Elles ne cherchent pas forcément à jouer avec les mots ou à persuader dans leur discours. Leur seul but est de communiquer sur leurs formations au numérique sur un ton qui pourrait finalement être qualifié de plutôt neutre.

## II) Résultats des questionnaires

Après avoir abouti l'analyse sémiologique des sites web des EPN, il me fallait passer à l'analyse de la deuxième partie de mon enquête qui correspond aux questionnaires. Pour ce faire, j'ai préparé deux grilles d'analyse avec une structure similaire : une pour les résultats des questionnaires destinés aux seniors, et une seconde pour les résultats des questionnaires destinés aux formateurs (voir annexe 8). Ce sont des grilles d'analyse thématique, cela signifie tout simplement qu'elles ont été constituées par thèmes. L'idée est de trouver les grands thèmes les plus importants qui ressortent des questionnaires et de les noter dans le tableau. Ensuite, en fonction de ces thèmes, il ne me restera plus qu'à analyser chaque questionnaire de chaque EPN, d'un côté pour les seniors, et d'un autre côté pour les formateurs. Je pourrais ainsi indiquer dans ma grille d'analyse les réponses des questionnaires qui correspondent aux différents thèmes.

J'ai eu la chance de pouvoir obtenir un certain nombre de réponses de la part des cinq structures. En effet, cinq formateurs ont répondu au questionnaire formateur (un par EPN). En revanche, je souhaitais obtenir les réponses de quinze seniors participants aux formations numériques (trois par EPN) et je n'ai finalement pu en avoir que quatorze puisque seulement deux seniors ont répondu à mon questionnaire au lieu de trois au sein de l'association E-Seniors. Cela fait donc un total de dix-neuf répondants. A partir de ces réponses obtenues, j'ai pu commencer à remplir ma grille d'analyse (voir annexe 9). Je vais donc à présent pouvoir présenter les résultats de cette deuxième partie de mon enquête.

Le questionnaire transmis aux formateurs des différents EPN contenait une case appelée « L'EPN ». Si j'ai décidé d'intégrer cette case, c'était pour obtenir quelques informations basiques sur chaque établissement. En effet, il me semblait important de connaître un minimum l'histoire de chaque EPN avant de pouvoir parler des formations qui y sont dispensées. Ainsi, avant d'exposer les résultats découlant de l'analyse des questionnaires, j'aimerais présenter rapidement les cinq EPN qui ont accepté de participer à mon enquête. Je tiens à préciser que pour chaque structure, toutes les informations m'ont été transmises par un formateur. Bien que les réponses données soient parfois un peu succinctes, cela nous permet tout de même d'en savoir un peu plus sur chaque EPN.

### A. Présentation des cinq EPN

#### 1. Association L'Âge d'Or

« L'association L'Âge d'Or voit le jour le 24 janvier 2004, le fondateur est Nordine Boukalifa qui est aujourd'hui directeur de l'association. Le but est d'initier celles et ceux qui le désirent à l'utilisation d'un outil informatique (ordinateur dans ses débuts, puis la tablette tactile, et/ou le smartphone) et à la navigation internet (messageries électroniques, démarches administratives, recherche d'informations, etc.). Ces cours sont à tarification solidaire, basée sur les revenus fiscaux de chacun, pour permettre à tous d'y avoir accès. »

(Tiffany, 25 ans, formatrice). L'Âge d'Or compte quatre formateurs. Pour Tiffany, cette petite équipe est la force de l'association « Toujours partante, toujours motivée, dynamique. ».

## 2. Association l'ASCM

« L'association a été créée dans les années 1980 et comptait quelques sections sportives et culturelles. Aujourd'hui, elle en compte plus de vingt pour des personnes de tous les âges. » (Jérôme, 36 ans, formateur). Le jeune homme ajoute ensuite que la structure compte « peu de formateurs. » D'après lui, l'ASCM tient son succès à « sa disponibilité, sa réactivité ainsi que ses tarifs attractifs. ».

## 3. Association E-Seniors

« Cette association a été fondée en 2005 par Monique Epstein. Il y a trois salariés et quelques bénévoles. » (Eve, 73 ans, formatrice). Eve déclare ensuite la chose suivante : « nous avons peu de concurrents, mais surtout les formateurs sont des personnes qui sont en phase avec les seniors (ils sont souvent seniors eux-mêmes). ». On comprend ainsi quelle est la force de l'association.

## 4. Médiathèque de Senlis

« Implantée en centre-ville, la médiathèque possède une grande quantité d'ouvrages et de magazines. Mais aussi des activités diverses et variées. Elle a une salle spécifique avec des ordinateurs portables. » (Guy, 55 ans, formateur). Pour Guy, le point fort de la Médiathèque est d'avoir « beaucoup de personnel ».

## 5. Médiathèque de La Bouëxière

La Médiathèque de La Bouëxière est une « médiathèque rurale dans une ville de 5000 habitants en Bretagne » (Dominique, 46 ans, formateur). Il nous confie ensuite la chose suivante : « Je suis le seul formateur, mais la force de notre établissement repose sur la convivialité. »

## B. Présentation de l'analyse des questionnaires

Maintenant que nous en savons davantage à propos de chaque EPN, nous allons pouvoir nous pencher sur les résultats des questionnaires de manière approfondie. Les données recueillies via les questionnaires ont été analysées puis interprétées afin d'obtenir plusieurs réponses qui vont me permettre de savoir si les hypothèses formulées au début de ce mémoire de recherche sont validées, ou au contraire invalidées.

Cette analyse se compose donc de deux grandes parties regroupant les différents thèmes abordés dans les questionnaires transmis. Tout d'abord, nous allons voir de quelle manière les seniors parviennent à s'inscrire aux formations malgré les freins potentiels auxquels ils doivent faire face, ensuite nous saurons quels sont les bénéfices et les limites de ces formations au numérique d'après les seniors et formateurs interrogés.

#### I- L'inscription des seniors dans les EPN

Pour commencer, grâce aux questionnaires, nous allons pouvoir comprendre le cheminement qui pousse les seniors à participer aux formations numériques proposées par les différents EPN, et ce, malgré de nombreuses craintes qui pourraient pourtant les freiner.

##### A- Une réelle volonté des seniors de s'inscrire à une formation au numérique

Si les EPN veulent faire connaître leurs formations auprès des seniors, il faut qu'ils trouvent un moyen de les toucher. Pour cela, ils se doivent bien évidemment de communiquer. Mais il est essentiel de choisir des supports de communication adaptés à la cible visée. Les questionnaires remplis par les formateurs nous ont permis de savoir quels moyens de communication utilisaient les EPN étudiés. Nous savions déjà que les cinq structures possédaient un site internet puisque nous avons réalisé une analyse sémiologique de ces derniers quelques lignes au-dessus. Cependant, nous ne savions pas quels étaient leurs autres supports de communication. Après avoir analysé les questionnaires des formateurs, nous avons obtenu diverses réponses. Premièrement, en termes de supports numériques, nous avons vu que les EPN n'étaient pas tous présents sur les réseaux sociaux. En effet, seuls trois établissements ont des comptes sur les réseaux sociaux pour compléter leur site web. Mais ceci n'est pas le plus important puisque la cible visée correspond à des seniors souffrant d'« illettronisme ». Or, si ces seniors ne savent pas se servir des outils numériques, il est bien logique qu'ils ne vont pas aller sur internet pour rechercher une formation. Certes, on pourrait penser que ce sont leurs proches qui cherchent les formations pour les inscrire. Mais lorsqu'on analyse les questionnaires des seniors, on constate que ce n'est pas souvent le cas. En effet, tous les seniors interrogés ont déclaré qu'ils avaient trouvé la formation numérique eux-mêmes et qu'ils s'étaient inscrits sans l'aide de quiconque. On comprend donc que la communication en ligne n'est pas à privilégier par les EPN s'ils souhaitent atteindre leur cible. Ainsi, si on reprend les questionnaires des formateurs, voici les supports de communication *offline* utilisés par les EPN : les structures de formation publient leur offre de formations numériques dans le journal de la ville pour la Médiathèque de Senlis, dans la presse et auprès d'un réseau associatif pour la Médiathèque de La Bouëxière, auprès d'établissements comme la Maison des Habitants pour l'association l'Âge d'Or, ou encore par l'intermédiaire de l'affichage pour deux de nos EPN. D'après les seniors, les EPN envoient aussi des publicités dans les boîtes aux lettres avec des formulaires d'inscription à remplir et à donner directement à l'établissement. Par conséquent, on remarque que les structures de formation tentent de communiquer via divers supports.

Mais ces moyens de communication sont-ils tous aussi impactant pour générer de l'intérêt de la part des seniors ? Il est fort possible que la réponse à cette question soit non puisque quand on analyse les questionnaires des seniors, on se rend compte que la plupart des inscriptions se font grâce au bouche-à-oreille, la presse et la publicité dans les boîtes aux lettres. En effet, à la question « Comment avez-vous entendu parler de cette formation ? », presque tous les seniors ont répondu « par des amis » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), ou bien tout simplement « par bouche-à-oreille » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis). Beaucoup également ont répondu « dans le bulletin municipal » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis), « par le journal de ma commune » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Les EPN utilisent donc des supports de communication qui parviennent à toucher de nombreux seniors. Cependant, les supports de communication qui fonctionnent ne sont pas systématiquement utilisés par toutes les structures. Aussi, les EPN ont bien souvent recours à un seul de ces supports de communication qui fonctionnent. Il est rare que ces derniers soient combinés. Pourtant, cela pourrait très certainement donner davantage de visibilité aux EPN. La communication des structures de formation n'est donc pas encore tout à fait optimale.

Mais heureusement, l'analyse des questionnaires nous permet de constater qu'il n'en faut pas beaucoup aux seniors pour les inciter à s'inscrire à une formation. Effectivement, ils ont pleinement conscience de leurs lacunes et ils savent pertinemment que cela représente un réel handicap pour eux. Ils ne sont donc absolument pas réfractaires aux formations numériques, bien au contraire. Les questionnaires des seniors nous démontrent bien cette idée. À la question « Pourquoi avez-vous décidé de participer à cette formation ? », les seniors nous confient se rendre compte de l'omniprésence et de l'importance du numérique « Le monde évolue avec le numérique et j'étais vraiment nul dans ce domaine » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « L'informatique est indispensable » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors). Les seniors ont bien compris que le numérique s'imposait dans la société et qu'ils allaient donc devoir le maîtriser « Pas le choix tout est en ligne » (Patrick, 63 ans, Médiathèque La Bouëxière). De plus, ils reconnaissent avoir de grandes difficultés avec le numérique « Je ne suis pas doué en informatique, je voulais donc m'améliorer » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM). Ils ont ainsi une véritable volonté d'apprendre pour ne pas se laisser dépasser par le numérique « Je voulais m'approprier aux outils informatiques et pouvoir communiquer et vivre dans le temps présent » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis). Par conséquent, étant donné que les seniors ont conscience de leur manque de compétences numériques, ils montrent une réelle envie de participer à des formations au numérique. Pour preuve, tous les seniors interrogés ont déclaré être allés s'inscrire à une formation eux-mêmes : « J'ai téléphoné à la mairie pour qu'ils me mettent en contact avec l'association et pour que je puisse m'inscrire » (Monique, 76 ans, L'Âge d'Or), « Je suis allé m'inscrire à la formation pendant les journées portes ouvertes » (Pierre, 66 ans, l'ASCM), « Je suis allé m'inscrire à la médiathèque » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque La Bouëxière). L'analyse des questionnaires nous révèle donc que nous partons sur de bonnes bases pour réduire l'« illettrisme » chez les seniors en France. En effet, le fait qu'ils reconnaissent avoir besoin d'aide pour acquérir des connaissances et des compétences numériques est déjà un très bon point. Être conscient d'un problème représente un premier pas vers son amélioration.

## B- Les freins à l'inscription

Toutefois, malgré toute la bonne volonté des seniors pour s'améliorer dans le domaine du numérique, il existe des freins qui peuvent venir les empêcher de participer à des formations au sein des EPN. Tout d'abord, il paraît évident que les seniors puissent avoir des craintes par rapport à l'apprentissage des outils numériques. Effectivement, leur retard numérique est tellement important qu'ils peuvent appréhender de se retrouver devant un formateur. C'est pourquoi le questionnaire des seniors comportait la question suivante : avez-vous ressenti des craintes avant de participer à cette formation (peur de ne pas comprendre, de ne pas y arriver, etc) ? Si oui, lesquelles ? Ici, quasiment tous les seniors ont affirmé avoir plusieurs craintes, notamment au niveau de la compréhension « J'avais peur de ne pas pouvoir cliquer à temps, de ne pas comprendre, de ne pas connaître les termes techniques, etc » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), mais également au niveau de la rapidité du cours « J'avais peur que le cours aille trop vite » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Mais les seniors peuvent aussi ressentir des craintes par rapport aux autres apprenants du cours « J'avais peur de ne pas arriver à suivre le groupe » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis). Des craintes qui se sont bien évidemment amplifiées lorsque les cours informatiques sont passés en visioconférence à cause de l'épidémie de Covid-19 « J'avais peur de ne pas comprendre, de ne pas y arriver, d'avoir de grandes difficultés pour me connecter sur Zoom plus tard quand les cours sont passés en ligne » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors). Toutes ces craintes confiées par les seniors dans le questionnaire sont bien là et elles peuvent réellement freiner leur apprentissage. C'est sûrement pour cela que les EPN utilisent une couleur rassurante, en l'occurrence le bleu, sur leur site internet. En effet, cette couleur permet de montrer aux seniors, de manière implicite, qu'ils peuvent leur faire confiance.

Mais alors, pourquoi les craintes des seniors sont-elles si fortes ? Tout simplement parce que leur niveau de maîtrise initial du numérique est très limité. Effectivement, si finalement beaucoup de seniors ont eu l'occasion d'utiliser les outils numériques durant leur carrière professionnelle « Je travaillais au guichet d'une banque avant donc je devais utiliser les outils informatiques » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), cela reste vraiment minime « J'étais professeur de Lettres au lycée donc j'avais déjà eu l'occasion d'utiliser les outils numériques mais pas assez. » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « Je travaillais en tant que technicienne à l'INSERME mais je ne maîtrisais pas bien l'informatique pour autant » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Aussi, à cette époque, l'Internet n'en était qu'à ses débuts, et depuis, il a énormément évolué en très peu de temps « Je n'avais jamais fait de formation sauf un peu dans ma vie professionnelle. Mais le numérique évolue vite alors je n'avais pas un bon niveau. » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM). Les seniors ont donc utilisé le numérique dans leur métier pendant quelques années seulement vers la fin de leur carrière et en plus celui-ci ne ressemblait pas du tout au numérique que nous connaissons actuellement tellement son évolution a été rapide. Tout cela explique donc leurs lacunes et leur envie de changer les choses.

C'est pourquoi la plupart des seniors interrogés dans le questionnaire avaient déjà participé à des formations numériques dans des EPN auparavant « J'avais déjà fait une formation smartphone il y a quelques temps » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or). Cependant, on s'aperçoit que même avec une formation déjà effectuée, les seniors reconnaissent tout de même avoir un niveau débutant « J'avais un niveau débutante, même si j'avais fait une formation au numérique pour les seniors il y a quelques temps » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM), « mon niveau était à zéro, même si j'avais déjà participé à une formation avant » (Patrick, 63 ans, Médiathèque La Bouëxière). Mais alors, on peut se demander pourquoi les seniors ont toujours un niveau débutant, même après une première formation ? Les cours informatiques dispensés par les EPN sont-ils bien réalisés ? Peut-être faut-il faire un certain nombre de formation et de manière régulière avant d'acquérir un certain niveau de compétences numériques ? L'analyse des questionnaires nous permettra de répondre à toutes ces questions un peu plus tard au cours de ce mémoire.

Mais il peut également exister un autre frein aux formations numériques pour les seniors. En effet, la grande majorité des cours dispensés par les EPN sont payants. Les seniors ayant souvent de faibles revenus une fois arrivés à la retraite, nous pouvons ainsi nous demander si le prix peut se révéler être une barrière à l'inscription. Cette pour cette raison que dans le questionnaire destiné aux seniors, il y avait la question qui suit : Le coût de la formation vous a-t-il fait hésiter à vous inscrire ? Si oui, pourquoi ? Les seniors ont cette fois-ci tous répondu non. Ainsi, je me devais de m'informer sur les tarifs pratiqués par les EPN. J'ai donc posé la question suivante aux formateurs dans leur questionnaire : « Quels sont les coûts de ces formations ? ». Les interrogés m'ont alors répondu que les coûts étaient peu élevés « Ces cours sont à tarification solidaire, basée sur les revenus fiscaux de chacun, pour permettre à tous d'y avoir accès » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « Les coûts sont peu élevé et en fonction du quotient familial » (Eve, 73 ans, association E-Seniors). On comprend donc que le prix des formations ne représente en aucun cas un frein à l'inscription aux formations numériques pour les seniors.

Pour résumer, si des craintes restent ancrées chez les seniors quant à l'apprentissage du numérique, fort heureusement, l'envie d'apprendre est plus forte et semble parvenir à les dépasser puisque finalement, les seniors participent aux formations numériques. Il ne reste plus qu'à espérer que ces craintes s'atténuent au fil des formations afin de ne pas ralentir les progrès des seniors.

## II- Les formations numériques des seniors dans les EPN

Maintenant que nous savons que les seniors possèdent une grande volonté d'apprendre le numérique, nous allons voir en détails le fonctionnement des formations. L'analyse des questionnaires va ainsi nous permettre de savoir si les cours informatiques dispensés par les EPN sont vraiment utiles. Aussi, les réponses aux questionnaires vont nous donner la possibilité de déceler les avantages et les limites des formations au numérique.

### A- Description des formations numériques

La plupart des formations proposées par les EPN étudiés sont considérées comme étant assez simples par les formateurs puisqu'elles inculquent aux seniors les bases du numérique. En effet, nous l'avons vu précédemment, les seniors partent d'un niveau de maîtrise des outils numériques très bas, ce qui correspond à un niveau débutant. Il est donc logique et essentiel de proposer du contenu en accord avec le niveau de départ des seniors qui suivent ces formations. On retrouve ainsi des cours informatiques sur les thèmes suivants : « les premiers pas dans le numérique, ateliers photo, sécurité, eAdmin... » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « initiation à l'informatique niveau 1 et 2, utilisation de la messagerie gmail, utilisation du traitement de texte, gestion et retouches de photos numériques, initiation au tableur » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « initiation - perfectionnement - tout support - formations à des applications/logiciels spécifiques - soutien pour les démarches administratives » (Dominique, 46 ans, Médiathèque La Bouëxière). En général, ces formations se déroulent sur un ordinateur. Mais certains EPN dispensent également des cours sur d'autres outils numériques. Une des associations de notre échantillon propose d'ailleurs des formations sur plusieurs supports : « des cours débutants et perfectionnement de 30h sur l'ordinateur, des cours smartphone et tablette de 20 h » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or). Il est important que les EPN apprennent aux seniors à utiliser différents outils numériques. En effet, si les bases de l'informatique restent les mêmes, chaque outil est pourtant différent et comporte ses propres spécificités et complexités. Lorsque les seniors décrivent le contenu de leurs formations, leurs propos corroborent avec ceux des formateurs. Pour les apprenants, il s'agit d'une « formation pour les seniors qui débutent dans l'informatique » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), pour apprendre le « Le b.a.-ba de l'informatique » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque La Bouëxière) comme « le clavier et les traitements de texte » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or). Les EPN savent donc s'adapter aux seniors en leur proposant des formations à leur niveau, autrement dit, à un niveau débutant. Effectivement, le simple fait d'allumer un ordinateur, de ranger des dossiers sur un outil numérique, ou bien d'effectuer une recherche internet peut paraître simple pour beaucoup de personnes, mais pas forcément pour les seniors qui partent bien souvent de zéro. Il faut donc commencer par le début en leur apprenant les bases de l'informatique comme le font les EPN étudiés.

La durée des formations est très variable d'un EPN à l'autre. Les cours informatiques se traduisent habituellement par des séances d'une heure et demie à deux heures, à raison de deux séances par semaine en général « nous avons 2 séances par semaine » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Cependant, elles peuvent s'étaler sur plusieurs semaines, plusieurs mois, ou bien sur plusieurs années. Tout dépend de la structure de formation : « Cette formation dure 3 semaines » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « Ce sont des séances de 2h et la formation s'étale sur plusieurs mois » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « Je suis cette formation depuis 2 ans » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque La Bouëxière). De plus, certains EPN ne proposent que des cours collectifs alors que d'autres offrent également la possibilité de suivre des cours de manière individuelle « On alterne entre des cours collectifs et des cours individuels » Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Les cours individuels peuvent en effet venir compléter les cours collectifs. Ceci est tout particulièrement vrai pour certains seniors qui ont plus de difficultés à suivre les cours informatiques que d'autres. Ils peuvent avoir besoin que le

formateur leur explique plusieurs fois les choses, sans pour autant ralentir le rythme d'un groupe comme lors des cours collectifs. Le fait d'être seul avec le formateur peut aussi permettre au senior de mieux assimiler les différents éléments et de mieux les mémoriser pour ensuite pouvoir les mettre en pratique.

## B- Appréciation et utilité de ces formations

Après avoir présenté quelque peu les formations et leur contenu, il est à présent important de connaître l'avis des seniors, mais aussi des formateurs, sur l'utilité de ces cours informatiques de manière générale. Sont-ils réellement bénéfiques pour les seniors et leur permettent-ils d'améliorer leur niveau de maîtrise des outils numériques ? C'est grâce à l'analyse des questionnaires que nous allons pouvoir répondre à ces différentes questions. Quand on demande aux seniors s'ils apprécient la formation qu'ils suivent actuellement, ils semblent plutôt satisfaits dans l'ensemble, et ce, pour plusieurs raisons : « j'apprends des choses, des savoir-faire. J'apprends également à être autonome sur un outil numérique » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), « cette formation est très bien, très conviviale » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis). « Cette formation est très utile » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « j'aime cette formation, [...] les autres "élèves" sont sympas et connaissent aussi des difficultés, même si certains sont meilleurs que d'autres » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors). Nonobstant, depuis l'adaptation des cours à distance à cause de l'épidémie de Covid-19, cela semble plus compliqué : « cette formation est très bien dans l'ensemble. Mais depuis que nous sommes en visio, c'est plus difficile pour moi » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM). Les seniors avouent donc que si les formations sont utiles et qu'ils apprennent de nombreuses choses dans le domaine de l'informatique, cela est tout de même bien plus difficile de suivre en visioconférence. La pandémie de Covid-19 impacte donc la qualité des formations dispensées aux seniors.

Mais si les cours sont bien réalisés, permettent-ils pour autant aux seniors de développer de réelles compétences numériques ? Si on en croit la communication des EPN, la réponse est clairement oui. En effet, l'analyse sémiologique des sites web des EPN réalisée auparavant nous a montré que les structures de formation utilisaient bien souvent des couleurs assez vives pour habiller leur site internet telles que de l'orange, du jaune, ou encore du rouge. Des couleurs qui représentent l'action, la communauté et le dynamisme. Les EPN veulent montrer qu'elles agissent vraiment jour après jour pour aider les seniors à acquérir des connaissances et des compétences numériques. Par conséquent, si les EPN souhaitent se donner cette image, le font-elles réellement ? Lorsque l'on regarde les réponses au questionnaire des seniors, il est clair que oui. En effet, à la question : avez-vous acquis des connaissances et des compétences numériques au cours de cette formation ? Si oui, lesquelles ? Tous les seniors déclarent avoir acquis plusieurs connaissances et compétences dans le domaine du numérique : « j'ai appris les termes techniques de l'ordinateur, les touches que je n'avais jamais utilisées auparavant » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « j'ai appris à classer mes photos, et à utiliser plein d'autres choses dont je n'avais pas l'idée. J'ai pu découvrir les possibilités d'un ordinateur. J'aime le côté ludique des outils numériques. » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or),

« j'ai appris à ranger mon ordinateur, faire des classeurs, repérer les mails malveillants, mieux utiliser Word, etc » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors), « présentation de tableaux, mise en forme de textes, insertion d'images, envoi d'un pdf » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque La Bouëxière). On remarque donc que les seniors apprennent énormément durant les formations, que ce soit le champ lexical du numérique, des connaissances basiques ou bien plus techniques, des manipulations, etc. Finalement, il semblerait qu'ils parviennent à acquérir de multiples compétences qui leur permettent de se familiariser de plus en plus avec les outils numériques, et tout cela, grâce aux formations organisées par les EPN.

Précédemment, nous avons vu que les EPN utilisaient beaucoup la couleur bleue sur leurs sites web. Si cette couleur représente bien évidemment le domaine du numérique, nous avons dit qu'elle était également symbole de confiance. Effectivement, les structures de formation veulent montrer aux seniors qu'elles peuvent se lancer dans l'apprentissage du numérique en laissant leurs craintes de côté. Mais alors, les EPN aident-ils vraiment les seniors à dépasser leurs craintes et à progresser dans l'apprentissage du numérique ? Lorsque l'on demande aux seniors s'ils se sentent plus à l'aise avec les outils numériques après avoir débuté une formation au sein d'un EPN, tous les apprenants répondent oui de manière très naturelle, comme si cela était presque évident : « oui. Je pratique avec plus d'aisance » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « avec l'expérience acquise je peux dire que je suis plus audacieuse » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM), « oui, j'ai moins de problèmes qui me bloquent » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), une apprenante dit même qu'elle a quelque peu « apprivoisé l'ordinateur » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis). Il semblerait donc que les seniors aient raison de faire confiance aux EPN. Toutefois, les seniors ne se voilent pas la face, ils ont bien conscience qu'il est essentiel de pratiquer le numérique de façon régulière s'ils souhaitent vraiment progresser sur le long terme « je me sens plus à l'aise avec les outils numériques à présent, même s'il va falloir pratiquer souvent » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « il faut pratiquer constamment » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis).

Maintenant, je pense qu'il est également important de connaître l'opinion des seniors par rapport à leur formateur. En effet, le rôle de ce dernier est déterminant puisque c'est lui qui transmet des connaissances et des compétences numériques aux seniors, et nous le savons, la manière d'apprendre est très importante. Le formateur se doit d'être pédagogue avant tout, surtout avec des personnes âgées qui arrivent avec certaines craintes et appréhensions comme nous l'avons vu précédemment. Effectivement, si les formateurs possèdent de nombreuses connaissances, il n'est pas toujours simple de savoir les transmettre à d'autres personnes. Nous allons donc nous pencher sur le questionnaire des seniors afin d'analyser leurs réponses à chaque question posée.

Tout d'abord, les seniors devaient répondre à une question assez vaste : Que pensez-vous de votre formateur de manière générale ? « Le formateur est formidable, j'en suis bien content » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « le formateur est très compétent et patient » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « le formateur est très sympa, disponible, compréhensif, patient, pédagogue » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors), « Le formateur était très professionnel, il expliquait bien » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), « Le formateur était à la portée de tous » (Patrick, 63 ans, Médiathèque La

Bouëxière). Comme on peut le constater, les adjectifs utilisés par les seniors pour qualifier leur formateur de manière générale sont très positifs. Il semblerait que les formateurs aient toutes les qualités requises pour donner des cours informatiques à des personnes âgées.

Ensuite, les seniors devaient répondre à des questions de plus en plus précises concernant leur formateur :

- Les explications de votre formateur sont-elles claires et faciles à comprendre ? Répond-il correctement à vos questions ?

« Ses explications sont claires et assez faciles à comprendre, il répond bien aux questions posées » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), « ses explications sont claires et précises, il répond toujours très bien à mes différentes questions » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « ses explications étaient parfaitement claires et précises, si j'avais une question il y répondait bien » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Encore une fois, on remarque que les formateurs remplissent parfaitement leur rôle puisque les seniors affirment qu'ils savent très bien transmettre leurs connaissances et qu'ils sont toujours là pour répondre aux diverses questions posées durant les cours.

- Votre formateur vous aide-il individuellement au cours de la formation en venant à côté de vous ? Votre formateur vous aide-t-il à manipuler les outils numériques en venant à côté de vous ?

« Il m'aide à utiliser la souris ou le clavier quand je n'y arrive pas. » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « il nous aidait individuellement à bouger la souris par exemple, il se mettait à notre niveau... » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis), « il nous aide individuellement pour que tout le monde comprenne bien, même si c'est moins facile en visio. » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), « quand nous étions en présentiel, il venait à côté de nous pour nous aider à manipuler l'ordinateur si on avait des difficultés. Quand on est passé aux cours sur Zoom, il a continué à nous aider du mieux possible de manière individuelle quand on avait des difficultés particulières. » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors), « il m'aide individuellement si je n'arrive pas à faire une manipulation par exemple. Même en visio, il m'aide en faisant un partage d'écran. » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM). Sur cette dernière question, nous constatons que les formateurs sont pleinement investis dans le rôle de pédagogue. En effet, ils n'hésitent pas à aider les seniors de manière individuelle, même pendant les cours collectifs, ils prennent le temps de le faire pour les aider au mieux. Aussi, ils aident les seniors à manipuler les outils numériques, comme le clavier et la souris sur un ordinateur par exemple, lorsque ces derniers sont trop en difficulté.

Le bilan de cette partie est donc très positif. Tous les formateurs de chaque EPN étudié semblent, selon les seniors interrogés, avoir le profil adapté pour leur enseigner le numérique.

À partir de ce constat, il est bien évidemment essentiel de s'intéresser de plus près au profil des formateurs afin de connaître le parcours qui leur a permis d'acquérir des connaissances et des compétences numériques. Aussi, il est important de savoir comment

les formateurs sont devenus pédagogues, autrement dit, comment ils ont appris à transmettre leur savoir. Pour ce faire, nous allons par conséquent nous pencher sur le questionnaire des formateurs. Tout d'abord, qui sont-ils ? Ce sont presque tous des salariés et non pas des bénévoles, peu importe l'EPN étudié. Les interrogés ont déjà un peu d'expérience en tant que formateur en EPN. Cela va de sept mois à onze ans au sein des EPN étudiés. De plus, certains avaient déjà dirigé des formations ailleurs auparavant « je réalise des formations numériques régulièrement depuis 2007 » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « j'ai dirigé de très nombreuses formations à l'OPAR de Rennes (Observatoire et Pôle d'Animation des Retraités), je faisais plusieurs sessions par semaine » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Tous les formateurs déclarent avoir un bon, voire très bon niveau de maîtrise des outils numériques. Toutefois, cela ne vient pas forcément de leur profession extérieure actuelle. En effet, seuls trois formateurs sur les cinq interrogés ont des professions extérieures. Aussi, sur les trois formateurs ayant des métiers à l'extérieur, l'une est « informaticienne » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), l'autre est « freelance : organisateur d'événements, animateur d'événements » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM), mais le dernier est « pasteur » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), ce qui n'a rien à voir avec le domaine du numérique. Mais alors, comment ont-ils acquis autant de maîtrise dans le domaine du numérique ? Les formateurs affirment que s'ils ont ce niveau, c'est parce qu'ils ont pour la plupart appris seul, en autodidacte, parfois avec des autoformations « j'ai appris seule même si j'ai suivi quelques MOOC » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), ou bien parce qu'ils ont travaillé dans le domaine du numérique « j'ai été ingénieur en informatique » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis). Nous avons donc affaire à des formateurs qualifiés dans le domaine du numérique.

Mais qu'en est-il de la pédagogie ? En effet, les interrogés ont confié dans le questionnaire avoir déjà de l'expérience en tant que formateur. Mais ont-ils suivi une formation au préalable pour faire ce métier ? La réponse est non à l'unanimité. On comprend donc que les formateurs ont développé une certaine pédagogie grâce à l'expérience au fil des années. Mais cette fameuse capacité à transmettre des connaissances s'acquiert également grâce à une certaine affection pour cette profession. Effectivement, quand on demande aux interrogés : pourquoi avez-vous décidé de devenir formateur au numérique ? Tous nous parle de leur motivation et de leur passion pour ce métier « j'ai décidé de devenir formatrice car c'est un métier passionnant, un partage de connaissance d'outils que je maîtrise, et le développement d'un fort lien social » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « j'ai décidé d'être formateur au numérique afin d'aider les personnes à communiquer avec leur famille, leurs amis et l'administration » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « j'ai décidé de devenir formatrice parce que j'avais de l'appétence pour ce métier » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). On remarque donc que les interrogés ont une grande affection pour le métier de formateur en EPN. Ils ont une volonté de transmettre leurs connaissances et compétences, un sentiment de maîtrise des outils numériques à partager, et une volonté d'aider les gens à devenir autonome dans le numérique pour qu'ils puissent communiquer, s'informer, réaliser leurs démarches administratives, etc. Pour aller un peu plus loin dans l'analyse, le questionnaire comportait également la question suivante : pourquoi avoir choisi cet EPN ? Globalement, les formateurs nous répondent que c'est par proximité géographique

« cette médiathèque se trouve à proximité » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière) ou par admiration tout simplement « il n'existe pas beaucoup d'autres structures semblables » (Eve, 73 ans, association E-Seniors). On retrouve donc encore une fois cette motivation d'être formateur dans un EPN qu'ils affectionnent tout particulièrement, soit parce qu'ils le connaissent depuis longtemps, soit parce qu'ils apprécient les formations proposées. On ressent par conséquent une réelle envie de s'investir de la part des formateurs interrogés. Lorsqu'on leur demande s'ils ont rencontré des difficultés au cours des formations, dans l'ensemble, les interrogés répondent non. Selon eux, il faut simplement être compréhensif et empathique. Autrement dit, il faut avoir la capacité à se mettre à la place des seniors, il faut essayer de les comprendre, de discerner leurs craintes potentielles afin de s'adapter à celles-ci, etc. « Il faut très patient, pédagogue, souriant, et ne pas avoir peur de se répéter sans les frustrer » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or). Un formateur affirme cependant « qu'il est plus compliqué de faire les cours en visio » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM). En effet, avec la crise sanitaire les formateurs ont dû adapter leurs cours en les faisant en visioconférence et cela est beaucoup plus compliqué que de faire un cours en face à face, surtout avec des seniors bien évidemment.

Après avoir étudié le profil des formateurs dans les EPN, nous allons à présent revenir sur les formations en elles-mêmes, et plus particulièrement sur leur durée. Regardons tout d'abord l'opinion des seniors en lisant les réponses à leur questionnaire. Si pour certains la formation suivie est un peu trop courte, dans l'ensemble, la durée des formations semble tout à fait correcte pour les interrogés. « La durée de la formation était bien car j'ai eu le temps d'acquérir ce que je voulais, à savoir les bases de l'informatique » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), « la formation est assez longue, il y a le cours et l'application de celui-ci. Bien évidemment, la formation peut paraître trop courte si on n'est pas assez rigoureux dans l'apprentissage. » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Comme le dit cette apprenante, si les seniors sont rigoureux dans leur apprentissage, il n'y a pas de raison pour que la formation paraisse trop courte. Un autre senior ajoute « la durée de la formation est bien mais il faut pouvoir et vouloir pratiquer » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis). Bien évidemment, les apprenants ont bien compris que les cours ne suffisaient pas à eux-mêmes, il faut aussi pratiquer après, chez soi, pour acquérir une vraie maîtrise du numérique. De plus, les seniors avouent que la formation suivie ne suffit pas, et ce, malgré les nombreuses connaissances et compétences numériques acquises. Ils nous confient ainsi avoir besoin de faire une autre formation prochainement, et peut-être même plusieurs et de manière régulière. En effet, le numérique évolue rapidement et il faut sans cesse actualiser ses connaissances. « J'aurais tout de même besoin de refaire une formation car tout évolue et je ne suis pas une pro » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM), « il me faudra refaire une formation régulièrement je pense » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « maintenant je pense qu'il faut refaire des formations régulièrement car avec le temps on peut oublier surtout si on pratique peu. » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), « j'aurais besoin de faire plus de formations, je manque encore de pratique » (Patrick, 63 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Enfin, les seniors peuvent également faire d'autres formations pour acquérir de nouvelles connaissances et compétences, peut-être plus poussées et plus techniques

« je compte continuer l'année prochaine pour revoir certains points mal acquis, en revoir d'autres, etc. » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors).

Maintenant que nous connaissons l'opinion des seniors sur la durée des formations dans les EPN, nous allons nous intéresser à l'avis des formateurs. Selon eux, la durée des formations est parfaitement adaptée « il ne fraudait pas plus, cela est trop long pour eux autrement » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « je pense que cela suffit » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Cependant, les formateurs reconnaissent que les cours sont plus compliqués en visioconférence « la formation dure plusieurs mois avec 1h30 de cours à chaque séance. C'est un format qui convient très bien. Cela permet de faire un peu de théorie et de la pratique lorsqu'on est en présentiel. Malheureusement la pratique étant plus limitée en visio, 1h30 c'est un peu long à suivre du coup. » (Jérôme, 36 ans, l'ASCM). Mais si la durée des formations est adaptée pour les formateurs, ces derniers préconisent tout de même aux seniors de faire des formations de façon régulière « je pense que les seniors devraient faire des formations régulièrement. Cependant, cela doit venir de leur propre gré car une personne non motivée est une personne qui a cet âge, est beaucoup plus difficile à gérer en cours. Ils devraient aussi régulièrement s'exercer à taper du texte ou faire des recherches internet, le vocabulaire s'oublie vite. » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « les seniors se doivent de faire des formations régulièrement » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière).

Pour finir cette sous partie, je souhaiterais aborder un dernier point. En effet, je pense qu'il est également important de s'intéresser au côté humain de ces formations. Dans l'analyse sémiologique des sites web, nous avons vu que les associations souhaitaient montrer, via un discours informatif et incitatif, que leurs formations au numérique sont fédératrices et qu'elles permettent ainsi aux seniors de tisser des liens avec les autres apprenants et le formateur. Aussi, nous avons constaté que les associations publiaient beaucoup de photos et/ou vidéos sur leur site. Des éléments visuels, où l'on voit des seniors ainsi que le formateur, qui servent à montrer la convivialité des cours informatiques. Mais est-ce vraiment le cas ? Les formations numériques dispensées par les EPN étudiés sont-elles réellement conviviales et vectrices de relations sociales ?

Pour le savoir, les questionnaires comportaient les questions suivantes :

- Cette formation vous a-t-elle permis de créer des relations sociales avec d'autres personnes seniors et/ou formateurs) ? (questionnaire des seniors)
- Essayez-vous d'installer une relation de proximité avec les seniors afin de les rassurer dans leur apprentissage ? Si oui, comment ? (questionnaire des formateurs)

Pour commencer, nous allons présenter les réponses des seniors. Dans les associations, la plupart des apprenants déclare avoir tissé des liens avec d'autres seniors, mais aussi avec leur formateur. « Oui, j'ai tissé des liens avec les autres seniors en cours » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « c'est évident et ce fût très enrichissant » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Nonobstant, cela est beaucoup plus difficile avec les cours en visioconférence, bien entendu. « Oui, mais en visio c'est plus compliqué » (Pierre, 66 ans,

association l'ASCM), « Après la Covid-19, si personne ne voit d'objection, nous organiserons une petite (ou grande) rencontre amicale. » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or). En ce qui concerne les médiathèques, on remarque que cette création de liens est moins évidente puisque la plupart des seniors répond négativement à la question : « pas tellement » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis), « non » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque de La Bouëxière), « pas vraiment » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière).

Pour continuer, nous allons analyser les réponses des formateurs. Pour eux, la réponse à la question est clairement oui. Tous les formateurs affirment que les cours leur ont permis de créer des liens avec les seniors. Des relations qui se créent en parlant respectivement de leur vie personnelle « nous parlons un peu de nos expériences et de nos vies aussi pour se sentir plus proches. » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM), ou bien tout simplement en installant une atmosphère conviviale et amicale, presque familiale même « mes cours sont vivants et joviaux tout en restant professionnel. C'est dans la bonne humeur que l'on a le plus envie de progresser. Cela permet par conséquent de créer des relations sociales. » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or). Les cours sont donc réalisés dans une ambiance chaleureuse, il y a beaucoup d'échanges et de respect.

Pour résumer, nous pouvons dire que les formations sont vectrices de relations sociales, aussi bien pour les seniors que pour les formateurs. En effet, les formateurs font tout leur possible pour instaurer une bonne ambiance pendant les cours, une ambiance qui se veut être amicale et qui permet de nouer des liens. Si les formateurs restent professionnels, cela ne les empêche donc pas pour autant de créer une relation de proximité avec leurs apprenants. En ce qui concerne les seniors, ils pensent aussi que les formations permettent de créer des amitiés, non seulement avec leur formateur, mais également avec d'autres apprenants. L'image diffusée sur le site internet des associations est donc réelle puisque les formations permettent effectivement de créer des liens.

Cependant, les réponses au questionnaire des seniors nous ont permis de voir que cela était beaucoup plus le cas dans les associations que dans les médiathèques. Peut-être que le sentiment d'appartenance à un groupe est davantage prononcé dans une association qu'une médiathèque ? Ainsi, les personnes créent-elles plus facilement des liens au sein d'une association qu'au sein d'une médiathèque ? Dans tous les cas, nous avons déjà repéré cette différence dans l'analyse sémiologique des sites web des EPN. En effet, celle-ci nous avait montré que les médiathèques ne postaient que très peu de photos et/ou vidéos sur leurs sites. Aussi, quand il y en avait, celles-ci n'étaient pas particulièrement chaleureuses et faisaient donc penser que les formations étaient moins conviviales que dans les associations. De plus, nous avons remarqué qu'il n'y avait jamais de couleur jaune sur le site des médiathèques, contrairement aux sites des associations. Or, le jaune représente la joie et la communauté. Les médiathèques ne veulent donc pas insister sur le côté humain des formations et ne les revendiquent pas spécialement comme vectrices

de relations sociales. D'ailleurs, elles utilisent un type de discours uniquement informatif qui peut paraître un peu froid par rapport au discours des associations.

Pour conclure, nous avons vu que les formations numériques dispensées dans les EPN étudiés étaient vraiment appréciées par les seniors. En effet, elles leur permettent d'acquérir un véritable socle de connaissances et de compétences dans le domaine du numérique. Nous avons affaire à des formateurs passionnés par leur métier, qui sont capables de transmettre des connaissances, tout en instaurant un climat de confiance. Les formations se déroulent donc dans une ambiance très conviviale, ce qui permet ensuite de créer des relations sociales.

### C- Les limites de ces formations

Nous avons vu tous les avantages que comportent les formations numériques dispensées au sein des EPN. Cependant, celles-ci ont tout de même quelques limites, et c'est ce dont nous allons parler dans cette dernière sous partie. Premièrement, malgré la qualité des cours informatiques, de grandes difficultés persistent chez les seniors. En effet, ils reconnaissent que de nombreuses choses les freinent dans leur apprentissage du numérique. Ils ont parfois du mal à faire certaines manipulations avec la souris ou bien le clavier « des fois j'étais largué pour certaines manipulations » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM), il arrive qu'ils aient peur de mal faire « au début, j'avais peur de faire une mauvaise manipulation » (Patrick, 63 ans, Médiathèque de La Bouëxière), ils ont parfois du mal à suivre le rythme des formations « j'avais du mal à apprendre vite » Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis), ils ont enfin parfois du mal à reproduire ce que le formateur leur apprend « j'avais parfois des difficultés à mettre en pratique ce que j'avais appris et c'est pas facile de tout mémoriser aussi » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Aussi, ces difficultés s'amplifient avec l'épidémie de Covid-19 puisque les cours informatiques se font en visioconférence « Les difficultés sont en ce moment à cause de la situation sanitaire. Il est bien sûr préférable d'avoir à nos côtés le formateur » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Ces difficultés sont un vrai problème pour les seniors, d'autant plus qu'elles se transforment souvent en peurs, et ensuite en blocages. Les seniors se retrouvent alors dans un cercle vicieux, menaçant ainsi leur progression dans le domaine du numérique. Fort heureusement, lorsque les seniors commencent à suivre une formation, il se rendent vite compte que les autres apprenants sont dans la même situation qu'eux. Certes, certains maîtrisent un peu plus le numérique que d'autres ou apprennent un peu plus vite. Mais globalement, ils partent tous plus ou moins du même point « nous sommes un très petit groupe et chacun ayant des difficultés, nous avons moins de craintes qu'au début car nous constatons que c'est pareil pour tous. On peut être meilleur sur un sujet et moins bon sur un autre... » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors). Le fait que tous les seniors soient à peu près au même niveau de maîtrise du numérique permet donc d'apaiser quelque peu leurs craintes. Cela les rassure de voir

qu'ils ne sont pas les seuls à être en difficulté. Mais cela ne suffit pas à empêcher les difficultés et les peurs de demeurer.

Fort heureusement, les formateurs sont là pour aider les seniors à surmonter leurs difficultés. Ainsi, ils n'hésitent pas à les aider de manière individuelle durant les cours collectifs « on aide les seniors individuellement pendant les formations » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Parfois, les formateurs peuvent même intervenir auprès de chaque senior afin de l'aider dans la manipulation de l'outil numérique « on les aide aussi à manipuler les outils numériques quand ils ont des difficultés » (Eve, 63 ans, association E-Seniors), « on aide les seniors de manière individuelle par des conseils pour que chacun puisse réaliser l'exercice présenté en vidéo projection. On les aide aussi à manipuler les outils numériques s'ils n'y arrivent pas » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis). Encore une fois, étant donné que les cours ont été adaptés en visioconférence à cause de la pandémie de Covid-19, il devient beaucoup plus difficile pour les formateurs d'aider les seniors individuellement, et surtout, ils ne peuvent plus les aider dans la manipulation de l'outil numérique. Cependant, les formateurs savent tout de même s'adapter « en ce moment nous faisons les cours en visio donc c'est plus compliqué de faire des travaux pratiques. On essaie quand même de faire le partage d'écran pour les aider au mieux de manière individuelle. » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM). Mais si les formateurs aident les seniors à manipuler l'ordinateur, ceux-ci retiennent-ils vraiment les gestes effectués ? Est-ce qu'ils seront capables de reproduire les manipulations faites par le formateur lorsqu'ils seront seuls chez eux ? Il pourrait être plus judicieux que les formateurs aident les seniors individuellement, en venant à côté d'eux, mais sans pour autant manipuler eux-mêmes l'outil numérique.

Nous l'avons vu, lorsque les seniors débutent une formation, ils ont tous approximativement le même niveau, ils sont tous là pour apprendre les bases du numérique. Toutefois, cela ne signifie pas pour autant que tous les seniors apprennent de la même façon et au même rythme, bien au contraire. Mais alors, les formateurs prennent-ils cette donnée en compte lorsqu'ils mettent des cours en place ? Prennent-ils en compte le fait que les seniors représentent une population très segmentée ? En outre, les formations sont-elles intergénérationnelles ou bien les seniors sont-ils regroupés par tranche d'âge ? Pour le savoir, il suffit d'analyser les réponses au questionnaire des formateurs. C'est ainsi que l'on constate que toutes les formations sont intergénérationnelles. Autrement dit, des seniors de toutes les tranches d'âge sont réunis ensemble dans un seul et même cours « toutes les tranches d'âge sont réunies » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « tous les seniors assistent au cours en même temps » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM), « les formations sont intergénérationnelles, elles peuvent comprendre des jeunes retraités, des retraités confirmés et des personnes de grand âge... » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Face à ce constat, il apparaît intéressant de connaître l'âge moyen des seniors pour chaque formation étudiée. Ainsi, on remarque que les EPN ont généralement des seniors de tous les âges, mais l'âge moyen se trouve en principe autour de 70 ans : « nous avons des seniors de 50

à 99 ans, donc je dirais que l'âge moyen est d'environ 70 ans » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « nous avons des seniors de tous les âges mais je dirais que l'âge moyen est de 70 ans à peu près » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « on a des seniors de tous les âges. Je pense que l'âge moyen est d'environ 70 ans. » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Les EPN ont donc des seniors de tous les âges, cependant, l'âge ne représente visiblement pas un critère dans l'organisation des formations. On peut alors se demander si certains seniors, en l'occurrence les plus âgés, ne risquent pas d'être à la traîne par rapport aux jeunes seniors. En effet, nous n'apprenons pas aussi vite à 80 ans qu'à 60 ans. D'ailleurs, les seniors confirment cette idée. Effectivement, quand on leur demande : pensez-vous que cette formation pour les seniors est adaptée à tous les âges ? (de 65 ans à 90 ans et plus) ? Pourquoi ? Les seniors répondent oui, mais sous certaines conditions. « Je pense que oui à condition d'être à l'écoute et concentré » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Cependant, la concentration peut diminuer avec l'âge, et ce, malgré toute la bonne volonté des seniors. Des seniors qui ont quatre-vingt et plus peuvent donc avoir plus de mal à suivre que des seniors qui soixante ans. L'âge peut donc ralentir l'apprentissage, et cela se ressent dans les formations où toutes les générations de seniors sont mélangées « lors des cours collectifs, il est évident que les niveaux sont différents et les rythmes aussi » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). L'idée de créer des formations intergénérationnelles n'est donc peut-être pas le meilleur moyen pour que les seniors apprennent de façon optimale.

Il existe une autre limite à ces formations au numérique, une limite qui découle plutôt des professionnels de la communication mais qui impacte tout de même sur les cours informatiques dispensés aux seniors. Cette limite concerne les sites web de façon générale. Sont-ils vraiment adaptés aux seniors ? Parce que si ce n'est pas le cas, cela peut les freiner dans leur apprentissage du numérique. Ainsi, bien que les structures de formation proposent de bonnes formations, si les sites internet ne sont pas pensés pour les seniors, alors il y aura toujours cette barrière à l'apprentissage qui persistera. Cette pour cette raison qu'il me paraissait important de poser la question suivante aux seniors interrogés dans le questionnaire : Pensez-vous que les sites internet de manière générale sont adaptés aux seniors ? Pourquoi ? La réponse ici est clairement non. Les seniors rencontrent encore de nombreuses difficultés pour naviguer sur les sites web : « pas vraiment parce que je galère à chaque fois » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « non, ils sont trop complexes » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM), « je ne pense pas non. Il y a trop d'informations sur les pages. » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « les sites internet ne sont pas adaptés aux seniors, on est vite submergé par tant d'informations à regarder partout, essentielles ou accessoires » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis). Les seniors reprochent aux sites internet leur surplus d'informations, ils ne savent plus où regarder et cela les rend complexes pour eux. De plus, d'après les seniors, il est indispensable de maîtriser les bases de l'informatique pour pouvoir comprendre un site web et naviguer sur celui-ci « oui, à condition de maîtriser un minimum l'informatique » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « les sites internet

peuvent être difficiles à utiliser si on ne l'a jamais fait auparavant » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis). Les seniors sont donc unanimes, les sites web créés par les professionnels de la communication ne sont pas adaptés aux seniors. Certes, tous les sites internet ne cherchent pas à atteindre cette cible. Mais ils devraient tout de même tous pouvoir être compris par les personnes âgées, et cela n'est pas le cas. On a donc l'impression que c'est plutôt aux seniors de s'adapter aux sites et non l'inverse. D'ailleurs, un senior déclare « je pense que les sites ne sont pas toujours adaptés aux seniors et que finalement c'est les seniors qui vont devoir s'adapter » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis). Les formateurs partagent totalement l'opinion des seniors sur la question : « non, les sites web contiennent trop d'informations qui sont éparpillées » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « non, tous sont tellement différents. Les personnes recherchent souvent comment naviguer (menu, sous menu, liens) » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « plus ou moins, tout dépend des sites internet, certains vont être difficile d'accès à cause de l'autorisation de cookies, certains avec trop de menus peu compréhensibles, certains sites internet d'administration sont très bien, d'autres beaucoup moins et n'amènent pas la confiance. » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or). On comprend donc que les professionnels de la communication ont encore beaucoup de travail à faire sur les sites internet afin qu'ils soient plus accessibles et plus adaptés aux seniors.

Maintenant, il serait particulièrement intéressant de connaître les points d'amélioration à apporter à ces formations au numérique. En effet, cela pourrait aider les structures à faire évoluer leur offre de formation en prenant en compte les diverses préconisations, d'une part des seniors, et d'autre part des formateurs. C'est pourquoi dans les questionnaires, il leur était demandé de nous confier ce qui pourrait être amélioré au sein des formations numériques. Dans un premier temps, voici les réponses données par les seniors : « j'aurais aimé aborder l'usage du téléphone mobile » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis), « c'est un peu égoïste mais on aimerait parfois que l'attention soit plus dirigée sur soi » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « il faudrait un "SAV" ! (service après des cours), des permanences informatiques de temps en temps » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis), « il faudrait proposer des stages de révision » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière), « la seule amélioration sera quand la situation redeviendra normale » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Pour résumer, les seniors aimeraient :

- Des formations plus diversifiées dans leur contenu > dans le questionnaire destiné aux seniors, il est vrai que ces derniers déclarent apprécier les formations et leur contenu. Cependant, on comprend qu'ils aimeraient aussi aborder plus de points et plus particulièrement plus d'outils numériques, autre que l'ordinateur.
- Davantage d'aide individuelle > si on a pu voir que les formateurs se rendaient très disponibles pour aider les apprenants de manière individuelle pendant les cours collectifs, les seniors aimeraient tout de même être encore plus épaulés.

- Des points individuels en plus des cours collectifs > cela pourrait être utile selon les seniors. Le but serait de revenir sur les différentes choses qu'ils n'ont pas assimilées ou qui leur ont posé des difficultés.
- Des stages de révision > plutôt que de participer à une autre formation pour se rafraîchir la mémoire, les seniors pensent que les structures pourraient proposer des sessions de révision afin de ne pas oublier ce qu'ils ont appris.
- Des cours en présentiel > bien évidemment, il est plus difficile pour les seniors de suivre les cours en ligne depuis l'épidémie de Covid-19. Ils ont hâte que les cours soient de nouveau en présentiel.

Poursuivons avec l'avis des formateurs cette fois-ci sur la même question. D'après eux, il faudrait :

- Faire des groupes par niveau de maîtrise du numérique > « bien cibler le niveau de maîtrise de l'informatique des personnes pour faire des groupes homogènes » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis). Pour le moment, cela ne se fait pas du tout puisque, nous l'avons vu, les formations sont intergénérationnelles.
- Donner des cours informatiques dans la bonne humeur tout en créant un lien de proximité > « il faut continuer à apporter de la convivialité dans les formations » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Selon les seniors, nous avons vu que cela était déjà le cas, il faut donc que les formateurs poursuivent dans cette voie.

Pour en finir avec cette analyse, une dernière question était posée aux seniors : seriez-vous prêt à refaire une formation de ce genre ? Pourquoi ? Les seniors ont ici tous répondu oui. Pour eux, il est essentiel de faire d'autres formations, et ce, de manière régulière afin de ne pas oublier ce qu'ils ont appris « bien sûr, parce que ça me permettrait de réviser » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « j'aimerais faire une autre formation plus tard pour rafraîchir mes connaissances et compétences numériques. Ce serait avec plaisir » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « oui pour faire une remise à niveau » (Patrick, 63 ans, Médiathèque de La Bouëxière), mais aussi pour acquérir de nouvelles connaissances et compétences numériques « oui pour revoir et apprendre de nouvelles choses » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque de La Bouëxière), « j'aurais besoin de participer à une autre formation pour me perfectionner un peu plus » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM). Toutefois, les seniors insistent sur le fait qu'ils aimeraient de nouveau participer à des formations en présentiel, et non pas en visioconférence « oui bien sûr car cela m'oblige à pratiquer et si l'année prochaine c'est en présentiel, ce sera bien mieux car nous pourrons échanger et nous voir » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors).

Dans cette optique-là, il était important de demander aux formateurs si de nouvelles formations étaient en développement au sein des EPN. En analysant les réponses à leur questionnaire, on remarque que trois formateurs sur les cinq interrogés déclarent que de nouvelles formations sont prévues au programme « nous développons régulièrement de nouveaux cours et format de cours » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « nous pensons développer une formation concernant l'e-administration » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « oui : apprendre à utiliser un smartphone, des applications, apprendre à créer un livre photo, apprendre l'utilité et le fonctionnement des QR codes » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Certains EPN ont donc la volonté de proposer de nouvelles formations aux seniors afin de rafraîchir leurs connaissances et compétences numériques et de les faire évoluer.

Cependant, il reste aussi des EPN qui ne développent pas leur offre de formation. Dans l'analyse sémiologique des sites web des EPN, nous avons constaté que les médiathèques utilisaient très souvent du gris sur leur site, contrairement aux associations. Le gris étant la couleur des outils numériques et de la modernité, cela montrait donc que les médiathèques renouvellent leur offre de formation régulièrement. Or, si l'on regarde les réponses au questionnaire des formateurs, ceci n'est pas toujours le cas. En effet, nous pouvons remarquer qu'une médiathèque ne développe aucune autre formation en plus de l'actuelle déjà dispensée. Cette image de renouvellement des formations numériques que souhaite donner les médiathèques ne coïncide donc pas toujours avec la réalité. Ce constat est dommage puisque cela peut freiner la progression des seniors dans leur apprentissage du numérique. En effet, les EPN doivent se renouveler et proposer des cours informatiques avec différents thèmes et divers outils numériques afin que les seniors aient la possibilité de faire évoluer leurs connaissances et compétences numériques.

Aussi, si les EPN veulent proposer des formations qui correspondent aux seniors, ils se doivent de s'informer sur leurs envies. Pour cela, les EPN peuvent faire remplir des questionnaires de satisfaction aux seniors. Nonobstant, en analysant le questionnaire des formateurs, on s'aperçoit que seulement deux EPN parmi les cinq étudiés réalisent des questionnaires de satisfaction auprès de leurs apprenants. Les EPN n'ont donc pas forcément le *feedback* des seniors qui participent aux formations, ce qui est dommage puisque c'est cette fameuse remontée d'informations qui permet de faire évoluer les formations en fonction des envies et des besoins des seniors.

Pour conclure, nous avons constaté que les seniors avaient toujours des craintes face à l'apprentissage du numérique. Il est vrai que les formateurs tentent d'apaiser ces craintes en les aidant de manière individuelle lors des cours collectifs, mais ceci n'est peut-être pas tout à fait la bonne méthode. En effet, les formateurs n'hésitent pas à aider les seniors, quitte à manipuler l'outil numérique à leur place de temps en temps. Si cela les aide sur le moment, est-ce vraiment une bonne solution sur le plus long

terme ? Effectivement, on sait que l'on retient bien mieux quelque chose lorsqu'on le fait nous-même. Ainsi, les seniors risquent de ne pas retenir les gestes réalisés par le formateur lorsqu'il l'aide à manipuler la souris ou le clavier par exemple. Par conséquent, le senior n'aurait pas forcément mieux retenu comment il faut faire et ses craintes persisteront. Il faudrait donc que les formateurs aident les seniors, mais sans trop manipuler l'outil numérique. Aussi, nous avons vu que les formations au numérique dispensées au sein des EPN étaient pour le moment intergénérationnelle et que ceci n'était pas une très bonne idée puisque la population des seniors est très segmentée et qu'ils n'ont pas tous le même niveau en fonction de leur âge. Ainsi, pourquoi ne pas faire des formations numériques par niveau ? Ensuite, nous avons remarqué que les sites web créés par les professionnels de la communication n'étaient la plupart du temps absolument pas adaptés aux seniors. Il y a donc encore beaucoup de travail à faire là-dessus. Les EPN ont donc encore certaines choses à améliorer afin de faire progresser leur offre de formations au numérique. Ils devraient aussi demander l'avis des seniors sur les cours auxquels ils ont déjà participé afin de savoir ce qu'il faut changer ou améliorer.

### III) Résultats de la phase d'observation

Nous allons maintenant aborder la troisième et dernière partie de mon enquête, à savoir, l'analyse de ma phase d'observation. Comme je l'ai dit précédemment, deux associations ont accepté que je participe à une de leur formation numérique : l'association L'Âge d'Or et l'association l'ASCM. Ces deux associations se trouvant respectivement à Grenoble et à Toulouse, mes observations se sont ainsi déroulées en visioconférence. Aussi, je tiens à préciser qu'avec l'épidémie de Covid-19, les cours informatiques dispensés aux seniors par les formateurs se déroulaient également en visioconférence. Pour rappel, mes observations étaient non participantes. Autrement dit, je devais expliquer aux seniors la raison de ma présence au début du cours, mais ensuite, je ne devais plus participer. Mon devoir consistait simplement à observer les faits et gestes ainsi que les dires des seniors et des formateurs. À l'issue de ces visioconférences, j'ai pu obtenir une grille d'observation remplie (voir annexe 10) qui va me permettre d'analyser en profondeur le déroulement des formations au numérique. Ainsi, je pourrais comparer les propos des questionnaires avec ce que j'ai observé.

#### A. Première observation : association L'Âge d'Or

- Date et heure : mardi 20 avril 2021 à 14h30
- Plateforme : *BigBlueButton*

- Nombre de seniors : cinq
- Prénoms : Bernard, Josette, Régine, Monique et Régine
- Prénom de la formatrice : Tiffany
- Durée : 1h20

Cette formation avait pour mission d'apprendre les bases du numérique aux seniors. En effet, le thème du jour était : le classement et le stockage des fichiers numériques. Au début de la visioconférence, la formatrice s'est tout d'abord assurée que tous les apprenants étaient bien connectés. Comme certains ne l'étaient pas, elle les a appelés directement au téléphone pour qu'ils nous rejoignent sur la plateforme. Une fois tous les seniors arrivés, Tiffany a pu commencer. Premièrement, elle a donné le thème du jour qu'elle s'apprêtait à enseigner, ensuite, elle a pu commencer à donner son cours. Pour ce faire, elle a réalisé un partage d'écran qui nous a permis de voir son diaporama. J'ai tout de suite pu remarquer que l'ambiance générale était très calme, mais en même temps dynamique. En effet, tous les seniors écoutaient le cours sans dire un seul mot mais le ton de la formatrice était énergique. Elle parlait également assez lentement, en articulant bien afin de tout expliquer correctement. De temps en temps, la formatrice demandait aux seniors s'ils n'avaient pas de difficultés à suivre, s'ils comprenaient, s'ils avaient des questions, etc. Dans ces moment-là, l'échange entre les seniors et Tiffany était très convivial et chaleureux.

Pour ce qui est des seniors, ils étaient vraiment très attentifs et ne posaient des questions que lorsque la formatrice leur demandait s'ils en avaient. Au cours de mon observation, j'ai pu noter quelques difficultés de leur part. Tout d'abord, dans les conversations, j'ai entendu des phrases comme : « Il va falloir pratiquer », « On n'a pas tout retenu encore mais à force on va y arriver », « Vous pouvez répéter ? ». On remarque ici que les seniors ont besoin de temps pour comprendre les propos de la formatrice puisqu'ils lui demandent assez souvent de répéter. Mais comme ils sont très à l'écoute, ils finissent par y arriver. Aussi, ils ont besoin de pratiquer souvent et de manière régulière afin de développer de véritables compétences numériques. Quoiqu'il en soit, on remarque une véritable motivation chez les seniors, ils ont conscience que le numérique n'est pas facile à assimiler pour eux mais l'envie d'apprendre est bien présente. Durant cette formation, j'ai également pu ressentir des craintes de la part des seniors. En effet, ils avaient souvent peur de mal faire, peur de ne pas comprendre, de ne pas retenir. Ils avaient aussi quelques hésitations et des difficultés pour manipuler l'outil informatique. Si ces craintes étaient aussi présentes, cela est sans doute dû au fait que la formation se déroulait à distance. La formatrice ne pouvait pas aider les seniors individuellement en venant à côté d'eux. Les seniors ne semblaient donc pas vraiment rassurés et toutes leurs craintes ressurgissaient. Mais les cinq seniors étaient là pour se soutenir, même s'il est vrai qu'ils parlaient peu

finalement. Ils avaient certainement plus de difficultés à discuter entre eux sur une visioconférence qu'en face à face.

En ce qui concerne la formatrice, elle était plutôt à l'aise. Il lui est arrivé d'avoir quelques hésitations parfois mais cela n'était pas du tout gênant, surtout qu'elle maîtrisait bien le numérique. Tiffany était très pédagogue puisque ses explications étaient claires, lentes et détaillées. Son cours était bien préparé en amont. Aussi, elle demandait régulièrement aux seniors s'ils avaient des questions à poser ou si tout était clair pour eux. Quand la formatrice a terminé son cours, elle a demandé à chaque apprenant de faire un partage d'écran et de refaire en direct ce qu'elle avait expliqué. Cela permet à la formatrice de pouvoir aider les seniors de manière individuelle et chacun leur tour.

#### B. Seconde observation : association l'ASCM

- Date et heure : jeudi 22 avril 2021 à 10h
- Plateforme : *Zoom*
- Nombre de seniors : trois
- Prénoms : Pierre, Huguette et Marie-Jeanne
- Prénom du formateur : Jérôme
- Durée : 1h30

Cette seconde formation concernait également les bases de l'informatique. En effet, l'objectif du jour était de parler des paramètres Windows et des paramètres sécurité. Dès le début de la visioconférence, j'ai pu remarquer que l'ambiance était très conviviale, chaleureuse, amicale, voire même presque familiale. Effectivement, avant de commencer le cours, le formateur a pris un peu de temps pour discuter avec les apprenants et pour prendre des nouvelles de chacun d'entre eux. Après quelques minutes de conversation entre les seniors et le formateur, celui-ci a commencé son cours. Dans cette formation, Jérôme n'avait pas de diaporama, il a simplement fait un partage d'écran pour montrer en direct ce qu'il expliquait. En parallèle, les seniors devaient reproduire les gestes du formateur sur leur ordinateur pendant qu'il expliquait.

Les apprenants étaient vraiment très attentifs puisqu'au début, il n'y avait pas un seul bruit. Ensuite, j'ai commencé à entendre des phrases telles que : « C'est où ? », « Je ne vois pas où c'est ? », « Vous pouvez répéter ? » On remarque ici que les seniors demandent souvent de répéter et qu'ils ne comprennent pas forcément tout de suite

toutes les manipulations faites par le formateur. Ils ont donc besoin de temps pour comprendre, assimiler et pratiquer. J'ai aussi pu constater qu'une apprenante (Huguette) assimilait les connaissances moins vite que les autres. En effet, les seniors n'avaient pas tous le même niveau de compréhension et de mémorisation. Enfin, les seniors avaient également des craintes. Ils avaient peur de se tromper, de faire une mauvaise manipulation. Toutefois, même s'ils avaient des peurs, ils finissaient par y arriver car ils étaient très attentifs au cours. Aussi, il y avait une vraie cohésion de groupe entre les seniors puisqu'ils discutaient et rigolaient ensemble. En outre, ils se soutenaient car ils savaient qu'ils étaient tous dans le même bateau.

En ce qui concerne le formateur, il était très à l'aise et n'avait pas d'hésitations, il était flagrant qu'il avait une très bonne maîtrise du numérique. Jérôme était également très pédagogue puisqu'il prenait bien le temps d'expliquer les choses et même de les répéter, tout en gardant son calme. De plus, il aidait chaque senior individuellement lorsque c'était à leur tour de faire un partage d'écran. En effet, après avoir donné son cours, Jérôme a demandé à chacun des seniors présents de faire un partage d'écran et de reproduire les différentes manipulations qu'il venait de leur montrer. Enfin, le formateur avait des facilités à créer des liens avec ses apprenants puisqu'ils parlaient ensemble de leur vie personnelle dès qu'ils avaient un peu de temps. Le formateur et les seniors semblaient donc très proches, comme un groupe d'amis ou même une famille.

### C. Comparaison des résultats de la phase d'observation avec les résultats de l'analyse des questionnaires

Cette phase d'observation va nous permettre de voir si les dires des seniors et des formateurs recueillis dans les questionnaires correspondent à la réalité des formations. Autrement dit, les cours informatiques se déroulent-ils vraiment de la même manière que le prétendent les apprenants et les formateurs, ou bien ont-ils une perception déformée de la réalité des formations ?

Tout d'abord, les craintes et les difficultés que les seniors nous avaient confiées dans le questionnaire se confirment. En effet, lors de cette phase d'observation nous avons pu constater que les apprenants avaient souvent peur de mal faire, de ne pas comprendre, qu'ils ne parvenaient pas toujours à refaire certaines manipulations, etc. Ces craintes sont bien sûr plus fortes depuis que les cours informatiques sont en visioconférence. Heureusement, on voit que la motivation d'apprendre des seniors est bien présente puisqu'ils sont très attentifs au cours, ils posent des questions dès qu'ils n'ont pas compris quelque chose.

Aussi, les formateurs nous disaient avoir une bonne maîtrise du numérique et être pédagogues. Ceci est totalement le cas. En effet, les formateurs expliquent très bien leur cours, on voit qu'ils sont qualifiés dans le domaine du numérique. Leurs explications sont claires, ils savent garder leur calme et font preuve d'empathie. De plus, les formateurs

aident effectivement les seniors de manière individuelle comme nous l'avons vu dans les réponses des questionnaires. Bien évidemment, nous constatons que cela est beaucoup plus difficile avec des formations en visioconférence. Cependant, les formateurs s'en sortent plutôt bien avec des partages d'écran.

Pour ce qui est du côté humain, les seniors et formateurs des associations nous avaient dit que de véritables relations s'étaient créées entre eux. Effectivement, cette phase d'observation nous montre que les formateurs et les seniors s'entendent à merveille, ils prennent le temps de discuter de leur vie personnelle, ils rigolent ensemble, etc. Ceci est également visible entre les seniors même si on remarque qu'ils ont plus de mal à converser en visioconférence. Mais l'ambiance reste vraiment amicale, voire familiale.

Enfin, l'analyse des questionnaires nous avait démontré que les formations intergénérationnelles n'étaient pas forcément une bonne idée. En effet, les seniors et les formateurs pensaient qu'il fallait plutôt organiser des cours informatiques par niveau puisque les seniors sont très différents et qu'ils n'apprennent pas tous de la même manière et au même rythme. Nous retrouvons cette idée dans la phase d'observation. Effectivement, nous avons constaté qu'Huguette, qui suivait une formation au sein de l'association l'ASCM, avait beaucoup plus de mal à suivre que les autres seniors. L'organisation des formations n'est donc pas optimale pour le moment puisque cette apprenante n'est certainement pas la seule à être dans cette situation.

## BILAN DE MON ENQUÊTE QUALITATIVE

Maintenant que j'ai terminé l'analyse des trois parties de mon enquête qualitative, je vais pouvoir faire un bilan de celle-ci afin de savoir si les hypothèses formulées plus tôt dans ce mémoire de recherche se valident ou non.

### I) Rappel de mes hypothèses

Pour rappel, j'ai émis cinq hypothèses qui sont les suivantes :

- Les structures de formation au numérique aident les seniors à pallier leur « illettrisme » et à s'inclure dans la société, mais seulement en partie car elles comportent des limites
- Les structures de formation n'utilisent pas assez de moyens de communication pour montrer leur offre de formation et inciter les seniors à y participer

- Les formations dispensées dans ces structures ne s'adaptent pas forcément à tous les seniors qui représentent une population très segmentée, elles sont aussi trop courtes et pas assez régulières
- Les formateurs de ces structures ne sont pas toujours en capacité de transmettre de bonnes compétences numériques car ils ne sont pas toujours des professionnels dans ce domaine
- Les sites internet ne sont pas toujours adaptés aux seniors de 60 ans et plus et il reste un réel travail à faire là-dessus pour les professionnels de la communication

## II) Validation ou non de mes hypothèses

### A. Hypothèse 1

- ✓ Les structures de formation au numérique aident les seniors à pallier leur « illectronisme » et à s'inclure dans la société, mais seulement en partie car elles comportent des limites : validée.

Les formations au numérique proposées par les EPN sont des formations, souvent pratiquées sur ordinateur, pour apprendre les bases de l'informatique. Les cours sont donc destinés à des débutants. Ceci correspond parfaitement aux seniors qui souffrent d'« illectronisme » tels que ceux interrogés dans mon enquête. En effet, ces seniors ont un niveau de maîtrise du numérique quasi nul et très limité. Il leur faut donc des formations adaptées qui partent de zéro, comme celles proposées par les EPN étudiés. La durée des formations est très variable en fonction des EPN. Elles peuvent s'étaler sur quelques semaines seulement, ou bien sur plusieurs mois, ou encore sur plusieurs années. Aussi, certains EPN ne proposent que des cours collectifs alors que certains proposent des cours individuels en complément. Quoi qu'il en soit, les seniors interrogés sont ravis de leur formation puisque celle-ci leur est vraiment utile. Effectivement, ils développent de réelles connaissances et compétences numériques : apprentissage du champ lexical du numérique, de l'utilisation d'un ordinateur, des gestes techniques (manipulation du clavier, de la souris), acquisition des manipulations de base (effectuer une recherche sur l'Internet, classer des fichiers, etc.). Les seniors sont donc beaucoup plus à l'aise avec le numérique grâce aux formations dispensées par les EPN. Ils se sentent plus autonomes et affirment même avoir apprivoisé l'ordinateur. Il est donc évident que les structures de formation au numérique aident les seniors à pallier leur « illectronisme ». Ces compétences acquises leur permettent ainsi de s'inclure dans la société. Effectivement, une fois que les seniors savent un minimum se servir des outils numériques, ils peuvent s'informer, communiquer, faire leurs démarches administratives, etc. En outre, ils

peuvent rester ouvert sur le monde grâce au numérique afin de ne pas se sentir exclus de la société. De plus, les formations elles-mêmes sont fédératrices et vectrices de relations sociales puisqu'elles leur permettent de nouer des liens avec d'autres personnes, que ce soit avec les autres seniors ou bien le formateur. En effet, l'ambiance des formations est chaleureuse, conviviale, amicale, voire même presque familiale. Il y a beaucoup d'échanges puisqu'ils parlent de leur vie personnelle, mais il y a aussi beaucoup de respect. J'ai d'ailleurs pu constater la véracité de cette idée durant ma phase d'observation auprès de deux associations. Cependant, cette création de liens sociaux est bien moins présente dans les médiathèques. Ceci est cohérent avec la communication réalisée par ces dernières sur leurs sites web. En effet, nous ne retrouvons pas cette idée de formations chaleureuses et fédératrices comme cela peut être le cas sur les sites internet des associations, ni dans les photos et images, ni dans les couleurs, ni dans le discours.

Mais si les structures de formation aident beaucoup les seniors, elles comportent également de nombreuses limites que nous avons pu relever grâce à l'enquête qualitative. Voici quelles sont ces limites :

- Les EPN n'utilisent pas assez de moyens de communication pour promouvoir leurs offres de formation.
- Les seniors viennent aux formations avec beaucoup de craintes et de difficultés qui peuvent se transformer en peurs et en blocages. Heureusement, les EPN savent les rassurer dans leur communication et pendant les cours grâce à des formateurs qui les aident individuellement. Cependant, ces derniers ne doivent pas non plus manipuler l'outil numérique à leur place s'ils veulent que les seniors soient capables de reproduire leurs gestes.
- Tous les EPN n'organisent pas des cours individuels en plus des cours collectifs. Pourtant, cela paraît important pour les seniors afin de se sentir encore plus épaulé dans leur apprentissage. Le but serait de revenir sur les différentes choses qu'ils n'ont pas assimilées ou qui leur ont posé des difficultés pendant le cours collectif.
- Les EPN proposent des formations intergénérationnelles au lieu d'organiser des formations par tranche d'âge
- L'offre de formation des EPN ne se renouvelle pas assez. Une fois que la formation est terminée, les seniors devraient avoir la possibilité de faire une session de révision des connaissances et compétences déjà acquises. Aussi, ils devraient pouvoir choisir une autre formation au sein du même EPN afin d'évoluer dans le domaine du numérique en apprenant des choses encore plus techniques, et sur d'autres outils numériques comme le smartphone ou la tablette par exemple.

- Les médiathèques devraient avoir une communication un peu plus chaleureuse sur leurs site web afin de montrer le fait que les formations au numérique peuvent aussi être vectrices de relations sociales. Il faudrait que ce côté fédérateur soit également davantage présent pendant les formations comme c'est le cas dans les associations.
- Les sites web créés par les professionnels de la communication ne sont pas adaptés aux seniors car ils sont trop complexes. Cela impacte sur l'apprentissage des seniors en EPN.
- Les EPN devraient bien plus demander le *feedback* des seniors sur les formations qu'ils organisent. Cela leur permettrait de faire évoluer leur offre de formation en fonction des envies et des besoins de leurs apprenants.
- Il faudrait que les formations reviennent en présentiel puisqu'elles sont pour le moment réalisées en visioconférence à cause de l'épidémie de Covid-19. Cela serait beaucoup plus facile pour les seniors mais également pour les formateurs. Bien que la situation ne soit pas la faute des structures de formation, elle représente une nouvelle limite à laquelle les EPN se retrouvent confrontés. Ils doivent donc s'adapter sans pour autant détériorer la qualité de leurs formations et tout en conservant une bonne ambiance afin de continuer à tisser des liens sociaux.

## B. Hypothèse 2

- ✓ Les structures de formation n'utilisent pas assez de moyens de communication pour montrer leur offre de formation et inciter les seniors à y participer : validée

Nous avons vu que les EPN utilisaient plusieurs moyens de communication afin de promouvoir leurs offres de formations auprès des seniors. Tout d'abord, ils sont présents sur l'Internet (communication *online*). Effectivement, les associations et médiathèques étudiées possèdent toutes un site web. Toutefois, la plupart de celles-ci ne sont pas inscrites sur les réseaux sociaux. Mais finalement, cela n'est pas très important puisque la cible des EPN est les seniors souffrant d'« illettrisme ». Or, ces derniers ne vont pas rechercher une formation au numérique sur le web alors qu'ils savent à peine s'en servir. C'est pour cette raison que les EPN doivent énormément miser sur les supports de communication *offline*. D'ailleurs, nous avons pu constater que les EPN en utilisaient plusieurs : le journal de la Ville, la presse, ou encore les publicités et les formulaires d'inscription dans les boîtes aux lettres. Si ces supports de communication fonctionnent, on remarque nonobstant que les seniors s'inscrivent très souvent aux formations numériques grâce au bouche-à-oreille. En effet, comme nous avons pu le constater dans

les réponses au questionnaire et dans la phase d'observation, les seniors ont une vraie volonté de participer à ces formations afin de progresser dans le domaine du numérique. Ceci est très positif puisque la motivation est indispensable si l'on souhaite réduire leur « illettrisme ». Le problème est qu'il existe de nombreux seniors isolés qui n'ont pas la possibilité d'être au courant des formations via le bouche-à-oreille et qui ne savent pas forcément comment s'y prendre pour réaliser une formation au numérique. C'est pour cette raison que les EPN se doivent absolument de développer leur communication *offline*, et pour l'instant, celle-ci n'est pas suffisante. Bien souvent, on remarque qu'ils ont recours à un seul de ces supports au lieu de les combiner. Ceci est problématique puisqu'au final, les EPN ne touchent pas autant de seniors qu'ils pourraient s'ils élargissaient davantage leur éventail de supports de communication *offline*. On peut donc en conclure que les EPN n'utilisent pas assez de moyens de communication pour montrer leur offre de formation.

### C. Hypothèse 3

- ❖ Les formations dispensées dans ces structures ne s'adaptent pas forcément à tous les seniors qui représentent une population très segmentée, elles sont aussi trop courtes et pas assez régulières : validée en partie

Les formations organisées au sein des EPN sont intergénérationnelles. Cela signifie que toutes les tranches d'âge sont regroupées dans un seul et même cours. Aussi, grâce à l'enquête qualitative, nous avons appris que l'âge moyen des seniors dans les formations étudiées était de 70 ans, ce qui est assez jeune finalement pour des seniors de soixante ans et plus. On comprend ainsi que les cours informatiques rassemblent plutôt des jeunes seniors. Ainsi, les quelques personnes plus âgées risquent de se retrouver à la traîne par rapport aux autres apprenants, puisqu'il est évident que nous n'apprenons pas de la même manière à quatre-vingt ans qu'à soixante ans. En effet, même avec toute la bonne volonté, il devient plus difficile de suivre le rythme et de mémoriser des connaissances et des manipulations techniques quand on vieillit. Selon les seniors interrogés, les formations sont donc adaptées à tous les âges mais il faut absolument créer des cours par tranche d'âge. D'ailleurs, pendant la phase d'observation, nous avons bien remarqué que certains seniors, qui étaient plus âgés, avaient davantage de difficultés à suivre les dires du formateur et à retenir ce qu'il disait. Il leur faut plus de temps que les autres apprenants. Il est donc clair que les formations dispensées dans les structures de formations ne s'adaptent pas forcément à tous les seniors.

En ce qui concerne la durée des formations, celle-ci semble tout à fait correcte selon les interrogés. Ces derniers ont le temps d'acquérir les connaissances et compétences numériques nécessaires, à condition d'être rigoureux dans leur apprentissage bien sûr. Toutefois, une formation ne suffit pas. Les seniors doivent pratiquer chez eux et ils doivent surtout faire d'autres formations, et ce, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, pour

rafraîchir leurs connaissances et les actualiser car le numérique évolue beaucoup et très rapidement, ensuite, pour apprendre de nouvelles choses. Les formateurs conseillent d'ailleurs aux seniors de faire plusieurs formations réparties dans le temps. En effet, ces formations doivent être réalisées régulièrement afin de ne pas oublier les connaissances et compétences acquises. Les structures pourraient donc organiser plus de formations différentes, certaines pour réviser ses connaissances, et d'autres pour apprendre des choses de plus en plus complexes et techniques. Ceci permettrait aux seniors de progresser encore plus dans le domaine du numérique. Cependant, les EPN ne proposent généralement pas beaucoup de formations différentes. Les seniors doivent donc choisir un autre EPN s'ils souhaitent se rafraîchir la mémoire ou bien évoluer dans leur apprentissage du numérique. Cela est un peu dommage puisque finalement les EPN ne fidélisent pas leurs apprenants sur le long terme.

#### D. Hypothèse 4

- Les formateurs de ces structures ne sont pas toujours en capacité de transmettre de bonnes compétences numériques car ils ne sont pas toujours des professionnels dans ce domaine : invalidée

Les seniors regorgent de qualificatifs positifs lorsqu'ils parlent de leur formateur. Ils disent qu'il est sympathique, compétent, patient, pédagogue, compréhensif, disponible, etc. De plus, selon eux les explications du formateur sont claires et précises, il prend toujours le temps de répondre à leurs questions. Enfin, les seniors apprécient également que les formateurs les aident de manière individuelle pendant les cours collectifs si jamais ils rencontrent de grandes difficultés de compréhension ou s'ils ne parviennent pas à reproduire certaines manipulations. Si on s'intéresse de plus près au profil des formateurs des EPN étudiés, voilà ce que nous pouvons en retenir : ce sont des salariés avec de l'expérience en tant que formateur au numérique. Ils ont un bon, voire même très bon niveau de maîtrise du numérique. Ils se sont pour la plupart formés seuls, en autodidacte, avec l'aide d'autoformations, même si certains ont travaillé dans le domaine du numérique. Leur pédagogie s'est développée avec l'expérience, ils n'ont pas fait de formation pour devenir formateur. Selon eux, il faut simplement être compréhensif et empathique. Ils ont également une affection et une passion pour le métier, ils veulent transmettre leur connaissances et compétences numériques. Ils ont ainsi une grande volonté d'aider les seniors à devenir autonome sur un outil numérique. En bref, ce sont des formateurs très compétents et investis. Les formateurs de ces structures sont donc totalement légitimes pour donner des cours informatiques aux seniors et sont capables de faire preuve de pédagogie. Tout cela fait d'eux de véritables professionnels dans le domaine du numérique et nous avons pu le constater durant la phase d'observation.

## E. Hypothèse 5

- ✓ Les sites internet ne sont pas toujours adaptés aux seniors de 60 ans et plus et il reste un réel travail à faire là-dessus pour les professionnels de la communication : validée

L'enquête qualitative nous a démontré que, selon les seniors et les formateurs travaillant dans les EPN, les sites web de manière générale n'étaient pas du tout adaptés aux personnes de 60 ans et plus. En effet, ceux-ci sont trop complexes et contiennent beaucoup trop d'informations. Ainsi, il est souvent difficile pour les seniors de s'y retrouver, et finalement, ils se découragent et ne vont plus chercher à naviguer dessus. Les professionnels de la communication perdent donc la cible des seniors en créant des sites web trop compliqués et non adaptés à des personnes âgées. On a l'impression que c'est aux seniors de s'adapter aux sites internet et non l'inverse. Ceci représente donc un vrai problème que les professionnels de la communication doivent s'efforcer de régler s'ils veulent atteindre la cible des seniors et s'ils ne veulent pas les exclure de la communication *online*.

## MISE EN PERSPECTIVE DE MA RECHERCHE EMPIRIQUE AVEC LA REVUE DE LA LITTÉRATURE

Après avoir terminé la partie empirique, il est important de mettre en perspective les résultats de mon enquête qualitative avec la revue de la littérature réalisée au début de ce projet d'étude. Cela me permettra ainsi de répondre à ma problématique qui m'a servi de fil conducteur durant toute l'écriture de ce mémoire de recherche.

Pour rappel, voici quelle était ma problématique : dans quelles mesures les structures de formation au numérique aident-elles les seniors à pallier leur « illettrisme » pour les inclure dans la société ?

Dans la revue de la littérature, nous avons découvert que ces structures de formation au numérique s'appelaient des EPN. Nous avons également pris connaissance de leur définition et de quel type d'établissement il s'agissait. Un EPN est « un endroit ouvert au public, mettant des ordinateurs à sa disposition pour effectuer des activités informatiques et naviguer sur Internet, avec l'accompagnement d'animateurs. Les types d'EPN peuvent être très diversifiés : associations sociales ou culturelles, bibliothèques communales, centres publics d'aide sociale, [...] maisons de l'emploi, etc. ». Cependant, un EPN « désigne bien plus qu'un point d'accès public à Internet ; c'est aussi et surtout une structure d'accueil, d'accompagnement des utilisateurs, d'aide à la réalisation de

projets. ». (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.16). Nous avons enfin vu quel était leur rôle : « les EPN sont avant tout une aide à l'apprentissage du numérique, ils accompagnent les personnes touchées par l'« illectronisme » dans l'appropriation de compétences informatiques et d'une culture numérique. (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.21).

Ainsi, la recherche empirique que j'ai réalisée m'a permis d'étudier en profondeur ces EPN, et plus précisément les associations et les médiathèques. J'ai pu examiner leur image, leur fonctionnement ainsi que leurs forces et leurs faiblesses grâce à une enquête basée sur de l'analyse sémiologique, des questionnaires et de l'observation.

Je vais donc à présent comparer les dires des auteurs de la revue de la littérature avec mes propres résultats afin de savoir s'ils se rejoignent, ou bien si au contraire ils divergent.

#### I) Bilan de la situation actuelle des seniors français vis-à-vis du numérique

Dans cette première partie, nous allons dresser le bilan de la situation actuelle en ce qui concerne le rapport des seniors français au numérique. Cela va nous permettre de prendre conscience du problème auquel nous sommes confrontés afin de tenter de la résoudre au mieux.

##### A. L'« illectronisme » : un mot pour expliquer les difficultés liées au numérique chez les seniors

La revue de la littérature nous avait démontré que ce n'était plus des inégalités d'accès au numérique qui posaient problème, mais bien des inégalités d'usages : « plusieurs travaux ont montré l'existence d'une fracture numérique non plus associée à l'accès mais plutôt aux usages. L'attention s'est progressivement déplacée vers l'observation des écarts liés à une fracture numérique de "second degré" caractérisée par des usages inégaux des technologies numériques. » (Charmarkeh, 2015, p.4). En effet, si de plus en plus de personnes ont maintenant accès aux outils numériques, beaucoup d'entre elles se retrouvent également dans l'incapacité de s'en servir correctement. Nous avons appris que ce phénomène porte un nom bien particulier, qui a d'ailleurs été intégré au dictionnaire en 2018. Nous parlons ici d'« illectronisme ». « La définition du néologisme "illectronisme", qui transpose le concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique, fut donnée par Elisabeth Noël : il s'agit d'un manque de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques. » (L'enssib, 29/04/2020). Cette définition, prouve que l'acquisition de compétences propres au domaine du numérique est absolument indispensable pour pouvoir se servir d'un ordinateur, d'une tablette, d'un smartphone, etc. « Nous distinguerons trois compétences principales. Tout d'abord, la compétence informatique, ou instrumentale, qui concerne les aspects techniques et pratiques des outils et du matériel. La deuxième compétence serait la compétence communicationnelle qui consiste à savoir communiquer, c'est-à-dire à

utiliser les différents outils de communication du numérique mais qui réside également dans la maîtrise d'un certain nombre de codes sociaux. Enfin, la compétence médiatique (ou informationnelle) relève de l'aptitude à se repérer au sein des ressources numériques, à vérifier la fiabilité du contenu dans le cadre d'une recherche d'informations. » (Gandon, 2020, p.5). Mais il s'agit même bien plus que de simples compétences. « Pour utiliser les nouvelles technologies, il est nécessaire de développer une véritable « culture numérique » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.9). Nous avons trouvé une définition de ce terme : « du point de vue de la philosophie des techniques, la culture numérique est une culture de l'écrit, l'écriture constituant elle-même un puissant – et complexe – outil technique. Elle doit être apprise de même que tout outil nécessite un apprentissage, non pas forcément pour être utilisé, mais pour être *bien* utilisé. » (Tur, 2015, p.9). En bref, l'« illectronisme » correspond à un manque de connaissances et compétences numériques qui empêchent la personne qui en souffre de pouvoir utiliser les outils numériques aisément. En effet, cette fameuse culture numérique manque encore à de nombreux français. Posséder des compétences numériques, c'est « savoir quelle information rechercher et quel usage en faire ». C'est « savoir naviguer dans un univers conceptuel complexe, qui n'est pas structuré et stable comme un livre, et de pouvoir trier et synthétiser les informations obtenues. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.9).

Malheureusement, encore beaucoup de personnes ne savent pas comment effectuer ces actions sur un outil numérique. Des personnes qui ont principalement soixante ans et plus, autrement dit, des seniors. Il faut savoir que lorsque nous évoquons les seniors, nous faisons généralement référence « à la population des plus de 60 ans. » (L'enssib, 06/05/2020). En effet, « selon les chiffres de l'enquête CSA, environ 23 % des Français ne sont “pas à l'aise avec le numérique” et déclarent “ne jamais naviguer sur Internet ou bien difficilement”. Les chiffres sont de 58 % chez les personnes de 70 ans et plus. » (Gandon, 2020, p.6). Les seniors représenteraient donc une population très touchée par l'« illectronisme ». Cette réalité se confirme totalement dans mon enquête qualitative puisque les seniors interrogés reconnaissent avoir de grandes difficultés à utiliser les outils numériques : « Le monde évolue avec le numérique et j'étais vraiment nul dans ce domaine » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « Je ne suis pas doué en informatique » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM), « Je ne maîtrise pas l'informatique » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Il est très probable que les seniors ne sachent pas mettre de mot sur leur problème puisque le néologisme « illectronisme » est encore relativement récent et n'est pas encore connu de tous. Toutefois, il est évident qu'ils ont pleinement conscience de leurs lacunes.

#### B. Les causes de l'« illectronisme » chez les seniors sont légitimes

Mais cet « illectronisme » si présent chez les seniors français se comprend tout à fait, et ce, pour plusieurs raisons. Tout d'abord, les personnes aujourd'hui âgées de soixante ans et plus n'ont pas grandi avec le numérique. « Comme le dit Laurence Le Douarin dans le dixième chapitre de *Vivre les âges de la vie*, “chaque génération serait marquée par une affinité particulière avec certaines technologies, celles qu'elle a découvertes dans son

enfance ou dans sa jeunesse“ (Le Douarin, 2012). » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.9). Or, les seniors actuels ont découvert le numérique à l'âge adulte. Il est donc complètement normal qu'ils n'aient pas de « culture numérique » et qu'ils ne sachent donc pas se servir des outils numériques à leur convenance. Nous l'avons vu précédemment, « la logique, tout comme l'équipement et le vocabulaire demandent un gros travail d'apprentissage avant d'être maîtrisés. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.9). De plus, il faut savoir que les seniors n'ont guère appris le numérique dans leur carrière professionnelle. En effet, si dans l'enquête beaucoup de seniors nous ont dit avoir eu l'occasion d'utiliser les outils numériques dans leur travail, cela ne leur a pourtant pas été d'une grande aide : « J'étais ingénieur mais je n'avais pas beaucoup de compétences dans l'informatique pour autant » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), « je travaillais en tant que technicienne à l'INSERME mais je ne maîtrisais pas bien l'informatique pour autant » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Il faut aussi prendre en compte que les seniors n'ont eu que très peu de temps pour se familiariser avec le numérique puisque celui-ci est arrivé vers la fin de leur carrière. Par conséquent, lorsque les seniors travaillaient encore, le numérique n'en était qu'à ses débuts et il a évolué très rapidement. « Je n'avais jamais fait de formation sauf un peu dans ma vie professionnelle. Mais le numérique évolue vite alors je n'avais pas un bon niveau. » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM). Aussi, on peut dire que maintenant « l'extension des compétences et des talents digitaux est une priorité pour les entreprises. » alors qu'avant ce n'était pas le cas dans les sociétés. Donc les anciennes générations n'ont pas vraiment pu développer leurs compétences digitales au sein de leur carrière professionnelle. » (Gheraouti et Dufour, 2017). « J'étais professeur de Lettres au lycée donc j'avais déjà eu l'occasion d'utiliser les outils numériques mais pas assez. », (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Cela est donc l'une des raisons pour lesquelles les seniors souffrent d' « illectronisme ».

Mais il existe une autre cause à l' « illectronisme » chez les seniors français. Il est essentiel de rappeler que le numérique et la société de l'information qui en découle sont arrivés en l'espace de quelques années seulement. Il n'a finalement fallu que très peu de temps pour que tout ce qui constitue notre quotidien se dématérialise : « avec le développement de l'informatique, la médiation humaine tend à être exclue des systèmes. » : « le processus de passage en caisse », « l'établissement des déclarations d'impôt. » (Gheraouti et Dufour, 2017). Le numérique s'est donc très vite imposé dans la société « le numérique ne cesse d'évoluer. Nous vivons dans une ère où tout va vite, dans une “société de l'accélération”, comme le décrit Hartmut Rosa (2010). » (Gandon, 2020, p.3). Face à la course effrénée du numérique, il est donc logique que les seniors se soient laissés dépassés par cette nouveauté qui a chamboulé leur vie au jour le jour. Ils se retrouvent dans l'obligation de savoir utiliser les outils numériques s'ils souhaitent réaliser leurs tâches du quotidien : « de nombreuses démarches se font uniquement sur Internet : la déclaration de revenus, l'inscription sur les listes électorales... et l'État prévoit une dématérialisation complète des démarches administratives pour 2022. » (Gandon, 2020, p.3), « le numérique aujourd'hui, ce n'est pas seulement l'ordinateur, les tablettes et les smartphones. Selon Alain Dumais (2014), au sein de ce que l'on nomme les outils numériques s'inscrivent également d'autres outils auxquels on pense moins : les guichets et distributeurs automatiques avec des écrans tactiles. » (Gandon, 2020, p.9). Cette société où le « culte de l'Internet » règne en maître efface également petit à petit la

communication en face à face au profit de la communication médiatisée « la pratique systématique de la communication par l'intermédiaire des ordinateurs et des réseaux est la réalité concrète du nouveau culte de l'Internet. » (Breton, 2000, p.104). Les seniors se rendent parfaitement compte de leur situation actuelle vis-à-vis du numérique puisque dans l'enquête ils reconnaissent l'importance du numérique et surtout son omniprésence. Ils savent que s'ils n'apprennent pas à le maîtriser, ils ne pourront plus se débrouiller seul, et ce, pour beaucoup de choses. « L'informatique est indispensable » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « pas le choix tout est en ligne » (Patrick, 63 ans, Médiathèque La Bouëxière), « je ne voulais pas me laisser dépasser par le numérique » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis).

### C. Les seniors dépassent leurs craintes face à l'apprentissage du numérique

Le retard numérique que connaissent les seniors par rapport aux autres générations peut créer chez eux de multiples craintes. En effet, « une incompréhension de la logique informatique peut engendrer des blocages, des frustrations, voire des peurs. Ces réactions sont souvent associées à un manque de confiance et d'estime de soi. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.19). Cette idée se confirme totalement dans l'enquête réalisée puisque tous les seniors ont affirmé qu'ils avaient diverses craintes quant à l'apprentissage du numérique : « j'avais peur d'être un peu largué car je subis l'informatique pour un tas de choses » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM), « j'avais peur de ne pas pouvoir cliquer à temps, de ne pas comprendre, de ne pas connaître les termes techniques, etc » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « j'avais peur que le cours aille trop vite » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « j'avais peur de ne pas arriver à suivre le groupe » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis). Toutes ces craintes peuvent se transformer en véritables peurs et paralyser les seniors, mettant ainsi en péril leur progression. De plus, ces craintes se sont forcément accrues depuis que les cours informatiques sont passés en visioconférence à cause de l'épidémie de Covid-19 « j'avais peur de ne pas comprendre, de ne pas y arriver, d'avoir de grandes difficultés pour me connecter sur Zoom plus tard quand les cours sont passés en ligne » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors). Ainsi, les EPN tentent de rassurer les seniors comme ils peuvent. Cela peut être de manière implicite, c'est-à-dire en mettant de la couleur bleue sur leur site internet par exemple puisque cette couleur symbolise la confiance. Mais beaucoup de personnes âgées ne consultent malheureusement pas les sites web des EPN puisqu'elles ne savent pas du tout se servir des outils numériques. Les peurs des seniors persistent donc et deux choix s'offrent à eux. Soit, ils décident de dépasser leurs craintes, soit, ils ne le font pas et dans ce cas-là leur « illettrisme » ne pourra être réduit et ils risquent de se retrouver isolés. « Lorsqu'elles le peuvent, elles intègrent des formations mais on observe combien il peut être difficile d'admettre qu'on a besoin d'être accompagné ou de se former : tout comme la situation d'illettrisme, la situation d'illectronisme isole considérablement les personnes concernées. » (Gandon, 2020, p.6). Fort heureusement, bien souvent les seniors font le bon choix en prenant la décision de

dépasser leurs craintes et en s'inscrivant à une formation au numérique comme c'est le cas pour les seniors interrogés dans mon enquête qualitative.

Pourtant, il est vrai que de nombreux stéréotypes existent encore sur les seniors et le numérique. Les gens pensent souvent que les personnes âgées sont réfractaires face aux outils numériques. Or, d'après la revue de la littérature ceci est complètement faux : « En meilleure santé que leurs aînés au même âge et plus consommateurs que ces derniers, ils tendent à révolutionner l'image que l'on se fait de la retraite, notamment par leurs usages des nouvelles technologies. » On peut ainsi parler d'eux en évoquant le terme « Boomers in bloom », « *Boomers* fait référence à leur cohorte générationnelle, et *in bloom*, à traduire "en fleur", met en exergue l'importance d'avoir des projets. » (Vigouroux-Zugasti, 2014, p.4). L'enquête menée confirme ces propos, les seniors possèdent une grande volonté de se former au numérique. Pour preuve, tous les seniors interrogés ont déclaré qu'ils avaient trouvé la formation numérique eux-mêmes et qu'ils s'étaient inscrits sans l'aide de quiconque. Si les seniors veulent tant se former, c'est parce qu'ils ont bien compris que la société avait changé. Ils savent pertinemment que s'ils n'apprennent pas à se servir des outils numériques, ils perdront, d'une certaine manière, leur autonomie au quotidien. « Les principales raisons qui incitent les seniors à franchir le cap de l'ère du numérique (Schelling et Seifert, 2010) : formalités administratives, bancaires, de santé ..., lien avec la famille et les amis, faire des rencontres, valorisation de soi [...], passer le temps, faciliter les achats. » (Dou Goarin, 2014, p.3). D'ailleurs, dans le questionnaire envoyé aux seniors dans le cadre de mon enquête, une apprenante a déclaré : « je voulais m'approprier aux outils informatiques et pouvoir communiquer et vivre dans le temps présent » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis).

## II) Les forces et faiblesses des structures de formation

Dans cette seconde partie, nous allons voir quelles sont les forces et les faiblesses des structures de formation, à savoir les EPN. Cela va nous permettre de savoir quels points les structures doivent améliorer pour pouvoir réduire l'« illectronisme » au mieux.

### A. Les forces des structures de formation

#### 1. Les formations sont adaptées aux seniors...

Nous allons maintenant parler des forces des EPN, autrement dit, des choses qui font que ces établissements permettent de réduire l'« illectronisme » chez les seniors afin de les inclure au mieux dans la société. Premièrement, quelles sont les types de formations proposées par les structures ? « Dans ces espaces, il est possible d'apprendre à utiliser un traitement de texte, une boîte mail, un logiciel... mais aussi de partager des idées, de faire circuler des discours, des images. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Effectivement, l'enquête réalisée confirme les dires de la revue de la littérature puisque la plupart des

formations proposées sont très simples, elles servent à apprendre les bases du numérique aux seniors : « c'est une formation pour les seniors qui débutent dans l'informatique » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « c'était une formation pour apprendre le clavier et les traitements de texte » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), « la formation permet d'avoir les bases de l'informatique, c'est les premiers pas » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « on apprend le b.a.-ba de l'informatique » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Les formateurs leur apprennent donc des choses très simples pour commencer : « les premiers pas dans le numérique, ateliers photo, sécurité, eAdmin... » (Eve, 73 ans, association E -Seniors), « initiation à l'informatique niveau 1 et 2 , utilisation de la messagerie gmail, utilisation du traitement de texte , gestion et retouches de photos numériques , initiation au tableur » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « initiation - perfectionnement - tout support - formations à des applications/logiciels spécifiques - soutien pour les démarches administratives » (Dominique, 46 ans, Médiathèque La Bouëxière). Il est d'ailleurs logique de proposer ce type de contenu car les apprenants arrivent dans les formations avec un niveau très bas en informatique. Il est donc essentiel de leur donner des cours adaptés, c'est-à-dire, des cours qui abordent les manipulations de base. En ce qui concerne l'outil numérique utilisé, les EPN proposent généralement aux seniors d'apprendre sur un ordinateur. Cependant quelques structures leur offrent la possibilité d'apprendre sur un autre support comme la tablette par exemple « j'apprends à utiliser la tablette » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière). L'enquête nous avait montré que ces formations au numérique étaient très appréciées par les seniors « j'apprécie cette formation car elle est assez simple » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque de La Bouëxière), « cette formation est très utile » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), et qu'elles leur étaient surtout très utiles puisqu'il acquièrent réellement des connaissances et compétences numériques « j'ai appris à classer mes photos, et à utiliser plein d'autres choses dont je n'avais pas l'idée. J'ai pu découvrir les possibilités d'un ordinateur. J'aime le côté ludique des outils numériques. » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « j'ai appris à ranger mon ordinateur, faire des classeurs, repérer les mails malveillants, mieux utiliser Word, etc » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors), « j'ai appris la présentation de tableaux, mise en forme de textes, insertion d'images, envoi d'un pdf » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Par conséquent, les seniors se sentent forcément plus à l'aise avec les outils numériques « je pratique avec plus d'aisance » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « avec l'expérience acquise je peux dire que je suis plus audacieuse » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM), « j'ai quelque peu apprivoisé l'ordinateur » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis), « l'ordinateur est maintenant plus familier pour moi » (Patrick, 63 ans, Médiathèque de La Bouëxière).

## 2. ... et sont efficaces pour réduire leur « illectronisme »

Mais cela est-il suffisant pour réduire de façon considérable l' « illectronisme » chez les seniors ? En effet, s'ils assimilent de nombreuses connaissances et compétences numériques, celles-ci sont-elles assez solides pour les rendre autonomes une fois qu'ils se retrouveront seul face à un outil numérique ? Pour le savoir, il faut tout simplement se

renseigner sur les formateurs en étudiant le niveau de leurs compétences dans le domaine du numérique. Selon la revue de la littérature, « les médiateurs numériques relèvent de trois profils : les bénévoles, exerçant au sein d'associations, de clubs informatiques et de réseaux informels dans lesquels circulent des éléments de savoirs sur les TIC, les professionnels, médiatrices et médiateurs spécialisés intervenant auprès des publics sur des dispositifs numériques, animatrice et animateur multimédia, les autres professionnels qui exercent occasionnellement la fonction de médiation numérique en bibliothèque ou dans l'animation, l'éducation, le travail social. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Mais qu'en est-il de la réalité sur le terrain ? Tout d'abord, les formateurs sont quasiment tous des salariés. Des salariés expérimentés puisque beaucoup ont déjà réalisé plusieurs formations dans des établissements différents : « je réalise des formations numériques régulièrement depuis 2007 » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « j'ai dirigé de très nombreuses formations à l'OPAR de Rennes (Observatoire et Pôle d'Animation des Retraités), je faisais plusieurs sessions par semaine » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Aussi, tous les formateurs déclarent avoir un bon, voire très bon niveau de maîtrise des outils numériques. Pourtant, cela ne vient pas forcément de leur profession extérieure puisque certains n'en ont pas, ou bien s'ils en ont une celle-ci n'a rien à voir avec le numérique : « je suis pasteur » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis). Par conséquent, si les formateurs possèdent un tel niveau c'est surtout pour trois raisons : d'une part, certains formateurs sont relativement jeunes (25 ans, 36 ans), ils sont donc nés avec le numérique et ont ainsi des facilités à l'utiliser. D'autre part, s'ils n'ont pas forcément de profession extérieure ou que celle-ci n'est pas liée au numérique, il arrive souvent qu'ils aient eu des professions antérieures qui touchaient au numérique « j'ai été ingénieur en informatique » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis). Enfin, les formateurs apprennent bien souvent seul, par le biais d'autoformations tels que des MOOC (formations à distance ouvertes à tous). Quoi qu'il en soit, les formateurs sont très qualifiés dans le domaine du numérique. Mais dans mon enquête, il y avait également un formateur bénévole. Alors, est-il aussi légitime que les salariés pour donner des cours informatiques aux seniors ? Selon la revue de la littérature, pas forcément puisque les formations dispensées aux seniors ne seraient pas équivalentes suivant le profil du médiateur. Par conséquent, les seniors ne seraient donc pas tous formés de la même manière ce qui peut créer des inégalités dans l'apprentissage du numérique chez les personnes âgées. Mais le formateur bénévole de notre enquête prouve que cela est faux. En effet, il déclare avoir un « très bon » niveau de maîtrise des outils numérique et dit qu'il a appris via des « autoformations » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis). Un bénévole serait donc tout autant légitime qu'un salarié pour enseigner le numérique aux seniors. Cependant, les compétences numériques en elles-mêmes ne suffisent pas puisque les formateurs doivent aussi savoir les transmettre, on appelle cela la pédagogie. Grâce à l'enquête réalisée, on sait que les formateurs ont en eux cette pédagogie. Cela ne provient pas d'une quelconque formation qu'ils auraient pu suivre mais bien de l'expérience, tout simplement. Mais cette pédagogie s'acquiert également à condition que les formateurs aient l'envie de faire ce travail. Effectivement, les formateurs de mon enquête sont tous passionnés par le métier de médiateur numérique. « j'ai décidé de devenir formatrice car c'est un métier passionnant, un partage de connaissance d'outils que je maîtrise, et le développement d'un fort lien social »

(Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « j'ai décidé de devenir formatrice parce que j'avais de l'appétence pour ce métier » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Les formateurs possèdent donc une véritable motivation et une volonté de transmettre leurs connaissances aux seniors. Cela fait d'eux des pédagogues hors-pair. Mais, en tant que formateur, il est également très important de faire preuve d'empathie. Dans la revue de la littérature, nous avons vu que l'empathie est la capacité à ressentir et à comprendre les expériences affectives d'autrui. Pour le sociologue allemand Wilhelm Dilthey, l'empathie est la sympathie intellectuelle par laquelle nous sommes capables de comprendre le vécu de quelqu'un d'autre sans l'éprouver pour autant de façon réelle dans notre propre affectivité. Les formateurs de l'enquête reconnaissent faire preuve d'empathie envers les seniors. Selon eux, il est essentiel d'être compréhensif et de se mettre à leur place « il faut très patient, pédagogue, souriant, et ne pas avoir peur de se répéter sans les frustrer. » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or). Tout cela est corroboré par les seniors puisque dans l'enquête ils ne tarissent pas d'éloges vis-à-vis de leur formateur : « le formateur est formidable, j'en suis bien content » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « le formateur est très compétent et patient », (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « le formateur est très sympa, disponible, compréhensif, patient, pédagogue » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors), « ses explications sont claires et assez faciles à comprendre, il répond bien aux questions posées » (Eliane, 66 ans, association L'Âge d'Or), « le formateur était très professionnel, il expliquait bien » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis, « ses explications étaient parfaitement claires et précises, si j'avais une question il y répondait bien » (Jocelyne, 67 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Les formations dispensées au sein des EPN participent donc bien à la réduction de l'« illettrisme » chez les seniors, notamment grâce à des formateurs compétents qui sont capables de leur transmettre de solides connaissances et compétences numériques.

### 3. Les formations incluent les seniors dans la société et sont vectrices de relations sociales

Ensuite, dans la revue de la littérature nous avons vu également que les formations au numérique permettaient aux seniors de créer des liens sociaux : « La médiation numérique a un effet de socialisation. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Alors certes, en formant les seniors au numériques, les structures leur permettent de s'ouvrir davantage sur le monde. En effet, grâce à la maîtrise des outils numériques, les personnes âgées peuvent s'informer, faire leurs démarches administratives, communiquer, etc. En effet, « selon une étude menée pour Emmaüs Connect, le numérique permet d'actionner trois leviers d'insertion socio-professionnelle des personnes en difficulté : l'estime de soi, la préservation des liens sociaux et familiaux et l'apaisement psychologique. ». Ainsi, « le fait d'être connecté (avoir une connexion et savoir s'en servir) est donc autant une nouvelle injonction qu'une condition pour être inséré. » (Garczynski, 2019, p.3). Cet apprentissage du numérique permet donc l'inclusion sociale des seniors dans la société et cela est primordial. En effet, « quel que soit le niveau d'activité des seniors, pour vivre en harmonie dans la société numérique actuelle, il faut un minimum de connexions avec

les autres, réelles et virtuelles. » (Dou Goarin, 2014, p.2). Mais les formations en elles-mêmes permettent-elles de créer des relations sociales comme les auteurs des Sciences de l'Information et de la Communication le prétendent ? « Il est capital de pouvoir s'exercer, d'apprendre en faisant, et avec les autres. D'ailleurs, les usagers sont particulièrement sensibles à cet accompagnement humain et bien au-delà des connaissances acquises, ils trouvent quand on les interroge (notamment dans le cadre d'enquêtes par entretiens réalisées à la Bpi) que le plus grand bénéfice des ateliers réside dans l'échange et le collectif. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). L'enquête nous prouve que c'est effectivement le cas. Les seniors qui prennent des cours dans des associations nous disent les choses suivantes : « j'ai tissé des liens avec les autres seniors en cours » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « c'est évident que j'ai créé des liens, et ce fût très enrichissant » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM). Si ceci est moins évident au sein des médiathèques, la plupart des seniors déclare tout de même avoir pu créer des relations sociales au sein de ces établissements également. Mais si les seniors tissent des liens entre eux, qu'en est-il des formateurs ? « le lien social entre les apprenants et les formateurs est très fort et cultivé tout au long des années. » (Dou Goarin, 2014, p.5). Cette affirmation est vraie, les formateurs considèrent les seniors comme des amis : « nous parlons un peu de nos expériences et de nos vies aussi pour se sentir plus proches. » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM), « nous parlons d'autres sujets que l'informatique » (Eve, 73 ans, association E-Seniors). L'ambiance des formations est donc chaleureuse et amicale et peut-être pour certaines familiale. Les formations au numérique réalisées par les structures de formation sont donc également vectrices de relations sociales.

## B. Les faiblesses des structures de formation

### 1. Une communication à améliorer

Dans une société de l'information telle que nous connaissons aujourd'hui, il est bien logique de communiquer via le numérique. C'est pourquoi les EPN pratiquent la communication *online*, notamment en promulguant leurs offres de formations sur leurs sites web. En consultant ces sites, on remarque que les EPN veulent montrer toute leur motivation dans l'apprentissage du numérique aux seniors et donc dans la réduction de leur « illectronisme ». Ainsi, que ce soit de manière explicite ou plutôt implicite, les EPN mettent tout en œuvre pour montrer qu'elles agissent vraiment pour aider les seniors. Cela passe aussi bien par les images ou les photos que par les couleurs et le discours employé. De plus, les EPN souhaitent transmettre le fait que les formations sont fédératrices et créatrices de relations sociales. Cependant, cela concerne surtout les associations puisque la communication des médiathèques a tendance à être plus froide. Mais si les EPN ont un site internet, ils ne sont toutefois pas très présents sur les réseaux sociaux. « la communication en ligne via les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter, les blogs donne une visibilité accrue aux services proposés dans les bibliothèques ; mais toutes n'utilisent pas encore ces différents vecteurs pour communiquer sur leurs programmes précis. » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Il est vrai que les réseaux sociaux

pourraient apporter davantage de visibilité aux EPN. Ils leurs permettraient également de compléter leurs sites web. Cependant, il faut bien se rappeler que la cible visée par les structures de formation est les seniors. Or, ces derniers souffrant d'« illectronisme », il serait totalement paradoxale de penser qu'ils puissent aller sur les sites internet et les réseaux sociaux des EPN pour se renseigner sur leurs formations. Aussi, nous avons vu que c'était bien souvent les seniors qui s'inscrivaient eux-mêmes à une formation au numérique, sans avoir besoin de demander à leur famille de le faire à leur place. Le manque de réseaux sociaux des EPN n'est donc pas un très bon point, mais cela n'est pas le plus important, du moins, pour le moment. Dans la revue de la littérature, nous avons vu que dans les médiathèques notamment, la communication autour de ces formations est surtout réalisée par « bouche à oreille, [...] on le constate lors des inscriptions (“je suis venue avec une amie, une voisine...”). » Mais les seniors découvrent également ces « ateliers dans la presse et les bulletins municipaux. ». (Plantard et Vigué-Camus, 2017). la moyenne d'âge étant de « 61 ans » (Plantard et Vigué-Camus, 2017). Lors de mon enquête, j'ai pu me renseigner sur l'origine des inscriptions des seniors dans les EPN. Ainsi, il en ressort que la plupart des inscriptions se fait effectivement par bouche-à-oreille, ensuite nous avons bien par la presse et enfin la publicité dans les boîtes aux lettres. Ceci est aussi vrai pour les médiathèques que pour les associations. Nonobstant, ces supports de communication ne sont pas systématiquement utilisés par tous les établissements ou bien les EPN n'en utilisent qu'un seul alors qu'il faudrait plutôt les combiner. Les structures de formation ont donc encore du travail à faire sur leur communication. Cela peut d'ailleurs expliquer que la grande majorité des inscriptions se fasse par le bouche-à-oreille.

## 2. Les difficultés des seniors persistent

Mais malgré la qualité des formations en EPN et l'excellent niveau de compétences des formateurs, les structures de formation comportent également de nombreuses faiblesses qui représentent des limites à l'apprentissage du numérique chez les seniors français et donc à la réduction de leur « illectronisme ». Tout d'abord, les difficultés des seniors persistent. En effet, bien qu'ils parviennent à dépasser leurs craintes en s'inscrivant à une formation, nous savons pertinemment que les apprenants arrivent avec un niveau de maîtrise des outils informatiques quasiment nul, comme nous l'avons vu précédemment. Dans l'enquête, les seniors confient que diverses choses les freinent dans leur apprentissage du numérique. On relève ainsi des difficultés de compréhension « des fois j'étais largué pour certaines manipulations » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM), de mémorisation « j'avais du mal à apprendre vite » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis), ou encore de rapidité « ma lenteur était une difficulté » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or). Bien sûr, ces difficultés peuvent devenir de plus grandes peurs et provoquer des blocages qui risquent de les freiner dans leur apprentissage. Heureusement, les formateurs sont là pour aider les seniors à pallier ces difficultés et ces blocages et apaiser leurs peurs. Pour cela, ils n'hésitent pas à les aider de manière individuelle pendant les cours collectifs. Ils viennent ainsi à côté d'eux pour leur expliquer de nouveau des choses qu'ils n'ont pas compris ou bien pour les aider dans la

manipulation de l'outil numérique : « on les aide à manipuler les outils numériques quand ils ont des difficultés » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « on les aide à manipuler les outils numériques s'ils n'y arrivent pas » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « ils ont des difficultés, on les aide à manipuler les outils numériques. » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Le fait que les formateurs soient aussi proches des seniors afin de les aider à utiliser les outils numériques nous renvoie à la théorie de la proxémie évoquée dans la revue de la littérature. Pour rappel, celle-ci correspond à l'analyse de la distance physique entre des acteurs et de la façon d'occuper l'espace en présence de l'autre : distance lors des échanges, interdiction ou non du toucher, importance sociale des contacts fréquents, etc. L'enquête nous permet donc de constater qu'il y a une très grande proxémie entre les formateurs et les seniors. Si ceci est positif, il faut tout de même faire attention. En effet, lorsque les formateurs viennent à côté des seniors, cela les rassure et leur donne confiance en eux : « il m'aide à utiliser la souris ou le clavier quand je n'y arrive pas. » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « il nous aide individuellement à bouger la souris par exemple, il se met à notre niveau... » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis). Cependant, si cet accompagnement individuel est important, les formateurs ne devraient pas pour autant manipuler eux-mêmes l'outil numérique, ils devraient simplement expliquer au senior comment il doit s'y prendre. Pourquoi ? car si les formateurs manipulent l'ordinateur ou bien la tablette à la place du senior, celui-ci risque de ne pas retenir les gestes sur le moyen voire le long terme puisque c'est en pratiquant soi-même que l'on apprend réellement. Les formateurs doivent donc continuer d'aider les seniors de manière individuelle, en étant proche d'eux, mais ne doivent pas manipuler les outils numériques pour eux.

### 3. L'organisation des formations n'est pas optimale

Pour continuer, nous avons vu dans la revue de la littérature que les seniors représentaient une catégorie de population très segmentée : « Vincent Caradec (2001) [...] considère que les aînés constituent [...] une catégorie d'une grande hétérogénéité, avec ses différences et dynamiques internes, et composée d'individus vivant de façon différenciée les épreuves du vieillissement. » (Charmarkeh, 2015, p.5). Ainsi, on peut en déduire que les seniors ne sont pas tous égaux face à l'apprentissage du numérique. En effet, nous avons « les 60-75 ans, qui ont peu recours aux soins, les 75-85 ans qui ont un risque plus élevé de présenter des problèmes de santé et auxquels s'applique le concept de fragilité, et enfin les plus de 85 ans, qui entrent dans le grand âge avec un risque accru de dépendance. » (L'enssib, 06/05/2020). Une personne âgée de 65 ans n'apprendra donc certainement pas de la même manière qu'une personne âgée de 85 ans par exemple. Toutefois, l'enquête menée nous a montré que les formations au numérique dispensées dans les EPN étaient intergénérationnelles. Cela signifie que toutes les tranches d'âge de seniors sont réunies dans un seul et même cours informatique. « Tous les seniors assistent au cours en même temps » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM), « les formations sont intergénérationnelles, elles peuvent comprendre des jeunes retraités, des retraités

confirmés et des personnes de grand âge... » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Aussi, quand on se renseigne sur l'âge moyen des seniors de l'enquête, on remarque que celui-ci se situe autour de soixante-dix ans : « nous avons des seniors de 50 à 99 ans, donc je dirais que l'âge moyen est d'environ 70 ans » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « on a des seniors de tous les âges. Je pense que l'âge moyen est d'environ 70 ans. » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). Il y a donc des seniors de tous les âges qui participent aux formations numériques dans les EPN mais ce n'est pas pour autant que les formations sont organisées en fonction de cette donnée. Les seniors de l'enquête savent très bien que si l'on peut apprendre à tout âge, on apprend tout de même moins vite quand on est plus âgé. Cela se ressent dans les cours informatiques où tous les âges sont représentés : « lors des cours collectifs, il est évident que les niveaux sont différents et les rythmes aussi » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). L'idée de faire des formations intergénérationnelles n'est donc pas une bonne idée, il faudrait organiser des formations par tranche d'âge.

#### 4. Le numérique évolue sans cesse

En ce qui concerne la durée des formations, est-elle assez longue pour laisser le temps aux seniors d'acquérir un solide socle de connaissances et de compétences numériques ? En effet, « on peut s'interroger sur la capacité des formations courtes de quelques heures seulement, qui ne s'inscrivent pas dans un parcours formatif à plus long terme, à fournir les outils nécessaires à un usage autonome, efficace et durable de ces technologies en perpétuelle évolution. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.21). Dans mon enquête, la durée des formations était très variable : quelques semaines, quelques mois, ou bien plusieurs années. Cela dépend de chaque EPN. « Cette formation dure 3 semaines » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « ce sont des séances de 2h et la formation s'étale sur plusieurs mois » (Kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « je suis cette formation depuis 2 ans » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque La Bouëxière). Aussi, certains EPN ne proposent que des cours collectifs alors que d'autres offrent également la possibilité de suivre des cours de manière individuelle « on alterne entre des cours collectifs et des cours individuels » Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Dans tous les cas, la durée des formations semble correcte pour les seniors de l'enquête, à condition bien sûr d'être rigoureux dans son apprentissage : « la durée de la formation était bien car j'ai eu le temps d'acquérir ce que je voulais, à savoir les bases de l'informatique » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), « la formation est assez longue, il y a le cours et l'application de celui-ci. Bien évidemment, la formation peut paraître trop courte si on n'est pas assez rigoureux dans l'apprentissage. » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or). Les formateurs sont d'accord avec les seniors « la formation dure plusieurs mois avec 1h30 de cours à chaque séance. C'est un format qui convient très bien. Cela permet de faire un peu de théorie et de la pratique. » (Jérôme, 36 ans, association l'ASCM), « les formations comptent 8 séances de 2h, je pense que cela est bien. » (Eve, 73 ans, association l'ASCM), « je pense que cela suffit » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière).

Cependant, si la durée des formations est adaptée, il est évident qu'une seule formation ou deux ne suffisent pas. En effet, « tout usager, plus ou moins intensif ou expert, est constamment exposé au risque de perdre son niveau de maîtrise des TIC en raison de l'évolution continue des technologies, ce qui lui demande un effort constant d'adaptation et de remise à jour. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.12). Les seniors ont bien conscience de cela : « je me sens plus à l'aise avec les outils numériques à présent, même s'il va falloir pratiquer souvent » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « il faut pratiquer constamment » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis). C'est pourquoi ils avouent avoir besoin de faire d'autres formations. D'une part pour rafraîchir leurs connaissances et compétences numériques déjà acquises, mais aussi pour apprendre de nouvelles choses et ainsi évoluer dans le domaine du numérique. « J'aurais tout de même besoin de refaire une formation car tout évolue et je ne suis pas une pro » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM), « il me faudra refaire une formation régulièrement je pense » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM), « maintenant je pense qu'il faut refaire des formations régulièrement car avec le temps on peut oublier surtout si on pratique peu. » (Yann, 62 ans, Médiathèque de Senlis), « je compte continuer l'année prochaine pour revoir certains points mal acquis, en revoir d'autres, etc. » (Sylvie, 63 ans, association E-Seniors). Les formateurs sont en accord avec cette idée puisqu'ils préconisent aux seniors de faire des formations régulièrement : « je pense que les seniors devraient faire des formations régulièrement [...] Ils devraient aussi régulièrement s'exercer à taper du texte ou faire des recherches internet, le vocabulaire s'oublie vite. » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or), « les seniors se doivent de faire des formations régulièrement » (Dominique, 46 ans, Médiathèque de La Bouëxière). D'ailleurs, l'enquête réalisée prouve que les seniors ont besoin de formations de façon régulière. Effectivement, même si la plupart avaient déjà réalisé quelques formations auparavant, leur niveau de maîtrise du numérique était toujours relativement bas : « j'avais un niveau débutante, même si j'avais fait une formation au numérique pour les seniors il y a quelques temps » (Marie-Jeanne, 77 ans, association l'ASCM), « mon niveau était à zéro, même si j'avais déjà participé à une formation avant » (Patrick, 63 ans, Médiathèque La Bouëxière). Les seniors doivent donc absolument faire plusieurs formations et de manière régulière s'ils souhaitent pouvoir suivre l'évolution du numérique et l'utiliser aisément. Mais les seniors ne sont encore une fois pas du tout réfractaires à l'idée de participer à d'autres formations au numérique, bien au contraire. « J'aimerais faire une autre formation plus tard pour rafraîchir mes connaissances et compétences numériques. Ce serait avec plaisir » (Monique, 76 ans, association L'Âge d'Or), « j'aimerais faire une remise à niveau » (Patrick, 63 ans, Médiathèque de La Bouëxière), « j'aimerais revoir et apprendre de nouvelles choses » (Marie Paule, 65 ans, Médiathèque de La Bouëxière), « j'aurais besoin de participer à une autre formation pour me perfectionner un peu plus » (Huguette, 84 ans, association l'ASCM).

##### 5. Les formations au numérique dans les EPN ne se renouvellent pas assez

Mais un problème se pose : malheureusement, les EPN ne proposent pas toujours de nouvelles formations. Dans mon enquête, un formateur déclare : « ce sont des formations

de base pour pouvoir aider le plus grand nombre à progresser, donc on refait régulièrement les mêmes. » (Guy, 55 ans Médiathèque de Senlis). D'ailleurs, sur les sites web des médiathèques, on avait pu remarquer qu'il y avait souvent la couleur grise qui revenait. Le gris est la couleur des outils numériques et de la modernité, cela devrait donc signifier que les médiathèques renouvellent leur offre de formation régulièrement. Or, ce n'est pas le cas puisqu'aucune médiathèque de mon enquête ne développe d'autres formations au numérique mise à part celle qui est déjà dispensée. Ceci est bien dommage puisque selon la revue de la littérature « la progression de cet apprentissage n'est pas linéaire car il est impossible de maintenir un niveau maximal de maîtrise de façon continue. Dès lors les individus s'approprient plus ou moins les TIC, au gré des circonstances, des besoins et des compétences qu'elles impliquent. Ce processus est donc fait de décrochages et de rattrapages continuels ; il est itératif. » (Brotcorne et Valenduc, 2009, p.13). On comprend donc que si les formateurs pensent que les seniors devraient participer à des formations numériques de manière régulière, les EPN ne renouvellent pas leur offre de formation pour autant. Il faudrait donc que les structures créent d'autres formations, non seulement pour que les seniors puissent revoir ce qu'ils ont déjà appris mais avec un autre cours, mais aussi pour qu'ils puissent acquérir de nouvelles connaissances et compétences numériques. Pour développer de nouvelles formations, les EPN pourraient demander l'avis des seniors via des questionnaires de satisfaction par exemple. Ainsi, les structures connaîtraient les envies et les besoins des seniors et pourraient créer des formations en fonction. Cependant, cela se fait très peu au sein des EPN étudiés dans mon enquête.

## 6. Les sites web en général ne sont pas adaptés aux seniors

Pour finir, nous avons vu une dernière chose dans la revue de la littérature concernant les sites web de manière générale : « le conseil de modernisation des politiques publiques a validé 10 mesures qui à la fois simplifient les démarches de l'utilisateur vis-à-vis de l'administration, et qui contribuent à une meilleure image de l'état dans le cyber-espace. Ces mesures concernent notamment l'amélioration des sites internet de l'état, la simplification de l'accès aux services publics, notamment via l'adoption d'une charte commune, la dématérialisation des échanges liés à la vie courante et la création d'un portail unique d'accès aux données publiques. ». Cependant, si certains sites internet sont assez clairs, bien construits et simples d'utilisation pour les seniors, comme cela peut être le cas pour les sites des EPN que nous avons étudiés, il faut savoir que la plupart des sites web ne sont absolument pas adaptés aux personnes âgées. « L'étude la plus élaborée en la matière reste celle de Shirley Ann Becker (2004) qui décrypte minutieusement 125 sites web offrant des informations sur la santé. Pour l'auteure, la majorité de ces sites web présentent des nombreux défauts de conception pour les personnes âgées et la navigation y est tellement complexe qu'elle ne s'adresse qu'aux initiés d'Internet. ». « Si ces barrières sont persistantes, elles constituent un enjeu majeur puisque les personnes âgées consultent souvent les services et les informations relatifs à la santé (Michel et al, 2009). » (Charmarkeh, 2015, p.4). Cette idée se confirme très bien dans mon enquête. En effet, les seniors avouent rencontrer de nombreuses difficultés lorsqu'ils essaient de

naviguer sur les sites internet. « je galère à chaque fois » (kun Huor, 79 ans, association L'Âge d'Or), « ils sont trop complexes » (Pierre, 66 ans, association l'ASCM), « il y a trop d'informations sur les pages. » (Françoise, 69 ans, association E-Seniors), « les sites internet ne sont pas adaptés aux seniors, on est vite submergé par tant d'informations à regarder partout, essentielles ou accessoires » (Marie Brigitte, 76 ans, Médiathèque de Senlis). En outre, selon les seniors, les sites web comportent trop d'informations et cela les rend complexes. Les formateurs des EPN partagent cette idée : « les sites web contiennent trop d'informations qui sont éparpillées » (Eve, 73 ans, association E-Seniors), « tous sont tellement différents. Les personnes recherchent souvent comment naviguer (menu, sous menu, liens) » (Guy, 55 ans, Médiathèque de Senlis), « tout dépend des sites internet, certains vont être difficile d'accès à cause de l'autorisation de cookies, certains avec trop de menus peu compréhensibles, certains sites internet d'administration sont très bien, d'autres beaucoup moins et n'amènent pas la confiance. » (Tiffany, 25 ans, association L'Âge d'Or). Cela représente une véritable barrière à l'apprentissage du numérique pour les seniors. « Je pense que les sites ne sont pas toujours adaptés aux seniors et que finalement c'est les seniors qui vont devoir s'adapter » (Denis, 82 ans, Médiathèque de Senlis). Les professionnels de la communication ont donc beaucoup de travail à faire sur leurs sites afin de les rendre accessibles aux personnes âgées. Il est important pour eux de comprendre les systèmes de signes qui ont du sens pour les seniors afin de s'adapter à ces derniers. Pour cela, il faut se mettre à leur place et essayer de les comprendre. Les professionnels de la communication ont donc encore beaucoup de travail à faire sur les sites internet afin qu'ils soient plus accessibles et plus adaptés aux seniors.

Cette dernière partie de mon mémoire de recherche me permet donc de répondre à ma problématique de départ, à savoir, dans quelles mesures les structures de formation au numérique aident-elles les seniors à pallier leur « illettrisme » pour les inclure dans la société ?

Nous pouvons en conclure que les structures de formation parviennent à pallier l'« illettrisme » des seniors en leur proposant des formations adaptées, c'est-à-dire des formations simples, qui abordent les bases du numérique. Ces cours informatiques sont d'ailleurs très appréciés par les seniors puisqu'ils déclarent avoir acquis de nombreuses connaissances et compétences dans le domaine, ce qui les rend beaucoup plus à l'aise avec les outils numériques. Mais si ces formations fonctionnent, c'est surtout grâce aux formateurs qui sont très qualifiés. Ils possèdent un très bon niveau de maîtrise du numérique, peu importe qu'ils soient salariés ou bénévoles. Les formateurs sont également très pédagogues, d'une part grâce à leur expérience acquise par le biais de formations antérieures, et d'autre part parce qu'ils aiment leur métier et qu'ils savent faire preuve d'empathie vis-à-vis des seniors. De plus, les formations sont vectrices de relations sociales, non seulement parce qu'elles permettent aux seniors de créer des liens avec les autres apprenants et les formateurs, mais aussi parce qu'elles leur permettent de s'ouvrir davantage sur le monde extérieur via le numérique.

Toutefois, les structures de formation comportent bien évidemment quelques limites qui peuvent venir faire barrage à leur objectif qui est de réduire l'« illectronisme » chez les seniors. En effet, Les EPN devraient tout d'abord développer un peu plus les supports de communication *offline* afin de toucher leur cible, à savoir, les personnes âgées. Cela permettrait à ces derniers d'être plus au courant des formations puisque, pour l'instant, la communication se fait surtout par le bouche-à-oreille. Ensuite, il est bien que les formateurs aident les apprenants de manière individuelle pendant leurs cours collectifs, nonobstant, ils doivent faire attention à ne pas réaliser les manipulations à leur place non plus sous peine que ceux-ci ne retiennent pas forcément les gestes à exécuter. Aussi, pour le moment, les formations en EPN sont intergénérationnelles. Or, nous l'avons dit, les seniors représentent une population très segmentée et n'apprennent pas tous de la même manière. Il faudrait donc que les structures organisent des formations par tranche d'âge. De plus, si les formations dispensées dans les EPN sont utiles, il est essentiel pour les seniors d'en faire régulièrement. Effectivement, le numérique évolue sans cesse et très rapidement, ils doivent donc rafraîchir leurs connaissances et compétences numériques, en pratiquant plusieurs formations de temps en temps. Mais le problème est que les structures ne renouvellent guère leurs formations au numérique. Il est donc difficile pour les seniors de participer à de nouveaux cours informatiques, que ce soit pour revoir ce qu'ils ont déjà appris ou bien pour acquérir de nouvelles connaissances et compétences dans le domaine du numérique. Pour renouveler leur offre de formation, les EPN pourraient par exemple demander aux seniors ce qu'ils aimeraient apprendre via des questionnaires. Enfin, bien que la dernière limite concerne plutôt les professionnels de la communication qui conçoivent les sites web de manière générale, celle-ci est tout de même très importante puisqu'elle se répercute sur l'apprentissage des seniors dans les structures de formation. En effet, les sites web ne sont, pour la plupart, absolument pas adaptés aux seniors. Ils comportent trop d'informations et cela les rend extrêmement complexes pour les personnes âgées. Ceci représente par conséquent un véritable frein à leur apprentissage du numérique puisque même avec la plus grande volonté et un formateur de qualité, les sites web restent trop compliqués à utiliser pour eux. Les professionnels de la communication doivent donc simplifier leurs sites web afin qu'ils soient accessibles aux seniors et pour ne pas bloquer les structures de formation dans leur apprentissage du numérique aux seniors.

## CONCLUSION

Mon mémoire de recherche portait donc sur la réduction de l'« illectronisme » chez les seniors français, afin de lutter contre leur exclusion sociale. Afin de traiter ce sujet, j'ai dû procéder en plusieurs étapes. Dans un premier temps, j'ai étudié les théories de différents auteurs sur le sujet, en lisant de nombreux articles ainsi que des ouvrages relevant des Sciences de l'Information et de la Communication. Une fois la revue de la littérature

réalisée, j'ai pu délimiter mon sujet grâce à un cadrage théorique. Tout cela m'a permis d'émettre des hypothèses sur mon sujet de recherche. L'objectif final de ce mémoire étant bien sûr de répondre à ma problématique qui était la suivante : dans quelles mesures les structures de formation au numérique aident-elles les seniors à pallier leur « illettrisme » pour les inclure dans la société ?

Si je voulais répondre à cette question, il fallait donc dans un second temps mettre en place une enquête de manière concrète, c'est-à-dire sur le terrain. On appelle cela la recherche empirique. J'ai ainsi décidé d'effectuer une enquête qualitative. En effet, ce type d'enquête permet d'étudier en détails des opinions, des impressions, des comportements. Ceci correspondait donc parfaitement à mon objectif puisque je souhaitais analyser les propos, les ressentis, et les attitudes des formateurs des EPN ainsi que des seniors participants aux formations numériques au sein de ces établissements. Pour mener à bien mon enquête, je devais tout d'abord trouver des EPN. Premièrement, géographiquement parlant, j'ai pris la décision de sélectionner des EPN dans toute la France afin que mon enquête soit la plus représentative possible. Ainsi, il ne me restait plus qu'à choisir des associations et des médiathèques qui se trouvaient dans des villes de différentes tailles, un peu partout dans le pays. Après plusieurs recherches sur l'Internet, j'ai finalement trouvé de nombreux EPN. J'ai donc pris la décision de les trier et d'en sélectionner dix en respectant la parité et en fonction de trois critères : l'emplacement géographique (des lieux différents qui se situent en ville et plus à la campagne), le site web (assez fourni pour pouvoir l'analyser correctement), et l'offre de formation (assez complète pour obtenir une enquête riche). Je me suis ainsi retrouvée avec cinq associations et cinq médiathèques. Avec cette base de données en main, je pouvais réaliser mon enquête. J'ai donc pu commencer à réfléchir à la méthodologie que j'allais adopter. C'est ainsi que j'ai choisi de découper mon enquête en trois parties. En premier lieu, j'ai décidé de faire une analyse sémiologique des sites web des structures de formation sélectionnées, en deuxième lieu, j'ai souhaité créer un questionnaire afin de le faire circuler auprès des seniors et des formateurs de ces EPN, et en dernier lieu, j'ai pris la décision de réaliser une phase d'observation de ces établissements étudiés.

En ce qui concerne l'analyse sémiologique des sites web des EPN, il s'agissait d'analyser les images, les photos, les couleurs et le discours présents sur les sites. Le but était de connaître les forces et les faiblesses de chaque structure, quant à sa communication digitale sur ses formations numériques. J'ai donc analysé chaque site web des dix EPN sélectionnés grâce à une grille d'analyse préalablement conçue.

Ensuite, pour ce qui est des questionnaires, j'ai décidé d'en créer deux sous Google Forms : un à destination des seniors, et un autre à destination des formateurs. L'objectif était de comprendre comment se déroulaient les formations au numérique au sein des EPN, du point de vue des seniors et du point de vue des formateurs. Mais pour pouvoir les interroger, il me fallait définir un échantillon selon divers critères. Pour les seniors, ces critères étaient : l'âge, le niveau de maîtrise des outils numériques avant la formation dans l'EPN étudié, et les craintes ressenties par rapport à la formation. Pour les formateurs, ces critères étaient un peu différents : l'âge, le niveau de maîtrise des outils numériques, le nombre d'années d'expérience en tant que formateur. J'ai donc contacté les dix EPN choisis afin de leur demander s'ils pouvaient faire circuler mes questionnaires,

tout en leur expliquant la raison d'être et les bénéfices de ces derniers. Sur dix demandes, j'ai reçu cinq réponses favorables de la part de trois associations et de deux médiathèques. Je leur ai donc envoyé mes questionnaires.

Enfin, la phase d'observation avait pour objectif d'observer les formateurs et les seniors durant un cours informatique collectif via une visioconférence. Pour ce faire, j'ai créé cette fois-ci une grille d'observation afin de noter les dires, les attitudes, les gestes, les comportements et les difficultés des personnes observées, mais également l'atmosphère générale du cours. Après avoir demandé aux cinq EPN si je pouvais assister à l'une de leurs formations, seulement deux d'entre eux ont accepté. J'ai donc participé à deux formations numériques auprès de deux structures de formation.

Grâce à mon enquête qualitative, j'ai pu obtenir de solides résultats afin de valider ou non mes hypothèses émises au début. Tout d'abord, l'analyse sémiologique des sites web des EPN m'a montré qu'il existait une différence de communication entre les associations et les médiathèques, aussi bien au niveau visuel qu'au niveau linguistique. Ensuite, l'analyse des questionnaires m'a permis de remarquer que les seniors possédaient une réelle envie d'apprendre le numérique puisqu'ils s'inscrivent bien souvent eux-mêmes aux formations après en avoir entendu parler par des proches ou des connaissances. Cependant, ces derniers conservent des craintes face à l'apprentissage du numérique puisqu'ils n'ont pas toujours confiance en eux à cause de leur niveau de maîtrise des outils numériques qui est très limité. C'est pour cette raison que la communication des EPN se veut être rassurante et que les formations proposées par ces derniers restent relativement simples. Les structures essaient en effet de s'adapter le plus possible au niveau des seniors. Elles permettent ainsi aux personnes âgées de développer un socle de connaissances et de compétences numériques en l'espace de quelques temps. En effet, les formateurs sont extrêmement qualifiés, ils ont un très bon niveau de maîtrise du numérique et répondent toujours présents pour aider les seniors au maximum, quitte à les aider de façon individuelle. Ils sont donc très pédagogues avec eux. Aussi, si les formations permettent aux seniors de s'ouvrir un peu plus sur le monde grâce à l'utilisation des outils numériques, elles leur permettent également la plupart du temps de nouer des liens avec les autres apprenants et leur formateur. Nonobstant, cela semble être davantage le cas pour les associations que pour les médiathèques qui montrent d'ailleurs une communication un peu plus froide sur leurs sites internet. Mais malgré tout, les seniors ont encore beaucoup de difficultés qui peuvent les freiner dans leur apprentissage du numérique (difficultés à suivre le rythme, à mémoriser les choses, à reproduire certaines manipulations, etc.). Le fait que les formations soient intergénérationnelles, c'est-à-dire qu'elles réunissent toutes les tranches d'âge n'arrange pas la situation. En effet, les personnes plus âgées ont souvent besoin de plus de temps pour apprendre que les autres. De plus, les sites web de manière globale ne sont pas adaptés aux seniors et cela les freine également dans leur apprentissage. Enfin, quelques formations ne suffisent pas à réduire l'« illettrisme des seniors. C'est pourquoi, ils doivent en faire de manière régulière, d'une part pour rafraîchir les connaissances et compétences acquises, et d'autre part pour apprendre de nouvelles choses et évoluer dans le domaine du numérique. Mais cela peut s'avérer difficile puisque les offres de formation des EPN ne se renouvellent pas beaucoup, contrairement à ce que les médiathèques voudraient pourtant laisser paraître

sur leurs sites web. Enfin, en ce qui concerne ma phase d'observation, celle-ci n'a fait que corroborer les résultats des questionnaires. J'ai ainsi pu constater que trois de mes hypothèses étaient validées, une l'était en partie seulement, et enfin la dernière n'était quant à elle pas validée.

Ensuite, afin d'interpréter mes résultats, je les ai mis en perspective avec la revue de la littérature. Ceci m'a ainsi permis de pouvoir répondre à ma problématique de recherche. Pour résumer, nous pouvons donc affirmer que les structures de formation participent à la réduction de l'« illectronisme » chez les seniors français. En effet, elles savent parfaitement s'adapter aux besoins des seniors en leur proposant des formations à leur niveau. Des formations qui leur permettent réellement d'obtenir des connaissances et compétences numériques et d'apaiser leurs différentes craintes. Ceci les rend plus autonomes sur les outils numériques et leur permet par conséquent de s'ouvrir davantage sur le monde. Si tout cela est possible, c'est bien évidemment grâce au travail des formateurs qui sont compétents, pédagogues et qui parviennent à comprendre les seniors en faisant preuve d'empathie. Les formations sont donc également vectrices de relations sociales. L'ambiance des cours est amicale, voire familiale. Ainsi, les apprenants tissent des liens entre eux, mais aussi avec leur formateur. Cependant, il est évident que les structures de formation comportent des limites et qu'il leur reste donc du travail à faire pour s'améliorer. Nous avons tout d'abord pu constater que la communication *offline* des EPN n'était pas encore optimale puisque celle-ci se réduit bien souvent à un seul support de communication seulement pour chaque EPN. Les établissements font de la communication *online* mais celle-ci est moins adaptée à des seniors qui souffrent d'« illectronisme », et en plus elle est également encore incomplète. Ensuite, des problèmes se posent aussi au niveau de l'organisation des cours informatiques. Effectivement, le fait que les formations soient intergénérationnelles, autrement dit, qu'elles rassemblent toutes les tranches d'âge peut créer des inégalités entre les apprenants puisque les seniors les plus âgés mettent forcément plus de temps à assimiler les choses que des jeunes seniors. De plus, si les formateurs sont totalement légitimes pour donner des cours à des personnes âgées, ceux-ci doivent tout de même faire attention à quelque chose. Lorsqu'ils aident les seniors de manière individuelle, ils ne doivent pas pour autant tout faire à leur place, c'est-à-dire manipuler l'outil numérique pour eux puisque les apprenants retiennent les manipulations quand ils les font eux-mêmes. Enfin, bien que les seniors aient conscience qu'ils doivent faire des formations de manière régulière, les EPN ne renouvellent pourtant pas beaucoup leurs offres de formation. Ils ne demandent pas non plus très souvent leur avis aux seniors pour connaître leurs envies en termes de nouvelles formations. La dernière limite que j'ai pu relever est cette fois-ci indirecte aux structures de formations car elles concernent plutôt les professionnels de la communication et notamment les sites web qu'ils créent. En effet, la majorité de ces derniers est encore bien trop complexe pour eux et cela influe inévitablement sur leur apprentissage. Les professionnels de la communication doivent donc absolument revoir les sites web et les adapter aux seniors en les simplifiant afin de ne pas freiner le travail des structures de formation dans la réduction de l'« illectronisme » chez les seniors français.

Pour conclure, les résultats de ce mémoire de recherche peuvent donc s'avérer être très utiles, d'une part pour les structures de formation, et d'autre part pour les entreprises. Effectivement, si les EPN remplissent leur objectif qui est de pallier l' « illectronisme » des seniors, il reste tout de même encore de nombreux points à améliorer. Il serait donc intéressant que les structures de formation prennent connaissance de ce travail afin de pouvoir corriger ce qui ne convient pas. Cela leur permettrait d'évoluer encore plus et surtout d'améliorer leurs formations afin de réduire toujours plus l' « illectronisme » chez les personnes âgées. Pour ce qui est des entreprises, ce travail de recherche peut également leur être utile. En effet, nous avons vu que les professionnels de la communication ne créaient bien souvent que des sites complexes qui regorgent d'informations et qui finalement, perdent les seniors. Mais peut-être n'en ont-ils pas vraiment conscience. Ce projet d'étude est donc là pour leur faire comprendre qu'ils doivent retravailler les sites web afin de ne pas laisser les seniors de côté. Il serait donc judicieux que les entreprises en prennent connaissance également.

J'aimerais toutefois souligner que j'ai rencontré quelques limites au cours de l'élaboration de ce travail de recherche à cause de l'épidémie de Covid-19. En effet, celle-ci m'a obligé à revoir une bonne partie de la méthodologie de mon enquête puisque je ne pouvais pas me rendre dans les EPN de manière physique. Aussi, les cours dispensés aux seniors se faisaient en visioconférence et non plus en face à face. Les formateurs ont donc dû adapter leurs cours rapidement et les apprenants ont dû suivre ce nouveau rythme. Ceci a été compliqué puisque les seniors devaient se connecter sur l'Internet pour suivre leur formation alors qu'ils souffrent d' « illectronisme » et les formateurs devaient redoubler d'efforts pour éviter que leurs apprenants ne décrochent. Cela a également impacté mon travail de recherche dans la mesure où les structures de formation étaient débordées et n'avaient pas forcément de temps à me consacrer. Aussi, il m'était beaucoup plus difficile de savoir si les formateurs aidaient réellement les seniors de manière individuelle en venant à côté d'eux puisque je n'ai pas pu l'observer en visioconférence. Il était également plus compliqué de voir si les seniors étaient proches les uns des autres puisqu'ils avaient plus de mal à discuter ensemble en visioconférence. Je ne pouvais donc obtenir ces réponses que via les questionnaires.

Pour finir ce projet d'étude, je tiens à dire que le travail que j'ai réalisé peut ouvrir sur d'autres pistes de recherche. En effet, si j'ai étudié les principaux acteurs de formations au numérique pour les seniors, il en existe d'autres comme par exemple des professionnels du numérique qui ouvrent des entreprises de formation dans le domaine, ou bien des personnes tout simplement à l'aise avec le numérique et qui décident de donner des cours particuliers à domicile. Il serait donc intéressant d'étudier également l'influence de ces acteurs dans la réduction de l' « illectronisme » chez les seniors en France. Aussi, il existe des formations au numérique au sein des maisons de retraite, il pourrait être bien de voir comment celles-ci se déroulent par rapport aux formations dispensées dans les EPN et de savoir si elles fonctionnent et dans quelles mesures. Enfin, ce travail de recherche pourrait bien évidemment être réalisé dans d'autres pays où la population est vieillissante et dans lesquels l' « illectronisme » est également un problème tels que le Portugal, la Pologne, la Grèce ou encore la Roumanie.

## BIBLIOGRAPHIE

BERTRAND A.M., 1994, *La Médiathèque questionnée*, Revue Bulletin des Bibliothèques de France, n°2, p. 8-12

BRETON P., 2000, *Le culte de l'Internet Une menace pour le lien social ?*, La Découverte, collection Sur le vif, Paris, 125 p.

BROTCORNE P. et VALENDUC G., 2009, *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet, comment réduire ces inégalités ?*, Revue Les Cahiers du Numérique vol.5, p. 45-68

CARADEC V. et EVE M., 2002, *Sociabilité et diffusion des technologies de la communication Une étude de cas auprès de « jeunes retraités »*, Revue Réseaux n°115, p. 151-179

CHARMARKEH H., 2015, *Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication*, Revue Française des Sciences de l'Information et de la Communication

DOU GOARIN C., 2014, *La socialisation tertiaire des seniors*, Revue Empan n°94, p. 137-143

GANDON E., 2020, *Usages du numérique et illettrisme : nouvelles tâches pour le lecteur-scripteur, nouveaux enjeux d'apprentissage*, Revue Glotopol

GARCZYNSKI G., 2019, *Fracture numérique, fracture sociale*, Revue projet n°371, p. 33-36

GHERNAOUTI S. et DUFOUR A., 2017, *Internet*, Presses Universitaires de France, collection Que sais-je ?, Paris, 125 p.

HASSANI N., 2019, *Le paradoxe de la protection des données personnelles à l'heure de la libre circulation des informations*, Revue Terminal

PLANTARD P. et VIGUÉ-CAMUS A., 2017, *Les bibliothèques et la transition numérique Les ateliers Internet, entre injonctions sociales et constructions individuelles*, Éditions de la Bibliothèque publique d'information, collection Études et recherche, Paris, 164 p.

SPERANDIO J-C. et DE LA GARZA C., 1999, *L'utilisation réelle des objets techniques du quotidien par les personnes âgées*, Revue Réseaux n°96, p. 97-120

TUR A., *Accompagner les citoyens dans l'acquisition d'une culture numérique : le rôle des bibliothèques de lecture publique dans la formation au numérique*, Mémoire d'étude, Université de Lyon, 2015

VIGOUROUX-ZUGASTI E., 2014, *Quel regard sur les « vieux » Approche communicationnelle du lien social chez les Boomers in bloom*, Revue Communication & Organisation n°45, p. 261-270

## SITOGRAPHIE

BESSON, E. Le Plan France Numérique 2020 d'Éric Besson. *EuroCloud France*. 11/05/20. <https://www.eurocloud.fr/plan-france-numerique-2020-deric-besson/>

DESJARDINS, J. Les Bibliothèques contre l'« illectronisme ». *l'enssib*. 29/04/20. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0120-006>

LOSSER, A-C. Des seniors à la bibliothèque, Un nouveau public cible pour les politiques de lecture publique. *l'enssib*. 06/05/20. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0066-009>

# ANNEXES

## Annexe 1- Liste des EPN

NOM	ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE	TÉL.	MAIL	SITE WEB	COMMENTAIRES
CENTRE SOCIOCULTUREL LES LIBELLULES	228 Avenue des Alpes	01170	Gex	04 50 28 34 17	<a href="mailto:secretariat@cscoleslibellules.fr">secretariat@cscoleslibellules.fr</a>	<a href="https://www.cscoleslibellules.fr/">https://www.cscoleslibellules.fr/</a>	1er contact par mail le 28/03/21 Réponse reçue par mail le 02/04/21 : n'a pas le temps de faire circuler les questionnaires
CLUB DE L'AMITIÉ	221 Avenue du Vercors	77350	Le Mée-sur-Seine	01 64 39 75 80	<a href="mailto:clubamitielemee@orange.fr">clubamitielemee@orange.fr</a>	<a href="https://www.clubamitielemee.com">https://www.clubamitielemee.com</a>	1er contact par mail le 28/03/21 Réponse reçue par mail le 01/04/21 : n'a pas le temps de faire circuler les questionnaires
E-SENIORS	13 Rue du Cambodge	75020	Paris	06 24 39 64 34	<a href="mailto:monique.epstein@gmail.com">monique.epstein@gmail.com</a>	<a href="https://www.e-seniors.asso.fr/">https://www.e-seniors.asso.fr/</a>	1er contact par Messenger le 01/04/21 Réponse reçue sur Messenger le 17/04/21 Liens des questionnaires envoyés par mail le 18/04/21 Questionnaire des seniors diffusé dans la newsletter du mois de mai de l'association
L'ÂGE D'OR	53 Rue Abbé Grégoire	38000	Grenoble	04 76 09 54 86	<a href="mailto:info@cyberdeclic.org">info@cyberdeclic.org</a>	<a href="https://cyberdeclic.org/">https://cyberdeclic.org/</a>	1er contact par mail le 28/03/21 Réponse reçue par mail le 07/04/21 Liens des questionnaires envoyés par mail le 13/04/21 Questionnaire des seniors diffusé par le formateur Formation collective suivie en visio le 20/04/21
L'ASCM (Association Sportive et Culturelle de Montaudran)	Impasse Gaston Génin	31400	Toulouse	05 61 54 25 19	<a href="mailto:asc.montaudran@orange.fr">asc.montaudran@orange.fr</a>	<a href="http://www.ascm-montaudran.com/">http://www.ascm-montaudran.com/</a>	1er contact par mail le 28/03/21 Relance via Messenger le 01/04/21 Réponse reçue sur Messenger le 01/04/21 Liens des questionnaires envoyés par mail le 08/04/21 Questionnaire des seniors diffusé par le formateur Formation collective suivie en visio le 22/04/21
		EPN qui n'ont pas pu participer à mon enquête					
		EPN qui ont pu participer à mon enquête					

NOM	ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE	TÉL.	MAIL	SITE WEB	COMMENTAIRES
MEDIATHEQUE D'ARLES	Espace Van Gogh Place Félix Rey	13637	Arles	04 90 49 39 39		<a href="https://mediatheque.ville-arles.fr/">https://mediatheque.ville-arles.fr/</a>	1er contact via un formulaire de contact sur leur site web le 25/04/21 Réponse reçue par mail le 29/04/21 : n'a pas le temps de faire circuler les questionnaires
MEDIATHEQUE MICHEL SAINTE-MARIE	19 Place Charles de Gaulle	33700	Mérignac	05 57 00 02 20	<a href="mailto:mediatheque.epn@merignac.com">mediatheque.epn@merignac.com</a>	<a href="https://www.mediatheque.merignac.com/">https://www.mediatheque.merignac.com/</a>	1er contact par mail le 25/04/21 Relance par mail le 02/05/21 Réponse reçue par mail le 03/05/21 : n'a pas le temps de faire circuler les questionnaires
MEDIATHEQUE DE SENLIS	1 Place Saint-Pierre	60300	Senlis	03 44 32 04 04	<a href="mailto:mediatheque@ville-senlis.fr">mediatheque@ville-senlis.fr</a>	<a href="http://mediatheque.ville-senlis.fr/">http://mediatheque.ville-senlis.fr/</a>	1er contact par Messenger le 25/04/21 Relance via Messenger le 28/04/21 Réponse reçue sur Messenger le 28/04/21 Liens des questionnaires envoyés par mail le 28/04/21 Questionnaire des seniors diffusé par le formateur
MEDIATHEQUE LETTRES DE MON MOULIN	22 bis rue du Redois	44730	Saint-Michel-Chef-Chef	02 40 27 86 30	<a href="mailto:mediatheque@stmichelchefchef.fr">mediatheque@stmichelchefchef.fr</a>	<a href="http://www.stmichelchefchef.fr/mediatheque">http://www.stmichelchefchef.fr/mediatheque</a>	1er contact par mail le 25/04/21 Relance par mail le 02/05/21 Réponse reçue par mail le 04/05/21 : fait des formations par période, la dernière remonte à 1 an donc impossible de faire circuler les questionnaires
MEDIATHEQUE DE LA BOUEXIERE	20 Rue Jean Marie Pavy	35340	La Bouëxière	02 99 62 69 09	<a href="mailto:cyber@mairie-labouexiere.fr">cyber@mairie-labouexiere.fr</a>	<a href="https://mediatheques.liffre-cormier.fr/">https://mediatheques.liffre-cormier.fr/</a>	1er contact sur le groupe Facebook "Inclusion Numérique" le 24/06/21 Réponse reçue sur Messenger le 25/06/21 Liens des questionnaires envoyés par mail le 25/06/21 Questionnaire des seniors diffusé par le formateur
		EPN qui n'ont pas pu participer à mon enquête					
		EPN qui ont pu participer à mon enquête					



Annexe 3- Copies de la première prise de contact avec les EPN (par mail et via Messenger)

 **Jennifer Couble** <jennifer.couble@gmail.com> dim. 28 mars 18:26   

À asc.montaudran 

Bonjour,

Je me permets de vous contacter afin de solliciter votre aide pour mon projet Universitaire.

Je m'appelle Jennifer COUBLE, j'ai 24 ans, et je suis étudiante en Master 2 Information Communication à Clermont-Ferrand. Dans le cadre de ma formation, je dois réaliser un mémoire de recherche de fin d'études.

J'ai choisi le sujet suivant : *comment réduire l'« illettrisme » des seniors en France pour lutter contre leur exclusion sociale*. Autrement dit, **comment réduire les difficultés numériques rencontrées par les seniors en France**.

Pour cela, il existe des formations proposées par des associations. Ainsi, mon but est de contacter ces associations afin d'observer la manière dont se déroule les formations numériques dispensées aux seniors.

J'ai vu que vous proposiez des formations numériques à destination des seniors. **Mon objectif est le suivant** : réaliser des entretiens à distance (via Skype par exemple et d'environ 30 min maximum) avec 1 formateur/formatrice de votre association et 3 seniors (à partir de 65 ans, d'âges et de genres différents) qui participent à vos formations. Cela me permettra de connaître les points positifs et les points d'amélioration à apporter à ces formations au numérique.

Ceci pourrait également être bénéfique pour vous car vous connaîtrez l'avis des seniors, afin de faire évoluer encore plus votre offre de formations au numérique. Aussi, le fait d'interroger les seniors par Skype (grâce à l'aide d'un de vos formateurs) leur permettra de se familiariser avec un outil de communication qui pourrait leur servir quotidiennement.

Je vous serais très reconnaissante si vous m'aidiez à réaliser ce projet Universitaire, malgré le contexte sanitaire compliqué que nous connaissons actuellement. J'aimerais pouvoir réaliser les entretiens au cours du mois d'avril si cela vous convient.

N'hésitez pas à me contacter par mail pour plus d'informations.

Je vous remercie d'avance pour votre retour, qui je l'espère sera positif.

Bien cordialement,  
Jennifer COUBLE



25 avr 2021 à 15:07

Bonjour,

Je me permets de vous contacter afin de solliciter votre aide pour mon projet universitaire.

Je m'appelle Jennifer COUBLE, j'ai 24 ans, et je suis étudiante en Master 2 Information Communication à Clermont-Ferrand. Dans le cadre de ma formation, je dois réaliser un mémoire de recherche de fin d'études.

J'ai choisi le sujet suivant : comment réduire l' « illettrisme » des seniors en France pour lutter contre leur exclusion sociale. Autrement dit, comment réduire les difficultés numériques rencontrées par les seniors en France.

Mon but est d'observer la manière dont se déroule les formations numériques dispensées aux seniors dans les médiathèques.

J'ai vu que vous proposiez des formations numériques à destination des seniors.

Mon objectif est le suivant : vous envoyer un simple questionnaire à faire remplir par 1 de vos formateurs/formatrices et par 3 seniors (à partir de 65 ans, d'âges et de genres différents) qui participent à vos formations.

Cela me permettra de connaître les points positifs et les points d'amélioration à apporter à ces formations au numérique.

Ceci pourrait également être bénéfique pour vous car vous connaîtrez l'avis des seniors, afin de faire évoluer encore plus votre offre de formations au numérique.

Je vous serais très reconnaissante si vous m'aidiez à réaliser ce projet universitaire, malgré le contexte sanitaire compliqué que nous connaissons actuellement.

Je reste à votre disposition si vous avez des questions.

Je vous remercie d'avance pour votre retour, qui je l'espère sera positif.

Bien cordialement,

Jennifer COUBLE



Aa





## Questionnaire sur les formations au numérique pour les seniors

Bonjour,

Je m'appelle Jennifer COUBLE, j'ai 24 ans, et je suis étudiante en Master 2 Information Communication à l'Université d'Auvergne de Clermont-Ferrand. Dans le cadre d'un projet de fin d'études, j'ai choisi de m'intéresser aux formations numériques dispensées aux seniors de 65 ans et plus afin d'en connaître les points positifs et les points d'amélioration à apporter.

Je vous invite à répondre à ces questions le plus sérieusement possible et à écrire distinctement. N'hésitez pas à bien développer vos réponses.

Toutes vos réponses ne seront traitées que dans le cadre de ma formation universitaire.

Je vous remercie d'avance pour votre aide.



Thème 1 : Présentez-vous s'il vous plaît

1. Genre

Homme

Femme

Autre

1. Quel est votre prénom ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

3. Quel âge avez-vous ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

4. Dans quelle ville vivez-vous ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

Thème 2 : Votre intégration au sein de L'Age d'Or

5. Quelle est votre fonction au sein de l'association (bénévole, professionnel du numérique, etc) ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

6. Depuis combien de temps êtes-vous formateur-formatrice au sein de l'association ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

7. Quelle est votre profession à l'extérieur de l'association ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

8. Quel est votre niveau de maîtrise du numérique ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

9. Comment avez-vous appris à utiliser les outils numériques ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

10. Avez-vous déjà dirigé des formations numériques pour les seniors avant L'Age d'Or ? Si oui, où et combien ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

11. Pourquoi avez-vous décidé de devenir formateur-formatrice au numérique ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

12. Avez-vous été formé pour devenir formateur-formatrice au numérique ? Si oui, expliquez brièvement.

Votre réponse \_\_\_\_\_

13. Pourquoi avoir choisi L'Age d'Or ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

Thème 3 : Votre rôle de formateur-formatrice au sein de L'Age d'Or

14. Pouvez-vous parler rapidement de l'association (date de création, fondateur(s), etc) ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

15. Quels types de formations proposez-vous aux seniors ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

16. Quels sont les coûts de ces formations ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

17. Quels moyens utilisez-vous pour communiquer sur vos formations (site internet, réseaux sociaux, presse, radio, affichage, etc) ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

18. Selon vous, quelle est la force de L'Age d'Or ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

19. Combien de formateurs-formatrices compte l'association ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

20. Les formations pour les seniors sont-elles réalisées par tranche d'âge (par exemple : les formations pour les seniors de 65 ans ne sont pas en même temps que les formations pour les seniors de 80 ans) ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

21. Avez-vous des seniors de tous les âges (de 65 ans à 90 ans et plus) ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

22. Quelle est l'âge moyen des seniors dans vos formations ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

23. Aidez-vous les seniors de manière individuelle pendant les formations ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

24. Aidez-vous les seniors à manipuler les outils numériques de manière individuelle pendant les formations ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

25. Essayez-vous d'installer une relation de proximité avec les seniors afin de les rassurer dans leur apprentissage ? Si oui, comment ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

26. Pensez-vous que les sites internet de manière générale sont adaptés aux seniors ? Pourquoi ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

27. Avez-vous rencontré des difficultés aux cours des formations ? Si oui, lesquelles ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

28. Quels sont selon vous les points d'amélioration à apporter aux formations ? Pourquoi ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

29. Pensez-vous que la durée des formations est assez longue ? Pourquoi ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

30. Pensez-vous que les seniors devraient faire des formations régulièrement ? Pourquoi ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

31. Pensez-vous développer de nouvelles formations prochainement ? Si oui, lesquelles ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

32. Avez-vous déjà réalisé un questionnaire de satisfaction pour les seniors qui suivent vos formations ?

Votre réponse \_\_\_\_\_

Merci pour votre participation !

Envoyer



## Questionnaire sur les formations au numérique pour les seniors

Bonjour,

Je m'appelle Jennifer COUBLE, j'ai 24 ans, et je suis étudiante en Master 2 Information Communication à l'Université d'Auvergne de Clermont-Ferrand. Dans le cadre d'un projet de fin d'études, j'ai choisi de m'intéresser aux formations numériques dispensées aux seniors de 65 ans et plus afin d'en connaître les points positifs et les points d'amélioration à apporter.

Je vous invite à répondre à ces questions le plus sérieusement possible et à écrire distinctement. N'hésitez pas à bien développer vos réponses.

Toutes vos réponses ne seront traitées que dans le cadre de ma formation universitaire.

Je vous remercie d'avance pour votre aide.



Thème 1 : Présentez-vous s'il vous plaît

1. Genre

Homme

Femme

Autre

1. Quel est votre prénom ?

Votre réponse

3. Quel âge avez-vous ?

Votre réponse

4. Dans quelle ville vivez-vous ?

Votre réponse

Thème 2 : Votre inscription à la formation numérique L'Age d'Or

5. Comment *avez-vous* entendu parler de cette formation ?

Votre réponse

6. Comment vous êtes-vous inscrit à cette formation ?

Votre réponse

7. Pourquoi *avez-vous* décidé de participer à cette formation ?

Votre réponse

8. Le coût de la formation vous a-t-il fait hésiter à vous inscrire ? Si oui, pourquoi ?

Votre réponse

9. *Avez-vous* ressenti des craintes avant de participer à cette formation (peur de ne pas comprendre, de ne pas y arriver, etc) ? Si oui, lesquelles ?

Votre réponse

10. *Avez-vous* déjà participé à des formations de ce genre avant ? Si oui, où et combien ?

Votre réponse

11. *Avez-vous* utilisé les outils numériques durant votre carrière professionnelle ? Si oui, dans quelle(s) professions(s) ?

Votre réponse

12. Quel était votre niveau de maîtrise des outils numériques avant votre formation L'Age d'Or ?

Votre réponse

Thème 3 : Votre formation numérique L'Age d'Or

13. Quelle formation suivez-vous ?

Votre réponse

14. Depuis combien de temps suivez-vous cette formation ?

Votre réponse

15. Pendant combien de temps comptez-vous suivre cette formation ?

Votre réponse

16. Appéciez-vous cette formation ? Pourquoi ?

Votre réponse

17. Avez-vous acquis des connaissances et des compétences numériques au cours de cette formation ? Si oui, lesquelles ?

Votre réponse

18. Que pensez-vous de votre formateur de manière générale ?

Votre réponse

19. Les explications de votre formateur sont-elles claires et faciles à comprendre ?

Votre réponse

20. Votre formateur répond-il correctement à vos questions ?

Votre réponse

21. Votre formateur vous aide-t-il individuellement au cours de la formation en venant à côté de vous ?

Votre réponse

22. Votre formateur vous aide-t-il à manipuler les outils numériques en venant à côté de vous ?

Votre réponse

23. Pensez-vous que les sites internet de manière générale sont adaptés aux seniors ? Pourquoi ?

Votre réponse

24. Avez-vous rencontré des craintes et/ou des difficultés au cours de cette formation ? Si oui, lesquelles ?

Votre réponse

25. Pensez-vous que cette formation pour les seniors est adaptée à tous les âges ? (de 65 ans à 90 ans et plus) ? Pourquoi ?

Votre réponse

26. Quels sont selon vous les points d'amélioration à apporter à cette formation ? Pourquoi ?

Votre réponse

27. Pensez-vous que la durée de la formation est assez longue ? Pourquoi ?

Votre réponse

28. Pensez-vous avoir besoin de refaire une formation régulièrement ? Pourquoi ?

Votre réponse

29. A l'issu de cette formation, pensez-vous pouvoir être plus à l'aise avec les outils numériques ? Pourquoi ?

Votre réponse

30. Cette formation vous a-t-elle permis de créer des relations sociales avec d'autres personnes (seniors et/ou formateurs) ?

Votre réponse

31. Seriez-vous prêt à refaire une formation de ce genre ? Pourquoi ?

Votre réponse

Merci pour votre participation !

Envoyer

Annexe 5- Copie du mail de l'envoi des questionnaires (Médiathèque de La Bouëxière)



Annexe 6- Grille d'observation vierge

THÈMES	OBSERVATIONS
Sujet de la formation	
Durée de la formation	
Nombre de seniors participants	
Nom des seniors participants	
Nom du formateur	
Déroulement de la formation	
Ambiance, atmosphère générale	
Comportements, attitudes des seniors	
Conversations entendues de la part des seniors	
Niveau de compréhension des seniors	
Craintes, hésitations, difficultés des seniors	
Création de lien social entre les seniors	
Comportement, attitude du formateur	
Niveau de maîtrise du numérique du formateur	
Niveau de pédagogie du formateur	
Aide individuelle du formateur auprès des seniors	
Création d'un lien de proximité avec les seniors	
Hésitations, difficultés du formateur	

## Annexe 7- Grille d'analyse sémiologique remplie

NOM DE L'EPN	ANALYSE DE L'IMAGE	ANALYSE DES COULEURS	ANALYSE DU DISCOURS
<p>Association Centre socioculturel Les Libellules</p>	<p><b>Rubrique « L'asso »</b> : photo qui montre les bénévoles de l'association  <b>Rubrique « Seniors »</b> : photos qui mettent en scène des seniors en train d'utiliser des outils numériques  <b>Logo</b> : illustration avec plusieurs personnes dont une à mobilité réduite (idée que les formations sont adaptées à tous)</p>	<p><b>Couleurs dominantes</b> : orange (action, énergie, communication) et bleu (technologies, informatique, confiance)</p>	<p><b>Rubrique « Cours informatique seniors »</b> :</p> <p>« Les outils mobiles et informatiques sont un bel atout pour gérer la communication avec votre famille et vos amis, votre santé, vos démarches ou même votre bien-être. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect libre, modalité appréciative</b></p> <p>« Notre projet est d'accompagner les seniors dans la maîtrise des nouvelles technologies de la communication avec l'objectifs de : réduire la fracture numérique entre générations, désenclaver les seniors de leur situation d'isolement, faciliter l'accès à la formation et à l'information et permettre ainsi aux seniors de mieux profiter du "temps libre". » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité épistémique</b></p> <p>« Atelier informatique senior - débutant/intermédiaire : apprenez à mieux utiliser votre ordinateur PC ou portable ainsi que les logiciels dessus (messagerie, Internet, traitement de texte, tableur...). Participez à cette activité senior pour gagner en autonomie ! Tarifs (selon quotient familial) : Le trimestre : 25€ à 70€, L'année : 50€ à 120€ + Adhésion obligatoire au CSC Les Libellules : 15€ adulte, 30€ famille. » &gt; <b>fonction conative, but illocutoire déclaratif et directif, discours indirect libre, modalité épistémique et déontique</b></p> <p>« NOUVEAU - Atelier démarches sur Internet senior : vous souhaitez découvrir Internet et l'outil informatique pour vos démarches administratives ? Ces ateliers sont faits pour vous et vous aideront à utiliser les services publics dématérialisés. Participez à cette activité senior pour gagner en autonomie dans vos démarches en ligne ! Finis les démarches papiers ! Tarifs (selon quotient familial) : Le cycle de 15 séances de 25€ à 70€ + Adhésion obligatoire au CSC Les Libellules : 15€ adulte, 30€ famille. » &gt; <b>fonction phatique, but illocutoire directif, discours indirect libre, modalité épistémique et déontique</b></p> <p>« Atelier trucs et astuces tablette / téléphone portable senior : apprenez à votre rythme à mieux utiliser votre téléphone portable tactile ou non, à vous servir efficacement de votre tablette, ou de tout autre appareil connecté, à maîtriser les fonctionnalités de votre appareil (messagerie, Internet, applications mobiles, GPS...). Participez à cette activité senior pour gagner en autonomie et devenir incollable ! 3 cycles de 5 séances. Tarifs (selon quotient familial) : La séance : de 5€ à 7€. Le cycle de 5 séances : de 15€ à 30€ + Adhésion obligatoire au CSC Les Libellules : 15€ adulte, 30€ famille. » &gt; <b>fonction conative, but illocutoire déclaratif et directif, discours indirect libre, modalité épistémique et déontique</b></p>
<p>Association Club de l'Amitié</p>	<p><b>Rubrique « Les activités »</b> : photo de seniors sur un ordinateur  <b>Rubrique « Photos »</b> : plusieurs photos qui montrent les seniors en communauté  <b>Logo</b> : illustration qui représente plusieurs personnes (idée de convivialité)</p>	<p><b>Couleurs dominantes</b> : orange (communication, action, énergie, plaisir) et bleu (technologies, informatique, confiance)</p>	<p><b>Page d'accueil</b> :</p> <p>« 25€ la cotisation. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b></p> <p><b>Rubrique « Les activités »</b> :</p> <p>« Dans une ère digitalisée, il convient dès à présent de savoir utiliser correctement les outils informatiques et Internet. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect libre, modalité déontique</b></p> <p>« Quand on parle d'informatique, on a tendance à créer un clivage entre les jeunes et les seniors. Cependant, les seniors commencent peu à peu à se familiariser avec la sphère numérique. Toutefois, afin de les rendre plus autonomes, des cours informatique senior existent. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect libre, modalité épistémique</b></p> <p>« Vous seriez surpris du nombre de seniors utilisant l'informatique. En effet, aujourd'hui, 2 seniors sur 3 utilisent Internet. 60% c'est la part des seniors de plus de 60 ans présents sur Internet. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect libre</b></p> <p>« Les cours d'informatique seniors vous permettent de savoir et comprendre comment utiliser votre ordinateur. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité déontique</b></p> <p>« Grâce à l'informatique vous pouvez : communiquer rapidement avec votre entourage, rester en contact avec vos petits enfants, faire moins de déplacements (prise de rendez-vous par exemple), acheter en ligne, suivre les actualités quotidiennes, être moins isolé, travailler votre mémoire. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité déontique</b></p> <p><b>Rubrique « Qui sommes-nous ? »</b> :</p> <p>« Le Club de l'Amitié du Mée-sur-Seine est un club de loisirs et de convivialité ouvert aux seniors - à partir de 50 ans - qui habitent le Mée ou les communes environnantes. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b></p>

<p>Association E-Seniors</p>	<p><b>Rubrique « Qui sommes-nous »</b> : vidéo qui montre les ateliers de formation au numérique pour les seniors  <b>Rubrique « Initiation aux TIC »</b> : photo d'une senior et d'un formateur pendant un cours et vidéo qui montre un exemple de contenu d'un cours dispensé aux seniors  <b>Rubrique « Événements »</b> : interview de la Directrice de l'association à l'émission "Ensemble c'est Mieux" diffusée sur France 3 (promotion de l'association et explication des enjeux de ces formations numériques)  <b>Rubrique « Infos »</b> : photos d'articles publiées sur l'association et archives qui montrent des formations au numérique avec des seniors et un formateur  <b>Logo</b> : illustration qui représente deux personnes avec un outil numérique (idée que les seniors ont une volonté d'utiliser les outils numériques)</p>	<p><b>Couleurs dominantes</b> : bleu (technologies, informatique, confiance) et violet (créativité)  <b>Couleurs secondaires</b> : jaune (joie, communauté) et rouge (dynamisme)</p>	<p><b>Page d'accueil</b> :</p> <p>« La vie commence à 50 ans » &gt; <b>fonction expressive, but illocutoire assertif, discours indirect libre, modalité épistémique</b>  « La vie, ce n'est pas d'attendre que l'orage passe, c'est d'apprendre à danser sous la pluie. » &gt; <b>fonction poétique, but illocutoire assertif, discours indirect libre, modalité métalinguistique</b>  « Pour les débutants, les premiers cours doivent être en individuels. Par la suite, les élèves suivront des cours à distance avec prise en main de l'ordinateur de l'élève par le formateur. Ensuite, ils pourront opter pour des groupes à distance. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire directif, discours indirect libre, modalité déontique</b>  « Groupes de 3-4 personnes » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  <b>Rubrique « Qui sommes-nous ? »</b> :</p> <p>« Proposer aux seniors un accompagnement personnalisé à la pratique des nouvelles technologies de l'information et de la communication, avec l'objectif multiples de : réduire la fracture numérique entre générations, désenclaver les seniors de leur situation d'isolement, faciliter l'accès à la formation et à l'information, tout en ouvrant de nouvelles perspectives pour mieux profiter du "temps libre". » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « Formation dans tous les domaines autant pratiques qu'intellectuels. Jeux interactifs (bridge, scrabble, ...). Recherche d'information : santé, voyages, finances, administrations. Communication : mails, chat, forums, messages, téléphonies, webcam, ... Développement de l'intimité à distance avec les "proches-lointains". Créer de nouveaux liens, faire des rencontres. Discuter dans les forums. Formalités en ligne (impôts, état civil). Achats en Banque en ligne. Comparer les prix. Achats discount et "lastminute". Bureautique (Word, Excel, Access, PowerPoint), formations multimédia (logiciels de traitement de l'image, de retouche photo, de son, de vidéo. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b></p>
<p>Association L'Âge d'Or</p>	<p><b>Page d'accueil</b> : photo d'un senior qui a l'air heureux d'apprendre le numérique, photo d'une bénévole qui nous invite à la rejoindre pour devenir formateur ou pour participer aux formations, photo d'un groupe de seniors en pleine formation au numérique, photo d'une senior avec une tablette  <b>Rubrique « Activités »</b> : photos de seniors et de formateurs pendant les formations au numérique  <b>Rubrique « Ressources »</b> : images autour du champ lexical du numérique  <b>Logo</b> : montre le symbole d'une souris d'ordinateur (référence au numérique)</p>	<p><b>Couleurs dominantes</b> : orange (énergie, action, communication, joie, plaisir) et gris (technologies, modernité)  <b>Couleur secondaire</b> : bleu (confiance, sécurité, technologies, informatique)</p>	<p><b>Page d'accueil</b> :</p> <p>« Favoriser l'accès aux nouvelles technologies pour les personnes de 50 ans et plus, sur ordinateur, tablette ou smartphone. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « Nous proposons des cours collectifs [...] ainsi que des aides ponctuelles au siège de l'association. 2h par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité épistémique</b>  « Du matériel ergonomique est proposé pour les personnes souffrant de douleurs articulaires ou montrant des difficultés pour la prise en main du matériel. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « 1€ à 3,2€ de l'heure en fonction du revenu fiscal de référence pour une réelle mixité sociale. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  <b>Rubrique « Cours collectifs »</b> :</p> <p>« En groupe de 5 à 8 personnes maximum, 2 heures par semaine, apprenez à utiliser un ordinateur, un smartphone ou une tablette et à surfer sur Internet, en fonction de votre niveau. » &gt; <b>fonction conative, but illocutoire directif, discours indirect libre, modalité déontique</b>  <b>Rubrique « Notre histoire »</b> :</p> <p>« L'association l'Âge d'Or voit le jour le 24 janvier 2004: Partant du constat qu'une partie de la population, en particulier les personnes âgées, se retrouve de plus en plus isolée face aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « L'association fait partie du réseau national d'Espaces Publics Numériques (EPN). » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « À ce jour, l'Âge d'Or forme plus de 500 personnes chaque année. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire assertif, discours indirect, modalité épistémique</b></p>

<p>Association L'ASCM</p>	<p><b>Page d'accueil</b> : photos qui défilent pour montrer un aperçu des activités de l'association avec notamment des ateliers de formation au numérique pour les seniors  <b>Rubrique « Cyber Sénior »</b> : photo de plusieurs seniors en train de participer à une formation au numérique  <b>Logo</b> : montre un livre (référence à l'apprentissage)</p>	<p><b>Couleur dominante</b> : vert (santé, équilibre)  <b>Couleur secondaire</b> : rouge (dynamisme)</p>	<p><b>Rubrique « Cyber Séniors »</b> :  « Découverte des joies de l'informatique (envoyer/recevoir des mails, gérer ses photos, préparer son itinéraire de voyage, consulter les actualités/recettes de cuisines...) pour les adultes et séniors. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité épistémique</b>  « Initiation en cours collectifs : Tous niveaux. Séances d'utilisation et perfectionnement à l'utilisation de l'outil informatique. Jeudi : 10h30 à 12h00 (hors vacances scolaires). Tarif : 135€ l'année. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « Atelier personnalisé (session de 10 cours) : Tous niveaux. Séances d'initiation et perfectionnement à l'utilisation de l'outil informatique. Le cours particulier vous permettra d'adapter votre apprentissage selon vos attentes et vos besoins. Horaires à définir suivant le planning. Tarif : 250€. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité épistémique</b>  « Les adhérents doivent venir avec leur ordinateur en état de fonctionnement. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire directif, discours indirect, modalité déontique</b></p>
<p>Médiathèque d'Arles</p>	<p><b>Rubrique « Initiations à l'informatique »</b> : photo d'une salle avec des ordinateurs</p>	<p><b>Couleur dominantes</b> : vert (santé, équilibre), bleu (informatique, technologies, confiance) et rouge (dynamisme)</p>	<p><b>Rubrique « Initiations à l'informatique »</b> :  « Les séances sont accessibles gratuitement aux abonnés à jour de leur inscription médiathèque. » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « Niveau débutant : La souris en un clic, tout savoir sur le clavier, le copier-coller, Internet c'est quoi ? etc » &gt; <b>fonction référentielle et phatique, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité épistémique</b>  « Niveau intermédiaire : Accéder à tout type de document en ligne, créer une adresse mail. etc » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>  « Niveau confirmé : Facebook 1 : créer un compte, Facebook 2 : gérer son compte, Google Drive : le partage en ligne, livres numériques : lire et écouter en ligne, Pinterest, Twitter : l'information à la source, Windows movie maker. etc » &gt; <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b></p>

Médiathèque Michel Sainte-Marie	<b>Rubrique « Multimédia »</b> : photo d'ordinateurs	<b>Couleurs dominantes</b> : rouge (dynamisme) et bleu (informatique, technologies, confiance)	<b>Rubrique « Multimédia »</b> : « L'espace public numérique (E.P.N.) est dédié à la découverte, à l'apprentissage et à la pratique du multimédia. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Chacun peut bénéficier de conseils et être assisté sur les usages numériques par une équipe de professionnels. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Les activités possibles sont variées, par exemple : navigation internet, messagerie électronique, utilisation des logiciels de bureautique, photographie numérique, jeux, musique, vidéo, etc. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Les ateliers permettent, en groupe, de découvrir différents usages numériques sur différentes thématiques : • Multimédia et Internet (ex : retouche photo, navigation internet, outils en ligne) • Communication (ex : échanger, dialoguer, ou intégrer un réseau en ligne) • Vie quotidienne (ex : préparer ses vacances ou ses déplacements, acheter un bien ou un service) • Bureautique (ex : traitement de texte, diaporama). » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Tous les trimestres, une nouvelle programmation d'atelier est diffusée. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>
Médiathèque de Senlis	<b>Rubrique « Horaires &amp; Informations pratiques »</b> : photo de l'entrée de la médiathèque	<b>Couleur dominante</b> : gris (technologies, modernité)	<b>Rubrique « Horaires &amp; Informations pratiques » sur le site de la Ville de Senlis</b> : « En annexe de la médiathèque, la salle Jacques Joly accueille les ateliers informatiques. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>
Médiathèque Lettres de mon moulin	<b>Rubrique « Culture et loisirs »</b> : photo de l'intérieur de la médiathèque	<b>Couleurs dominantes</b> : orange (communication, action, énergie) et gris (technologies, modernité)	<b>Rubrique « Culture et loisirs » sur le site de la Ville de Saint-Michel-Chef-Chef</b> : « Initiations informatiques (4 ordinateurs équipés de logiciels bureautiques et d'un accès à internet). » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Aide informatique pour tous les niveaux, même les grands débutants. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Sur rendez-vous à la médiathèque les vendredis après-midi de 14h à 16h. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b> « Maxime Ségalin vous accompagne à faire le pas vers les nouvelles technologies ou vous soutient à la réalisation d'un projet à l'aide d'explications simples. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect libre, modalité épistémique</b> « Réservé aux adhérents de la Médiathèque. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>
Médiathèque de La Bouëxière	<b>Rubrique « Services »</b> : photo qui montre des outils numériques avec des livres > montrer que les outils numériques deviennent de plus en plus importants et qu'ils sont omniprésents	<b>Couleurs dominantes</b> : gris (technologies, modernité) et rouge (dynamisme)	<b>Rubrique « Services »</b> : « Des animations sont régulièrement proposées par les équipes pour découvrir les applications (jeux éducatifs, serious games...) sur tablettes ou sur PC. » > <b>fonction référentielle, but illocutoire déclaratif, discours indirect, modalité épistémique</b>





Annexe 9- Grilles d'analyse des questionnaires remplies (formateurs en rouge et seniors en orange)

THEMES	SOUS-THEMES	ASSOCIATION L'AGE D'OR	ASSOCIATION L'ASCM	ASSOCIATION E-SENIORS	MEDIATHEQUE DE SENLIS	MEDIATHEQUE DE LA BOUEXIERE
		Q1 : <b>Tiffany, 25 ans, Grenoble</b>	Q1 : <b>Jérôme, 36 ans, Pechbonnieu</b>	Q1 : <b>Eve, 73 ans, Paris</b>	Q1 : <b>Guy, 55 ans, Fleurines</b>	Q1 : <b>Dominique, 46 ans, Ercé-près-Liffré</b>
	Fonction au sein de l'EPN	« Formatrice (salariée) »	« Formateur (salarié) »	« Formatrice (salariée) »	« Bénévole »	« Formatrice (salariée) »
	Ancienneté en tant que formateur dans l'EPN	« 2 ans »	« 7 mois »	« 8 ans »	« 4 ans »	« 11 ans »
	Profession extérieure	« Je n'ai pas de profession extérieure, je suis médiatrice numérique au sein de l'association »	« Freelance : organisateur d'événements, animateur d'événements »	« Informaticienne »	« Pasteur »	« Je n'ai pas de profession extérieure, je suis responsable culture et numérique au sein de la médiathèque »
	Niveau de maîtrise du numérique	« Elevé, j'ai appris seule même si j'ai suivis quelques MOOC »	« Bon, j'ai appris tout seul »	« Très bon car je travaille dans l'informatique »	« Très bon, j'ai été ingénieur en informatique. J'ai appris à utiliser le numérique à l'école et par le biais d'autoformations »	« Bon, j'ai appris à utiliser le numérique seule et grâce à des formations »
Intégration au sein de l'EPN	Parcours pour devenir formateur	« J'ai décidé de devenir formatrice car c'est un métier passionnant, un partage de connaissance d'outils que je maîtrise, et le développement d'un fort lien social. Je n'ai pas fait de formation de formatrice, j'ai simplement suivi la médiatrice que j'ai remplacée durant sa dernière semaine de cours. La pédagogie et la patience sont venues au fur et à mesure du temps. Par contre, j'avais déjà dirigé des formations numériques au CNF-G by ASPTT de Montbonnot. J'avais fait 3h de formation mais c'était à un public de jeunes étudiants. »	« Au départ, je suis devenu formateur pour dépanner une amie qui recherchait quelqu'un. Mais je n'ai pas de formation de formateur. Je n'avais jamais dirigé de formation non plus auparavant. »	« J'ai décidé de devenir formatrice car j'ai de l'avance par rapport aux seniors de mon âge. Je n'ai cependant jamais fait de formation pour devenir formatrice et je n'avais jamais dirigé de formation numérique avant E-Seniors. »	« J'ai décidé d'être formateur au numérique afin d'aider les personnes à communiquer avec leur famille, leurs amis et l'administration. Je n'ai pas été formé pour devenir formateur mais je réalise des formations numériques régulièrement depuis 2007. »	« J'ai décidé de devenir formatrice parce que j'avais de l'appétence pour ce métier. Je n'ai pas fait de formation pour devenir formatrice mais j'ai passée en VAE le BPJEPS TIC (Le Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Education Populaire et Sport spécialité Techniques de l'information et de la communication). J'ai aussi dirigé de très nombreuses formations à l'OPAR de Rennes (Observatoire et Pôle d'Animation des Retraités), je faisais plusieurs sessions par semaine »
	Choix de cet EPN	« C'est le seul EPN qui m'a laissé ma chance au moment de postuler. C'était à la fois pour l'associatif, l'humain, le lien social et l'esprit d'équipe »	« Je connais l'association depuis longtemps »	« Il n'existe pas beaucoup d'autres structures semblables »	« Je suis employé d'une association de Senlis »	« Cette médiathèque se trouve à proximité »
	L'EPN	« L'association l'Âge d'Or voit le jour le 24 janvier 2004, le fondateur est Nordine Boukalfa qui est aujourd'hui le directeur de l'association. Le but est d'initier celles et ceux qui le désirent à l'utilisation d'un outil informatique (ordinateur dans ses débuts, puis la tablette tactile, et/ou le smartphone) et à la navigation internet (messageries électroniques, démarches administratives, recherche d'informations, etc.). Ces cours sont à tarification solidaire, basée sur les revenus fiscaux de chacun, pour permettre à tous d'y avoir accès. »	« L'association a été créée dans les années 1980 et comptait quelques sections sportives et culturelles. Aujourd'hui, elle en compte plus de 20 pour des personnes de tous les âges. »	« Cette association a été fondée en 2005 par Monique Epstein »	« Implantée en centre ville. La médiathèque possède une grande quantité d'ouvrages et de magazines. Mais aussi des activités diverses et variées. Elle a une salle spécifique avec des ordinateurs portables. »	« Médiathèque rurale dans une ville de 5000 habitants en Bretagne »

	Contenu des formations	« Des cours débutants et perfectionnement de 30h sur l'ordinateur, des cours smartphone et tablette de 20 h »	« Nous proposons des formations pour apprendre les bases du numérique »	« Les premiers pas dans le numérique, ateliers photo, sécurité, eAdmin... »	« Initiation à l'informatique niveau 1 et 2, utilisation de la messagerie gmail, utilisation du traitement de texte, gestion et retouches de photos numériques, initiation au tableur »	« Initiation - perfectionnement - tout support - formations à des applications/logiciels spécifiques - soutien pour les démarches administratives »
	Coût des formations	« Ces cours sont à tarification solidaire, basée sur les revenus fiscaux de chacun, pour permettre à tous d'y avoir accès »	« Peu élevé »	« Peu élevé et en fonction du quotient familial »	« Gratuit »	« 2,5 €/h »
	Moyens de communication	« Site internet, newsletter, blog, réseaux sociaux, affichage, collaboration avec Les Maisons des Habitants de la ville de Grenoble »	« Site internet, réseaux sociaux »	« Nous avons un site internet »	« Site internet de la ville et journal de la ville »	« Site internet, réseaux sociaux, presse, affichage, bouche à oreilles, réseau associatif »
	Force de l'EPN	« Son équipe ! Toujours partante, toujours motivé, dynamique »	« Sa disponibilité, sa réactivité ainsi que ses tarifs attractifs. »	« Nous avons peu de concurrents, mais surtout les formateurs sont des personnes qui sont en phase avec les seniors (ils sont souvent seniors eux-mêmes). »	« Beaucoup de personnel »	« La convivialité »
	Nombre de formateurs	« 4 »	« Il y a peu de formateurs »	« 3 salariés et quelques bénévoles »	« Je ne sais pas »	« 1 »
	Organisation des formations	« Toutes les tranches d'âge sont réunies »	« Tous les seniors assistent au cours en même temps »	« Les formations sont organisées par niveau »	« Les formations sont organisées par thèmes »	« Les formations sont intergénérationnelles, elles peuvent comprendre des jeunes retraités, des retraités confirmés et des personnes de grand âge... »
	Âge moyen des seniors	« On a des seniors de tous les âges mais l'âge moyen reste tout de même jeune : environ 65 ans »	« Nous avons des seniors de tous les âges »	« Nous avons des seniors de 50 à 99 ans, donc je dirais que l'âge moyen est d'environ 70 ans »	« Nous avons des seniors de tous les âges mais je dirais que l'âge moyen est de 70 ans à peu près »	« On a des seniors de tous les âges. Je pense que l'âge moyen est d'environ 70 ans. »
Rôle de formateur au sein de l'EPN	Aide individuelle des seniors	« Durant le confinement, les seniors assistent pendant 8 semaines à des cours collectifs en visioconférence. Chaque semaine, les médiateurs revoient en individuel les personnes ayant participé aux cours collectifs. Ce système leur permet davantage de comprendre et pratiquer nos cours. Hors crise sanitaire, le public pouvait bénéficier de cours collectifs avec un médiateur numérique et d'aide ponctuelle individuelle avec un bénévole qualifié aux attentes de la personne. Cependant, aucun médiateur numérique ne manipule les outils du public, et ce, non pas à cause des consignes sanitaires en vigueur actuellement. Les personnes doivent manipuler leurs outils pour apprendre et créer ou recréer des automatismes. Taper du texte au clavier, faire des recherches internet. Nous leur expliquons et les guidons mais ce sont eux qui manipulent ! »	« Oui, mais en ce moment nous faisons les cours en visio donc c'est plus compliqué de faire des travaux pratiques. On essaie quand même de faire le partage d'écran pour les aider au mieux de manière individuelle. »	« Oui, cela est parfois nécessaire, on les aide aussi à manipuler les outils numériques quand ils ont des difficultés »	« Oui, on aide les seniors de manière individuelle par des conseils pour que chacun puisse réaliser l'exercice présenté en vidéo projection. On les aide aussi à manipuler les outils numériques s'ils n'y arrivent pas »	« On aide les seniors individuellement pendant les formations. S'ils ont des difficultés, on les aide même à manipuler les outils numériques. »

Formations vectrices de relations sociales	« Personnellement, afin de rassurer mes apprenants dans l'apprentissage du numérique, je vais faire en sorte que les cours ne soient pas scolaires et rébarbatifs. Mes cours sont vivants et joyeux tout en restant professionnel. C'est dans la bonne humeur que l'on a le plus envie de progresser. Cela permet par conséquent de créer des relations sociales. »	« Oui, nous prenons toujours 5 minutes en début de cours pour voir s'ils ont eu des "problèmes" dans la semaine dont ils veulent qu'on parle pour essayer de les régler tout de suite. Nous parlons un peu de nos expériences et de nos vies aussi pour se sentir plus proches. »	« Oui, en parlant d'autres sujets que l'informatique »	« Oui, en montrant l'utilité pratique de la formation (communiquer avec la famille, recherche de recettes de cuisine, d'itinéraire routier, de billet SNCF, de carte grise) »	« Oui, les seniors ont la possibilité de me contacter pour tout problème lié au numérique, la possibilité de passer librement pendant les heures d'ouverture de la médiathèque pour poser des questions »
Adaptabilité des sites web vis-à-vis des seniors	« Plus ou moins, tout dépend des sites internet, certains vont être difficile d'accès à cause de l'autorisation de cookies, certains avec trop de menus peu compréhensibles, certains sites internet d'administration sont très bien, d'autres beaucoup moins et n'amènent pas la confiance. »	« Je ne sais pas »	« Non, les sites web contiennent trop d'informations qui sont éparpillées »	« Non, tous sont tellement différents. Les personnes recherchent souvent comment naviguer (menu, sous menu, liens) »	« Les seniors s'adaptent s'ils y trouvent un intérêt »
Difficultés rencontrées pendant les formations	« Non aucunes, il faut être très patient, pédagogue, souriant, et ne pas avoir peur de se répéter sans les frustrer. »	« Pas spécialement. Je peux juste dire qu'il est plus compliqué de faire les cours en visio »	« Pas spécialement »	« Oui, remplacement des trackpad par une souris »	« Certains seniors retiennent moins bien et moins vite avec l'âge, ils ont aussi parfois du mal à suivre »
Points d'amélioration à apporter aux formations	« Pour le moment, je ne vois pas quel point serait à améliorer. Tout se déroule très bien, autant pour eux que pour nous médiateur numérique ». »	« Je ne sais pas »	« Il faudrait ajouter des supports remis à jour »	« Bien cibler le niveau de maîtrise de l'informatique des personnes pour faire des groupes homogènes »	« Il faut continuer à apporter de la convivialité dans les formations »
Durée des formations	« Oui, il ne faudrait pas plus, cela est trop long pour eux autrement. Mais je pense que les seniors devraient faire des formations régulièrement. Cependant, cela doit venir de leur propre gré car une personne non motivée est une personne qui a cet âge, est beaucoup plus difficile à gérer en cours. Ils devraient aussi régulièrement s'exercer à taper du texte ou faire des recherches internet, le vocabulaire s'oublie vite. »	« La formation dure plusieurs mois avec 1h30 de cours à chaque séance. C'est un format qui convient très bien. Cela permet de faire un peu de théorie et de la pratique lorsqu'on est en présentiel. Malheureusement la pratique étant plus limitée en visio, 1h30 c'est un peu long à suivre du coup. Je pense que les seniors doivent suivre une formation pendant 1 an. En fonction de leur apprentissage, s'ils veulent continuer, peut-être que des cours particuliers seraient plus adaptés. »	« Les formations comptent 8 séances de 2h, je pense que cela est bien. Mais les seniors se doivent de faire des formations régulièrement et surtout il faut qu'ils pratiquent beaucoup »	« La durée de formation est adaptée selon moi. S'il y a trop de choses dans le programme, les gens ne se souviennent plus de ce qu'ils ont vu. Les seniors peuvent faire d'autres formations s'ils en ressentent encore le besoin »	« La durée des formations est variable selon le sujet, elles vont d'une séance de 2h à 12 séances d'1h30. Je pense que cela suffit. Mais les seniors se doivent de faire des formations régulièrement. »
Projet de nouvelles formations	« Nous développons régulièrement de nouveaux cours et format de cours »	« Non »	« Nous pensons développer une formation concernant l'e-administration »	« Non, car ce sont des formations de base pour pouvoir aider le plus grand nombre à progresser, donc on refait régulièrement les mêmes. »	« Oui : apprendre à utiliser un smartphone, des applications, apprendre à créer un livre photo, apprendre l'utilité et le fonctionnement des QR codes »
Réalisation de questionnaires de satisfaction pour les seniors	« Non »	« Non »	« Oui, évidemment »	« Non »	« Oui, plusieurs »

Légende : Q = Questionnaire

THEMES	SOUS-THEMES	ASSOCIATION L'AGE D'OR			ASSOCIATION L'ASCM			ASSOCIATION E-SENIORS		MEDIATHEQUE DE SENLIS			MEDIATHEQUE DE LA BOUEXIERE		
		Q1 : Kun Huor, 79 ans, Grenoble	Q2 : Eliane, 66 ans, Echirrolles	Q3 : Monique, 76 ans, Saint- Martin-le-Vinoux	Q1 : Marie-Jeanne, 77 ans, Toulouse	Q2 : Huguette, 84 ans, Toulouse	Q3 : Pierre, 66 ans, Toulouse	Q1 : Sylvie, 63 ans, Toulouse	Q2 : Françoise, 69 ans, Paris	Q1 : Yann, 62 ans, Senlis	Q2 : Denis, 82 ans, Senlis	Q3 : Marie Brigitte, 76 ans, Senlis	Q1 : Marie Paule, 65 ans, Ercé- près-Liffré	Q2 : Patrick, 63 ans, La Bouëxière	Q3 : Jocelyne, 67 ans, La Bouëxière
Inscription à la formation numérique	Mise en relation avec l'EPN	« Bouche à oreilles » « J'ai directement téléphoné au siège de l'association »	« Par des amis » « Je suis allée m'inscrire à l'association »	« Par le journal de ma commune » « J'ai téléphoné à la mairie pour qu'ils me mettent en contact avec l'association et pour que je puisse m'inscrire »	« Renseignements directement à l'association de Montaudran » « Je suis allée m'inscrire directement à l'ASCM »	« J'ai reçu par courrier un formulaire de l'association avec un choix d'activités » « Je suis allée m'inscrire sur place avec une première entrevue »	« J'ai reçu une publicité dans la boîte aux lettres » « Je suis allée m'inscrire à la formation pendant les journées portes ouvertes »	« En cherchant sur internet » « Je me suis rendue directement au bureau de l'association pour m'inscrire »	« A la mairie » « J'ai téléphoné à l'association pour m'inscrire »	« Bouche à oreilles » « Je suis allée m'inscrire à la médiathèque »	« Bulletin municipal » « Je suis allée m'inscrire à la médiathèque »	« Publicité de la ville » « Je suis allée m'inscrire à la médiathèque »	« Bouche à oreilles » « Je suis allée m'inscrire à la médiathèque »	« Information bi mensuel du flash du flash » « J'ai téléphoné à la médiathèque pour m'inscrire »	« Bouche à oreilles » « Je suis allée m'inscrire à la médiathèque »
	Raisons de l'inscription à la formation	« Le monde évolue avec le numérique et j'étais vraiment nul dans ce domaine »	« Je voulais améliorer mes connaissances en traitement de texte et toutes les possibilités de mise en page »	« On utilise l'informatique sans vraiment maîtriser l'outil, donc je voulais m'améliorer »	« Je voulais me perfectionner »	« Je voulais me perfectionner à l'informatique »	« Je ne suis pas doué en informatique, je voulais donc m'améliorer »	« Je pense que cette formation peut m'aider à apprendre le numérique »	« L'informatique est indispensable »	« Je voulais me remettre à niveau dans l'informatique »	« Je ne voulais pas me laisser dépasser par le numérique »	« Je voulais m'approprier aux outils informatiques et pouvoir communiquer et vivre dans le temps présent »	« J'ai décidé de participer à la formation car je ne maîtrise pas l'informatique »	« Pas le choix tout est en ligne »	« Pour me familiariser à l'informatique »
	Frein par rapport au prix de la formation	« Non pas du tout. Le siège m'a annoncé la cotisation annuelle qui est vraiment minime. »	« Non »	« Non, le coût est bien adapté »	« Non »	« Non »	« Non, pas plus que cela »	« Non »	« Non »	« Non »	« C'est gratuit »	« C'est gratuit »	« Non »	« Non »	« Non c'est accessible comme tarif »
	Craintes ressenties avant la formation	« Oui, j'avais peur de ne pas pouvoir cliquer à temps, de ne pas comprendre, de ne pas connaître les termes techniques, etc »	« Non car ce n'était pas ma première formation »	« J'avais peur que le cours aille trop vite »	« Non »	« Non »	« Oui, j'avais peur d'être un peu largué car je subis l'informatique pour un tas de choses »	« J'avais peur de ne pas comprendre, de ne pas y arriver, d'avoir de grandes difficultés pour me connecter sur Zoom plus tard quand les cours sont passés en ligne »	« Non »	« J'avais peur de ne pas arriver à suivre le groupe »	« Non »	« Je me demandais par quel bout le formateur allait-il aborder le mystère de l'ordinateur... »	« Peur de ne pas comprendre »	« Non »	« Je n'ai pas vraiment eu de craintes »
	Niveau de maîtrise du numérique avant la formation	« J'étais débutant, je n'avais jamais utilisé les outils numériques durant ma carrière professionnelle. J'avais simplement déjà fait quelques heures de formation numérique au siège de l'association, mais j'avais abandonné à cause de mes nombreuses occupations. Je n'avais donc pas un bon niveau. »	« J'avais une maîtrise moyenne de l'informatique car j'avais déjà fait une formation smartphone il y a quelques temps. Aussi, je travaillais au guichet d'une banque avant donc je devais utiliser les outils informatiques »	« Je savais écrire des mails et écrire sur les logiciels de traitement de texte. J'avais déjà fait une formation au numérique mais je n'avais pas appris énormément de choses non plus. Après, j'étais professeur de Lettres au lycée donc j'avais déjà eu l'occasion d'utiliser les outils numériques mais pas assez. »	« J'avais un niveau débutant, même si j'avais fait une formation au numérique pour les seniors il y a quelques temps. Aussi, je travaillais en tant que technicienne à l'INSERME mais je ne maîtrisais pas bien l'informatique pour autant »	« J'étais débutante, même si j'avais déjà fait une formation à la mairie de Toulouse. Mais je n'ai jamais eu l'occasion d'utiliser les outils numériques dans mon métier. »	« J'étais plutôt mauvais, surtout en bureautique et tout ce qui est recherche internet. Aussi, je n'avais jamais fait de formation sauf un peu dans ma vie professionnelle. Mais le numérique évolue vite alors je n'avais pas un bon niveau. »	« Je savais écrire des lettres à l'ordinateur et scanner. Je n'avais jamais participé à une formation numérique avant. Même si j'ai été cadre dans une entreprise, j'avais une secrétaire qui faisait beaucoup plus de choses que moi au niveau informatique. »	« Je ne savais pas faire beaucoup de choses avant la formation, même si j'avais déjà suivi une formation à la Mairie une fois. Mais dans mon métier, je n'ai jamais utilisé le numérique. »	« J'avais un niveau basique, je n'avais jamais fait de formation avant et dans mon métier je n'ai jamais utilisé les outils numériques »	« Mon niveau était faible, je n'avais jamais fait de formation avant. J'étais ingénieur mais je n'avais pas beaucoup de compétences dans l'informatique pour autant »	« Je savais recevoir et envoyer un e-mail, un peu de traitement de texte, un peu de recherches sur internet mais c'est tout. J'avais déjà fait une formation il y a quelques temps à Pont-Sainte-Maxence mais je n'ai jamais eu l'occasion d'utiliser l'informatique dans mon métier »	« Zéro, même si j'avais déjà participé à une formation avant »	« Très faible, je n'avais jamais fait de formation numérique avant, j'avais simplement utilisé le logiciel de comptabilité dans mon métier d'agriculteur »	« Je ne saurais l'évaluer, je n'avais jamais fait de formation numérique. J'ai simplement eu l'occasion d'utiliser des logiciels de comptabilité dans les métiers que j'ai exercés »

	Contenu de la formation suivie	« C'est une formation pour les seniors qui débutent dans l'informatique »	« C'était une formation pour apprendre le clavier et les traitements de texte »	« C'était une formation basique pour apprendre à utiliser un ordinateur »	« C'est une formation pour apprendre les bases de l'informatique »	« C'est une formation pour se perfectionner dans l'informatique »	« C'est une formation pour les débutants seniors »	« J'apprends les bases de l'informatique »	« La formation permet d'avoir les bases de l'informatique, c'est les premiers pas »	« Apprendre à utiliser un ordinateur, niveau débutant »	« C'est une formation générale sur les bases de l'informatique »	« 2 sessions limitées dans le temps »	« Le b.a.-ba de l'informatique »	« C'est une formation pour débutants ou on apprend les bases de l'informatique »	« Apprendre à utiliser la tablette »
	Durée de la formation suivie	« Ce sont des séances de 2h et la formation s'étale sur plusieurs mois »	« La formation dure 7 semaines »	« Cette formation dure plusieurs mois et nous avons 2 séances par semaine. On alterne entre des cours collectifs et des cours individuels. »	« Cela fait maintenant 2 ans que je suis cette formation »	« Cela fait maintenant 1 an que je suis cette formation »	« Je suis cette formation depuis septembre 2020 »	« Je suis cette formation tous les ans depuis septembre 2020 »	« Cette formation dure 3 semaines »	« 5 semaines »	« Cela fait 1 an que je suis cette formation »	« Je suis cette formation depuis plusieurs semaines. Mais j'ai plus besoin d'un accompagnement ponctuel, personnel, pour répondre à mes questions, mes besoins ponctuels. Les cours sont trop denses, il faut »	« Je suis cette formation depuis 2 ans »	« J'ai suivie cette formation l'an dernier pendant plusieurs semaines »	« 10 séances »
	Appréciation générale de la formation suivie	« J'aime beaucoup cette formation car le formateur est vraiment pédagogue »	« Oui car j'apprends des choses, des savoir-faire. J'apprends également à être autonome sur un outil numérique »	« Cette formation est bien car la formatrice est compétente et très patiente »	« J'apprécie cette formation car le formateur prend le temps d'écouter et de répondre, même en visio »	« Cette formation est adaptée à moi, les explications du formateur sont à mon niveau »	« Cette formation est très bien dans l'ensemble. Mais depuis que nous sommes en visio, c'est plus difficile pour moi »	« J'aime cette formation car le prof est pédagogue et ne s'énervé pas et les autres "élèves" sont sympas et classeurs, repérer les mails malveillants, mieux utiliser Word, etc »	« Cette formation est très utile »	« C'est une bonne formation, utiliser un ordinateur me paraît plus simple maintenant »	« Cette formation est très bien, très conviviale »	« Cette formation est bien, la disponibilité et la qualité d'écoute du formateur est primordiale »	« J'apprécie cette formation car elle est assez simple »	« J'ai apprécié cette formation qui m'a permis de me familiariser avec l'ordinateur »	« Cette formation était bien, maintenant j'ai une meilleure compréhension générale du vocabulaire »
	Connaissances et compétences acquises	« J'ai appris les termes techniques de l'ordinateur, les touches que je n'avais jamais utilisées auparavant »	« J'apprends les bases de l'informatique »	« J'ai appris à classer mes photos, et à utiliser plein d'autres choses dont je n'avais pas l'idée. J'ai pu découvrir les possibilités d'un ordinateur. J'aime le côté ludique des outils numériques. »	« De nombreuses connaissances »	« Je m'y retrouve un peu mieux sur l'ordinateur »	« Oui, j'ai acquis des compétences de base mais je ne pratique pas en dehors des cours »	« J'ai appris à ranger mon ordinateur, faire des dossiers, repérer les mails malveillants, mieux utiliser Word, etc »	« J'ai appris à utiliser l'ordinateur »	« J'ai acquis la connaissance des bases »	« Je suis plus à l'aise avec l'ordinateur »	« J'ai appris plus de choses sur les traitements de texte »	« J'ai acquis des compétences sur les bases de l'informatique »	« J'ai acquis des compétences sur les bases de l'informatique »	« Présentation de tableaux, mise en forme de textes, insertion d'images, envoi d'un pdf »
	Commentaires sur le formateur	« Le formateur est formidable, j'en suis bien content. Il répond bien à mes questions et il m'aide vraiment à manipuler l'ordinateur pendant les cours individuels si je n'arrive pas à faire quelque chose. »	« Il apprend bien, il nous montre qu'on est capable d'acquérir des connaissances et des compétences malgré notre âge. Ses explications sont claires et assez faciles à comprendre, il répond bien aux questions posées et il nous aide individuellement pour que tout le monde comprenne bien, même si c'est moins facile en visio. »	« La formatrice est très bien, elle répond correctement à mes questions. Avant, elle m'a aidé à manipuler l'ordinateur quand je n'y arrivais pas mais cela n'est plus possible maintenant en visio et c'est bien regrettable. »	« Je suis très satisfaite du formateur, ses explications sont tout à fait claires et il répond correctement aux questions. Comme les cours sont en visio, il ne peut pas nous aider à manipuler l'ordinateur mais il nous aide quand même beaucoup de manière individuelle »	« Le formateur est très compétent et patient, ses explications sont claires et précises, il répond toujours très bien à mes différentes questions. En plus, il m'aide individuellement si je n'arrive pas à faire une manipulation par exemple. Même en visio, il m'aide en faisant un partage d'écran. »	« Le formateur est bien et patient. Dans l'ensemble, ses explications sont claires et il répond bien aux diverses questions. Il nous aidait à manipuler la souris ou le clavier avant si on avait des difficultés, mais en visio il ne peut plus. »	« Le formateur est très sympa, disponible, compréhensif, patient, pédagogue. Ses explications sont très claires et précises et il répond toujours à mes questions. Quand nous étions en présentiel, il venait à côté de nous pour nous aider à manipuler l'ordinateur si on avait des difficultés. Quand on est passé aux cours sur Zoom, il a continué à nous aider du mieux possible de manière individuelle quand on avait des difficultés particulières. »	« Le formateur est calme, ses explications sont bien, il répond bien à mes questions. En plus, il m'aide à utiliser la souris ou le clavier quand je n'y arrive pas. »	« Le formateur était très professionnel, il expliquait bien, répondait bien à mes questions si j'en avais et il venait même m'aider parfois en venant à côté de moi pour manipuler l'ordinateur »	« Le formateur était excellent, ses explications étaient claires, il répondait bien aux questions et il m'a aidait personnellement quand je n'arrivais pas à manipuler l'ordinateur »	« Le formateur était tout à fait adéquat, il répondait bien aux questions, nous aidait individuellement à bouger la souris par exemple, il se mettait à notre niveau... Mais il y a beaucoup à comprendre et cela va vite... On devient lent avec l'âge ! »	« Le formateur est très bien, ses explications sont claires, il répond bien à mes questions et il m'aide individuellement à manipuler l'outil numérique »	« Le formateur était à la portée de tous, ses explications étaient claires, il répondait correctement à mes questions et il venait à côté de moi pour m'aider sans problèmes, il m'a aidé à manipuler l'outil informatique »	« Le formateur était très professionnel, compétent et à l'écoute. Ses explications étaient parfaitement claires et précises, si j'avais une question il y répondait bien. Aussi il m'a aidé bien à manipuler la tablette »
	Adaptabilité des sites web vis-à-vis des seniors	« Pas vraiment parce que je galère à chaque fois. »	« Internet est un domaine très vaste donc cela dépend des sites »	« Oui, à condition de maîtriser un minimum l'informatique »	« Ils sont en général assez clairs »	« Pas toujours. C'est un nouvel outil pour les seniors, il faut donc qu'on s'adapte »	« Non, ils sont trop complexes »	« Je pense que les sites web sont adaptés si on a pas peur d'y aller »	« Je ne pense pas non. Il y a trop d'informations sur les pages. »	« Les sites internet peuvent être difficiles à utiliser si on ne l'a jamais fait auparavant »	« Je pense que les sites ne sont pas toujours adaptés aux seniors et que finalement c'est les seniors qui vont devoir s'adapter »	« Les sites internet ne sont pas adaptés aux seniors, on est vite submergé par tant d'informations à regarder partout, essentielles ou accessoires »	« Je pense que les sites web sont adaptés aux seniors »	« Oui après la formation »	« Pas sans formation, une initiation, une formation et un suivi me semblent indispensables »
La formation numérique	Craintes et difficultés rencontrées pendant la formation	« Oui. Ma lenteur. »	« Non car la formatrice est super sympa »	« Non »	« Les difficultés sont en ce moment à cause de la situation sanitaire. Il est bien sûr préférable d'avoir à nos côtés le formateur »	« Non »	« Oui, des fois j'étais largué pour certaines manipulations »	« Nous sommes un très petit groupe et chacun ayant des difficultés, nous avons moins de craintes qu'au début car nous constatons que c'est pareil pour tous. On peut être meilleur sur un sujet et moins bon sur un autre... »	« Non »	« A ma surprise, j'étais donc ça s'est bien passé et j'ai progressé »	« Non »	« J'avais du mal à apprendre vite »	« Quelques difficultés parfois pour faire quelques manipulations »	« Au début, j'avais peur de faire une mauvaise manipulation »	« J'avais parfois des difficultés à mettre en pratique ce que j'avais appris et c'est pas facile de tout mémoriser aussi »

Adaptabilité de la formation à tous les âges	« Non parce que à partir d'un certain âge, on oublie beaucoup. »	« Oui car la formatrice s'adapte très bien à chaque cas »	« Lors des cours collectifs, il est évident que les niveaux sont différents et les rythmes aussi »	« Je pense que oui à condition d'être à l'écoute et concentré »	« Oui »	« Je ne sais pas, je pense que cela dépend du niveau de chacun et de ses envies »	« Oui car le prof s'adapte à chacun de nous et quand il constate que l'un d'entre nous ne suit pas, il revient vers lui et l'aide »	« Oui car c'est assez facile »	« Je pense que cette formation n'est pas adaptée au delà de 75/80 ans. Chacun doit pouvoir vérifier son aptitude. »	« Oui »	« Oui je crois »	« Cela dépend des formations »	« Oui »	« Oui mais certains ont besoin d'une formation plus longue que d'autres »
Points d'amélioration à apporter à la formation	« Je ne sais pas »	« Je ne sais pas »	« C'est un peu égoïste mais on aimerait parfois que l'attention soit plus dirigée sur soi »	« La seule amélioration sera quand la situation redeviendra normale »	« Je ne sais pas »	« Je ne sais pas »	« Je pense que travailler en présentiel serait peut-être plus simple mais sachant que nous serions beaucoup plus nombreux, il faut avouer qu'être seulement 4 personnes pendant les cours est un vrai plus ! »	« Il faudrait plus de cours »	« J'ai été satisfait des cours. Je ne vais rien à redire »	« J'aurais aimé aborder l'usage du téléphone mobile »	« Il faudrait un "SAV" ! (service après des cours), des permanences informatiques de temps en temps »	« Il faut faire des piqûres de rappel »	« Chacun a des désirs différents au niveau des choses à apprendre, il n'est pas facile d'adapter une formation à tout le monde »	« Il faudrait proposer des stages de révision »
Opinion sur la durée de la formation	« Il faudrait que la formation soit encore plus longue, donc j'aurais besoin de refaire une formation quand j'aurais le temps. »	« Je pense que la durée est bien mais que j'aurais très certainement besoin de faire une autre formation après »	« La formation est assez longue, il y a le cours et l'application de celui-ci. Bien évidemment, la formation peut paraître trop courte si on n'est pas assez rigoureux dans l'apprentissage. Je ne pense pas avoir vraiment besoin de faire une autre formation mais cela pourrait m'être utile malgré tout. »	« La durée de la formation est bien adaptée mais j'aurais tout de même besoin de refaire une formation car tout évolue et je ne suis pas une pro »	« La durée de cette formation est très bien je trouve, même s'il me faudra refaire une formation régulièrement je pense »	« Je ne sais pas »	« La formation dure 1h30 par session, je trouve cela très bien. Toutefois, je compte continuer l'année prochaine pour revoir certains points mal acquis, en revoir d'autres, etc »	« La formation est un peu trop courte. Mais je ne pense pas pour autant avoir besoin de refaire une formation régulièrement car j'ai acquis les bases. »	« La durée de la formation était bien car j'ai eu le temps d'acquiescer ce que je voulais, à savoir les bases de l'informatique. Maintenant je pense qu'il faut refaire des formations régulièrement car avec le temps on peut oublier surtout si on pratique peu. »	« Je pense qu'il faut toujours plus de temps pour apprendre et surtout il faut que ce soit régulier. »	« La durée de la formation est bien mais il faut pouvoir et vouloir pratiquer. J'aurais sûrement besoin de refaire une formation. »	« La durée de la formation est bien mais il faut en refaire régulièrement »	« Pas assez de temps pour approfondir, j'aurais besoin de faire plus de formations, je manque encore de pratique »	« Non, on n'a pas toujours l'opportunité de mettre en application ! Il faudrait revenir sur certains enseignements »
Plus d'aisance avec les outils numériques après la formation	« Bien sûr »	« Oui »	« Oui. Je pratique avec plus d'aisance »	« Avec l'expérience acquise je peux dire que je suis plus audacieuse »	« Oui je me sens plus à l'aise avec les outils numériques à présent, même s'il va falloir pratiquer souvent »	« Je pense que je suis un peu plus à l'aise sur certaines choses oui »	« Oui car cela m'oblige à pratiquer et je suis donc plus à l'aise »	« Oui »	« Oui, j'ai moins de problèmes qui me bloquent »	« Oui, mais il faut pratiquer constamment »	« J'ai quelque peu apprivoisé l'ordinateur »	« Oui »	« Oui, l'ordinateur est maintenant plus familier pour moi »	« Il y a encore des progrès à faire »
Formation vectrice de relations sociales	« J'espère. Après la Covid-19, si personne ne voit d'objection, nous organiserons une petite (ou grande) rencontre amicale. »	« Un peu »	« Avec la formatrice oui, mais avec les autres seniors pas vraiment »	« C'est évident et ce fut très enrichissant »	« Oui, j'ai tissé des liens avec les autres seniors en cours »	« Oui, mais en visio c'est plus compliqué »	« Cela m'a permis de rencontrer les autres "élèves" mais vu que ce n'est pas en présentiel, une fois ZOOM éteint, il n'y a pas d'échanges entre nous car nous n'avons pas l'occasion de nous rencontrer pendant cette pandémie »	« Non »	« Oui »	« Pas tellement »	« Oui »	« Non »	« Non »	« Pas vraiment »
Besoin de participer à une nouvelle formation	« Bien sûr, parce que ça me permettrait de réviser. »	« Oui car j'aime apprendre »	« J'aimerais faire une autre formation plus tard pour rafraîchir mes connaissances et compétences numériques. Ce serait avec plaisir »	« J'aimerais renouveler mais avec des cours différents »	« J'aurais besoin de participer à une autre formation pour me perfectionner un peu plus »	« Peut-être »	« Oui bien sûr car cela m'oblige à pratiquer et si l'année prochaine c'est en présentiel, ce sera bien mieux car nous pourrions échanger et nous voir »	« Pourquoi pas, ce serait plus par envie que par besoin car maintenant j'ai appris les bases de l'informatique »	« Pourquoi pas »	« Oui, parce que faute de pratique suffisante les connaissances s'envolent »	« J'aimerais participer à une autre formation, il faut voir le thème proposé »	« Oui pour revoir et apprendre de nouvelles choses »	« Oui pour faire une remise à niveau »	« Oui, il est difficile de mettre en application les enseignements seule »

Légende : Q = Questionnaire

Annexe 10- Grilles d'observation remplies (association l'Âge d'Or en premier et association l'ASCM en deuxième)

THÈMES	OBSERVATIONS
Sujet de la formation	Classement et stockage des fichiers numériques
Durée de la formation	1h20
Nombre de seniors participants	5
Nom des seniors participants	Bernard, Josette, Régine, Monique et Régine
Nom du formateur	Tiffany
Déroulement de la formation	La formatrice donne son cours informatique en montrant ce qu'elle fait via un partage d'écran. Ensuite, elle demande à chaque senior de faire un partage d'écran à leur tour pour refaire ce que la formatrice leur a appris.
Ambiance, atmosphère générale	Calme mais dynamique en même temps, rythme lent pour bien expliquer, convivial, chaleureux
Comportements, attitudes des seniors	Attentifs, posent des questions
Conversations entendues de la part des seniors	"Il va falloir pratiquer", "On n'a pas tout retenu encore mais à force on va y arriver", "Vous pouvez répéter ?"
Niveau de compréhension des seniors	La formatrice doit répéter les informations plusieurs fois mais les seniors sont très à l'écoute
Craintes, hésitations, difficultés des seniors	Peur de mal faire, de ne pas comprendre, hésitations, crainte de ne pas retenir, quelques difficultés pour refaire les manipulations, ils ont besoin de l'aide de la formatrice
Création de lien social entre les seniors	Moyen
Comportement, attitude du formateur	Plutôt à l'aise
Niveau de maîtrise du numérique du formateur	Bonne maîtrise
Niveau de pédagogie du formateur	Explications claires, lentes, détaillées, cours bien préparé, la formatrice demande régulièrement aux seniors s'ils ont des questions à poser et si tout est clair pour eux
Aide individuelle du formateur auprès des seniors	Difficile à voir en visio mais la formatrice aide vraiment chaque senior quand c'est à eux de pratiquer en faisant un partage d'écran
Création d'un lien de proximité avec les seniors	Oui, proche des seniors
Hésitations, difficultés du formateur	Quelques hésitations parfois mais pas de difficultés

THÈMES	OBSERVATIONS
Sujet de la formation	Paramètres Windows, paramètres de sécurité
Durée de la formation	1h30
Nombre de seniors participants	3
Nom des seniors participants	Pierre, Huguette et Marie-Jeanne
Nom du formateur	Jérôme
Déroulement de la formation	Le formateur donne son cours informatique, ensuite chaque senior est invité à faire un partage d'écran pour reproduire ce qu'il a appris. Si les seniors ont des questions après le cours, ils peuvent les envoyer par mail au formateur
Ambiance, atmosphère générale	Très conviviale, chaleureuse, amicale, presque familiale
Comportements, attitudes des seniors	Très attentifs, pas un bruit
Conversations entendues de la part des seniors	"C'est où ?", "Je ne vois pas où c'est", "Vous pouvez répéter ?"
Niveau de compréhension des seniors	Il demandent souvent de répéter, ils ont besoin de temps pour comprendre, assimiler et pratiquer. Une senior (Huguette) comprend moins vite que les deux autres (ils n'ont pas le même niveau)
Craintes, hésitations, difficultés des seniors	Peur de se tromper, de faire une mauvaise manipulation, ils ont un peu de mal mais ils finissent par y arriver car ils sont très attentifs
Création de lien social entre les seniors	Oui
Comportement, attitude du formateur	Très à l'aise
Niveau de maîtrise du numérique du formateur	Très bonne maîtrise
Niveau de pédagogie du formateur	Très pédagogue
Aide individuelle du formateur auprès des seniors	Difficile à voir en visio mais il guide les seniors lorsque c'est à leur tour de faire un partage d'écran pour manipuler l'ordinateur
Création d'un lien de proximité avec les seniors	Oui, le formateur parle avec les seniors de leur vie personnelle, ils sont très proches
Hésitations, difficultés du formateur	Non

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	9
ÉTAT DE L'ART .....	12
I) Description de la situation d'« illectronisme ».....	12
A. Des inégalités d'usages au numérique et non plus d'accès .....	12
B. Le nouveau terme d'« illectronisme » .....	13
C. Les seniors : une cible particulièrement touchée par l'« illectronisme » .....	14
D. Un « illectronisme » qui peut mener tout droit vers l'exclusion sociale des seniors .....	15
II) Analyse des causes de l'« illectronisme » .....	16
A. Une évolution croissante du numérique depuis le milieu des années 90 .....	16
B. Le numérique s'impose à présent dans le quotidien de tous les Français .....	17
C. Des stéréotypes ancrés depuis des années sur la relation des seniors au numérique .....	19
D. Les seniors ont grandi dans un autre environnement non basé sur le numérique .....	20
E. Les seniors ont des craintes vis-à-vis du numérique .....	21
III) Analyse des solutions pour réduire l'« illectronisme » .....	22

A. Le rôle de la famille dans l'apprentissage du numérique chez les seniors Français .....	22
B. Le rôle de l'État dans la réduction de l'« illettrisme » chez les seniors Français .....	23
C. Les Espaces Publics Numériques : acteurs des formations au numérique chez les seniors .....	23
D. L'intégration des Espaces Publics Numériques dans les bibliothèques au fil des années .....	25
E. Les associations : un autre acteur des formations au numérique chez les seniors .....	27
F. Les limites des structures de formation étudiées .....	28
 CADRAGE THÉORIQUE .....	 30
 HYPOTHÈSES .....	 33
 EXPLICATION DE MON ENQUÊTE .....	 34
 RÉVISION DE MON ENQUÊTE .....	 35
 MÉTHODOLOGIE DE MON ENQUÊTE .....	 37
I) Analyse sémiologique des sites web des EPN .....	38
II) Les questionnaires .....	39
A. L'échantillon .....	40
B. La construction des questionnaires .....	40

III)	L'observation.....	42
	A. L'association L'Âge d'Or .....	43
	B. L'association l'ASCM .....	43
ANALYSE DES RÉSULTATS .....		44
I)	Résultats de l'analyse sémiologique des sites web des EPN .....	44
	A. Analyse sémiologique des sites de chaque EPN .....	44
	1. Association Centre socioculturel les Libellules .....	44
	2. Association Club de l'Amitié .....	46
	3. Association E-Seniors .....	47
	4. Association L'Âge d'Or .....	49
	5. Association l'ASCM .....	51
	6. Médiathèque d'Arles .....	52
	7. Médiathèque Michel Sainte-Marie .....	53
	8. Médiathèque de Senlis .....	54
	9. Médiathèque Lettres de mon moulin .....	55
	10. Médiathèque de La Bouëxière .....	56
	B. Synthèse de l'analyse sémiologique des EPN .....	57
	1. Les différences de communication au niveau visuel .....	58
	2. Les différences de communication au niveau linguistique .....	59
IV)	Résultats des questionnaires .....	60
	A. Présentation des cinq EPN .....	60

1. Association L'Âge d'Or .....	60
2. Association l'ASCM .....	61
3. Association E-Seniors .....	61
4. Médiathèque de Senlis .....	61
5. Médiathèque de La Bouëxière .....	61
B. Présentation de l'analyse des questionnaires .....	61
I- L'inscription des seniors dans les EPN .....	62
A- Une réelle volonté des seniors de s'inscrire à une formation au numérique .....	62
B- Les freins à l'inscription .....	64
II- Les formations numériques des seniors dans les EPN .....	65
A- Description des formations numériques .....	65
B- Appréciation et utilité de ces formations .....	67
C- Les limites de ces formations .....	74
III- Résultats de la phase d'observation .....	80
A. Première observation : association L'Âge d'Or .....	80
B. Seconde observation : association l'ASCM .....	82
C. Comparaison des résultats de la phase d'observation avec les résultats de l'analyse des questionnaires .....	83
BILAN DE MON ENQUÊTE QUALITATIVE .....	84
I) Rappel de mes hypothèses .....	84

II)	Validation ou non de mes hypothèses .....	85
	A. Hypothèse 1 .....	85
	B. Hypothèse 2 .....	87
	C. Hypothèse 3 .....	88
	D. Hypothèse 4 .....	89
	E. Hypothèse 5 .....	90
	MISE EN PERSPECTIVE DE MA RECHERCHE EMPIRIQUE AVEC LA REVUE DE LA LITTÉRATURE .....	90
I)	Bilan de la situation actuelle des seniors français vis-à-vis du numérique .....	91
	A. L'« illectronisme » : un mot pour expliquer les difficultés liées au numérique chez les seniors .....	91
	B. Les causes de l'« illectronisme » chez les seniors sont légitimes .....	92
	C. Les seniors dépassent leurs craintes face à l'apprentissage du numérique .....	94
II)	Les forces et faiblesses des structures de formation .....	95
	A. Les forces des structures de formation .....	95
	1. Les formations sont adaptées aux seniors... ..	95
	2. ... et sont efficaces pour réduire leur « illectronisme » .....	96

3. Les formations incluent les seniors dans la société et sont vectrices de relations sociales .....	98
B. Les faiblesses des structures de formation .....	99
1. Une communication à améliorer .....	99
2. Les difficultés des seniors persistent .....	100
3. L'organisation des formations n'est pas optimale .....	101
4. Le numérique évolue sans cesse .....	102
5. Les formations au numérique dans les EPN ne se renouvellent pas assez .....	103
6. Les sites web en général ne sont pas adaptés aux seniors .....	104
CONCLUSION .....	106
BIBLIOGRAPHIE .....	111
SITOGRAFIE .....	113
ANNEXES .....	114
Annexe 1- Liste des EPN .....	115
Annexe 2- Grille d'analyse sémiologique vierge .....	117
Annexe 3- Copies de la première prise de contact avec les EPN (par mail et via Messenger) .....	118
Annexe 4- Exemplaires des questionnaires (formateur et seniors, association L'Âge d'Or) .....	120

Annexe 5- Copie du mail de l'envoi des questionnaires (Médiathèque de La Bouëxière) .....	132
Annexe 6- Grille d'observation vierge .....	133
Annexe 7- Grille d'analyse sémiologique remplie .....	134
Annexe 8- Grilles d'analyse des questionnaires vierges (formateurs en rouge et seniors en orange) .....	138
Annexe 9- Grilles d'analyse des questionnaires remplies (formateurs en rouge et seniors en orange) .....	140
Annexe 10- Grilles d'observation remplies (association l'Âge d'Or en premier et association l'ASCM en deuxième) .....	146