

## Les seniors s'accrochent à la toile !

### À découvrir dans cette analyse

Le nombre de seniors sur Internet croît au fil des années. Si la démographie peut tout naturellement expliquer ce phénomène, d'autres facteurs sont également à prendre en compte. Passé ce constat, il est intéressant d'observer qu'ils en font un usage bien plus varié qu'on pourrait le croire de prime abord.

### Questions pour lancer et/ou prolonger la réflexion

- Comment peut-on expliquer l'augmentation croissante du nombre d'aînés sur Internet ?
- Pourquoi le web est-il de plus en plus accessible pour les aînés ?
- Que font les aînés sur Internet ?
- Comment se comportent-ils face au e-commerce ?

### Thèmes

- Internet
- Réseaux sociaux
- E-commerce

Omniprésent, indispensable voire même médium de référence pour certains, Internet a su, en une vingtaine d'années de bons et loyaux services, évoluer en devenant un incontournable de notre quotidien. Ces changements ont été accompagnés d'une évolution significative de ses utilisateurs. En effet, si Internet était auparavant plébiscité par un public relativement jeune et demeurait obscur pour une majorité de seniors, les choses ont aujourd'hui bien changé !

Selon l'enquête réalisée par le SPF Économie (Brotcorne, 2009), alors qu'ils n'étaient que 36 % d'utilisateurs en 2005 dans la tranche d'âge 55-64 ans, ils étaient près de 60 % en 2009, ce qui signifie un taux de croissance de 58 % sur la période concernée. Concernant les 65-74 ans, l'évolution fut d'autant plus palpable : seulement 12 % d'entre eux étaient utilisateurs d'Internet en 2005 et ils sont passés à 28 % en 2009, soit une augmentation de 133 % sur cette période. Toutefois, il est important de nuancer ces données : si les aînés étaient pour 32 % d'entre eux des internautes, et pour 23 % des utilisateurs quasi quotidiens, ils restaient malgré tout presque trois fois moins nombreux que dans la population plus jeune (AWT, 2009).

L'augmentation constante du nombre d'internautes est bien évidemment inhérente à notre situation démographique. Un rapide coup d'œil sur la pyramide des âges de la Belgique permet d'apprécier ce phénomène (Direction générale Statistique et Information économique, 2007). Avec plus de 20 000 seniors supplémentaires par an en Belgique, il est assez logique d'assister à une augmentation de leur nombre sur le web. Cependant, le vieillissement de la population ne peut décemment pas être l'unique vecteur d'explication de l'apparition massive des personnes âgées sur Internet.

### L'accessibilité aux services des aînés

Le taux d'équipement en appareils permettant de se connecter au web est probablement l'élément le plus prépondérant de cette augmentation. En effet, chez les 60-69 ans, le nombre de processeurs d'ordinateur est passé de 21 % en 2001 à 69 % en 2009 (Bigot et Crouette, 2011). En outre, ils sont également de plus en plus nombreux à s'équiper en smartphones et tablettes numériques, qui

permettent également de se connecter sur Internet. Par ailleurs, les tablettes tactiles, de par leurs caractéristiques, facilitent l'accès aux nouvelles technologies pour les seniors : pas de fils encombrants, pas d'arborescences compliquées, de grandes touches adaptées, une par usage... Notons également que de nombreuses applications pour les seniors y voient le jour et - au même titre que l'émergence de nombreuses tablettes tactiles pour les enfants - nous assistons à l'apparition sur le marché de tablettes tactiles dédiées aux seniors, à l'instar de la Tooti Family (Taillandier, 2012).

L'augmentation du nombre de seniors sur le web résulte également d'une accessibilité accrue aux nouvelles technologies. Cela s'explique tout d'abord par l'alphabétisation numérique des seniors. De nombreux organismes participent en effet activement à cet enjeu sociétal, en leur permettant de s'initier aux joies de l'informatique, et par conséquent d'accéder à Internet. Énéo est d'ailleurs particulièrement actif dans ce domaine, par le biais de la création d'Espaces Cyber Seniors destinés à accompagner les aînés dans la maîtrise des technologies de l'information et de la communication. Ces espaces, des locaux équipés de postes informatiques connectés à Internet, proposent des programmes de formation ainsi que des plages d'accès libre. Chacun peut alors venir y poser ses questions, apporter son expérience au groupe, tester de nouvelles technologies et recevoir les conseils d'un animateur spécialisé.

Enfin, des interfaces adaptées permettent également d'accroître cette l'accessibilité. Par exemple, Eldy est une plate-forme logicielle gratuite (disponible sur [www.eldy.eu](http://www.eldy.eu)) conçue par l'ONG du même nom et destinée à permettre aux personnes âgées d'utiliser un ordinateur et d'accéder à l'internet. Par le biais d'une interface à six touches, d'une police à gros caractères, de couleurs fortement contrastées et d'un langage simplifié, elle permet de répondre aux besoins des seniors, tout en palliant leurs déficiences, notamment visuelles (Agenda Social, 2012)

L'augmentation du nombre de seniors sur Internet s'explique également par la perception qu'ils en ont. En effet, d'après une étude TNS Sofres réalisée pour *Notre Temps* en 2011, seulement 7 % des 50 ans assimilent l'invention d'Internet comme *une invention gadget dont on peut très bien se passer*. 21 % considèrent même que c'est *un meilleur moyen de communiquer*. Dès lors, utiliser le web comme outil de communication est une motivation déterminante d'adoption d'un ordinateur et d'Internet pour de nombreux seniors.

### **Internet : la nouvelle boîte à outils des seniors**

L'activité préférée des seniors sur Internet est la communication. Les relations sociales réduites avec l'âge combinées, notamment, au nouveau mode de vie de leurs petits enfants, souvent partis « en promenade » autour du monde, ont fait d'Internet le moyen le plus simple et le plus efficace pour eux de rompre avec l'isolement et de pouvoir garder un lien avec leurs proches. Pour 61 % des plus de 50 ans, la communication est la fonctionnalité qu'ils préfèrent sur le web (TNS Sofres, 2011). Ils sont même 75 % à avoir retrouvé des amis qu'ils avaient perdus de vue grâce au réseau des réseaux. De plus, près de la moitié des seniors jugent Internet comme important pour leur vie sociale et parmi eux, 19 % le considèrent comme essentiel (Semply Social, 2012) !

On assiste par ailleurs à l'émergence des seniors sur les réseaux sociaux. Ils sont en effet près d'un sur cinq à y être inscrit en 2012. Ils s'en servent principalement pour communiquer et entretenir leurs relations avec leurs proches (pour 80 % d'entre eux), mais également pour toutes sortes d'autres activités : plus d'un tiers y recherchent des informations, 30 % y rencontrent des personnes ayant les mêmes intérêts qu'eux et 29 % y occupent leur temps libre.

Malgré qu'elle soit la principale activité des seniors sur le web, la communication n'a pas le monopole de l'utilisation qu'ils en font. Plus d'un tiers d'entre eux organise leur vie quotidienne (achats, déplacements...) et se cultive via Internet. 23 % y jouent ou se divertissent, et 21 % s'informent sur l'actualité nationale.

Si le web est devenu multiusage pour les seniors, la pratique qui connaît chez eux la plus forte croissance est le commerce en ligne, si bien qu'un focus sur leur consommation d'e-commerce semble nécessaire pour compléter cette analyse.

## Les seniors à l'assaut du e-commerce

Les cyberacheteurs seniors sont des plus en plus nombreux sur la toile : chez les 50-64 ans, ils sont plus de 70 % à acheter en ligne, et sont plus de 60 % chez les plus de 65 ans (Fauconnier, 2010). On note également une forte croissance du nombre de seniors faisant des achats sur le web, avec 22 % d'augmentation chez les 50-64 ans et 35 % chez les plus de 65 ans en un an. Cette forte progression s'explique principalement par la satisfaction des seniors lors de leurs achats en ligne : elle est en moyenne de 96 % chez les plus de 50 ans. Ils accordent également leur confiance aux sites d'achat en ligne pour près des deux tiers d'entre eux. D'après Bertrand Krug, *"on ne constate plus de barrière psychologique, de peur d'Internet ou du paiement en ligne"* chez les seniors. 25 % des plus de 65 ans sont même des acheteurs mensuels (Gallay & Lestrohan, 2011). La proportion des cyberacheteuses de plus de 60 ans est d'autant plus élevée : elles sont en effet 41 % à effectuer mensuellement des achats sur Internet (Burgain, 2012) et elles consacrent par ailleurs 3h54 par semaine pour leurs emplettes en ligne.

L'essor du nombre de cyberacheteurs seniors est tel que l'on commence même à adopter pour eux l'expression américaine de « silver surfers ».

Attention néanmoins à ne pas les confondre avec le « silver surfeur » du comic américain « Les quatre fantastiques », même si il faut bien avouer qu'ils sont tout de même un peu... fantastiques !

Cyril Brard

### Pour aller plus loin...

- Agenda Social (2012). De jeunes volontaires et des seniors s'enrichissent mutuellement grâce à la plate-forme Eldy. Disponible sur <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7654&langId=fr>
- AWT (2009) Seniors et usages TIC. Disponible sur <http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,foc,100,078>
- Bigot, R., & Crouette, P. (2011) La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française. Disponible sur [http://www.cgeiet.economie.gouv.fr/Rapports/2011\\_12\\_14\\_CREDOC\\_DiffusionTIC-2011.pdf](http://www.cgeiet.economie.gouv.fr/Rapports/2011_12_14_CREDOC_DiffusionTIC-2011.pdf)
- Brotcorne, P. (2009) L'exclusion des seniors par rapport aux TIC se réduit-elle en Belgique ? Disponible sur [http://www.ftu.be/documents/ep/2010\\_14\\_seniors\\_inegalites\\_numeriques.pdf](http://www.ftu.be/documents/ep/2010_14_seniors_inegalites_numeriques.pdf)
- Burgain, M. (2012). Les femmes seniors à la pointe du e-commerce. Disponible sur <http://blog.hakisa.com/blog/2012/12/03/femmes-seniors-pointe-e-commerce/>
- Direction générale Statistique et Information économique (2007). 20.000 seniors en plus chaque année en Belgique, mais qui sont-ils ? Comment vivent-ils ? Disponible sur [http://www.senioractu.com/20-000-seniors-en-plus-chaque-annee-en-Belgique-mais-qui-sont-ils-Comment-vivent-ils\\_a8466.html](http://www.senioractu.com/20-000-seniors-en-plus-chaque-annee-en-Belgique-mais-qui-sont-ils-Comment-vivent-ils_a8466.html)
- Fauconnier, F. (2010). E-commerce : Qui sont les "silver surfers" ? Disponible sur <http://www.journaldunet.com/ebusiness/commerce/seniors-et-e-commerce>
- Gallay, A.-L., & Lestrohan, E. (2011). Seniors cyberacheteurs, usages et attitudes en matière d'achat en ligne. Disponible sur [http://www.lh2.fr/\\_upload/ressources/sondages/consommation/lh2kelkoohopscotchseniorscyberacheteurs9mars11.pdf](http://www.lh2.fr/_upload/ressources/sondages/consommation/lh2kelkoohopscotchseniorscyberacheteurs9mars11.pdf)
- Semply Social (2012). Infographie : les seniors et les réseaux sociaux en 2012. Disponible sur <http://www.blog.semply-social.com/2012/03/19/infographie-les-seniors-et-les-reseaux-sociaux-en-2012/>
- Taillandier, F. (2012) Tooti Family : la tablette française pour les seniors. Disponible sur <http://www.cnetfrance.fr/news/tooti-family-la-tablette-francaise-pour-les-seniors-39769872.htm>
- TNS Sofres (2011). Les Français et Internet. Disponible sur [http://www.tns-sofres.com/\\_assets/files/2011.03.16-internet.pdf](http://www.tns-sofres.com/_assets/files/2011.03.16-internet.pdf)

Pour citer cette analyse

Brard, C. (2012). Les seniors s'accrochent à la toile ! *Analyses Énéo*, 2012/26.