

## Les études de l'Observatoire n° 91



### *Inclusion numérique des seniors du Vendômois*

*Structures et perspectives*



Réalisé avec le concours financier de la communauté d'Agglomération Territoires vendômois  
et du Conseil départemental de Loir-et-Cher

# SOMMAIRE

<b>Des points d'accès à Internet relativement accessibles sur tout l'arrondissement de Vendôme .....</b>	<b>4</b>	<b>Un personnel peu formé à l'accompagnement du public .....</b>	<b>9</b>
<b>Principal type d'équipement proposé : l'ordinateur .....</b>	<b>5</b>	<b>Une offre de formation restreinte sur le territoire .....</b>	<b>10</b>
<b>Une offre de service parfois limitée aux démarches administratives .....</b>	<b>5</b>	<b>Des contenus de formation variés et adaptables .....</b>	<b>11</b>
<b>Un équipement considéré comme étant relativement adapté à la fréquentation bien que 2/3 des structures n'aient qu'un seul outil ..</b>	<b>5</b>	<b>Des perspectives d'évolution : mobiliser l'expertise existante et s'appuyer sur les initiatives locales .....</b>	<b>12</b>
<b>Des capacités d'accompagnement plutôt faibles .....</b>	<b>7</b>		

Directeur de la publication : Jean-Luc Broutin  
Président de l'Observatoire de l'Économie et des Territoires  
Publication électronique  
ISSN 2607-2386

*Cette analyse s'inscrit dans le cadre des travaux menés en partenariat avec la Communauté d'agglomération Territoires vendômois consistant à recenser les possibilités d'accompagnement et/ou de formations **aux outils numériques ouvertes aux seniors** sur le territoire de **l'arrondissement de Vendôme**. L'essentiel des informations prises en compte est issu d'enquêtes réalisées par l'Observatoire de l'économie et des territoires en 2019, partiellement actualisées au premier trimestre 2020, auprès de :*

- *l'ensemble des communes de l'arrondissement de Vendôme,*
- *des bibliothèques, médiathèques et points-lecture, en lien avec la Direction de la lecture publique (DLP) du Conseil départemental de Loir-et-Cher,*
- *des associations et autres structures identifiées comme proposant un point d'accès numérique ou une formation,*
- *la délégation départementale de La Poste,*
- *les maisons de services au public (avec des compléments d'informations extraits du site [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)).*

*Si le maillage du territoire est relativement homogène en termes de points d'accès à Internet et que l'équipement est considéré comme étant globalement satisfaisant hormis pour quelques établissements relativement sous-équipés, le principal enseignement de cette étude est que l'arrondissement de Vendôme **manque de personnel pour aider le public à prendre en main les outils numériques**.*

# DES POINTS D'ACCÈS À INTERNET RELATIVEMENT ACCESSIBLES SUR TOUT L'ARRONDISSEMENT DE VENDÔME

L'arrondissement de Vendôme compte **54 lieux permettant de se connecter librement à Internet par l'intermédiaire d'un ordinateur, d'une tablette ou d'une borne wifi** mis à disposition des usagers.

Il s'agit pour la plupart de lieux gérés par des **organismes publics** : 21 espaces informatiques dans des bibliothèques, médiathèques, points lecture et points multimédia, 13 en mairies, 3 maisons de services au public (MSAP)<sup>1</sup>, la maison de l'emploi de Montoire-sur-le-Loir et Le Transfo à Vendôme. On compte également 14 **agences postales communales** et 1 entreprise de droit privé.

**Seules 4 structures sur 54 ne proposent pas gratuitement cet accès** : l'entreprise Difintel Micro d'une part (tarification à la minute) et les trois membres du réseau multimédia de la Communauté d'agglomération Territoires vendômois d'autre part, c'est-à-dire le Point lecture de Saint-Amand-Longpré, le Point multimédia d'Authon et la médiathèque de Selommes (adhésion annuelle).

Ces 54 points d'accès au numérique ouverts aux seniors sont répartis dans 39 communes<sup>2</sup>. 2 communes de l'arrondissement de Vendôme sur 5 en sont donc pourvues. Rapporté au nombre d'habitants, cela signifie qu'environ 70 % des habitants de l'arrondissement de Vendôme<sup>3</sup> ont accès à Internet depuis une structure située au sein de leur commune de résidence. **69 % des personnes âgées de 60 à 74 ans et 78 % des 75 ans et plus ont accès à un point numérique dans leur commune.**

1. Celle de Mondoubleau labellisée « France services » depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, désormais dénommée « La Gare des Collines du Perche » et 2 gérées par la Poste à Droué et Morée.

2. L'arrondissement de Vendôme compte 100 communes.

3. Source : Insee, Recensement de la population 2017 : <https://www.insee.fr/fr/information/2008354>.

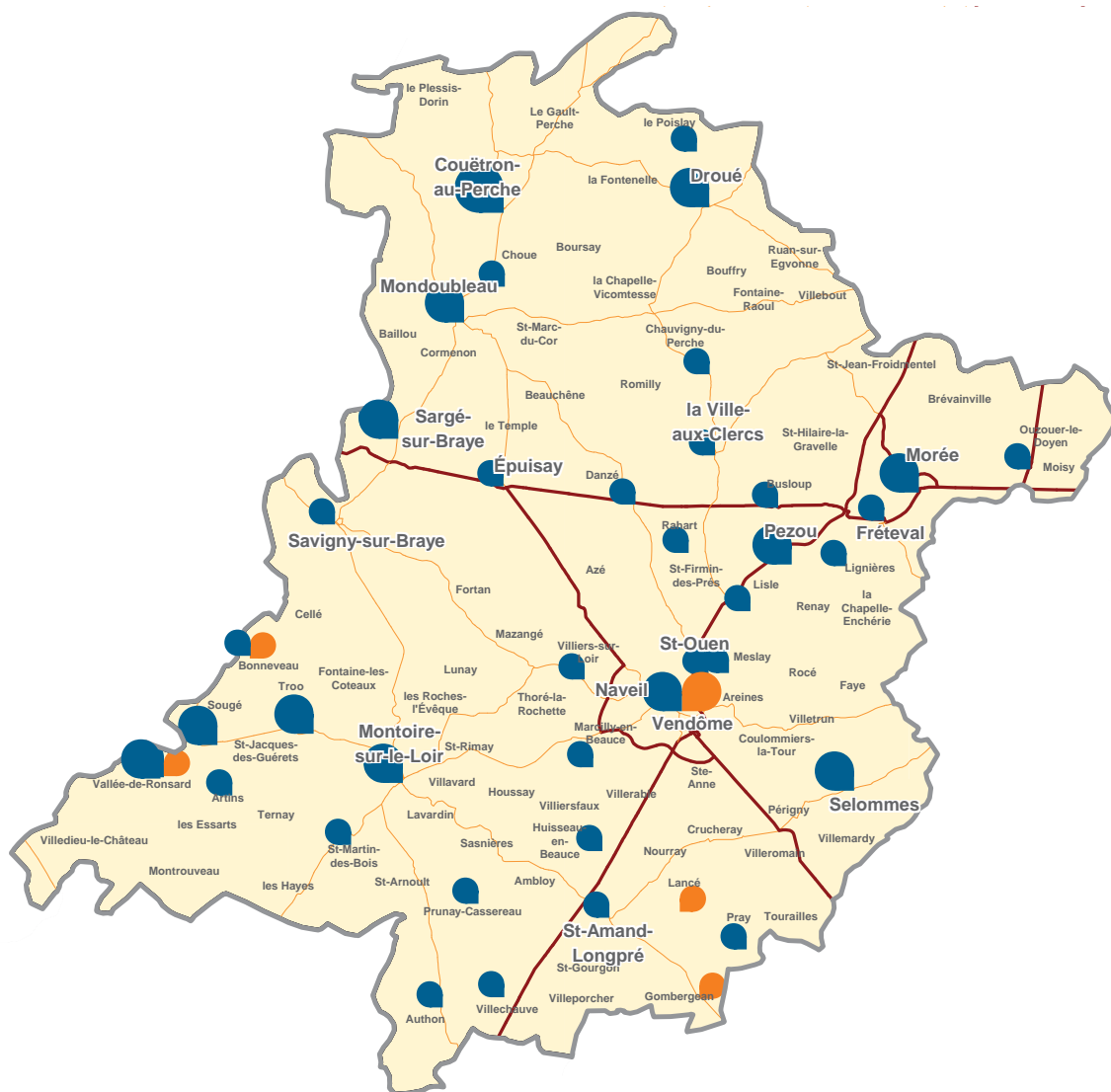
Une étude récente de l'Insee a évalué qu'à l'échelle nationale, 15,4 % des personnes de 60 à 74 ans et 53,2 % des 75 ans et plus n'ont pas d'équipement leur permettant de se connecter à Internet au sein leur domicile<sup>4</sup>.

Si l'on transpose ces proportions à l'arrondissement de Vendôme, on peut alors estimer à **plus de 7 000 le nombre de seniors non dotés d'un équipement leur permettant de se connecter à domicile<sup>5</sup>, parmi lesquels plus de 1 500 sont dans une situation de plus grande difficulté d'accès à Internet** car résidant dans une commune ne disposant d'aucun point d'accès au numérique leur étant ouvert. Ces derniers représentent environ 7 % des seniors de l'arrondissement (5 % des 60-74 ans et 12 % des 75 ans et plus).

Néanmoins, compte tenu du bon maillage du territoire, la **quasi-totalité des seniors réside à moins de 10 minutes en voiture du point d'accès au numérique** le plus proche de leur domicile.

4. Données relatives à la France hors Mayotte en 2019. Stéphane Legleye, Annaïck Rolland, « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », Insee Première, n° 1780, octobre 2019. Article accessible depuis le site Internet de l'Insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>. Site consulté le 04/03/2020.

5. Il s'agit bien ici des personnes n'ayant pas d'équipement pour se connecter à Internet à leur domicile comme un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Cela ne signifie pas que ces personnes ne disposent pas d'une couverture satellite sur leur commune ou d'une infrastructure Internet qui les leur permettraient.



**●** Point d'accès au numérique  
(mise à disposition d'un ordinateur  
ou d'une tablette, accès à Internet)

**●** Point d'accès au numérique  
dédié uniquement à la réalisation  
de démarches administratives

Nombre de points d'accès  
sur le territoire de la commune



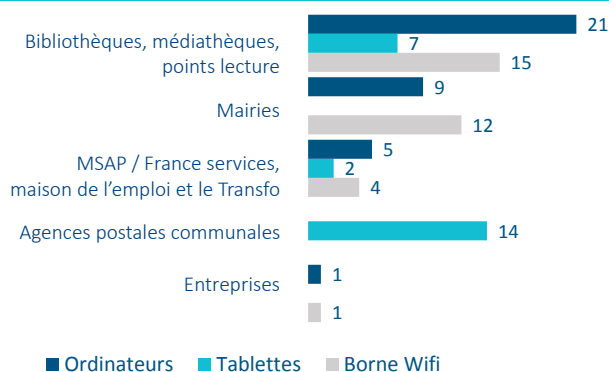
Observatoire de l'économie et des Territoires, d'après source : Enquête auprès des mairies, bibliothèques et points d'accès au numérique 2019-2020

# PRINCIPAL TYPE D'ÉQUIPEMENT PROPOSÉ : L'ORDINATEUR

La plupart des structures proposent d'accéder à Internet via la mise à disposition d'un ordinateur, hormis les agences postales qui disposent de tablettes numériques, et les mairies de Choue, Gombergean, Lancé et Tréhet<sup>1</sup> qui ne permettent l'accès que par l'intermédiaire d'une borne Wifi.

1. Commune de la Vallée-de-Ronsard.

## Points d'accès au numérique ouverts aux seniors



## UNE OFFRE DE SERVICE PARFOIS LIMITÉE AUX DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

À ces 54 points d'accès au numérique ouverts aux seniors s'ajoutent 4 structures qui réservent leur accès uniquement pour effectuer des démarches administratives : le Point d'accès numérique pour les démarches administratives (P@nda) de la mairie annexe des Rottes à Vendôme (5 ordinateurs exclusivement dédiés), le Centre social Territoires vendômois (2 ordinateurs réservés à un panel de services tels que ceux de la CAF, la CPAM, Pôle emploi, etc.), la mairie de Bonneveau (1 ordinateur), ainsi que la Sous-préfecture de Vendôme qui met également 1 ordinateur à disposition du public pour effectuer des démarches administratives<sup>1</sup>, mais sans proposer d'accompagnement.

1. Ce point numérique n'est pas pris en compte dans les cartes et les statistiques de cette enquête

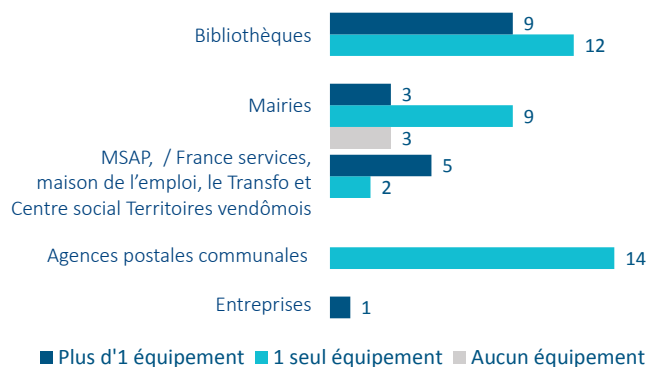
Cette restriction d'usage est probablement implicite dans d'autres structures, en fonction de la fréquentation plus ou moins importante du public, comme dans les MSAP qui peuvent accueillir un nombre important de personnes par semaine, ou en fonction du type d'équipement proposé pour se connecter à Internet comme les agences postales communales, qui, bien qu'elles proposent effectivement de se connecter à Internet sans restriction d'usage, ne mettent à disposition du public que des tablettes numériques ne permettant de consulter qu'un nombre prédéfini de sites liés à des services publics partenaires comme celui de la CAF, de l'Assurance maladie ou des impôts.

## UN ÉQUIPEMENT CONSIDÉRÉ COMME ÉTANT RELATIVEMENT ADAPTÉ À LA FRÉQUENTATION BIEN QUE 2/3 DES STRUCTURES N'AIENT QU'UN SEUL OUTIL

Dans près des 2/3 des cas, les structures ne disposent que d'un seul équipement. Néanmoins, la fréquentation du public se concentre dans les lieux les plus équipés.

Les bibliothèques sont les lieux les plus sollicités tant pour accéder aux outils et faire des activités d'inclusion numérique que pour réaliser des démarches administratives. Certaines mairies leur envoient parfois les usagers souhaitant avoir un accompagnement dans la mesure où la plupart du temps, ou plutôt dans un premier temps, apprentissage de l'informatique et réalisation des démarches administratives renvoient aux mêmes activités : comprendre l'idée d'arborescence de dossiers, rechercher un dossier, ouvrir un fichier, etc. De fait, les demandes des seniors les plus en difficulté avec l'outil numérique portent sur la création d'une boîte mail et la numérisation de documents quelle que soit leur finalité administrative ou « domestique ».

## Quantité d'équipements mis à la disposition du public pour se connecter à Internet



Par conséquent, la médiathèque de Mondoubleau reçoit mensuellement des demandes pour des démarches ciblées (démarches administratives, Internet et accès aux messageries), tout comme la bibliothèque de Droué « environ 10 personnes par mois souhaitant être aidées pour effectuer des démarches administratives », la médiathèque de Montoire-sur-le-Loir, celle de Fréteval « quelques personnes par semaine viennent faire des démarches administratives », ou le Point lecture de Sougé « quelques personnes par semaine : seniors, personnes en difficultés financières et/ou sociales. ».

Plus de la moitié des bibliothèques ne mettent qu'un seul ordinateur à la disposition du public.

La Bibliothèque du Parc Ronsard de Vendôme est bien fréquentée « 40 personnes par mois utilisent l'espace numérique ouvert au public », tout comme les Points multimédia de Selommes, Authon, Saint-Amand-Longpré qui se partagent 6 ordinateurs « fréquentation régulière, toutes les semaines ». A contrario, les seniors sont les principaux usagers de l'espace numérique de la bibliothèque de Pezou, mais on y compte toutefois « très peu » d'utilisateurs. S'agissant des **mairies**, **9 sur 14** ne disposent que d'un

**seul ordinateur accessible** au public et **3 autres** n'en ont **aucun**. Dans ces dernières, les secrétaires de mairie proposent uniquement de répondre ponctuellement aux sollicitations depuis leur propre poste de travail.

La plupart du temps, la **fréquentation du public** y est jugée comme étant **assez faible**, l'ordinateur n'étant que très peu utilisé, voire jamais, tout comme les bornes Wifi : « très peu utilisée » à Lancé, « 1 seule personne une fois en 20 ans » à la mairie de Gombergean. Rares sont les cas contraires : la mairie du Poislay qui rapporte une « fréquence régulière des seniors » ou celle de Busloup, qui compte 2 ordinateurs : « l'espace est fréquenté quasiment chaque semaine par des personnes de 50 ans et plus ».

Les **mairies** semblent **peu identifiées comme étant des lieux où l'on peut utiliser un ordinateur**. En outre, leurs plages horaires, parfois très restreintes, excluant souvent le samedi, peuvent freiner la fréquentation de leur point numérique (12 bibliothèques sur 21 ouvrent le samedi contre 3 des 14 mairies proposant un point numérique).

## DES CAPACITÉS D'ACCOMPAGNEMENT PLUTÔT FAIBLES

**Les possibilités d'accompagnement des seniors apparaissent relativement faibles et non homogènes dans le Vendômois, ce qui ne favorise guère l'inclusion numérique d'une partie d'entre eux.**

Un tiers des points d'accès au numérique ne propose en effet aucun accompagnement du public.

36 structures peuvent accompagner les utilisateurs, dont 31 pour les démarches administratives. **Mais 22 seulement se déclarent en capacité d'aider en cas de difficulté liée à l'usage de l'outil numérique.**

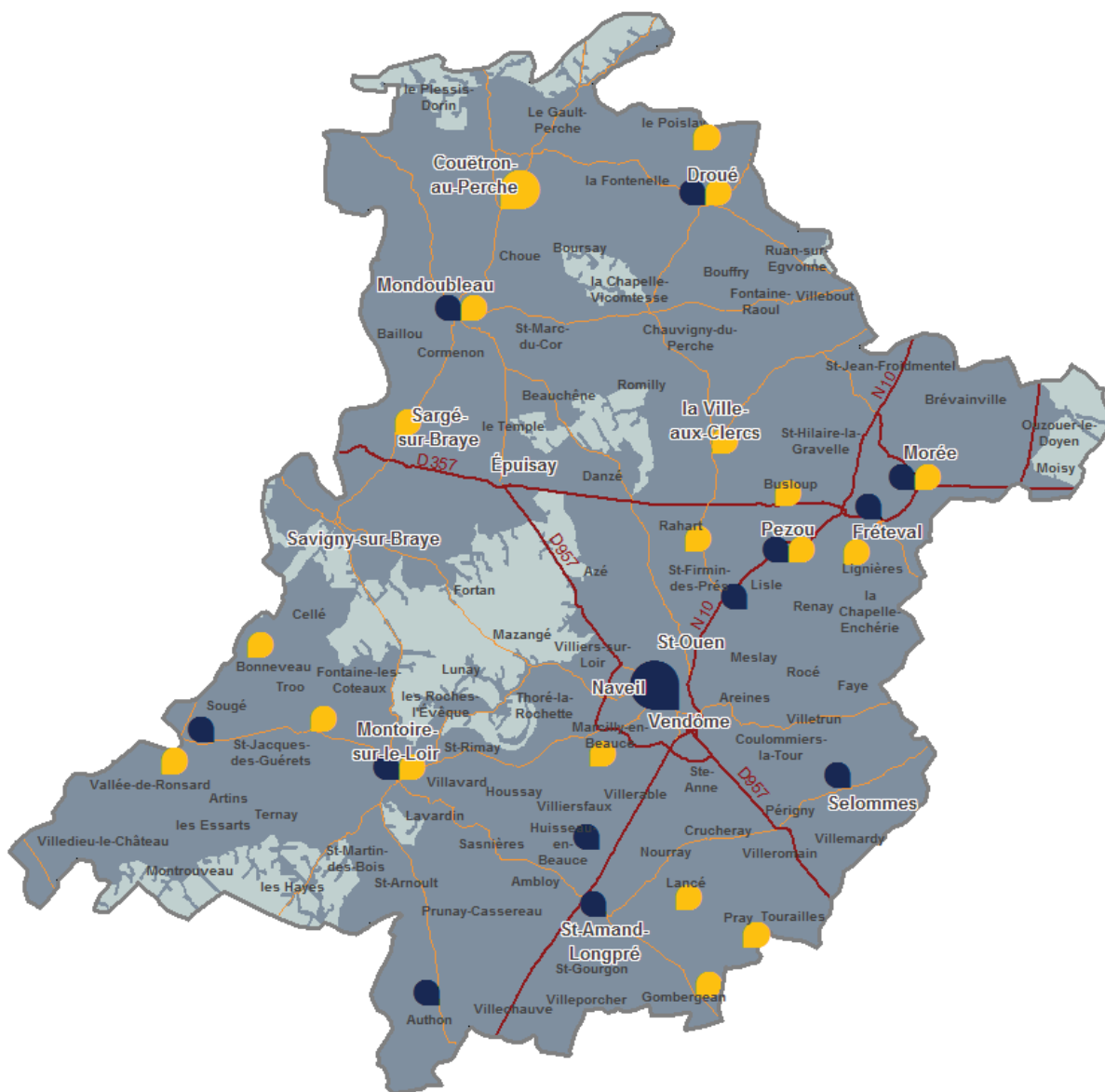
**Dans la quasi-totalité des cas (35), on ne compte qu'un seul accompagnateur par structure** ; il s'agit généralement d'une personne salariée (8 cas sur 10). La Maison de l'emploi de Montoire-sur-le-Loir et France service à Mondoubleau en ont deux.

Les **mairies** ayant répondu à l'enquête peuvent apporter un appui aux utilisateurs pour leurs démarches adminis-



tratives mais il faut souligner que l'**aide est très souvent limitée (dans 4 cas sur 5)** : opérée depuis le poste de travail du personnel communal, agents non formés par les opérateurs, etc. Une seule a indiqué réaliser également un accompagnement à l'utilisation des outils numériques.

L'aide à la prise en main des outils numériques est fréquente dans les établissements de la lecture publique (15 structures sur 21) qui soutiennent aussi parfois les usagers dans la réalisation de démarches (12 d'entre elles) ; la moitié propose les 2 types d'accompagnement. Dans 5 bibliothèques disposant d'un équipement, aucun accompagnement n'est proposé.

**Les ¾ des structures qui proposent un accompagnement à la prise en main des outils numériques sont des bibliothèques, médiathèques ou des Points lecture.**





Point d'accès au numérique avec présence d'au moins une personne...

-  ... pour accompagner les usagers dans la prise en main des outils numériques ou les aider dans leurs démarches administratives
-  ... pouvant apporter aux usagers uniquement une aide ponctuelle, le plus souvent dans leurs démarches administratives

Nombre de points d'accès numériques avec accompagnement sur le territoire de la commune

-  1
-  2
-  3

Temps d'accès en voiture au point numérique (avec accompagnement) le plus proche

-  moins de 10 min
-  de 10 à 20 min

Observatoire de l'économie et des Territoires, d'après source : Enquête auprès des mairies, bibliothèques et points d'accès au numérique 2019-2020

MÉTHODOLOGIE

Pour calculer les temps d'accès, les points numériques situés à l'extérieur de l'arrondissement de Vendôme ont également été pris en compte même s'ils n'apparaissent pas sur la carte : au sud la MSAP d'Herbault et la structure itinérante France service de Beauce Val de Loire à Oucques-la-Nouvelle, pour le département d'Eure-et-Loir, les MSAP / France service d'Arrou, Cloyes-sur-le-Loir et Authon-du-Perche, pour la Sarthe, la MSAP de Chartre-sur-le-Loir, et pour l'Indre-et-Loire la MSAP de Château-Renault.



# UN PERSONNEL PEU FORMÉ À L'ACCOMPAGNEMENT DU PUBLIC

Dans la grande majorité des cas, le personnel présent n'a pas été formé pour aider le public à prendre en main les outils informatiques.

Des « animateurs multimédia » ou des « médiateurs numériques » ayant reçu une formation spécifique ne sont présents que dans **9 structures** ; la moitié d'entre elles a davantage vocation à faciliter les démarches administratives : 3 maisons de services au public et le P@nda (mairie annexe des Rottes à Vendôme), auxquelles s'ajoutent 1 entreprise, le Transfo à Vendôme et les 3 bibliothèques animées par la même personne dans le cadre du Réseau multimédia de Territoires vendômois.

La présence d'animateurs formés au numérique est une obligation pour les maisons de services au public. La nouvelle labellisation « France service » impose quant à elle la présence permanente d'au moins deux agents polyvalents pour assurer cet accompagnement. Leur intervention porte sur la réalisation des démarches administratives : « création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs, aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne) »<sup>1</sup>.

1. Présentation des France services par le Ministère de la cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales : <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>. Site consulté le 13/03/2020.

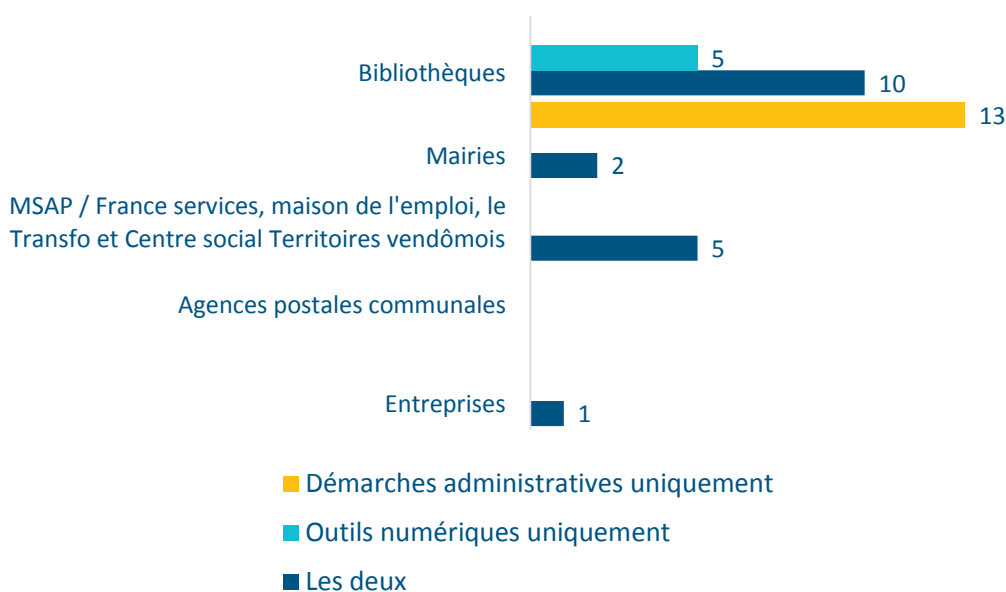
De même, le P@nda est animé par un « médiateur numérique » et compte 5 ordinateurs, mais comme son nom l'indique, il s'agit d'un Point d'accès numérique pour les démarches administratives.

## Les structures ressentent le manque de personnel formé à l'accompagnement sur les outils informatiques.

Ainsi par exemple, l'animateur de la médiathèque de Fréteval considère que les locaux sont « adaptés et bien dotés en équipement, mais nous manquons d'une personne qui puisse accompagner les usagers pour les démarches administratives et d'un professionnel pour enseigner les bases de l'informatique. Nous faisons face à une demande de plus en plus croissante depuis 3 ans. »

De son côté, la médiathèque de Saint-Ouen avait recruté un service civique pour mettre en place des ateliers numériques, « mais finalement cela n'a pas abouti car le jeune, pourtant apparemment doué avec son smartphone, n'était en fait pas assez compétent [pour accompagner dans la prise en main d'un ordinateur, d'Internet, etc.] »

## Types d'accompagnement proposés par les structures



# UNE OFFRE DE FORMATION RESTREINTE SUR LE TERRITOIRE

**82 % des 60 ans et plus résident à moins de 10 minutes en voiture d'une structure proposant un atelier d'initiation à l'informatique.** Environ 4 000 individus sont situés entre 10 et 20 minutes.

Pour autant, très peu de lieux cumulent un espace informatique ouvert au public, la présence d'un accompagnateur et l'organisation de formations. **Sur les 18 structures proposant des ateliers d'initiation aux outils informatiques, seules 9 ont également une salle informatique ouverte au public en dehors des horaires des activités de formation.**

Or la **probabilité de consolider des savoirs est d'autant plus importante** quand les activités d'initiation à l'informatique se déroulent **dans un lieu de sociabilité** accessible aussi en dehors des heures de formation, non seulement pour que les seniors puissent obtenir une aide ponctuelle mais aussi parce que, d'une manière générale, le fait de sortir de l'isolement favorise les capacités cognitives, ce qui facilite l'apprentissage, crée un sentiment de compétence, entraîne le plaisir d'en apprendre davantage, etc. A l'image peut-être de ce qui a été rapporté par la personne responsable de la bibliothèque de Droué : *« Il y a eu beaucoup de seniors à un moment, mais maintenant ils sont tous équipés et formés. Depuis, les seniors viennent*

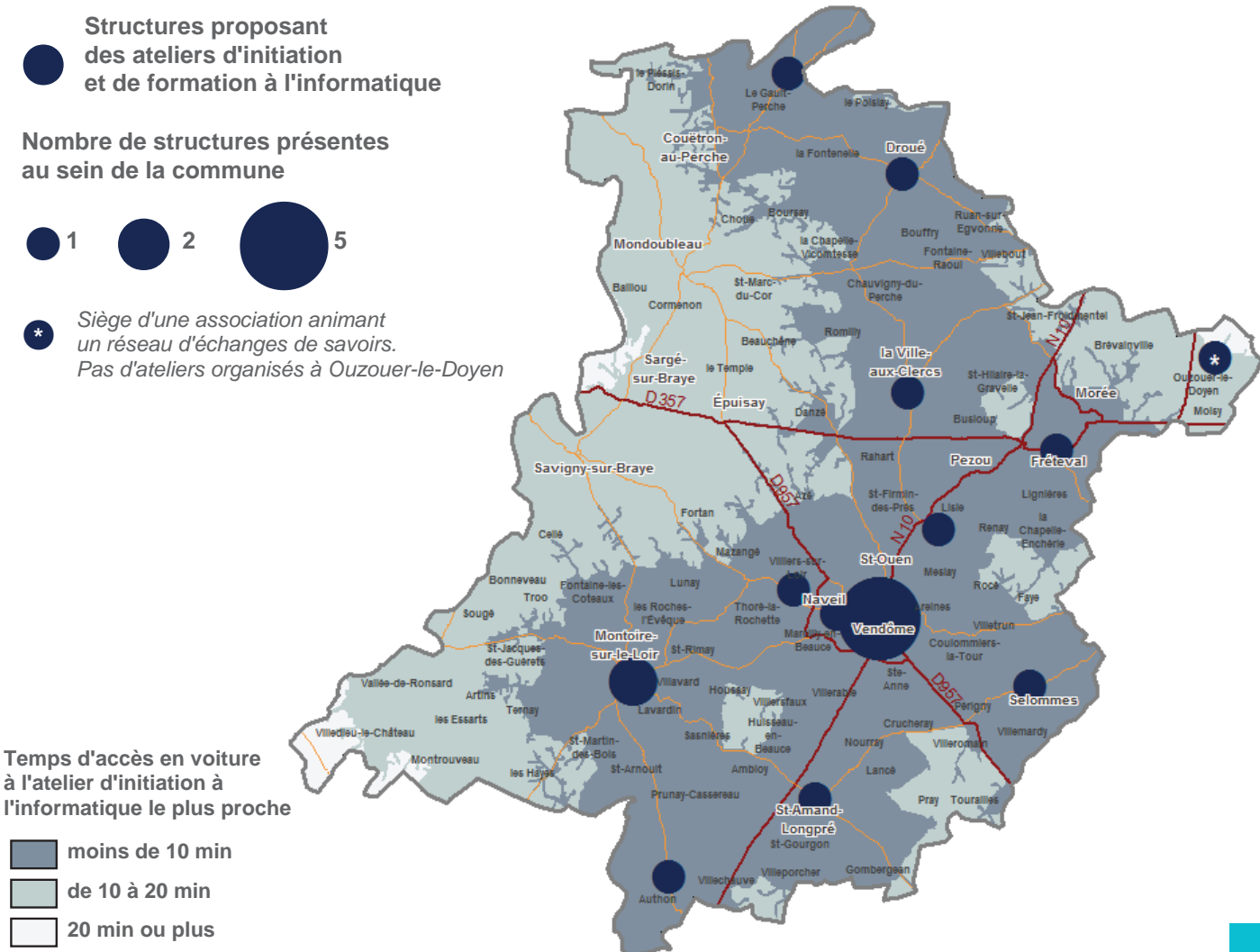
*de temps en temps demander à être dépannés ou rassurés dans telle ou telle manipulation. Cela ne prend que quelques minutes, puis ils repartent. »*

Les seniors peuvent accéder aux Visas pro numériques financés par la Région et ouverts à tous les habitants du Centre-Val de Loire. Ces formations, proposées sur le territoire par BGE ISMER, le CFPPA ou le Greta, visent cependant en priorité les demandeurs d'emploi et offrent un nombre limité de places aux autres publics.

A noter que 3 entreprises proposant des formations en informatique dans le Vendômois n'envisagent pas de développer d'offre pour les seniors car elles ont l'habitude de proposer des formations à destination des professionnels dont les tarifs sont incompatibles avec des particuliers (jusqu'à 450 Euros par jour).

En outre, parmi la vingtaine de responsables d'entreprise informatique interrogés ne faisant pas de formation actuellement, 3 se sont déclarés ouverts à l'idée de mettre en place des formations pour les seniors mais n'en dispensent pas en raison des problèmes juridiques ou financiers que cela pose (obtenir un agrément pour être formateur, équiper une salle informatique et la mettre aux normes pour accueillir du public).

## Ateliers d'initiation à l'informatique ouverts aux seniors et temps d'accès (en voiture) au lieu le plus proche



# DES CONTENUS DE FORMATION VARIÉS ET ADAPTABLES

Toutes les structures proposent **des contenus de formations variés et adaptables** en fonction des demandes du public : prise en main de l'outil (smartphone, ordinateur, appareil photo numérique), création de messagerie et rédaction de mails, navigation Internet, démarches administratives, connaissance de logiciels, traitement de texte et bureautique, retouches photo, recherches généalogiques, etc.).

11 proposent ces **formations à la demande** (sur rendez-vous), 7 organisent des **formations régulières** hebdomadaires<sup>1</sup> ou bihebdomadaires<sup>2</sup>, la plupart du temps conçues comme des animations aux thématiques variées toute l'année ou impliquant une progression sur plusieurs mois, le suivi personnalisé étant toujours possible pendant ces ateliers.

1. Gault informatique, Maison de l'emploi de Montoire-sur-le-Loir, Bibliothèque du Parc Ronsard, Centre social Territoires vendômois, Club informatique de Villiers-sur-Loir.  
2. Médiathèque du Perche et Haut-Vendômois, Naveil numérique.

## Les acteurs de l'inclusion numérique seniors : personnel présent et équipement des espaces numériques organisant des ateliers d'initiation

Lieux proposant des ateliers d'initiation à l'informatique		Organisation de leur espace d'accès à Internet	
Commune	Nom de la structure	Nombre d'animateurs	Quantité de matériel
Authon	Point multimédia	1	7
Droué	Bibliothèque intercommunale du Perche et Haut Vendômois	1	6
Fréteval	Médiathèque du Perche et Haut Vendômois	1	12
Montoire-sur-le-Loir	Maison de l'emploi, des métiers et de la formation	2	14
Saint-Amand-Longpré	Point lecture	1	6
Saint-Firmin-des-Prés	Bibliothèque municipale Marie Coutenceau	1	1
Selommes	Médiathèque de Selommes	1	6
Vendôme	Bibliothèque du Parc Ronsard	1	6
Vendôme	Centre social Territoires vendômois	0	2 dédiés aux démarches administratives
Vendôme	Difintel Micro (entreprise)	1	3
Ville-aux-Clercs (La)	Rémi Serreau (entreprise)	Pas d'espace ouvert en dehors des heures de formation	
Villiers-sur-Loir	Club informatique de Villiers-sur-Loir		
Gault-du-Perche (Le)	Gault informatique – Mairie du Gault-du-Perche		
Ouzouer-le-Doyen	Dos d'âne, l'association des objecteurs de croissance en Vendômois		
Montoire-sur-le-Loir	AXN informatique (entreprise)		
Naveil	Naveil numérique		
Vendôme	Accueil des villes françaises de Vendôme		
Vendôme	Association Votre Expérience Conjointe - AVEC		

### EXPLICATION DU TABLEAU

Ce tableau présente la liste des différentes structures organisant des ateliers d'initiation et de formation au numérique dans l'arrondissement de Vendôme. Les deux colonnes de droite présentent pour chaque structure le nombre d'animateurs chargés d'accompagner le public pendant les horaires d'ouverture de l'espace et la quantité de matériel mis à sa disposition.

# DES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION : MOBILISER L'EXPERTISE EXISTANTE ET S'APPUYER SUR LES INITIATIVES LOCALES

En général, comme le souligne une des personnes interrogées, « *les demandes de formation font suite à un achat de matériel ou à un dépannage informatique* »<sup>1</sup>. Or, les commerciaux en magasin ne sont pas toujours au courant de l'existence de formations à destination des seniors dans le Vendômois. Cette information pourrait utilement leur être communiquée afin qu'ils la rediffusent.

**Aucune association ni entreprise** implantée dans l'arrondissement de Vendôme **ne propose d'ateliers de réparation ou de recyclage des ordinateurs** (hors dépannage) alors même que les seniors constituent une population susceptible d'y être plus réceptive que les générations plus jeunes. Leur usage du numérique se cantonnant à des applications « basiques », les seniors sont moins soumis à l'obsolescence de leurs outils, contrairement aux utilisateurs de jeux vidéo ou de logiciels plus sophistiqués nécessitant une mise à jour plus fréquente et un matériel plus lourd. Des associations fréquentées par des « seniors bricoleurs » pourraient-elles proposer ce type d'ateliers ? En outre, les structures faiblement équipées pourraient-elles se tourner vers des ressourceries (comme l'association ADEPA à Blois) pour acquérir du matériel à bas coût (le prix d'un ordinateur portable y est généralement de moins de 200 euros) ?

Selon les résultats de l'enquête, aucune (autre) **association de seniors ou amicale du troisième âge** ne proposerait d'activités autour du numérique au sein du territoire. Il s'agit probablement ici d'un **axe de développement possible pour favoriser l'inclusion numérique des seniors**. Il pourrait sans doute aussi être intéressant pour certaines **structures culturelles** d'élargir leur public cible et de proposer des activités intergénérationnelles sans remettre en cause leur projet pédagogique. A noter, par exemple, que les Maisons des jeunes de Montoire-sur-le-Loir et de Savigny-sur-Braye ont indiqué ne pas exclure de faire évoluer les conditions d'accessibilité de leur matériel informatique qui reste pour le moment à destination des jeunes, mais aucune décision n'a été prise en ce sens au moment de la diffusion de cette étude.

Un autre axe de développement pourrait peut-être consister à associer les entreprises d'aide à la personne qui ne font pas de formation pour les seniors.

1. Entretien avec un responsable de l'Association Votre Expérience Conjointe – AVEC.

Quelques **initiatives locales ou régionales** méritent d'être évoquées. Ainsi, dans le cadre de leur formation, des élèves en Bac pro SAPAT (Services aux personnes et aux territoires) du **Lycée Sainte-Cécile de Montoire-sur-le-Loir** ont réalisé, depuis 2017, des actions de formation sur tablettes et smartphones auprès de personnes âgées dans différentes communes<sup>2</sup> et dans des EHPAD<sup>3</sup>. Si les premières réunissaient à chaque session 15 à 20 « jeunes seniors », les secondes n'ont pas toujours rencontré un grand succès en raison du grand âge du public auquel elles s'adressaient. « *La moyenne d'âge de nos résidents est de 85-95 ans, quand les papys boomers viendront en résidence, on développera cela* »<sup>4</sup>. Ces actions, financées par la Conférence des financeurs sur un appel à projet de 3 ans s'achèvent en avril 2020. En septembre 2020, les stagiaires du Bac Pro SAPAT devraient être amenés à réaliser de nouvelles actions dans les locaux du centre de formation de Montoire-sur-le-Loir (initiation sur PC).

Depuis 2018, un partenariat coopératif s'est conclu entre la CARSAT Centre Val-de-Loire et la SAS Solutions Vie Pratique pour mettre en place un « **Bus numérique** » spécialement aménagé à l'attention des seniors<sup>5</sup>. Equipé de 12 postes informatiques et de tablettes, il permet le déroulement d'ateliers collectifs gratuits de 3 heures en présence d'un formateur professionnel. Dans l'arrondissement de Vendôme, le Bus numérique a desservi les communes de Mondoubleau, Savigny-sur-Braye, Saint-Firmin-des-Prés, Saint-Ouen, Vendôme et Villeromain, le temps d'un ou plusieurs ateliers. Près de 200 personnes ont participé à des ateliers organisés en Loir-et-Cher. Les résultats des questionnaires de satisfaction sont très encourageants puisque 68 % des participants se sentent plus à l'aise avec Internet et 63 % avec la messagerie. Les seniors sont globalement très satisfaits de cette initiative « *à renouveler, avec une durée plus importante* » ou « *sur certains sujets précis (impôts, services en ligne...)* ». On note une appréhension forte face à la dématérialisation des démarches administratives et beaucoup de personnes perdues face aux différentes notions informatiques et aux offres proposées par les fournisseurs.

2. Epuisay, Mondoubleau, Montoire-sur-le-Loir, Naveil, Saint-Amand-Longpré, Saint-Firmin, Savigny-sur-Braye, Vendôme et Villiers-sur-Loir. Ces ateliers avaient pour thèmes : « Comment se connecter au réseau Wifi, comment gérer une boîte mail, comment accéder à ses photos ? ».

3. Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Les ateliers avaient pour thèmes : « Ateliers mémoire sur tablette, ateliers chansons sur tablettes »

4. Responsable de la maison de retraite Théopolis 41.

5. « Bus numérique. Année d'expérimentation. Bilan au 31 décembre 2018 » (présentation powerpoint)



# *Inclusion numérique des seniors du Vendômois*

## *Structures et perspectives*



Territoires vendômois - BP 20107 - 41106 VENDÔME Cedex  
Tél : 02 54 89 42 00 • [www.territoiresvendomois.fr](http://www.territoiresvendomois.fr) • E-mail : [courrier@territoiresvendomois.fr](mailto:courrier@territoiresvendomois.fr)

Observatoire de l'Économie et des Territoires - Porte B - 34 avenue Maunoury - 41000 BLOIS  
Tél : 02.54.42.39.72 • [www.pilote41.fr](http://www.pilote41.fr) • E-mail : [infos@observatoire41.com](mailto:infos@observatoire41.com)

