



Les seniors et les outils digitaux



Dans quelle mesure les seniors sont-ils préparés à l'utilisation du matériel informatique et des logiciels de visioconférence ? Sont-ils prêts à suivre des cours, des conférences ou des webinaires à distance ?

Marc LEGRAIN
sur une idée de Cathy VANDENDRIESSCHE
Groupe de recherche de l'UTAN
Novembre 2020

Le rédacteur du rapport remercie chaleureusement Pierre DEVOS, président de l'UTAN, et tous les membres du groupe de recherche de l'UTAN, Jean-Pierre DOPAGNE et Cathy VANDENDRIESSCHE, coprésidents, ainsi que Caroline THILL et Daniel PORTETELLE, membres, pour leurs conseils avisés lors de la rédaction du questionnaire et de leur relecture du rapport final.

Le mot du président de l'UTAN

Le thème de recherche choisi fin 2019 pour 2020 portait sur les difficultés que rencontrent les aînés dans l'usage de plus en plus répandu des outils numériques formatés essentiellement pour les adultes en activité professionnelle. La pandémie, survenue peu après, a accéléré l'entrée dans le numérique de toutes les générations, le passage obligé au virtuel.

Ce sont les talents d'enquêteurs/analystes des uns combinés à la créativité des autres qui ont permis la réalisation de cette analyse. Bien sûr, par la force des choses, elle ne touche que les membres de l'UTAN digitalisés. Ceux-ci constituent cependant une part significative du public de l'UTAN.

J'ai été positivement surpris par les réactions de la tranche d'âge située autour des 75 ans. Elles montrent, et c'est encourageant, une utilisation aisée des outils numériques par une forte majorité des femmes et hommes de celle-ci.

Vous voici invités à parcourir les réactions de 256 de nos membres aux questions qui leur étaient adressées. J'ose espérer que ce que vous allez découvrir vous encouragera à entrer de plein pied dans l'usage de ces outils qui ne remplace pas les contacts directs au sens fort mais offre un appui essentiel à nos rapports humains de manière générale et plus particulièrement en cette période de « distanciation ».

Pierre DEVOS
Président

Préface des coprésidents du groupe de recherche

Le hasard et la nécessité

Dans son célèbre essai auquel nous empruntons le titre de cette préface, Jacques Monod attribue à Démocrite l'affirmation selon laquelle « Tout ce qui existe dans l'univers est le fruit du hasard et de la nécessité. » Cela se vérifie-t-il à l'UTAN ?

Que les membres de l'UTAN soient bien équipés en informatique et en connexion Internet, une enquête précédente l'avait déjà établi. Celle-ci confirme que la plupart d'entre eux sont parfaitement à l'aise non seulement avec l'e-mail, désormais connu comme un vieux sou, mais aussi avec des applications telles que Skype ou Zoom.

Pour les plus aguerris, le confinement ne fut que le hasard qui leur permit d'utiliser intensément ces outils pour garder le contact avec l'UTAN et suivre des cours à distance. Pour d'autres, moins expérimentés, il fut la nécessité d'aller vers un apprentissage plus approfondi des nouvelles technologies de communication.

Les résultats de cette enquête apportent la preuve, s'il en fallait encore une, que « senior » ne rime pas « hors ». Un senior n'est pas un « hors-de-la-modernité », un « hors-de-l'évolution ».

Un hasard de santé publique ayant placé l'UTAN devant la nécessité de modifier les formes de ses cours et activités, les perspectives de demain s'annoncent riches de diversité.

Jean-Pierre DOPAGNE et Cathy VANDENDRIESSCHE
Coprésidents du groupe de recherche

Avant-propos

Le groupe de recherche de l'UTAN a choisi en cette drôle d'année de s'intéresser au comportement des seniors face au confinement pour garder des contacts avec l'extérieur (famille, amis, conférences, cours...).

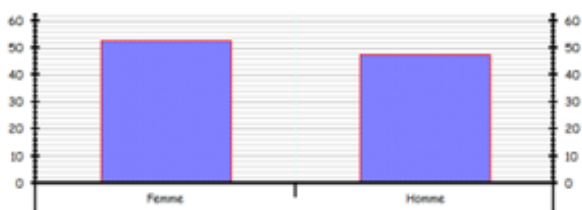
La pandémie liée au Covid-19 allait entraîner un arrêt des activités, et plus particulièrement des cours, et nous devons savoir si nos étudiants étaient prêts à suivre des cours en distanciel. D'autant plus que nous savons que nos étudiants, en plus du désir d'apprendre, tiennent beaucoup à cette possibilité de garder une vie sociale grâce aux formations en présentiel.

256 personnes digitalisées (essentiellement membres de l'UTAN) ont répondu à notre sondage pour nous permettre de comprendre comment ils avaient décidé de s'équiper.

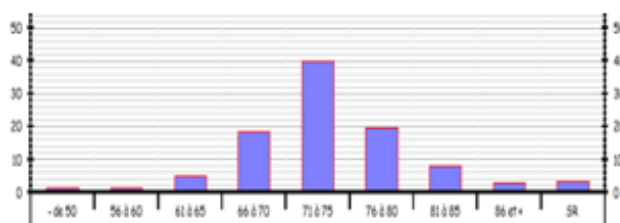
Le confinement nous a empêché d'interroger les membres qui n'utilisent pas les outils numériques et qui auraient pu nous expliquer comment ils conservent des relations avec leurs proches et leurs professeurs.

Leur profil :

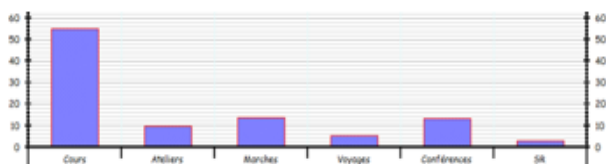
Selon le sexe	Nombres absolus	Pourcentage
Femme	135	52,7
Homme	121	47,3
Total	256	100,0



Selon l'âge	Nombres absolus	Pourcentage
Moins de 50 ans	3	1,2
56 à 60 ans	3	1,2
61 à 65 ans	13	5,1
66 à 70 ans	47	18,4
71 à 75 ans	102	39,8
76 à 80 ans	50	19,5
81 à 85 ans	21	8,2
86 ans et plus	8	3,1
SR	9	3,5
Total	256	100,0



Selon les activités suivies	Nombres absolus	Pourcentage
Cours	193	55,1
Ateliers	34	9,7
Marches	48	13,7
Voyages	19	5,4
Conférences	46	13,1
SR	10	2,9
Total	350	99,9



Lorsque l'on voit que le plus grand nombre de répondants est âgé de 66 à 80 ans, on peut écrire, comme Cilou De Bruyn dans Le Vif du 21 06 2020, « Ne dites plus seniors, mais 'silvernautes' ». On va le constater dès les réponses à notre première question, l'utilisation de leurs outils digitaux est largement quotidienne.

Les non-répondants au critère « Selon les activités suivies » expliquent qu'ils sont bénévoles à l'UTAN pour remplir des tâches administratives ou qu'ils sont professeurs ou encore qu'ils sont nouveaux membres et qu'ils vont commencer à suivre des cours.

Les résultats

Les universités des aînés fermées à cause du Covid, la tristesse de milliers de seniors: "J'y vais aussi pour garder une vie sociale."

Alexandre Braeckman ,

« C'est quoi, au juste, une vieille, un vieux ? Un grabataire, un idiot... ? Ou bien une vieille, un vieux, n'est-ce pas plutôt celle ou celui qui compte, additionne, divise et multiplie plus vite qu'un jeune, sans calculette bien sûr (...); un vieux qui a appris à domestiquer à la perfection les réseaux sociaux ; (...); un vieux qui retourne sur les bancs d'université ; un vieux qui rédige d'un jet, sans une seule faute, une lettre calligraphiée ; un vieux capable de réciter d'un trait un poème (...); (...) un vieux qui rend encore de précieux services à la collectivité en accomplissant bénévolement mille et une tâches pour le plus grand bonheur des associations caritatives, sportives ou culturelles ; un vieux qui dépense allègrement le fruit du travail de toute une vie en faisant tourner mieux que quiconque l'économie, le commerce, les voyages, le tourisme, les loisirs ; un vieux qui adore jouer les nounous en soulageant les parents dans la garde de leurs rejetons. »

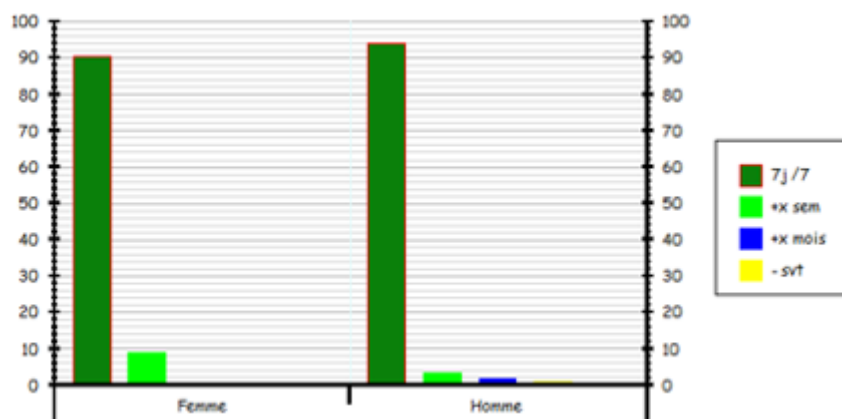
(Wordpresse.com, 20 mai 2020)

Nous allons démontrer que nombreux sont les seniors qui ont appris à domestiquer les outils digitaux et qui, pour la plupart, les utilisent tous les jours.

Lors de la lecture des tableaux, soyez attentif au nombre de répondants de chaque catégorie constituant les critères de sexe, d'âge et d'activité. Par exemple, les moins de 50 ans sont 3 et les 51 à 60 ans également. Inutile donc de tirer des conclusions pour ces catégories de personnes.

Q.1 Utilisez-vous régulièrement du matériel informatique (ordinateur, portable, tablette, smartphone) ?

1. Tous les jours
2. Plusieurs fois par semaine
3. Plusieurs fois par mois
4. Moins souvent



C.1 Selon le genre

% Horizontal	Répondants	7j/7	+x semaine	+x mois	- souvent	Totaux
Femme	135	90,4	8,9	0,7	0,0	100,0
Homme	121	94,2	3,3	1,7	0,8	100,0
Totaux	256	92,2	6,3	1,2	0,4	100,0

C.2 Selon l'âge

% Horizontal	Répondants	7j/7	+x semaine	+x mois	- souvent	Totaux
- de 50	3	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
51 à 60	3	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
61 à 65	13	92,3	7,7	0,0	0,0	100,0
66 à 70	47	89,4	8,5	0,0	2,1	100,0
71 à 75	102	94,1	3,9	2,0	0,0	100,0
76 à 80	50	88,0	10,0	2,0	0,0	100,0
81 à 85	21	95,2	4,8	0,0	0,0	100,0
86 et +	8	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
SR	9	88,9	11,1	0,0	0,0	100,0
Totaux	256	92,2	6,3	1,2	0,4	100,0

- Q.1 Utilisez-vous régulièrement du matériel informatique (ordinateur, portable, tablette, smartphone) ?
 C.3 Selon l'activité suivie

% Horizontal	Répondants	7j /7	+x semaine	+x mois	- souvent	Totaux
Cours	193	93,3	5,7	0,5	0,5	100,0
Ateliers	34	91,2	5,9	2,9	0,0	100,0
Marches	48	89,6	8,3	2,1	0,0	100,0
Voyages	19	89,5	10,5	0,0	0,0	100,0
Conférences	46	89,1	6,5	4,3	0,0	100,0
SR	10	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Totaux	350	92,0	6,3	1,4	0,3	100,0

Quel que soit le critère de genre, d'âge ou de participation aux activités, nos répondants utilisent activement leurs outils digitaux et ils sont bien équipés.

Un de nos sondages précédents¹ montrait le taux d'équipement de nos membres.

Disposez-vous des éléments suivants ?

% Horizontal	OUI	NON
Un ordinateur fixe	67,6	32,4
Un ordinateur portable	71,8	28,2
Une tablette	49,3	50,7
Une connexion Internet	99,2	0,8
Une adresse mail	99,2	0,8

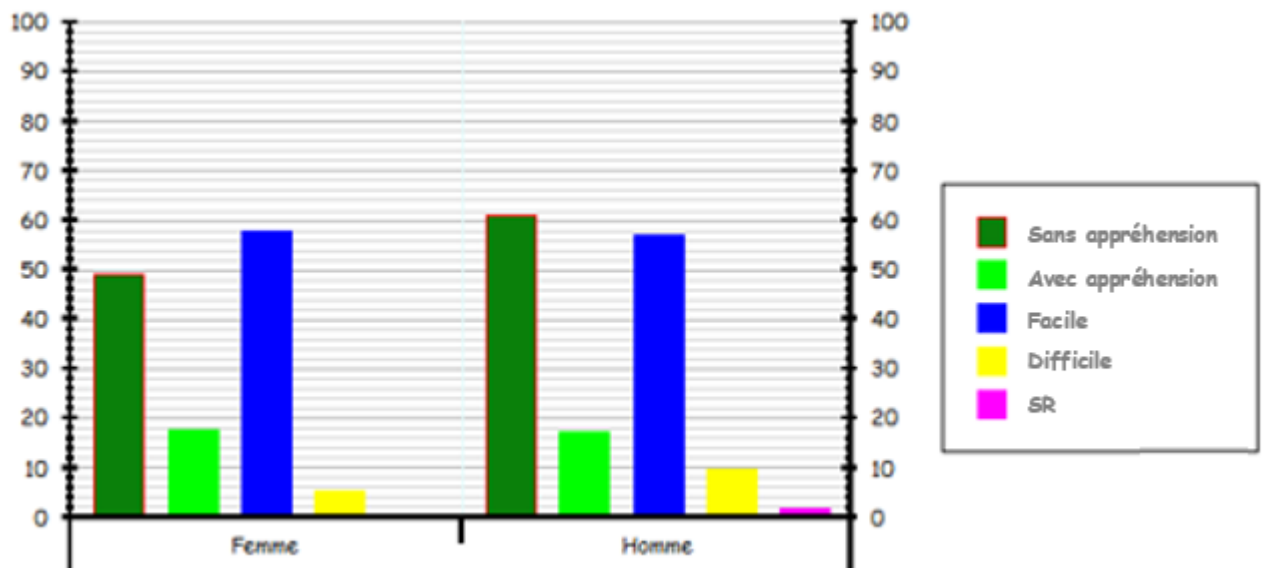
Oui, nos seniors sont équipés en matériel informatique. Cela pourrait être lié à la technique de collecte des réponses par Internet, mais les professeurs consultés nous ont indiqué également un bon équipement informatique de leurs étudiants.

Une analyse plus fine nous permet d'indiquer que 63 % des étudiants de l'UTAN et propriétaires d'un ordinateur fixe disposent également d'un ordinateur portable OU que 59 % des propriétaires d'un ordinateur portable disposent également d'un ordinateur fixe. Oui, nos seniors sont bien équipés.

¹ La pédagogie à l'usage des aînés, 105 p., 2015

Q.2 Avec quels sentiments utilisez-vous votre matériel informatique ? (2 réponses souhaitées)

1. Sans appréhension
2. Avec appréhension
3. Avec facilité
4. Avec difficulté



Il faut noter que nous souhaitons deux réponses à cette question, l'une pour l'appréhension et l'autre pour la difficulté, et une vingtaine de répondants seulement n'ont donné qu'une réponse.

C.1 Selon le genre

% H	Répondants	Sans appréhension	Avec appréhension	Total		Avec facilité	Avec difficulté	Total
Selon le genre								
Femme	175	73.33	26.67	100.00		91.76	8.24	100.00
Homme	176	77.89	22.11	100.00		85.19	14.81	100.00
Total	351	75.68	24.32	100.00		88.25	11.45	100.00

76 % des utilisateurs jouent de ces outils sans appréhension et à peine 11 % ont des difficultés.

Il est à noter que ce n'est pas parce qu'on appréhende d'utiliser le matériel informatique que l'on éprouve des difficultés lors de son utilisation.

C.2 Selon l'âge

% H	Répondants	Sans appréhension	Avec appréhension	Total		Avec facilité	Avec difficulté	Total
Selon l'âge								
Moins de 50	4	0.00	100.00	100.00		66.67	33.33	100.00
51 à 60	4	100.00	0.00	100.00		100.00	0.00	100.00
61 à 65	17	54.55	45.45	100.00		100.00	0.00	100.00
66 à 70	67	80.00	20.00	100.00		93.75	6.25	100.00
71 à 75	141	78.08	21.92	100.00		88.24	11.76	100.00
76 à 80	70	69.44	30.56	100.00		88.24	11.76	100.00
81 à 85	30	83.33	16.67	100.00		66.67	33.33	100.00
86 et plus	8	100.00	0.00	100.00		100.00	0.00	100.00
Total	341	76.11	23.89	100.00		88.20	11.80	100.00

76 % de nos répondants utilisent leur matériel informatique sans appréhension et 88 % le font avec facilité. Cela révèle une bonne connaissance de ces outils.

Nos membres les plus âgés sont très à l'aise lors de l'utilisation de leurs outils.

Q.2 Avec quels sentiments utilisez-vous votre matériel informatique ? (2 réponses souhaitées)

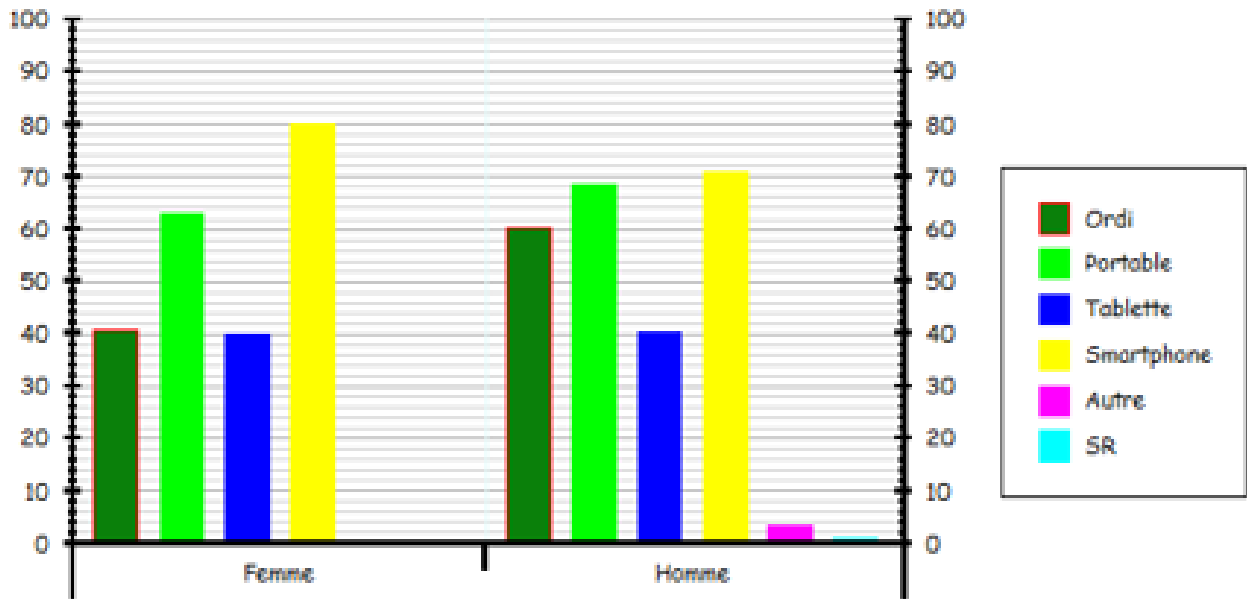
C.3 Selon l'activité suivie

% H	Répondants	Sans appréhension	Avec appréhension	Total		Avec facilité	Avec difficulté	Total
Selon l'activité								
Cours	272	80.42	19.58	100.00		88.37	11.63	100.00
Ateliers	47	82.14	17.86	100.00		78.95	21.05	100.00
Marches	72	63.16	36.84	100.00		73.53	26.47	100.00
Voyages	29	81.25	18.75	100.00		100.00	0.00	100.00
Conférences	65	57.14	42.86	100.00		76.67	23.33	100.00
Total	485	75.00	25.00	100.00		84.44	15.56	100.00

Cours, ateliers et voyages sont les activités pour lesquelles l'utilisation des outils informatiques se fait le plus sans appréhension et avec peu de difficulté.

Q.3 Quels matériels utilisez-vous le plus souvent ? (Plusieurs réponses possibles)

1. Ordinateur
2. PC portable
3. Tablette
4. Smartphone
5. Autre matériel
6. Sans réponse



C.1 Selon le genre

% Horizontal	Répondants	Ordinateur	Portable	Tablette	Smartphone	Autre réponse	SR	Totaux
Femme	135	40,7	63,0	40,0	80,0	0,7	0,0	224,4
Homme	121	60,3	68,6	40,5	71,1	3,3	0,8	244,6
Totaux	256	50,0	65,6	40,2	75,8	2,0	0,4	234,0

Sans surprise, ce sont le smartphone et l'ordinateur portable qui sont les plus utilisés, mais l'ordinateur fixe représente encore un taux de pénétration de 50 % et la tablette dispose d'un bon taux de 40 %.

C.2 Selon l'âge

% Horizontal	Répondants	Ordinateur	Portable	Tablette	Smartphone	Autre réponse	SR	Totaux
- de 50	3	66,7	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	200,0
51 à 60	3	100,0	33,3	33,3	66,7	33,3	0,0	266,7
61 à 65	13	53,8	69,2	46,2	92,3	7,7	0,0	269,2
66 à 70	47	46,8	66,0	46,8	80,9	0,0	0,0	240,4
71 à 75	102	43,1	74,5	48,0	85,3	2,0	0,0	252,9
76 à 80	50	52,0	66,0	24,0	62,0	2,0	2,0	208,0
81 à 85	21	66,7	33,3	28,6	66,7	0,0	0,0	195,2
86 et +	8	62,5	50,0	37,5	50,0	0,0	0,0	200,0
SR	9	55,6	55,6	33,3	55,6	0,0	0,0	200,0
Totaux	256	50,0	65,6	40,2	75,8	2,0	0,4	234,0

Plus on prend de l'âge, moins on utilise smartphone et portable, mais le taux d'utilisation d'outils numériques reste remarquable dans chaque tranche d'âge.

Q.3 Quels matériels utilisez-vous le plus souvent ? (Plusieurs réponses possibles)

C.3 Selon l'activité suivie

% Horizontal	Répondants	Ordinateur	Portable	Tablette	Smartphone	Autre réponse	SR	Totaux
Cours	193	50,3	65,8	40,9	75,6	1,0	0,5	234,2
Ateliers	34	55,9	55,9	35,3	73,5	0,0	0,0	220,6
Marches	48	50,0	60,4	33,3	81,3	0,0	0,0	225,0
Voyages	19	42,1	78,9	57,9	78,9	0,0	0,0	257,9
Conférences	46	47,8	65,2	41,3	78,3	2,2	0,0	234,8
SR	10	60,0	80,0	50,0	80,0	0,0	0,0	270,0
Totaux	350	50,3	65,1	40,6	76,9	0,9	0,3	234,0

Ici encore smartphone et ordinateur portable sont les vedettes.

Il y a eu très peu d'autres réponses, les voici :

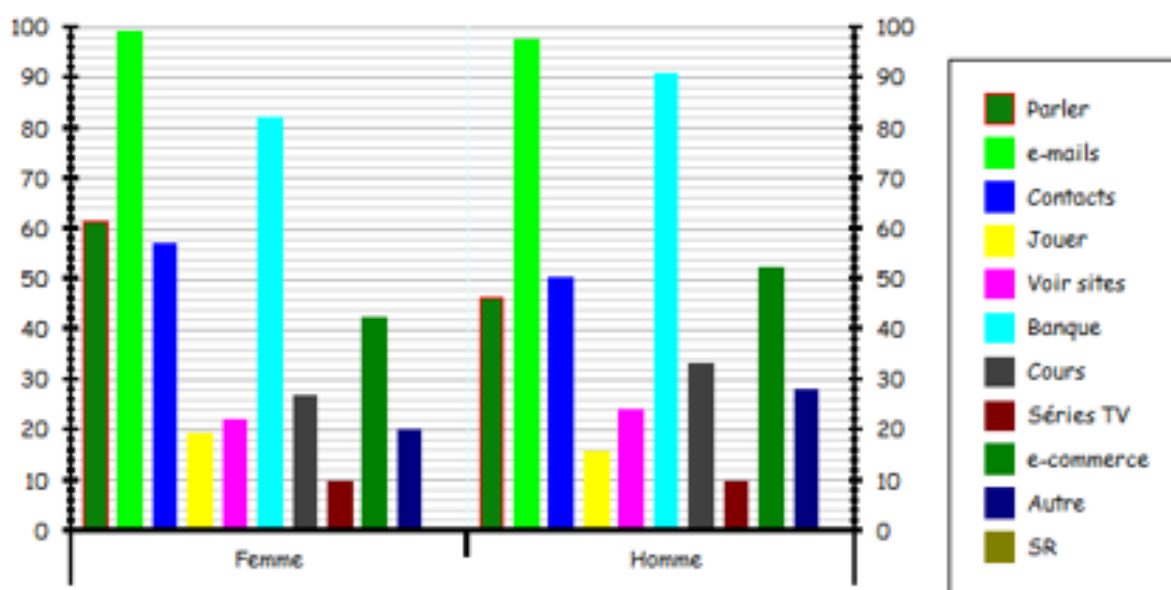
Smart TV
Chromecast

Imprimante
Scanner

GPS vélo

Q.4 Pour quels usages utilisez-vous ce matériel informatique ? (Plusieurs réponses possibles)

1. Parler, bavarder, converser
2. Envoyer et recevoir des e-mails
3. Être en contact visuel avec d'autres
4. Jouer sur Internet
5. Visiter des musées, etc.
6. Faire des opérations bancaires
7. Suivre des cours
8. Regarder des séries TV
9. Acheter sur Internet
10. Autre usage
11. Sans réponse



Les seniors montrent un classement par type d'intérêt

1 ^{er} groupe	%	2 ^{ème} groupe	%	3 ^{ème} groupe	%
Envoyer et recevoir des e-mails	98.4	Parler, bavarder, converser	54.3	Suivre des cours	29.7
Faire des opérations bancaires	86.3	Être en contact visuel avec d'autres	53.9	Visiter des sites	23.0
		Acheter sur Internet	46.9	Jouer sur Internet	17.6

Et une série d'autres réponses (23.8 %) comme, par exemple, la recherche d'informations et la gestion de leurs photos et vidéos.

C.1 Selon le genre

% Horizontal	Répondants	Parler	e-mails	Contacts	Jouer	Voir sites	Banque	Cours	Séries TV	e-commerce	Autre réponse	Totaux
Femme	135	61,5	99,3	57,0	19,3	22,2	82,2	26,7	9,6	42,2	20,0	440,0
Homme	121	46,3	97,5	50,4	15,7	24,0	90,9	33,1	9,9	52,1	28,1	447,9
Totaux	256	54,3	98,4	53,9	17,6	23,0	86,3	29,7	9,8	46,9	23,8	443,8

Les femmes ont plus besoin de parler à d'autres et d'avoir plus de contacts alors que les hommes utilisent plus les outils digitaux pour leurs achats sur Internet et le suivi de cours.

C.2 Selon l'âge

% H	Rép.	Parler	e-mails	Contacts	Jouer	Voir sites	Banque	Cours	Séries TV	e-commerce	Autre	Totaux
- de 50	3	66,7	100,0	66,7	33,3	33,3	100,0	66,7	33,3	33,3	33,3	566,7
51 à 60	3	66,7	100,0	66,7	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	66,7	33,3	400,0
61 à 65	13	76,9	100,0	76,9	23,1	7,7	84,6	15,4	7,7	38,5	7,7	438,5
66 à 70	47	46,8	97,9	53,2	19,1	23,4	87,2	42,6	10,6	46,8	25,5	453,2
71 à 75	102	61,8	99,0	56,9	20,6	27,5	84,3	37,3	13,7	60,8	16,7	478,4
76 à 80	50	42,0	98,0	48,0	16,0	30,0	90,0	26,0	4,0	44,0	32,0	430,0
81 à 85	21	52,4	95,2	42,9	4,8	0,0	90,5	4,8	0,0	14,3	33,3	338,1
86 et +	8	37,5	100,0	62,5	12,5	25,0	75,0	0,0	12,5	0,0	62,5	387,5
SR	9	55,6	100,0	33,3	11,1	11,1	88,9	0,0	11,1	33,3	11,1	355,6
Totaux	256	54,3	98,4	53,9	17,6	23,0	86,3	29,7	9,8	46,9	23,8	443,8

Nos seniors, âgés de 66 ans et plus, attachent moins d'importance au bavardage et aux contacts que les autres classes d'âge. Ils ne résident sans doute pas dans des maisons de repos ou ils utilisent leurs lignes téléphoniques fixes pour ce type de relations. Et, bien sûr, l'e-commerce ne les concerne pas.

C.3 Selon l'activité suivie

% H	Répondants	Parler	e-mails	Contacts	Jouer	Voir site	Banque	Cours	Séries TV	e-com	Autre	Totaux
Cours	193	54,9	97,9	51,8	18,7	24,9	86,5	33,2	10,4	48,7	23,3	450,3
Ateliers	34	58,8	97,1	44,1	29,4	8,8	73,5	20,6	8,8	44,1	17,6	402,9
Marches	48	64,6	95,8	54,2	8,3	18,8	79,2	18,8	10,4	35,4	25,0	410,4
Voyages	19	63,2	100,0	57,9	26,3	47,4	89,5	31,6	15,8	52,6	36,8	521,1
Conférences	46	54,3	97,8	45,7	15,2	28,3	84,8	10,9	10,9	39,1	21,7	408,7
SR	10	40,0	100,0	70,0	10,0	20,0	90,0	40,0	20,0	50,0	20,0	460,0
Totaux	350	56,6	97,7	51,4	18,0	24,0	84,3	27,1	10,9	45,4	23,4	438,9

Nos étudiants sont logiquement les plus nombreux à signaler qu'ils suivent des cours ou participent à des réunions à distance, les participants aux ateliers sont les moins nombreux à visiter des sites, les marcheurs préfèrent leurs balades aux jeux proposés par Internet et nos « touristes » sont les plus nombreux à visiter des sites pour préparer leurs voyages.

Et voici les « autres réponses »

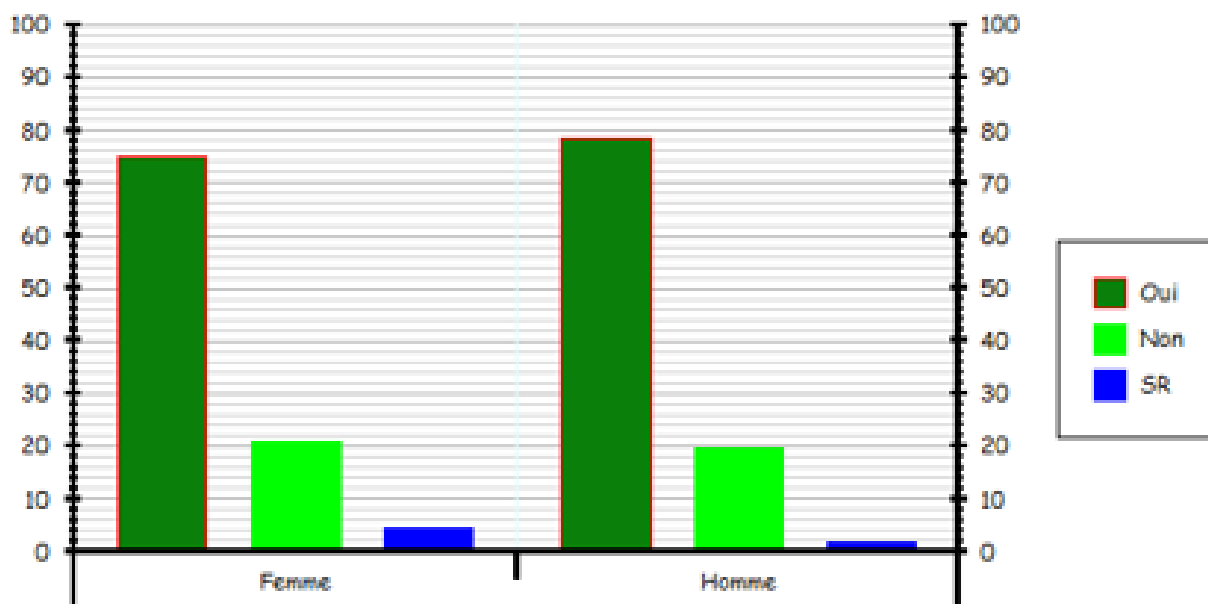
<i>Lire la presse</i>	<i>5 fois</i>	<i>Pour le travail</i>	<i>9 fois</i>
<i>Conférences</i>	<i>2 fois</i>	<i>Mots croisés</i>	
<i>Chercher des infos</i>	<i>20 fois</i>	<i>Archivage</i>	<i>2 fois</i>
<i>Gérer le volontariat</i>		<i>Gps portable à partir du smartphone</i>	
<i>Synthèses de cours</i>	<i>3 fois</i>	<i>Téléchargement</i>	
<i>Voyages</i>		<i>Webinaires</i>	
<i>Musique</i>	<i>3 fois</i>	<i>Plateformes d'investissement</i>	
<i>Photos</i>	<i>13 fois</i>		

Q.5 Etes-vous prêt(e) à apprendre à utiliser une application pour suivre des cours, communiquer avec famille, amis ou entre membres de l'UTAN (ou d'un autre groupe) ?

1. Oui

2. Non

3. Sans réponse



Avec 76 % des répondants qui se déclarent prêts à apprendre à utiliser une application de communication pour suivre des cours, communiquer avec famille, amis ou entre membres de l'UTAN, il est temps que nos professeurs qui le souhaitent reçoivent une formation à des outils faciles à utiliser.

<https://www.agerix.fr/blog/les-outils/les-12-meilleurs-outils-de-conference-web-et-de-reunion-en-ligne-en-2020>

Zoom est bien entendu repris sur cette liste. 😊

C.1 Selon le genre

% Horizontal	Répondants	Oui	Non	SR	Totaux
Femme	135	74,8	20,7	4,4	100,0
Homme	121	78,5	19,8	1,7	100,0
Totaux	256	76,6	20,3	3,1	100,0

C.2 Selon l'âge

% Horizontal	Répondants	Oui	Non	SR	Totaux
- de 50	3	66,7	33,3	0,0	100,0
56 à 60	3	66,7	33,3	0,0	100,0
61 à 65	13	76,9	0,0	23,1	100,0
66 à 70	47	87,2	8,5	4,3	100,0
71 à 75	102	76,5	21,6	2,0	100,0
76 à 80	50	72,0	28,0	0,0	100,0
81 à 85	21	66,7	33,3	0,0	100,0
86 et +	8	50,0	37,5	12,5	100,0
SR	9	100,0	0,0	0,0	100,0
Totaux	256	76,6	20,3	3,1	100,0

La grande majorité de nos membres équipés sont prêts à suivre les cours à distance « si nécessaire ».

C.3 Selon l'activité suivie

% Horizontal	Répondants	Oui	Non	SR	Totaux
Cours	193	79,8	18,1	2,1	100,0
Ateliers	34	82,4	11,8	5,9	100,0
Marches	48	72,9	25,0	2,1	100,0
Voyages	19	73,7	26,3	0,0	100,0
Conférences	46	65,2	26,1	8,7	100,0
SR	10	80,0	20,0	0,0	100,0
Totaux	350	76,9	20,0	3,1	100,0

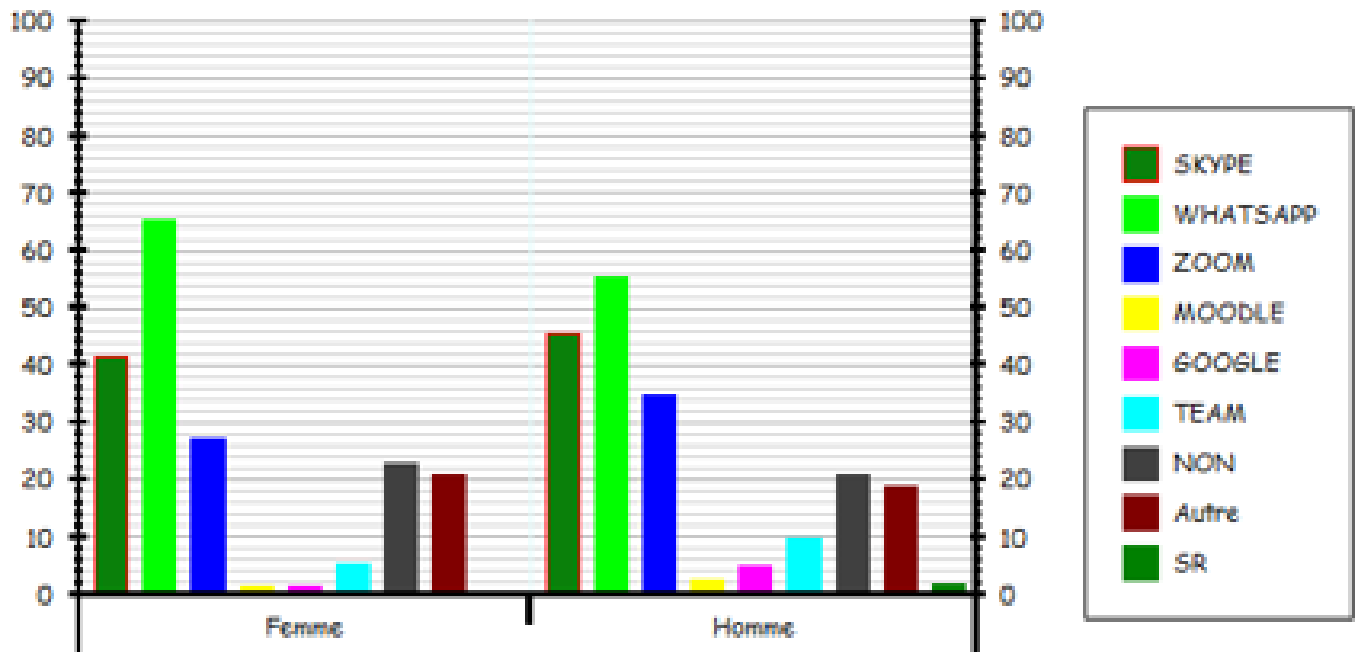
Dans ce tableau, ce sont les membres qui suivent les formations en présentiel qui sont les plus nombreux à se déclarer prêts à vivre « une nouvelle aventure » !

Ici encore très peu d'autres réponses formulées sur les questionnaires.

Oui, après petite formation (cité 2 fois)

Q.6 Utilisez-vous déjà une application pour participer à des rencontres, réunions ou suivre une formation ? (Plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|-------------|--------------------|--------------------------|
| 1. SKYPE | 4. MOODLE | 7. NON |
| 2. WHATSAPP | 5. GOOGLE HANGOUTS | 8. Une autre application |
| 3. ZOOM | 6. TEAM | 9. Sans réponse |



Le top 3 des applications est clairement WHATSAPP, SKYPE et ZOOM, mais il ne faudrait pas oublier MESSENGER qui a été cité 24 fois dans les autres réponses (que vous trouverez en fin de l'analyse de la question 6).

C.1 Selon le genre

% H	Répondants	SKYPE	WHATSAPP	ZOOM	MOODLE	GOOGLE	TEAM	NON	Autre	SR	Totaux
Femme	135	41,5	65,2	27,4	1,5	1,5	5,2	23,0	20,7	0,0	185,9
Homme	121	45,5	55,4	34,7	2,5	5,0	9,9	20,7	19,0	1,7	194,2
Totaux	256	43,4	60,5	30,9	2,0	3,1	7,4	21,9	19,9	0,8	189,8

Ce tableau confirme les commentaires rédigés en dessous du graphe.

C.2 Selon l'âge

% Horizontal	Répondants	SKYPE	WHATSAPP	ZOOM	MOODLE	GOOGLE	TEAM	NON	Autre	SR	Totaux
- de 50	3	33,3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	200,0
56 à 60	3	66,7	100,0	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	266,7
61 à 65	13	46,2	76,9	38,5	0,0	0,0	7,7	15,4	7,7	0,0	192,3
66 à 70	47	46,8	68,1	29,8	4,3	2,1	12,8	21,3	21,3	2,1	208,5
71 à 75	102	49,0	69,6	35,3	1,0	4,9	8,8	16,7	21,6	1,0	207,8
76 à 80	50	38,0	44,0	32,0	0,0	2,0	2,0	20,0	20,0	0,0	158,0
81 à 85	21	19,0	23,8	9,5	4,8	0,0	9,5	52,4	19,0	0,0	138,1
86 et +	8	37,5	50,0	25,0	0,0	12,5	0,0	25,0	25,0	0,0	175,0
SR	9	44,4	66,7	11,1	0,0	0,0	0,0	33,3	11,1	0,0	166,7
Totaux	256	43,4	60,5	30,9	2,0	3,1	7,4	21,9	19,9	0,8	189,8

Ce tableau confirme également les commentaires rédigés en dessous du graphe.

C.3 Selon l'activité suivie

% H	Répondants	SKYPE	WHATSAPP	ZOOM	MOODLE	GOOGLE	TEAM	NON	Autre	SR	Totaux
Cours	193	45,1	61,1	34,2	1,6	3,6	7,8	21,2	18,7	0,5	193,8
Ateliers	34	41,2	67,6	23,5	5,9	0,0	8,8	20,6	5,9	0,0	173,5
Marches	48	45,8	70,8	39,6	4,2	4,2	8,3	16,7	16,7	0,0	206,3
Voyages	19	47,4	63,2	31,6	5,3	0,0	15,8	15,8	31,6	0,0	210,5
Conférences	46	43,5	50,0	26,1	0,0	6,5	10,9	28,3	28,3	0,0	193,5
SR	10	30,0	50,0	40,0	0,0	0,0	20,0	10,0	30,0	0,0	180,0
Totaux	350	44,3	61,4	32,9	2,3	3,4	9,1	20,9	19,4	0,3	194,0

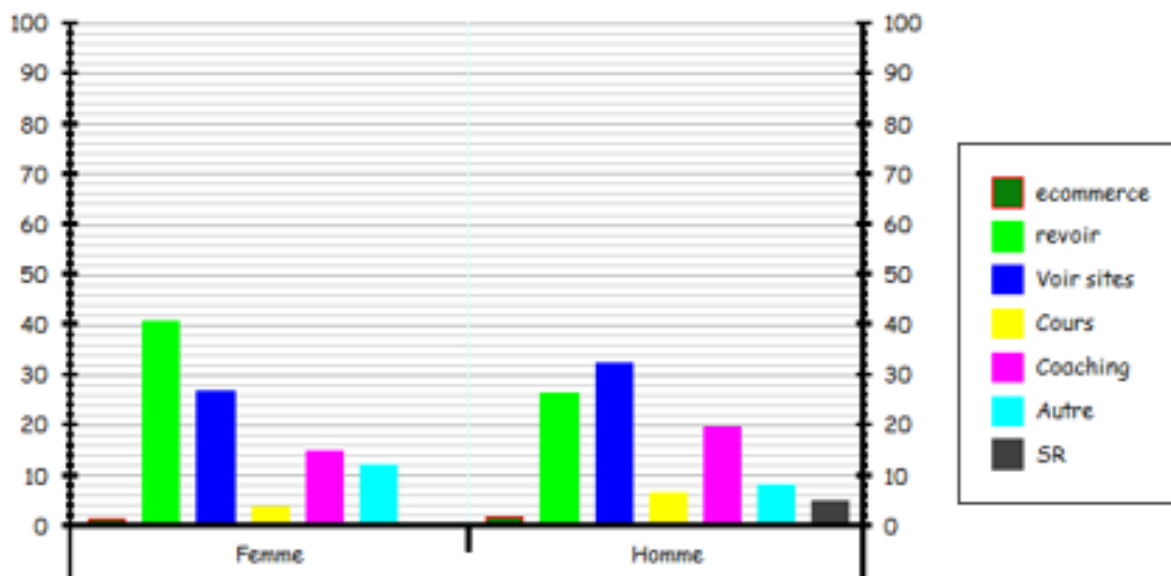
Notre connaissance du « marché de la formation à distance » nous permet de signaler que, sur ce top 3 (voire 4 si on ajoute MESSENGER) des réponses, l'application la plus utilisée aujourd'hui en Belgique pour l'organisation de réunion ou de formation à distance est ZOOM.

Et voici les autres réponses

TEAMS		FACEBOOK	(cité 3 fois)
MESSENGER	(cité 24 fois)	GOOGLE	
FLASH PLAYER		MEET	
JITSI.COM II		EDGE	
CLAROLINE		INSTAGRAM	
DROPBOX		DOODLE	
France Culture et RTBF Audio		CHROME	
FACE TIME		SAFARI	
JITSI MEET	(cité 2 fois)	FACETIME	

Q.7 Quel a été le premier élément déclencheur qui vous a amené avant ou pendant le confinement à utiliser des outils digitaux ? (Une seule réponse possible)

1. Commander mes courses alimentaires à distance
2. Revoir mes enfants, petits-enfants et ami(e)s
3. Visiter des sites sur Internet
4. Suivre des cours à distance
5. Être coaché(e) à distance
6. Autre réponse
7. Sans réponse



Voici une question très intéressante qui nous permet de constater que les seniors ont d'abord adhéré aux applications de communication telles que WHATSAPP, SKYPE et ZOOM pour renouer le contact avec leurs enfants, petits-enfants et ami(e)s, pour visiter des sites et, comme on l'a souligné à la question 4, y effectuer parfois des achats. Sans oublier les réunions professionnelles, le coaching et la formation. Voir à ce sujet, en fin de la partie consacrée à cette 7^{ème} question, les nombreuses autres réponses et, notamment, « Je suis informaticien ou Dans le cadre professionnel ».

C.1 Selon le genre

% Horizontal	Répondants	e-commerce	Revoir	Voir sites	Cours	Coaching	Autre réponse	SR	Totaux
Femme	135	1,5	40,7	26,7	3,7	14,8	11,9	0,7	100,0
Homme	121	1,7	26,4	32,2	6,6	19,8	8,3	5,0	100,0
Totaux	256	1,6	34,0	29,3	5,1	17,2	10,2	2,7	100,0

Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à répondre « revoir la famille et les amis ».

C.2 Selon l'âge

% H	Répondants	e-commerce	Revoir	Voir sites	Cours	Coaching	Autre réponse	SR	Totaux
- de 50	3	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0	0,0	100,0
56 à 60	3	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	100,0
61 à 65	13	0,0	53,8	23,1	0,0	7,7	15,4	0,0	100,0
66 à 70	47	8,5	36,2	25,5	4,3	12,8	8,5	4,3	100,0
71 à 75	102	0,0	34,3	27,5	7,8	19,6	10,8	0,0	100,0
76 à 80	50	0,0	40,0	34,0	4,0	14,0	8,0	0,0	100,0
81 à 85	21	0,0	28,6	33,3	0,0	14,3	14,3	9,5	100,0
86 et +	8	0,0	0,0	50,0	0,0	37,5	0,0	12,5	100,0
SR	9	0,0	11,1	33,3	11,1	22,2	0,0	22,2	100,0
Totaux	256	1,6	34,0	29,3	5,1	17,2	10,2	2,7	100,0

C.3 Selon l'activité suivie

% Horizontal	Répondants	e-commerce	Revoir	Voir sites	Cours	Coaching	Autre réponse	SR	Totaux
Cours	193	1,6	32,6	31,1	5,2	16,6	9,8	3,1	100,0
Ateliers	34	2,9	32,4	23,5	5,9	17,6	14,7	2,9	100,0
Marches	48	2,1	47,9	27,1	2,1	10,4	6,3	4,2	100,0
Voyages	19	0,0	47,4	26,3	0,0	10,5	10,5	5,3	100,0
Conférences	46	2,2	47,8	23,9	4,3	19,6	0,0	2,2	100,0
SR	10	0,0	40,0	20,0	0,0	20,0	20,0	0,0	100,0
Totaux	350	1,7	37,7	28,3	4,3	16,0	8,9	3,1	100,0

Compte tenu de la possibilité de répondre plusieurs fois à cette question 7, les pourcentages semblent plus équilibrés dans chaque option de réponses.

Et voici les autres réponses à la question « Quel a été le **PREMIER** élément déclencheur ? »

Suivi actualités Covid	(cité 3 fois)	Aspect pratique	
Informaticien ou cadre professionnel	(cité 41fois)	Envoyer et recevoir des e-mails	(cité 5fois)
Recherches diverses	(cité 4 fois)	Rien en particulier	(cité 2fois)
Courses non alimentaires		You tube	
Télétravail		Visioconférences de mon petit-fils pour l'école	
Gérer mes dossiers, photos, cours	(cité 2 fois)	Impossible, mauvaise connexion	
Avoir des contacts	(cité 5fois)		

Que retenir de ce travail ?



Première symphonie en hommage à ZOOM

Selon le baromètre citoyen de 2019 de l'Agence du Numérique, **58 % des plus de 75 ans disposaient, en Wallonie, d'une connexion Internet à leur domicile en 2018. C'est 28 points de plus qu'en 2017. On est donc loin du stéréotype du senior déconnecté !**

Et les membres de l'UTAN font mieux puisqu'ils nous indiquaient, en 2015, lors d'un sondage publié sur « La pédagogie à l'usage des aînés », qu'ils étaient 99 % à disposer d'une connexion Internet. Et ce n'est pas tout, ils nous écrivaient qu'ils étaient bien équipés, comme le montre le tableau suivant :

% Horizontal	OUI	NON
Un ordinateur fixe	67,6	32,4
Un ordinateur portable	71,8	28,2
Une tablette	49,3	50,7
Une connexion Internet	99,2	0,8
Une adresse mail	99,2	0,8

Oui, nos seniors sont équipés en matériel informatique. Cela pourrait être lié à la technique de collecte des réponses par Internet, mais les professeurs consultés nous ont indiqué également un bon équipement informatique de leurs étudiants.

Cette année, nous avons demandé à nos membres quels matériels informatiques ils utilisaient le plus souvent. **Sans surprise, ce sont le smartphone et l'ordinateur portable qui sont les plus utilisés**, mais nos membres se servent très souvent de l'ordinateur fixe dans 50 % et la tablette dans 40 % des cas.

% Horizontal	Répondants	Ordinateur	Portable	Tablette	Smartphone	Autre réponse	SR	Totaux
Totaux	256	50,0	65,6	40,2	75,8	2,0	0,4	234,0

Et ils emploient ce matériel sans appréhension et avec facilité :

% H	Répondants	Sans appréhension	Avec appréhension	Total		Avec facilité	Avec difficulté	Total
Total	351	75.68	24.32	100.00		88.25	11.45	100.00

Il est donc à noter que ce n'est pas parce qu'on appréhende d'utiliser le matériel informatique (24 %) que l'on éprouve des difficultés lors de son utilisation (11 %).

Notre enquête nous indique que nos membres sont bien équipés et utilisent leur matériel en toute tranquillité d'esprit et, de plus, qu'ils **l'emploient fréquemment** :

% Horizontal	Répondants	7j /7	+x semaine	+x mois	- souvent	Totaux
Totaux	256	92,2	6,3	1,2	0,4	100,0

Quel que soit le critère de genre, d'âge ou de participation aux activités, nos répondants utilisent activement leurs outils digitaux.

Mais quel a été l'élément déclencheur qui les a poussés à s'équiper ainsi ?

Il faut d'abord signaler que les seniors qui ont été pensionnés au cours des 10 dernières années étaient déjà nombreux à avoir eu recours à l'informatique au cours de leur carrière professionnelle. Ils ont donc aujourd'hui entre 65 et 75 ans.

Dans leurs réponses, les seniors montrent un classement par importance en pourcentage des réponses

1 ^{er} regroupement	%	2 ^{ème} regroupement	%	3 ^{ème} regroupement	%
Envoyer et recevoir des e-mails	98.4	Parler, bavarder, converser	54.3	Suivre des cours	29.7
Faire des opérations bancaires	86.3	Être en contact visuel avec d'autres	53.9	Visiter des sites	23.0
		Acheter sur Internet	46.9	Jouer sur Internet	17.6

Et une série de « Autres réponses » (23.8 %) comme, par exemple, la recherche d'informations et la gestion de leurs photos et vidéos.

Commentaire « 1^{er} regroupement » : courrier et opérations bancaires

Les e-mails

Cette utilisation importante d'Internet pour traiter sa communication a été à l'origine de la nécessaire transformation stratégique de la Poste compte tenu de la diminution du nombre de courriers postaux. Car même les seniors utilisent moins de papier pour leur courrier.

Les opérations bancaires

Patron du pôle « *private banking & wealth management* » de BNP Paribas Fortis, Stéphane VERMEIRE indiquait, dans une interview parue le 16 juillet 2020 dans la revue Trends-Tendances, que « près des trois quarts de la clientèle privée de la banque étaient déjà actifs digitalement avant le confinement contre 58 % fin 2018. La plus forte croissance étant enregistrée sur l'usage de l'application mobile (+ 48%) avec une pénétration encore plus marquée du côté des générations de prime abord plus réfractaires à l'innovation. **En témoigne, entre fin 2018 et début 2020, le bond de 78 % de l'application auprès de la tranche d'âge des plus de 65 ans** ».

Il s'agit véritablement d'une révolution dans les relations entre les banques et leurs clients !

Commentaire « 2^{ème} regroupement » : bavardage et relations sociales

Il est très clair que la pandémie liée au Covid-19 nous a obligés à recourir à des outils digitaux de communication. Lesquels sont-ils privilégiés par nos membres ?

% H	Répondants	SKYPE	WHATSAPP	ZOOM	MOODLE	GOOGLE	TEAM	NON	Autre	SR	Totaux
Totaux	256	43,4	60,5	30,9	2,0	3,1	7,4	21,9	19,9	0,8	189,8

Le top 3 des applications est clairement WHATSAPP, SKYPE et ZOOM, mais il ne faudrait pas oublier MESSENGER qui a été cité 24 fois dans les autres réponses.

WHATSAPP et SKYPE sont privilégiées pour parler, bavarder, converser avec la famille (nos enfants et petits-enfants, nos frères et sœurs, nos amis et connaissances).

Commentaire « 3^{ème} regroupement »

Si « suivre des cours » n'arrive que dans le 3^{ème} groupe, c'est parce que le 2^{ème} groupe traite plutôt des relations sociales et de la vie de tous les jours alors que le 3^{ème} traite de la connaissance (cours, sites, jeux).

ZOOM est plus utilisée pour les réunions de groupe et les formations à distance.

Commentaire sur les 3 regroupements

En ce qui concerne l'UTAN, nous devons tenir compte de notre public dont nous avons étudié les motivations qui le poussaient à suivre nos activités. En voici la synthèse. Notre enquête² qualitative de 2017 nous montre un public diversifié justifiant sa présence aux formations de l'UTAN. Celle-ci nous permet de découvrir trois types d'étudiants seniors :

- **Le téléologue** n'est pas majoritaire au sein de l'UTAN, pourtant il en représente une composante essentielle. Très attaché aux structures de l'UTAN, il est également très critique parce que très exigeant sur la qualité des prestations proposées. Il est avant tout poussé par la concrétisation d'un projet qui lui tient à cœur et ses efforts doivent être à la hauteur des cours qui lui sont proposés.

Il dit par exemple : « *Je suis un cours de langue pour pouvoir parler avec mes petits-enfants.* »

- **L'érudit** justifie sa présence à l'UTAN par un désir insatiable de connaissance et d'apprentissage. Il cumule les cours à travers les années, passant de l'un à l'autre lorsque la maîtrise de la matière lui paraît suffisante.

Ce sont des étudiants fidèles qui repèrent avec intérêt les disciplines à suivre en fonction de leur appétit de nouvelles connaissances.

Il dit par exemple : « *Chez moi, c'est un besoin d'en savoir toujours plus.* »

Les représentants de ces deux profils sont ceux qui ont le plus besoin de l'UTAN et de ses cours. Ils seront les premiers à recourir à l'application ZOOM pour ne rien rater.

² Lire à ce propos « La diversité des publics de l'UTAN », 40 pages, décembre 2017, publication de l'UTAN

- *L'épicuriste* appartient aux jouisseurs de la vie, du plaisir et de la convivialité. Il témoigne un attachement à l'UTAN parce que cette structure favorise les rencontres, bref, la possibilité d'être en groupe. Pour lui, l'UTAN est un club plus qu'une université au sens classique du terme.

Il dit par exemple : « *C'est vrai qu'à notre âge, on se dit « j'ai déjà donné, je ne vais quand même pas devoir me soumettre à des évaluations. »*

En grand besoin de relations sociales, les représentants de ce troisième profil utiliseront plus volontiers WHATSAPP, SKYPE et MESSENGER pour contacter famille, amis et connaissances. Mais ils finiront bien entendu par rejoindre ZOOM pour utiliser des fonctionnalités telles que les réunions à plusieurs (Chouette ! Un **groupe** avec qui converser 😊), le suivi de leurs cours et le partage d'écran.

Il est à noter que les quatre applications (WHATSAPP, SKYPE, MESSENGER et ZOOM) permettent le visuel, c'est-à-dire de voir celui avec qui on parle/bavarde/converse. Ce qui est quand même beaucoup plus vivant que la téléphonie seule ! Un beau progrès. 😊