

ÉTUDE 4

DIGITAL SENIORS 2025

LA DIGITALISATION DANS LE QUOTIDIEN DES
PERSONNES DE 65 ANS ET PLUS EN SUISSE

**PRO
SENECTUTE**
PLUS FORTS ENSEMBLE

n | w

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Soziale Arbeit

Avec l'aimable soutien de



Gesundheitsförderung Schweiz
Promotion Santé Suisse
Promozione Salute Svizzera

Impressum

Étude 4

Digital Seniors 2025

La digitalisation dans le quotidien des personnes de 65 ans et plus en Suisse

Institut

Haute école de travail social, Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW)

Auteur

Alexander Seifert

Collaboration

Carlo Fabian, FHNW

Andreas Pfeuffer, FHNW

Alexander Widmer, Pro Senectute Suisse

Eliane Müller, Pro Senectute Suisse

Peter Burri Follath, Pro Senectute Suisse

Édition et distribution

Pro Senectute Suisse

Lavaterstrasse 60

8027 Zurich

Téléphone 044 283 89 89

info@prosenectute.ch

www.prosenectute.ch

Conception

Pro Senectute Suisse

Publication

Juin 2025

Proposition de citation

Seifert, A. (2025). Digital Seniors 2025. Zürich : Pro Senectute Suisse.

© Pro Senectute Suisse



Cette œuvre, y compris toutes ses parties, est sous licence Creative Commons Attribution 4.0 Licence BY, NC. La présente licence autorise l'utilisation, la reproduction et la diffusion du matériel sous quelque forme ou support que ce soit, sous réserve de la mention du nom des auteurs. L'utilisation commerciale est interdite. Les termes de la licence Creative Commons s'appliquent exclusivement au matériel original. La réutilisation de matériel utilisé ici à partir d'autres sources (identifiées à l'aide d'une mention de la source) telles que des figures, des photographies ou des extraits de texte peut nécessiter une autorisation d'utilisation supplémentaire de la part des titulaires des droits respectifs.

ISBN 978-3-907481-10-3



9 783907 481103 >

Résumé général

Contexte

Au cours des quinze dernières années, la progression de la digitalisation a fondamentalement modifié et influencé notre manière de communiquer, de travailler et de vivre. La digitalisation comporte cependant des défis. Citons à titre d'exemple la protection des données et le fossé numérique (résultant des différences dans l'utilisation des technologies). Cette quatrième étude de la série « Digital Seniors » de Pro Senectute Suisse analyse le comportement numérique des seniors et les effets de la digitalisation sur les personnes âgées en Suisse.

Données et méthodologie

Lors d'une enquête représentative (dans toutes les régions linguistiques), un total de 1455 personnes âgées de 65 ans et plus ont été interrogées sur elles-mêmes, sur leur utilisation des technologies, des médias et des services en ligne, ainsi que sur leur attitude à l'égard des services numériques. Les participantes et participants à l'enquête sont aussi bien des personnes qui utilisent Internet que des personnes qui n'utilisent pas elles-mêmes Internet.

Résultats

L'étude met en exergue les différences de comportement des personnes âgées en matière de fréquence et d'intensité d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), ainsi que l'hétérogénéité des attitudes des seniors par rapport à la technique. Bon nombre de personnes souhaitent une combinaison d'accès numériques et non numériques, tout en accordant une grande importance à la sécurité. Les seniors sont nombreux à disposer de compétences numériques de base, mais ces dernières varient en fonction du sexe, de l'âge, de la formation, du revenu et de la région de résidence. L'utilisation des technologies numériques par les personnes âgées est en hausse, tout comme celle du paiement sans espèces, alors que le paiement en argent liquide occupe toujours une place de choix auprès de la population âgée. Bien que, depuis 2010, la proportion d'internautes âgés ait bondi à 89 %, 11 % des personnes interrogées n'utilisent toujours pas Internet, notamment en raison de la complexité, du manque d'utilité et du recours aux médias traditionnels. Concernant Internet, les attitudes ambivalentes sont certes en augmentation, mais les personnes qui l'utilisent quotidiennement ont une attitude plus favorable. La communication par e-mail, la recherche d'informations et la consultation d'horaires restent les principales activités en ligne, tandis que les personnes de 65 à 79 ans utilisent de plus en plus les réseaux sociaux et l'e-banking. Les personnes âgées exploitent les possibilités de la digitalisation à des degrés divers, en fonction de leurs compétences numériques. Certains seniors ne disposant pas des compétences élémentaires, il est important de poursuivre l'encouragement ciblé des compétences numériques et de maintenir les accès traditionnels (non numériques) aux informations et aux services.

Conclusion

L'étude souligne que les personnes âgées utilisent d'ores et déjà de nombreuses technologies courantes récentes, mais qu'elles n'exploitent pas encore tout le potentiel du numérique. L'implication ciblée des seniors dans le développement de nouvelles technologies joue dès lors un rôle important, tout comme le soutien de leur famille et de leurs amis, ainsi que les offres de formation, qui peuvent encourager les personnes âgées à se familiariser avec la digitalisation. Le choix de certaines personnes âgées de ne pas utiliser les technologies récentes doit être respecté et des solutions alternatives doivent être maintenues. En outre, la sensibilisation de la société ainsi que des milieux politiques et économiques aux besoins des personnes âgées est indispensable pour réduire le fossé numérique.

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	3
1.1	DIGITALISATION EN PROGRESSION CONSTANTE	3
1.2	LA DIGITALISATION DANS LE QUOTIDIEN DES PERSONNES ÂGÉES	4
1.3	POURQUOI RÉALISER UNE ÉTUDE SUBSÉQUENTE ?.....	5
2	BUTS DE L'ÉTUDE SUBSÉQUENTE	7
3	MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	8
3.1	DÉMARCHE EMPIRIQUE	8
3.2	INSTRUMENT D'ENQUÊTE	9
3.3	UNIVERS STATISTIQUE ET RÉALISATION DE L'ÉTUDE.....	9
3.4	CARACTÉRISTIQUES DU SONDAGE RÉALISÉ	10
4	RÉSULTATS.....	12
4.1	ATTITUDE GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE LA TECHNIQUE ET DE LA DIGITALISATION	12
4.2	COMPÉTENCES NUMÉRIQUES ET FAMILIARITÉ AVEC LA TERMINOLOGIE DES APPLICATIONS DIGITALES	15
4.2.1	<i>Compétences numériques.....</i>	<i>15</i>
4.2.2	<i>Familiarité avec la terminologie des applications digitales</i>	<i>17</i>
4.3	DIFFICULTÉS TECHNIQUES DANS LA VIE QUOTIDIENNE	18
4.4	ÉQUIPEMENT TECHNIQUE COURANT DANS LE MÉNAGE	19
4.4.1	<i>Présence de technologies de l'information et de la communication</i>	<i>19</i>
4.4.2	<i>Technologies liées à la santé, objets personnels connectés et domotique</i>	<i>22</i>
4.4.3	<i>Facteurs expliquant le nombre de technologies courantes utilisées à domicile</i>	<i>23</i>
4.5	UTILISATION D'APPAREILS TECHNIQUES PUBLICS À L'EXTÉRIEUR.....	24
4.6	UTILISATION D'INTERNET ET MOTIFS DE LA NON-UTILISATION	26
4.6.1	<i>Proportion d'internautes.....</i>	<i>26</i>
4.6.2	<i>Obstacles à l'utilisation d'Internet</i>	<i>28</i>
4.6.3	<i>Facteurs expliquant l'utilisation d'Internet</i>	<i>29</i>
4.6.4	<i>Facteurs expliquant l'utilisation quotidienne d'Internet</i>	<i>32</i>
4.7	ATTITUDE À L'ÉGARD D'INTERNET ET SENTIMENT D'EXCLUSION.....	33
4.7.1	<i>Attitudes et opinions à l'égard d'Internet</i>	<i>33</i>
4.7.2	<i>Sentiment d'exclusion en raison de la non-utilisation d'outils techniques.....</i>	<i>36</i>
4.8	ACTIVITÉS EN LIGNE, APPAREILS UTILISÉS À CET EFFET ET OBSTACLES À L'UTILISATION.....	38
4.8.1	<i>Utilisation d'activités en ligne.....</i>	<i>38</i>
4.8.2	<i>Facteurs expliquant la diversité des activités en ligne</i>	<i>42</i>
4.8.3	<i>Terminaux utilisés pour les activités en ligne.....</i>	<i>43</i>
4.8.4	<i>Obstacles à l'utilisation d'activités en ligne</i>	<i>44</i>
4.9	LA DIGITALISATION AU QUOTIDIEN : LA COMMUNICATION COURANTE	45
4.10	PAIEMENT SANS ESPÈCES	46
4.11	ATTITUDE À L'ÉGARD DES SERVICES NUMÉRIQUES (FUTURS).....	48
4.11.1	<i>Déclaration d'impôt en ligne et e-ID</i>	<i>48</i>
4.11.2	<i>Préoccupations d'ordre sécuritaire et peurs</i>	<i>49</i>
4.11.3	<i>Intelligence artificielle et transmission de données</i>	<i>50</i>
5	GROUPES CIBLES ET PROPOSITIONS DE RECOMMANDATIONS.....	52
5.1	PERSONAS : DIFFÉRENTS GROUPES D'UTILISATEURS	52
5.1.1	<i>Analyse par grappes.....</i>	<i>52</i>
5.1.2	<i>Personas.....</i>	<i>52</i>
5.2	RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES AUX GROUPES CIBLES	55
5.2.1	<i>Recommandations générales.....</i>	<i>56</i>
5.2.2	<i>Recommandations spécifiques pour les groupes cibles</i>	<i>58</i>
6	MESSAGES-CLÉS DE L'ÉTUDE	60
7	REMARQUES FINALES.....	64
	BIBLIOGRAPHIE.....	67

1 Introduction

1.1 Digitalisation en progression constante

Quinze ans après la publication, en 2010, du premier rapport de la série d'études « Digital Seniors », la digitalisation s'est imposée dans notre vie quotidienne. Le progrès fulgurant de la technologie a non seulement modifié notre façon de communiquer, mais aussi révolutionné notre manière de travailler, d'apprendre et de vivre (Brynjolfsson & McAfee, 2016). La généralisation d'Internet et des appareils mobiles a simplifié l'accès aux informations et aux services, tout en encourageant l'interconnexion de personnes partout dans le monde. Il y a quinze ans, la télévision, le téléphone fixe ou mobile à touches et la presse écrite étaient les principales technologies de l'information et de la communication (TIC). Aujourd'hui, celles-ci incluent notamment les offres numériques des plateformes vidéo et de streaming, les téléphones portables intelligents (ou smartphones, dont la capacité de calcul équivaut à celle d'un gros ordinateur de l'époque) ou encore les actualités en ligne consultables sur tablette. Les réseaux sociaux ont créé de nouvelles plateformes d'échange d'idées et d'opinions. L'e-commerce a, quant à lui, transformé le commerce de détail.

Ces quinze dernières années, l'évolution technique a connu une accélération exponentielle. Le smartphone en est le meilleur exemple : depuis la commercialisation du premier iPhone en 2007, il est devenu un accessoire indispensable pour un grand nombre de personnes. Un seul appareil compact permet de téléphoner, d'accéder à Internet, de prendre des photos et d'exécuter une multitude d'autres applications. Dans le domaine de l'électronique de divertissement, les services de streaming (tels que Netflix et les médiathèques des chaînes de télévision) ont modifié la manière de regarder la télévision. Ces applications numériques permettent de consommer des contenus à la demande, sans tenir compte des horaires de diffusion. En outre, les évolutions techniques dans le domaine des objets personnels connectés, par exemple les montres connectées et les bracelets de fitness, ont gagné en importance. Un objet personnel connecté permet de compter le nombre de pas par jour, de mesurer la fréquence cardiaque ou d'analyser le sommeil, et aide ainsi la personne qui le porte à surveiller sa santé et à rester active. Ces exemples montrent comment les innovations technologiques ont modifié notre mode de vie, par la création de nouvelles possibilités dans les domaines de la communication, de la santé et dans la vie quotidienne.

Dans la société actuelle, les compétences numériques jouent un rôle décisif, car elles ont un effet déterminant sur l'accès à l'information, aux services et à l'interaction sociale et, en fin de compte, sur la participation à la société. Dans un environnement de plus en plus marqué par les technologies numériques, il est indispensable que toute personne, quels que soient son âge, son niveau de formation ou son origine sociale, puisse participer activement à la vie numérique. La participation numérique permet de donner son avis, de s'informer sur les thèmes d'actualité et de prendre part aux processus sociétaux. Elle favorise également l'accès à la formation et aux services de santé, ainsi que les contacts sociaux, autant de facteurs essentiels pour le développement personnel et la participation sociale. La généralisation de la participation numérique est par conséquent l'une des clés de la société de demain. Ainsi, la « Stratégie Suisse numérique » (Chancellerie fédérale suisse, 2025, p. 1), qui fixe les lignes directrices de la transformation numérique de la Suisse, formule également cette vision : « La Suisse applique systématiquement le principe « priorité au numérique » (*digital first*) au bénéfice de tous, indépendamment du sexe, de l'âge et de l'origine. Elle tire parti de la transformation numérique afin que tous en profitent durablement. La Suisse compte parmi les pays européens les plus compétitifs et innovants sur le plan numérique. »

La progression de la digitalisation comporte cependant des défis. Les données personnelles étant de plus en plus souvent enregistrées et traitées en ligne, la protection des données, la sphère privée dans l'espace numérique et la cybersécurité sont devenues des thématiques clés (Ramp et al., 2024). Dans la vie quotidienne actuelle, où la numérisation est omniprésente, la technologie est une arme à double tranchant : d'une part, elle offre un potentiel inédit, de l'autre, elle pose des dilemmes éthiques complexes et des questions de sécurité (Kumar et al., 2024). En outre, la fracture numérique suscite des réserves, en raison des inégalités sur les plans des compétences numériques et de l'accès aux nouvelles technologies. Comme par le passé, les personnes âgées font partie du groupe de population ayant un accès plus limité aux technologies les plus récentes. Bien que les seniors soient nombreux à utiliser les outils numériques pour améliorer leur qualité de vie, entretenir des contacts sociaux ou stabiliser leur autonomie, il reste des défis à maîtriser. Bon nombre de personnes de 65 ans et plus ne se sentent pas sûres dans l'utilisation des nouvelles technologies ou rencontrent des difficultés pour se familiariser avec le monde numérique (Seifert & Cotten, 2021).

1.2 La digitalisation dans le quotidien des personnes âgées

L'usage que nous faisons des innovations technologiques et de contenus numériques est caractéristique de notre société : lecture des actualités sur tablette, rédaction de messages personnels sous forme d'e-mails, suivi de sa propre activité sportive au moyen d'objets connectés personnels (par exemple montre connectée, bracelet de fitness), paiement numérique sur smartphone. Ces actes exigent toutefois des connaissances numériques. Pour une personne qui maîtrise mal l'utilisation des nouvelles technologies ou qui éprouve des difficultés à s'adapter aux innovations numériques, la vie dans une société largement numérisée peut s'avérer problématique. En Suisse (et dans le monde), une partie de la population âgée ne possède pas les compétences numériques qui pourraient lui être utiles, voire nécessaires, dans la vie quotidienne (Seifert & Cotten, 2021), ce qui entraîne une fracture numérique, autrement dit, un écart perceptible entre les personnes qui ont accès aux dernières TIC et celles qui n'y ont pas accès (Compaine, 2001). Outre les caractéristiques socio-démographiques (âge, sexe, formation, revenus, etc.), des facteurs personnels jouent un rôle (santé, attitude à l'égard des technologies, peurs liées à l'utilisation des TIC, etc.). Certains facteurs environnementaux, tels que l'infrastructure TIC et la prospérité économique locale, ont également un effet sur cette fracture numérique (Cotten, 2021 ; Hunsaker & Hargittai, 2018).

L'inégalité numérique se caractérise par trois niveaux distincts : le niveau de base étant l'accès aux TIC (par exemple le raccordement Internet et l'utilisation d'Internet en général), le deuxième niveau, la manière d'utiliser les TIC (par exemple la diversité des activités en ligne) et le troisième niveau de la fracture, les effets de l'utilisation des TIC pour ses usagers (par exemple l'amélioration du bien-être par l'utilisation d'activités en ligne) (Scheerder et al., 2017). L'inégalité numérique ne se limite donc pas (a) à l'accès aux technologies numériques, mais elle concerne également (b) la participation active ou passive à la société numérique et (c) la possibilité de tirer des avantages personnels de l'utilisation de ces technologies.

Exemple par excellence des TIC modernes, Internet a ouvert de nouvelles dimensions de la participation numérique à l'échelle mondiale. Les interactions sociales sont désormais possibles sur de grandes distances. Les messageries vidéo ont permis une interaction visuelle alors que les contacts personnels étaient impossibles en raison de l'éloignement géographique ou de restrictions sanitaires. Internet a également facilité la recherche d'informations. On constate néanmoins que la fracture numérique persiste, malgré une augmentation tendancielle de l'utilisation d'Internet par la population âgée. En Suisse, 97 % de la population totale utilise Internet ; ce taux atteint 100 % pour le groupe des 15 à 29 ans, mais seulement 91 % pour le groupe des personnes âgées de 60 ans et plus (OFS, 2023). Selon la dernière étude « Digital Seniors » réalisée en 2020, 74 % des personnes de 65 ans et plus ont une activité en ligne. En comparaison internationale, l'utilisation d'Internet par la population âgée en Suisse est supérieure à la moyenne européenne, mais toujours inférieure à celle des pays scandinaves (König & Seifert, 2023).

Quelles sont les activités des personnes âgées en ligne ? La recherche a clairement montré que le comportement en ligne des seniors est différent de celui des jeunes. Selon l'étude internationale de Büchi et al. (2016), l'âge est de loin le principal facteur prédictif de la fréquence d'utilisation des différents services en ligne. Dans l'ensemble, les résultats de cette étude laissent à penser que les personnes de moins de 60 ans utilisent plus souvent Internet pour les contacts sociaux, la recherche d'informations, le divertissement et les transactions que leurs aînés (60 ans et plus). La dernière étude « Digital Seniors » réalisée en 2020 a elle aussi révélé que les personnes interrogées de 65 ans et plus utilisent Internet pour des tâches générales comme le courrier électronique, la recherche d'informations et d'horaires de train, alors qu'elles ont moins souvent recours aux applications spécifiques en ligne, telles que les contenus multimédias (musique, vidéos, jeux), les réseaux sociaux ou les plateformes d'achat ou de vente de marchandises (Seifert et al., 2020). Toutefois, certaines recherches internationales indiquent également qu'au cours des cinq dernières années, le nombre de personnes âgées actives sur les réseaux sociaux a augmenté, mais que le taux d'utilisation est toujours inférieur à celui des groupes d'âge plus jeunes (Cotten et al., 2022). On a pu constater que l'utilisation des réseaux sociaux a un effet positif sur le bien-être des seniors, surtout en ce qui concerne l'établissement de liens sociaux avec d'autres personnes et la prévention de la solitude (ibid.).

Plusieurs facteurs sont associés à l'utilisation des TIC. L'âge est cependant souvent le facteur clé de la fracture numérique, mais les résultats de recherches antérieures montrent que d'autres éléments, tels que la formation et les revenus, influencent eux aussi l'accès aux TIC et l'utilisation de ces dernières (Cotten et al., 2022). En règle générale, l'accès aux TIC est moins aisé pour les personnes avec un niveau de formation et de revenu plus faible, raison pour laquelle ces dernières maîtrisent moins bien l'utilisation de ces technologies (Seifert, 2022). Les différences dans l'accès aux nouvelles technologies sont donc également liées aux ressources

socio-économiques. Les personnes qui n'ont pas ces ressources bénéficient moins de l'essor de la numérisation. En outre, les ressources personnelles, telles que des limitations cognitives ou physiques et l'absence de motivation, peuvent avoir un effet défavorable sur l'acceptation des TIC (Seifert & Cotten, 2021). De même, il existe un lien entre, d'une part, l'utilisation de technologies, et de l'autre, l'attitude négative par rapport à ces dernières et le manque de soutien lors de l'apprentissage de ces technologies (Schmidt & Wahl, 2023). Les seniors utilisant moins les technologies récentes, leurs compétences numériques sont inférieures à celles des personnes plus jeunes. Cette différence pourrait en partie être due au fait que les personnes de moins de 65 ans ont plus de chances d'être en contact avec les TIC pendant leur vie professionnelle et qu'elles continueront à utiliser ces technologies après le départ à la retraite. La détérioration de leur état de santé et des limitations dans les actes instrumentaux de la vie quotidienne (par exemple gérer les finances et les médicaments, préparer les repas, tenir le ménage) pourraient également amener les personnes âgées à renoncer peu à peu à l'utilisation des TIC (Cotten, 2021). Outre les facteurs individuels, des facteurs mésoscopiques (soutien social et technique) et macroscopiques (infrastructure technique publique) jouent un rôle dans l'utilisation des TIC. La probabilité de faire partie du groupe des internautes est plus élevée pour une personne âgée dont les proches et amis sont à l'aise avec l'utilisation d'Internet et qui bénéficie d'un soutien informel et émotionnel (König et al., 2018). S'agissant des facteurs macroscopiques, les régions rurales ou économiquement faibles possèdent souvent une infrastructure moins moderne et moins développée, et offrent donc un accès comparativement moins aisé à Internet (König & Seifert, 2023).

Bien que les TIC puissent faciliter la vie quotidienne, l'augmentation de la digitalisation va de pair avec une augmentation du risque de discrimination en raison de l'âge, notamment lorsque les personnes n'utilisant pas ces technologies ne peuvent pas accéder à certaines solutions techniques et sont de ce fait considérées comme marginalisées (Seifert, Cotten et al., 2021). Dans une société où l'inclusion est tributaire de la participation active au monde numérique, les personnes âgées sans accès à un smartphone ou sans activité sur Internet, par exemple, sont menacées de marginalisation. Une enquête antérieure menée en Suisse auprès d'adultes de plus de 18 ans a montré qu'une partie des personnes de moins de 65 ans et de celles de plus de 65 ans se sentent exclues socialement, parce qu'elles ne maîtrisent pas toujours l'utilisation des technologies courantes (Seifert, 2023). Dans le groupe des 18 à 64 ans, 3,6 % ont un sentiment d'exclusion très prononcé ; cette valeur s'élève à 5,5 % pour les personnes âgées (65 à 98 ans), ces dernières faisant plutôt partie du groupe de personnes ayant un fort sentiment d'exclusion numérique (ibid.). S'agissant des personnes âgées notamment, ces résultats signifient non seulement que ces dernières posséderaient des compétences numériques inférieures à celles des personnes plus jeunes, mais également qu'elles se sentiraient davantage exclues en raison de leurs compétences numériques lacunaires.

1.3 Pourquoi réaliser une étude subséquente ?

En Suisse, l'observation continue des avancées de la digitalisation et l'identification précoce des inégalités numériques jouent un rôle décisif, afin de s'assurer que les personnes âgées ne soient pas « marginalisées ». Le développement fulgurant des technologies numériques offre de nombreux avantages, mais comporte également le risque que certains groupes de la population, notamment les personnes âgées, soient dépassés. Afin de lutter contre ce risque, il est important de recenser régulièrement l'équipement technique des personnes de 65 ans et plus, leur utilisation de ces équipements, ainsi que leur attitude et leurs souhaits à l'égard de la technique. Une telle étude permet de détecter les inégalités sociales dues à la non-utilisation ou à une utilisation moindre des nouvelles technologies qui jouent un rôle de plus en plus important dans la vie quotidienne. En identifiant les inégalités numériques et en engageant des mesures ciblées, la Suisse peut garantir que les personnes âgées participent à la vie sociale et bénéficient de l'ensemble des avantages de la digitalisation.

Même quinze ans après la première étude de la série « Digital Seniors », certaines questions restent sans réponse, telles que l'évolution de l'utilisation d'Internet et des activités en ligne depuis la pandémie de Covid-19 et l'existence d'une « poussée digitale » (*digital push*) (Gallistl et al., 2021), autrement dit, une augmentation substantielle de l'utilisation d'Internet, due au recours accru aux moyens de communication numériques en raison de la limitation des contacts physiques. Autre question ouverte : dans quelle mesure les personnes âgées sont-elles à l'aise avec la digitalisation, par exemple en ce qui concerne le paiement sans espèces, l'utilisation prépondérante du smartphone pour communiquer ou l'adhésion aux technologies plus récentes telles que l'IA ? En outre, alors que la participation numérique joue un rôle toujours plus important – rares sont désormais les domaines de la vie courante qui n'exigent aucune compétence numérique –, les personnes de 65 ans et plus se sentent-elles exclues de cette société dominée par la technique ? Quelles sont leurs réserves en général par rapport à la digitalisation croissante ?

Afin de présenter en détail les évolutions les plus récentes et l'influence de la digitalisation sur la vie des personnes âgées en Suisse à l'heure actuelle, Pro Senectute Suisse a commandé une quatrième étude dans le cadre de la série « Digital Seniors », à titre de suite aux études réalisées en 2010, 2015 et 2020. La nouvelle étude a pour but de mettre en évidence tant les aspects positifs de la digitalisation que les défis qui y sont liés, afin de développer des recommandations adaptées aux récentes évolutions pour les personnes de 65 ans et plus.

2 Buts de l'étude subséquente

Le projet a pour but principal de poursuivre et d'élargir les trois études précédentes (2010, 2015, 2020) par de nouvelles questions sur les évolutions numériques et techniques les plus récentes, afin d'obtenir des renseignements sur les tendances actuelles dans l'utilisation des TIC et l'usage au quotidien des offres numériques par les personnes de 65 ans et plus.

Afin de préserver la continuité de la série d'études actuelle tout en tenant compte de nouvelles impulsions et de nouveaux domaines en matière de digitalisation du quotidien, l'étude entend, d'une part, combiner des informations sur l'utilisation et l'attitude à l'égard de la digitalisation avec des aspects liés à l'accès aux ressources numériques dans différents contextes à la maison et à l'extérieur, et, d'autre part, examiner les effets de la digitalisation sur la participation sociale.

L'étude subséquente se concentre sur les thématiques suivantes :

1. **Utilisation et compétences** : utilisation de différentes technologies courantes, telles qu'Internet, les terminaux mobiles (smartphone, tablette, montre connectée, etc.) et évaluation des compétences en la matière.
2. **Obstacles et défis** : obstacles et défis perçus dans l'utilisation des technologies modernes courantes.
3. **Perception de la digitalisation au quotidien et des interactions sociales assistées par les technologies numériques** : utilisation des prestations et des services numériques actuels et futurs et attitude à cet égard ; attitude, souhaits et obstacles potentiels relatifs aux services numériques ; utilisation d'applications domotiques connectées. Utilisation de canaux de communication numériques et effets de ces derniers sur les interactions sociales au quotidien.
4. **Aspects de sécurité** : attitude à l'égard de la sécurité relative à l'utilisation de solutions numériques, risques de sécurité perçus et réserves quant à la protection des données ; attitude à l'égard des moyens de paiement numériques en comparaison avec le paiement en espèces.
5. **Inégalités sociales dans une phase de vie fragile** : inégalités par rapport à l'accès aux offres numériques dans la population âgée et perception de l'exclusion sociale en raison de la non-utilisation des offres numériques.

3 Méthodologie de l'étude

Les points clés méthodologiques de l'étude sont présentés dans les sous-chapitres ci-dessous. D'une manière générale, la méthodologie s'inspire de celle adoptée lors des études précédentes de 2010 (Schelling & Seifert, 2010), 2015 (Seifert & Schelling, 2015) et 2020 (Seifert et al., 2020).

3.1 Démarche empirique

Les étapes suivantes ont été définies pour l'élaboration de l'étude subséquente :

1. Recherche documentaire et d'informations relatives à des études empiriques sur l'utilisation d'applications et de services numériques par les seniors en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'aux tendances correspondantes en matière de digitalisation (« desk research »), afin d'assurer l'ancrage scientifique de l'étude et de développer un instrument d'enquête adéquat.
2. Étude d'investigation représentative au sein de la population résidante en Suisse âgée de 65 ans et plus. La méthode d'enquête devait à la fois être conforme aux exigences en matière de représentativité de la population étudiée et de validité des variables recueillies, et respecter le cadre financier et temporel de l'étude.
3. Élaboration d'un rapport scientifique décrivant les fondements et les résultats empiriques de l'étude actuelle en les comparant, si possible, aux résultats des études réalisées en 2010, 2015 et 2020.

Compte tenu de nos réflexions sur le choix de l'échantillon ainsi que sur les avantages et les inconvénients de différents procédés d'enquête, nous avons opté lors de l'élaboration de l'étude subséquente pour une approche combinée (par analogie aux études précédentes de cette série), qui permet d'obtenir à la fois une forte représentativité et une exploitation optimale de l'échantillon. En plus des interviews par téléphone et des questionnaires envoyés par la poste, nous avons proposé, pour la première fois, la possibilité de répondre aux questions en ligne. Bon nombre de personnes de 65 ans et plus étant désormais sur Internet, la participation en ligne a été ajoutée aux procédés d'enquête. Cette nouvelle combinaison de trois méthodes d'enquête devrait permettre d'atteindre les personnes à interroger par le moyen de communication qui leur convient le mieux (Lipps & Pekari, 2020). Le déroulement de l'enquête est donc le suivant :

- Échantillonnage probabiliste (sélection aléatoire) à partir de la population résidante permanente en Suisse, âgée de 65 ans et plus, basé sur l'annuaire AZ Direct. Taille souhaitée de l'échantillon (net) : 1200 personnes. L'enquête a été réalisée en trois langues ; les personnes qui ne comprennent aucune des trois langues n'ont pas été interrogées.
- (A) **Questionnaire en ligne (CAWI)** : méthode d'enquête principale pour les personnes ayant accès à Internet. L'invitation à participer à l'enquête a été envoyée par écrit (par courrier postal), elle a été suivie d'un courrier de rappel. Les participants ont répondu à un questionnaire publié sur un site web mis à disposition par l'institut de sondage Demo SCOPE AG.
- (B) **Interview par téléphone (CATI)** : méthode d'enquête secondaire destinée aux personnes disposant d'un numéro de téléphone fixe ou à celles qui en avaient fait la demande. Les personnes retenues ont reçu au préalable une lettre (par courrier postal) annonçant l'appel. Afin de tenir compte de la joignabilité des personnes pendant la journée, plusieurs tentatives d'appel ont été effectuées en cas de non-réponse.
- (C) **Questionnaire écrit, envoyé par la poste (PAPI)** aux personnes sans numéro de téléphone fixe inscrit dans l'annuaire ou sur demande expresse de la personne concernée. L'invitation à participer à l'enquête a été envoyée par écrit, suivie d'une lettre avec le questionnaire, similaire à ceux employés pour l'enquête en ligne et le sondage téléphonique, mais dont la présentation graphique a été adaptée.

3.2 Instrument d'enquête

Le questionnaire a été élaboré en collaboration avec Pro Senectute Suisse sur la base des enquêtes réalisées lors des études précédentes et de la recherche documentaire et d'informations actuelle. Les questions ont été rédigées en tenant compte du groupe cible de l'étude (65+) ; elles devaient également permettre la comparaison entre les personnes utilisant les TIC et les offres numériques. Les buts de l'étude décrits au chapitre précédent ont servi de trame lors de la conception du questionnaire. Ce dernier comprend en particulier des questions relatives aux domaines suivants :

- a. Attitude générale à l'égard de la technique
- b. Appareils dans le ménage, TIC et utilisation des médias
- c. Utilisation de solutions techniques dans la vie quotidienne
- d. Utilisation d'Internet et raisons de la non-utilisation
- e. Activités en ligne et appareil utilisé à cet effet, obstacles à l'utilisation
- f. Attitude à l'égard d'Internet et sentiment d'exclusion
- g. Moyens de communication assistés par les technologies numériques dans la vie quotidienne
- h. Paiement sans espèces dans la vie quotidienne et attitude à cet égard
- i. Utilisation de services numériques (futurs) et attitude à cet égard
- j. Compétences techniques et familiarité avec la terminologie des applications numériques
- k. Difficultés techniques dans la vie quotidienne
- l. État de santé et situation de vie personnels
- m. Informations statistiques sur la personne

Au final, le questionnaire comportait 34 questions et/ou blocs de questions, de complexité différente. Afin de permettre la comparaison avec les trois enquêtes antérieures de l'étude sur les tendances « Digital Seniors », certains éléments existants ont été réutilisés et complétés par des questions sur des nouveaux thèmes.

3.3 Univers statistique et réalisation de l'étude

L'univers statistique est formé par la population permanente résidant en Suisse, âgée de 65 ans et plus. Comme lors des trois enquêtes précédentes de l'étude sur les tendances, un échantillon probabiliste a été établi à partir des jeux d'adresses d'AZ Direct, qui couvrent dans une très large mesure la population résidant en Suisse.

Un échantillon aléatoire des personnes âgées de 65 ans et plus résidant en Suisse a été constitué, sans limite d'âge et indépendamment de la nationalité, le but étant qu'au total, au moins 1200 personnes âgées de 65 ans ou plus provenant des trois régions linguistiques de la Suisse (allemand, français, italien) participent à l'enquête.

Réalisée par la Haute école de travail social de la FHNW (représentée par Alexander Seifert), l'étude a été financée et accompagnée par Pro Senectute Suisse. L'institut de sondage suisse Demo SCOPE AG a été mandaté pour l'enquête, réalisée entre le 21.10.2024 et le 17.12.2024. Au total, 1455 personnes des trois régions linguistiques (Suisse alémanique : 1056, Suisse romande : 324 ; Tessin : 75) ont répondu au questionnaire complet.

Sur 1455 personnes interrogées, 722 personnes ont participé en ligne, 231 personnes ont été jointes par téléphone et 502 personnes ont répondu au questionnaire envoyé par la poste. Le taux de retours moyen pour les trois méthodes (résultat net) s'est élevé à 19 %.

3.4 Caractéristiques du sondage réalisé

Le tableau 1 présente une sélection des caractéristiques du sondage réalisé (données pondérées et non pondérées). La pondération a été calculée par Demo SCOPE AG sur la base de la répartition officielle par groupe d'âge (65–69, 70–74, 75–79, 80+), sexe (masculin/féminin) et région linguistique (Suisse alémanique, Suisse romande et Tessin).

Caractéristiques		Nombre	Pourcentage	Pourcentage après pondération
<i>Échantillon total</i>		1455	100.0	100.0
Sexe	Femmes	592	41.0	53.6
	Hommes	853	59.0	46.4
	<i>Aucune indication</i>	10		
Groupes d'âge	65 à 74 ans	646	45.6	51.0
	75 à 84 ans	603	42.5	36.5
	85+	169	11.9	12.5
	<i>Aucune indication</i>	37		
Région linguistique	Suisse alémanique	1056	72.6	72.6
	Suisse romande	324	22.3	22.2
	Suisse italienne	75	5.2	5.2
Genre de ménage	Ménage privé	1432	99.1	99.0
	EMS	13	0.9	1.0
	<i>Aucune indication</i>	10		
Personne vivant seule	Personne vivant seule	501	35.6	40.9
	Personne ne vivant pas seule	907	64.4	59.1
	<i>Aucune indication</i>			
Région de résidence	Région urbaine	939	64.5	65.3
	Région intermédiaire	309	21.2	20.9
	Région rurale	207	14.2	13.8
Formation	École obligatoire	111	7.8	8.3
	Secondaire II et tertiaire 1	1006	71.0	72.2
	Tertiaire 2	300	21.2	19.5
	<i>Aucune indication</i>	38		

Tab. 1 : Caractéristiques de l'échantillon

Avec 59 % de participants masculins et 41 % de femmes interrogées, les hommes sont surreprésentés dans l'échantillon sélectionné. On pouvait s'attendre à une telle situation au vu de la thématique de l'enquête, étant donné qu'en général, les hommes de ce groupe d'âge s'intéressent plus à la technique que les femmes (Seifert et al., 2020). En comparaison avec les statistiques sur la population, la répartition par âge montre une légère surreprésentation du groupe des 75 à 84 ans et, par conséquent, une légère sous-représentation des personnes âgées de 65 à 74 ans et des personnes de 80 ans et plus. Le groupe des personnes très âgées (85 ans et plus) est cependant bien représenté, avec 169 participants. Dans le présent échantillon, les plus jeunes ont 65 ans (en raison de la définition de la population de base), la personne interrogée la plus âgée a 96 ans. L'âge moyen des personnes interrogées est de 75,5 ans (75,8 pour les femmes, 75,3 pour les hommes).

Les problèmes de santé et la sous-représentation, dans l'annuaire des adresses, des personnes vivant en ménage collectif pourraient expliquer pourquoi les résidents d'EMS sont moins bien représentés dans l'échantillon que dans l'univers statistique, raison pour laquelle une analyse relative aux personnes vivant en ménage collectif n'est pas possible. De manière générale, les personnes ayant une formation supérieure sont surreprésentées dans les enquêtes ; cette probabilité est encore plus élevée lorsqu'il s'agit d'un sujet « technique ». Contrairement aux attentes, l'échantillon compte moins de personnes sans formation professionnelle ou secondaire. En revanche, le nombre de personnes interrogées possédant le niveau de formation le plus élevé (tertiaire) est plus important.

4 Résultats

Ce chapitre présente les résultats de l'étude d'investigation actuelle. Sauf indication contraire, les résultats exposés ici font référence à des données pondérées. Dans la mesure du possible, ils ont été comparés aux résultats des années précédentes (études antérieures de la série) et mis en contexte avec des résultats de recherche d'autres études.

4.1 Attitude générale à l'égard de la technique et de la digitalisation

Le rôle important des technologies modernes, telles que le smartphone, dans le quotidien des personnes âgées est mis en évidence par les réponses à la première question du questionnaire « Quel appareil/moyen préférez-vous utiliser pour vous informer sur les actualités ? ». Ces dernières soulignent l'hétérogénéité de l'utilisation des technologies modernes au sein du groupe des 65 ans et plus. Alors que pour la majorité des personnes de 65 ans et plus, la télévision est la première et principale source d'information sur l'actualité, suivie des quotidiens, hebdomadaires et magazines imprimés, 18 % des seniors consultent de préférence leur smartphone. Les personnes interrogées sont moins nombreuses (15 %) à écouter la radio pour s'informer. La tablette et l'ordinateur fixe sont les appareils les moins utilisés pour la recherche d'actualités (fig. 1). Bien que la télévision figure en tête du classement, le taux d'utilisation cumulé des outils numériques (smartphone, tablette et ordinateur) s'élève à 33 %, soit plus que les 30 % atteints par la télévision.

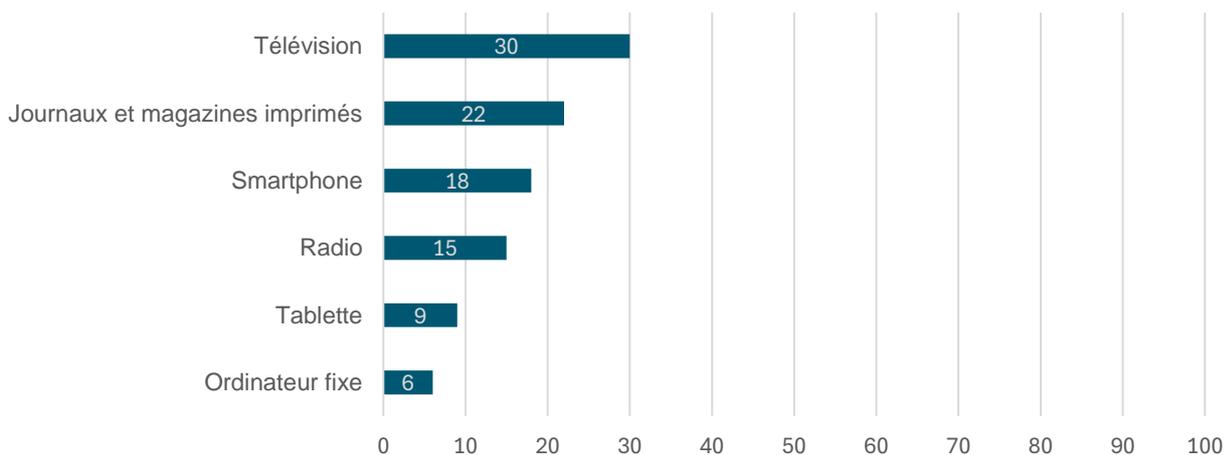


Figure 1 : Appareil/média privilégié pour la recherche d'informations sur les actualités (par fréquence).

Avant de passer aux applications spécifiques et au comportement d'utilisation correspondant, les personnes interrogées ont été invitées à se prononcer sur leur attitude fondamentale à l'égard de la technique et de la digitalisation dans la vie quotidienne. L'attitude à l'égard de la technique en général a également une influence sur la probabilité d'utilisation de techniques spécifiques, telles que les TIC (Chen & Chan, 2014). Le grand public estime, souvent à tort, que les personnes âgées s'intéressent moins à la technique moderne ou aux applications numériques, telles qu'une application d'actualité sur smartphone, qu'elles ont une attitude plus défavorable à l'égard de la technique, qu'elles éprouvent des difficultés à manier ces outils ou qu'elles ne voient pas l'utilité de telles applications et que pour ces raisons, elles utilisent moins, voire pas du tout, les moyens techniques (Schmidt & Wahl, 2023 ; Seifert & Cotten, 2021).

Afin de connaître l'attitude à l'égard de la technique et de la digitalisation croissante de la vie quotidienne, huit affirmations ont été proposées aux personnes interrogées dans le cadre de l'étude actuelle. Les participants devaient attribuer une note entre 1 (« pas du tout d'accord ») et 5 (« entièrement d'accord ») à chaque affirmation (fig. 2).

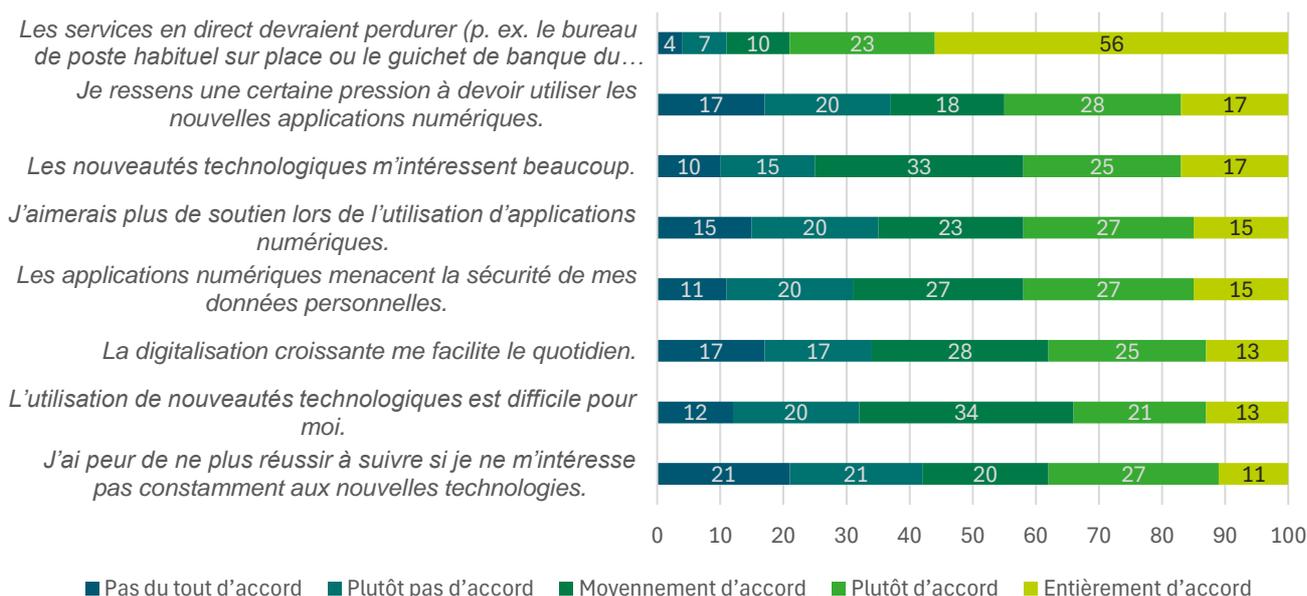


Figure 2 : Affirmations générales sur la technique et son utilisation (critère de tri : « entièrement d'accord »).

L'évaluation de l'affirmation « Les nouveautés technologiques m'intéressent beaucoup » montre bien l'hétérogénéité au sein du groupe cible des 65 ans et plus évoquée ci-dessus. Si 42 % au total des personnes interrogées déclarent être plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec cette affirmation, 33 % indiquent qu'elles sont « moyennement d'accord » et 25 % montrent peu d'intérêt pour les nouveautés techniques. Les personnes âgées de 65 à 74 ans s'intéressent plus à la technique que les personnes de 85 ans et plus (T-Test : $t(891) = 8.7, p < .001$). Toutefois, l'intérêt pour la technique dans le groupe des 65 ans et plus ne s'explique pas uniquement par l'âge. Ainsi, concernant cette affirmation, on constate des différences statistiquement significatives ($t(1428) = 11.0, p < .001$) entre les sexes : les hommes montrent plus d'intérêt pour les nouveautés techniques que les femmes. De même, il existe des corrélations statistiquement significatives relatives au niveau de formation (corrélation de Pearson : $r = .249, p < .001$) et à l'évaluation subjective de la propre situation financière ($r = .138, p < .001$), qui indiquent que les personnes ayant une formation supérieure et se montrant plus satisfaites du revenu mensuel à leur disposition s'intéressent plus aux nouveautés techniques.

L'intérêt pour les nouveautés techniques est en opposition avec l'évaluation de la facilité d'utilisation de ces appareils pour les personnes interrogées. Parmi ces dernières, 34 % estiment que l'utilisation est difficile pour elles (plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec l'affirmation correspondante), alors que pour 32 % cela ne pose aucun problème. Dans ce cas également, les réponses varient en fonction des caractéristiques personnelles. Les personnes de 85 ans et plus rencontrent plus de difficultés dans l'utilisation d'appareils techniques que les plus jeunes. De même, le maniement d'équipements techniques est jugé plus exigeant par les femmes que par les hommes. S'agissant des caractéristiques liées à la formation et au revenu, les corrélations sont similaires à celles de la première affirmation (attitude à l'égard de la technique) : les personnes ayant une formation supérieure et un revenu plus élevé sont plutôt d'accord avec cette affirmation. Les personnes qui ont indiqué que le maniement des nouveautés techniques était plutôt difficile pour elles ont généralement aussi approuvé l'affirmation « J'aimerais plus de soutien lors de l'utilisation d'applications numériques » ($r = .326, p < .001$). Les deux premières affirmations « Les nouveautés technologiques m'intéressent beaucoup » et « L'utilisation de nouveautés technologiques est difficile pour moi » autorisent également la comparaison des résultats des quatre études d'investigation (Digital Seniors, de 2010 à 2025) (tab. 2) : l'attitude à l'égard de la technique est restée stable, mais on note une légère augmentation de l'intérêt pour la technique et une petite baisse du taux d'approbation lié aux difficultés d'utilisation.

Questions liées à l'attitude	2010	2015	2020	2025
<i>Les nouveautés technologiques m'intéressent beaucoup.</i>	3.08	2.96	3.16	3.31
<i>L'utilisation de nouveautés technologiques est difficile pour moi.</i>	+	3.23	3.08	3.01

Tableau 2 : Comparaison dans le temps de l'attitude à l'égard de la technique

Remarques : indication des scores moyens (de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord ») ; + utilisation d'une échelle différente.

Des huit affirmations proposées dans le questionnaire actuel, l'affirmation « Les services en direct devraient perdurer (p. ex. le bureau de poste habituel sur place ou le guichet de banque du village) » a recueilli le plus d'avis favorables. On constate que 56 % des personnes interrogées sont « entièrement d'accord », et 23 % supplémentaires, « plutôt d'accord » avec cette affirmation. Les personnes âgées plébiscitent donc majoritairement (79 %) le maintien parallèle des services sur place traditionnels en plus des offres en ligne, qu'il s'agisse d'un guichet bancaire avec personnel ou la possibilité d'acheter son billet de train au guichet ou à l'automate. Le taux d'approbation (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord ») est encore plus élevé (89 %) chez les personnes de 85 ans et plus que dans le groupe des 65 à 74 ans (74 %). Les personnes qui n'utilisent pas Internet ont un avis plus favorable à ce sujet (92 %) que les internautes (78 %). Ce sont donc principalement des personnes qui utilisent moins les canaux numériques qui souhaitent que des solutions alternatives d'accès aux informations et aux services soient maintenues. Comme il ne s'agit pas uniquement de personnes qui n'utilisent pas Internet, on peut croire que la population âgée en général souhaite disposer des accès traditionnels (parfois en plus des accès numériques).

L'affirmation « Je ressens une certaine pression à devoir utiliser les nouvelles applications numériques » recueille nettement moins d'avis favorables. Même si 45 % des personnes interrogées sont plutôt d'accord ou entièrement d'accord, cette affirmation ne figure qu'au deuxième rang. Bien que 37 % des personnes n'approuvent pas ou plutôt pas cette affirmation, les réponses montrent clairement que de nombreux seniors ressentent une certaine pression à devoir suivre les nouvelles tendances technologiques et applications numériques. Les personnes de 85 ans et plus sont les plus nombreuses à avoir cette impression ; 50 % d'entre elles sont plutôt d'accord ou entièrement d'accord, alors que seuls 40 % des 65 à 74 ans sont de cet avis. Les femmes (47 %) se sentent plus exposées à cette pression que les hommes (43 %).

En plus de l'affirmation concernant la pression de devoir utiliser les nouvelles technologies, 38 % des personnes interrogées ont approuvé (« entièrement d'accord » ou « plutôt d'accord ») l'affirmation « J'ai peur de ne plus réussir à suivre si je ne m'intéresse pas constamment aux nouvelles technologies ». Ce taux est nettement inférieur à celui des personnes qui se sentent mises sous pression par rapport à l'utilisation des techniques les plus récentes, néanmoins, une proportion non négligeable de personnes de 65 ans et plus ont d'ores et déjà peur de ne plus arriver à suivre l'évolution rapide, dominée par la digitalisation, de la vie quotidienne. Les femmes sont plus nombreuses à ressentir cette peur : 41 % des femmes et 34 % des hommes sont plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec cette affirmation. S'il y a des différences entre les personnes de 85 ans et plus et le groupe des 65 à 74 ans (30 % d'avis plutôt favorables ou entièrement favorables pour les premières, 41% pour le deuxième), relevons que ces différences ne correspondent peut-être pas à celles qu'on attendait. En effet, cette peur est non pas ressentie par les personnes interrogées les plus âgées, mais par les 65 à 74 ans, autrement dit, le groupe de personnes qui rencontre moins de difficultés dans l'utilisation des nouveautés techniques (cf. ci-dessus). On peut donc présumer que les personnes de 85 ans et plus dépendent peut-être moins des nouvelles technologies (parce qu'elles utilisent les canaux traditionnels, tels que les médias imprimés) et ressentent moins le besoin d'être toujours « à la page » que les seniors plus jeunes.

Pour les personnes interrogées, l'essor de la digitalisation a aussi des aspects positifs. Ainsi, 38 % d'entre elles sont plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec l'affirmation « La digitalisation croissante me facilite le quotidien », l'approbation étant nettement plus forte chez les 65 à 74 ans que chez les personnes de 85 ans et plus (47 % contre 19 %). En outre, les hommes sont plus nombreux que les femmes à penser que la digitalisation facilite la vie quotidienne (45 % contre 32 %). Dans le domaine de la « sécurité », les personnes âgées rencontrent des difficultés concrètes lorsqu'elles utilisent les outils numériques. Ainsi, l'affirmation « Les applications numériques menacent la sécurité de mes données personnelles » a recueilli 42 % de réponses favorables (« plutôt d'accord » et « entièrement d'accord »). Si les hommes et les femmes sont du même avis sur ce sujet, il existe des différences liées à l'âge : dans ce cas également, les craintes sont plus fortes chez les personnes de 65 à 74 ans que dans le groupe des 85 ans et plus (43 % contre 39 %).

4.2 Compétences numériques et familiarité avec la terminologie des applications digitales

4.2.1 Compétences numériques

Pour la première fois dans cette série d'études, la capacité d'utiliser des applications digitales, appelée « compétence numérique », a été mesurée au moyen d'un instrument issu de l'étude DigCompSAT (Clifford et al., 2020), basé sur le référentiel « European Digital Competence Framework for Citizens » (European Commission, 2016) (en utilisant la traduction allemande de Stürz et al. (2023)). Par analogie avec les travaux de Weinhold et al. (2023), seuls dix items ont été inclus dans l'instrument utilisé dans la présente étude. Un score reflétant les compétences numériques, allant de 0 (aucune compétence) à 100 (compétences approfondies), a été calculé sur la base de ces dix items (tels que : « Je sais comment me comporter correctement en ligne selon la situation », « Je sais quels mots employer pour trouver rapidement ce que je recherche (p. ex. sur Internet ou dans un document) » ou « Je sais comment créer et modifier des documents texte numériques »).

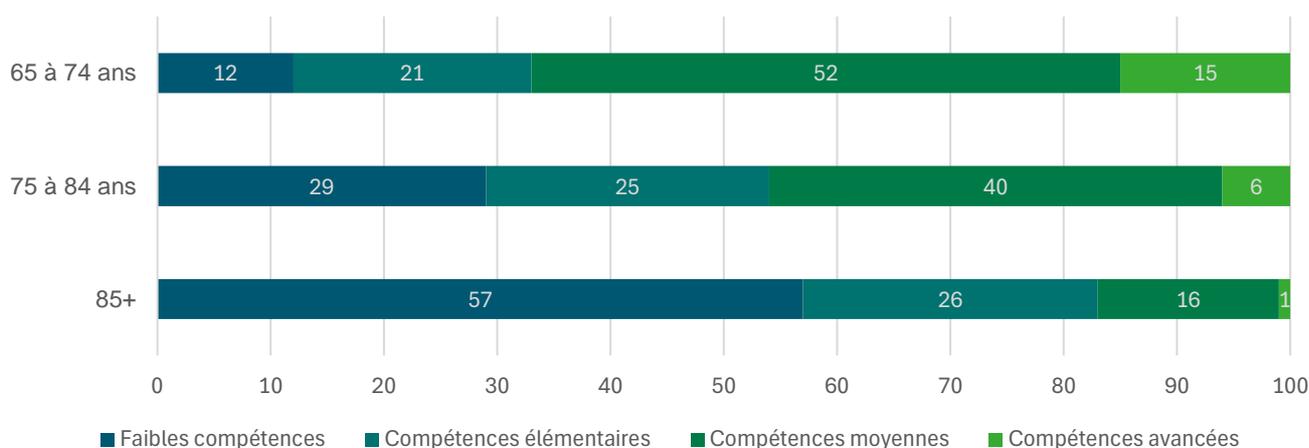


Figure 3 : Compétences numériques moyennes (par groupe d'âge)

Pour l'ensemble des personnes interrogées, le score moyen en matière de compétences numériques s'élève à 48, avec des différences en fonction du sexe (femmes : 42, hommes 54), du niveau de formation (école obligatoire : 23, niveau secondaire et tertiaire 1 : 47, niveau tertiaire 2 (université, haute école) : 61)) ainsi des groupes d'âge (cf. fig. 3). Attribués aux quatre groupes définis par les développeuses et développeurs de l'instrument d'enquête, en fonction du contenu, les résultats pour les personnes de 65 ans et plus sont les suivants : 23 % d'entre elles ont de « faibles » compétences, 23 %, des compétences « élémentaires », 44 % des compétences « moyennes » et 10 % des compétences « avancées ». Comparées aux données de la population totale (OFS, 2025a ; Stürz et al., 2023) en Suisse et à l'étranger (à noter que la présente étude « Digital Seniors » utilise une échelle légèrement adaptée et réduite à dix items), ces valeurs montrent que le groupe des 65 à 74 ans possède un niveau de compétence numérique proche de celui de la population totale, mais que ce niveau baisse sensiblement lorsque les personnes avancent en âge. Selon la figure 3, ce sont les personnes de 85 ans et plus qui possèdent le moins de compétences numériques. À l'inverse, le groupe des 65 à 74 ans a de très bonnes compétences, ainsi, 88 % ont des connaissances élémentaires ou plus.

Une analyse par régression logistique binaire a été établie (tab. 3), afin d'analyser les facteurs qui ont une influence sur les compétences numériques et/ou de déterminer le groupe de personnes qui possède des compétences numériques élevées. La variable dépendante est l'attribution aux groupes possédant des compétences numériques élevées (« moyennes » et « avancées ») ou limitées (« faibles » et « élémentaires »). Les caractéristiques socio-économiques servent de variables indépendantes. Dans le présent modèle significatif de l'analyse par régression, 30 % de la variance de l'utilisation d'Internet s'expliquent par les variables indépendantes. Les valeurs OR (*odds ratio* ; rapport des chances) présentées renseignent sur l'importance de la relation orientée entre les différentes variables indépendantes et la variable dépendante – compte tenu de toutes les autres variables prises en compte.

Caractéristiques		OR	p
Sexe	Femmes (réf. hommes)	.553	< .001
Groupes d'âge	65 à 74 ans (réf. 85+)	10.467	< .001
	75 à 84 ans (réf. 85+)	4.422	< .001
Région linguistique	Français (réf. allemand)	.823	.226
	Italien (réf. allemand)	.699	.225
Nationalité	Suisse (réf. autre nationalité)	1.139	.695
Personne vivant seule	Ne vivant pas seule (réf. vivant seule)	1.295	.085
Région de résidence	Région urbaine (réf. rurale)	1.516	.025
	Région intermédiaire (réf. rurale)	1.418	.110
Formation	Secondaire et tertiaire 1 (réf. école obligatoire)	6.134	< .001
	Tertiaire 2 (réf. école obligatoire)	20.698	< .001
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Plutôt facile (réf. plutôt difficile à très difficile)	1.257	.193
	Facile à très facile (réf. plutôt difficile à très difficile)	2.013	< .001

Qualité du modèle :
R² de Nagelkerke : .301 ; Chi-carré : 330.22 ; p : <.001 ; N : 1297

Tableau 3 : Analyse par régression pour les compétences numériques

Remarques : analyse par régression logistique binaire ; indication de coefficients standardisés (OR = odds ratio).

Variable dépendante : compétences numériques élevées = 1 ; compétences numériques limitées = 0.

Le sexe, l'âge, le revenu, la formation, la satisfaction par rapport au revenu et la comparaison directe entre les régions de résidence urbaines et rurales ont une influence statistiquement significative sur les compétences numériques. Si elles sont appliquées à l'âge, les valeurs (*odds ratio*) indiquent qu'en comparaison avec le groupe des personnes les plus âgées (85+), la probabilité est plus élevée que le groupe d'âge le plus jeune (65 à 74 ans) et le groupe moyen (75 à 84 ans) possèdent des compétences numériques élevées. De même, les hommes (toutes les autres variables indépendantes prises en compte servant de contrôle) font eux aussi plutôt partie du groupe de personnes aux compétences numériques élevées. En ce qui concerne la formation, les personnes ayant un niveau de formation plus élevé ont probablement de meilleures compétences numériques. S'agissant de la région de résidence, seule la différence directe entre les régions urbaines et rurales peut être considérée comme statistiquement significative. Cela signifie en substance qu'une personne habitant une région urbaine a plus de chances de posséder des compétences numériques élevées qu'une personne résidant en région rurale. Concernant le revenu, seule la comparaison entre les situations extrêmes est significative, soit entre les personnes pour lesquelles il est plutôt difficile, voire très difficile de s'en sortir avec le revenu dont elles disposent, et les personnes qui ne rencontrent pas de difficultés à ce sujet. En résumé, les personnes qui ont un bon revenu ont tendance à avoir de meilleures compétences numériques que les personnes qui ne sont pas satisfaites de leur revenu.

4.2.2 Familiarité avec la terminologie des applications digitales

Les personnes qui ont participé à l'enquête ont été interrogées non seulement sur leurs compétences numériques, mais aussi sur leurs connaissances de la terminologie en matière de digitalisation et sur l'utilisation éventuelle des applications auxquelles ces termes font référence. Sur la base du concept fondamental de l'échelle des « web skills » de Hargittai et Hsieh (2012), les six termes suivants ont été présentés aux personnes interrogées. Ces dernières ont été invitées à évaluer subjectivement ces concepts selon une échelle de 1 « aucune connaissance » à 5 « de très bonnes connaissances » : « PDF », « cookies », « IA (intelligence artificielle) », « authentification à deux facteurs (2FA) », « cache » et « ChatGPT ».

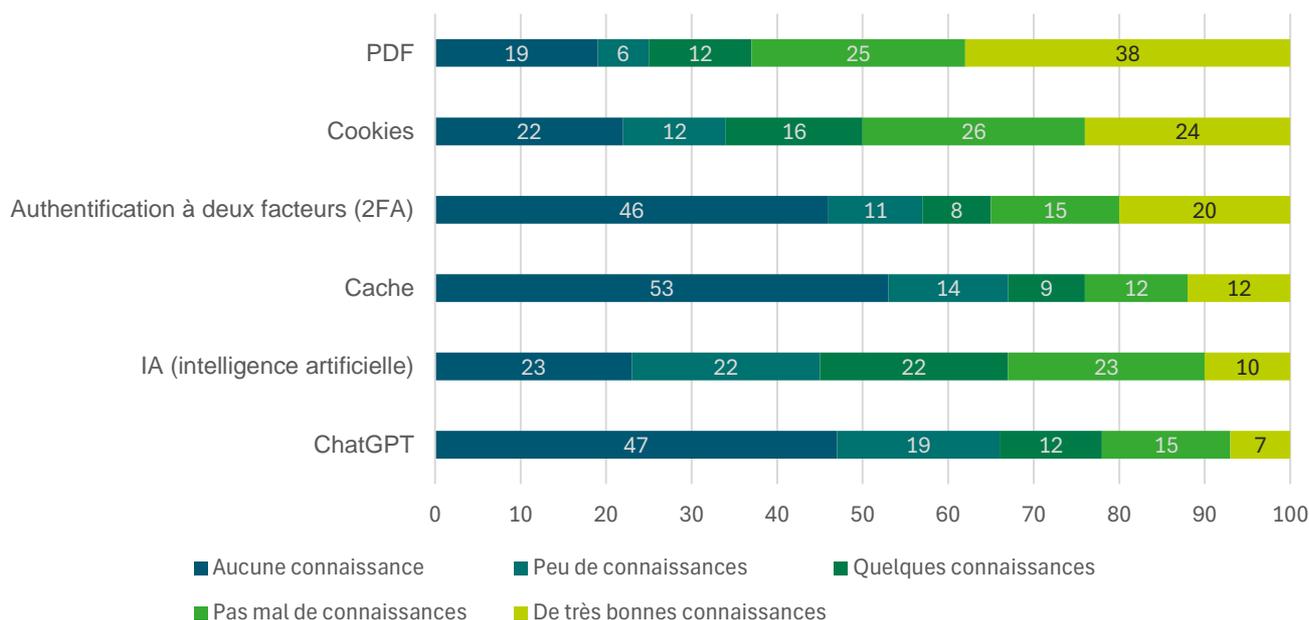


Figure 4 : Familiarité avec la terminologie de la digitalisation (critère de tri : « de très bonnes connaissances »)

Le terme « PDF » est celui que les personnes interrogées connaissent le mieux, suivi du terme « cookies » (fig. 4). « PDF » et « cookies » sont également des termes utilisés depuis un certain temps et dès lors connus d'une plus grande partie de la population. Alors que 35 % des personnes interrogées connaissent plutôt bien ou très bien le terme « authentification à deux facteurs », 57 % d'entre elles indiquent n'avoir aucune connaissance ou peu de connaissances de ce terme. On constate une fracture similaire pour les termes « cache » et « ChatGPT ». Une partie des personnes savent de quoi il s'agit, mais la grande majorité (plus de 65 % dans les deux cas) affirme n'avoir aucune connaissance ou peu de connaissances dans ce domaine. En revanche, l'évaluation du terme « IA (intelligence artificielle) » est plus différenciée, autrement dit, tous les niveaux de connaissances sont représentés de manière similaire et une partie des personnes interrogées n'arrivent pas à se décider et se situent au milieu (« quelques connaissances »).

En additionnant toutes les évaluations individuelles, il est possible d'établir d'un score total (6 à 30) reflétant les niveaux de connaissance des six termes. En moyenne, le score des personnes interrogées s'élève à 16.3 ; le score moyen est de 14.6 pour les femmes et de 18.1 pour les hommes, soit une différence statistiquement significative ($t(1293) = 8.8, p < .001$). On ne peut toutefois pas exclure ici qu'en auto-évaluant leurs connaissances, les hommes s'attribuent généralement de meilleures compétences en matière de maniement d'appareils techniques, alors que les femmes sont souvent plus modestes (Casillas et al., 2017). Des différences statistiquement significatives ($t(814) = 14.4, p < .001$) existent également entre les différents groupes d'âge : les personnes de plus de 85 ans connaissent moins bien les termes présentés que les personnes de 65 à 74 ans (scores moyens : 10.3 contre 18.6). La forte corrélation ($r = .821, p < .001$) entre les compétences numériques et la familiarité avec les six termes techniques montre que les personnes qui ont de bonnes compétences numériques connaissent également bien les termes présentés.

4.3 Difficultés techniques dans la vie quotidienne

Ce chapitre est consacré à la fréquence des difficultés que rencontrent les personnes de 65 ans et plus lors de l'utilisation de technologies modernes. Les personnes interrogées ont été invitées à répondre à la question suivante : « Veuillez indiquer à quelle fréquence vous éprouvez des difficultés (p. ex. problèmes techniques, préoccupations concernant la sécurité ou utilisation trop compliquée) lors de l'utilisation de la technologie moderne (p. ex. smartphone, Internet, caisses automatiques). » En réponse à cette question générale, 47 % des personnes ont affirmé ne rencontrer aucune difficulté ou plutôt peu de difficultés, alors que pour 19 % d'entre elles, ces difficultés sont fréquentes (« plutôt souvent » et « très souvent »). S'agissant des groupes d'âge, les personnes de plus de 85 ans éprouvent plus souvent des difficultés que leurs cadets du groupe des 65 à 74 ans (fig. 5).

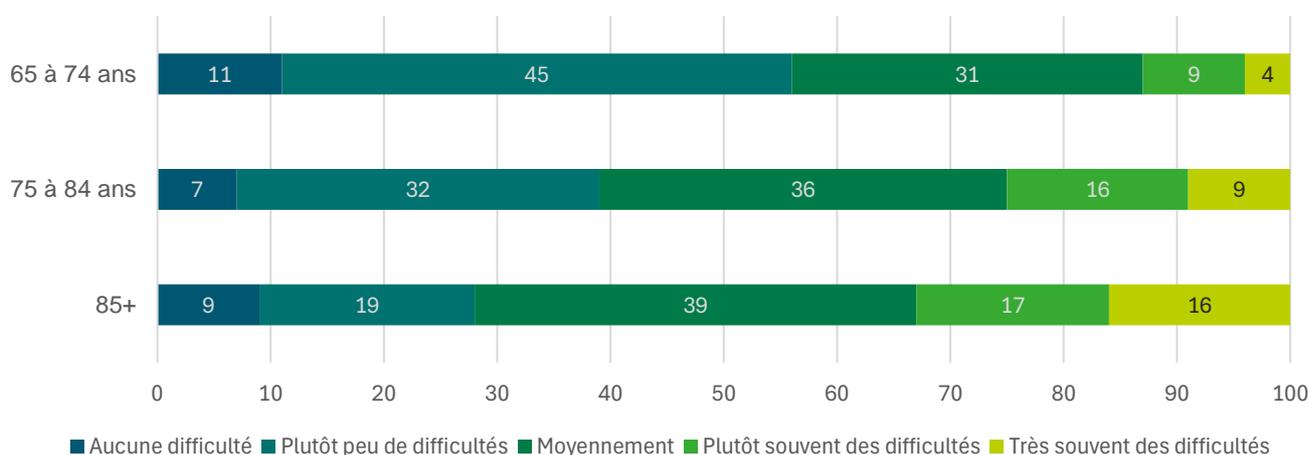


Figure 5 : Difficultés lors de l'utilisation de la technologie moderne, par groupe d'âge

Interrogées sur les problèmes concrets, les personnes qui avaient répondu « moyennement », « plutôt souvent » ou « très souvent » à la question sur les difficultés d'utilisation ont indiqué que soudainement l'appareil technique ne fonctionnait plus comme il devait, que son maniement n'était pas intuitif, que les instructions n'étaient pas suffisamment précises ou que les explications (la plupart du temps en anglais et très techniques) n'étaient pas compréhensibles. Mais certaines personnes ont également affirmé qu'elles étaient elles-mêmes trop impatientes en cas de difficultés ou qu'elles avaient l'impression que l'utilisation était trop compliquée et que, par exemple, elles ne comprenaient pas pourquoi un mot de passe était demandé à plusieurs reprises.

4.4 Équipement technique courant dans le ménage

4.4.1 Présence de technologies de l'information et de la communication

Le questionnaire de l'étude actuelle comprenait lui aussi des questions sur les TIC traditionnelles et récentes, utilisées à la maison et en déplacement. Dans ce domaine également, la télévision, avec un taux d'utilisation quotidienne de 87 %, occupe la première place dans la liste triée par fréquence (fig. 6). Elle est suivie du smartphone (75 %) et de la radio (74 %), que bon nombre de personnes utilisent pratiquement tous les jours. Les personnes interrogées se servent moins souvent de l'ordinateur fixe, du notebook et de la tablette (si disponible). Bien qu'elles soient nombreuses à posséder un téléphone fixe, la plupart des personnes interrogées ne l'utilisent pas tous les jours, elles se servent plutôt du smartphone si elles en ont un. Le téléphone portable normal « non intelligent », avec des touches physiques, mais sans écran tactile comme le smartphone, arrive en dernier.

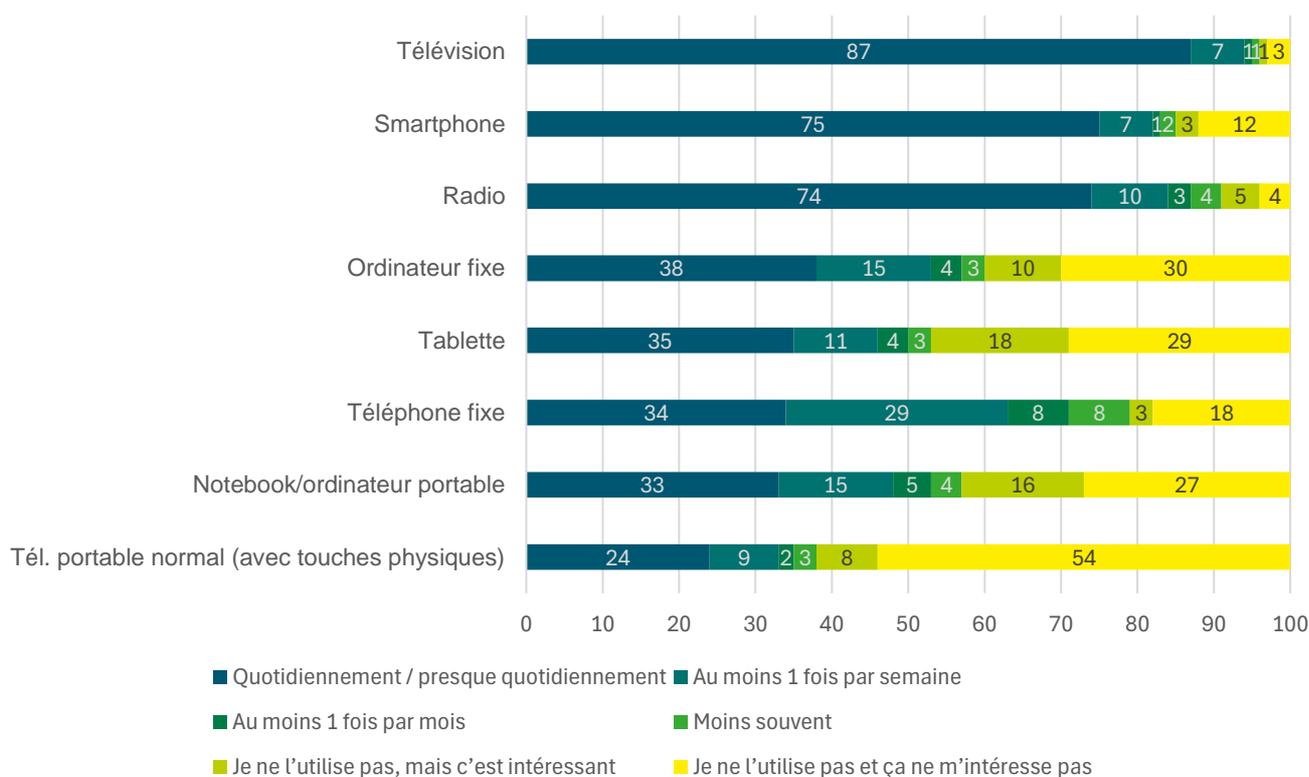


Figure 6 : Fréquence d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (critère de tri : quotidiennement / presque quotidiennement)

La possession de TIC dépendant également dans une large mesure de l'âge (Seifert & Cotten, 2021), il est pertinent d'examiner la répartition de l'utilisation de TIC par groupes d'âge (fig. 7). Les résultats de l'étude actuelle indiquent clairement que les personnes de tous les groupes d'âge possèdent généralement les appareils traditionnels, tels que radio et télévision, et qu'elles les utilisent pratiquement tous les jours, mais que les personnes de 65 à 74 ans sont plus nombreuses à avoir un smartphone ou une tablette que les personnes de 85 ans et plus. En revanche, ce dernier groupe (85+) utilise plus souvent le téléphone fixe et le téléphone portable normal (pas de smartphone) que les personnes plus jeunes.

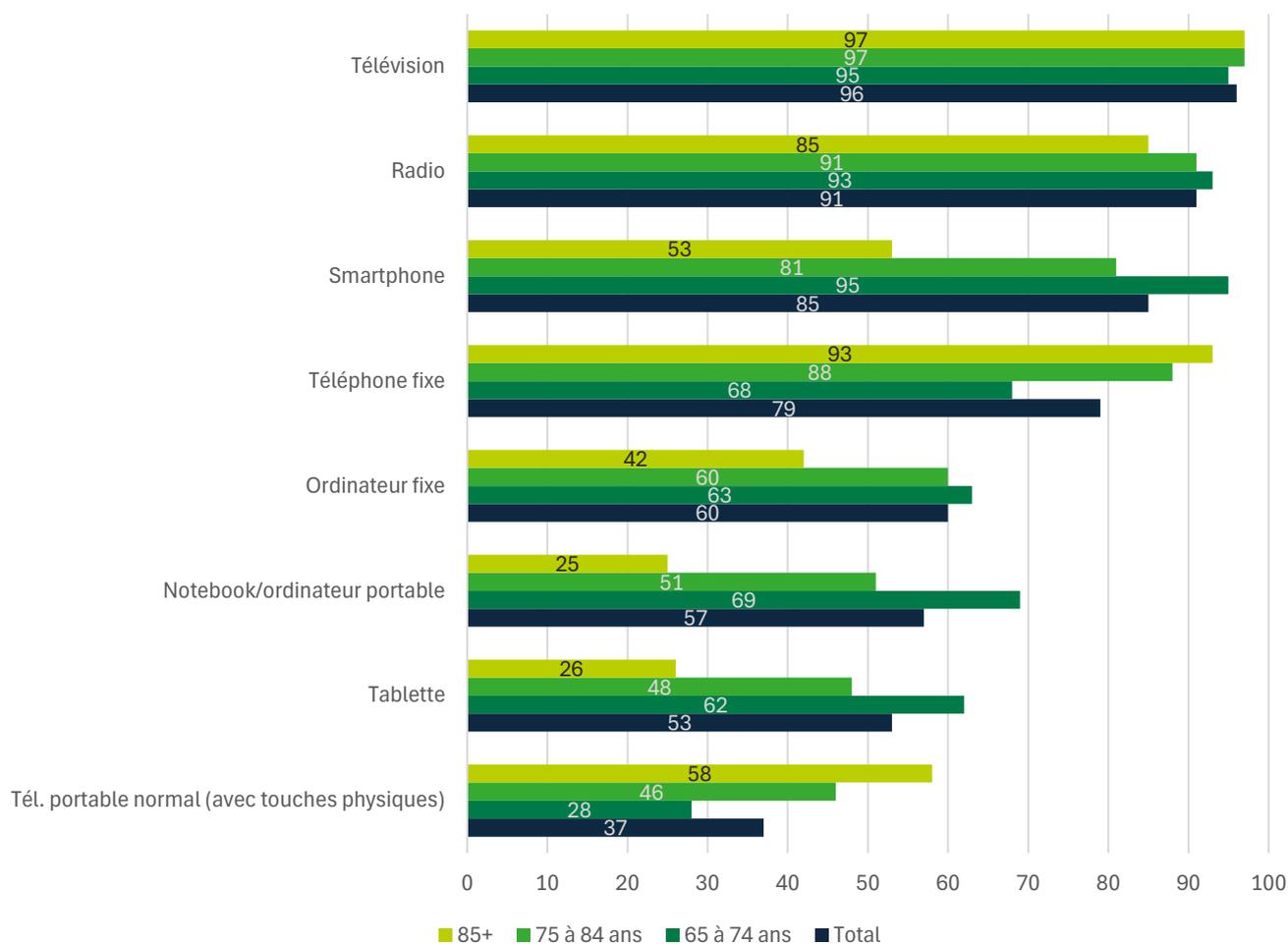


Figure 7 : Utilisation des technologies de l'information et de la communication, par groupes d'âge

Si l'on compare les résultats actuels à ceux des études précédentes, on constate une évolution importante de l'utilisation du smartphone et de la tablette depuis la réalisation des premières enquêtes. Ainsi, le taux d'utilisation du smartphone a plus que doublé depuis 2015 (32 % en 2015 contre 85 % en 2025). L'exemple du smartphone en particulier montre que ce dernier a désormais supplanté le téléphone portable traditionnel (avec touches physiques) et qu'il est utilisé par la plupart des seniors (fig. 8). L'utilisation de la télévision, quant à elle, est restée très stable. La télévision est toujours présente dans les ménages, et reste par conséquent une source d'information importante pour les personnes de 65 ans et plus, alors que le téléphone fixe est de moins en moins utilisé.

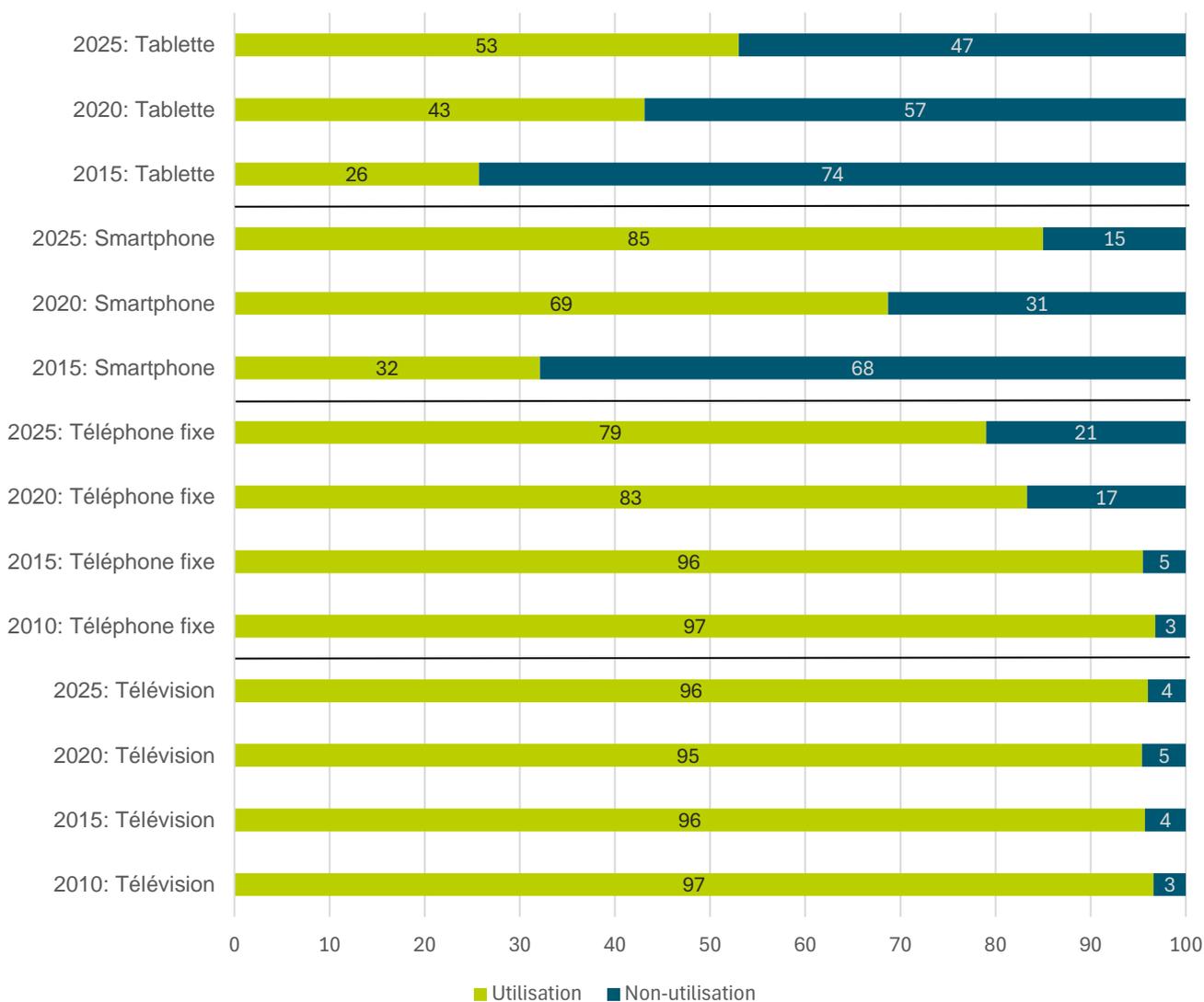


Figure 8 : Comparaison dans le temps de certaines technologies de l'information et de la communication (données comparables uniquement)

4.4.2 Technologies liées à la santé, objets personnels connectés et domotique

Outre les appareils mentionnés ci-dessus, d'autres technologies sont également présentes dans les ménages des seniors, telles que les objets personnels connectés (« wearables ») comme les montres connectées, ou les systèmes d'assistance, par exemple les assistants vocaux (Google « Ok, Google », Amazon « Alexa », Apple « Siri », etc.). Les technologies domotiques sont elles aussi de plus en plus utilisées, à l'instar des luminaires à commande vocale (Hugentobler & Seifert, 2024). On note également un recours accru aux technologies liées à la santé, telles que les bracelets de fitness ou les bracelets d'appel d'urgence. Toutes ces technologies pourraient aider les personnes âgées à gérer leur quotidien de manière autonome dans leur propre ménage et à rester peut-être plus longtemps dans leur domicile habituel (Schmidt & Wahl, 2023).

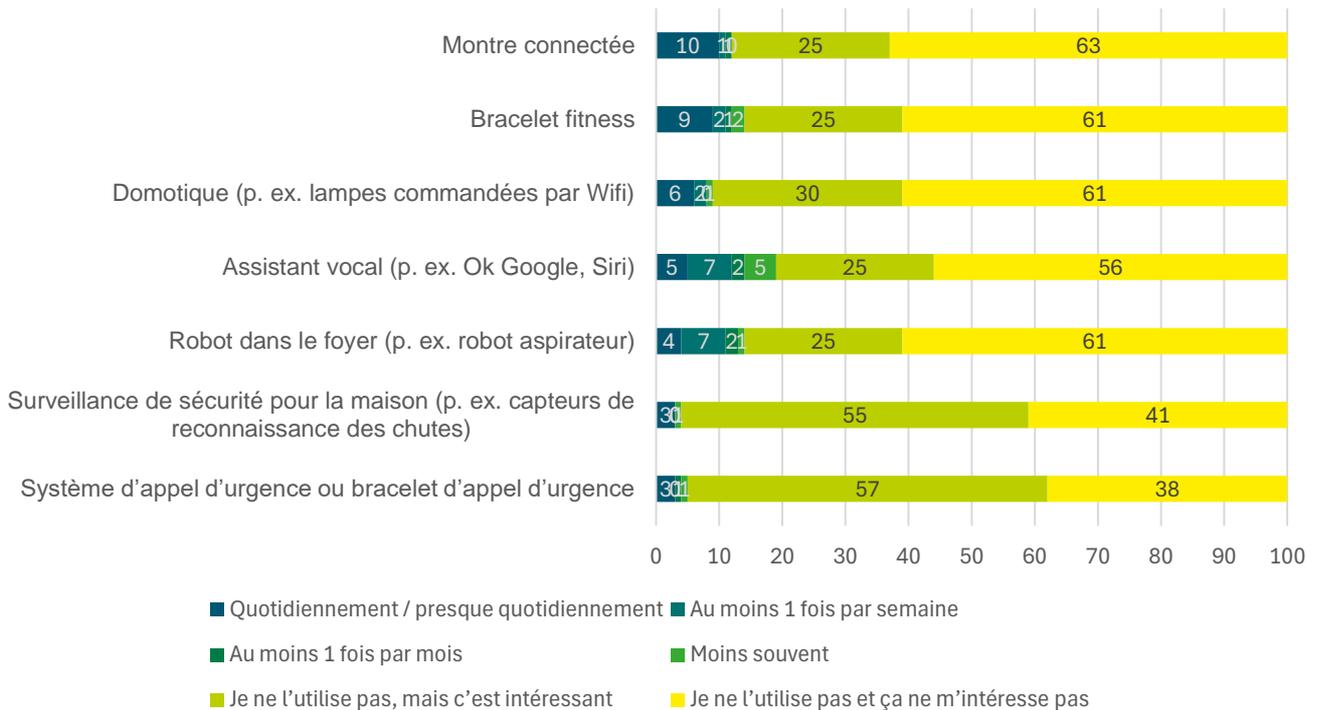


Figure 9 : Utilisation de technologies liées à la santé, d'objets personnels connectés et de la domotique (critère de tri : « quotidiennement / presque quotidiennement »)

La montre connectée et le bracelet de fitness (si disponibles) sont les objets les plus utilisés (quotidiennement ou presque quotidiennement). La domotique et les assistants vocaux sont utilisés nettement moins souvent (fig. 9). Si on trie la liste en fonction du critère de la possession de ces technologies, on constate que les seniors possèdent le plus souvent un assistant vocal (19 %), un bracelet de fitness (14 %) ou un robot (14 %). Ces taux sont cependant inférieurs à 20 %, ce qui indique que ces technologies ne se sont pas vraiment imposées dans le quotidien de la population âgée (fig. 10). En outre, le taux de possession n'est que de 12 % pour la montre connectée, et de 10 % seulement pour la domotique.

Certains types de technologie ne sont utilisés que par des personnes très âgées, à l’instar du bracelet d’appel d’urgence : 18 % des 85 ans et plus en possèdent un, contre 5 % des 75 à 84 ans. De même, les systèmes de surveillance, tels que des capteurs de reconnaissance des chutes, sont plutôt présents dans le ménage des personnes très âgées, mais restent actuellement très rares dans le grand groupe des personnes âgées de 65 ans et plus (4 %). En revanche, en comparaison avec le groupe le plus âgé, les personnes du groupe d’âge le plus jeune possèdent plus souvent les différentes autres technologies. Les personnes de 65 à 74 ans en particulier sont les plus nombreuses à avoir une montre connectée ou à utiliser un assistant vocal.

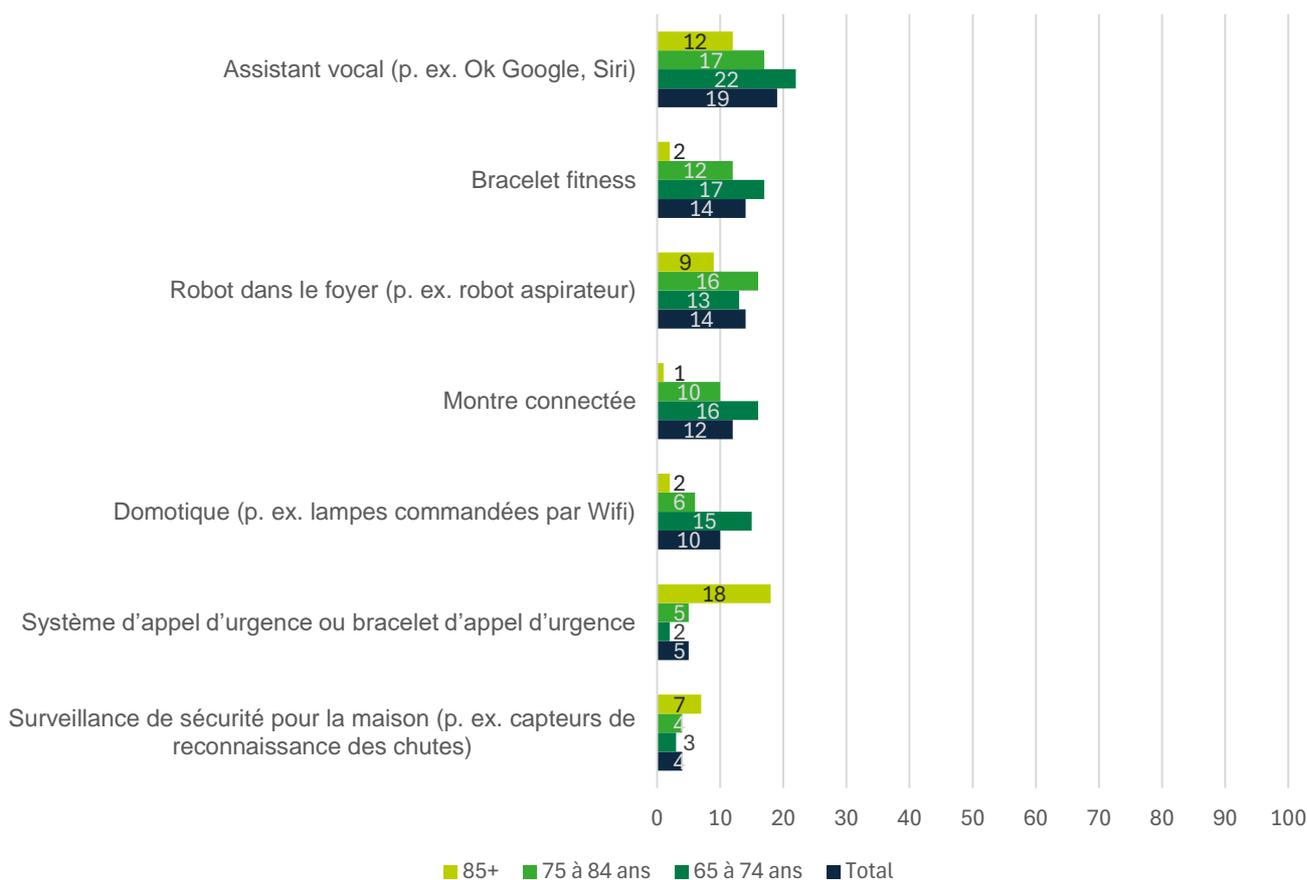


Figure 10 : Technologies liées à la santé, objets personnels connectés et domotique ; par groupe d’âge (critère de tri : « Total »)

4.4.3 Facteurs expliquant le nombre de technologies courantes utilisées à domicile

En calculant le score total (en additionnant les fréquences d’utilisation des appareils) des quinze technologies courantes (TIC, santé, objets personnels connectés et domotique, cf. les deux sous-chapitres précédents), on obtient un score moyen global de 6.12 (écart type : 1.96 ; médiane : 6) sur une échelle de sommes de 0 (aucun appareil n’est utilisé) à 15 (tous les appareils sont utilisés). Il convient toutefois de noter que la plage effective n’est que de 0 à 13, ce qui signifie que 13 appareils au maximum sont utilisés simultanément. En moyenne, les femmes utilisent moins d’appareils que les hommes (scores moyens : 5.86 contre 6.44), cette différence étant statistiquement significative ($t(1443) = -5.6, p < .001$). De même, les personnes de 85 ans et plus utilisent moins d’appareils que les personnes âgées de 65 à 74 ans (scores moyens : 5.11 contre 6.46 ; $t(895) = 8.5, p < .001$).

Une analyse par régression linéaire a été réalisée pour l’ensemble des personnes afin de déterminer dans quelle mesure le sexe, l’âge, la région de résidence, le niveau de formation et le revenu influencent le nombre de technologies utilisées (tab. 4). La variance du modèle significatif d’analyse par régression est de 19 %.

Caractéristiques		Beta	p
Sexe	Femmes (réf. hommes)	-.049	.056
Âge	Échelle métrique	-.033	.235
Région de résidence	Région urbaine/intermédiaire (réf. rurale)	-.004	.871
Formation	Échelle à trois niveaux (bas – élevé)	-.038	.159
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Échelle à quatre niveaux (difficile – facile)	.029	.271
Compétences numériques	Score de 0 à 100		< .001

Qualité du modèle :

Adjusted R² : .191 ; F : 52.86 ; p : <.001 ; N : 1322

Tableau 4 : Analyse par régression du nombre de technologies courantes utilisées à domicile

Remarque : analyse par régression linéaire ; indication de coefficients standardisés (beta) ; variable dépendante : échelle de sommes de 0 (aucun appareil n'est utilisé) à 15 (tous les appareils sont utilisés).

Seules les compétences numériques ont une influence statistiquement significative sur le nombre de technologies courantes utilisées à domicile. Selon l'analyse, les personnes possédant de bonnes compétences numériques utilisent plutôt un grand nombre d'appareils. Bien que les compétences numériques aient une influence décisive pour des raisons compréhensibles, il est toutefois intéressant de noter qu'aucune caractéristique personnelle, telle que l'âge ou le sexe, n'est statistiquement significative dans le modèle multivarié, alors que des différences ont été mises en évidence par l'analyse bivariée (cf. ci-dessus). On peut présumer que les compétences numériques ont un effet plus important sur le nombre de technologies utilisées que les caractéristiques personnelles.

4.5 Utilisation d'appareils techniques publics à l'extérieur

La technique est non seulement présente au sein du ménage des personnes, mais également à l'extérieur, sous forme d'automates bancaires, d'automates de billets de transport public ou de caisses libre-service au supermarché. Le paiement sans contact par carte ou smartphone est la technologie la plus utilisée (presque tous les jours) par les participants à la présente étude ; mais à peine 32 % des personnes interrogées ont recours à ce moyen de paiement (fig. 11). On note que l'utilisation des caisses automatiques est aujourd'hui également très répandue, elle est en tout cas supérieure à celle des automates à billets de transport public ou des automates bancaires. Même si elles n'utilisent pas fréquemment ces applications (caisses automatiques, paiement sans contact par smartphone), 15 à 20 % des personnes interrogées estiment qu'il s'agit d'applications intéressantes. Toutefois, 35 à 36 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles n'y voyaient aucun intérêt et qu'à l'avenir également, elles préféreraient probablement les moyens traditionnels (caisse avec personnel, paiement en espèces).

La comparaison avec l'étude réalisée en 2020 montre que le taux d'utilisation des automates bancaires est resté relativement stable (81 % en 2020 ; 89 % en 2025). En revanche, la proportion de personnes qui utilisent une caisse automatique a fortement augmenté ces cinq dernières années (29 % en 2020 ; 49 % en 2025), indiquant que l'utilisation de cette technologie au quotidien va désormais de soi pour la population âgée.

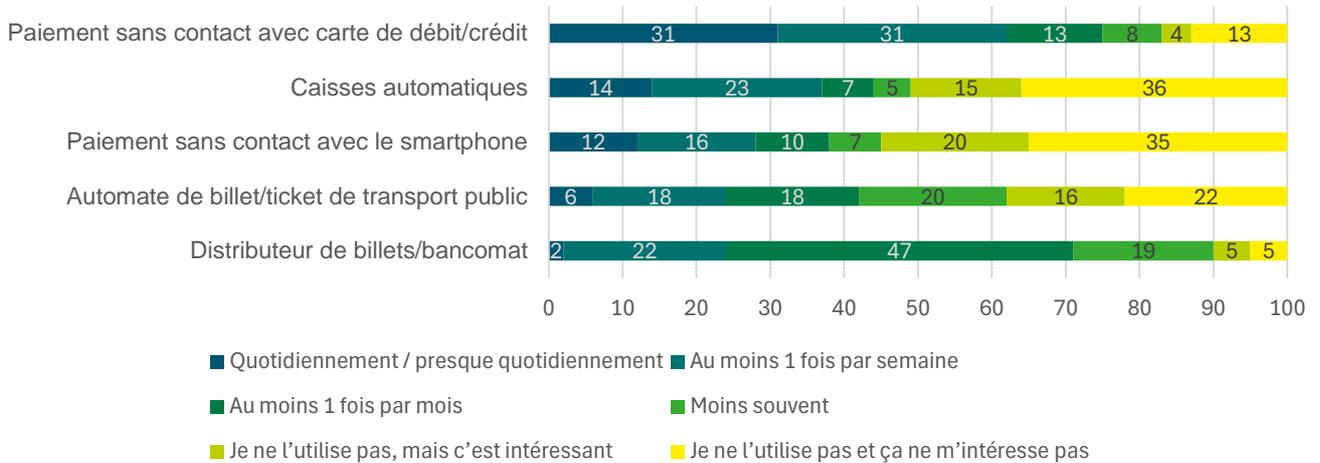


Figure 11 : Utilisation de technologies courantes à l'extérieur (critère de tri : « quotidiennement / presque quotidiennement »)

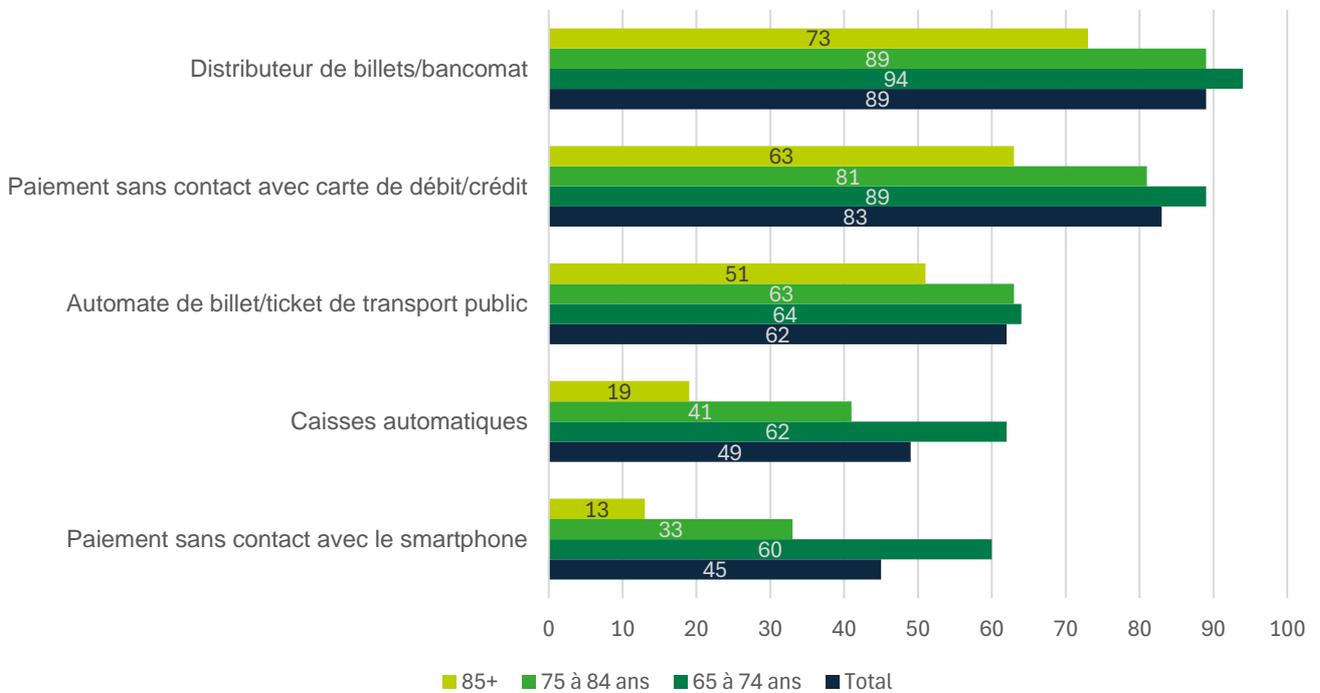


Figure 12 : Utilisation de technologies courantes à l'extérieur, par groupe d'âge

La comparaison entre les groupes d'âge montre que les personnes appartenant au groupe des 65 à 74 ans sont beaucoup plus nombreuses à utiliser le paiement sans contact par smartphone ou les caisses automatiques que les personnes les plus âgées (85+) (fig. 12). La caisse automatique présente souvent moins d'intérêt pour bon nombre de personnes de 85 ans et plus, ces dernières préférant la caisse traditionnelle avec personnel, ce qui leur permet d'échanger quelques mots au moment du paiement. Il est intéressant de constater que les personnes les plus âgées utilisent moins souvent l'automate bancaire et l'automate à tickets de transports publics que les seniors plus jeunes. On peut supposer qu'en raison de limitations de la mobilité, les personnes très âgées se déplacent moins en général. On constate également que les hommes sont plus nombreux à utiliser les caisses automatiques que les femmes (54 % contre 44 %), alors qu'il n'y a aucune différence statistiquement significative liée au sexe pour les autres applications citées.

4.6 Utilisation d'Internet et motifs de la non-utilisation

4.6.1 Proportion d'internautes

Par la suite, nous appellerons « internautes » les personnes utilisant Internet et « non-internautes », celles qui n'utilisent pas Internet. Les internautes font partie du « cercle le plus large des utilisatrices et utilisateurs » selon les statistiques pertinentes de l'Office fédéral de la statistique (OFS) : ils doivent avoir utilisé Internet au moins une fois au cours des six derniers mois. Les non-internautes sont les personnes qui ont déclaré n'avoir jamais utilisé Internet elles-mêmes au cours des six derniers mois ou l'avoir utilisé par le passé et ne plus l'utiliser maintenant. La réponse à la question « Au cours des 6 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet en moyenne ? » a servi de critère pour l'attribution à l'un des deux groupes (internautes ou non). Les personnes interrogées ont donné les réponses suivantes : « quotidiennement » : 61 % ; « plusieurs fois par semaine » : 19 % ; « plusieurs fois par mois » : 6 % ; « moins souvent » : 3 % ; « jamais » ou « je l'utilisais avant, mais plus maintenant » : 11 %.

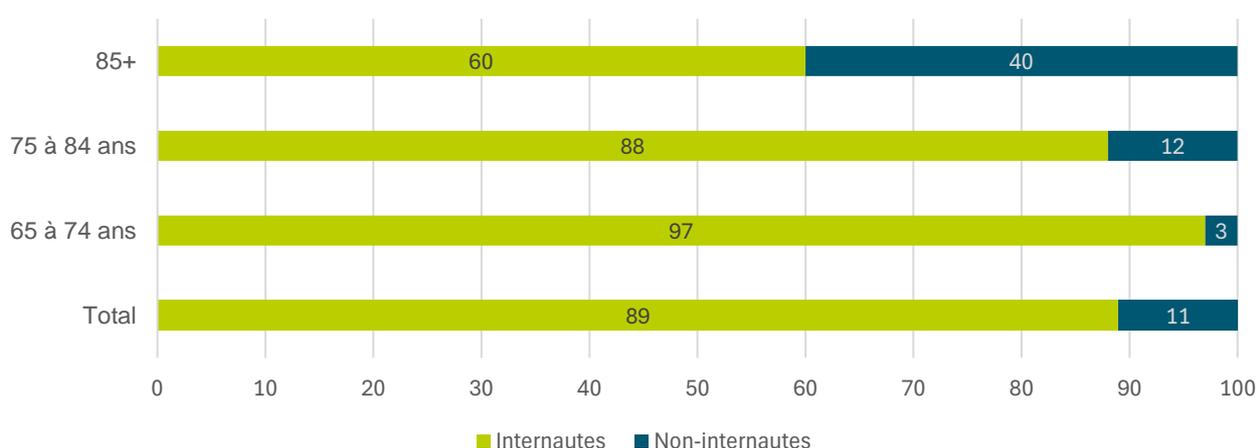


Figure 13 : Pourcentage d'internautes par groupe d'âge

Selon l'étude actuelle, les internautes représenteraient donc 89 % et les non-internautes, 11 % des personnes interrogées. Parmi les internautes, 69 % des personnes interrogées utilisent Internet tous les jours, les 31 % restants l'utilisent moins souvent. Selon l'enquête actuelle, il existe un lien manifeste entre l'âge et l'utilisation d'Internet : alors que 97 % des 65 à 74 ans utilisent Internet, ce pourcentage n'est que de 60 % pour les personnes de 85 ans et plus (fig. 13). Comme le montre l'étude actuelle, le groupe des 85 ans et plus reste celui qui est le moins présent sur Internet. Même si plus de la moitié (60 %) de ces seniors sont des internautes, 40 % ne le sont pas.

Un taux de 89 % d'internautes âgés de 65 ans et plus peut-il être considéré comme élevé ou non ? Selon les données de l'Office fédéral de la statistique de 2023, 97,3 % de la population totale en Suisse utilisent Internet (au cours des trois mois précédant l'enquête) (OFS, 2023). La répartition selon l'âge est la suivante : 100% des 15 à 29 ans sont des utilisatrices ou utilisateurs d'Internet, contre 99,8 % des 30 à 59 ans et seulement 91,3 % des personnes de 60 ans et plus. Relevons toutefois que l'étude « Digital Seniors » concerne les personnes âgées de plus de 65 ans, et de ce fait, comprend une plus grande proportion de personnes de 80 ans et plus. Elle est donc représentative pour le groupe des 65 ans et plus. Si l'on compare ce groupe avec celui des 15 à 59 ans, il apparaît clairement que les internautes seniors restent moins nombreux, mais l'écart se réduit, passant à environ 11 points de pourcentage.

La comparaison des résultats des différentes études « Digital Seniors » montre que la proportion de seniors utilisant Internet a encore augmenté ces dernières années. En 2010, elle s'élevait à 38 %, en 2015, à 56 %, en 2020, à 74 %, pour atteindre désormais 89 % (fig. 14). Le nombre d'internautes a donc plus que doublé depuis 2010, ce qui correspond à une hausse relative de 134 %. La différence entre l'enquête de 2020 et l'enquête actuelle est d'environ 15 %, soit une hausse relative de 20 %. En comparaison avec les premières études, le taux d'augmentation a donc ralenti au fil du temps. Ce ralentissement pourrait s'expliquer par le fait que plus de personnes qui utilisent déjà Internet rejoignent le groupe d'âge des 65 ans et plus et qu'elles gardent le même comportement, et qu'apparemment davantage de personnes âgées de plus de 85 ans hésitent

à apprendre comment utiliser Internet. Il est également possible que des raisons de santé poussent les personnes les plus âgées de ce groupe à renoncer à l'utilisation d'Internet. Si l'on compare les personnes qui avaient entre 80 et 84 ans lors de la dernière enquête (2020) et celles qui ont aujourd'hui cinq ans de plus (85+), on constate que l'augmentation effective n'est que de 6 points de pourcentage (de 54 % à 60 %).

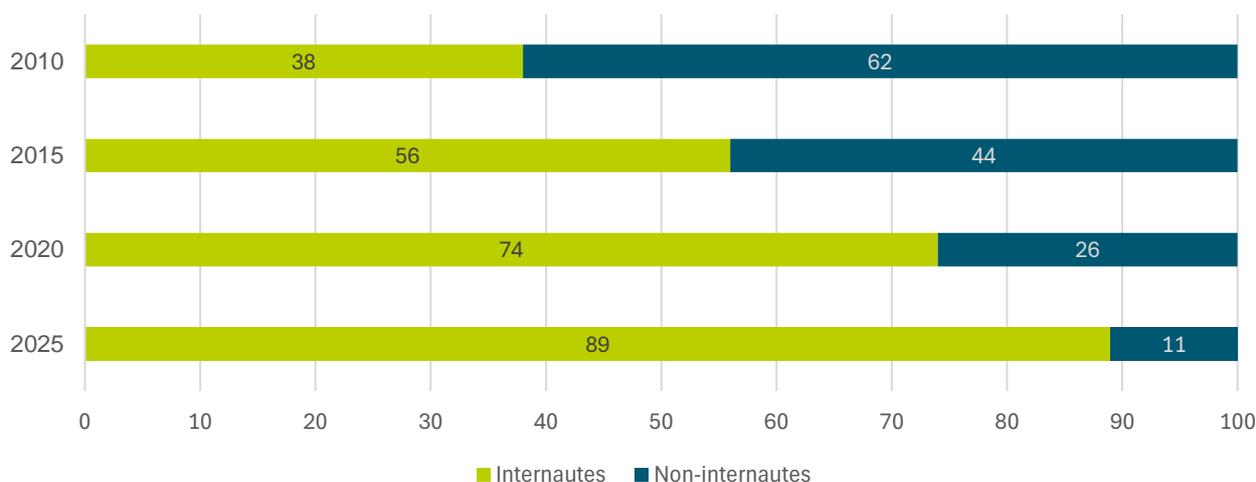


Figure 14 : Comparaison dans le temps de l'utilisation d'Internet

Concernant le nombre d'années d'utilisation d'Internet, seul 1 % des internautes interrogés affirme utiliser Internet depuis moins de trois ans, 3 % indiquent une durée de trois à cinq ans, 8 % une durée de six à dix ans et 30 % une durée de onze à vingt ans. La plupart des internautes (58 %) utilisent Internet depuis plus de vingt ans. Dans le groupe des 85 ans et plus, la proportion d'internautes utilisant Internet depuis cinq ans seulement est un peu plus élevée que dans le groupe des 65 à 74 ans (6 % contre 1 %). La différence entre ces deux groupes d'âge s'accroît lorsqu'on tient compte d'une durée d'utilisation de moins de onze ans : 8% des 65 à 74 ans utilisent Internet depuis moins de onze ans, alors que cette part est de 26 % dans le groupe des 85 ans et plus. En moyenne, le nombre d'années d'utilisation est plus élevé chez les hommes que chez les femmes. On peut supposer qu'avant le départ à la retraite, les hommes ont déjà été plus nombreux à utiliser l'ordinateur et Internet dans le cadre de leur travail (Doh et al., 2015).

La présente étude a également examiné le temps que les internautes passent chaque jour sur Internet. Selon les résultats, les internautes sont en ligne 115 minutes par jour en moyenne (écart-type : 97 ; médiane : 90). On constate également que la plupart des internautes (74 %) sont en ligne moins de deux heures par jour. Les hommes passent 118 minutes en moyenne par jour sur Internet. Pour les femmes, la durée est similaire (111 minutes). Bien que la durée d'utilisation chez les plus de 85 ans soit inférieure à celle des personnes plus jeunes (65 à 74 ans), cette différence n'est que de 17 minutes en moyenne (102 minutes contre 119 minutes). En comparaison directe avec l'étude de 2020, il apparaît clairement que le nombre de minutes passées chaque jour sur Internet a encore augmenté au cours de ces cinq dernières années. En 2020, la durée était de 92 minutes (médiane : 60 minutes), en 2025, de 115 minutes, soit une augmentation de 23 minutes (la différence entre les valeurs médianes est même de 30 minutes). Par conséquent, sur une période de cinq ans, non seulement le nombre d'internautes de 65 ans et plus a augmenté, mais la durée d'utilisation est elle aussi en hausse.

4.6.2 Obstacles à l'utilisation d'Internet

Afin d'identifier les motifs possibles de la non-utilisation d'Internet, les non-internautes ont été invités à indiquer des raisons concrètes (fig. 15). Les quatre raisons les plus fréquentes sont les suivantes : « Les offres d'informations et de divertissement de la presse, de la radio et de la télévision me suffisent » (44 %), « Utilisation trop compliquée » (37 %), « Je n'en vois pas l'utilité » (31 %), « Effort d'apprentissage trop important » (31 %). Par ailleurs, 29 % des personnes interrogées ont indiqué qu'une autre personne recherchait des informations sur Internet pour elles. Les préoccupations d'ordre sécuritaire ont été mentionnées nettement moins souvent que lors des enquêtes précédentes (2010 : 60 %, 2015 : 64 %, 2020 : 74 % et 2025 : 21 %) ; il convient toutefois de tenir compte du fait qu'en 2025, plus de raisons ont été proposées. Le classement des motifs « Utilisation trop compliquée » et « Effort d'apprentissage trop important » reste toutefois assez similaire. D'autres raisons ont été mentionnées moins souvent. Il convient de noter que tout de même 15 % des personnes interrogées ont sélectionné « Je rejette Internet par principe » ; la proportion de personnes de 85 ans et plus étant plus élevée que celle des 65 à 74 ans (33 % contre 19 %). Seuls 7 à 13 % des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser Internet à cause des coûts, du manque de soutien et de problèmes de santé.

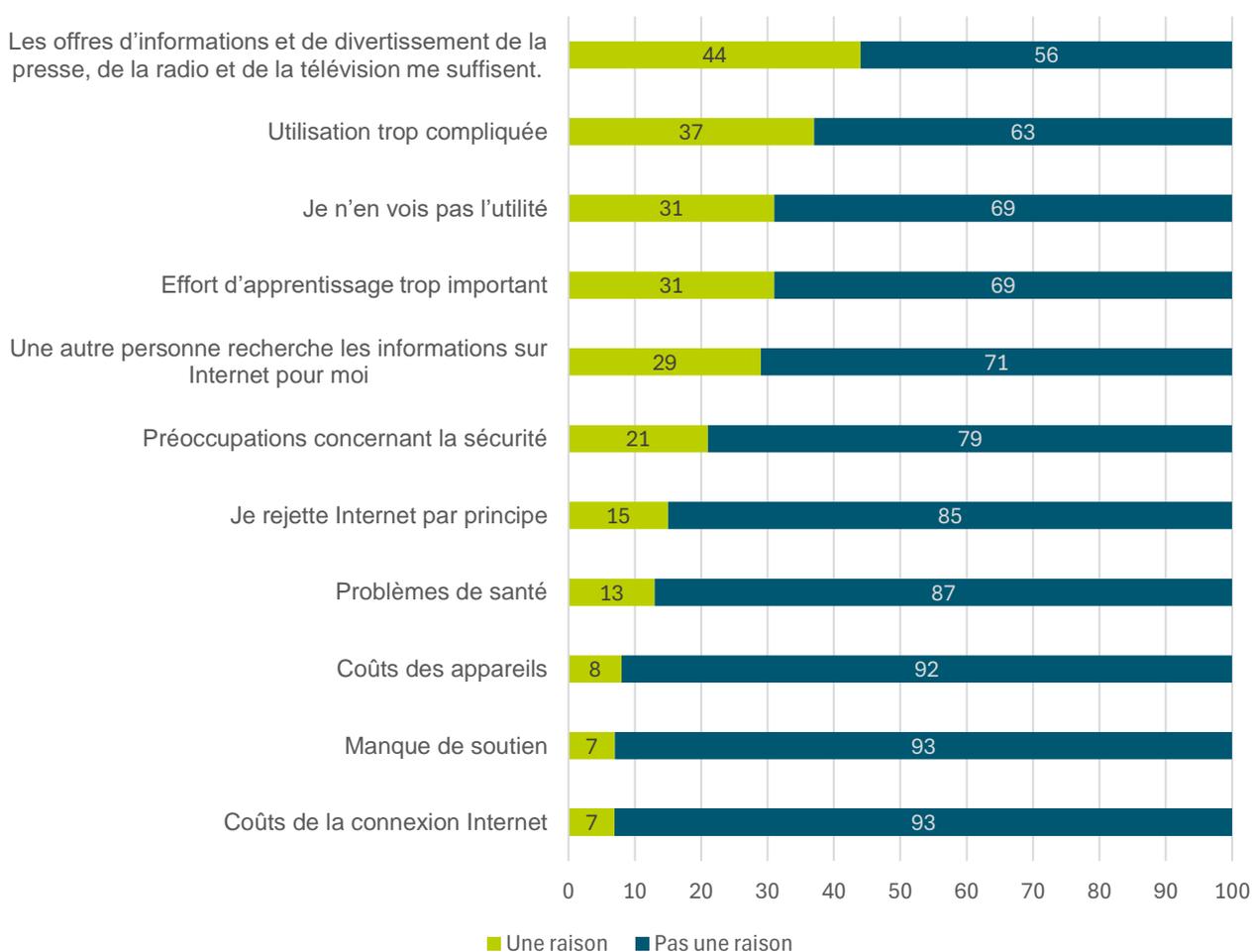


Figure 15 : Motifs de la non-utilisation d'Internet

4.6.3 Facteurs expliquant l'utilisation d'Internet

Le tableau ci-dessous (tab. 5) présente une description des groupes des internautes et des non-internautes, notamment leurs principales caractéristiques sociodémographiques.

Caractéristiques		Internaute	Non-internaute
		Pourcentage	
		Total	
		89	11
Sexe	Femmes	85*	15*
	Hommes	93*	7*
Groupes d'âge	65 à 74 ans	97*	3*
	75 à 84 ans	88*	12*
	85+	60*	40*
Région linguistique	Suisse alémanique	90*	10*
	Suisse romande	86*	14*
	Suisse italienne	80*	20*
Nationalité	Suisse	90*	10*
	Autre nationalité	74*	26*
Personne vivant seule	Personne vivant seule	84*	16*
	Personne ne vivant pas seule	93*	7*
Région de résidence	Région urbaine	90	10
	Région intermédiaire	88	12
	Région rurale	84	16
Formation	École obligatoire	61*	39*
	Secondaire et tertiaire 1	90*	10*
	Tertiaire 2	98*	2*
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Plutôt difficile à très difficile	87	13
	Plutôt facile	92	8
	Facile à très facile	89	11

Tableau 5 : Caractéristiques des internautes et des non-internautes

Remarques : Pourcentages par ligne, réponses valables. Exemple de lecture : 85 % des femmes utilisent Internet ; 93 % des hommes utilisent Internet. *Différences statistiquement significatives entre les groupes (Cramers-V, $p < .010$).

Le tableau montre qu'en comparaison bivariée, les hommes sont plus souvent en ligne que les femmes ; de même, les internautes sont plutôt des personnes plus jeunes (65 à 84 ans) que des personnes très âgées (85+). Les différences entre les niveaux de formation sont elles aussi importantes : aujourd'hui pratiquement toutes les personnes titulaires d'un diplôme académique (tertiaire 2) utilisent Internet, ce taux tombe à 61 % pour les personnes qui ont uniquement suivi l'école obligatoire. S'agissant des régions linguistiques, notons l'écart entre la Suisse alémanique et le Tessin : le nombre d'internautes est moins élevé au Tessin qu'en Suisse alémanique. De même, les personnes de nationalité suisse utilisent plus souvent Internet que les personnes d'une autre nationalité. Il est intéressant de noter que les personnes vivant seules utilisent moins souvent Internet que les personnes qui ne vivent pas seules ; on peut supposer que la proportion de personnes de plus de 85 ans sera également plus élevée. Si l'on compare les trois régions de résidence (urbaine, intermédiaire et rurale), on ne constate pas de différences statistiquement significatives ; s'agissant de la fréquence d'utilisation, les personnes habitant une région rurale sont toutefois moins souvent en ligne que les personnes des régions urbaines. Il n'existe pas non plus de différences statistiquement significatives entre les groupes pour lesquels il est plutôt difficile ou plutôt facile de s'en sortir avec le revenu mensuel dont ils disposent.

Afin d'examiner les différences constatées dans leur ensemble, en contrôlant tous les facteurs, une analyse par régression logistique binaire a été établie (tab. 6). La variable dépendante est l'attribution aux groupes des internautes et des non-internautes. Toutes les caractéristiques mentionnées dans le tableau 5 ont été prises en compte comme variables indépendantes. Dans le présent modèle significatif de l'analyse par régression, 29 % de la variance de l'utilisation d'Internet s'expliquent par les variables indépendantes.

Caractéristiques		OR	p
Sexe	Femmes (réf. hommes)	.805	.370
Groupes d'âge	65 à 74 ans (réf. 85+)	18.132	< .001
	75 à 84 ans (réf. 85+)	5.092	< .001
Région linguistique	Français (réf. allemand)	.842	.506
	Italien (réf. allemand)	.826	.654
Nationalité	Suisse (réf. autre nationalité)	1.731	.216
Personne vivant seule	Ne vivant pas seule (réf. vivant seule)	1.272	.319
Région de résidence	Région urbaine (réf. rurale)	2.827	< .001
	Région intermédiaire (réf. rurale)	2.111	.019
Formation	Secondaire et tertiaire 1 (réf. école obligatoire)	5.103	< .001
	Tertiaire 2 (réf. école obligatoire)	21.880	< .001
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Plutôt facile (réf. plutôt difficile à très difficile)	1.450	.187
	Facile à très facile (réf. plutôt difficile à très difficile)	1.390	.213

Qualité du modèle :
R² de Nagelkerke : .298 ; Chi-carré : 202.29 ; p : <.001 ; N : 1322

Tableau 6 : Analyse par régression de l'utilisation d'Internet

Remarque : analyse par régression logistique binaire ; indication de coefficients standardisés (OR = odds ratio). Variable dépendante : utilisation d'Internet (1=oui, 0=non)

Seuls l'âge, la formation, et la comparaison directe entre les régions de résidence urbaines et rurales ont une influence statistiquement significative sur l'utilisation d'Internet. Appliquées à l'âge, les valeurs (*odds ratio*) indiquent qu'en comparaison avec le groupe des personnes les plus âgées (85+), la probabilité est plus élevée que le groupe d'âge le plus jeune (65 à 74 ans) et le groupe moyen (75 à 84 ans) utilisent Internet. En ce qui concerne la formation, il est plus probable que les personnes ayant un niveau de formation plus élevé fassent partie des internautes. S'agissant de la région de résidence, seule la différence directe entre les régions urbaines et rurales peut être considérée comme statistiquement significative. Cela signifie en substance qu'une personne habitant une région urbaine a deux fois plus de chances de faire partie des internautes qu'une personne résidant en région rurale.

Le modèle de régression de l'étude réalisée en 2020 avait lui aussi montré que les facteurs « âge » et « formation » jouaient un rôle statistiquement significatif en ce qui concerne l'utilisation ou la non-utilisation d'Internet (Seifert et al., 2020). Le facteur « région de résidence » indiquant si la personne habite une région rurale ou urbaine a gagné en importance dans l'étude actuelle et constitue un facteur d'influence. À l'inverse, le facteur « sexe » n'est plus significatif, la différence mise en évidence par l'analyse bivariée dans les études précédentes – plus d'internautes hommes que d'internautes femmes – ne peut plus être prouvée.

Dans les études les plus récentes de la série, par analogie au modèle d'acceptation de la technologie (Venkatesh & Davis, 2000), deux autres facteurs importants (outre les profils démographiques standard) ont été intégrés dans les analyses par régression : il s'agit de l'intérêt pour la technique (déterminé à l'aide de l'affirmation « Je m'intéresse beaucoup aux nouveautés techniques ») et de la facilité d'utilisation d'appareils techniques (déterminé à l'aide de l'affirmation « Le maniement d'appareils technologiques est difficile pour moi »). Si l'on ajoute ces deux facteurs à l'analyse par régression ci-dessus, la variance s'élève à 42 % et les facteurs statistiquement significatifs existants – « âge », « formation » et « comparaison région urbaine/rurale » – restent statistiquement significatifs. Toutefois, dans ce cas, les facteurs « intérêt pour la technique » (OR : 2.476 ; $p < .001$) et « facilité d'utilisation » (OR : .812 ; $p = .038$) s'avèrent eux aussi statistiquement significatifs (la valeur étant très basse pour la facilité d'utilisation). On peut interpréter ces résultats comme suit : la probabilité est plus élevée que les personnes qui s'intéressent beaucoup à la technique et les personnes plus à l'aise avec les appareils techniques soient des internautes. En comparaison avec les études précédentes, l'influence de ces deux facteurs reste stable.

Outre les caractéristiques sociodémographiques, le bien-être personnel et la santé jouent également un rôle en matière d'utilisation ou de non-utilisation d'Internet. Par conséquent, une comparaison est effectuée entre les réponses des internautes et des non-internautes concernant divers aspects de leur vie (tab. 7).

Facteurs		Internaute	Non-internaute
		Scores moyens	
Perception subjective de l'âge	« Je me sens plus jeune que je ne suis. »	3.61*	3.00*
Activité sportive	« Je suis très actif/active sur le plan sportif (je fais du sport plusieurs fois par semaine). »	3.31*	2.07*
Perception subjective de la santé	« Ma santé est encore très bonne pour mon âge. »	4.00*	3.57*
Maîtrise du quotidien	« Au quotidien, je dépends beaucoup de l'aide des autres. »	1.58*	2.35*
Solitude	« Parfois, je me sens délaissé-e. »	1.79	1.90
Auto-efficacité	« Je peux surmonter la plupart des problèmes moi-même. »	4.13*	3.72*

Tableau 7 : Différences concernant le bien-être entre internautes et non-internautes

Remarques : échelle de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord », réponses valables. *Différences significatives entre les groupes de caractéristiques (T-Test, $p < .010$).

Le tableau 7 montre que les internautes se sentent plus jeunes et en meilleure santé, qu'ils sont plus actifs sur le plan sportif et qu'ils ont moins besoin d'aide. En outre, leur auto-efficacité est supérieure à celle des non-internautes. On ne constate toutefois pas de différences statistiquement significatives en ce qui concerne le sentiment de solitude. Le fait que les internautes se sentent majoritairement plus jeunes et en meilleure santé s'explique sans doute en partie par la moyenne d'âge plus élevée des non-internautes : ainsi, les internautes sont âgés en moyenne de 74 ans, les non-internautes, de 83 ans. La comparaison permet toutefois de présumer que les internautes non seulement sont effectivement plus jeunes, mais se sentent également plus jeunes.

Un des facteurs incitant à utiliser Internet pourrait également être la volonté de rester en contact avec ses propres enfants également sur une grande distance, par exemple si ces derniers n'habitent pas dans la même région linguistique. Invités à indiquer la distance entre leur domicile et celui de leurs enfants, les internautes sont plus nombreux à affirmer que leurs enfants n'habitent pas la même localité, mais plutôt plus loin. En revanche, s'agissant des non-internautes, leurs enfants habitent plutôt à proximité (tab. 8). Ces informations permettent de déduire que l'éloignement géographique pourrait également être une incitation à utiliser, en plus du téléphone fixe, les appels vidéo pour se « voir » virtuellement. À l'inverse, cela signifie aussi que les non-internautes dont les enfants habitent à proximité ne ressentent pas le besoin de se familiariser avec Internet pour rester en contact avec leurs enfants, puisqu'ils voient ces derniers de toute façon sur place.

Distance par rapport au lieu de résidence des propres enfants	Internaute	Non-internaute
À proximité	25	43
Dans la même localité	23	28
Dans une autre localité, atteignable en deux heures	45	25
Plus loin, mais en Suisse	3	2
Plus loin, à l'étranger	4	2

Tableau 8 : Distance par rapport au lieu de résidence des propres enfants et utilisation d'Internet
Remarques : pourcentage en colonne.

4.6.4 Facteurs expliquant l'utilisation quotidienne d'Internet

Plus de deux tiers des internautes (69 %) sont en ligne tous les jours, les autres utilisent Internet plus rarement. Une analyse par régression logistique binaire a permis de déterminer les facteurs influençant l'utilisation quotidienne (tab. 9). Seuls les internautes ont été pris en compte. L'appartenance aux groupes « utilisation quotidienne » et « utilisation moins fréquente » a servi de variable dépendante. Dans le présent modèle de l'analyse par régression, 22 % de la variance de l'utilisation quotidienne d'Internet s'expliquent par les variables indépendantes.

Caractéristiques		OR	p
Sexe	Femmes (réf. hommes)	.720	.044
Groupes d'âge	65 à 74 ans (réf. 85+)	3.910	< .001
	75 à 84 ans (réf. 85+)	2.289	.001
Région linguistique	Français (réf. allemand)	1.061	.738
	Italien (réf. allemand)	1.488	.275
Nationalité	Suisse (réf. autre nationalité)	.691	.376
Personne vivant seule	Ne vivant pas seule (réf. vivant seule)	.874	.420
Région de résidence	Région urbaine (réf. rurale)	1.584	.025
	Région intermédiaire (réf. rurale)	1.709	.028
Formation	Secondaire et tertiaire 1 (réf. école obligatoire)	2.712	< .001
	Tertiaire 2 (réf. école obligatoire)	6.004	< .001
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Plutôt facile (réf. plutôt difficile à très difficile)	.839	.367
	Facile à très facile (réf. plutôt difficile à très difficile)	1.105	.596
Intérêt pour la technique	Échelle (1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »)	1.704	< .001
Facilité d'utilisation	Échelle (1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »)	.906	1.63

Qualité du modèle :

R² de Nagelkerke : .224 ; Chi-carré : 200.66 ; p : <.001 ; N : 1176

Tableau 9 : Analyse par régression de l'utilisation quotidienne d'Internet

Remarque : analyse par régression logistique binaire ; indication de coefficients standardisés (OR = odds ratio). Variable dépendante : utilisation quotidienne = 1 ; utilisation non quotidienne = 0.

Le sexe, l'âge, la formation, la région de résidence et l'intérêt pour la technique ont une influence statistiquement significative sur l'utilisation d'Internet. Les valeurs montrent que l'intérêt pour la technique est le facteur le plus influent. En résumé, on peut affirmer que les hommes, les personnes plus jeunes, les personnes ayant une formation supérieure, les personnes habitant en région urbaine et les personnes très intéressées par la technique font probablement partie du groupe des personnes qui utilisent quotidiennement Internet.

4.7 Attitude à l'égard d'Internet et sentiment d'exclusion

4.7.1 Attitudes et opinions à l'égard d'Internet

L'utilisation d'Internet par une grande partie de la population ne signifie pas pour autant que tous les internautes ont la même attitude par rapport à Internet. Afin de pouvoir identifier ces différentes attitudes, les internautes ont été invités à évaluer sept affirmations sur l'utilisation d'Internet (fig. 16).

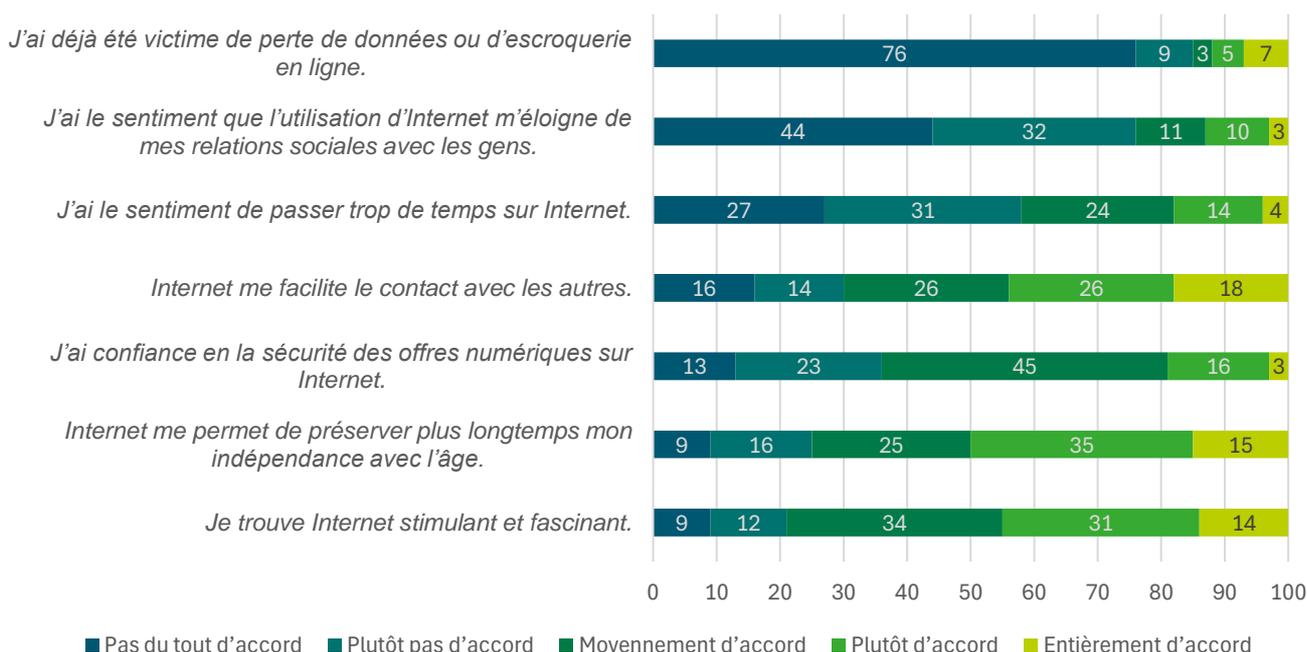


Figure 16 : Attitudes et opinions au sujet d'Internet (critère de tri : « pas du tout d'accord »)

Dans le classement selon le critère « pas du tout d'accord » (échelle de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »), l'affirmation « J'ai déjà été victime de perte de données ou d'escroquerie en ligne » vient en tête. Par conséquent, la plupart des personnes interrogées n'ont pas encore été, à leur connaissance, victime d'une perte de données. Pourtant, 12 % des internautes interrogés ont approuvé cette affirmation (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord »), ils ont donc déjà eu une expérience négative. L'affirmation « J'ai le sentiment que l'utilisation d'Internet m'éloigne de mes relations sociales avec les gens » a elle aussi recueilli des réponses plutôt négatives : l'option « pas du tout d'accord » a été choisie par 44 % des personnes interrogées et l'option « plutôt pas d'accord », par 32 % des internautes. La majorité des personnes âgées n'a donc pas l'impression que l'utilisation d'offres numériques ait un impact négatif sur leurs relations sociales. Il convient toutefois de noter que 13 % d'entre elles sont « plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord » avec cette affirmation. La comparaison des résultats par sexe montre que le taux d'approbation des hommes est un peu plus élevé que celui des femmes (scores moyens : 2.06 contre 1.88) ; une différence statistiquement significative ($t(1236) = 2.8, p = .003$), mais assez faible. Il n'existe pas de corrélation en fonction de l'âge.

Le fait qu'Internet permet d'entrer en contact avec d'autres personnes est également confirmé par les 44 % des personnes interrogées qui sont « plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord » avec l'affirmation correspondante (« Internet me facilite le contact avec les autres »). Même si 30 % des personnes interrogées ne partagent pas du tout cet avis, une tendance se dessine néanmoins : pour bon nombre de personnes, Internet est un moyen d'être en contact avec les autres. Ainsi, pendant la pandémie de Covid-19, Internet a permis de rester en contact par voie numérique avec les membres de la famille, alors que les rencontres physiques étaient limitées (Drury et al., 2022).

L'affirmation suivante a recueilli des avis ambivalents : « J'ai le sentiment de passer trop de temps sur Internet ». Si 27 % des personnes interrogées réfutent cette affirmation (« pas du tout d'accord »), 24 % ont répondu « moyennement d'accord » et 18% « plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord ». La pertinence de cette auto-évaluation a pu être vérifiée, à titre d'essai, au moyen d'une corrélation entre cette affirmation et le nombre de minutes que les personnes passent chaque jour sur Internet. Résultat : les personnes qui ont approuvé cette affirmation en raison de leur propre comportement ont effectivement tendance à passer de nombreuses minutes par jour sur Internet ($r = .099, p = .005$). Les avis sur l'affirmation « J'ai confiance en la sécurité des offres numériques sur Internet » sont beaucoup plus ambivalents : 45 % des internautes ont répondu « moyennement d'accord ». Certaines personnes interrogées estiment qu'Internet et les offres en ligne sont sûrs, mais des différences existent entre le type d'offre, de situation ou de site web.

S'agissant des personnes âgées, la question de savoir si la technique (par exemple des systèmes d'assistance ou de sécurité) peut faciliter la vie quotidienne et le maintien à domicile gagne en pertinence. En effet, comme Internet ne permet pas uniquement l'accès aux informations et aux prestations de service, mais facilite également les achats (commande en ligne, livraison à domicile), par exemple, les personnes interrogées ont été invitées à évaluer l'affirmation « Internet me permet de préserver plus longtemps mon indépendance avec l'âge. » Alors que 25 % des personnes interrogées rejettent cette affirmation (« pas du tout d'accord » ou « plutôt pas d'accord ») et que 25 % ont répondu « moyennement d'accord », la moitié des internautes (50 %) l'ont approuvée (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord »). Parmi les sept affirmations proposées, cette affirmation a recueilli le plus d'avis favorables (score moyen : 3.31). Il n'y a pas de différences statistiquement significatives entre les sexes, ni par rapport à l'âge ou au nombre de minutes passées en ligne par jour. En outre, 45 % des internautes interrogés sont « plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord » avec l'affirmation « Je trouve Internet stimulant et fascinant. ».

En comparant ces résultats avec ceux des trois études précédentes (seules deux affirmations comparables), on constate que les deux formulations positives récoltent moins d'avis favorables dans l'étude actuelle (tab. 10). Il convient toutefois de noter que la comparaison directe est difficile du point de vue méthodologique, car la formulation des affirmations a été légèrement adaptée pour l'étude actuelle (renforcement de la personnalisation par l'emploi de la première personne, cf. texte entre parenthèses dans le tableau 10). On voit cependant que l'augmentation du nombre d'internautes va de pair avec une baisse des avis positifs et/ou une hausse des avis ambivalents, puisque dans l'ensemble, les scores moyens baissent continuellement au fil des années (tab. 10).

Questions liées à l'attitude	2010	2015	2020	2025
<i>Internet (me) facilite le contact avec les autres.</i>	3.48	3.49	3.45	3.20
<i>(Je trouve) Internet [est] stimulant et fascinant.</i>	3.77	3.75	3.51	3.31

Tableau 10 : Comparaison dans le temps de l'attitude à l'égard d'Internet

Remarques : internautes uniquement ; indication des scores moyens sur l'échelle : 1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord ».

Le calcul de l'échelle des scores moyens relatifs aux six affirmations sur l'attitude (les affirmations négatives ont été inversées) permet d'obtenir un score moyen total de 3.35 (écart type : 0.62) sur l'échelle connue de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord ». (L'affirmation « J'ai déjà été victime de perte de données ou d'escroquerie en ligne » a été exclue de l'évaluation, car elle ressemble trop à une question fermée (oui/non).) L'analyse par régression linéaire des internautes a permis de déterminer dans quelle mesure le sexe, l'âge, la région de résidence, la formation, le revenu, les compétences numériques et l'utilisation quotidienne ou non d'Internet ont une influence sur l'attitude par rapport à Internet (tab. 11). La variance du modèle significatif d'analyse par régression est de 14 %.

Caractéristiques		Beta	p
Sexe	Femmes (réf. hommes)	.054	.057
Âge	Échelle métrique	.169	< .001
Région de résidence	Région urbaine/intermédiaire (réf. rurale)	-.008	.759
Formation	Échelle à trois niveaux (bas – élevé)	-.018	.539
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Échelle à quatre niveaux (difficile – facile)	.077	.007
Compétences numériques	Score de 0 à 100	.286	< .001
Utilisation quotidienne d'Internet	Utilisation quotidienne d'Internet (réf. non quotidienne)	.165	< .001

Qualité du modèle :
Adjusted R² : .139 ; F : 27.97 ; p : <.001 ; N : 1167

Tableau 11 : Analyse par régression avec l'attitude à l'égard d'Internet

Remarque : analyse par régression linéaire ; indication de coefficients standardisés (beta). Variable dépendante : score moyen des affirmations concernant l'attitude par rapport à Internet (1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »).

Seuls l'âge, la capacité de s'en sortir avec le revenu mensuel, les compétences numériques et l'utilisation quotidienne d'Internet ont une influence statistiquement significative sur l'attitude à l'égard d'Internet. Les valeurs beta (et t) montrent que les compétences numériques sont le principal facteur d'influence. Selon l'analyse, les personnes plus âgées, les personnes qui s'en sortent facilement avec leur revenu mensuel, les personnes ayant des compétences numériques élevées et les personnes qui sont en ligne presque tous les jours ont plutôt une attitude positive à l'égard d'Internet. Il est compréhensible que l'utilisation quotidienne et les compétences numériques aient une influence sur l'attitude à l'égard d'Internet, car ces facteurs vont de pair avec une meilleure maîtrise d'Internet, et, de ce fait, avec un avis en principe plus favorable à ce sujet. Étonnamment, le facteur âge contredit dans ce cas l'hypothèse selon laquelle les personnes plus âgées ont une attitude plus négative à l'égard d'Internet, parce qu'elles ont peut-être moins d'expérience quant à son utilisation. Ces affirmations n'ayant été présentées qu'aux personnes qui utilisent Internet, on peut plutôt présumer que surtout les internautes très âgés se rendent mieux compte des avantages d'Internet et/ou qu'ils ont peut-être fait moins d'expériences « négatives » parce qu'ils sont moins en ligne et voient donc moins d'aspects négatifs. Toutefois, les données disponibles ne permettent pas de trancher cette question.

Groupes par type d'attitude	Total	Femmes	Hommes	65 à 74 ans	75 à 84 ans	85 ans et plus
Attitude négative	11	11	11	10	11	10
Attitude ambivalente	53	54	51	56	47	50
Attitude positive	36	35	39	34	42	40

Tableau 12 : Groupes par type d'attitude

Remarques : internautes uniquement ; indication des pourcentages en colonne. Exemple de lecture : 35 % des femmes et 39 % des hommes ont une attitude positive. *Différences statistiquement significatives entre les groupes (Cramers-V, $p < .010$).

La variable de score moyen a été répartie en trois groupes pour l'analyse : le groupe ayant une attitude plutôt négative (scores moyens entre 1 et 2.50) ; celui ayant une attitude ambivalente (scores moyens entre 2.55 et 3.50) et celui qui tend vers une attitude positive (scores moyens entre 3.55 et 5). Selon cette répartition, 11 % des personnes de 65 ans et plus font partie du groupe « négatif », 53 %, du groupe « ambivalent » et 36 %, du groupe « positif », ce qui montre l'hétérogénéité des avis des internautes au sujet d'Internet : ni approbation totale, ni rejet total. Le groupe des personnes ayant une attitude positive comprend nettement plus de personnes qui utilisent Internet tous les jours (81 %, contre seulement 19 % de personnes qui sont en ligne moins souvent). Toutefois, les internautes ayant une attitude négative sont 50 % à utiliser Internet tous les jours, et 50 % à l'utiliser moins souvent. Aucune différence significative ne peut être identifiée entre les sexes et les différents groupes d'âge, tout au moins dans la comparaison des types d'attitude (tab. 12). Relevons que le nombre de personnes avec une attitude négative est très stable – 10 % et 11 % –, quel que soit le sexe ou le groupe d'âge.

4.7.2 Sentiment d'exclusion en raison de la non-utilisation d'outils techniques

Selon les résultats de l'enquête actuelle, le nombre de personnes âgées utilisant Internet a augmenté en comparaison avec les études menées il y a cinq ou dix ans. Néanmoins, le « fossé numérique » persiste, sous diverses formes, entre les groupes d'âge plus jeunes (moins de 65 ans) et les personnes âgées de 65 ans et plus, comme le montre la recherche gérontologique (BMFSFJ, 2020 ; Cotten, 2021). En outre, la pandémie de Covid-19, avec la mise en place d'un nombre croissant de mesures de limitation des contacts, a clairement révélé que, pour les personnes âgées moins à l'aise avec les TIC modernes, rester en contact avec les autres à l'aide d'Internet n'allait pas de soi ou n'était pas automatique. Par conséquent, ces personnes risquaient une double exclusion, en raison, d'une part, des mesures de restriction des contacts physiques et, de l'autre, de l'impossibilité de compenser l'absence de contacts physiques par des solutions numériques (Seifert, 2020). D'autres changements perceptibles au quotidien en Suisse, tels que le passage, en 2022, au code QR pour le paiement des factures, la fermeture progressive de bureaux de poste ou d'agences bancaires et la disparition des automates à billets de transport public, confirment que la transition numérique est bien en marche. D'autre part, ils exigent aussi des compétences numériques, afin de pouvoir utiliser les services numériques au quotidien et de ne pas être exclu de ces informations et offres. En 2015 déjà, Hill, Betts & Gardner (2015) avaient identifié une spirale de l'isolement cumulatif, qui s'auto-alimente et renforce l'intégration des personnes à l'aise avec le numérique et l'isolement de celles qui ne connaissent pas ces technologies. On ne connaît cependant pas l'ampleur du sentiment subjectif d'exclusion numérique dans la population âgée en général.

Dans l'enquête actuelle, deux affirmations relatives à l'utilisation des outils techniques (cf. chapitre 4.1) ont permis d'aborder le sentiment d'exclusion lié à la digitalisation croissante de la vie quotidienne. En effet, 38 % des personnes interrogées ont approuvé (« entièrement d'accord » ou « plutôt d'accord ») l'affirmation « J'ai peur de ne plus réussir à suivre si je ne m'intéresse pas constamment aux nouvelles technologies » et 46 %, l'affirmation « Je ressens une certaine pression à devoir utiliser les nouveaux appareils et applications numériques ». Si on ne tient compte que des non-internautes, ce taux baisse à 22 % pour la première affirmation (peur d'être dépassé), en revanche, il passe à 51 % pour la deuxième affirmation (pression à devoir utiliser Internet). On peut présumer que les personnes qui n'utilisent pas Internet n'ont pas nécessairement peur d'être dépassées – peut-être parce qu'aujourd'hui, elles sont plus nombreuses à rejeter activement l'utilisation d'Internet et à privilégier les canaux traditionnels (visites sur place, téléphone fixe, par exemple) –, mais qu'elles ressentent de plus en plus une certaine pression sociale à devoir utiliser les nouveaux appareils et applications numériques. S'agissant des internautes, il existe plutôt une corrélation entre leurs propres compétences (ou absence de compétences) et la pression à devoir utiliser les nouvelles technologies : les personnes aux compétences numériques plus faibles sont plus nombreuses à ressentir une pression à utiliser les technologies les plus récentes ($r = .160, p < .001$).

Afin d'obtenir des informations sur la participation à la vie sociale à travers l'utilisation d'Internet et sur le sentiment d'exclusion sociale en raison de la non-utilisation, les personnes interrogées étaient invitées à répondre aux questions suivantes : « Vous sentiriez-vous parfois exclu-e de la société si vous ne pouviez plus utiliser Internet ? » (internautes) et « Vous sentez-vous parfois exclu-e de la société parce que vous n'utilisez pas Internet ? » (non-internautes). À cette question, 51 % des internautes et 8 % des non-internautes ont répondu « oui, très » ou « oui, plutôt » (fig. 17). Plus de la moitié des internautes auraient donc un sentiment d'exclusion sociale s'ils ne pouvaient plus utiliser Internet. En comparaison, seuls 8 % des non-internautes se sentent exclus socialement ; pourtant ce sont précisément les personnes qui éprouvent actuellement ce sentiment d'exclusion et perçoivent la transition numérique plutôt comme un danger. Le score moyen de cette question montre que, parmi les internautes, les femmes seraient plus nombreuses à se sentir exclues que les hommes si elles ne pouvaient plus utiliser Internet ($t(1257) = 2.8, p = .003$). S'agissant des non-internautes, le sentiment d'exclusion est plus fréquent chez les seniors plus jeunes (65 à 79 ans) que chez les personnes âgées de plus de 79 ans ; cette différence étant statistiquement significative ($t(143) = 3.1, p = .001$). Étant donné que de nombreux internautes se sentiraient potentiellement exclus s'ils ne pouvaient plus utiliser Internet, on peut présumer que ce sont surtout ces personnes qui tirent profit des avantages d'Internet et ressentiraient la suppression de prestations telles que l'achat en ligne de billets de train ou de tickets de cinéma comme une plus grande perte, voire une restriction dans leur vie quotidienne.

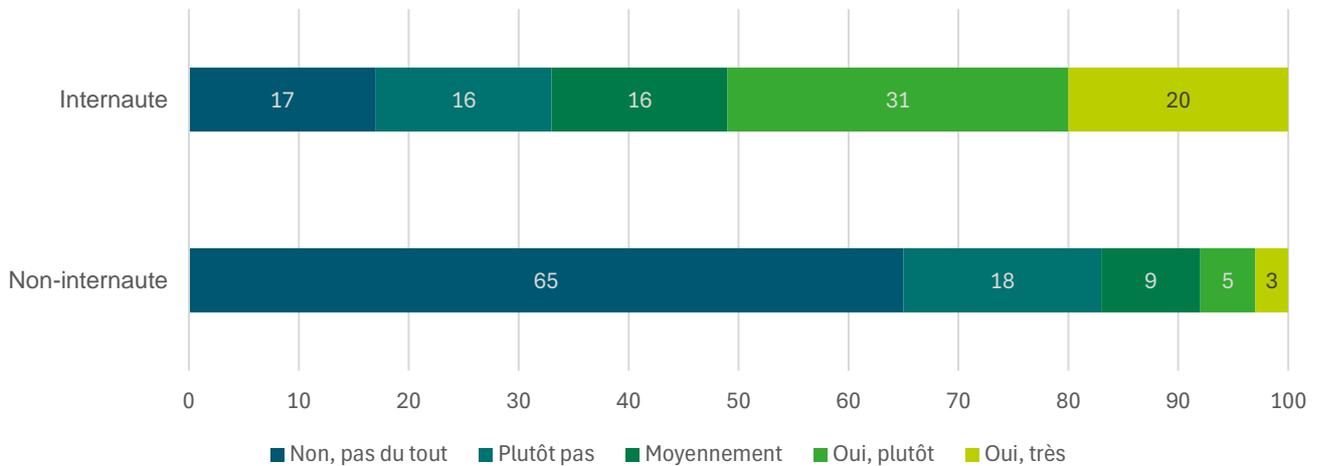


Figure 17 : Sentiment d'exclusion sociale en cas de non-utilisation d'Internet

On constate une corrélation statistiquement significative ($r = .302, p < .001$) entre le sentiment d'exclusion lié à la non-utilisation d'Internet chez les non-internautes et l'affirmation générale « J'ai de plus en plus l'impression de ne plus vivre avec mon temps », impliquant qu'en général, les personnes qui se sentent exclues parce qu'elles n'utilisent pas Internet, ont de manière générale également l'impression qu'elles ne vivent plus avec leur temps. Ce résultat souligne à nouveau l'importance de l'accès au monde numérique pour la participation sociale dans le monde réel (Seifert, 2023).

Il s'avère que chez les internautes, le sentiment d'exclusion potentiel en cas de renoncement à l'utilisation d'Internet s'est considérablement renforcé au fil du temps. Alors qu'en 2010, 32 % des internautes avaient indiqué qu'ils éprouveraient un sentiment d'exclusion sociale s'ils n'utilisaient plus Internet, et que ce pourcentage s'élevait 33 % en 2015 et à 31 % en 2020, le taux a bondi à 51 % en 2025. Le pourcentage de non-internautes ayant ce sentiment, quant à lui, a baissé de 2 points entre chaque étude (2010 : 16 % ; 2015 : 14 % ; 2020 : 12 %), pour atteindre 8 % en 2025. Toutefois, cette baisse peut également signifier que les non-internautes actuels ont opté sciemment pour la non-utilisation d'Internet, parce qu'ils y voient moins d'avantages et qu'ils ne craignent guère l'exclusion sociale puisqu'ils utilisent d'autres canaux (lire la presse imprimée, se rendre à la banque pour les transactions bancaires, prendre un billet de train directement à l'automate, par exemple).

4.8 Activités en ligne, appareils utilisés à cet effet et obstacles à l'utilisation

4.8.1 Utilisation d'activités en ligne

Les internautes étaient invités à cocher dans une liste les applications en ligne qu'ils avaient utilisées au cours des trois derniers mois et les applications qu'ils jugeaient intéressantes (s'ils ne les avaient pas encore utilisées) (fig. 18).

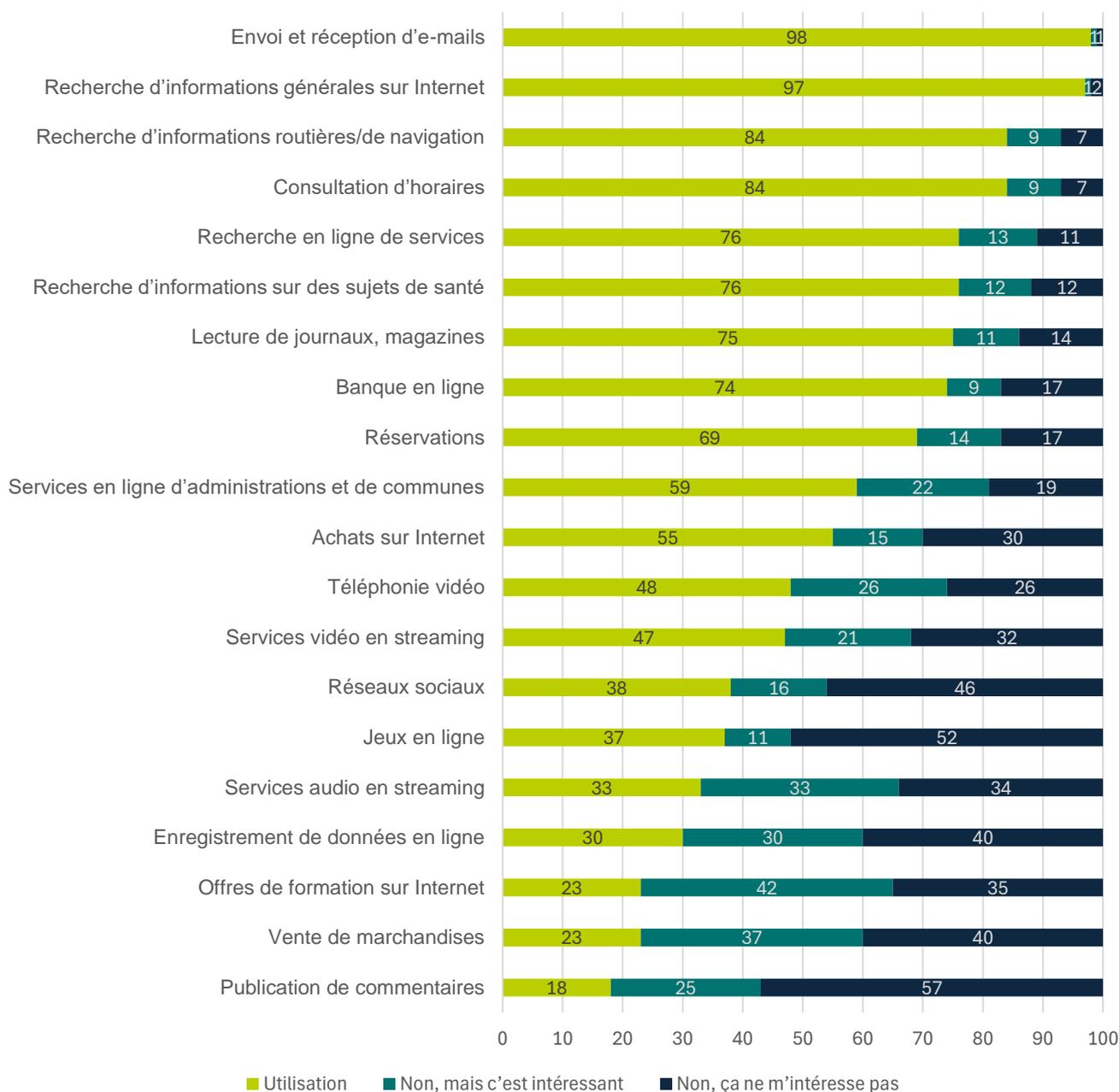


Figure 18 : Utilisation d'activités en ligne (critère de tri : « utilisation »)

La liste des 20 activités en ligne triées en fonction du taux d'utilisation montre que la quasi-totalité des personnes interrogées (98 %) utilisent la fonction d'envoi et de réception d'e-mails. Cette dernière est suivie de près par la recherche d'informations générales (97 %), et la consultation de cartes (84 %) et d'horaires (84 %). Les activités « Recherche en ligne de services », « Recherche d'informations sur des sujets de santé », « Lecture de journaux et de magazines en ligne » et « Banque en ligne » sont également très prisées (74 à 76 %).

Au milieu du classement, avec des taux entre 47 % et 69 %, on trouve l'utilisation des services en ligne d'administrations et de communes, les achats de produits et de services sur Internet en général, ainsi que l'utilisation de la téléphonie vidéo (solutions de visioconférence) et de services vidéo en streaming tels que Netflix, RTS Play ou YouTube. Les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, X ou LinkedIn sont peu utilisés par les personnes de 65 ans et plus (38 %) ; dans ce groupe d'âge, les 65 à 74 ans sont les plus actifs sur les réseaux (45 % pour cette tranche d'âge). De même, seul un tiers environ de la population âgée utilise les jeux en ligne (37 %) ou les services audio en streaming tels que Spotify ou Amazon Music (33 %). Avec un pourcentage de 30 %, l'activité « Enregistrement de données en ligne » n'occupe que le 17^e rang dans la liste des 20 activités proposées. Les applications « Offres de formation sur Internet », « Vente de marchandises » et « Publication de commentaires/entrées sur les blogs » (taux d'utilisation entre 18 et 23 %) ferment le classement.

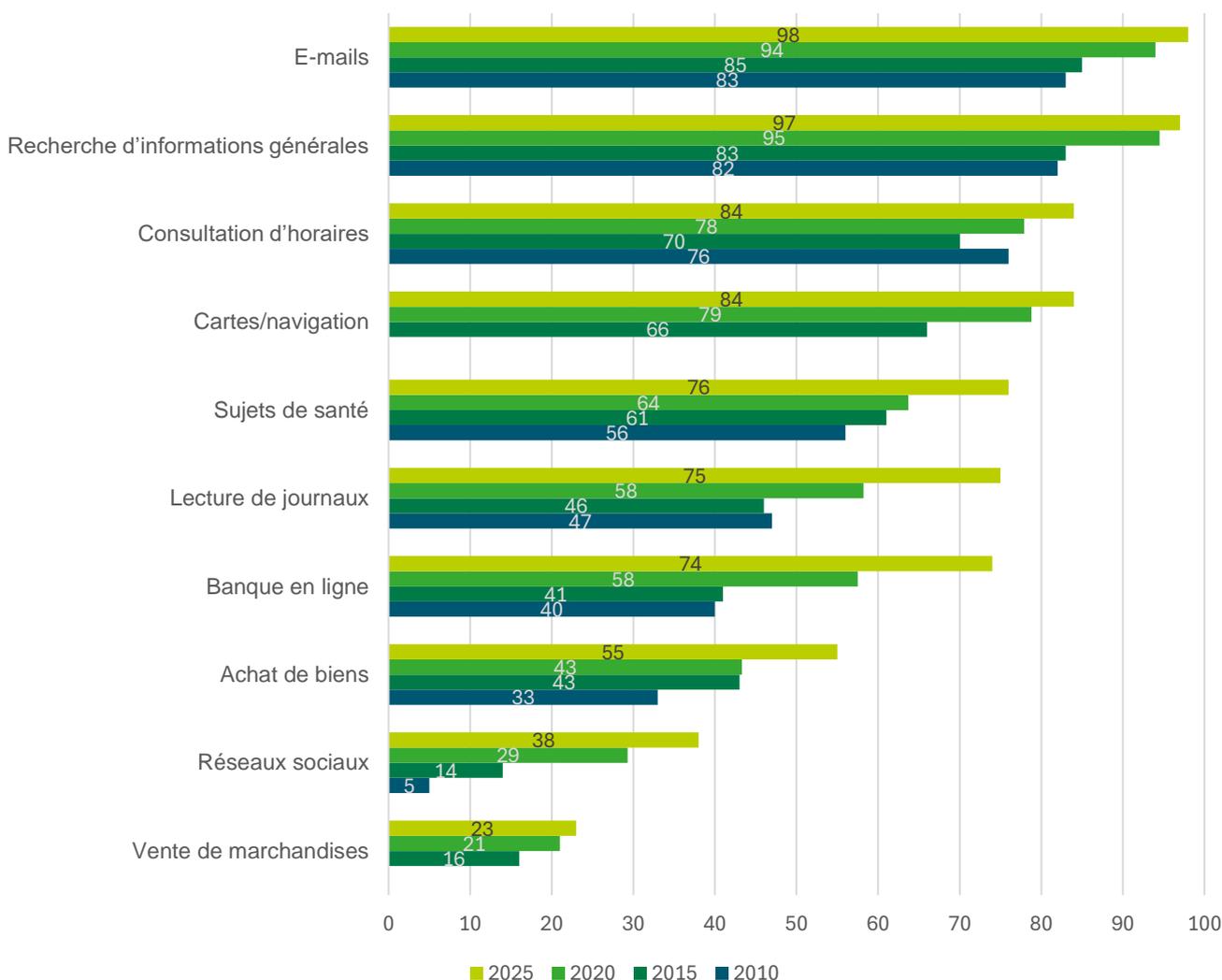


Figure 19 : Comparaison de l'utilisation d'activités en ligne (activités comparables uniquement ; critère de tri : utilisation en 2025).

La comparaison avec les enquêtes précédentes réalisées dans le cadre de la série d'études montre que le taux d'utilisation de toutes les applications comparables a augmenté. Par conséquent, certaines applications sont désormais utilisées de manière très intensive, pratiquement tous les jours (fig. 19). Aujourd'hui, les applications courantes sur Internet – communication par e-mail, recherche d'informations générales, consultation d'horaires et d'informations routières, navigation et consultation de cartes – sont devenues incontournables pour les seniors. Depuis la dernière étude en 2020, la lecture de journaux en ligne et l'utilisation de la banque en ligne ont fortement augmenté. L'achat de marchandises sur Internet a enregistré une hausse similaire (27 % d'augmentation relative/évolution du pourcentage). Toutefois, la hausse la plus forte au cours de ces cinq dernières années concerne les réseaux sociaux : même si seuls 38 % des personnes interrogées utilisent les réseaux sociaux, on constate néanmoins une augmentation relative de 29 % au cours des cinq dernières

années. Cette hausse est encore plus importante lorsqu'on compare les résultats de la première étude et ceux de l'étude actuelle : l'augmentation relative est de 480 %, autrement dit, l'utilisation des réseaux a plus que quadruplé.

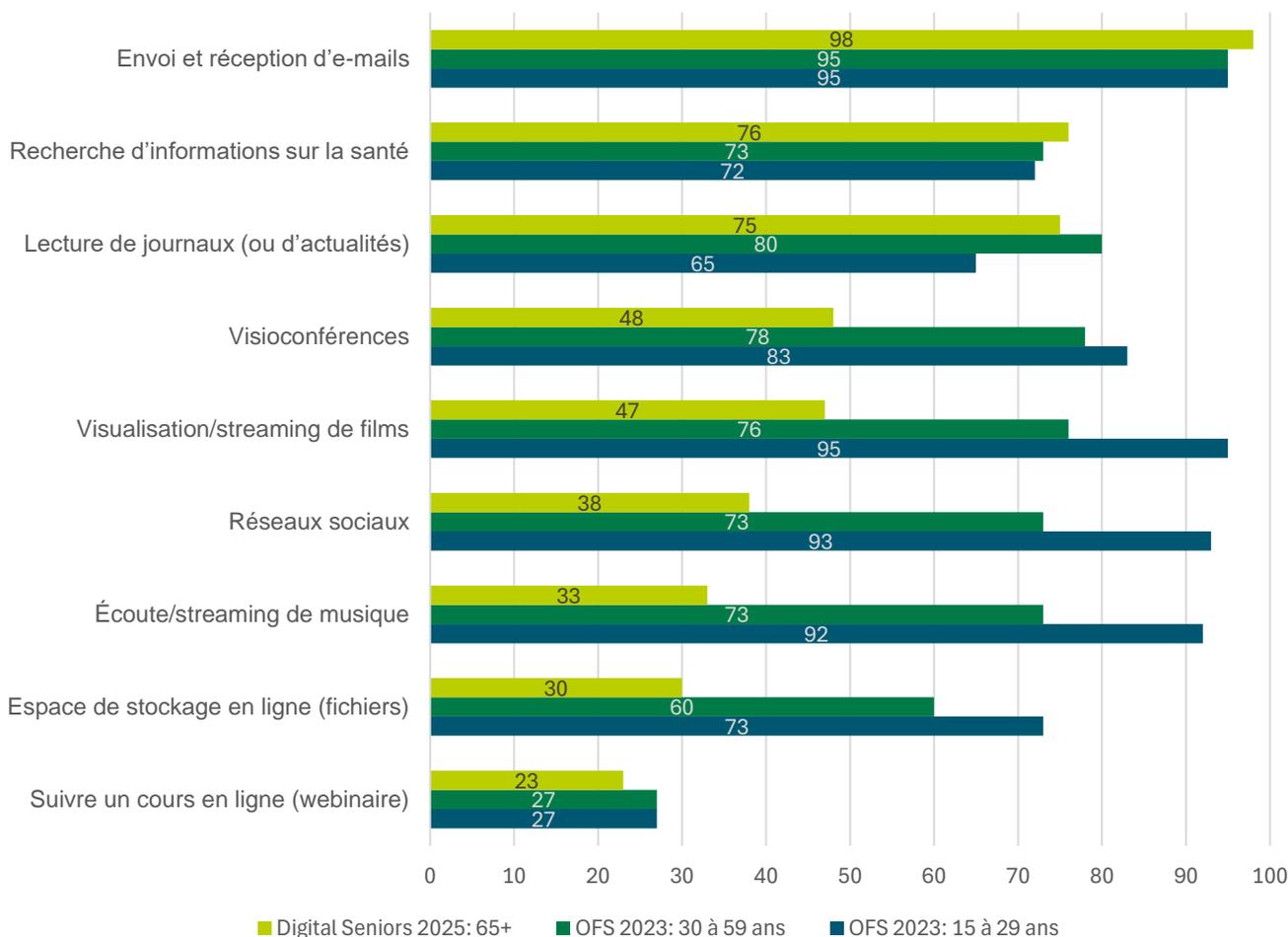


Figure 20 : Utilisation d'activités en ligne en comparaison avec la population totale (base : Enquête sur l'utilisation d'Internet (OMN2023) de l'Office fédéral de la statistique avec les données de l'année 2023 ; critère de tri : étude « Digital Seniors » 65+)

L'activité en ligne des personnes de 65 ans et plus a-t-elle augmenté ou non ? Afin de répondre à cette question, nous avons examiné des activités en ligne comparables, qui ont fait l'objet d'une enquête de l'Office fédéral de la statistique en 2023 (OFS, 2025b) (fig. 20). Soulignons que la comparaison ne permet qu'une évaluation générale ; en raison des différences de formulation, toutes les activités ne peuvent pas être mises en correspondance. Elles peuvent toutefois servir à dresser un premier tableau général. La comparaison directe montre que le taux d'utilisation de la communication traditionnelle par e-mail est similaire pour tous les groupes d'âge. La recherche d'informations sur la santé et la lecture de journaux sur Internet sont en deuxième et troisième positions. S'agissant des visioconférences, la différence se creuse entre les groupes d'âge, avec un taux d'utilisation de 48 % seulement pour les seniors contre 83 % pour les personnes de 15 à 29 ans. L'utilisation dans la vie professionnelle de cette technologie pourrait avoir une influence sur ce dernier résultat. L'écart est plus marqué pour les applications de divertissement, telles que le streaming audio ou vidéo. En Suisse, le groupe d'âge le plus jeune (15 à 29 ans) est le plus friand de ces applications, tandis que la population âgée les utilise beaucoup moins et/ou préfère la télévision ou la radio. La corrélation entre activité et âge est également très nette en ce qui concerne l'utilisation des réseaux sociaux. Ces derniers font partie de la vie quotidienne des jeunes, les 30 à 59 ans les utilisent un peu moins, tandis que seuls 38 % de la population âgée sont présents sur les réseaux sociaux. À l'inverse, on constate que le taux d'utilisation des offres de formation en ligne est similaire pour tous les groupes d'âge. Il reste toutefois en dessous de 28 %. L'intérêt pour les offres de formation en ligne semble être indépendant de l'âge, et devrait être pris en compte dans la planification d'offres de formation pour les personnes âgées (Seifert, Perrig-Chiello et al., 2021).

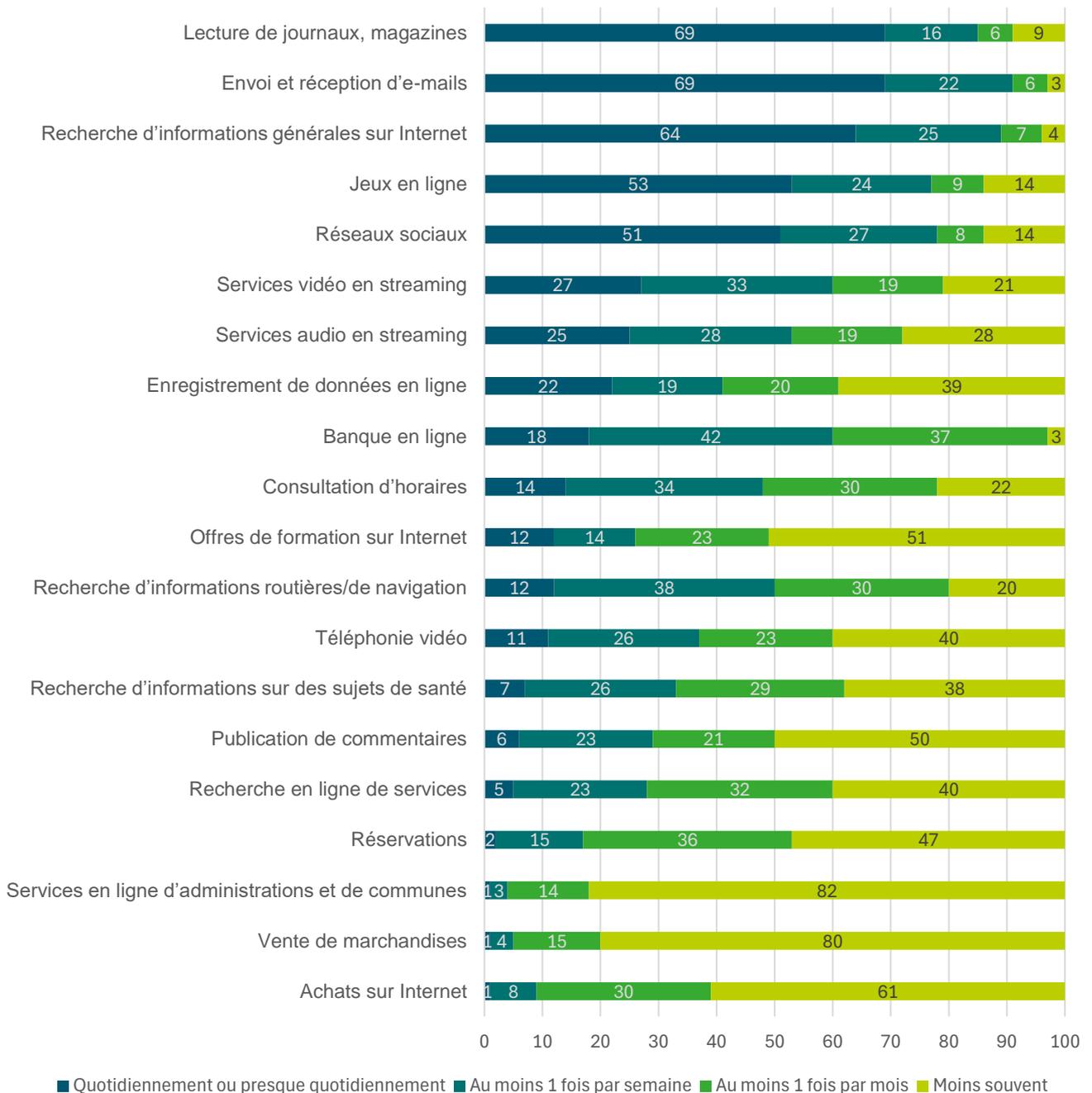


Figure 21 : Fréquence des activités en ligne (critère de tri : quotidiennement / presque quotidiennement)

La fréquence des activités en ligne a également fait l'objet de la présente étude. Seules les personnes qui utilisent l'activité correspondante en général ont été prises en compte (fig. 21). Les personnes interrogées sont très nombreuses à lire les journaux ou les magazines en ligne, à communiquer par e-mail et à rechercher des informations sur Internet – et ce, tous les jours. Relevons que plus de la moitié (53 %) des utilisatrices et utilisateurs de jeux en ligne jouent quotidiennement. Le résultat est semblable pour les réseaux sociaux (51 %). Même si ces deux dernières activités ne concernent qu'une petite partie des seniors, ces applications sont généralement utilisées quotidiennement. En revanche, l'utilisation quotidienne du streaming audio ou vidéo est plus rare ; ces activités sont peut-être plutôt considérées comme complémentaires à l'offre traditionnelle de la radio et de la télévision. Pour toutes les autres activités, la fréquence est moins élevée (hebdomadaire, mensuelle ou encore moins souvent). Les offres telles que les services en ligne des administrations et des communes sont également utilisées rarement. Dans ce cas, il convient de noter qu'en règle générale, on a moins souvent besoin de services tels que la demande d'un passeport ou la déclaration d'impôt en ligne.

4.8.2 Facteurs expliquant la diversité des activités en ligne

Outre la fréquence, la diversité des activités en ligne peut également renseigner sur les différences entre les groupes de personnes au sein de la population âgée. Afin de refléter la diversité en matière d'utilisation, un score total a été calculé en additionnant les 20 activités présentées, afin d'obtenir une variable avec une valeur de 0 (aucune activité n'est utilisée) à 20 (toutes les activités sont utilisées). Pour l'ensemble des internautes, le score moyen s'élève à 9.90 (écart type : 5.45, médiane : 11), soit environ dix activités en moyenne. Les hommes utilisent en moyenne onze activités, contre neuf pour les femmes : cette différence est statistiquement significative ($t(1443) = 7.0, p < .001$). Les personnes de plus de 85 ans totalisent cinq activités, nettement moins ($t(895) = 21.5, p < .001$) que les personnes âgées de 65 à 74 ans (douze activités).

Une analyse par régression linéaire des internautes a permis de déterminer dans quelle mesure le sexe, l'âge, la région de résidence, la formation, le revenu, les compétences numériques et l'utilisation quotidienne ou non d'Internet ont une influence sur la diversité des activités en ligne (tab. 13). La variance du modèle significatif d'analyse par régression est de 49 %.

Caractéristiques		Beta	p
Sexe	Femmes (réf. hommes)	-.006	.793
Âge	Échelle métrique	-.205	< .001
Région de résidence	Région urbaine/intermédiaire (réf. rurale)	.020	.339
Formation	Échelle à trois niveaux (bas – élevé)	.045	.041
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Échelle à quatre niveaux (difficile – facile)	.028	.188
Compétences numériques	Score de 0 à 100	.534	< .001
Utilisation quotidienne d'Internet	Utilisation quotidienne d'Internet (réf. non quotidienne)	.136	< .001

Qualité du modèle :
Adjusted R² : .496 ; F : 169.84 ; p : <.001 ; N : 1192

Tableau 13 : Analyse par régression de la diversité des activités en ligne

Remarque : analyse par régression linéaire ; indication de coefficients standardisés (beta). Variable dépendante : score total des activités en ligne utilisées (0 à 20 activités).

L'âge, la formation, les compétences numériques et l'utilisation quotidienne d'Internet ont une influence statistiquement significative sur la diversité des activités en ligne. Les valeurs beta présentées montrent que les compétences numériques sont le facteur le plus important. Selon l'analyse, les personnes plus jeunes, les personnes avec un niveau de formation élevé, les personnes ayant des compétences numériques élevées et les personnes qui sont en ligne presque tous les jours ont tendance à utiliser plus d'activités en ligne. La corrélation statistiquement significative ($r = .582, p < .001$) entre le nombre d'activités en ligne et l'affirmation « La digitalisation croissante me facilite le quotidien » confirme que la diversité des activités en ligne a également une influence positive sur l'attitude à l'égard de la digitalisation. En effet, les personnes qui utilisent une multitude d'offres en ligne ont également l'impression que la digitalisation facilite la vie au quotidien. À l'inverse, ce résultat signifie que les personnes peu actives en ligne ou peu disposées à essayer des applications voient également moins d'avantages à utiliser les possibilités que leur offrent les applications numériques.

4.8.3 Terminaux utilisés pour les activités en ligne

Les applications en ligne mentionnées ci-dessus s'utilisent avec différents appareils, tels qu'un ordinateur fixe ou portable, une tablette ou un smartphone. La liste triée en fonction de l'utilisation d'un ordinateur fixe montre que ce dernier sert surtout à accéder aux services en ligne des administrations, à enregistrer des données en ligne et à effectuer des transactions bancaires en ligne (fig. 22). Le smartphone est utilisé avant tout pour la consultation d'horaires ou de cartes, le streaming de musique et l'accès aux réseaux sociaux. De manière générale, le smartphone est aujourd'hui l'outil de prédilection pour de nombreuses activités en ligne. L'exemple de la « banque en ligne » montre cependant que seuls 23 % des personnes interrogées font de l'e-banking sur le smartphone, et 6 % sur la tablette, alors que la grande majorité privilégie l'ordinateur portable (29 %) ou l'ordinateur fixe (42 %). On peut présumer que le smartphone est moins utilisé pour l'e-banking en raison de préoccupations d'ordre sécuritaire (qu'advient-il de mes données bancaires si je perds mon smartphone ?, par exemple) ou que l'utilisation de l'application bancaire est plus confortable à l'ordinateur, parce que ce dernier dispose d'un plus grand écran et d'un plus grand clavier. Les personnes interrogées préfèrent également l'ordinateur pour accéder aux services en ligne des communes et des administrations ainsi que pour acheter et vendre des marchandises. Là aussi, les préoccupations d'ordre sécuritaire et le confort de l'ordinateur pourraient jouer un rôle (comme pour l'e-banking).

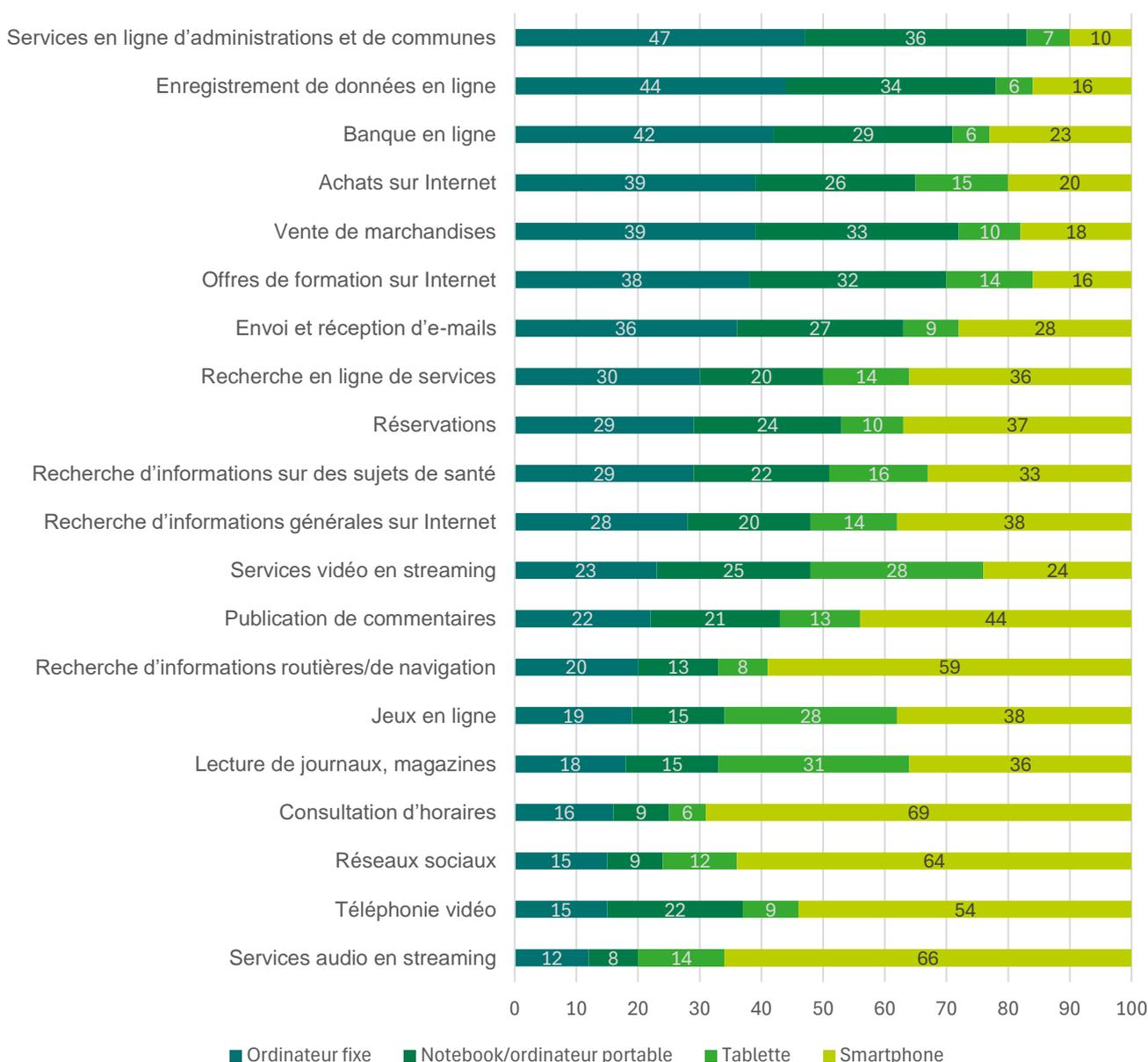


Figure 22 : Terminaux utilisés pour les activités en ligne (critère de tri : « ordinateur fixe »)

4.8.4 Obstacles à l'utilisation d'activités en ligne

Comme on a pu le constater, toutes les personnes qui utilisent Internet de manière générale ne participent pas à l'ensemble des activités en ligne proposées. Nous avons donc souhaité connaître les éventuels obstacles à cette utilisation et présenté aux personnes interrogées sept activités en ligne représentatives de champs d'application déterminés, en les invitant à indiquer la raison principale de la non-utilisation de cette activité (fig. 23).

La lecture de journaux et les achats figurent en tête de la liste triée en fonction du critère « Les voies classiques me suffisent », une raison souvent mentionnée. Concernant les achats, on note que la non-utilisation d'Internet est due à deux raisons principales : d'une part, l'absence d'utilité, et de l'autre, le fait que les personnes se rendent dans leurs magasins d'alimentation habituels et n'ont pas besoin d'autres sources d'approvisionnement. Cette même différence est constatée pour la lecture en ligne de journaux et de magazines : la presse écrite traditionnelle est privilégiée par 51 % des personnes interrogées, alors que pour 39 %, l'accès en ligne aux journaux et magazines ne présente pas d'avantage. « Je n'en vois pas l'utilité » est la réponse la plus fréquente pour les activités en ligne « services vidéo en streaming » et « réseaux sociaux ». S'agissant des services en ligne des administrations et des communes, la complexité (« c'est trop compliqué ») s'ajoute à l'absence d'utilité et à la préférence pour les services traditionnels ainsi qu'à d'autres facteurs moins souvent cités. Bon nombre de personnes préfèrent probablement se rendre dans les bureaux sur place ou remplir leur déclaration d'impôt sur papier. Pour la banque en ligne, relevons qu'un obstacle spécifique joue un rôle important (38 %) : les préoccupations concernant la sécurité. Certaines personnes qui utilisent Internet pour d'autres applications sont réticentes quant aux transactions bancaires en ligne ; apparemment, elles considèrent toujours que l'e-banking n'est pas très sûr.

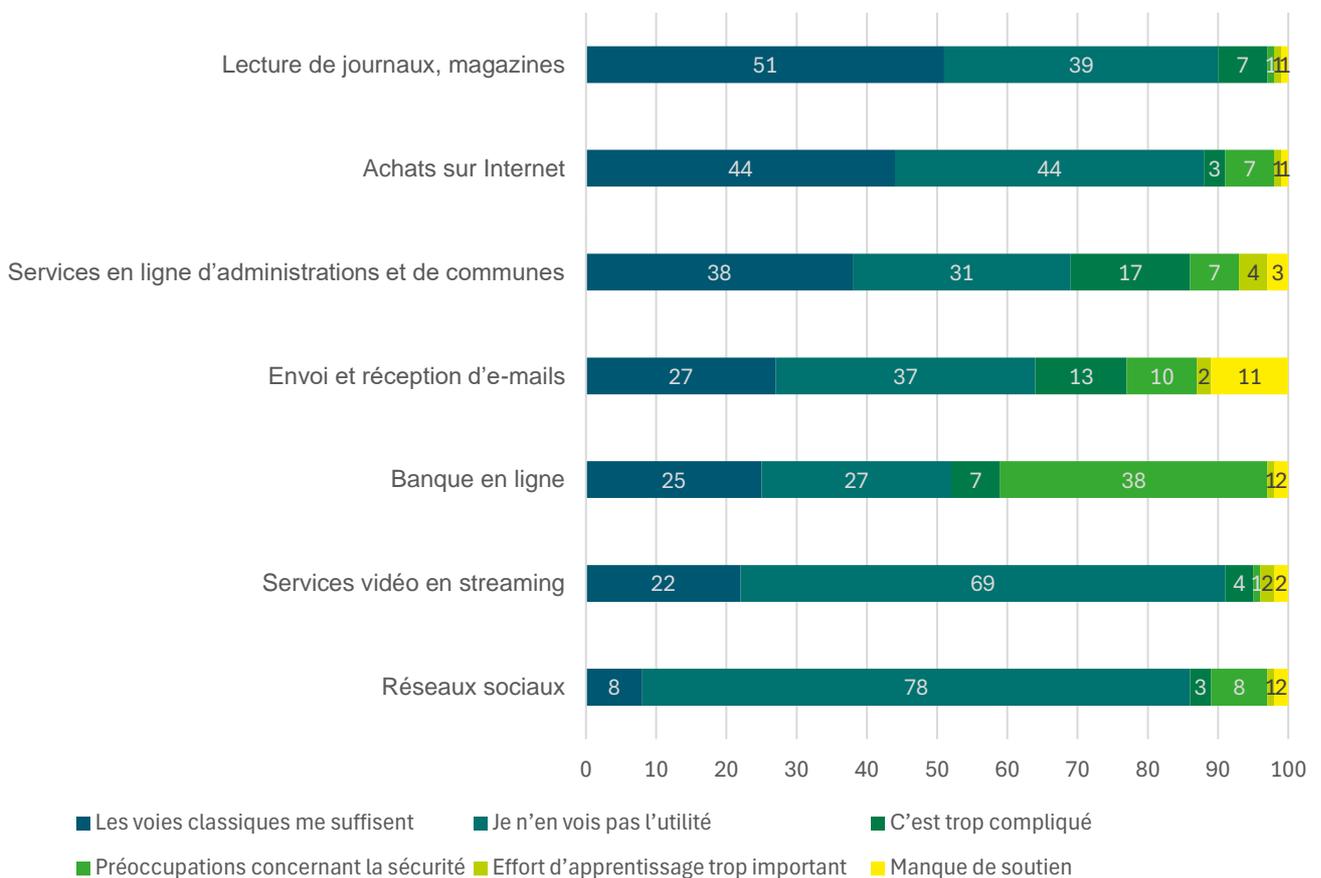


Figure 23 : Motifs de la non-utilisation d'activités en ligne sélectionnées (critère de tri : « Les voies classiques me suffisent »).

4.9 La digitalisation au quotidien : la communication courante

Aujourd'hui, notre quotidien est marqué par les interactions sociales, souvent par voie numérique : message vocal sur le smartphone, retrouvailles virtuelles lors d'un appel vidéo ou commentaires relatifs aux publications de nos amis sur les réseaux sociaux. Pour bon nombre de personnes, ces voies de communication numériques sont devenues indispensables. Comment les personnes de 65 ans et plus gèrent-elles la communication au quotidien ? Afin d'obtenir des informations à ce sujet, une liste de différents moyens de communication pour interagir avec divers groupes de personnes a été présentée aux personnes interrogées, et ces dernières ont été invitées à indiquer leur moyen de communication préféré (le plus fréquent) : se rendre sur place, par téléphone, par écrit ou par voie numérique sur smartphone ou d'autres appareils (fig. 24).

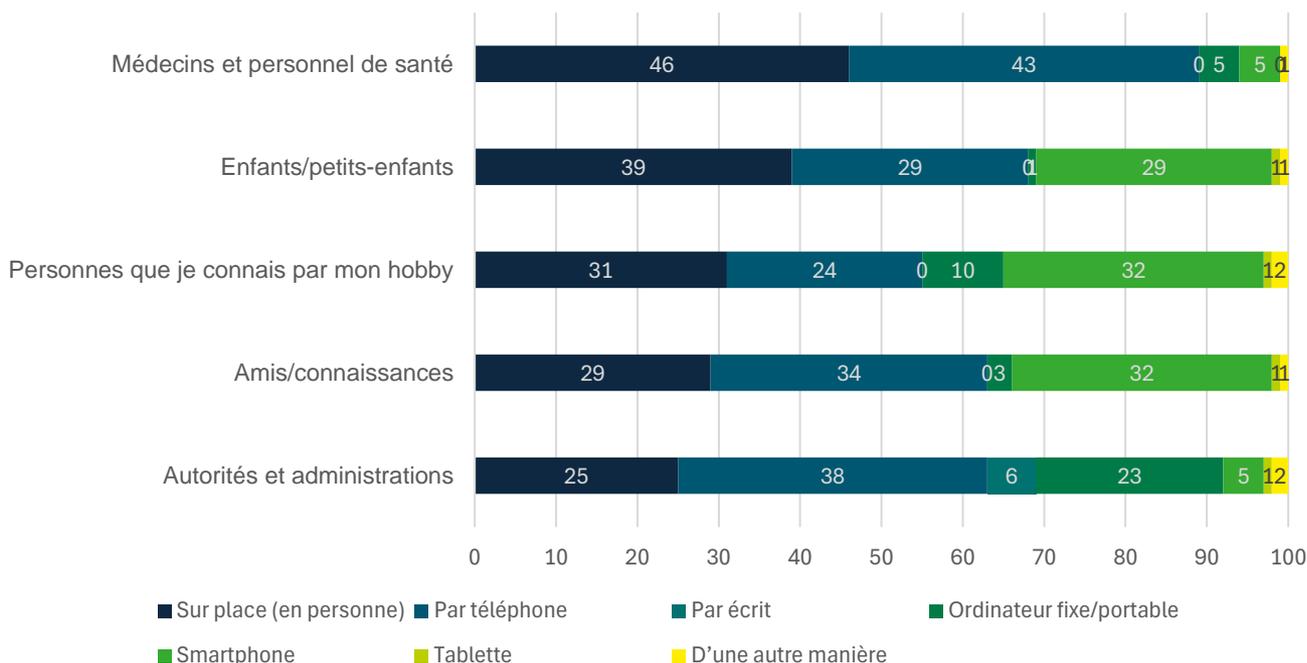


Figure 24 : Moyens de communication fréquemment utilisés pour contacter divers groupes de personnes (critère de tri : « sur place »)

Dans la liste des canaux de communication triée selon le critère « sur place », on voit que les personnes interrogées privilégient généralement le contact personnel avec leur médecin. Elles utilisent également le téléphone, alors que les contacts par voie numérique sont rares (ordinateur ou application sur smartphone, par exemple). S'agissant de leurs enfants et petits-enfants, les seniors préfèrent également se rendre sur place ou téléphoner. Dans ce cas, 29 % des personnes interrogées indiquent utiliser plus souvent le smartphone pour un appel vidéo avec leurs petits-enfants. Le smartphone est désormais aussi de plus en plus utilisé pour la communication avec les personnes que l'on connaît par son hobby et avec les amis et connaissances en général (32 % dans les deux cas). Ces résultats montrent que les solutions numériques et les applications permettant de rester en contact jouent un rôle toujours plus important dans le quotidien des personnes âgées également. Les moyens traditionnels sont les plus utilisés dans la communication avec les autorités et les administrations : le téléphone (fixe la plupart du temps) est le canal privilégié, suivi des visites sur place. L'ordinateur fixe ou portable sert plutôt à la déclaration d'impôt ou à d'autres échanges écrits avec les autorités.

Les participants à l'étude ont également été interrogés sur leur manière de faire des achats : les produits courants sont principalement (90 %) achetés sur place (par exemple au supermarché). L'ordinateur n'est utilisé à cet effet que par 2 %, le smartphone, par 1 % des personnes interrogées. Concernant l'achat d'autres produits, tels que meubles, vêtements ou appareils électriques, la proportion de personnes qui privilégient le commerce stationnaire s'élève à 79 %, alors que 10 % font leurs achats sur ordinateur et seulement 2 % sur smartphone.

4.10 Paiement sans espèces

L'enquête actuelle est la première qui aborde la question du paiement sans espèces. Les personnes âgées interrogées ont d'abord été invitées à indiquer dans quelle mesure elles utilisent le paiement sans espèces (par exemple en magasin ou au restaurant) et à donner leur avis à ce sujet. Les réponses montrent que 32 % des personnes interrogées paient toujours ou généralement en espèces, et que 30 % privilégient le paiement sans espèces (« généralement sans espèces » ou « toujours sans espèces »). La plupart des personnes (38 %) choisissent le moyen de paiement en fonction de la situation (fig. 25). Les internautes paient plus souvent sans espèces que les non-internautes. Outre l'utilisation ou non d'Internet, l'âge joue un rôle : les personnes de 85 ans et plus privilégient plutôt le paiement en espèces, mais 22 % d'entre elles préfèrent payer sans espèces. Les compétences numériques ($r = .451, p < .001$) influencent également le choix du moyen de paiement : plus elles sont élevées, plus la probabilité est forte que la personne paie sans espèces.

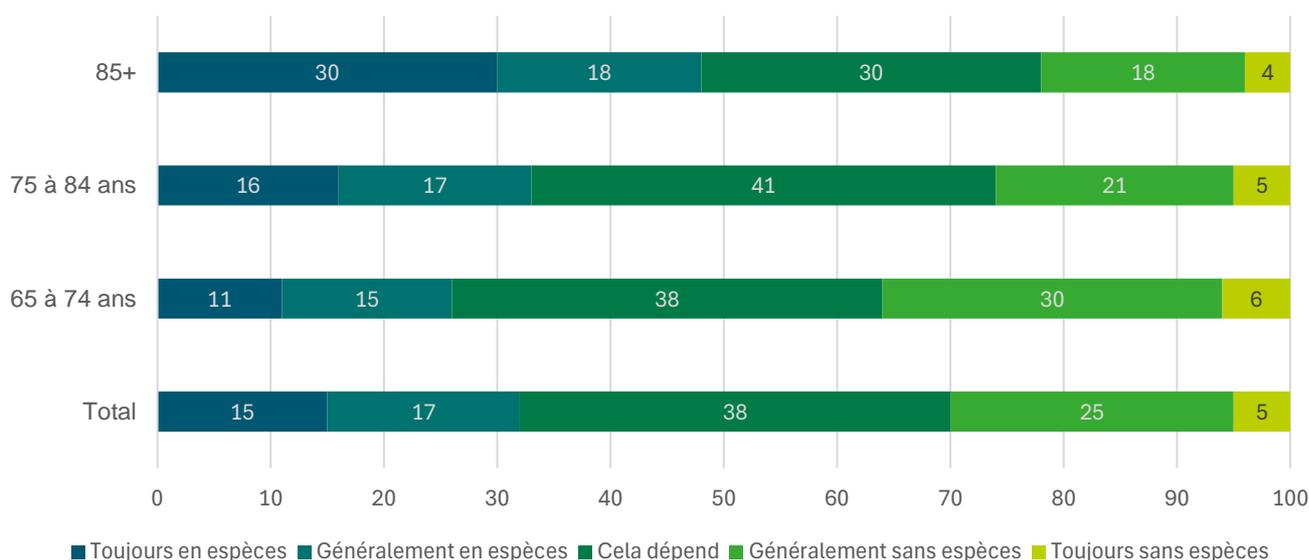


Figure 25 : Paiement sans espèces au quotidien (par groupes d'âge)

Les personnes qui paient majoritairement ou toujours en espèces ont été invitées à indiquer pourquoi elles ne payaient pas sans espèces (fig. 26). La plupart (80 %) ont répondu « Je préfère payer en espèces », ce qui reflète une préférence fondamentale. Le fait de n'y voir aucun avantage a également été cité, mais nettement moins souvent (28 %). Seules quelques personnes ont justifié leur avis négatif par le fait de rencontrer des difficultés avec les moyens de paiement sans espèces, de manquer de soutien ou de moyens techniques (par exemple une application sur smartphone). L'option « autre raison » (le paiement en espèces est plus simple, il est plus facile de donner un pourboire, le paiement sans espèces est seulement utile pour les montants importants) a été cochée par 13 % des personnes interrogées. La question de la sécurité a souvent été mentionnée parmi les « autres raisons », notamment la crainte de pertes de données ou de vols.

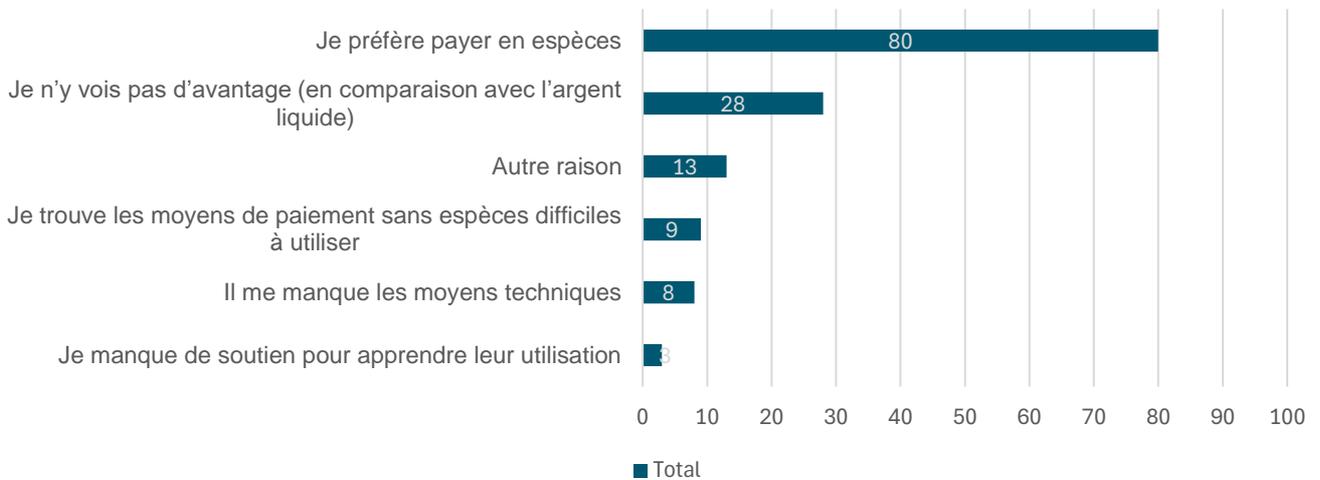


Figure 26 : Raisons en faveur du paiement en espèces (par fréquence)

En plus de la question sur le moyen de paiement préféré actuel, trois affirmations supplémentaires ont permis d'évaluer l'attitude par rapport au paiement sans espèces (fig. 27). À la première affirmation « Je n'aime pas payer autrement qu'en espèces. », 53 % des personnes interrogées ont répondu « plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord ». Pourtant, 28 % d'entre elles disent être « plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord » avec cette affirmation. Les personnes qui n'aiment pas payer autrement qu'en espèces sont généralement celles qui privilégient actuellement le paiement en espèces. Relevons que 32 % des personnes interrogées sont plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec la deuxième affirmation « Sans argent liquide, je ne pourrais pas gérer mon quotidien » ; ces personnes semblent ne pas pouvoir se passer d'argent liquide ou l'argent liquide facilite leur quotidien. La troisième affirmation « Dans la vie quotidienne, je pourrais renoncer à l'argent liquide si je le devais » faisait référence au débat sur la suppression de l'argent liquide, très présent dans les médias. La population âgée est plutôt sceptique à cet égard, 59 % des personnes interrogées auraient du mal à envisager un avenir sans argent liquide. Pour 24 %, cette solution est « faisable » ; dans ce cas, il s'agit souvent de personnes qui utilisent d'ores et déjà fréquemment le paiement sans espèces.

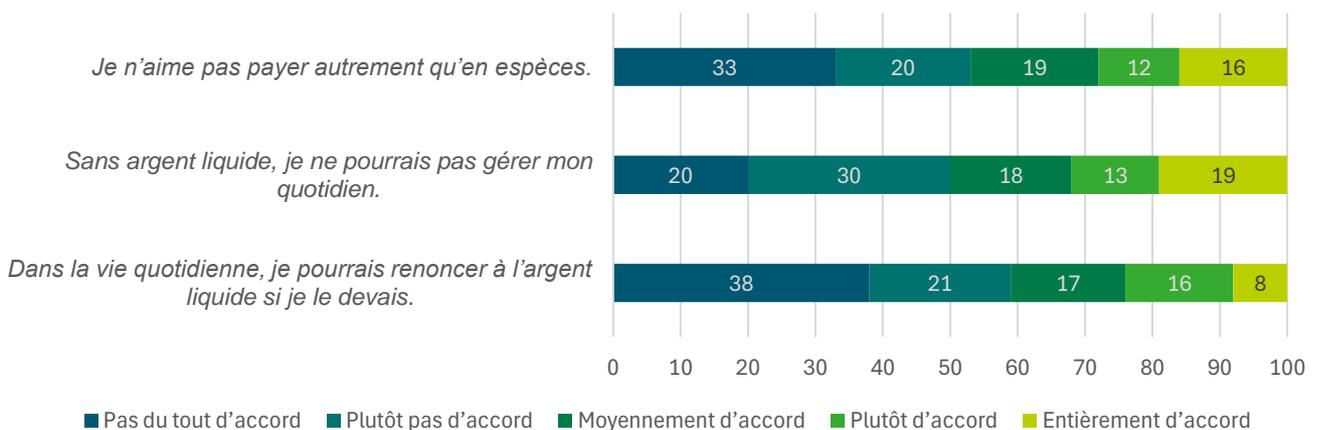


Figure 27 : Attitude par rapport au paiement sans espèces

Les personnes âgées ont également été interrogées sur leurs expériences concrètes, notamment si, au cours des six derniers mois, elles avaient déjà vécu une situation lors de laquelle leur paiement en espèces n'était pas accepté ou pas le bienvenu. À cette question, 16 % des personnes ont répondu « oui », 84 %, « non ». Une autre question portait sur les points de vente que les personnes évitaient parce que le paiement en espèces n'y était pas accepté. Dans ce cas, 19 % des personnes ont répondu « oui », 81 %, « non ».

4.11 Attitude à l'égard des services numériques (futurs)

Les avis sur les services numériques actuels et futurs divergent : si certaines personnes approuvent presque toutes les nouvelles solutions numériques, parce qu'elles leur facilitent la vie, d'autres craignent une entrave à leur liberté et un risque de surveillance des données (Ramp et al., 2024). Pour cette raison, l'étude actuelle avait pour but de montrer aussi bien les potentiels que les préoccupations que suscite la digitalisation croissante. À cet effet, les personnes interrogées étaient invitées à évaluer des services actuels et futurs, à donner leur avis sur des réserves potentielles, à décrire leurs peurs et à évaluer les nouvelles technologies, telles que l'IA, en général.

4.11.1 Déclaration d'impôt en ligne et e-ID

Depuis plusieurs années, les contribuables suisses ont la possibilité de remplir leur déclaration d'impôt en ligne. Concrètement, 65 % des personnes âgées approuvent (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord ») la déclaration d'impôt en ligne (fig. 28), dont 69 % d'internautes et seulement 23 % de non-internautes. Parmi les personnes qui utilisent quotidiennement Internet, le pourcentage grimpe à 76 %. Pour ces internautes, l'utilisation de ces services va aujourd'hui de soi. La question sur la déclaration d'impôts avait déjà été posée en 2020 : à l'époque, 53 % des personnes interrogées estimaient que ce service en ligne était plutôt nécessaire ou absolument nécessaire.

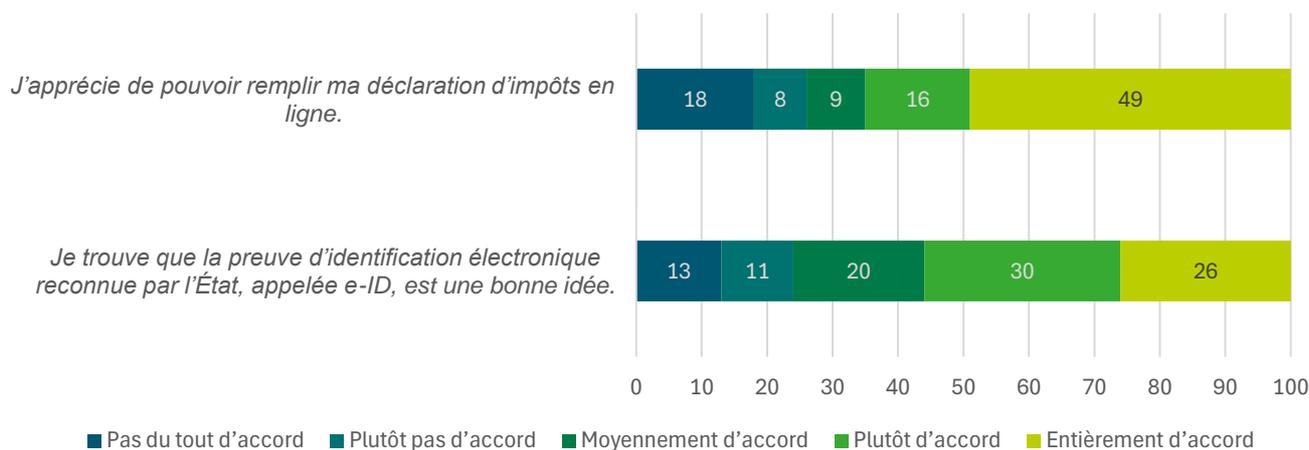


Figure 28 : Attitude par rapport aux services numériques des autorités

Si on met l'aspect de la déclaration d'impôt en relation avec les compétences numériques, le sexe et l'âge, on constate que les personnes possédant des compétences numériques élevées approuvent davantage la possibilité de remplir la déclaration d'impôt en ligne que les personnes qui ont moins de compétences numériques. En outre, ce service en ligne des administrations est davantage apprécié par les hommes et les seniors plus jeunes que par les femmes et les personnes de 85 ans et plus (tab. 14).

Services des autorités	Compétences numériques limitées	Compétences numériques élevées	Femmes	Hommes	65 à 74 ans	75 à 84 ans	85 ans et plus
Déclaration d'impôt en ligne	3.00*	4.31*	3.44*	3.98*	4.05*	3.50*	2.91*
e-ID	2.97*	3.76*	3.22*	3.65*	3.50	3.41	3.20

Tableau 14 : Services des autorités

Remarques : compétences numériques limitées (niveau « faibles » ou « élémentaires ») ; compétences numériques élevées (niveau « moyennes » et « avancées ») ; indication de scores moyens (1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »). *Différences significatives entre les groupes de caractéristiques (ANOVA ou T-Test, $p < .010$).

En plus de la déclaration d'impôt en ligne, un autre service numérique devrait bientôt voir le jour : la preuve d'identité au moyen de l'identification électronique reconnue par l'État (e-ID) doit permettre l'utilisation de services en ligne des autorités. Après l'adoption de la loi fédérale sur l'e-ID (Identité électronique et infrastructure de

confiance, 2024) par le Conseil des États et le Conseil national lors des votes finaux pendant la session d'hiver 2024, le déploiement de l'e-ID est prévu l'année prochaine, selon la planification du Conseil fédéral. Si 56 % de la population âgée approuvent l'e-ID (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord »), 24 % ont un avis négatif (« plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord ») à ce sujet (fig. 28). Les internautes sont 58 % à avoir un avis favorable sur l'e-ID (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord »), un avis qui est partagé par 31 % des non-internautes. Parmi les personnes qui utilisent quotidiennement Internet, le pourcentage grimpe à 62 %. Ces dernières semblent particulièrement apprécier ce nouveau moyen d'identification numérique. Si on examine les réponses en tenant compte des compétences numériques, du sexe et de l'âge, il s'avère que l'e-ID est lui aussi plutôt approuvé par les personnes aux compétences numériques élevées et par les hommes. S'agissant des groupes d'âge, il n'existe pas de différences statistiquement significatives (voir tableau 14).

4.11.2 Préoccupations d'ordre sécuritaire et peurs

Les nouvelles solutions numériques peuvent également être à l'origine de préoccupations d'ordre sécuritaire et de peurs (utilisation abusive de données, perte de confidentialité, par exemple). Dans le chapitre 4.1, nous avons vu que les personnes âgées sont préoccupées par la sécurité, comme en témoigne le taux d'approbation de 42 % à la question « Les applications numériques menacent la sécurité de mes données personnelles ». Les personnes interrogées ont été invitées à évaluer deux affirmations (fig. 29).

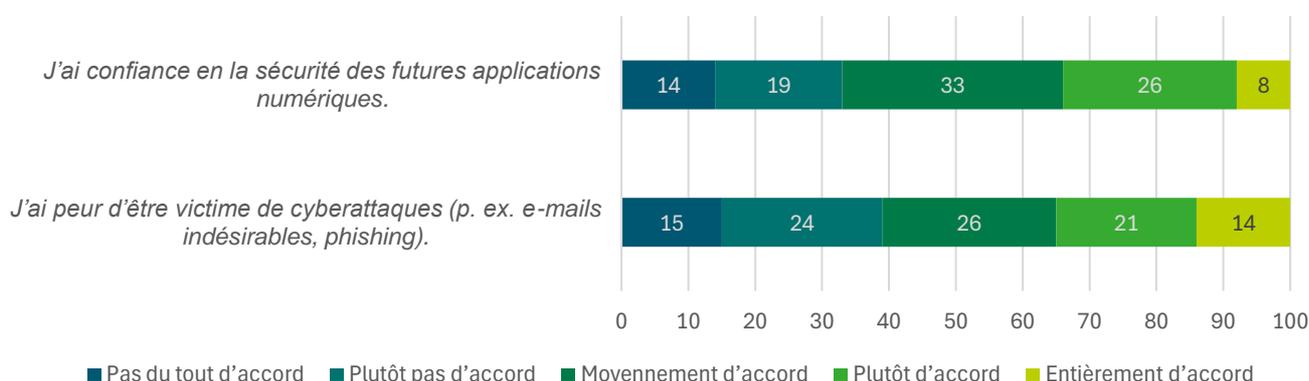


Figure 29 : Préoccupations d'ordre sécuritaire et peurs

La première affirmation « J'ai confiance en la sécurité des futures applications numériques » était destinée à évaluer dans quelle mesure les applications numériques sont perçues comme sûres. Elle a recueilli 34 % d'avis positifs (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord ») et presque autant (33 %) d'avis mitigés (« moyennement d'accord ») et d'avis négatifs (33 %) (« plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord »). Cette subdivision en trois tiers est intéressante : il existe aussi bien des personnes qui pensent que les applications numériques sont sûres, que des personnes qui ne sont pas du tout de cet avis, et également un nombre équivalent de personnes qui en ont une perception ambivalente. L'évaluation dépend probablement également de la nature des offres numériques. Relevons que les applications numériques sont perçues comme plutôt sûres ou très sûres par un nombre identique d'internautes et de non-internautes (33 % dans les deux cas). Toutefois, les non-internautes sont plus nombreux à rejeter cette affirmation (« plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord »). S'agissant des personnes qui utilisent quotidiennement Internet, 35 % pensent que les applications numériques futures sont sûres.

Préoccupations et peurs	Compétences numériques limitées	Compétences numériques élevées	Femmes	Hommes	65 à 74 ans	75 à 84 ans	85 ans et plus
Confiance en la sécurité	2.73*	3.09*	2.93	2.94	2.94	2.87	3.14
Peur de cyberattaques	3.09*	2.81*	2.95	2.94	2.93	3.04	2.62

Tableau 15 : Préoccupations et peurs

Remarques : compétences numériques limitées (niveau « faibles » ou « élémentaires ») ; compétences numériques élevées (niveau « moyennes » et « avancées ») ; indication de scores moyens (1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »). *Différences significatives entre les groupes de caractéristiques (ANOVA ou T-Test, $p < .010$).

En mettant l'affirmation sur le sentiment de sécurité en relation avec les compétences numériques, le sexe et l'âge, on constate que les personnes possédant des compétences numériques élevées sont plutôt d'avis que les applications numériques sont sûres, et le seront à l'avenir également, que les personnes possédant des compétences numériques plus limitées. S'agissant de l'âge et du sexe, il n'existe pas de différences statistiquement significatives (voir tableau 15).

La deuxième affirmation « J'ai peur d'être victime de cyberattaques (p. ex. e-mails indésirables, phishing, e-mails frauduleux) » a permis de déterminer concrètement si la population âgée craint les cyberattaques, d'autant plus que ce sujet est très présent dans les médias à travers les cas d'abus financiers et d'arnaque au faux neveu, dont les principales victimes sont des personnes âgées (Beaudet-Labrecque, 2023). L'affirmation ci-dessus – peur d'être victime de cyberattaques – a été approuvée par 35 % des personnes interrogées (« plutôt d'accord » ou « entièrement d'accord »), alors que 39 % sont d'un avis contraire. Ici également, on retrouve une répartition en trois tiers, mais avec toutefois moins (26 %) d'avis mitigés (« moyennement »). Cette peur est ressentie par 34 % des internautes (33 % des personnes qui sont en ligne tous les jours) et 42 % des non-internautes, ce qui permet de conclure qu'aussi bien les non-internautes que certaines personnes qui utilisent Internet presque quotidiennement craignent d'être victime d'une cyberattaque. Lorsqu'on met l'affirmation sur la peur en relation avec les facteurs compétences numériques, sexe et âge, il apparaît une nouvelle fois que les personnes aux compétences numériques élevées craignent moins d'être victimes de cyberattaques que les personnes aux compétences numériques plus limitées. S'agissant de l'âge et du sexe, on ne constate pas de différences statistiquement significatives (voir tableau 15) dans ce cas non plus.

4.11.3 Intelligence artificielle et transmission de données

Concernant le terme « IA (intelligence artificielle) », 33 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles avaient pas mal de connaissances ou de très bonnes connaissances à ce sujet. Toutefois, 45 % d'entre elles ont déclaré qu'elles n'avaient que peu de connaissances, voire aucune connaissance sur l'IA (cf. chapitre 4.2). Bien qu'elle soit très médiatisée, l'intelligence artificielle n'est donc pas très bien connue de la population âgée. Quelle est l'attitude des personnes âgées par rapport à l'IA ? Dans la population totale, le nombre de personnes qui ont une attitude positive à l'égard des technologies basées sur l'IA (35 %) est similaire à celui des personnes qui ont une attitude négative (34 %) ; 27 % des personnes interrogées adoptent une attitude plutôt neutre (Ramp et al., 2024). Dans la présente étude « Digital Seniors », l'affirmation « Je perçois plus d'avantages que d'inconvénients dans les nouvelles technologies telles que l'intelligence artificielle (IA) » a été présentée aux personnes âgées (fig. 30). Au total, 27 % déclarent être plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec cette affirmation, 32 % se disent être « moyennement d'accord » et 41 %, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord. Pour une majorité de personnes, cette technologie a donc plus d'inconvénients que d'avantages. En comparaison avec les résultats concernant la population totale présentés ci-dessus, les réponses des personnes âgées témoignent d'une attitude plutôt sceptique. Il existe toutefois également une corrélation entre un bon niveau de connaissances du terme IA et un avis positif à ce sujet ($r = .275, p < .001$). En outre, les internautes (28 %) sont plus nombreux à percevoir les avantages de l'IA et de technologies similaires que les non-internautes (17 %).

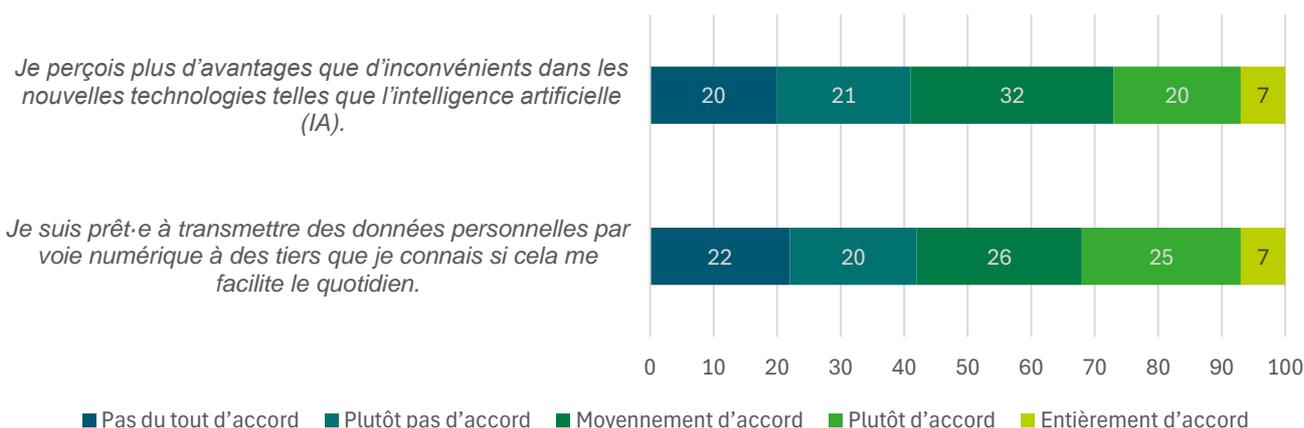


Figure 30 : IA et transmission de données

Lorsqu'on met l'affirmation sur l'IA en relation avec les facteurs compétences numériques, sexe et âge, il apparaît que les personnes aux compétences numériques élevées perçoivent plutôt les avantages des nouvelles technologies telles que l'IA que les personnes aux compétences numériques plus limitées. En outre, les hommes sont également plus nombreux que les femmes à voir ces avantages (tab. 16). En comparaison avec les personnes âgées de 85 ans et plus, le groupe d'âge des 65 à 74 ans pense que l'IA a plutôt des avantages que des inconvénients.

IA et transmission de données	Compétences numériques limitées	Compétences numériques élevées	Femmes	Hommes	65 à 74 ans	75 à 84 ans	85 ans et plus
Plus d'avantages que d'inconvénients pour l'IA et les technologies similaires	2.42*	2.98*	2.58*	2.90*	2.82*	2.66*	2.55*
Disposition à transmettre ses données	2.47*	2.97*	2.64*	2.85*	2.87*	2.63*	2.58*

Tableau 16 : Intelligence artificielle et transmission de données

*Remarques : compétences numériques limitées (niveau « faibles » ou « élémentaires ») ; compétences numériques élevées (niveau « moyennes » et « avancées ») ; indication de scores moyens (1 « pas du tout d'accord » à 5 « entièrement d'accord »). *Différences significatives entre les groupes de caractéristiques (ANOVA ou T-Test, $p < .010$).*

Afin de bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités de l'IA, les utilisatrices et utilisateurs doivent accepter la mise à disposition de leurs propres données. Ainsi, un moteur de recherche peut fournir des résultats personnalisés si l'accès aux activités en ligne est accordé. Ce partage de données peut également être utile, notamment pour obtenir des recommandations personnalisées (Seifert & Vandelanotte, 2021). En pratique, 32 % des personnes âgées seraient plutôt d'accord ou entièrement d'accord de transmettre des données personnelles à des tiers si cela peut simplifier leur vie quotidienne. Toutefois, les seniors sont plus nombreux (42 %) à refuser ce partage et 26 % des personnes interrogées n'ont pas arrêté leur position à ce sujet (fig. 30). Les internautes sont généralement plus disposés à partager leurs données (33 %) que les non-internautes (17 %). Il existe une corrélation statistiquement significative entre l'affirmation sur l'IA et l'affirmation sur la transmission de données ($r = .363$, $p < .001$), indiquant que les personnes qui perçoivent plus d'avantages que d'inconvénients dans les technologies telles que l'IA sont aussi plutôt disposées à transmettre leurs données à des tiers. Il n'est donc guère étonnant qu'il existe dans ce cas également une corrélation entre les compétences numériques et la disposition à transmettre des données. De même, les hommes et les personnes de 65 à 74 ans sont plus nombreux à accepter de transmettre leurs données (tab. 16).

5 Groupes cibles et propositions de recommandations

5.1 Personas : différents groupes d'utilisateurs

5.1.1 Analyse par grappes

Afin de pouvoir décrire des groupes d'utilisateurs, dits « personas », autrement dit, un ensemble d'utilisatrices et utilisateurs hypothétiques/fictifs représentant un groupe de personnes réelles utilisant des applications numériques, nous avons réalisé, en plus, une analyse par grappes basée sur les données de la présente étude d'investigation. L'analyse par grappes est un procédé servant à détecter des similitudes dans des enregistrements de données (Backhaus et al., 2018). Les groupes d'objets et/ou de personnes « similaires » ainsi identifiés sont appelés grappes (clusters) ; le terme « clustering » désignant l'attribution aux groupes (regroupement). Les caractéristiques des membres d'un groupe doivent présenter une structure semblable, autrement dit, un maximum de similarités. La prise en compte simultanée de plusieurs caractéristiques pour former les groupes est l'une des particularités principales de l'analyse par grappes.

L'analyse par grappes¹ réalisée pour ce rapport a tenu compte de toutes les constatations de l'étude actuelle. Dans cette analyse, les variables utilisées sont les caractéristiques sociodémographiques, les compétences numériques, l'attitude à l'égard des applications numériques et le nombre de TIC utilisées.

Les variables suivantes ont été prises en compte :

- les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, niveau de formation, capacité de s'en sortir avec le revenu mensuel) ;
- la fréquence d'utilisation d'Internet (de quotidiennement à jamais) ;
- les compétences numériques (score) ;
- la diversité des technologies courantes (nombre) utilisées dans le ménage (15 appareils différents) ;
- l'intérêt pour la technique (« Je m'intéresse beaucoup aux nouveautés techniques ») (échelle) ;
- l'attitude à l'égard de la digitalisation (« La digitalisation croissante me facilite le quotidien ») (échelle).

5.1.2 Personas

L'analyse par grappes permet d'identifier cinq groupes au total, qui se distinguent principalement par les facteurs âge, intérêt pour la technique, compétences numériques et utilisation d'Internet. Les différences entre les groupes figurent dans le tableau ci-dessous (tab. 17).

¹ Le nombre de grappes possibles correspond aux entrées de l'échantillon, autrement dit, chaque élément forme son propre groupe. Afin de réduire la complexité, il convient de définir une grandeur indiquant la précision de séparation entre les groupes. Dans le cas des variables d'intervalles (échelle d'intervalles), on utilise très souvent la distance euclidienne élevée au carré pour mesurer les différences. Une fois la mesure de proximité établie, le regroupement est effectué au moyen d'un algorithme de clustering. La méthode de variance utilisée dans le cas présent est la méthode de Ward, l'analyse par grappes a été effectuée au moyen du logiciel SPSS. Il convient toutefois de noter que le procédé d'analyse par grappes décrit ici est basé sur l'exploration et non pas sur la déduction (la théorie). L'analyse par grappes peut néanmoins servir à déterminer une première série de points communs entre les groupes (grappes).

Caractéristiques		Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4	Groupe 5
<i>Pourcentages en colonne</i>						
Part dans l'échantillon		16	24	13	30	17
Proportion d'internautes		48	97	98	100	100
Sexe	Femmes	67	62	63	43	35
	Hommes	33	38	37	57	65
Formation	École obligatoire	27	4	8	3	1
	Secondaire et tertiaire 1	69	80	82	71	61
	Tertiaire 2	4	16	10	26	38
Capacité de s'en sortir avec le revenu disponible	Plutôt difficile/très difficile	35	27	30	20	9
	Plutôt facile	23	36	34	30	29
	Facile/très facile	42	37	36	50	62
Région de résidence	Urbaine ou intermédiaire	81	88	87	88	87
	Rurale	19	12	13	12	13
Personne vivant seule	Proportion de personnes vivant seules	55	43	49	32	23
Smartphone	Pourcentage d'utilisation	50	91	81	96	98
Tablette	Pourcentage d'utilisation	20	52	46	68	69
Montre connectée	Pourcentage d'utilisation	2	13	4	14	22
Domotique	Pourcentage d'utilisation	1	7	3	14	21
Caisses automatiques	Pourcentage d'utilisation	10	51	33	67	78
Paiement sans espèces	Toujours/généralement/parfois en espèces	92	72	86	57	46
	Toujours/généralement sans espèces	8	28	14	43	54
Utilisation d'Internet	Pourcentage d'utilisation quotidienne	28	60	52	83	93
<i>Scores moyens</i>						
Âge (en moyenne)	Métrique (65–96)	79.81	75.14	76.59	72.73	70.82
Minutes en ligne par jour	Métrique (0–900)	-	86.27	103.12	120.06	140.56
Intérêt pour la technique	Échelle 1–5	2.07	3.16	2.80	3.78	4.26
Compétence numérique	Score 0–100	9.26	46.29	30.14	63.65	83.99
Attitude à l'égard d'Internet	Échelle 1–5	2.99	3.35	3.16	3.45	3.63
Diversité des technologies courantes utilisées	Score 0–15	4.57	6.36	5.64	6.88	6.95
Diversité des activités en ligne utilisées	Score (0–20)	2.52	10.26	8.06	13.22	14.79
La digitalisation me facilite le quotidien	Échelle 1–5	1.87	2.93	2.57	3.59	3.93
Les nouvelles technologies telles que l'IA ont plus d'avantages que d'inconvénients	Échelle 1–5	2.06	2.71	2.47	3.01	3.13

Tab. 17 : Personnas

Ces données permettent de définir les groupes suivants :

1^{er} groupe : « personnes très âgées ayant peu de contact avec la technique »

Avec 52 % de personnes qui n'utilisent pas Internet, le premier groupe fait plutôt partie des non-internautes que des internautes. Il comprend toutefois aussi des personnes qui utilisent Internet, dont seulement quelques-unes sont en ligne tous les jours (28 %). Les membres de ce groupe utilisent Internet uniquement lorsque c'est « indispensable ». La moitié d'entre eux possèdent un smartphone. Ce groupe est également le plus âgé (âge moyen : 80 ans). Il compte davantage de femmes et peu de personnes avec une formation universitaire. Ses membres habitent plutôt en région rurale et généralement seuls. Dans le classement, l'écart est maximal entre les personnes à l'aise avec la technique et les membres de ce premier groupe : ces derniers sont peu nombreux à posséder une tablette (20 %), utilisent rarement les caisses automatiques (10 %) et paient généralement en espèces (92 %). S'agissant de l'intérêt pour la technique, ce groupe se classe loin des autres groupes ; ses membres possèdent également les compétences numériques les plus faibles. Pour s'informer, la plupart utilisent de préférence la télévision (49 %) ; les journaux (28 %) et la radio (19 %) étant moins prisés. En règle générale, les membres de ce groupe possèdent un poste de télévision (97 %), une radio (86 %), un téléphone fixe (87 %) ou un téléphone portable sans écran tactile (57 %), mais rarement des technologies courantes récentes, telles que les montres connectées. Seul un quart (25 %) de ces personnes ont un ordinateur fixe (et 12 % un laptop) : vraisemblablement, elles envoient leur déclaration d'impôt par courrier postal, par exemple, et se rendent dans une agence pour leurs transactions bancaires. Elles sont également susceptibles de faire appel à des membres de leur famille pour les aider dans ces tâches. Pourtant, 31 % des membres de ce premier groupe ont l'impression de ne plus vivre avec leur temps (elles se disent plutôt d'accord ou entièrement d'accord avec cette affirmation). On peut par conséquent présumer que ce groupe de personnes est le plus touché par la « marginalisation » liée à la digitalisation croissante et l'accès exclusivement numérique aux informations et aux services. L'utilisation des technologies les plus récentes exigerait de ces personnes un effort d'apprentissage plus important.

2^e groupe : « Personnes à l'aise avec la technique, mais qui en font un usage sélectif »

Le deuxième groupe se distingue par ses connaissances de la technique, plutôt bonnes. Ses membres ont des compétences numériques nettement plus élevées (score moyen : 46.29) que ceux du troisième groupe (cf. ci-dessous). En outre, 91 % utilisent un smartphone et s'intéressent généralement moyennement à la technique. Ils font par conséquent partie des personnes à l'aise avec la technique, même si 3 % d'entre eux affirment ne pas utiliser Internet. Ils ont donc des connaissances de base des technologies digitales, mais font un usage plutôt sélectif des offres numériques. Les internautes de ce groupe passent en moyenne 86 minutes sur Internet. Les membres de ce groupe possèdent aussi des technologies récentes, telles que montres connectées (13 %), ou utilisent les caisses automatiques au supermarché (51 %), mais le poste de télévision (97 %) ou de radio (95 %) et le téléphone fixe (80 %) restent leurs TIC de prédilection. Pour s'informer sur l'actualité, ils utilisent en premier lieu la télévision (32 %), suivie de la radio (21 %) et de la presse imprimée (18 %). Ils se rendent toutefois compte que la digitalisation peut également avoir des avantages pour eux et ont une attitude ambivalente ou ouverte par rapport aux technologies les plus récentes, telles que l'IA. La plupart des personnes de ce groupe n'ont pas encore 80 ans (72 %). Ce dernier comprend surtout des femmes et des personnes habitant en région urbaine.

3^e groupe : « Personnes moins à l'aise avec le numérique, utilisant peu Internet »

Le troisième groupe est le plus petit (13 %) des cinq groupes. Il est aussi celui dont les membres ont moins de compétences numériques, tout comme les membres du premier groupe, qui pourtant n'utilisent Internet qu'une fois par semaine ou encore moins souvent. Ce troisième groupe comprend plutôt des femmes et des personnes avec un niveau de formation moyen. Il se classe deuxième par l'âge (77 ans en moyenne). Les membres de ce groupe habitent généralement seuls. Même s'ils font partie des internautes et que la plupart utilisent un smartphone, ils paient majoritairement en espèces et préfèrent les caisses traditionnelles avec personnel lorsqu'ils font leurs achats. Ils considèrent que les nouvelles technologies, telles que l'IA, ne comportent que peu d'avantages. Pour se tenir au courant de l'actualité, ils regardent surtout la télévision (34 %), lisent les quotidiens (27 %) ou écoutent la radio (16 %) ; le smartphone ou la tablette sont rarement utilisés, alors que 46 % des membres de ce groupe possèdent une tablette. Ils sont peu friands des objets connectés personnels (« wearables »), tels que les bracelets de fitness (8 %) et les montres connectées (4 %), et de la domotique (3 %). Les personnes de ce groupe ont une attitude plutôt négative ou ambivalente à l'égard d'Internet, dont elles se servent probablement uniquement parce qu'il « faut bien ». Les internautes parmi elles utilisent en moyenne huit applications, essentiellement des outils traditionnels, tels que la communication par e-mail, la recherche d'informations, la consultation d'horaires ou de cartes et la recherche de prestations de service. Seuls 52 % des personnes interrogées de ce groupe ont recours à l'e-banking. Les autres applications ou d'autres types d'activités en ligne ne les intéressent généralement pas. Elles préfèrent les offres traditionnelles, telles que les achats sur place ou les transactions bancaires en agence.

4^e groupe : « Le grand groupe intermédiaire – en ligne, mais pas partout »

Le plus grand groupe (30 %) se situe exactement au milieu en ce qui concerne l'utilisation des technologies, l'attitude à cet égard et les compétences numériques. La plupart des membres de ce groupe utilisent Internet (presque) quotidiennement et disposent pratiquement tous d'un smartphone (96 %). Ils sont également nombreux à posséder une tablette (68 %). Pourtant, ils préfèrent toujours payer en espèces et pensent que les nouvelles technologies, telles que l'IA, n'ont pas que des avantages. Relevons que 17 % d'entre eux ont un bracelet de fitness et 14 %, une montre connectée. Ils connaissent et utilisent les assistants vocaux (28 %) ; 17 % d'entre eux possèdent un aspirateur ou une tondeuse robot. Leur attitude à l'égard d'Internet est plutôt ambivalente. Les personnes de ce groupe utilisent en moyenne 13 activités en ligne. Bien qu'elles se servent des outils numériques et connaissent les technologies courantes, elles n'exploitent pas la totalité des possibilités numériques offertes. Concernant les caractéristiques personnelles, il s'agit de personnes plus jeunes, avec un niveau de formation plus élevé, qui s'en sortent bien avec leur revenu (en comparaison avec les trois groupes précédents). Néanmoins, les personnes interrogées représentent plutôt les seniors moyens. Le groupe comprend des femmes et des hommes, le pourcentage d'hommes (57 %) étant nettement plus élevé que dans les trois groupes précédents. Les personnes n'habitent généralement pas seules, elles sont majoritairement issues des régions urbaines.

5^e groupe : « Personnes intéressées par le numérique et à l'aise avec les technologies »

Les membres du cinquième groupe sont ceux qui ont les meilleures connaissances de la technique. Ce groupe comprend majoritairement des personnes plus jeunes (âge moyen : 71 ans), des hommes (65 %) et des titulaires d'un diplôme universitaire (38 %). En règle générale, ces personnes s'en sortent facilement avec leur revenu et habitent dans une région urbaine. Elles ont les compétences numériques les plus élevées et sont les plus intéressées par la technique. En outre, les membres de ce groupe sont favorables à Internet, utilisent en moyenne 15 activités en ligne, et ce, tous les jours, et considèrent que les nouvelles technologies telles que l'IA ont plus d'avantages que d'inconvénients. Ils se servent pratiquement tous d'un smartphone, et 54 % d'entre eux paient généralement ou toujours sans espèces. Ces personnes font partie de celles qui bénéficient le plus du monde numérique et sont majoritairement satisfaites de ces avantages. Bien que 69 % d'entre elles possèdent déjà une tablette, 22 %, une montre connectée et 26 %, un assistant vocal, 92 % ont toujours un poste de télévision, 90 %, une radio et 68 %, un ordinateur fixe. Bon nombre de ces personnes suivent l'actualité sur smartphone (25 %), mais elles sont pratiquement tout aussi nombreuses à lire la presse imprimée (24 %).

5.2 Recommandations générales et spécifiques aux groupes cibles

Les résultats de l'étude subséquente confirment la persistance d'une fracture numérique, autrement dit, d'un écart entre les personnes de moins de 65 ans et les personnes de plus de 65 ans en ce qui concerne l'utilisation d'Internet, mais que cette fracture concerne avant tout les personnes de 85 ans et plus. Actuellement, 89 % des personnes de 65 ans et plus utilisent Internet, alors que la proportion n'est que de 60 % pour les seniors de 85 ans et plus. Les personnes de 65 à 84 ans en particulier sont déjà très à l'aise avec les technologies telles qu'Internet, qui font désormais partie de leur quotidien. Le groupe des 85 ans et plus compte également une majorité d'internautes, mais certaines personnes de cet âge n'utilisent pas Internet. Même si nous constatons une réduction de la fracture numérique et dénombrons aujourd'hui une majorité d'internautes parmi les personnes âgées, il ne faut pas oublier qu'au total 11 % d'entre elles (40 % pour les personnes de 85 ans et plus) n'utilisent pas ou plus Internet.

La présente étude montre également que la digitalisation touche peu à peu tous les domaines de la vie quotidienne et que la focalisation sur « Internet » n'a plus d'utilité ou de pertinence. Outre l'utilisation d'Internet, cette étude a également examiné celle d'autres technologies et applications numériques, mettant en évidence l'hétérogénéité des compétences numériques et la diversité des technologies utilisées au sein de la population âgée. L'hétérogénéité caractérisant l'utilisation de diverses activités en ligne, technologies courantes et appareils techniques modernes témoigne d'importantes différences entre les membres du grand groupe des 65 ans et plus. Ce dernier comprend aussi bien des personnes qui utilisent peu Internet, l'utilisent de temps à autre ou de manière intensive, que des personnes qui ont une attitude plutôt négative, ambivalente ou positive par rapport aux nouvelles technologies, telles que l'IA. Pour cette raison, il est important de ne pas catégoriser les personnes âgées en bloc comme étant ou non en contact avec la technique, mais d'examiner de plus près les différents groupes au sein de cette population quant à leurs besoins et aptitudes en matière d'acquisition de compétences numériques.

5.2.1 Recommandations générales

Sur la base de l'hétérogénéité en matière d'utilisation des applications numériques au sein de la population âgée, il est possible d'identifier plusieurs destinataires : d'une part, les personnes qui utilisent ces technologies, et de l'autre, les fournisseurs de telles applications techniques. On présume généralement que seuls les utilisateurs et utilisatrices devraient se confronter à la technique et apprendre son utilisation ou être incités à l'apprendre. Or, souvent, cette conception ne tient pas compte du fait que les fournisseurs de solutions techniques portent eux aussi une responsabilité, à savoir celle de concevoir des offres numériques intuitives, conviviales, utilisables, sûres et stables. Il existe d'ores et déjà des recommandations relatives à la création de canaux numériques, telles que des sites web ou des applications, destinés spécifiquement au marché suisse (Darvishy et al., 2021). Des études sur l'accessibilité (Fondation « Accès pour tous », 2023) sont publiées régulièrement, montrant que l'accessibilité et l'absence de barrières sont loin d'être garanties pour l'ensemble des sites web et des applications. Pour cette raison, il est indispensable de sensibiliser les fournisseurs à cette thématique et à la prise en compte des besoins spécifiques, des compétences et des souhaits en matière de solutions techniques de la population âgée. Par conséquent, l'implication précoce systématique des futurs utilisateurs et utilisatrices est perçue de plus en plus comme une clé du succès en matière de conception de produits novateurs (Kernebeck & Fischer, 2024).

S'agissant des utilisatrices et utilisateurs seniors, les points suivants devraient être pris en compte dans la formulation de recommandations :

1. Évaluation de l'utilité et motivation
2. Intérêt pour la technique et attitude à l'égard de la technique
3. Convivialité et assistance
4. Compétences numériques

Évaluation de l'utilité et motivation : La mise en avant des bénéfices est un élément essentiel, comme l'a démontré à nouveau la présente étude d'investigation : une personne sera seulement prête à apprendre et à utiliser une solution technique si elle en retire un avantage immédiat, autrement dit, une plus-value personnelle. Cette plus-value doit cependant être mise en évidence pour éviter une réaction du type « Pourquoi devrais-je apprendre cette technique, alors que j'ai toujours pu m'en passer ? ». Toutefois, une utilisation accrue de solutions numériques n'est pas nécessairement une « amélioration », dès lors, il est important de décrire la qualité des contenus et des offres numériques et d'expliquer leur plus-value qualitative, voire de montrer la pertinence d'essayer peut-être quelque chose de nouveau. Cette motivation « d'essayer quelque chose de nouveau » pourrait être soutenue par des formations et des cours formels, mais aussi par des encouragements informels, par exemple des membres de la famille, des amis ou des voisins. Le bénéfice d'une technologie peut prendre différentes formes : une utilité directe, par exemple par le maintien des canaux de communication à l'aide de solutions numériques, ou une utilité plutôt indirecte, lorsque les offres numériques contribuent à prolonger l'autonomie et le maintien à domicile. Des phrases telles que « Je te montre volontiers comment faire » ou « Regarde, cette application me permet... » peuvent donner des impulsions motivantes. Cette motivation pourrait inciter notamment les personnes intéressées par la technique, mais qui l'utilisent peu, à étudier de plus près Internet et les technologies récentes.

Intérêt pour la technique et attitude à l'égard de la technique : L'étude montre clairement que l'intérêt pour la technique varie fortement au sein de la population âgée, mais ne s'explique pas nécessairement par l'âge, il dépend plutôt de la personne. L'intérêt pour la technique n'est donc pas une question d'âge, alors que, sur le plan individuel, il a une influence déterminante sur l'utilisation effective d'une technologie. L'étude a une nouvelle fois montré que les personnes intéressées par la technique sont également plus ouvertes à l'utilisation de technologies récentes. Si la mise en évidence de l'utilité d'une nouvelle technique peut être un moyen de susciter un certain intérêt pour la technique, ce dernier est toutefois généralement stable tout au long de la vie d'une personne et peut être plus ou moins marqué en fonction de l'appareil technique. En revanche, l'attitude fondamentale par rapport à la technique est largement constante, mais elle varie selon la technique. Cette attitude peut cependant évoluer lorsque la technique en question est expliquée plus en détail, que la personne l'essaie et l'utilise, et soupèse ses avantages et inconvénients éventuels. À cet égard, des mesures de promotion, telles qu'une démonstration de la technique et des explications relatives à la prévention de ses risques éventuels, pourraient s'avérer utiles. Ainsi, un soutien informel, sous forme d'expérience entre pairs, est une option possible : des seniors expliquent à des personnes du même âge le fonctionnement d'une application technique, afin de familiariser ces dernières avec cette application (comme c'est le cas en Suisse lors des « cafés numériques », qui sont des plateformes d'échanges et de conseils). Le jargon technique est à proscrire, il s'agit de mettre en avant l'utilité et non pas la solution technique.

Convivialité et assistance : L'évaluation de la facilité d'utilisation joue elle aussi un rôle important. Une personne sera plus encline à utiliser une solution technique si elle y voit moins d'obstacles et de difficultés ou si elle se rend vite compte que ces entraves sont surmontables. Des pages web et des appareils (v. ci-dessus) adaptés et accessibles à tous facilitent l'utilisation, tout comme l'aide fournie par l'entourage (par exemple par des membres de la famille, des amis, des connaissances ou des voisins). L'utilisation d'un outil technique jusqu'ici inconnu est d'autant plus simple pour une personne âgée si son entourage la soutient pendant le processus d'apprentissage. Cette assistance se décline en trois formes : tout d'abord, la motivation sociale peut susciter l'intérêt pour la technique, par exemple, lorsqu'on propose d'essayer ensemble la communication numérique par téléphonie vidéo. Ensuite, par la création d'incitations : une personne du cercle d'amis ou de connaissances utilise par exemple la téléphonie vidéo et il est possible de la joindre par voie numérique. Enfin, l'assistance technique effective : prendre le temps pour résoudre ensemble des problèmes techniques et enseigner à une autre personne une nouvelle application numérique.

Compétences numériques : L'étude a également montré que l'utilisation d'applications et de technologies numériques multiples et diverses dépend dans une large mesure des compétences numériques des personnes. Il sera probablement beaucoup plus facile pour une personne possédant de bonnes compétences numériques de se familiariser avec les nouvelles technologies que pour une personne sans connaissances dans ce domaine. À l'inverse, une personne aux compétences numériques limitées se sentira plus vite dépassée et exclue lors de l'apprentissage d'une technologie novatrice. Soutenir les personnes âgées dans le domaine des compétences numériques est donc une mesure pertinente, afin que les seniors puissent eux aussi acquérir au fil du temps certaines compétences techniques élémentaires. Cet accompagnement est particulièrement important pour les groupes de personnes ayant peu de contact avec la technique, qui ont le plus important besoin de rattrapage en raison de leurs faibles compétences numériques. Les offres de formation facilement accessibles, telles que celles proposées par Pro Senectute et d'autres prestataires, mais également l'aide informelle fournie par des membres de la famille, des amis ou des voisins, sont autant de possibilités pour soutenir les personnes âgées ayant peu de contact avec la technique. La solution la plus prometteuse est une offre de cours adaptée aux besoins, aux rythmes d'apprentissage et aux compétences spécifiques des personnes.

Il n'entre pas dans le cadre de l'étude de définir des mesures détaillées à partir des seules données de l'enquête, ce qui d'ailleurs ne serait pas possible. Les constatations présentées et les recommandations générales formulées ci-dessus sont plutôt destinées à soutenir l'optimisation de mesures existantes et prévues. Une mesure isolée ne suffit pas pour combler le fossé numérique. Les mesures et les projets existants devront être encouragés à l'avenir également et complétés en cas de déficits régionaux de l'offre. Il ne s'agit pas seulement de surmonter le fossé numérique – les différences entre jeunes et moins jeunes dans l'utilisation de technologies modernes persisteront –, mais aussi, pour les personnes âgées, de bénéficier des avantages éventuels des applications numériques, par choix et non pas par contrainte. En outre, il s'agit de savoir dans quelle mesure les offres et les contenus numériques facilitent ou améliorent la vie d'une personne, ou alors la péjorent, par exemple lorsque l'utilisation de nouvelles technologies crée de nouvelles dépendances, au lieu de procurer des avantages. Quinze ans après la première étude d'investigation, il s'agit de sensibiliser à cette thématique tant les milieux économiques et politiques que les personnes actives dans le soutien aux personnes âgées. Il est essentiel d'éviter que les personnes âgées ayant peu de contact avec la technique aient l'impression d'être de plus en plus exclues de la société parce qu'elles ne suivent pas l'évolution technique. De plus, des accès alternatifs à l'information doivent être maintenus et les canaux de communication non numériques, rester accessibles pour toutes et tous, ce qui signifie que des accès traditionnels (non digitalisés) seront toujours nécessaires.

5.2.2 Recommandations spécifiques pour les groupes cibles

Au chapitre précédent, cinq profils – dits personas – ont été élaborés. Nous avons déjà souligné dans ce qui précède que les recommandations devraient toujours être orientées vers un groupe cible ; par conséquent, les recommandations formulées ici sont basées sur les personas.

1^{er} groupe : « Personnes très âgées ayant peu de contact avec la technique »

Parmi les membres du premier groupe, on compte les personnes interrogées les plus âgées et celles qui utilisent le moins les technologies modernes au quotidien. Ces personnes sont rarement titulaires d'un diplôme universitaire, habitent généralement à la campagne et vivent seules. Elles sont peu nombreuses à utiliser un smartphone ou les caisses automatiques et paient le plus souvent en espèces. Concernant l'intérêt pour la technique, elles se classent loin des membres des autres groupes et possèdent les compétences numériques les plus faibles. On peut supposer que ce groupe est le plus touché par la « marginalisation » liée à la digitalisation croissante, et devrait fournir un effort d'apprentissage plus important pour acquérir des compétences numériques de base. En raison de ces caractéristiques, ces personnes forment également l'un des principaux groupes cibles pour les interventions et les formations axées avant tout sur les compétences élémentaires (Messner, 2023), l'objectif étant, outre l'évaluation de l'utilité, l'enseignement de compétences numériques. Les membres de ce groupe seraient les principaux bénéficiaires de l'offre de cours de base proposée par Pro Senectute ou d'autres prestataires, pour autant qu'ils soient disposés à suivre ces cours ou à accepter des offres de conseil technique en général (Weidekamp-Maicher & Apfelbaum, 2022). Il s'agit d'abord d'apporter une réponse à la question « Que m'apporte l'utilisation de tel ou tel appareil alors que jusqu'ici j'ai pu m'en passer ? », avant de penser, peut-être, à l'acquisition des compétences techniques requises. Par ailleurs, les prestataires de cours et de formations, par exemple sur l'utilisation d'une application sur smartphone, pourraient présenter leur offre sous forme de cours d'initiation les jours de marché ou lors d'événements. En outre, ce qui compte certainement pour ce groupe, c'est qu'une nouvelle technique offre une forte plus-value par rapport aux accès existants (presse imprimée, achat de billets à la caisse d'un théâtre, par exemple). Il conviendrait donc dans un premier temps de présenter à ses membres la plus-value des solutions numériques, de manière accessible, en leur montrant les avantages. Les personnes du propre réseau social pourraient être une aide précieuse à cet égard. Une amie pourrait par exemple montrer à une personne âgée comment fonctionner la lecture d'un magazine numérique sur une tablette, en expliquant les avantages qu'elle en retire par rapport à la lecture d'un magazine sur papier. Toutefois, les membres de ce groupe étant les personnes interrogées les plus âgées, il y a souvent une difficulté : « Pourquoi devrais-je « m'imposer » « ça » à mon âge ? » Cette question est certainement justifiée, et doit être abordée suffisamment tôt. Pour ces personnes, il sera probablement de plus en plus difficile à l'avenir de maîtriser leur quotidien sans avoir recours à des contenus et accès numériques, par exemple, lorsque toujours plus d'informations et de services seront uniquement disponibles sur Internet (par exemple l'e-banking) ou sur smartphone (par exemple scanner un code QR pour consulter la carte au restaurant).

2^e groupe : « Personnes à l'aise avec la technique, mais qui en font un usage sélectif »

Le deuxième groupe se distingue notamment par ses compétences numériques supérieures à celles du groupe précédent. Il ne sera probablement pas nécessaire de consacrer beaucoup de temps à l'apprentissage de compétences élémentaires, car les personnes de ce groupe possèdent déjà des connaissances de base. Toutefois, toutes ces personnes ne passent pas du temps en ligne régulièrement, elles utilisent Internet plutôt rarement et de manière ciblée pour certaines applications. Cet usage réfléchi et sélectif indique qu'elles s'intéressent moins à l'acquisition de compétences numériques qu'à la question « Quels sont les avantages concrets des offres numériques en comparaison avec les solutions alternatives actuelles ? ». Potentiellement, les membres de ce groupe pourraient avoir davantage recours aux offres numériques actuelles et futures, pour autant que ces dernières soient suffisamment attrayantes. Pour eux, l'argument décisif est la plus-value effective qu'offrent les nouvelles technologies par rapport aux accès établis, tels que la radio. Il convient donc de mettre en évidence l'utilité de l'accès numérique et/ou la plus-value de son utilisation (par exemple le gain de temps par rapport à l'utilisation des offres traditionnelles). Les personnes de leur entourage pourraient fournir un soutien précieux à cet égard. L'usage sélectif est également un signe que certains membres de ce groupe rejettent sciemment certains contenus numériques, parce qu'ils ne souhaitent pas que le monde numérique occupe trop de place dans leur quotidien, ou que, comme cela a déjà été mentionné, ils n'en voient pas la plus-value. Pour cette raison, l'organisation de séances d'information axées sur une application et la plus-value que celle-ci pourrait apporter serait une mesure appropriée destinée à ce groupe de personnes.

3^e groupe : « Personnes moins à l'aise avec le numérique, utilisant peu Internet »

Les membres de ce groupe sont généralement peu en ligne, mais 81 % d'entre eux possèdent un smartphone. Toutefois, ils font eux aussi partie des personnes qui ont des compétences numériques limitées et utilisent plutôt rarement les TIC, les objets personnels connectés, la domotique ou des offres telles que les caisses automatiques. Ce groupe se classe deuxième par l'âge derrière les personnes interrogées du premier groupe. Pour cette raison, les membres de ce groupe n'ont peut-être pas été en contact, pendant leur vie professionnelle, avec les appareils techniques actuels et ne les ont découverts, à l'instar de la tablette, qu'après le départ à la retraite. Il est donc possible qu'avec l'âge (et l'augmentation des limitations liées à la santé), ces personnes utiliseront encore moins, voire plus du tout, Internet et les applications numériques. Dès lors, une « mise à jour » régulière des compétences numériques est particulièrement importante pour ce groupe, par exemple lors de cours sur une journée ou un week-end. Leur réseau social peut également aider les personnes à rafraîchir leurs connaissances techniques afin de ne pas les oublier. L'utilisation régulière des outils techniques permet elle aussi de maintenir ces compétences. Par ailleurs, les membres de ce groupe ont une attitude plutôt négative ou ambivalente à l'égard d'Internet et des nouvelles technologies, telles que l'IA. Pour cette raison, les cours doivent aborder, outre les compétences numériques élémentaires, les risques éventuels liés aux applications techniques, et aborder la discussion à ce sujet. De plus, il serait probablement judicieux de distribuer une brochure clairement structurée décrivant les risques possibles d'une technologie et les stratégies pour maîtriser ces risques (par exemple les mesures de sécurité pour l'e-banking).

4^e groupe : « Le grand groupe intermédiaire – en ligne, mais pas partout »

Le quatrième groupe est « en ligne, mais pas partout », autrement dit, ses membres utilisent Internet, les activités en ligne et les technologies (telles que smartphones, tablettes, objets personnels connectés), mais pas dans une large mesure et sans en exploiter pleinement le potentiel. Leurs compétences numériques se situent également dans la moyenne supérieure, de sorte qu'elles n'ont aucun problème à maîtriser leur quotidien numérique et ont probablement moins besoin d'offres de formation pour apprendre les nouvelles techniques. Si les membres de ce groupe souhaitaient utiliser davantage de technologies, il serait pertinent de les soutenir dans ce projet. En outre, ils n'exploitent pas pleinement le potentiel du monde numérique. Ainsi, s'ils utilisent Internet pour la communication par e-mail, ils ne s'en servent pas encore pour traduire leurs messages dans une langue étrangère. Les offres de formation traditionnelles pourraient être complétées par une brochure avec des informations succinctes sur les possibilités et les risques d'une technologie. Présentée de manière compréhensible et axée sur la pratique, cette brochure permettrait aux personnes intéressées de se familiariser avec la thématique de manière autonome. Elle contribuerait à éliminer les incertitudes et aider ces personnes à prendre une décision éclairée quant à l'utilisation ou non d'offres numériques.

5^e groupe : « Personnes intéressées par le numérique et à l'aise avec les technologies »

Le groupe des « personnes intéressées par le numérique et à l'aise avec les technologies » figure tout en haut de l'échelle des compétences numériques. Il se caractérise par ses compétences très élevées et une utilisation très intensive de la technique. Les membres de ce groupe utilisent naturellement les avantages des nouvelles technologies et s'intéressent aux récents développements techniques, qu'ils n'hésitent pas à essayer. Ils n'ont guère besoin d'aide pour apprendre une nouvelle application numérique et pour cette raison, ne font pas partie des publics cibles de formations ou d'offres d'assistance. En revanche, par leurs connaissances techniques, ils pourraient être des personnes ressources parfaites pour leurs pairs souhaitant apprendre certaines technologies, voire d'excellents « ambassadeurs et ambassadrices de la technique » (Doh et al., 2015), capables de promouvoir l'utilisation de technologies courantes récentes. Ainsi, ils pourraient transmettre leurs connaissances aux personnes intéressées lors de formations ou d'ateliers et de permanences numériques, mais aussi dans le cadre privé (à leurs voisins et voisines, par exemple). Il faudrait les motiver à s'engager en ce sens et leur proposer des formations sur la préparation didactique des offres de conseil potentielles destinées à leurs pairs (peer-to-peer).

6 Messages-clés de l'étude

Les messages-clés ci-dessous résument les résultats de l'étude :

1. **L'utilisation des TIC et l'attitude à l'égard de la technique sont très hétérogènes au sein de la population âgée.** L'enquête montre que les personnes âgées ont des comportements très différents en ce qui concerne l'utilisation de technologies modernes. Ainsi, la majorité des personnes de 65 ans et plus utilisent la télévision ou la presse imprimée pour s'informer sur l'actualité, mais 18 % d'entre elles se servent de leur smartphone et 9 %, de leur tablette. L'attitude par rapport à la technique varie elle aussi fortement : 42 % des personnes interrogées s'intéressent beaucoup aux nouvelles technologies, tandis que 25 % ne montrent que peu d'intérêt. Les hommes, les seniors plus jeunes (65 à 74 ans) et les personnes ayant une formation supérieure s'intéressent plus à la technique.
2. **La majorité souhaite une combinaison d'accès numériques et non numériques, mais les offres numériques doivent faciliter la vie quotidienne.** Les personnes interrogées souhaitent majoritairement une combinaison de services numériques et d'une offre sur place traditionnelle. Elles sont nombreuses (45 %) à se sentir sous pression d'utiliser les applications numériques, cette pression étant particulièrement marquée chez les plus de 85 ans et les femmes. En outre, 38 % des personnes interrogées craignent une marginalisation. En dépit de ces réserves, 38 % pensent que la digitalisation facilite leur quotidien, notamment les hommes et les personnes de 65 à 74 ans.
3. **La communication numérique est en hausse.** La communication numérique gagne en importance dans la vie quotidienne des personnes de 65 ans et plus, mais le contact personnel est toujours privilégié. En règle générale, le contact avec le personnel médical et les autorités ou administrations a lieu sur place ; il en va de même pour le contact avec les enfants et petits-enfants. Pourtant, une partie des personnes interrogées effectuent déjà des appels vidéo sur smartphone. En revanche, le smartphone est privilégié pour communiquer avec les amis et les connaissances.
4. **Les personnes interrogées ont souvent des compétences numériques élémentaires, avec des différences liées au sexe, à l'âge, au niveau de formation, au revenu et à la région de résidence.** Sur une échelle de 0 à 100, le score moyen relatif aux compétences numériques s'élève à 48. Si 88 % des 65 à 74 ans ont au moins des compétences numériques élémentaires, le niveau de connaissances des personnes âgées de 85 ans et plus est nettement plus bas. L'analyse approfondie montre que des facteurs tels que le sexe, l'âge, la formation, le revenu et la région de résidence ont une influence significative sur les compétences numériques. Les seniors jeunes (65 à 74 ans), les hommes, les personnes ayant une formation supérieure, les personnes avec un revenu élevé et les personnes habitant une région urbaine ont des compétences numériques plus élevées.
5. **Les personnes interrogées ont des connaissances élémentaires de certains, mais pas de tous les termes fondamentaux liés au monde numérique actuel :** L'enquête actuelle comprenait également des questions permettant d'évaluer les connaissances de la population âgée relatives à certains termes liés à la digitalisation. Le terme « PDF » est le plus connu, suivi de « cookies », alors que beaucoup de personnes âgées ne connaissent pas des termes tels que « cache » et « ChatGPT ». Les réponses concernant le terme « IA » ont été très diverses, certaines personnes n'étant pas certaines si elles en avaient déjà entendu parler. Sur une échelle de 6 à 30, le niveau moyen de connaissances s'élevait à 16 ; les hommes et les seniors jeunes étant plus nombreux à indiquer que ces termes leur étaient familiers, que les femmes et les seniors plus âgés.
6. **Même si elles utilisent les technologies récentes dans la vie quotidienne, certaines personnes interrogées rencontrent des difficultés.** Près de la moitié (47 %) des personnes interrogées ont indiqué qu'elles ne rencontrent jamais ou que rarement des difficultés lors de l'utilisation des technologies modernes (par exemple smartphone, Internet, automates à billets de transport public), alors que 19 % éprouvent souvent, voire très souvent des difficultés. Les personnes de plus de 85 ans sont plus souvent concernées que les personnes du groupe d'âge des 65 à 74 ans. Les difficultés fréquentes sont des problèmes techniques, des instructions incompréhensibles, une utilisation peu intuitive et la saisie à répétition de mots de passe. Pour les seniors ayant des compétences numériques plus faibles, ces difficultés sont un véritable défi.

7. **Les postes de télévision et de radio sont généralement présents dans le ménage des personnes âgées, alors que les seniors plus jeunes utilisent de plus en plus le smartphone, les objets personnels connectés et la domotique.** S'agissant de l'utilisation quotidienne, la télévision (87 %) mène le classement, suivie du smartphone et de la radio. Le téléphone fixe est moins utilisé, notamment en comparaison avec le smartphone. Les personnes de plus de 85 ans préfèrent généralement le téléphone fixe ou le portable sans écran tactile, alors que les seniors plus jeunes sont plus nombreux à posséder un smartphone ou une tablette. Le taux d'utilisation de smartphones et de tablettes a fortement augmenté par rapport aux enquêtes précédentes, alors que celui de la télévision reste stable à un niveau élevé et que celui du téléphone fixe a baissé. Ces dernières années, de nouvelles technologies, telles que les objets personnels connectés (par exemple des montres connectées), les systèmes d'assistance vocale (par exemple Google Home, Alexa, Siri) et la domotique, ont fait leur entrée dans les ménages de la population âgée également. Le smartphone et les bracelets de fitness sont les plus utilisés, généralement par des seniors plus jeunes, alors que le recours à la domotique et aux assistants vocaux est plus rare. Les technologies de secours, tels que les bracelets d'appel d'urgence, sont utilisées avant tout par les personnes très âgées. Si l'on considère les 15 technologies présentées dans l'enquête, il convient de noter que les femmes et les personnes de plus de 85 ans utilisent en moyenne moins d'appareils que les hommes et les seniors plus jeunes. En outre, les compétences numériques ont une influence sur le nombre d'appareils utilisés, les personnes aux compétences numériques élevées utilisant plus d'appareils.
8. **Les personnes âgées misent de plus en plus sur le paiement sans contact et les caisses automatiques, mais préfèrent toujours les moyens de paiement traditionnels.** Selon l'enquête, les outils techniques sont non seulement utilisés à la maison, mais aussi dans l'espace public. Le paiement sans contact et les caisses automatiques en sont des exemples. Certains seniors paient presque quotidiennement avec une carte ou le smartphone, mais ce groupe représente moins de la moitié des personnes interrogées. En comparaison avec l'étude réalisée en 2020, l'utilisation des automates bancaires reste stable à un niveau élevé et celle des caisses automatiques a augmenté. Les personnes de plus de 85 ans ont rarement recours à ces technologies, elles préfèrent les moyens de paiement traditionnels ou les caisses avec personnel. Alors que 30 % des personnes interrogées privilégient le paiement sans espèces, 32 % déclarent payer le plus souvent ou toujours en espèces. Les internautes, les seniors jeunes et les personnes aux compétences numériques élevées sont plus nombreux à payer sans espèces. Une préférence fondamentale pour le paiement en espèces est la raison la plus souvent citée en faveur du paiement en liquide. S'agissant d'un avenir sans argent liquide, 59 % rejettent plutôt cette idée, tandis que pour 24 %, cette perspective est envisageable.
9. **Forte hausse de l'utilisation d'Internet depuis 2010 ; 11 % des personnes interrogées n'utilisent toujours pas Internet.** Lors de l'enquête actuelle, 89 % des personnes de plus de 65 ans ont déclaré utiliser Internet, 69 % d'entre elles sont en ligne tous les jours. Depuis 2010, le pourcentage d'internautes a fortement augmenté (de 38 % à 89 %). On constate également une intensification de l'utilisation d'Internet : la durée d'utilisation quotidienne moyenne est aujourd'hui de 115 minutes. Une comparaison avec les données de l'Office fédéral de la statistique montre que les personnes de 65 ans et plus, notamment les personnes de plus de 85 ans, utilisent moins Internet que les jeunes. Les résultats soulignent que l'âge, le niveau de formation, la région de résidence, l'intérêt pour la technique et la facilité d'utilisation ont une influence sur l'utilisation d'Internet. En comparaison avec les personnes de 85 ans et plus, les seniors de 65 à 84 ans sont plus susceptibles d'être sur Internet. Les personnes avec un niveau de formation supérieur utilisent plus Internet ; les personnes habitant une région urbaine ont deux fois plus de chances d'être en ligne que les personnes habitant une région rurale. De même, les personnes intéressées par la technique et celles qui n'éprouvent pas de difficultés à maîtriser une nouvelle technique utilisent plus souvent Internet.
10. **Raisons principales pour la non-utilisation d'Internet : complexité, manque d'utilité et offre suffisante de médias traditionnels.** Les raisons les plus fréquentes de la non-utilisation d'Internet sont les suivantes : « Les offres d'informations et de divertissement de la presse, de la radio et de la télévision me suffisent » (44 %), « Utilisation trop compliquée » (37 %), « Je n'en vois pas l'utilité » (31 %) et « Effort d'apprentissage trop important » (31 %). En outre, 29 % des personnes interrogées déclarent que quelqu'un d'autre recherche les informations sur Internet pour elles. En comparaison avec les études précédentes, les préoccupations de sécurité sont nettement moins souvent mentionnées (21 %). Il en va de même pour le rejet d'Internet en général : 15 % des personnes interrogées citent ce motif, mais ce taux monte à 33 % pour les personnes de 85 ans et plus. Les coûts, le manque de soutien et les problèmes de santé sont des motifs encore plus rares.

11. **Renforcement de l'attitude ambivalente à l'égard d'Internet, mais l'utilisation quotidienne favorise une attitude positive.** Parmi les personnes interrogées, 12 % ont déjà fait des expériences négatives sur Internet et subi une perte de données ou été victimes d'une arnaque en ligne. Pour 44 % des participants, l'utilisation d'Internet n'a pas d'effet négatif sur leurs relations sociales, alors que 13 % ressentent un éloignement. Internet est perçu comme un moyen important d'être en contact avec les autres par 44 % des personnes interrogées. Plus d'un quart d'entre elles (27 %) considèrent qu'elles sont trop souvent en ligne. Relevons que 45 % des personnes interrogées ont une attitude ambivalente par rapport à la sécurité des offres numériques. La moitié (50 %) des personnes interrogées pensent qu'Internet peut avoir un effet positif sur leur autonomie, 45 % estiment qu'Internet est stimulant et fascinant. Au total, 11 % des participants ont une attitude négative, 53 % une attitude ambivalente et 36 % une attitude positive à l'égard d'Internet. En comparaison avec les enquêtes précédentes, les positions sont aujourd'hui plus différenciées : le nombre de personnes ayant un avis ambivalent sur l'utilisation d'Internet a augmenté, indiquant un spectre d'attitudes plus vaste. Les personnes qui s'en sortent bien avec leur revenu, ont de bonnes compétences numériques et sont en ligne tous les jours ont généralement une attitude positive.
12. **Une partie des personnes âgées interrogées se sentent sous pression de suivre l'évolution technologique et craignent l'exclusion sociale en raison de connaissances techniques insuffisantes.** Certains changements tels que l'introduction des codes QR ou la disparition des guichets bancaires et postaux locaux renforcent la nécessité de disposer de compétences numériques. L'étude montre que 38 % des personnes interrogées craignent d'être marginalisées si elles ne s'intéressent pas aux nouvelles technologies et que 46 % se sentent sous pression d'utiliser les applications numériques actuelles. Chez les non-internautes, cette pression est ressentie par 51 % des personnes interrogées, même si ces dernières n'ont pas nécessairement peur de la marginalisation. Il s'avère que les personnes possédant des compétences numériques limitées ressentent une pression plus forte de suivre l'évolution technologique. Aujourd'hui, 51 % des internautes se sentiraient exclus s'ils ne pouvaient plus utiliser Internet, alors que 8 % des non-internautes se sentent d'ores et déjà exclus. Au fil des années, le nombre de non-internautes qui se sentent exclus a continué à baisser.
13. **La communication par e-mail, la recherche d'informations et la consultation d'horaires restent les principales activités en ligne, alors que l'utilisation des réseaux sociaux et de l'e-banking est en hausse.** Les activités en ligne les plus fréquentes sont la communication par e-mail (98 %), la recherche d'informations générales (97 %) et la consultation de cartes et d'horaires (84 %). Les services en ligne, les informations sur des sujets de santé, la lecture de journaux et l'e-banking sont également très utilisés (74 à 76 %). En outre, 47 à 69 % des personnes interrogées ont recours aux offres en ligne des administrations, aux achats en ligne et à la téléphonie vidéo. Les réseaux sociaux (38 %) et les jeux en ligne (37 %) sont moins prisés, bien que l'utilisation des réseaux sociaux ait fortement augmenté ces cinq dernières années. En comparant les seniors et les personnes de moins de 65 ans, on constate les différences suivantes : le taux de communication par e-mail est le même pour tous les groupes d'âge, alors qu'il existe d'importants écarts en faveur des jeunes générations en ce qui concerne les visioconférences, le streaming et l'utilisation des réseaux sociaux. En moyenne, les personnes interrogées utilisent 10 des 20 activités présentées dans l'étude. Les personnes de 65 à 74 ans, les personnes avec un niveau de formation supérieur et des compétences numériques élevées et celles qui sont en ligne quotidiennement utilisent davantage d'activités en ligne.
14. **Raisons de la non-utilisation d'activités en ligne : manque d'utilité ou de plus-value et préoccupations d'ordre sécuritaire.** Tous les internautes n'utilisent pas nécessairement toutes les activités en ligne, pour différentes raisons, dont la principale est : « Je n'en vois pas l'utilité ». Pour ces personnes, l'utilisation de réseaux sociaux et de services vidéo en streaming en particulier ne présente pas d'avantages en comparaison avec les offres traditionnelles, telles que la télévision ou le cinéma. L'argument principal contre les achats en ligne est soit le manque d'utilité, soit l'habitude de faire ses achats sur place. Concernant la lecture en ligne de journaux ou magazines, la plupart des personnes préfèrent la presse imprimée traditionnelle. Les services en ligne des administrations ne sont pas utilisés en raison du manque d'utilité ou de la complexité du processus. Les préoccupations d'ordre sécuritaire sont le principal obstacle à l'utilisation de l'e-banking.

15. **Les personnes âgées à l'aise avec la technologie apprécient les services en ligne des administrations et l'e-ID.** Plus de la moitié de la population âgée apprécie l'offre de services en ligne des administrations, tels que la déclaration d'impôt en ligne ; les personnes qui utilisent Internet tous les jours y sont particulièrement favorables, avec un taux d'approbation de 76 %. L'acceptation de la déclaration d'impôt en ligne dépend fortement des compétences numériques et de l'âge ; les personnes aux compétences numériques élevées et les seniors jeunes ont généralement un avis positif à ce sujet. Par ailleurs, 56 % des personnes âgées approuvent l'e-ID, notamment celles qui ont de bonnes compétences numériques.
16. **La confiance placée dans les applications numériques varie : moins de craintes chez les personnes aux compétences numériques élevées.** Les préoccupations d'ordre sécuritaire concernant les applications numériques varient au sein de la population âgée : 34 % des personnes interrogées estiment que les applications numériques sont en principe sûres, 33 % ont un avis ambivalent à ce sujet et 33 % pensent qu'elles ne sont pas sûres. Les personnes aux compétences numériques élevées accordent en règle générale plus de confiance aux applications numériques. Un tiers (35 %) des personnes interrogées ont peur de cyberattaques, telles que le phishing ou les mails indésirables. Ces craintes sont moins prononcées chez les personnes aux compétences numériques élevées.
17. **La population âgée a des réserves concernant les technologies récentes telles que l'IA ; les personnes aux compétences numériques élevées ont toutefois un avis plus favorable.** La population âgée a une attitude plutôt négative par rapport aux technologies récentes, telles que l'IA : 41 % des personnes interrogées y voient plus d'inconvénients que d'avantages, alors que 27 % estiment que les avantages prévalent. Les personnes aux compétences numériques élevées ont généralement un avis plus favorable sur l'IA. De même, les hommes et les seniors jeunes (65 à 74 ans) sont plus sensibles aux avantages. La transmission de données personnelles à des tiers connus est approuvée par 32 % des personnes interrogées, si cela facilitait leur quotidien. Les internautes sont généralement plus disposés à partager leurs données que les non-internautes. Une attitude positive à l'égard de l'IA est en corrélation avec une plus grande acceptation du partage de données.
18. **Il est possible de distinguer cinq groupes de personnes (personas).** Le premier groupe est formé de personnes très âgées, ayant peu de contact avec la technique, qui utilisent peu Internet et dont la majorité n'est pas présente en ligne. Le deuxième groupe a de meilleures connaissances techniques, mais il utilise les offres numériques de manière ciblée et sélective, tandis que le troisième groupe possède des compétences numériques limitées et utilise Internet par nécessité. Le quatrième groupe représente les seniors moyens, qui sont actifs sur Internet, mais n'exploitent pas toutes ses possibilités. Le cinquième groupe, quant à lui, comprend les personnes qui s'intéressent au numérique, connaissent bien ce domaine, sont ouvertes aux technologies modernes et les utilisent de manière intensive.

7 Remarques finales

La présente étude fait état de grandes différences dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes âgées, tant en ce qui concerne l'intensité de l'utilisation, que l'attitude à l'égard de la technique. Alors que pour certains seniors, les applications numériques font d'ores et déjà partie de la vie quotidienne, d'autres ne les utilisent que si elles leur apportent de nets avantages par rapport aux solutions traditionnelles, non numériques. En outre, il existe un groupe de personnes qui n'ont guère, voire pas du tout, recours aux technologies numériques, parce qu'elles n'y voient pas de plus-value pour leur quotidien. Cette diversité montre que l'utilisation des applications numériques n'est plus une question d'accès aux technologies telles qu'Internet, comme c'était peut-être encore le cas lors de la première enquête en 2010. Aujourd'hui, l'accent doit plutôt être mis sur un examen différencié de l'utilisation des applications numériques. Savoir qui utilise Internet est une chose, mais il est tout aussi important d'identifier celles et ceux qui utilisent les technologies numériques à bon escient et sont en mesure d'en évaluer, en connaissance de cause, les avantages et les inconvénients. Dans ce contexte, l'enjeu central est l'enseignement de compétences numériques, qui comprennent à la fois des compétences techniques (je sais comment utiliser un ordinateur) et des compétences médiatiques (je sais, par exemple, comment utiliser Internet en toute sécurité et à quels contenus faire confiance). Par conséquent, il s'agit donc avant tout de soutenir les personnes dans l'usage à la fois sûr et critique d'applications numériques, afin qu'elles puissent en retirer un maximum de bénéfices.

Concernant les objectifs thématiques de l'étude (cf. chapitre 2), les résultats peuvent être résumés comme suit :

1. Utilisation et compétences numériques : en règle générale, les personnes âgées possèdent un poste de télévision et une radio, toutefois, les seniors plus jeunes utilisent de plus en plus le smartphone et des technologies intelligentes. Ces dernières années, l'utilisation d'Internet par les personnes de 65 ans et plus a fortement augmenté, passant de 38 % en 2010 à 89 % aujourd'hui. La communication par e-mail, la recherche d'informations et la consultation d'horaires restent les principales activités en ligne, mais les personnes de 65 à 79 ans utilisent, elles aussi, de plus en plus les réseaux sociaux et l'e-banking. Toutefois, une partie des seniors, notamment les personnes de plus de 85 ans, n'utilisent toujours pas Internet, notamment en raison de la complexité, du manque d'utilité ressenti (plus-value) et de l'adéquation des médias traditionnels par rapport à leurs besoins. Le recours à Internet et son mode d'utilisation dépendent essentiellement de facteurs tels que l'âge, le niveau de formation, l'intérêt pour la technique et la facilité d'utilisation perçue, alors que le sexe et le revenu ne jouent pratiquement aucun rôle. Le smartphone, les objets connectés personnels et la domotique sont de plus en plus prisés, tandis que l'usage du téléphone fixe traditionnel recule. L'évolution en matière de paiements est similaire : bien que l'utilisation du paiement sans contact soit en hausse, la plupart des personnes privilégient toujours les moyens de paiement traditionnels. Malgré la progression de la digitalisation, des différences importantes en matière de compétences numériques existent : en règle générale, les personnes plus jeunes et mieux formées possèdent de meilleures compétences numériques que les personnes plus âgées et celles avec un niveau de formation moins élevé.

2. Obstacles et défis : alors que près de la moitié des personnes âgées interrogées ne rencontrent que rarement, ou jamais, des problèmes techniques, ces derniers sont plus fréquents notamment chez les personnes de 85 ans et plus, qui disent aussi éprouver des difficultés d'utilisation. Bon nombre de non-internautes ayant participé à l'étude estiment qu'Internet ne leur apporte personnellement aucune plus-value, que le monde numérique est trop complexe ou que les offres traditionnelles répondent à leurs besoins. Même les personnes âgées de 65 ans et plus qui ont une attitude positive à l'égard d'Internet n'utilisent pas l'ensemble des services numériques ; elles sont particulièrement réticentes en ce qui concerne les réseaux sociaux, les services de streaming et l'e-banking en raison de préoccupations d'ordre sécuritaire ou parce qu'elles n'en voient pas l'utilité. La progression de la digitalisation est également source d'incertitudes : un tiers des personnes âgées craignent d'être mises à l'écart de la société si elles ne suivent pas l'évolution technique, et près de la moitié se sentent sous pression d'utiliser les technologies numériques.

3. Digitalisation au quotidien et interactions sociales : les activités en ligne les plus fréquentes des personnes âgées sont la communication par e-mail, la recherche d'informations et la consultation d'horaires, les réseaux sociaux et les visioconférences étant moins utilisés. Bien que la communication numérique soit en hausse, bon nombre de personnes interrogées préfèrent toujours le contact personnel. Pour cette raison, elles souhaitent disposer d'un mix d'offres numériques et d'offres analogiques. Leur attitude par rapport à Internet varie : 36 % des personnes interrogées ont une attitude positive, 53 %, une attitude ambivalente, et 11 %, une attitude négative. Les personnes plus jeunes, mieux formées et possédant de bonnes compétences numériques, notamment, se montrent plus ouvertes aux solutions numériques futures.

4. Aspects de sécurité : Près de la moitié des personnes âgées interrogées ont une attitude ambivalente par rapport à la sécurité des offres numériques. Alors qu'elles jouent un rôle mineur en ce qui concerne la non-utilisation d'Internet en général, les préoccupations d'ordre sécuritaire sont l'une des principales raisons de la non-utilisation de certaines activités en ligne, notamment l'e-banking. La confiance dans les applications digitales augmente en fonction des compétences numériques : les personnes qui ont de meilleures compétences numériques craignent moins les failles de sécurité en ligne et se sentent plus à l'aise avec les technologies digitales.

5. Digitalisation et inégalités sociales : L'utilisation de technologies digitales dépend avant tout du niveau de formation, de l'intérêt pour la technique et des compétences numériques, tandis que l'âge, le sexe, le revenu et la région de résidence sont des facteurs plutôt secondaires. Dans ce contexte, la participation numérique, et les connaissances numériques, jouent un rôle toujours plus important dans la participation sociale au troisième âge. En effet, l'accès aux technologies numériques peut être de plus en plus perçu comme une condition indispensable à l'intégration sociale. Les personnes âgées possédant des compétences numériques élémentaires sont en effet mieux à même d'exploiter les possibilités du monde numérique, parce qu'elles sont capables d'utiliser les offres numériques activement et de manière plus intensive. Toutefois, les résultats de l'étude indiquent également qu'une partie des personnes âgées ne disposent pas de compétences numériques suffisantes. Pour cette raison, l'encouragement ciblé des compétences numériques des personnes âgées est essentiel, afin que ces dernières ne restent pas en marge d'une société toujours plus dominée par la technique.

Notre vie, comme le montrent les résultats de l'étude, est marquée par l'interaction entre contenus et applications numériques et non numériques ; dans la pratique, l'un n'exclut pas l'autre, mais les deux mondes coexistent. Certaines personnes âgées ont recours aux moyens de communication numériques pour rester en contact avec leur famille et leurs amis, d'autres estiment que les applications de santé et la domotique facilitent leur vie quotidienne. Mais il y a aussi celles qui privilégient les solutions analogiques pour certaines interactions et n'utilisent les possibilités numériques qu'au cas par cas. Cette diversité en matière de comportement exige une approche différenciée, qui ne perçoit pas l'ensemble des personnes âgées comme un groupe homogène. Même si les applications numériques font aujourd'hui partie intégrante de nos vies, il ne faut pas oublier les inconvénients liés à la digitalisation, tels que la dépendance par rapport aux technologies ou l'isolement social en raison de l'usage exclusif d'applications numériques. Fournir les moyens d'accéder aux TIC est une chose, mais il convient plutôt de veiller à la clarté, la convivialité et la praticité des applications et des contenus numériques, afin qu'ils contribuent à enrichir le quotidien des seniors, au lieu de générer une complexité inutile ou une charge supplémentaire.

Les résultats de l'étude permettent de dégager certains éléments à prendre en compte lors de l'élaboration de mesures futures favorisant l'inclusion numérique des personnes âgées. Les fournisseurs de contenus et de technologies numériques devraient concevoir des solutions techniques conviviales, intuitives et sans barrières, et impliquer les personnes âgées dès les premières phases du développement de tels outils. De plus, il convient d'accompagner les personnes qui souhaitent apprendre une nouvelle technologie, afin qu'elles puissent reconnaître l'utilité ou la plus-value de ces technologies par rapport aux solutions existantes et soient motivées à utiliser ces technologies. Le soutien de la famille et des amis peut être une aide précieuse à cet égard. Même s'il varie d'une personne à l'autre, l'intérêt pour la technique peut être stimulé grâce à une assistance ciblée et la mise en évidence des avantages d'une technologie. L'accompagnement à bas seuil assuré par l'entourage facilite ici l'apprentissage. Des formations ciblées et des mesures d'accompagnement individuel, sous forme d'offres de conseils techniques, d'offres « peer-to-peer » ou de cours sur une journée, restent nécessaires, afin de mettre les personnes âgées en capacité d'utiliser les technologies modernes. En outre, il convient de sensibiliser la société dans son ensemble, afin de réduire le fossé numérique et d'attirer l'attention sur les besoins des personnes âgées.

Le défi consiste donc à jeter des ponts entre les mondes numérique et non numérique, et à proposer des solutions sur mesure aux personnes âgées. Les formations, les interfaces conviviales et le soutien de l'entourage jouent un rôle décisif dans cette approche. Il s'agit non pas d'imposer une digitalisation totale aux personnes âgées, mais de les laisser choisir les moyens numériques qui apportent une plus-value utile à leur quotidien. Au final, à l'enseignement de connaissances techniques sur les applications numériques doit s'ajouter la sensibilisation des personnes âgées au fait que la digitalisation n'est pas un but en soi. Cette dernière doit contribuer à rendre la vie plus facile, plus sûre et plus riche en contacts sociaux, toujours en interaction harmonieuse avec le monde analogique, qui reste très important pour bon nombre de personnes. Il en résulte une participation sociale qui représente non pas une charge, mais un accompagnement et un enrichissement du quotidien.

Pour terminer, soulignons que le choix de certaines personnes âgées de ne pas utiliser les technologies numériques doit être respecté. Bien que bon nombre de seniors utilisent désormais Internet, il existe un risque d'exclusion sociale des personnes ayant peu de contact avec la technique, en raison de leur manque de connaissances des offres numériques. Les solutions alternatives, comme les guichets classiques dans les agences bancaires et les gares, doivent par conséquent être maintenues. En dépit de la réduction des écarts entre les générations en matière d'utilisation d'Internet, il convient de partir du principe qu'il existera toujours des différences quant à l'usage de nouvelles technologies. L'utilisation des technologies par les personnes âgées restera donc un enjeu sociétal important à l'avenir également.

Bibliographie

- Backhaus, K., Erichson, B., Plinke, W., & Weiber, R. (2018). Clusteranalyse. In K. Backhaus, B. Erichson, W. Plinke, & R. Weiber, *Multivariate Analysemethoden* (pp. 435–496). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56655-8_9
- Beudet-Labrecque, O. (2023). *Les abus financiers commis à l'encontre des personnes de 55 ans et plus en Suisse*. Pro Senectute Suisse.
- BMFSFJ. (2020). *Achter Altersbericht – Ältere Menschen und Digitalisierung*. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. https://www.achter-altersbericht.de/fileadmin/altersbericht/pdf/aktive_PDF_Altersbericht_DT-Drucksache.pdf
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2016). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies* (First published as a Norton paperback). W. W. Norton & Company.
- Büchi, M., Just, N., & Latzer, M. (2016). Modeling the second-level digital divide: A five-country study of social differences in Internet use. *New Media & Society*, 18(11), 2703–2722. <https://doi.org/10.1177/1461444815604154>
- Casillas, S., Cabezas, M., Ibarra, M. S., & Rodríguez, G. (2017). Evaluation of digital competence from a gender perspective. *Proceedings of the 5th International Conference on Technological Ecosystems for Enhancing Multiculturality*, 1–5. <https://doi.org/10.1145/3144826.3145372>
- Chancellerie fédérale suisse. (2025). *Stratégie Suisse numérique*. Stratégie Suisse numérique. <https://digital.swiss/fr/strategie/strategie-suisse-numerique.html>
- Chen, K., & Chan, A. H. S. (2014). Gerontechnology acceptance by elderly Hong Kong Chinese: A senior technology acceptance model (STAM). *Ergonomics*, 57(5), 635–652. <https://doi.org/10.1080/00140139.2014.895855>
- Clifford, I., Kluzer, S., Troia, S., Jakobson, M., & Zandbergs, U. (2020). *DigCompSat*. <https://doi.org/10.2760/77437>
- Compaine, B. M. (Hrsg.). (2001). *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth?* MIT Press.
- Cotten, S. R. (2021). Chapter 23 - Technologies and aging: Understanding use, impacts, and future needs. In K. F. Ferraro & D. Carr (Hrsg.), *Handbook of Aging and the Social Sciences (Ninth Edition)* (pp. 373–392). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-815970-5.00023-1>
- Cotten, S. R., Schuster, A. M., & Seifert, A. (2022). Social media use and well-being among older adults. *Current Opinion in Psychology*, 45, 101293. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.12.005>
- Darvishy, A., Hutter, H.-P., & Seifert, A. (2021). *Altersgerechte digitale Kanäle: Webseiten und mobile Apps*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35501-2>
- Doh, M., Schmidt, L. I., Herbolzheimer, F., Jokisch, M., & Wahl, H.-W. (2015). Patterns of ICT Use among “Senior Technology Experts”: The Role of Demographic Variables, Subjective Beliefs and Attitudes. In J. Zhou & G. Salvendy (Hrsg.), *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design for Aging* (Bd. 9193, pp. 177–188). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-20892-3_18
- Drury, L., Abrams, D., & Swift, H. J. (2022). Intergenerational contact during and beyond COVID-19. *Journal of Social Issues*, 78(4), Article 4. <https://doi.org/10.1111/josi.12551>
- European Commission. (2016). *DigComp 2.0: The digital competence framework for citizens*. Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2791/11517>
- Fondation « Accès pour tous ». (2023). *Étude Suisse sur l'Accessibilité 2023*. <https://as23.access-for-all.ch/fr/>
- Gallistl, V., Seifert, A., & Kolland, F. (2021). COVID-19 as a “Digital Push?” Research Experiences From Long-Term Care and Recommendations for the Post-pandemic Era. *Frontiers in Public Health*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.660064>
- Hargittai, E., & Hsieh, Y. P. (2012). Succinct survey measures of web-use skills. *Social Science Computer Review*, 30(1), 95–107. <https://doi.org/10.1177/0894439310397146>

- Hill, R., Betts, L. R., & Gardner, S. E. (2015). Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion. *Computers in Human Behavior*, *48*, 415–423. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.062>
- Hugentobler, V., & Seifert, A. (éd.). (2024). *Habiter, vieillir et voisiner – Age Report V*. Éditions Seismo.
- Hunsaker, A., & Hargittai, E. (2018). A review of Internet use among older adults. *New Media & Society*, *20*(10), 3937–3954. <https://doi.org/10.1177/1461444818787348>
- Identité électronique et infrastructure de confiance. (2024). *Le parlement adopte la loi sur l'e-ID*. <https://www.eid.admin.ch/fr/parlament-verabschiedet-das-e-id-gesetz-f>
- Kernebeck, S., & Fischer, F. (Hrsg.). (2024). *Partizipative Technikentwicklung im Sozial- und Gesundheitswesen: Interdisziplinäre Konzepte und Methoden* (1. Auflage). Hogrefe.
- König, R., & Seifert, A. (2023). Internet usage, frequency and intensity in old age during the COVID-19 pandemic—A case study for Switzerland. *Frontiers in Sociology*, *8*, 1268613. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1268613>
- König, R., Seifert, A., & Doh, M. (2018). Internet use among older Europeans: An analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society*, *17*(3), 621–633. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0609-5>
- Kumar, S., Verma, A. K., & Mirza, A. (2024). Digital Revolution, Artificial Intelligence, and Ethical Challenges. In S. Kumar, A. K. Verma, & A. Mirza, *Digital Transformation, Artificial Intelligence and Society* (pp. 161–177). Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-97-5656-8_11
- Lipps, O., & Pekari, N. (2020). Sequentially mixing modes in an election survey. *FORS Working Paper Series*, *2020*(3). <https://doi.org/10.24440/FWP-2020-00003>
- Messer, M. (2023). Förderung digitaler Kompetenzen im Alter. In F. Fischer & J. Zacher (Hrsg.), *Digitale Chancen in der häuslichen Pflege nutzen* (pp. 47–54). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-68012-4_6
- OFS. (2023). *Modalités d'utilisation d'internet et compétences*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees.assetdetail.28725487.html>
- OFS. (2025a). *Compétences numériques*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/competences-numeriques.html>
- OFS. (2025b). *Usages privés d'internet: activités en ligne* [dataset]. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/enquetes/omn2023.assetdetail.28725492.html>
- Ramp, D., Köng, A.-L., Holenstein, M., & Angst, L. (2024). *Mobilier #Digital Barometer 2024*. Stiftung Risiko-Dialog. https://www.digitalbarometer.ch/uploads/digitalbarometer_2024_de.pdf
- Scheerder, A., van Deursen, A., & van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide. *Telematics and Informatics*, *34*(8), 1607–1624. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.07.007>
- Schelling, H. R., & Seifert, A. (2010). *Internet-Nutzung im Alter. Gründe der (Nicht-)Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) durch Menschen ab 65 Jahren in der Schweiz*. Zentrum für Gerontologie (Zürcher Schriften zur Gerontologie).
- Schmidt, L., & Wahl, H.-W. (2023). Alter und Technik. In K. Hank, M. Wagner, & S. Zank (Hrsg.), *Alternsforschung* (pp. 535–556). Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. <https://doi.org/10.5771/9783748938095-535>
- Seifert, A. (2020). The digital exclusion of older adults during the COVID-19 pandemic. *Journal of Gerontological Social Work*.
- Seifert, A. (2022). Digitale Transformation in den Haushalten älterer Menschen. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, *55*(4), 305–311. <https://doi.org/10.1007/s00391-021-01897-5>
- Seifert, A. (2023). Subjektives Gefühl digitaler Ausgegrenztheit. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*, *56*(3), 181–188. <https://doi.org/10.1007/s00391-023-02170-7>

- Seifert, A., Ackermann, T., & Schelling, H. R. (2020). *Digital Seniors III - 2020/Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes de 65 ans et plus en Suisse*. Centre de gérontologie.
- Seifert, A., & Cotten, S. R. (2021). Use of Information and Communication Technologies among Older Adults: Usage Differences, Health-Related Impacts, and Future Needs. In D. A. Rohlinger & S. Sobieraj (Hrsg.), *The Oxford Handbook of Sociology and Digital Media* (S. 1–27). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197510636.013.12>
- Seifert, A., Cotten, S. R., & Xie, B. (2021). A Double Burden of Exclusion? Digital and Social Exclusion of Older Adults in Times of COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(3), e99–e103. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa098>
- Seifert, A., Perrig-Chiello, P., & Martin, M. (2021). *Bildungs- und Lernbedürfnisse im Alter—Bericht zur nationalen Befragungsstudie in der Schweiz*. U3/VSV/SAGW.
- Seifert, A., & Schelling, H. R. (2015). *Digital Seniors. Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes âgées de 65 ans et plus en Suisse en 2015*. Pro Senectute
- Seifert, A., & Vandelanotte, C. (2021). The use of wearables and health apps and the willingness to share self-collected data among older adults. *Aging and Health Research*, 1(3), 100032. <https://doi.org/10.1016/j.ahr.2021.100032>
- Stürz, R. A., Stumpf, C., Schlude, A., Mendel, U., & Harles, D. (2023). *Das bidt-Digitalbarometer.international* [Application/pdf]. bidt – Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation. <https://www.bidt.digital/publikation/bidt-digitalbarometer-international/>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Weidekamp-Maicher, M., & Apfelbaum, B. (2022). Technische Entwicklungen: Soziale Arbeit mit alten Menschen im digitalen Wandel. In C. Bleck & A. Van Rießen (Hrsg.), *Soziale Arbeit mit alten Menschen* (pp. 137–156). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-37573-7_8
- Weinhold, N., Barczik, K., Jokisch, M., Doh, M., & Göbl, L. (2023). Einführung in die Messung digitaler Kompetenzen im Alter: Bestandsaufnahme und erste Ableitungen zur Erfassung der digitalen Kompetenz bei älteren Menschen. *MedienPädagogik: Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung*, 581–618. <https://doi.org/10.21240/mpaed/jb20/2023.09.22.X>

La Haute école de travail social FHNW, avec des sites à Muttenz et à Olten, est ancrée aux niveaux local et régional. Elle bénéficie également d'un réseau international et est largement reconnue pour ses prestations en matière de formation et de formation continue, de recherche et de services. Dans son pôle de recherche et de développement « Innovation sociale », l'institution analyse, initie et accompagne des processus d'innovation dans un contexte de coopération et d'échange avec la pratique. Elle favorise ainsi la professionnalisation du travail social et apporte une contribution essentielle à la compréhension et au traitement novateur des problèmes sociaux et des défis sociétaux. L'institut Intégration et Participation se consacre notamment au sujet « Les personnes dans le contexte de la vieillesse ».

Google

Google est l'une des premières entreprises mondiales de technologie, qui offre de nouvelles possibilités d'accès à l'information. Les innovations de Google dans le domaine de la recherche et de la publicité sur Internet ont fait de la page d'accueil de Google une adresse incontournable sur le Web, et de la marque Google l'une des plus connues au monde. Google est une marque d'Alphabet Inc. ; toutes les autres dénominations d'entreprises et de produits peuvent être des marques commerciales des entreprises auxquelles elles sont associées. Google est présente en Suisse depuis 2004. Avec plus de 5000 collaboratrices et collaborateurs originaires de 85 nations, le site de recherche et développement de Google à Zurich est l'un des plus grands au monde. Vous trouverez de plus amples informations sur google/CH.

SIX

SIX gère l'infrastructure de la place financière suisse et assure ainsi le flux d'informations et d'argent entre les acteurs. SIX offre des services pour le marché des capitaux, des informations financières et des services bancaires. En outre, SIX développe et numérise le trafic des paiements commerciaux et privés. L'accent est mis sur l'infrastructure pour le trafic des paiements interbancaires ainsi que sur les prestations relatives aux transactions par carte et mobiles. SIX joue un rôle déterminant en répondant aux besoins des établissements financiers, des fournisseurs de logiciels, des entreprises et, de manière croissante, de l'ensemble de la population suisse. Les clients et les partenaires bénéficient ainsi de services coordonnés autour du trafic des paiements – tout en un.



Promotion Santé Suisse est une fondation nationale dont le mandat légal est de lancer, de coordonner et d'évaluer des mesures de promotion de la santé et de prévention en Suisse. Elle soutient les efforts des acteurs de différents domaines pour établir des conditions-cadres favorables à la santé. Pour ce faire, elle tient compte également des développements sociétaux qui ont des conséquences sur la population. La fondation est financée par une cotisation annuelle de 4,80 francs par personne assurée à la LAMal.



Pro Senectute est la plus grande et la plus importante organisation spécialisée dans les questions liées à la vieillesse et proposant des prestations aux personnes âgées et à leurs proches en Suisse. Elle conseille gratuitement les seniors dans plus de 130 bureaux de consultation. Forte de 1500 collaboratrices et collaborateurs, et de 15 000 bénévoles, elle propose de nombreuses prestations et offres spécifiques à la population âgée. Environ 700 000 personnes retraitées et leurs proches en profitent déjà.

L'étude peut être commandée en ligne sur :
www.prosenectute.ch/shop

Compte pour les dons : IBAN CH91 0900 0000 8750 0301 3
www.prosenectute.ch