

Internet : un outil d'information et d'accès aux services publics pour les seniors ?

Synthèse d'études de besoins réalisées par la SOFRES.



**Caisse
des Dépôts**

DÉVELOPPEMENT
TERRITORIAL ET RÉSEAU

Entre 2005 et 2050, la population des pays de l'Union européenne connaîtra de profondes transformations dans sa structure par âge. Même si la France n'est pas le pays le plus exposé, du fait d'une natalité plutôt dynamique, elle sera toutefois confrontée à la question de la longévité. Elle devra non seulement répondre aux besoins du nouvel âge actif (entre 55 et 80 ans), mais aussi prévenir et prendre en charge la dépendance liée au grand âge. Tels sont les défis qui s'imposent désormais aux pouvoirs publics et aux collectivités locales en particulier.

Depuis l'an 2000, les collectivités locales ont consacré d'importants efforts au développement numérique de leurs territoires. Des infrastructures haut débit ont ainsi été déployées, simultanément des services en ligne étaient mis en place pour favoriser la compétitivité et l'attractivité des territoires et répondre aux aspirations des citoyens. Les nouvelles technologies sont désormais reconnues par tous comme une variable structurante des modes de vie et du développement local.

Partant du constat que la proportion des internautes de plus de 50 ans s'accroît rapidement (2,6 millions en 2002, plus de 6 millions en 2006) et que l'usage quotidien d'Internet par les 60 - 69 ans augmente tout aussi rapidement, les collectivités locales s'interrogent sur la contribution des technologies de l'information et de la communication à la préservation de l'autonomie de cette population. Comment les TIC peuvent-elles aider à conforter les choix de vie des citoyens âgés, faciliter le maintien à domicile ou encore participer à la prise en charge de la dépendance liée au grand âge ?

Dans le cadre de ses missions d'intérêt général, la Caisse des Dépôts expérimente et investit pour accompagner les projets numériques des collectivités locales. Elle leur apporte une expertise, un éclairage de la prise de décision. En 2006, face aux enjeux de la longévité, la Caisse des Dépôts en association avec le ministère délégué aux Personnes âgées a conduit une réflexion sur le thème « informations et services en ligne pour les seniors ».

Dans ce contexte, la Caisse des Dépôts a demandé à la SOFRES d'interroger des personnes de 60 ans et plus, leur entourage ainsi que des professionnels intervenant à leur domicile, pour comprendre leur intérêt, leurs besoins, leurs craintes à l'égard d'un service Internet public qui leur serait dédié. L'étude qualitative qui a été réalisée apporte un certain nombre d'éclairages qu'il nous a semblé important de partager.

Philippe Braidy
Directeur - direction du Développement territorial et du réseau

Avril 2007

PLAN DÉTAILLÉ

Les seniors se perdent dans la recherche d'informations et dans l'accès aux services publics

Les seniors et leur entourage : une communauté qui demande à être reconnue	7
« Informations et services en ligne pour les personnes de 60 ans et plus et leur entourage » une étude de la SOFRES réalisée pour la Caisse des Dépôts	7
L'utilisateur senior : une vie devant soi, mais pas toujours aisée	8
L'utilisateur aidant « naturel » : un médiateur qui a besoin d'être aidé	9
L'utilisateur aidant professionnel : un intervenant qui borne son périmètre d'action	10
Une communauté qui aspire à trouver facilement les informations et les services dont elle a besoin	11
Éviter les cheminements fastidieux et souvent coûteux	11
Technologies et services : des évolutions diversement appréciées	12
Disposer d'une cartographie éclairée des acteurs et de leurs compétences	13
Internet, un outil à apprivoiser pour faciliter la vie des seniors	
Les attentes des seniors pour sortir du dédale « administratif »	14
Fédérer les informations pour la communauté des seniors	15
Imaginer des services pour guider les seniors et les aider à maîtriser les coûts	16
Les valeurs d'usage d'Internet pour les seniors	16
Communiquer rapidement	16
Dialoguer avec ses interlocuteurs à tout moment sans se déplacer	17
Pouvoir se tromper et maîtriser le rythme de son action	17
Les craintes liées à l'usage d'Internet	18
Internet un média à apprivoiser	18
Un média qui risque de marginaliser les plus fragiles	18
Un besoin exprimé : créer un Internet public dédié aux seniors	19
Un Internet qui marginalise les aspects anxiogènes de la vie des seniors	19
Un service qui part de situations et de besoins spécifiques aux seniors	20
Conclusion	23
Annexe méthodologique	25
Échantillon des personnes interrogées : 4 groupes et 2 triades	25
Mode de recueil de l'information	26

les seniors se perdent dans la recherche d'informations
et dans l'accès aux services publics



1. Les seniors et leur entourage : une communauté qui demande à être reconnue

« Informations et services en ligne pour les personnes
de 60 ans et plus et leur entourage » une étude de la
SOFRES réalisée pour la Caisse des Dépôts

À l'heure où l'espérance de vie continue à augmenter, il est difficile d'appréhender la notion de « personne âgée » ; cette notion recouvre des classes d'âge et des réalités de vie bien différentes les unes des autres. Elle désigne aussi bien :

- les personnes proches de la soixantaine, qui préparent leur retrait
- les personnes entre 60 et 80 ans, qui veulent vivre une retraite dynamique
- les personnes de 80 ans et plus, pour qui les situations de dépendance et d'isolement s'accroissent.

L'usage de plus en plus répandu du terme senior, essentiellement réservé aux personnes proches de la soixantaine et aux retraités actifs, consacre ces distinctions. L'étude commandée à la SOFRES par la Caisse des Dépôts, dont la synthèse est exposée dans cet ouvrage, a visé précisément les deux premières catégories (parmi les trois répertoriées ci-dessus), ainsi que l'entourage naturel (la famille et les proches) ou professionnel (aides soignantes ou ménagères,



*« Beaucoup de démarches
pour peu de choses,
il manque une virgule
il faut revenir, c'est
souvent fermé, on passe
d'une personne à une
autre, plus on avance
moins on est renseigné,
c'est comme la tour
Montparnasse, sans
ascenseur, c'est fatigant. »*

*« L'information et les
démarches c'est épuisant
surtout quand on est âgé,
on est de moins en moins
patient. »*



« On vit de plus en plus longtemps et on a de moins en moins d'argent, on régresse, il y a besoin des enfants... Des arnaques quand on est âgé on est méfiant, il faut être vigilant. »

« On a peur de vieillir, qui s'occupera de nous à notre tour ? Il faut anticiper financièrement et physiquement aussi pour la santé. »

« Peur, angoisse de vieillir et d'être à côté de ces choses-là, diminué physiquement, les soucis qu'on donne à la famille et l'entourage, la pauvreté. »

infirmières) du troisième groupe. Majoritairement les seniors souhaitent vivre chez eux le plus longtemps possible en ayant accès à des services de qualité. Dans l'accès à ces services, Internet devient un outil important.

Chez les personnes qui approchent du cap de la soixantaine ou qui l'ont dépassé, les questions liées à la retraite, à la santé et aux ressources financières occupent une place primordiale et appellent une série de démarches spécifiques. Les seniors veulent être bien informés sur leurs droits et souhaitent accéder aux services de la façon la plus simple. Si ces démarches ne diffèrent pas fondamentalement de celles qui sont entreprises par les autres classes d'âge de la population, elles acquièrent une résonance particulière chez les seniors, à cause de leur vulnérabilité grandissante.

L'étude réalisée par la SOFRES dresse un état des lieux des pratiques et des attentes dans ce domaine. Dans un premier temps, les personnes interrogées se sont exprimées sur les modes de recherche d'informations et sur la manière dont elles accomplissent les démarches nécessaires à leur vie quotidienne ; dans un deuxième temps, elles ont été sondées sur l'hypothèse d'un service Internet dédié aux seniors ; notamment sur la possibilité d'accéder, via Internet, à des informations publiques et sur l'accès aux services publics.

L'utilisateur senior : une vie devant soi, mais pas toujours aisée

Dans nos sociétés, où les perspectives de vie vont bien au-delà de 80 ans, les seniors savent rester jeunes et profiter encore de la vie : ils aspirent à une vie active, à voyager, à s'investir dans une association... Mais la fatalité de l'âge acquiert progressivement un poids déterminant dans leur vie :

- la perspective d'une éventuelle dépendance, de la solitude et d'une possible mise au ban de la société génèrent une inquiétude grandissante au fil des ans
- la diminution des performances physiques et cognitives finit par être une préoccupation importante
- la perte graduelle de l'autonomie, la contraction des ressources économiques (quand ce n'est pas la pauvreté) atteignent les personnes à des degrés et à des rythmes inégaux, mais elles sont redoutées par tous
- la capacité d'adaptation aux changements décroît ; les difficultés rencontrées s'exacerbent (le passage à l'euro, l'obligation de désigner un médecin traitant ou encore l'usage des automates qui s'installe dans les pratiques courantes sont autant de situations où les difficultés rencontrées ont pesé)
- il faut apprendre à solliciter de l'aide de plus en plus souvent et même apprendre à ne plus en demander, pour ne pas déranger.

Pour les seniors comme pour l'entourage, ces expériences sont anxiogènes. La place grandissante des démarches financières (retraite, prestations sociales, gestion du patrimoine...), des procédures liées à l'aide à domicile, à la santé, accentue la perception de basculement dans la « vieillesse ». Les seniors redoutent les seuils, les passages, les moments de rupture qu'ils devront affronter et dont ils ne maîtrisent pas les échéances.

De ce fait, on constate :

- un évitement délibéré de l'anticipation car ils ont tendance à considérer que l'étape suivante sera moins agréable que l'étape précédente
- une difficulté, voire une douleur lorsqu'il faut s'informer sur le veuvage, la maladie, la perte d'autonomie ou la maison de retraite
- des attitudes différentes selon la nature des recherches et des démarches ; les seniors prennent en charge personnellement les démarches courantes, au long cours, pour lesquelles ils disposent d'un atout majeur, le temps. Lorsque les démarches s'inscrivent dans un contexte de rupture ou de changement (changement de domicile, de situation familiale, médicale, sociale), ils ont tendance à déléguer à leurs aidants naturels
- dans les moments cruciaux, la personne âgée se tourne, en général, vers ses proches (elle s'adresse à un aidant professionnel lorsqu'il n'y a plus personne autour d'elle).

Chez les seniors ces craintes se traduisent souvent par un refus d'anticiper, de changer.

L'utilisateur aidant « naturel » : un médiateur qui a besoin d'être aidé

L'aidant naturel est souvent un senior jeune. Mais du fait de sa posture (assister, donc être en mesure d'apporter un plus) et du décalage qui existe avec la personne qu'il assiste (l'écart générationnel et, dans tous les cas, une plus grande facilité d'action), l'aidant ressent différemment les effets de la vieillesse.

Il est plus pragmatique, il adopte la plupart du temps une attitude plus objective. Il n'en demeure pas moins que le contexte dans lequel il intervient lui semble pénible car il est préoccupé de voir le proche décliner et se projette dans les difficultés de sa vieillesse à venir.

L'aidant naturel :

- assume plus facilement une posture d'anticipation. À la différence de la personne âgée, il est plus spontanément dans « l'étape d'après »
- il est souvent confronté à un système de délégation, auquel il est peu habitué, que la délégation soit explicite ou non, il doit assurer des tâches pour un tiers
- il a souvent du mal à se plier aux procédures de « délégation formelle » requises dans certaines démarches (procuration, signature)
- il identifie et compare spontanément son intervention à celle de l'agent administratif

Il établit aussi des comparaisons, ce qui le rend plus critique et exigeant quant à l'attitude de l'administration vis-à-vis des personnes âgées. L'aidant naturel attend principalement une meilleure prise en considération de la personne âgée (pour les délais d'attente, les difficultés de lecture, les difficultés à comprendre les vocables utilisés, les difficultés à se déplacer...), ainsi qu'une prise en charge du travail intermédiaire de sélection des informations utiles, de traduction des éléments complexes.

Les aidants naturels consentent beaucoup d'efforts pour endosser les contrecoups des angoisses ou des doutes des personnes âgées, pour maîtriser et dépasser leurs propres émotions. Ils sont souvent mis en demeure de compenser les imperfections, voire les failles de leurs interlocuteurs. Ils demandent clairement à être « aidés à aider ».



*« On ne sait pas tout,
ce n'est pas notre
compétence, les assistantes
sociales sont là pour ça. »*

*« Les papiers administratifs
c'est la famille. »*

*« Les factures elles savent
ce qu'elles doivent payer,
c'est les enfants qui se
déplacent. »*

L'utilisateur aidant professionnel : un intervenant qui borne son périmètre d'action

Les stratégies d'évitement sont nettement plus marquées dans l'entourage professionnel pour tout ce qui relève des recherches d'informations ou des démarches afférentes à la vie de leurs clients âgés. Cela tient probablement au fait que les aidants professionnels qui se sont exprimés dans l'enquête SOFRES étaient pour l'essentiel des professionnels de soins intervenant à domicile.

L'aidant professionnel agissant dans le domaine des soins ou de l'aide à domicile :

- met en avant la déontologie professionnelle. Il considère que l'aide dans la recherche d'informations et dans les démarches d'accès aux services pour les personnes âgées est hors du champ de sa prestation
- il estime que ce type d'accompagnement relève de l'action sociale. Il pense qu'il n'a pas de compétences sur ces questions
- il ne souhaite pas relayer les responsabilités et les tâches de la famille, car il redoute les complications pécuniaires ou financières
- il a tendance à refuser de se projeter à court ou à moyen terme dans ce type d'assistance
- il reconnaît implicitement qu'une mutation très importante est nécessaire pour qu'il puisse le cas échéant prendre en charge tout ou partie de ces missions.

Aider une personne à rechercher une information, à remplir un formulaire ou à solliciter une aide ou un service, c'est s'engager dans une action dont on a du mal à évaluer le périmètre et la durée.

Accepter cette forme d'accompagnement, c'est risquer d'être entraîné dans des situations récurrentes et contraignantes. La question de la confiance acquiert un poids déontologique et juridique important lorsqu'il s'agit d'argent et la crainte dans ce domaine est une entrave (on n'a pas envie d'être suspecté de profiter ou de tirer avantage de la faiblesse des personnes âgées, voire de faire face à des complications).

L'entourage professionnel n'est pas prêt à prendre en charge ces missions. Toutefois, les professionnels de l'aide ménagère s'interrogent plus spontanément sur les besoins des personnes âgées n'ayant plus de famille ni d'amis autour d'elles, tout en constatant les difficultés qu'elles auraient à agir dans ce type de situation.



Une communauté qui aspire à trouver facilement les informations et les services dont elle a besoin

Éviter les cheminements fastidieux et souvent coûteux

Dans l'accès à l'information et aux services, l'aisance dépend de l'âge de la personne, mais aussi de son expérience. Les personnes qui ont pris l'habitude de « faire les papiers » ou qui ont identifié les bons interlocuteurs sont avantagées. Les seniors et leur entourage ont une vision négative de tout ce qui relève de l'accès aux informations et aux services aussi bien dans le champ public que dans le champ concurrentiel. Cette vision les conduit à évoquer rapidement un système flou et imprécis, où il est difficile de s'orienter. Ils décrivent aussi un espace rigide et contraignant, un univers qu'ils qualifient d'« administratif ». Les expériences fastidieuses les plus couramment évoquées sont :

- l'appréhension de pénétrer dans un univers « kafkaïen », un dédale fait de paperasseries et de tracasseries
- les errements liés à la méconnaissance du bon interlocuteur
- la difficulté à trouver le fil conducteur, à se repérer dans un labyrinthe d'informations dispersées.

Le langage utilisé par les interlocuteurs est parfois abscons, les formulaires sont énigmatiques. Les allées et venues se multiplient pour déposer un dossier et le faire avancer, pour le compléter, voire le reconstituer quand il a été perdu. Les délais d'attente pour obtenir une réponse et l'incertitude liée au manque d'accusé de réception pèsent et génèrent de l'angoisse. L'attente au téléphone, la multiplication des déplacements et des photocopies coûtent cher à l'utilisateur et provoquent un sentiment de gaspillage.



« Laborieux, confus, la jungle, c'est éparpillé, contraignant, compliqué, long, souvent répétitif, bêtement administratif parfois. »

« Quand on téléphone, ils sont en réunion, pas là, on passe son temps à entendre Vivaldi. »

« S'il y a une erreur ou une perte c'est à nous de prouver notre bonne foi, il faut faire des copies de tout. »

« Ça pourrait être transmissible d'un réseau à l'autre, il faut énormément de temps, c'est paradoxal de justifier de tant de papiers à l'ère informatique. »



Technologies et services : des évolutions diversement appréciées

Les seniors perçoivent, aux guichets, des progrès dans « l'approche client », ils se sentent mieux considérés. L'accueil aux guichets s'humanise et semble mieux organisé :

- les modalités d'accueil se sont adaptées aux besoins des usagers. Elles sont plus personnalisées : les plages horaires sont plus souples, le langage de l'administration a été mis à la portée des usagers, il est possible de s'entretenir avec des conseillers ; à la banque et au commissariat, on a appris « à être plus souriant »
- l'ouverture de guichets de proximité (notamment dans les mairies annexes) simplifie l'accès et assure un meilleur suivi des dossiers, pour la constitution de la retraite par exemple
- les procédures se sont fluidifiées pour les versements des caisses de retraite, les remboursements de la Sécurité sociale ou des mutuelles
- la technologie simplifie les démarches, elle permet aussi d'être en phase avec la société, d'être dans la modernité.

Cependant, les nouvelles organisations et l'introduction de nouvelles technologies compliquent parfois l'accès aux services et en dégradent la qualité.

Les personnes ne savent pas très bien comment accéder aux prestations. Au-delà de l'information générale, elles ont des difficultés à trouver l'information *ad hoc*, celle qui répond précisément à leur besoin particulier (sur l'APA, les questions d'habitat, la téléassistance, les hospitalisations). Ceux qui arrivent à mieux s'informer ne sont pas toujours ceux qui en ont le plus besoin « *il y a beaucoup d'aides, mais c'est pour celui qui sait profiter du système* ». L'abondance, la dispersion des sources d'information ou encore le mélange d'informations publiques et commerciales génèrent de la confusion : une personne qui s'informe sur les solutions de logement, s'adresse au CCAS, au conseil général, aux caisses de retraite ; elle souhaite qu'on l'aide à harmoniser l'information et à arbitrer et qu'éventuellement on lui mette à disposition des outils pour le faire.

Le système est moins performant dès lors qu'il faut prendre en compte des conditions particulières ou qui s'écartent des cas types « *c'est l'échec quand on se loupe, car on pensait qu'on avait droit à ceci ou cela en fonction de ses revenus et en fait on n'y a pas droit... On ne connaît pas toutes les astuces de déduction fiscale, les aides financières, ils sont bien dans la généralité mais pas dans le cas particulier* ».

Lorsque la situation change brutalement (décès d'un conjoint, accident) les procédures et les démarches ne sont pas assez simplifiées. Elles se multiplient alors que la personne est en situation de fragilité.

La technologie conduit vers un environnement de plus en plus robotisé dont on ne sait pas toujours se servir. Les innovations technologiques sont redoutées. L'automatisation grandissante des opérations déshumanise les relations (la mise en place des standards automatiques, des centres d'appels, des distributeurs bancaires).

« Plus ça ira et moins il y aura de personnes aux guichets, avant c'était mieux car on savait avec la personne en face, maintenant il n'y a plus de contacts. »

« On s'y prend vite, beaucoup d'informations, bien pour connaître les aides, les plafonds et les coûts horaires, on peut comparer, une demande de documentation, pas nécessaire de se déplacer d'un bureau à un autre, on peut même imprimer la demande, c'est super, à tous niveaux. »

« On est obligé de se mettre au diapason sinon on reste bête. »

« C'est le futur, le modernisme, si on est malade on peut faire ses démarches de chez soi, se débrouiller soi-même. »

« On a accès à beaucoup de formalités sur Internet, dans tous les domaines, les imprimés sortent et on n'a plus à courir, un gain de temps formidable. »

Les erreurs ou les dysfonctionnements (dans les prestations ou les opérations engendrées par l'informatisation de tâches) et/ou un défaut de suivi du dossier sont mal acceptés : une demande brutale de remboursement (hospitalisation, trop-perçu) met la personne dans une situation critique.

Les personnes âgées et leur entourage reconnaissent que leur vision « kafkaïenne » de l'accès aux services est partagée par tout un chacun, mais ils affirment que dans le contexte particulier des seniors, les difficultés ou les obstacles revêtent une plus grande importance et un caractère souvent plus emblématique.

Disposer d'une cartographie éclairée des acteurs et de leurs compétences

Dans la recherche d'informations, l'accès aux services, il vaut mieux connaître les bons interlocuteurs et savoir les repérer rapidement. Les seniors et leur entourage ont du mal à identifier les interlocuteurs pertinents, ils n'ont pas une vision exhaustive de leurs champs de compétences et ne savent pas comment les contacter. Leurs connaissances sont éparpillées, ils ont du mal à cartographier les acteurs et les lieux. La mairie, les organismes sociaux et les caisses de retraite sont des interlocuteurs privilégiés, ceux vers qui l'on se tourne le plus souvent et le plus facilement (« ceux qui décident, qui détiennent l'information et les fonds »). Les interlocuteurs sont perçus de manière variable, voire hiérarchisée.

☐ La mairie est le lieu où l'on se rend en premier, avant de consulter les autres interlocuteurs, c'est le lieu de tous les recours, le guichet de proximité par excellence « on n'a pas assez l'idée d'aller à la mairie » ; les agents de la mairie sont plus accessibles et proches, plus aimables ; le CCAS est un lieu où l'on trouve des conseils et de l'aide « une personne charmante, elle a téléphoné pour moi, elle s'est occupée de mon dossier et en deux jours c'était prêt » ; c'est aussi un endroit pour s'orienter, savoir où aller. L'accueil diffère selon la taille des mairies et l'échelle de la commune ; dans les grandes villes, à la mairie centrale, l'accueil devient anonyme, trop « administratif ».

Dans les communes rurales et dans les mairies de quartier, les démarches sont plus simples et le contact est plus facile. Mais la proximité a ses limites, elle peut même devenir gênante lorsque l'on perd son anonymat et qu'il s'agit d'aborder des questions délicates et personnelles.

☐ La CPAM, la CRAM, les caisses de retraite en général et la COTOREP sont des interlocuteurs importants, incontournables « ceux qui détiennent les fonds », mais ils ne sont pas suffisamment accessibles (temps d'attente prolongés au téléphone, démarches itératives).

Le dialogue avec ces organismes appelle une bonne maîtrise des procédures, il faut connaître leurs « astuces » et savoir rentrer dans « leurs cases » ; ces organismes ne savent pas toujours se mettre au niveau des besoins ou des demandes personnelles « ils ne cherchent pas plus loin, si ça rentre dans leur créneau ça va, mais sinon ça ne marche pas... Pas de problème du moment qu'on ne leur donne pas d'informations erronées » ; ici, le contact plus personnalisé avec une personne référente est considéré comme un atout pour faire avancer les choses.



« Parfois trop général, pas assez spécifique, on ne cible pas notre cas personnel. »

« Il y a des bureaux où il n'y a que des automates ça manque d'humanité. »

« En petite mairie je connais les filles qui y sont, en grande ville ça reste administratif, on est un numéro, en village ils s'arrangent pour arranger le coup. »

Les autres interlocuteurs identifiés sont :

soit des organismes publics

- le conseil général est repéré plutôt comme celui qui apporte les aides financières, moins comme un interlocuteur direct auquel on a accès
- le CIRA (3939) est bien perçu par les personnes (peu nombreuses) qui le connaissent. Il peut être pris comme modèle lorsqu'on évoque la centralisation et le regroupement des démarches et des services
- des structures comme la Maison de Justice, qui permettent de dialoguer avec des conseillers juridiques ;

soit des organismes privés

- les banques et les notaires sont efficaces, surtout pour les aspects financiers, mais leur démarche se situe toujours dans un cadre commercial
 - les médias, notamment la presse spécialisée sont des outils confortables et accessibles, leur information peut être stockée et organisée chez soi. Mais elle n'est pas toujours précise ou fiable et le ciblage commercial est quelquefois trop marqué. La presse et les médias donnent une ouverture, ils donnent accès à des champs d'information que l'on ne connaissait pas
- soit des structures associatives* comme les clubs du troisième âge, lorsqu'on les fréquente (surtout en milieu rural) : ici les informations circulent par le bouche à oreille.

Internet, un outil à apprivoiser pour faciliter la vie des seniors



Les attentes des seniors pour sortir du dédale « administratif »

Les seniors aimeraient avoir des informations et des services plus centralisés, mieux renseignés, plus fiables. L'étude confirme que le spectre des besoins en termes d'information et d'accès aux services est très large (financiers, sociaux, médicaux). L'éventail des besoins associés à la vie quotidienne s'ouvre aussi largement (transports, repas, loisirs, culture, services privés, échanges...).

Fédérer les informations pour la communauté des seniors

Un service Internet fédérateur et polyvalent est la solution évoquée spontanément par la plupart des personnes interrogées au cours de l'enquête. Ce service est mis en avant comme un moyen pour pallier la complexité du réseau d'interlocuteurs et la dispersion des informations. Internet fait désormais partie du paysage. Il offre de multiples avantages :

- il autorise un accès permanent aux services et à l'information, moyennant une simple connexion
- il limite voire supprime les déplacements, les appels et les attentes prolongées au téléphone ;
- il réduit le nombre d'interlocuteurs, d'interfaces ou de guichets
- il offre la possibilité de télécharger des formulaires et des documents, d'effectuer des opérations en ligne
- il permet de garder une trace sur le déroulement des démarches effectuées.

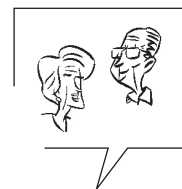
Ce mode de communication revêt également des aspects plus symboliques et davantage spécifiques aux personnes âgées :

- l'interactivité offre des possibilités d'échange et de communication, voire de rencontres, qui permettent de rompre la solitude
- l'appartenance à un réseau peut créer un sentiment d'identité
- l'accès au média et à la technologie est un signe fort d'intégration dans la société et d'inscription dans la modernité.

Imaginer des services pour guider les seniors et les aider à maîtriser les coûts

Globalement, les seniors et leur entourage naturel mesurent l'intérêt qu'ils peuvent tirer d'Internet pour eux-mêmes. L'enquête de la SOFRES s'est attachée à préciser leurs attentes. Elles se regroupent autour de six thèmes :

1. Séparer les données publiques des données marchandes.
2. Centraliser les données et les services publics : un espace dédié aux seniors et aux personnes âgées, comprenant des bases de données permettant d'accéder à une information large sur les droits, les services et les interlocuteurs (un nombre important d'aides et de services ne sont pas repérés ou identifiés assez facilement — ou pas à temps), sur les modalités et les conditions d'accès aux prestations, notamment une information sur les tarifs (un affichage systématique du coût de chaque service) avec une attention particulière pour les aspects financiers. Ceux-ci concernent la fiscalité, le montant des retraites, la prise en charge en hôpital ou en maison de retraite.
3. Proposer des cheminements pour chacun des domaines : fluidifier l'orientation en donnant des repères plus clairs à l'intérieur des différents espaces, des interfaces simplifiées, donc des langages cohérents, voire communs, reconnus et partagés par les différents organismes.
4. Donner une plus grande souplesse au dialogue, offrir des entrées multiples afin d'adapter l'information aux préoccupations et à la logique de chacun, un système de questions-réponses permettant de personnaliser le dialogue, de poser le problème à partir du point de vue particulier des usagers.

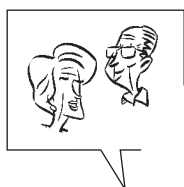


« Un service spécial personnes âgées, avec plus d'humanité, toutes les informations seraient regroupées, le savoir avant, le service est à notre disposition, qu'il y ait un service spécial comme un service d'état civil, plus de personnel dans tous les services de proximité. »

« Un seul interlocuteur qui dispache, sur Internet ou en direct, il met en relation, il sait à quel service on doit s'adresser, aller au même endroit, centraliser tout, il doit avoir des connaissances gigantesques pour orienter au bon endroit, il doit connaître ce que fait chaque service. »

5. Faciliter l'historique des démarches entreprises : le dossier personnel est souvent mis en avant comme un scénario souhaitable. Ce fichier « centralisé » serait accessible à l'administration et à la personne concernée à condition de mettre en place des systèmes de sécurisation et de protection de la vie privée.

6. Maîtriser les coûts : le coût de certaines recherches d'informations est jugé exorbitant (serveurs vocaux notamment) et la méfiance est exacerbée par rapport aux « arnaques ». Davantage que dans d'autres tranches d'âge, l'argent revient comme un leitmotiv et une grille d'analyse structurante.



« il faudrait, un site interactif, des informations regroupées, vulgarisées, pas de termes juridiques. »

« Les mots sont compliqués, il faudrait un lexique. »

« Le plus simple possible, le plus primaire possible, ne doit pas être rebutant au départ, les gens qui font ça doivent prendre en référence des gens qui ne savent pas. »

Les valeurs d'usage d'Internet pour les seniors

Les progrès et les bénéfices apportés par l'usage d'Internet ont été énoncés par les seniors qui ont participé à l'enquête. Trois types de bénéfices ont été mis en avant.

Communiquer rapidement

Les atouts offerts par les portails Internet des différents organismes identifiés par les usagers seniors et leur entourage sont principalement de :

- rapprocher les services de l'utilisateur, rationaliser et mettre en cohérence les informations et services proposés
- faciliter les échanges de dossiers et de documents entre les organismes, limiter les allers et retours entre les organismes et l'utilisateur, les ressources centralisées permettent de produire des documents et des données identiques
 - développer des procédures et un langage commun, des logiques de validation et de certification pour réduire les contradictions, les incompréhensions entre organismes et usagers

- bénéficier de la mise en place des FAQ (menu de réponses aux questions posées fréquemment) et forums aide à préciser les réponses et partager son expérience.

Dialoguer avec ses interlocuteurs à tout moment sans se déplacer



L'accès aux portails Internet offre de nombreux avantages d'usage :

- les informations et les services sont accessibles à partir du domicile. Il y a moins de déplacements
- les informations et les services sont repérables grâce à un portail unique
- les menus, les rubriques, les sommaires ou les liens sont autant de moyens d'être guidé, de se repérer plus facilement
- les procédures de navigation peuvent être automatisées : chaque personne peut mémoriser ses cheminements ou les automatiser (notamment par le biais de favoris, par l'enregistrement des pages Web, par l'insertion de raccourcis)
- les acquisitions, apprentissages et perfectionnements (dans le maniement de l'ordinateur et dans la navigation) peuvent se faire tranquillement, à partir du domicile et selon des rythmes choisis librement par l'utilisateur
- les contraintes horaires ou géographiques disparaissent : la connexion, l'accès, les opérations peuvent être réalisés de n'importe quelle connexion (ou lieu) et à tout moment
- une réduction du coût d'accès et des coûts d'acquisition de l'information (notamment par la réduction des déplacements ou des appels téléphoniques)
- la possibilité pour l'utilisateur de correspondre par courriel avec les administrations ou les organismes privés compétents, afin d'obtenir une information personnalisée, plus adaptée à ses besoins.

« Un employé avec la science infuse et moi qui suis le pauvre petit bonhomme qui ne sait rien. »

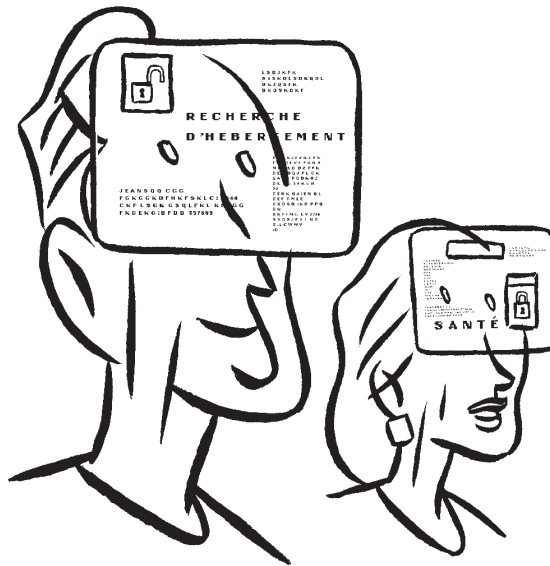
« Les aides aux travaux, les conditions d'accès pour les adresses avec des plans pour y accéder, les noms des personnes à contacter, la rubrique retraite avec le texte législatif en lui-même et des explications, les organismes à qui il faut s'adresser, les horaires. »

Pouvoir se tromper et maîtriser le rythme de son action

La vitesse et la réactivité associées à l'outil Internet permettent de clarifier les échanges. Ils permettent aussi de mieux maîtriser le rythme des actions :

- l'information peut être obtenue plus rapidement, plus simplement, et aussi de manière plus récurrente
- les ressources régulièrement mises à jour permettent à l'utilisateur d'obtenir les informations les plus récentes
- l'accès anonyme dédramatise la recherche : Internet offre la possibilité de se tromper dans sa demande sans conséquence pratique
- on peut revenir sur le site autant de fois qu'on le souhaite, on n'est plus confronté à la gêne ou à la honte lorsqu'on ne sait pas formuler exactement la « bonne » question.

« Aller à la mairie c'est pour les nécessiteux... les gens vont savoir ce que l'on veut. »



Les craintes liées à l'usage d'Internet

Internet, un média à apprivoiser

Bien qu'Internet soit envisagé comme un atout et un progrès pour trouver l'information et accomplir certaines démarches, les seniors le considèrent encore comme un média à apprivoiser. Si les bénéfices de l'outil sont reconnus, les limites objectives et les contraintes pratiques du média ne sont pas ignorées. Ses défauts peuvent invalider ou relativiser ses avantages. Les carences pointées le plus souvent sont :

- une information pléthorique, imposant un tri fastidieux
- une navigation souvent ardue et en fin de compte un sentiment de perte
- le Net est un outil trop impersonnel, manque de convivialité, isole et finit par séparer l'individu de son environnement social
- Internet devient de plus en plus un enjeu en soi, une pression à laquelle il est difficile de se soustraire
- un coût important (équipement, abonnement, formation)
- l'usage des formulaires n'est pas toujours commode, les explications sur leurs utilisations ne sont pas suffisamment claires
- les mauvaises manipulations ou le suivi erroné d'une procédure de sécurité peuvent avoir des conséquences fâcheuses.



« Elles n'ont pas d'ordinateur donc elles n'auront pas Internet, en campagne, Internet est pas rentré dans les habitudes, c'est difficile car la condition c'est d'avoir un ordinateur et savoir se connecter, pas adapté au milieu rural... »

Un média qui risque de marginaliser les plus fragiles

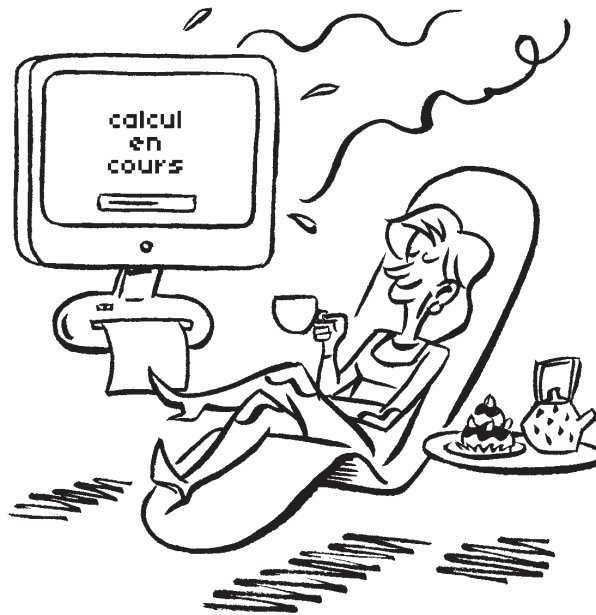
Les seniors sont sensibles aux enjeux sociaux et culturels du Net.

- Ils évoquent les limites de la fracture numérique et toutes les inégalités liées à l'accessibilité, à l'équipement, à la connexion ou à la formation. Ils soulèvent aussi la question de l'équité territoriale et des inégalités entre les ruraux et les urbains.

- Ils appréhendent le décrochage définitif d'une part importante des seniors déjà fragilisée par l'isolement et la fracture numérique. Ils mettent aussi en avant les risques de la déshumanisation et n'ignorent pas les dérives potentielles en terme de confidentialité des données personnelles. De ce fait, l'ordinateur est considéré comme un outil supplémentaire, mais pas un outil à la place de l'existant.



« il faut un ordinateur, s'en payer un, il faut une bonne retraite pour ça, savoir s'en servir, un formidable accès au monde entier, on devrait pouvoir faire un stage gratuit, ça existe déjà, ah bon mais où, c'est indispensable. »



Un besoin exprimé : créer un Internet public dédié aux seniors

À quoi pourrait ressembler un service Internet dédié aux seniors ? La partie ultime de l'enquête de la SOFRES a porté sur l'hypothèse d'un service Internet consacré aux informations et aux services publics s'adressant aux seniors. Les personnes interrogées ont pu dire comment elles envisageaient un tel service. Elles ont énoncé les principes de base qui doivent présider à l'élaboration d'un Internet seniors. Elles ont décliné les contenus et les services qu'elles souhaitent y trouver.

Un Internet qui marginalise les aspects anxigènes de la vie des seniors

Avant d'aborder la question des contenus et des services, les seniors ont considéré les règles de base de son fonctionnement. Ces principes peuvent être pris comme une proposition de charte entre les fournisseurs et les usagers.

Il s'agit tout d'abord d'affirmer les caractères positifs de la vieillesse : les loisirs, la culture, les expériences du bien-vivre et du bien-être occuperont une place conséquente et visible. Il faut

éviter une présentation stigmatisante et mortifère tout en se référant à une classe d'âge, à une communauté bien définie. Le service reposera en outre sur la simplicité de l'accès aux offres, aux informations et aux services : les séquences devraient s'enchaîner de manière ouverte et souple. La navigation devrait être particulièrement étudiée pour accompagner l'utilisateur (en insistant sur les fonctions de guidage). Les requêtes complexes ou importantes devraient être soumises à des validations (les décisions importantes feront appel à des procédures de confirmation). Dans les fonctions d'accompagnement et de guidage, le langage bénéficiera d'une attention particulière, les vocables technologiques ou administratifs devront être intelligibles, pour limiter les risques de décrochage.

L'architecture et les contenus devraient être structurés par types de besoins et situations plutôt que par organisme gestionnaire, pour épouser au mieux les formes du questionnement individuel et personnalisé de chaque usager. Il est préférable et plus efficace de s'appuyer sur l'expérience et le vécu de l'utilisateur, d'être au plus près de ses attentes et de ses mentalités. Pour éviter de compliquer le parcours, le renvoi à des sites tiers doit être raisonnable et raisonné en même temps. La mise en réseau mérite d'être étudiée, tout comme la gestion des liens.

L'échange des données personnelles doit se faire en toute sécurité et la sécurité doit être visible et affichée, notamment par l'usage d'identifiants. Pour les services en ligne, la communication des données personnelles (en particulier les informations et documents financiers) doit prendre en compte et éviter autant que possible les risques de détournement. Elle sera garantie par la mise en place d'un système étanche et transparent à la fois par la caution d'une autorité indépendante telle que la CNIL (spontanément et invariablement citée par les internautes).

Condition indispensable et essentielle pour la consultation, la gratuité et l'équité territoriale apparaissent comme des principes incontournables. Un site de service public doit garantir sur l'ensemble du territoire l'égalité d'accès aux informations et aux services. Dans le cas contraire, il risque d'accroître les effets pervers de la fracture numérique.



« Je suis malade et je ne peux pas me déplacer. Je recherche une aide ménagère ou une infirmière, j'aimerais trouver des adresses, avec la démarche à suivre. »

Un service qui part de situations et de besoins spécifiques aux seniors

S'agissant des contenus, les seniors enquêtés ont formulé des souhaits, des propositions en termes de contenus, de démarches, d'informations et de services.

Les démarches

Un des objectifs serait d'afficher les droits et aides dédiés aux seniors et les décliner thématiquement. Les démarches nécessaires à l'obtention des droits seront décrites par catégories de situation, les échéances, les conditions restrictives seront aussi affichées. Une bonne information sur les règles d'obtention des droits sera donnée avec un décodage systématique des termes législatifs et administratifs. Une information détaillée sur les coordonnées et modalités d'accès aux services publics (désignation des interlocuteurs avec leurs coordonnées, plans d'accès, tarifs...) sera apportée et l'accès aux pièces constitutives du dossier sera autorisé (formulaires, déclarations...). Pour tout ce qui touche aux pensions de retraite, il sera proposé un déroulé de la constitution du dossier, des modes de calcul, les coordonnées des organismes,

guichets (y compris guichets virtuels) et services concernés. Les usagers seniors devraient être mis en condition de suivre en ligne l'instruction de leur dossier. La localisation du dossier, sa position dans l'échéancier prévu, permettront à l'utilisateur de mieux maîtriser son suivi et aux aidants de prendre la relève si nécessaire.

Les services

Un deuxième objectif serait de proposer des outils pour :

- accompagner les seniors dans l'exécution de leurs démarches en ligne
- faciliter leurs échanges avec divers interlocuteurs, accéder aux services de la vie quotidienne.

L'accès aux droits ainsi que l'informatisation des procédures demandent que soient créés des outils pratiques pour accompagner les seniors, leur faciliter l'exécution des tâches (adaptation à la vue, aide à la navigation).

Tous ces éléments pourront être par domaine ou thème ou encore par organisme, des fiches techniques donnant des repères de chaque démarche. Les fiches techniques peuvent être déclinées également par événements de la vie (départ à la retraite, décès, succession, dépendance...). La fiche technique est garante d'une information à la fois labellisée, facilement repérable, facile à stocker et orientée sur l'usage et les solutions pratiques. C'est également dans l'espace services que seront proposés les formulaires à télécharger et à imprimer chez soi, à compléter et à envoyer en ligne avec mise en place d'un système d'accusé de réception et émission de certificats.

Les outils de simulation de calcul sont très attendus, notamment pour la retraite et le calcul des droits en fonction des revenus). Conjointement, l'espace services proposera des outils pour mettre au point l'historique des revenus. La conservation des dossiers (retraite, Sécurité sociale, le carnet de santé personnel) mérite aussi une attention particulière, l'espace où ces dossiers sont stockés doit être repérable immédiatement, les seniors doivent aussi être en mesure de transmettre des éléments de ces dossiers aux organismes qui les sollicitent.

Le transfert de données entre organismes étant un des bénéfices attendus de la mutualisation, il devrait se faire selon des procédures certifiées. Les situations de transfert qui demandent l'accord préalable du senior devront être bien marquées. Les transferts de dossiers et de documents entre organismes pourront être notifiés aux usagers par des certificats.

Le senior devrait avoir la possibilité de solliciter (via courriel ou sur appel téléphonique) une visite ou un rendez-vous téléphonique avec un interlocuteur pour faire le point sur une situation. L'automatisation des procédures et la numérisation des données n'excluent pas les recours aux échanges traditionnels de guichet, aux contacts téléphoniques ou aux entretiens de visu. La complémentarité entre les différentes formes d'échange donnera lieu à la création de nouveaux services utilisant des outils tels que la webcam, pour permettre le dialogue en direct avec les agents des organismes contactés.

Les outils de convivialité souhaités vont au-delà des FAQ (acronyme anglais de Frequently Asked Questions – questions posées fréquemment) et des forums de discussion. Les espaces d'entraide sont fortement demandés pour faciliter et renforcer le lien social.



« Comment être pris en charge par la CRAM et la mutuelle si je suis hospitalisé et ce à quoi j'ai droit, être orienté sur le bon service si c'est le conseil régional ou le conseil général ou la mairie, une check-list des questions que l'on se pose, des rubriques différentes. »

« Comme un Google à l'intérieur du site pour trouver une réponse à chaque question. »

« Il doit être vivant, des liens associés mais pas de grandes listes. »



« Il faut que ce soit national tout le monde a les même besoins. »

« Quel que soit le service demandé ça doit rester gratuit, il ne faut pas demander une inscription pour avoir la réponse. »

« J'aimerais avoir un courrier de réception car j'ai l'impression d'un classement vertical dans la corbeille. »

Tous les services courants quotidiens, spécifiques ou non aux personnes âgées, bénéficieront d'un espace particulier. Parmi les principaux souhaits formulés on peut citer : les services associés à la gestion du quotidien : impôts, amélioration de l'habitat, services à la personne, mais aussi les services mis en place par la collectivité pour les seniors : stages informatiques, activités de loisirs (liste des activités disponibles, localisation, descriptif, conditions d'accès, tarifs), l'accès aux manifestations culturelles proposées dans la commune et ses alentours, jusqu'à des événements régionaux quand l'événement le mérite (réservations).

Les services liés à la santé, aux soins à domicile, pharmacie de garde, ou encore les services attachés à la succession (transmission du patrimoine, régimes fiscaux, droits des survivants), au décès (les formalités à accomplir, les coordonnées des organismes à contacter, types d'obsèques, tarifs, ce qu'on peut prévoir avant) doivent être immédiatement repérables.

Afin de satisfaire au souhait d'équité territoriale et de lutte contre la fracture numérique, les seniors interrogés ont souhaité que les informations soient accessibles non seulement par Internet, mais aussi auprès des agents aux guichets des mairies ou de tout autre organisme de proximité ou encore par téléphone.

Les informations

Les informations à caractère pratique, constamment mises à jour, sont particulièrement importantes pour les seniors : elles leur permettent d'accéder à toutes sortes de dispositifs, mais aussi de se renseigner sur leurs conditions de réalisation, sur leurs évolutions. Ces informations sont le complément indispensable des services. Elles seront proposées par thèmes, les domaines prioritaires à couvrir étant :

vie au quotidien et prévention (activité physique, loisirs, bénévolat, alimentation, transports ; aide à la personne et services de maintien à domicile) ;

Le site affichera notamment une liste et les coordonnées des aides (auxiliaires de vie, infirmières, repas à domicile, téléassistance, etc.), il déclinera les rôles et les compétences de chaque organisme et de chaque professionnel (en général et pour chaque partenaire local), les procédures de mise en place, tarifs et fonctionnement.) ;

action sociale, santé et dépendance (aides disponibles, conditions d'accès, information sur les pathologies, sur les conduites à tenir et sur la prise en charge des aidants).

Les structures de santé et de retraite (et lieux d'hébergement, d'accueil temporaire, de cure) bénéficieront également d'un espace dédié : localisation et plan d'accès, spécialités/types de personnes accueillies, tarifs et modes de prise en charge, conditions d'accès.

Les personnes interrogées ont aussi exprimé le besoin de disposer d'une ou plusieurs newsletters qui les informeraient des nouveautés en matière de droits et de dispositifs, diffuseraient des messages de prévention et des conseils d'hygiène de vie et donneraient des informations sur des événements – salons, rencontres, manifestations culturelles.

Conclusion

Les technologies de l'information et de la communication bénéficient à une part grandissante de la population, contribuant ainsi à modifier les modes de vie de chacun. Les personnes de 60 ans et plus ont une vision claire des avantages qu'elles peuvent retirer de l'usage de ces technologies. Elles savent que ces outils contribuent à préserver leur autonomie, qu'ils pallient leurs fragilités, notamment les risques d'isolement.

Elles ont conscience qu'Internet est pour elles un outil d'information, d'organisation de la vie quotidienne et d'inscription dans la modernité. Elles attendent qu'Internet les aide à rationaliser la recherche d'informations, à échapper à la répétitivité des démarches, à obtenir des réponses aux questions qu'elles se posent, à bénéficier des aides disponibles.

Ces attentes s'accompagnent néanmoins d'exigences fortes quant à l'origine et à la validité des informations, quant aux garanties de sécurité et de confidentialité de leurs données personnelles, quant à la nécessité de préserver l'équité sociale et territoriale.

Les collectivités locales, notamment, les conseils généraux, sont confrontés aux enjeux du vieillissement. Elles doivent à la fois répondre aux besoins des seniors actifs et faciliter la prise en charge de leurs citoyens âgés les plus fragiles. En ce sens, la Caisse des Dépôts a demandé à la SOFRES de réaliser une étude qualitative sur le thème « informations et services en ligne pour les personnes de 60 ans et plus et leur entourage ». À partir des attentes, besoins et craintes exprimés tout au long de cette étude, une offre de service Internet public dédié aux seniors s'est dessinée. Ces enseignements ont, dans un premier temps, conduit la Caisse des Dépôts à concevoir un service Internet dédié aux seniors. Ce projet a deux objectifs principaux : faciliter la vie quotidienne et le maintien à domicile des seniors, développer les relations numériques usager/administration, usager/acteurs du territoire. Il est développé et expérimenté au cours de l'année 2007.

L'ensemble de ces actions s'inscrit dans les objectifs du plan solidarité grands âges présenté en juin 2006 par le ministre délégué à la Sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille : « anticiper les transformations démographiques que va connaître notre pays et adapter notre dispositif à la diversité des attentes et des besoins des personnes âgées » et dans l'objectif du programme « e-inclusion » de la Commission européenne : « diviser par deux le nombre de personnes n'utilisant pas Internet dans les groupes menacés par l'exclusion (personnes âgées...) et rendre accessibles les sites Web publics d'ici à 2010 ».

Contact : Caisse des Dépôts - direction du développement territorial et du réseau
Liliane PIOT - responsable des services numériques aux seniors
courriel : liliane.piot@caissedesdepots.fr

Annexe méthodologique

L'étude qualitative a été réalisée à Lille (24-25 janvier 2006)
et Valence (3 et 4 février 2006).

Échantillon des personnes interrogées : 4 groupes et 2 triades

Pour les personnes âgées de 60 ans et plus : 2 groupes, une réunion pour chaque groupe

- Groupe 1 : 10 retraités, âgés de 60 à 72 ans, de catégorie socioprofessionnelle moyenne, disposant d'une connexion Internet à leur domicile et utilisateurs réguliers, ayant déjà acheté en ligne, résidant Lille ou son agglomération.
- Groupe 2 : 10 retraités, âgés de 68 à 80 ans, de catégorie socioprofessionnelle moyenne, ne disposant pas d'une connexion Internet à leur domicile, mais étant déjà allés sur Internet plusieurs fois (chez des amis, de la famille...), non « technophobes » (disposant d'une carte bleue et d'un téléphone portable), résidant en milieu rural, dans les environs de Valence (Ardèche et Drôme).

Pour l'entourage personnel (amis, voisins, famille) : 2 groupes, une réunion pour chaque groupe

- Groupe 3 : 10 personnes, âgées de 40 à 55 ans, de catégorie socioprofessionnelle moyenne, pour moitié actifs /pour moitié inactifs, disposant d'une connexion Internet à leur domicile ou à leur travail et utilisateurs fréquents, acheteurs en ligne réguliers, résidant Lille ou son agglomération.
- Groupe 4 : 10 personnes, âgées de 50 à 65 ans, de catégorie socioprofessionnelle moyenne, pour moitié actifs /pour moitié inactifs, disposant d'une connexion Internet à leur domicile ou à leur travail et utilisateurs fréquents, acheteurs en ligne réguliers, résidant en milieu rural, dans les environs de Valence (Ardèche et Drôme).

**Pour l'entourage professionnel (aides-soignantes, aides-ménagères, infirmières) :
2 triades, une réunion pour chaque triade.**

- Triade 1 : en milieu urbain, personnes habitant Lille ou son agglomération.
- Triade 2 : en milieu rural, personnes habitant dans les environs de Valence.

Annexe méthodologique (suite)

Mode de recueil de l'information

Une méthode d'interrogation projective et rationnelle a été privilégiée. Les thèmes ont été abordés « en entonnoir », dans l'ordre suivant :

1. Travail sur l'information et les démarches des personnes âgées de 60 ans et plus

Perception générale de l'information et des démarches

Perception détaillée des sources d'information, des lieux de démarches

Bilan détaillé de l'information et des démarches

Identification des principales attentes en matière d'information et de démarches

2. Travail sur les services publics et les personnes âgées de 60 ans et plus

- Perception générale des services publics par rapport aux personnes âgées de 60 ans et plus
- Connaissance, compréhension, identification et jugement des missions des services publics
- Attentes par rapport aux services publics

3. Travail sur la représentation du projet

Test global du concept (perception spontanée, compréhension, agrément, adhésion, impact)

Approfondissement sur le contenu spécifique du site

4. Travail sur la construction du projet

Approfondissement assisté sur les axes du projet

La Caisse des Dépôts

Faciliter l'accès de tous à Internet et réduire la fracture numérique sont des enjeux importants du monde local, pour lesquels la Caisse des Dépôts a été mandatée par l'État. Mettant à disposition des collectivités ses capacités d'ingénierie et d'expertise, elle les accompagne dans 3 domaines :

- les infrastructures de réseaux de télécommunication
- les services Internet, et plus particulièrement l'administration électronique
- les usages, par les espaces publics numériques Cyber-base et le portail cyber-base.org.

LES PROJETS D'INFRASTRUCTURES

Présente en accompagnement dès l'amont des projets des collectivités, la Caisse des Dépôts investit, par apport au capital de sociétés gestionnaires d'infrastructures de réseaux haut débit, structures *ad hoc* qui émergent des initiatives locales. En 2007, 74 projets de délégation de service public sont suivis par la Caisse des Dépôts, qui étudie également des modalités d'intervention dans le très haut débit.

LE DOMAINE DES SERVICES

La Caisse des Dépôts investit dans la conception et le déploiement de services dématérialisés d'administration locale, mutualisés, mais adaptables aux besoins de chaque collectivité. Certains sont d'ores et déjà déployés à l'instar de Service-Public Local, de Fast, permettant la dématérialisation des échanges administratifs ou de Mon enfant à l'école, destiné aux parents d'élèves du primaire.

La Caisse des Dépôts accompagne enfin les territoires dans leur réflexion sur la mise en place de plateformes territoriales d'administration électronique et de déploiement de services d'envergure tels que les environnements numériques de travail.

LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES

La Caisse des Dépôts dispose d'un fonds pour développer les usages, notamment par la mise en place d'espaces Cyber-bases (espaces publics numériques), fédérés en réseau par le portail cyber-base.org. Près de 588 sites sont aujourd'hui ouverts, au sein desquels 1 500 animateurs assurent quotidiennement l'accueil des différents publics. Près de 30% de ces espaces se situent dans des zones politiques de la ville.

Caisse des Dépôts
Direction du développement territorial et du réseau
Département du développement numérique des territoires
72, av. Pierre-Mendès-France, 75914 Paris Cedex 13
<http://www.dent.caissedesdepots.fr>
contact.dent@caissedesdepots.fr

