

OBSERVATOIRE
MÉTROPOLITAIN
DES INÉGALITÉS
NUMÉRIQUES

Bordeaux Métropole

 REGARDS SUR
LA SOUFFRANCE NUMÉRIQUE
ENQUÊTE 2025

ÉDITO



© C. Barbier

Dans un monde de plus en plus connecté, où le numérique est devenu indispensable dans notre quotidien pour accéder à ses droits, chercher un emploi, se former ou simplement maintenir du lien social,

l'exclusion numérique est une réalité que nous ne pouvons ignorer.

Dans notre quotidien désormais rythmé par les écrans, les démarches en ligne et les outils numériques, **se former, accéder à ses droits, chercher un emploi ou simplement garder le lien avec ses proches** passe souvent par le digital. **Mais pour beaucoup, ce monde connecté reste un territoire difficile, parfois hostile.** L'exclusion numérique n'est pas une abstraction: **elle touche des vies, fragilise des parcours, crée du découragement et de la solitude.** Nous ne pouvons ni l'ignorer, ni l'accepter.

À Bordeaux Métropole, nous sommes pleinement engagés pour lutter contre ces inégalités.

En 2024, ce sont **30 000 actes d'accompagnement numérique** qui ont été réalisés auprès de nos concitoyens et ce grâce à la mobilisation de nos services et de nos partenaires.

Nous avons également fait le choix de renforcer les compétences sur le terrain en **formant 150 acteurs sociaux**, afin qu'ils puissent accompagner au mieux les publics en difficulté.

Nous savons que pour agir efficacement, il est essentiel de comprendre et de mesurer ces inégalités. C'est tout le rôle de **l'observatoire des inégalités numériques de Bordeaux Métropole**, qui, tous les trois ans, dresse un état des lieux précis de la situation et nous guide dans la mise en œuvre de politiques adaptées.

Mais au-delà des chiffres, ce sont les parcours de vie, les expériences et les ressentis de celles et ceux qui sont en situation d'exclusion numérique qui doivent nous interpeller. Ce recueil de témoignages est essentiel: il donne la parole à ceux qui, trop souvent, restent dans l'ombre. Il nous rappelle que derrière les statistiques, il y a des visages, des histoires et des besoins urgents.

En 2025, année où la santé mentale est érigée en grande cause nationale, il est plus que jamais nécessaire de mesurer les effets profonds de la numérisation sur notre bien-être et notre quotidien. Comprendre pour mieux accompagner. Prévenir pour mieux protéger.

Ne reléguons pas ces personnes au silence ou à l'invisibilité. L'inclusion numérique est un enjeu majeur de cohésion et de solidarité territoriale.

Ensemble, continuons à construire une métropole plus juste, plus accessible, où chacun trouve sa place dans ce monde connecté.

Christine Bost

Présidente de Bordeaux Métropole
Maire d'Eysines

D'UNE ENQUÊTE QUANTITATIVE AU RECUEIL DE PAROLES

L'OBSERVATOIRE MÉTROPOLITAIN DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

En raison de son caractère incontournable et évolutif, le numérique est à l'origine de nouvelles inégalités liées à l'accès aux équipements, aux compétences numériques ainsi qu'au sentiment de confiance en soi, qui peuvent créer de grandes disparités d'usage entre les personnes, jusqu'à créer une véritable fracture numérique. L'observatoire métropolitain des inégalités numériques est né d'une volonté de mieux connaître ces fractures, et d'identifier les facteurs d'inégalités sur le territoire métropolitain.

En 2023, Bordeaux Métropole a donc mené une première grande enquête quantitative afin de recueillir des données fines, locales et représentatives de la situation. Un échantillon de plus de 5 000 personnes, représentatif des habitants de chacune de nos 28 communes, a ainsi été interrogé par téléphone sur une quarantaine de questions.

PREMIERS ENSEIGNEMENTS ISSUS DE LA GRANDE ENQUÊTE

Si les personnes fragiles, âgées, isolées, en situation de précarité sont particulièrement en difficultés face au numérique, les vulnérabilités qui en naissent touchent en réalité une population bien plus large. L'observatoire a mis en lumière ce qui pourrait s'apparenter à une « dette numérique » que notre société numérisée a contractée auprès de la population en générale, et particulièrement aigüe pour **18% d'habitants qui estiment souffrir du numérique** plus qu'ils n'en bénéficient. Tout profils confondus, ce sont également près de 50% des habitants qui craignent ne pas savoir lire et repérer de fausses informations en ligne. Les résultats de l'enquête révèlent également qu'un quart d'entre nous est en difficulté particulière face à la réalisation des démarches administratives en ligne. Mais comprendre les inégalités numériques ne peut se limiter aux chiffres.

DU SONDAGE À L'HUMAIN

Bordeaux Métropole porte en 2025 **une démarche qualitative qui complète l'Observatoire quantitatif, en le prolongeant. Il s'agit de qualifier, connaître et faire savoir la profondeur des vécus numériques, et des situations de souffrance induites par les nouvelles technologies. Les résultats des travaux** permettront de **poursuivre la réflexion collective** sur la juste place à donner au numérique, pour garantir l'inclusion numérique de tous, en prenant en compte les réalités de chacun.

Ce premier recueil de témoignages rassemble et retrace des extraits de parcours multiples : ponctués d'angoisses, de sentiment d'abattement, de frustration, de douleurs face à un écran, et aux interfaces toujours plus nombreuses. Il nous rappelle une vérité essentielle : le numérique fragilise, autant qu'il connecte.

REGARDS SUR LA SOUFFRANCE NUMÉRIQUE : LA DÉMARCHE

Réalisée par Bordeaux Métropole, cette série d'entretiens met en lumière le témoignage de ses habitants. Elle a été élaborée sur la base d'une réflexion menée par les équipes du centre inclusion numérique et conduite selon un protocole identique pour toutes les personnes qui ont accepté de participer.

Ce recueil rassemble ainsi les extraits des entretiens menés entre octobre 2024 et janvier 2025 :

- 11 entretiens réalisés, dont 9 en face à face,
- 8 femmes interrogées et 3 hommes,
- 420 minutes d'enregistrements synthétisées.

REGARDS SUR LA SOUFFRANCE NUMÉRIQUE

MÉTROPOLE DE BORDEAUX - PAROLES D'HABITANTS

Recueil de témoignages

Tatiana : Une grève du numérique	6
Joan : Il faudrait que je rajeunisse	8
Sonia : Je nage dans les informations, je ne sais pas par où il faut aller.....	10
Elise : J'ai l'impression que l'ordinateur sent ma crainte	12
Wassila : J'ai fait déplacer mon fils combien de fois	14
Christophe : Je la garde en moi, mais je ressens une colère.....	16
Hasnaa : Je vois tout le monde qui écrit facilement avec le clavier	18
Brigitte : Je suis à la retraite, je suis veuve, je demande à qui?.....	20
Samia : L'impression d'avoir un handicap numérique.....	22
Marie : Faire partie du « 3 ^{ème} âge numérique » à 31 ans.....	24
Nicolas : Le monde réel, physique, devient une espèce d'arche abandonnée.....	26

TATIANA

Si Tatiana se débrouille avec le numérique, elle en limite l'usage au minimum. Elle évoque le caractère envahissant de ce « tout numérique », et déplore la dématérialisation des services essentiels, qui nous éloignent de la vie réelle. Dans son témoignage, c'est la place de l'humain qu'elle défend. Jusqu'à faire une grève du numérique.

Je m'appelle Tatiana, j'ai 41 ans, j'habite Bordeaux, je suis célibataire et à la recherche d'un emploi depuis trois semaines, en tant que vendeuse, ou responsable de magasin. Chez moi, j'ai un ordinateur portable et un téléphone. Le téléphone, c'est essentiellement pour aller sur Instagram. Mais je m'en suis beaucoup servi pour mes recherches d'emploi, parce que **mon ordinateur a décidé de ne plus marcher.**

JE PRIVILÉGIE MA VIE RÉELLE À MA VIE VIRTUELLE

Pour mes recherches d'emploi, je suis allée sur Indeed, LinkedIn, Canva et compagnie. Mais sinon, je suis très peu connectée. Enfin, je n'y passe pas ma vie. **J'ai un côté un peu boomeuse, donc ça s'arrête vite de fonctionner avec moi.** Je fais vraiment le minimum syndical pour rester un petit peu à la page. Je cherche, je choisis où je vais, en fait... et je ne vais plus sur Facebook. Je privilégie ma vie réelle à la virtuelle. Je crois qu'on est beaucoup dans cette démarche en ce moment, et à se remettre en question là-dessus.

Parce que, c'est vrai, **on se voit regarder des trucs improbables sur internet: je regarde des gens qui se maquillent pendant trois heures alors que je ne me maquille jamais.** C'est des choses comme ça, ça devient vite addictif. Jusqu'à ce qu'on s'en rende compte et qu'on arrête.



© Benoit Hermet

PLUS ÇA VA ET MOINS C'EST INTUITIF

Quand j'ai voulu refaire mon CV en ligne, ça a été très compliqué. Dès qu'on touche un truc, il y a autre chose qui bouge, et ça te dirige sur une autre fenêtre. Ça m'a pris trois heures. Et j'ai fini par tout enlever et tout recommencer. Et ça m'a paru plus rapide que de modifier.

Au final, ça a pris du temps pour quelque chose d'assez médiocre, d'ailleurs. J'ai même perdu plus d'énergie positive que de temps, au final. C'était juste très agaçant, très très agaçant. Je trouve que plus ça va et moins c'est intuitif. **Je me demande si aujourd'hui, les choses ne sont pas faites en pensant que tout le monde a les mêmes capacités pour s'en sortir.**

REMETTRE DE L'HUMAIN DANS L'ADMINISTRATION

Disons que parfois rien que l'idée de faire certaines démarches en ligne, ça décourage. Par exemple aller sur impots.gouv, sur l'ordinateur : **je vais mettre des jours à me dire allez, je me lance, j'y vais.** Quand je suis chez moi, j'ai tendance à utiliser de moins en moins mon ordinateur portable parce que toutes les choses un petit peu administratives, pénibles, je vais les faire dehors quand je marche, quand je suis dans le bus, dans le tram, des choses comme ça. Personnellement, je préfère avoir une administration au téléphone, ou j'ai même plus tendance à me déplacer, aller les voir en direct plutôt qu'au téléphone ou par mail. J'ai l'impression que c'est fait dans la journée et que c'est réglé.

Mais j'aimerais être plus dégourdie. Ne pas avoir besoin de demander d'aide pour faire un truc qui paraît très simple... Être un peu plus autonome. Je pense qu'on devrait remettre l'humain un peu plus en avant et arrêter de supprimer des boulots, des postes, au profit des solutions numériques.

En fait, **j'aimerais pouvoir parler à quelqu'un à la CAF ou à l'assurance maladie**, qui puisse me conseiller plutôt que chaque fois m'en remettre à une application, même si c'est bien fait... **Oui, remettre l'humain.. Quand on appelle l'assurance maladie, c'est qu'on a un pépin. La CAF, c'est parce qu'on a un besoin... Pas pour se retrouver devant un écran.** Il devrait même y avoir plus d'humains. Aujourd'hui, niveau effectif, ils ne sont plus assez. Donc, oui d'un point de vue sociétal, il y a des choses à faire. Et pour les personnes qui ne comprennent rien au numérique, c'est tout un monde.

QUAND MON ORDINATEUR A PLANTÉ, HEUREUSEMENT QU'ON M'EN A DONNÉ UN AUTRE QUI MARCHE TRÈS BIEN

Après, je pense qu'on est tellement dedans qu'on ne se rend pas compte d'à quel point on utilise le numérique... Ne serait-ce que mon réveil, il passe par mon téléphone... Aussi mon application qui m'aide à dormir... Pareil. Mais c'est certain que ma mère, par exemple elle est carrément plus paumée que moi : je pense que ce sont vraiment des marches générationnelles en fait, qui font que ma mère, elle ne sait pas changer un mot de passe sur son téléphone.

Aujourd'hui on part du principe que tout le monde a forcément un téléphone, un portable et ce n'est pas le cas. Par choix ou pas, d'ailleurs. Moi j'ai eu de la chance. Quand mon ordinateur a planté, heureusement qu'on m'en a donné un autre qui marche très bien. Parce que sinon, mettre plus de 200 euros dans un ordi, et encore c'est bas de gamme, ça m'embête quoi. Si on ne me l'avait pas donné, je pense que j'aurais plutôt investi dans autre chose, un vidéoprojecteur, ou une tablette.

UNE GRÈVE DU NUMÉRIQUE

Récemment, pendant 2 ou 3 jours, je n'avais plus du tout envie d'avoir mon téléphone à côté de moi. J'ai prévenu mes proches en disant « grève numérique pendant 3 jours, pas d'inquiétude si je ne réponds pas aux messages ». On est obligés de prévenir... Parce que sinon, les gens s'inquiètent maintenant.

JOAN

Joan l'avoue: il n'est pas vraiment accro au numérique. Ce retraité s'appuie sur son épouse, qui l'épaule pour se connecter, et pour les tâches administratives à faire en ligne. Mais Joan reste curieux, et tient à suivre des cours d'initiation dans une association à proximité. Pour apprendre, et surtout se protéger face aux risques d'arnaques en ligne, qui l'effraient particulièrement. En l'écoutant, on comprend la perplexité qui peut être ressentie devant un ordinateur pour quelqu'un qui n'a ni grandi avec, ni travaillé avec.

Mon prénom c'est Joan. J'ai 67 ans. J'ai fait plusieurs métiers, j'ai toujours travaillé depuis l'âge de 16 ans. Je suis d'origine portugaise. Je suis arrivé en France en 1972 avec mes parents. Et aujourd'hui j'ai la double nationalité. J'ai fait un peu de tout. J'ai rénové pas mal d'appartements. Electricité, carrelage, peinture, métallurgie aussi, mécanique auto... J'ai aussi des diplômes en soudure.



© Benoit Hermet

DES CODES, DES CODES, TOUJOURS DES CODES

Mon téléphone, je m'en sers pas mal, pour envoyer des photos, des vidéos à des amis, à la famille, tout ça. Par WhatsApp, beaucoup par WhatsApp. Mais il y a plein de choses qu'on n'exploite pas parce qu'on ne connaît pas. Donc le téléphone je me débrouille pas mal mais l'ordinateur, il faudrait que je m'y mette plus. Je ne travaille pas assez avec. Il faut aussi de la patience, je pense que je manque un peu de patience. Aujourd'hui, c'est compliqué quand même. À chaque fois, il faut des codes, des codes. Il faut les garder de côté, pour marquer un rendez-vous, pour aller sur Doctolib, il faut un code...

Alors j'ai fait un stage auprès d'une association d'initiation informatique, les bases. Apprendre à se servir d'un clavier, envoyer un mail, faire une recherche sur Internet. Ça m'a servi beaucoup, ce stage que j'ai fait, je suis content, taper un peu sur le clavier, comment ça marche. Je n'ai pas encore assez de pratique, je fais avec deux doigts, mais j'arrive un petit peu. Il faut aller chercher les virgules, les accents...

Et les icones, il y en a tellement, le bureau, les fichiers, tous ces petits symboles qu'il faudrait bien enregistrer... J'en ai quelques-uns en mémoire... Mais je voudrais acquérir plus de connaissances. Même sur le téléphone, il y a des choses qu'on ne sait pas trop gérer. Le stockage, transférer des choses d'un endroit à un autre...

Et c'est vrai qu'avec internet, on a toutes les informations. Des fois, on n'a même pas besoin d'écrire. Moi, je vais sur Google et je parle, je pose une question. Combien d'habitants il y a dans certains pays? **On a la réponse tout de suite, c'est magnifique.** Aujourd'hui, on a la facilité de poser une question et d'avoir une réponse rapide sur la plupart des choses, une réponse qui est fiable.

J'AI PEUR DE CLIQUER AU MAUVAIS ENDROIT ET DE ME FAIRE ARNAQUER

L'autre jour je regardais une batterie d'une visseuse, il y avait plusieurs prix... Quelle est la bonne? Vous voulez acheter une pièce, vous pensez l'acheter au bon endroit, et puis quelqu'un qui se fait passer pour le site va vous vendre quelque chose, et va choper vos coordonnées... Alors, on appréhende. On se méfie trop parce qu'on a peur... **Il y a toujours cette méfiance. Est-ce que je vais pas me faire pirater quelque chose?**

On a parlé de ça, **on a fait un cours là-dessus, la cyber sécurité.** C'est intéressant. C'est pas facile d'enregistrer tout ça. J'ai des fiches, quand même, que je garde. Il y a des sites qui sont plus sécurisés que d'autres. Quand on envoie un mail ou quelque chose, il faut que ça soit plus sécurisé.

Si c'est administratif, c'est sûr que c'est différent. Maintenant, on reçoit un code par téléphone. C'est pas mal aussi, c'est quand même une preuve de sécurité, pour payer quelque chose. On reçoit le code de la banque pour pouvoir confirmer... Toujours ces codes! C'est quand même bien fait, mais dire que je vais gérer ça tout seul, je manque encore de pratique...

Quand il y a des choses importantes ou sérieuses à faire, c'est ma femme qui s'en occupe. Et comme elle est là, je me force peut-être moins à chercher parce que si j'étais obligé de le faire...

Il faudrait que je m'y intéresse un peu plus. **Je crois que c'est moi le coupable.** Il faudrait que je m'y mette, à faire quelque chose, même si c'est pour m'amuser, ou par curiosité, aller voir.

Encore une fois, je crois que je manque de patience... Et ma femme, quand elle m'aide, elle est pressée: elle explique à sa façon, mais bon elle m'aide. **Heureusement qu'elle est là.**

IL FAUDRAIT QUE JE RAJEUNISSE

En tout cas, pour résumer, c'est très bien les stages [de l'association]. Moi, je suis content. Après, je ne pratique pas assez. Voilà. **Il faudrait que je rajeunisse,** que je revienne 30 ans en arrière et trouver un travail dans l'informatique!

SONIA

Sonia veut se sentir autonome. Elle voit ce que le numérique pourrait lui apporter. Mais elle s'en dit exclue, dépassée par la multiplicité d'informations, d'étapes, de sites, de formulaires, de démarches, de manipulations. Elle nous parle de sa peur, de son sentiment d'être noyée. Alors elle s'appuie sur de l'aide extérieure: intervenants appartenant à des associations de terrain et voisin de palier, pour l'épauler dans ses usages numériques, et monter en compétences.

Je m'appelle Sonia. J'ai 46 ans. Je suis divorcée, et j'ai trois enfants. Aujourd'hui je fais des remplacements dans les écoles, je fais ATSEM. La majorité du temps, j'utilise mon téléphone, comme je l'ai sur moi. La tablette, pas souvent. L'ordinateur, pareil. J'ai mon grand qui est au collège, il se sert de l'ordinateur pour faire ses devoirs, pour Pronote, pour ses leçons, pour regarder son emploi du temps, ses horaires.

Je consulte tout ça pour voir les devoirs faits ou pas faits. Je regarde les notes, je regarde les notifications pour les parents, pour voir si on a des réunions... Je peux surveiller s'il y a un cours annulé. Ça nous rassure, nous aussi, les parents.

AVEC LE NUMÉRIQUE, JE NE VAIS PAS VOUS DIRE QUE JE SUIS TRÈS DOUÉE

C'est l'association qui m'avait proposé de faire quelques cours, avec l'ordinateur. À l'époque, j'étais enceinte de ma fille. Quand j'ai accouché, j'ai arrêté l'apprentissage. Mais on a appris pas mal de choses avec eux, les pièces jointes, word, etc. Avec l'ordinateur, parfois, j'y arrive, je m'en sors, mais des fois, il faut faire ci, il faut faire ça. **Remettre le mot de passe, remplir les champs, j'ai dépassé le temps, il faut tout refaire, tout ... Vous voyez?**

JE NAGE DANS LES INFORMATIONS, JE NE SAIS PAS PAR OÙ IL FAUT ALLER

Une fois, j'ai été gênée pour demander l'extrait d'acte de naissance de mon fils. J'ai téléphoné à la mairie, et on m'a dit que ça devait se faire sur le site internet. Du coup, **j'ai essayé de le faire, je n'ai pas réussi, ça m'a mis plein de fenêtres.** Au final, je me suis retrouvée avec un paiement de 32 euros. J'ai rappelé la mairie. Et là, on me dit « Non, non, non, arrêtez tout, arrêtez tout ! » Exceptionnellement, ils me l'ont fait par courrier.

Pareil, quand je suis à la recherche d'un travail. Quand je cherche, je veux postuler, je veux machiner sur internet, je ne comprends pas tout, je nage dans les informations, et je ne sais pas par où il faut aller. Je me sens quand même...pas très douée.

Avec l'association, on a fait des tableaux excel, on a fait Word... Et voilà, **malgré l'âge, malgré plein de trucs, je ne me retrouve pas totalement nulle. C'est une question d'habitude,** si j'avais la possibilité d'utiliser tous les jours, de pratiquer, c'est sûr que mon niveau augmenterait, et que je perfectionnerai mes savoirs. Mais je ne manipule pas assez, donc forcément, il n'y a pas d'évolution.

J'aimerais me sentir autonome. Ce serait un soulagement Parce que c'est quand même un gain de temps, on évite de se déplacer, et ça facilite la vie dans le monde d'aujourd'hui. Surtout pour quelqu'un de seul avec trois enfants. Mais y a aussi le côté négatif, régler ses factures en ligne, de cantine par exemple, avec toutes les fraudes, tout ce qu'on entend, sur les arnaques... Je sais quand même me protéger même si je ne suis pas très douée.



© Charlotte Barbier - Bordeaux Métropole

IL Y A TOUJOURS CETTE PEUR EN MOI...

Par exemple, quand je veux voyager et prendre mon billet, j'ouvre le site pour regarder les vols, tout ça. Bon, je vais encore vous dire que je nage dans les informations parce qu'il y a beaucoup de compagnies, beaucoup d'offres, beaucoup de vols. Rien que pour les dates de réservation... Mais il y a aussi ce côté peur se faire arnaquer, se faire avoir parce que le site est frauduleux. **C'est un monde où même des gens, des professionnels, se font avoir... Alors vous imaginez pour quelqu'un comme moi!** Donc, **il y a toujours cette peur en moi...** Parce que voilà, si on me pique mon compte bancaire, je me retrouve mignonne!

Donc pour les billets d'avion, je ne le fais pas moi-même. Je demande à des gens de confiance ou à une dame, dans une agence. Même si je paye 20 euros ou 30 euros de plus.

J'ai peur de la surprise, vous voyez ce que je veux dire? J'ai peur de me lever et me dire: oh mince, c'était pas ce que je croyais.

Une fois, c'était avec mon voisin qui habitait le même palier. **C'était un jeune. Je lui ai demandé de l'aide.** On a discuté. Il m'a dit « il n'y a pas de problème, Sonia! » C'est lui qui m'a fait l'achat des billets d'avion, pour que je voyage avec les enfants. Donc, lui, je le remercie, je lui fais confiance. Et la preuve: tout s'est bien passé.

ELISE

Elise souffre d'un manque de confiance dans son usage du numérique, bien qu'elle soit équipée, et connectée au quotidien. Stress, désarroi, elle exprime des sentiments de frustration, et de décalage dans ses interactions avec les services en ligne qui la dépassent. Particulièrement parce que selon elle, la forme des interfaces numériques nous fait oublier le fond. Si elle s'oblige à devenir et rester autonome, elle compte encore sur ses proches pour l'aider à naviguer dans ce monde définitivement numérique.

J'ai 67 ans, infirmière de formation, retraitée aujourd'hui. J'ai passé mon diplôme en 1980. Depuis, je suis devenue formatrice, pour des aides-soignants notamment. Et il a fallu utiliser l'outil numérique pour faire cours. Avec beaucoup de stress au départ. Personnellement, je ne suis pas à l'aise avec le numérique, par rapport à mes enfants par exemple. J'ai toujours un peu la crainte de me tromper, de mettre à mal ce qu'on m'a installé. Donc c'est vrai que je suis tout hésitante. Mais la période cruciale pour moi, ce fut le Covid.

CE QUE JE REGRETTE C'EST D'AVOIR TOUTE MON ATTENTION SUR LA FORME, LE FONCTIONNEMENT ET PAS SUR LE FOND

Le covid va m'obliger à faire mes cours par internet, et à prendre en soin tout un groupe à distance. Ça, j'aime, mais pas la distance. Ce que je ressens, c'est qu'avec Zoom j'abandonne ce qui me plaît le plus, c'est-à-dire le fond de mon métier. Il n'y a pas cette pratique gestuelle, déjà. Mais en tant que formatrice, ce que je regrette c'est d'avoir toute mon attention sur la forme, le fonctionnement de la visio, et pas sur le fond, le cours.

Alors oui, j'ai réussi à donner un lien, à retrouver les élèves, mais est-ce que je les retrouverai tous? Pas mal d'élèves n'avaient pas d'ordinateur, juste un petit téléphone. Et je n'étais pas là pour pouvoir les aider en plus: moi, il fallait déjà que j'arrive à garder

mon cap. J'ai vraiment trouvé ça extrêmement stressant. Il y avait vraiment une lourdeur dans la forme qui était extrêmement pesante. Je n'y étais plus vraiment. Alors oui, j'avais réussi. Mais à l'heure du repas, je gardais tout allumé, attention, le stress d'avoir encore Internet, pas Internet, pourvu que ça ne saute pas.

Il faut le reconnaître, j'ai quand même eu des petits moments de satisfaction au travail avec l'ordinateur. À force de répéter, allez hop, je commençais à savoir scanner le document. Tout était sur papier avant bien évidemment. Donc, je me suis mise à scanner, faire des petits montages. Et là, j'ai eu du plaisir à préparer le cours pour la journée qui allait suivre. Je trouvais que c'était joli et je me disais même, on peut encore faire mieux, rajouter du son, des vidéos avec l'ordinateur en classe. Donc, je prenais des risques, mais l'enjeu en valait la peine. Et là, c'est vrai que je vois qu'il y a de quoi faire des choses extraordinaires avec l'ordinateur.

Mais récemment je suis passé du PC au Mac. Je me suis de nouveau retrouvée perdue. Je suis repartie en arrière et c'est bien dommage. Pour certain c'est une continuité. Pour moi c'est une difficulté nouvelle, mais bon, il faut. Il faut, vous voyez, je suis obligé de dire «il faut». Ce n'est pas une volonté. Je ne me réjouis pas de me mettre devant l'ordinateur.



JE M'ARRANGE POUR NE PAS ÊTRE OBLIGÉE DE PASSER PAR LE NUMÉRIQUE TANT QUE JE LE PEUX, POUR L'INSTANT

Les activités que je ne fais pas à cause du numérique? En fait, je ruse, quoi. Je m'arrange pour ne pas être obligée de passer par le numérique tant que je le peux, pour l'instant. Des achats, pour l'instant, je ne suis pas obligée. J'ai encore mes deux jambes qui me permettent d'aller à droite, à gauche. Mais je vois mon compagnon, il fait des achats sur internet. Moi ce que j'arrive à faire, davantage avec mon téléphone, c'est justement voir les heures d'ouverture d'un magasin.

Ce qu'il faut vous dire aussi, quand même, c'est que ma fille m'a un peu interdit de sortir des cartes routières. Elle me bouscule, en m'obligeant à utiliser le GPS sur mon téléphone quand je dois aller faire des courses par exemple. Et elle a raison. Je ne veux pas être dans le refus. Mais il faut que je me fasse violence, pour y arriver petit à petit.

PARFOIS, J'AI L'IMPRESSION QUE L'ORDINATEUR SENT MA CRAINTE

Par contre, quand je dois réserver un train, là je stresse. Le cœur commence à palpiter. C'est physique, c'est tout de suite. Alors il y a différents niveaux. Quand je dois réserver un train pour aller dans le médoc en Ter, là ça va je le fais seule comme une grande. Mais si le billet de train est fondamental, c'est-à-dire qu'on est à l'approche des fêtes, ou bien de l'anniversaire d'une de mes filles, et que je veux la rejoindre en train : pour acheter ce billet là, je vais le craindre. Est-ce que l'ordinateur sent ma crainte? J'en sais rien? Donc j'appelle au secours pour qu'on m'aide. Même si je pense qu'au fond, je saurais peut être le faire, j'ai déjà été regarder les horaires sur le site de la sncf. Mais est-ce que j'ai bien tapé là? Est ce que je suis bien sur l'aller, ou est ce qu'il veut me faire prendre tout de suite l'aller retour? Plus je ferai, plus je saurai faire. Mais encore une fois je me fais un peu violence.

Je les vois les jeunes: l'autre fois, on est en train de se balader sur la plage, et je les vois commander un billet de train, tout en faisant autre chose en même temps.

Moi, ça non, impossible. Il me faut un grand silence dans la pièce, je ne peux pas le faire dans un coin comme ça! Je me prépare, je m'habille et je regarde pour le billet de train. J'ai limite besoin d'une posture physique de concentration pour aller sur l'ordinateur... ça peut faire rire mais c'est comme ça. Et surtout d'avoir quelqu'un pas loin au cas où. **Alors vous imaginez bien, ma crainte c'est de me retrouver sans ces aidants.**

Je sais que j'ai la possibilité dans ma ville de suivre des cours en informatique. Je suis senior, il y a des tas de choses qui sont mises en place. Mais je ne me sens pas vraiment nécessiteuse, j'ai quand même fait des choses avec mon ordinateur. Il faudrait que je cible plus mes besoins, c'est un peu tout et c'est un peu rien.

En tout cas, je suis ravie de ne plus être maman d'un ado ou d'une ado à la maison. Parce que je crois que je ne saurais pas y faire. Mon dieu comme ça doit être difficile de dire que la vie n'est pas que sur internet.

JE PENSE QU'ON A TOUT PERDU. ET EST-CE QU'ON SAIT MAÎTRISER JUSQU'OUÙ LES CHOSES IRONT?

Alors oui, il y a des possibilités extraordinaires pour communiquer avec internet. Mais je pense qu'on a... tout perdu parce que la communication, c'est aussi dans un regard, dans un toucher. Aujourd'hui, on veut aller très vite, on veut aller partout, on veut tout, tout de suite. **C'est ce monde-là qui fait peur, avec les influenceurs, les youtubeuses. Voilà, ça, c'est quelque chose qui me dépasse totalement. Mais j'ai l'impression que ça ne dépasse pas tout le monde.** Il y en a qui sont à fond là-dedans. Et est-ce qu'on sait maîtriser jusqu'ouù les choses iront?

WASSILA

Le témoignage de Wassila nous fait prendre conscience de l'amplitude des conséquences d'une difficulté numérique spécifique. Alors Wassila fait face et se fraie un chemin, sans colère, mais non sans lassitude. Entretien avec une combattante au quotidien, dans un parcours semé d'embûches numériques. Tout commence avec une histoire de pièce jointe.



Je m'appelle Wassila, j'ai 74 ans, et je suis retraitée. J'ai commencé l'informatique en 2008. J'ai connu ça grâce à une association. C'était le temps du Skype, tout ça. Avant je faisais beaucoup, je faisais tout! Mais maintenant, c'est comme si je n'ai plus envie de toucher l'ordinateur.

Je n'ai pas de problème avec les mails. Je peux taper, envoyer, le clavier, ce n'est pas compliqué. **Les mails je les reçois, j'ouvre, je vois ce qu'il y a. Mais dès qu'il y a une pièce jointe, je suis bloquée.** Les pièces jointes, je n'y arrive pas, il faut que j'appelle mon fils. Il habite à Bassens. Des fois, je suis gênée de l'appeler tout le temps, tout le temps. Ça me dérange, parce qu'il travaille. Mon fils termine le soir, et ce n'est pas évident pour lui. Je suis gênée. Mais même en soirée, il vient.

ON NE PEUT PLUS SE DÉPLACER AVEC LES DOCUMENTS, ALLER LES DÉPOSER

Partout maintenant, c'est « Envoyez-moi par mail, envoyez-les par mail ». On ne peut plus se déplacer avec les documents, aller les déposer. On vous demande d'envoyer ça par mail. Je suis allée à la Sécurité sociale, en disant que je ne maîtrise pas ça. **J'ai la feuille, je peux pas amener le papier?** Heureusement, l'autre fois, je suis tombée sur une dame qui m'a fait la photocopie. Et puis j'ai renvoyé les papiers par la poste. Ils m'ont envoyé un message sur le téléphone pour me dire que ça avait été pris en compte.

Moi, je vais dans les agences. Mais maintenant il n'y a plus d'agence. Même pour l'achat de billets en ligne, c'est la copine de mon fils qui s'en occupe. Le train pour aller à Paris, les billets OUIGO, tout ça, il faut l'acheter par Internet. **Même quand vous arrivez à la gare, il faut le faire sur leur machine!**

Avant, vous aviez les documents à remplir, vous essayiez de bien les remplir, vous amenez, on vérifiait, et puis, c'est tout, on n'en parlait plus. Maintenant, tout se fait par Internet. C'est ça, le problème. Presque toutes les démarches. L'assurance, le bailleur, la sécu... par mail. Tout ça, ça me prend la tête. Par exemple, j'ai eu une fuite d'eau pendant plus de trois semaines. J'appelle, on me dit « Mais madame, faites la photo et envoyez-nous ça par mail ». Mais je ne peux pas envoyer de pièces jointes!



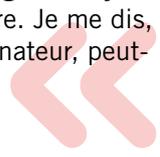
J'AI FAIT DÉPLACER MON FILS COMBIEN DE FOIS POUR DES HISTOIRES DE BANQUE EN LIGNE...

Mon fils m'aide, un peu comme un enseignant ; mais il ne me montre pas toujours comment il fait. Il est tellement pressé de le faire. Mais je ne le blâme pas. Chacun a sa vie. Sinon, avec mon téléphone, ça va. Je fais mes appels, je reçois. Les appels, envoyer des messages, écrit, ou bien vocal, ça va. **La chose que je me suis interdite, c'est de faire des achats ou des paiements en ligne.**

Il ne faut pas que quelqu'un garde les codes. Ma petite retraite, qui va partir, ah, non, non, je ne fais pas... Je préfère aller payer en cash, ou bien, payer par chèque. Dans certains magasins quand j'ai confiance je paie en carte si je n'ai pas suffisamment de liquide. Mais dans d'autres je n'ai pas confiance, et je paie en espèces.

Il y a beaucoup d'associations dans la zone où j'habite. On peut y aller à tout moment, il faut juste s'inscrire et puis commencer. Ce n'est pas tous les jours, mais vous y allez de temps en temps. Pour se mettre à niveau. Au début, quand j'avais commencé l'ordinateur, j'essayais de lancer des choses, dessiner, imprimer... Mais on était tellement nombreuses, il y avait une liste d'attente. J'ai dû arrêter et changer d'association. Parce que quand vous faites ça au bout de trois mois, il faut que l'ancien groupe parte pour que des nouvelles aussi arrivent. Vous passez, et après, d'autres vont encore passer.

L'année dernière, à l'association on m'avait installé le système Windows 7, mais ce n'est pas compatible, il paraît qu'il faut mettre le Windows 10. **Mon ordinateur est fatigué il ne marche plus. Moi-même, je suis fatiguée de ça.** J'ai l'intention d'en acheter un autre. Je me dis, peut-être si je prends un autre ordinateur, peut-être ça va me motiver.



CHRISTOPHE

Christophe est cadre supérieur dans la fonction publique, et plutôt technophile. Malgré une bonne maîtrise des outils informatiques et bureautiques, il exprime un mécontentement face aux sites mal conçus, qui génèrent trop souvent une perte de temps. Il ressent une colère, qui s'intensifie à chaque fois que s'érige un nouvel obstacle numérique. Au-delà de sa situation personnelle, Christophe s'inquiète surtout de l'impact de ces dysfonctionnements pour ceux qui maîtrisent moins les outils numériques.



J'utilise un téléphone portable au quotidien très fréquemment dans la journée. J'ai un ordinateur portable professionnel et un ordinateur fixe personnel. De manière générale, on peut dire que le numérique et l'électronique ne me font pas peur.

JE LA GARDE EN MOI, MAIS JE RESSENS UNE COLÈRE

J'ai voulu témoigner car je ressens régulièrement une souffrance, assez forte. Je vais très souvent sur des sites pour faire des démarches administratives ; à la fois au domicile, et professionnellement. Et je suis confronté à des sites qui sont très mal conçus, dans lesquels on a beaucoup de mal à retrouver ce que l'on veut, où on perd un temps considérable, et donc je suis fréquemment assujéti à des sentiments de frustration, de colère même. Frustration parce que je n'arrive pas à faire, dans un délai raisonnable, les tâches que j'ai à faire numériquement. **En colère aussi, contre ceux qui ont conçu ces sites ou ces outils et qui ne les ont pas faits pour être suffisamment intuitifs.**

Par exemple : je voulais commander un chèque de banque en ligne. Le site était tellement mal fait que j'ai été obligé de les appeler. Ils m'ont donné des informations...qui ne m'ont pas permis d'aboutir. Ça m'a énervé, énormément. Parce que s'il faut passer 5, 10, 15 minutes pourquoi pas, mais à un moment il faut pouvoir faire les choses dans un délai raisonnable. Donc, oui, j'ai été frustré de ne pas y être arrivé

et ça a généré de la colère. Je la garde en moi mais je ressens une colère, oui.

J'ai aussi de la colère ou de la haine envers ces gens-là, les concepteurs de certains sites, parce que je suis plutôt vigilant et je ne me fais pas trop avoir ; mais je pense qu'il y a beaucoup de gens qui se font avoir sur de sites comme ça, d'achat ou de voyage.

ON MET BEAUCOUP DE GENS À L'ÉCART DU NUMÉRIQUE

C'est souvent à eux que je pense quand j'ai de la frustration et de la colère, ce n'est pas que pour moi. Ce sont des gens qui ne maîtrisent pas complètement le numérique et je me dis, si moi j'ai une difficulté à faire cette démarche, **comment ces gens-là qui sont beaucoup plus éloignés du numérique peuvent-ils y arriver ?** On met beaucoup de gens à l'écart du numérique ou des facilités qu'il peut nous apporter.

Quand c'est pour du loisir, c'est peut-être un peu moins grave, mais quand c'est pour de l'accès aux droits par exemple, quand on veut accéder au site de la CAF ou de France Travail, juste pour valider des informations et continuer à percevoir ce qui nous est dû... Ces gens-là sont tellement exclus du numérique qu'à un moment donné, ils vont arrêter de percevoir des aides parce qu'ils ne sont plus en capacité de continuer à utiliser les outils. L'outil est mal fait. Et ce n'est pas forcément volontaire. Je ne pense pas que la CAF, France Travail ou des organismes de cette nature le fassent volontairement mais ils ne prennent pas les dispositions nécessaires, et c'est pour ça que je leur en veux, que j'ai de la colère envers eux.

Aujourd'hui, il y a des techniques qui existent, si on fait un peu d'UX, [expérience utilisateur], ou d'UI [interface utilisateur], on prend les précautions nécessaires et on s'assure que tout le monde saura utiliser le système, quand bien même les gens n'ont pas de notion informatique.

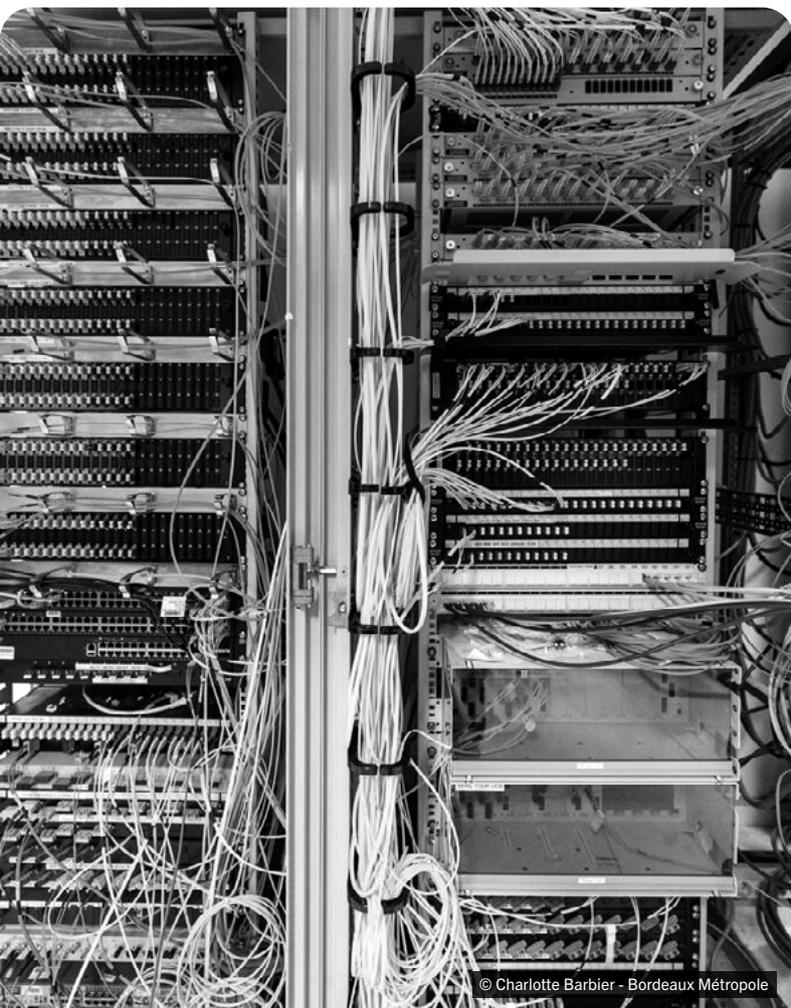
Aujourd'hui, ces précautions de base ne sont pas prises par les grands opérateurs nationaux ou même les banques... **Ils veulent sortir un nouveau site avec de nouvelles fonctionnalités, c'est leur cahier des charges, mais ils ne se préoccupent pas de la facilité d'accès aux démarches.** C'est la convivialité du site qui pour moi n'est pas bonne.

Alors, je peux donner un autre exemple qui m'est arrivé il y a 3-4 ans mais qui m'avait marqué. J'habite un peu à l'écart du centre de la métropole, et mes filles allaient au lycée sur Talence. Pendant l'été, je reçois un message type : « Si vous voulez que vos filles puissent prendre le bus pour aller du village où j'habite jusqu'à Talence, il faut s'inscrire sur le site... ». Il se trouve que je connais bien le sujet puisque j'ai travaillé dans un conseil départemental qui gère les transports scolaires. Je me suis dit, je vais m'en occuper, **ça va me prendre 10 minutes... Je vous fais grâce des détails... J'ai mis 2 jours!** Et les autres parents d'élèves du village m'appelaient tous les soirs pour me demander de le faire à leur place ! Et quand je dis les parents d'élèves, la première

qui m'a appelé, c'est une prof de maths et d'informatique, donc on ne peut pas dire que c'est quelqu'un qui est en difficulté avec le numérique...

LE DANGER D'UN NUMÉRIQUE QUI COUPE LES DÉBATS

Concernant les usages du numérique en fonction des générations, j'ai le sentiment que les jeunes de la génération de mes filles ne sont pas complètement dupes des risques de manipulation. Par contre, je trouve qu'il y a une dérive des médias aujourd'hui en France... et ce n'est pas uniquement la jeune génération mais aussi nous, les adultes. Il y a une forme de manipulation qui se met en place et qui génère quelque chose de gravissime : il n'y a plus de débat ! On clame une vérité absolue et je trouve que c'est grave... À partir du moment où il n'y a plus de débat, ça devient dangereux. Et c'est accentué sur les réseaux sociaux par les algorithmes qui nous renvoient toujours nos propres idées, qui ne nous laissent pas entrevoir d'idées alternatives et donc ça nous conforte tellement dans nos idées que, derrière, on a envie de les clamer haut et fort. On n'a plus envie d'écouter les autres, parce qu'on devient persuadé qu'ils ont tort. C'est un vrai grand sujet de société aujourd'hui. **L'exclusion du numérique démarre avec la difficulté déjà au niveau des outils, de la compréhension. Demain, ce seront des gens qui ne seront pas seulement exclus du numérique mais aussi de la société.** Et cela peut amener toutes les dérives. Mais au-delà de l'exclusion du numérique, il y a ce danger du numérique qui coupe le débat, qui conforte les gens dans leurs idées, sans leur suggérer qu'il peut y avoir des opinions alternatives... À partir du moment où il n'y a plus de débat, il n'y a plus d'écoute, et derrière il n'y a que le conflit pour régler ça.



HASNAA

Hasnaa est déterminée: se former pour encore mieux parler, et écrire français, y compris avec un clavier. Elle vit son éloignement au numérique comme une injustice, et évoque une tristesse qui s'ajoute à la complexité des démarches. Mais Hasnaa nous confie aussi la joie de ses réussites et des progrès acquis, notamment grâce aux formations proposées par les associations.

L'ordinateur, c'est un peu difficile pour moi, je ne comprends pas bien. Il y a beaucoup de choses, je n'arrive pas à utiliser les alphabets, le clavier... Ça me prend du temps. J'ai l'habitude de travailler avec le téléphone plus facilement qu'avec l'ordinateur. Le téléphone ça va. L'association où je fais de l'informatique m'a offert un ordinateur-tablette, pour travailler à la maison. Avec la formation que j'ai faite, ça y est, j'ai utilisé ma boîte mail sur l'ordinateur et j'ai essayé d'envoyer des mails. Parfois, quand j'ai peur, je laisse tomber. Mais maintenant, je me dis « Non, vas-y, ce n'est pas si difficile ».

Quand je dois imprimer des papiers, je suis parfois un peu triste, parce que je n'y arrive pas. Il faut envoyer sur le téléphone par l'ordinateur et après, j'imprime et après tout ça... C'est compliqué. (...) Mon mari, lui, il comprend. Et quand il me montre, il montre vite. Ça ne reste pas dans ma tête: moi, quand j'apprends, c'est petit à petit, étape par étape. Et puis surtout, il y a l'habitude: ça veut dire, refaire aujourd'hui, demain, aujourd'hui, demain, pour que ça rentre dans ma tête.



© Benoit Hermet

JE VOIS TOUT LE MONDE QUI ÉCRIT FACILEMENT AVEC LE CLAVIER. VITE. ET MOI, ÇA ME PREND DU TEMPS

Il n'y a pas longtemps, après l'atelier informatique, je voulais passer l'examen pour avoir le diplôme pour la nationalité française. Ils me proposent de faire de deux façons: soit par l'ordinateur, soit écrit. Je me suis dit « Vas-y Hasnaa, c'est maintenant pour faire par l'ordinateur! ».

Au début, ça va. Et là je vois tout le monde qui écrit facilement, sur le clavier. Vite. Mais moi, ça me prend du temps, parce que je n'ai pas l'habitude. C'est stressant, je cherche les alphabets, comment supprimer, comment descendre, il faut réfléchir... Ça veut dire que je perds beaucoup de temps! C'est pour ça que je suis un peu triste. Pour cet examen, on ne peut pas dépasser le temps. Je n'ai pas bien réussi à cause du temps.

Ça fait quatre mois que j'ai besoin de faire un renouvellement de ma carte de séjour. Il faut envoyer beaucoup de papiers en ligne. Avant, on envoyait dans une enveloppe, par la poste. Maintenant tout se fait par Internet. Je n'y arrive pas. Parce qu'on me demande des tailles de photos et de fichier. Du coup c'est mon mari qui le fait. J'aimerais bien, moi, faire. Lui en plus, il n'a pas toujours le temps.

JE ME DIS « ALLEZ, ON VA ESSAYER, JE N'AI PEUR DE RIEN »

Pour ma fille au collège, j'utilise Pronote, sur mon téléphone. Avec ma fille, on regarde. Quand je ne réussis pas, j'appelle au collège, et je prends rendez-vous avec eux. Ils m'ont expliqué comment faire. Et maintenant, c'est bon, je l'utilise.

Parfois, quand je veux imprimer un truc, j'envoie ma copine. Ou bien, je vais au cyber café. Mais je suis un peu timide, j'ai peur.. Je me demande: comment je vais le faire? Et après, je me dis « Allez Hasnaa, on va essayer, je n'ai peur de rien ». J'ai essayé, la première fois, je n'ai pas réussi; j'essaie la deuxième fois et après, j'ai réussi, c'est bon.

ÇA ME GÊNE DE DEMANDER QUAND JE NE COMPRENDS PAS

Ça me gêne un peu de demander quand je ne comprends pas. Mais maintenant, quand je ne comprends pas, je demande. Parfois, la personne est sympathique et me montre comment faire. Et après, ça y est. Quelqu'un avec qui je ne suis pas à l'aise, je ne demande pas.

Je n'ai pas d'autre famille ici, je suis toute seule, en dehors de mon mari et de mes filles. J'appelle ma famille avec WhatsApp. C'est facile. Les applications, j'y arrive bien. Pour les gens qui n'y arrivent pas trop, c'est plus facile d'utiliser le téléphone, et puis de dicter les phrases, comme à Google, qui en plus va corriger, c'est bien écrit... Je trouve que c'est plus pratique en parlant et en plus on ne fait pas de fautes.

J'aimerais bien apprendre le français bien et bien l'écrire. Et après, peut-être que je pourrai travailler. Mais d'abord, le français. Je me suis inscrite à France Travail pour chercher ma formation. J'ai terminé la formation informatique. Heureusement, il y a des formations gratuites. L'informatique, le français au GRETA. Tout ça c'est gratuit. Je suis encore débutante, mais j'ai appris à utiliser le clavier, la souris. On nous a parlé beaucoup de choses, comment détecter un faux mail avec le HTTPS, etc. Il y a beaucoup de choses je ne connaissais même pas. On vous fait réfléchir, c'est bien. Mais il faut du temps.



BRIGITTE

À 65 ans, Brigitte se retrouve à la retraite et cherche des moyens pour rester autonome et à jour dans un environnement technologique qu'elle ne pratique plus de manière quotidienne. Son récit met en lumière un ressenti d'éloignement avec un monde qui évolue rapidement, malgré sa volonté de se former et d'utiliser les nouvelles technologies de manière plus fluide.



Je m'appelle Brigitte, j'ai 65 ans, je suis veuve, et à la retraite. J'ai exercé comme agent de recouvrement dans une grande entreprise. J'ai voulu témoigner de mes difficultés.

JE NE SUIS PLUS TOUT À FAIT CAPABLE AVEC LE NUMÉRIQUE, VOILÀ

J'ai acheté un PC, mais je n'ai pas eu de formation dessus. Et je me pose la question de suivre une formation par rapport à ce matériel-là. Si je veux changer, si je veux un iPhone, une nouvelle fonction... Une formation sur toutes les nouvelles technologies qui arrivent. Je ne suis plus tout à fait capable avec le numérique, voilà.

Une formation pourrait m'aider, pour faire des fichiers, pour scanner des pièces jointes, pour archiver, pour utiliser le cloud. Je veux être en capacité, de faire des recherches, d'analyser, compresser les fichiers... J'en aurais besoin même peut-être pour ma vie privée. Cela m'éviterait d'avoir des clé USB, et des disques durs, ça prendrait moins de place.

À la mairie, ils nous apprennent à nous servir d'un PC de façon générale. Après, personnellement, c'est plutôt des cours particuliers qu'il faut que je prenne.

JE SUIS À LA RETRAITE, JE SUIS VEUVE, JE DEMANDE À QUI ?

Avant, je travaillais dans une grosse société avec une part importante d'informatique. Donc, j'avais mes collègues, je travaillais sur des dossiers, ils me transféraient des mails, des fichiers... **Si j'étais en peine de quelque chose, j'avais mon collègue. Là, maintenant, je suis toute seule.** Donc, c'est plutôt gênant. Je suis à la retraite, je suis veuve, je demande à qui ? Voilà. Parfois je demande à un voisin quand il a le temps, quand il veut bien.

JE NE VEUX PAS ÊTRE DÉPENDANTE

Mais bon, on ne va pas demander à chaque fois... On peut être aidé, mais il faut être aussi autonome. Je préfère me renseigner, essayer avec des professionnels, sur des sites, ou des amis... Mais pas demander tous les matins à ma famille, parce qu'ils en auraient marre. **Je ne veux pas être dépendante.**

Si je me sens en décalage ? Des fois oui. Parce que je vais moins vite. Je vais chercher des choses que les plus jeunes vont faire automatiquement. « Oui, tu vas plus vite, regarde, tu fais ça ». Mais pour tout vous dire, le numérique ne me fait pas peur. Je réfléchis avant de faire, je me pose des questions, je vais poser des questions autour de moi. Si vraiment, ça a l'air de me bloquer, après renseignement, je le fais. Ça ne me stresse pas. Simplement, peut être ne pas se faire hacker sur un site. Mais tout le monde le fait : vous mettez un antivirus, et voilà. Et puis quand vous changez un PC, vous vous dites, est-ce que j'ai bien de nouveau un antivirus ? Mais bon, après c'est personnel. On peut aussi bien avoir peur d'avoir une carte bleue, de se la faire pirater, on peut très bien se faire prendre de l'argent, se faire agresser dans la rue, non ? Tout est mesurable. Donc non, je n'ai pas si peur que ça. Je fais attention avant de faire un mouvement sur mon PC, m'assurer, regarder si c'est bien un site frauduleux ou non frauduleux, voilà. Il faut être responsable de ses actes aussi. Donc, il faut réfléchir avant de faire.

MAIS PEUT-ÊTRE QU'EN PRENANT DE L'ÂGE, L'ANGOISSE OU LA PEUR ARRIVERONT

Est-ce un manque de confiance général en soi ou un manque de confiance sur les nouveaux outils et qu'on a perdu parce qu'on n'est plus informé? Dans le cadre du travail, on reste actif, on s'informe davantage. On a des collègues qui nous parlent, on sait les nouveautés. Enfin, voilà, on discutait. Tandis que là, maintenant, à la retraite, on s'occupe de nous, nos loisirs, la famille, des amis...

En étant à la retraite, éloignée du monde réel... C'est un cap. Vous êtes toute seule, il y a un cap. Vous avez un nouveau matériel, il y a un cap. Il y en a qui savaient déjà faire parce qu'ils étaient plus autonomes dans leur travail, au niveau informatique. Je pense par exemple à quelqu'un qui a déjà créé des fichiers, par exemple. Moi, au travail, mon fichier était déjà fait. Maintenant, ça y est, je créé moi même des fichiers, des diagrammes et tout ça. Je n'avais pas l'habitude de le faire. J'arrive à le faire, mais je tâtonne. Mais autour de moi, il y a des gens qui n'ont jamais utilisé l'ordinateur parce que ce n'était pas leur domaine. Donc, ils sont plus perdus que moi.

Aujourd'hui, tout est informatisé pour gagner du temps, économie de papier, tout ça. Donc c'est sûr que peut-être avoir trop d'informations

sur l'ordinateur, sur les tablettes, ça peut aussi brouiller les pistes. Mais si on prend le temps, on pose des questions, avant d'appuyer sur un bouton...peut-être qu'on évite aussi des erreurs et du stress. Voilà.

Un besoin de formation? Oui, tout comme on essaie de garder la santé, de faire de l'exercice physique, d'aller à des visites commentées... Pourquoi ne pas garder ces liens aussi avec les nouveautés, les technologies, **pour ne pas être dépassé**, savoir comment visionner des films, tout ça... Parce qu'on pourrait aussi découvrir des activités ou des utilisations qu'on ne connaît pas et qui nous permettraient d'avancer... Regarder un film, une exposition, faire du sport en ligne ou de la musique... Il peut y avoir des conférences en ligne, plein d'activités qu'on ne fait pas parce qu'on n'y pense pas.

Dans des petits groupes de réflexion, quand on parle de numérique, si on est à plusieurs, on peut s'épauler, se donner des idées, s'accompagner, voilà. On peut même se connecter la première fois tous ensemble pour savoir l'utilisation. Tout ça, ça s'est lancé pendant la période du Covid. Mais il y a un amas d'informations en même temps, et c'est un peu à prendre tout doucement aussi. **Trop d'informations ne tue pas l'information, mais notre cerveau n'emmagasine pas tout en même temps, à la même vitesse.**



SAMIA

Samia n'a ni ordinateur ni connexion à domicile, et s'appuie sur le soutien des associations pour réaliser ses démarches numériques, autant pour elle que pour sa mère. Elle se sent souvent jugée, isolée dans un monde qui exige une maîtrise qu'elle n'a pas. Son histoire révèle avec pudeur le poids de la précarité numérique, qui creuse les inégalités invisibles. À travers son regard, on perçoit l'urgence d'un accompagnement humain face à ces fractures silencieuses.

Je m'appelle Samia. J'ai 50 ans. Je suis agent de propreté dans les bureaux, dans les banques par exemple. J'ai un portable tactile et un autre téléphone. Un pour les appels normaux, et l'autre je travaille avec pour mes e-mails, avec WhatsApp, je reçois les messages, les documents, etc. Ça m'aide pour me mettre au courant. Je n'ai pas de PC, pas de tablette.

Par exemple, quand je suis ailleurs, hors de connexion, je reçois un message mais je n'arrive pas à voir ce que c'est. Il faut un PC. Ou bien il faut quelqu'un qui peut me guider pour voir ce que c'est. Mais moi je suis perdue sur un PC. Mon téléphone, je peux, mais **le PC, j'y arrive pas. Comme quand on a un document: il faut l'imprimer, il faut faire ça, il faut faire ci...** J'y arrive pas tout seule. Il faut vraiment quelqu'un qui m'aide, qui me dit, non, il faut aller là, il faut cliquer là. Je sais fermer, ouvrir, les messages, etc. Mais pas envoyer un mail.... Pour les démarches administratives, et toutes les choses qui sont un petit peu dures, il faut vraiment quelqu'un qui peut nous faire un petit peu avancer.



L'IMPRESSION D'AVOIR UN HANDICAP NUMÉRIQUE

Je n'achète jamais mes billets sur internet. C'est mon frère qui le fait pour moi. Ça encore, je sais pas le faire. Lui il est à côté de moi, je lui dis les dates, je regarde les prix, etc. **Et on clique ensemble.**

Il y a des fois, les centres sont fermés, le week-end. Des fois pour les billets d'avion, quand mon frère n'est pas là, on se téléphone. Il me dit, donne-moi tes dates, renvoie-les-moi. Et lui, il me prend le billet. Et il me renvoie le billet sur mon téléphone. Mais c'est chaque année. **Ça fait des années et des années... Est-ce que moi, je vais y arriver un jour ?**

Moi, j'aimerais bien savoir le faire, parce que je n'ai pas envie d'embêter tout le monde... Je me sens comme quelqu'un d'handicapé. Il y a des gens qui ne marchent pas, qui n'ont pas un bras... Mais moi, j'ai un handicap avec ça. Je n'y arrive pas.

Il y a des fois, quand on veut rentrer dans son compte en banque, il faut qu'on donne les codes personnels aux gens qu'on connaît pas. C'est un peu gênant mais on n'a pas le choix. Moi, au lieu de faire ça, je fais l'historique et je vois ce qu'il se passe sur le compte. Je l'ai fait une fois avec une personne de l'équipe de l'association, parce que c'est quelqu'un de confiance...

S'il n'y a plus personne qui peut nous aider, on ne va pas s'en sortir. Tout a changé complètement. **Maintenant, ça marche qu'avec Internet.** Et les gens qui ne savent pas ni lire ni écrire, comment ils font? C'est ça le problème. Moi, j'ai ma mère. Elle sait pas lire ni écrire. Alors moi, je me débrouille avec. Quand je reçois le courrier, je le lis un petit peu. Quand ça va pas, je viens ici à l'association pour me faire expliquer.

ON DIRAIT QUE JE VIS DANS UN MONDE DIFFÉRENT DES AUTRES

Dans l'entreprise pour qui je travaille, ils n'envoient pas de courrier, non. Ils ne travaillent que par mail. Je l'ai demandé mais la secrétaire me dit que « non, madame, on travaille juste avec des e-mails ».

On n'a pas le choix. Et si on n'a pas ça... Ici avec l'association on envoie les e-mails, on répond. Là, aujourd'hui, on a trouvé pas mal de courriers, il faut les remplir, il faut les renvoyer.

Mais oui, **ça me fait peur.** S'il n'y a plus personne qui peut nous aider, on ne va pas s'en sortir. Franchement, moi, je le dis, je n'ai pas

honte. Maintenant, tout est numérique. Ce n'est pas facile. On ne sait pas l'année prochaine, ni l'année d'après... **On ne sait pas ce qui va se passer. Peut-être qu'on va supprimer tous les documents papiers...**

MES PETITS-NEVEUX NE VIENNENT PAS CHEZ MOI, PARCE QUE JE N'AI PAS INTERNET

On me dit: « Vous n'avez pas Internet chez vous? » Non... On me regarde. « Ah bon? » **On dirait que je vis dans un monde différent des autres.**

C'est ça que je sens aujourd'hui. Si je n'ai pas Internet, je ne suis pas comme les autres. Ben non, c'est mon choix. Je n'ai pas de quoi financer l'abonnement. C'est pour ça. **J'ai ouvert la box à un moment, avec un prix. Chaque mois, il remonte. Je ne comprends pas pourquoi.** Ah au fait, le bouquet est remonté de 5 euros, 6 euros. On est arrivés à 55 euros par mois. Le fixe et la télé. Vous imaginez? Moi, je n'ai pas les moyens pour payer 55 euros par mois pour regarder les chaînes, la télé et le téléphone. Je dis non, je prends pour mon portable et c'est tout.

Mes petits-neveux: ils ne viennent pas parce que je n'ai pas internet. Leur maman vient mais ils restent chez eux parce qu'ils n'ont pas de connexion chez moi. Vous voyez? Mes petits-neveux disent: « Ah non, tatie, elle n'a pas Internet chez elle ». Il a 10 ans, il veut la connexion...



MARIE

Marie voit le numérique comme un simple outil, sans en faire une priorité dans sa vie. Pourtant, elle ressent un décalage face à l'omniprésence des technologies et questionne leur impact sur nos habitudes. Elle s'inquiète de la rapidité des évolutions, souvent incontrôlables, et de l'addiction qu'elles peuvent engendrer. Son regard critique invite à réfléchir: le numérique sert-il encore toujours nos besoins essentiels?

Je m'appelle Marie, j'ai 31 ans, je suis cheffe de partie dans un restaurant. J'habite à Bordeaux, avec ma compagne. On est ensemble depuis 5 ans, et on va bientôt se marier.



© Benoit Hermet

FAIRE PARTIE DU « 3^{ÈME} ÂGE NUMÉRIQUE » À 31 ANS

A la maison, on n'a pas de box, on utilise nos téléphones pour nous connecter, c'est suffisant. J'ai un smartphone, mais je pense que je l'utilise à 25% de ses capacités. J'ai quelques applications assez basiques. Un réseau social, instagram. Sinon, je suis complètement déconnectée des réseaux sociaux. On dit souvent de moi que je suis une mamie de 85 ans parce que j'utilise mon portable avec un seul doigt, avec mon index. Plusieurs amis m'ont regardé utiliser mon portable en me disant « Mais tu ne peux pas utiliser ton portable comme ça, on dirait vraiment que tu fais partie du 3^{ème} âge ». Je pense que mon utilisation montre bien mon « âge numérique ».

Je pense que **j'ai lâché la rampe** il y a 8 ans, quand j'ai commencé à travailler en cuisine. Avant je travaillais en photo, donc je devais utiliser des logiciels spécifiques. Maintenant, j'utilise moins le numérique, et l'ordinateur particulièrement. **Moins je l'utilise, moins j'ai envie de l'utiliser, moins je suis capable de l'utiliser.**

J'ai un ordinateur portable à la maison, un Mac qui date d'il y a plus de 10 ans, qui est dans mon placard et que j'utilise très peu. Il me sert pour chercher des recettes pour mon boulot... Et pour regarder des séries et des films parce qu'on n'a pas la télé. Ça, c'est un autre objet qu'on n'a pas, la télé. Je pense que c'est important de le dire... Même si avec Netflix, on est un peu tous en train de regarder la même chose. C'est plus trop un choix... parfois je pense même que c'est une forme d'asservissement.

ARNAQUÉE... DEUX FOIS DE SUITE

En tout cas me voici à 31 ans, à ne pas savoir connaître le vrai du faux sur Internet, à me faire avoir. Par deux fois, je me suis fait arnaquer sur Internet, parce que je ne suis pas assez attentive, ou peu importe. Je voulais changer l'adresse de ma carte grise pour ma voiture. J'avais déjà effectué cette manipulation une fois, donc j'étais censée savoir. Et je suis tombée sur un faux site qui m'a demandé de l'argent en échange de mon changement d'adresse, ce qui normalement ne coûte rien. Donc au final : ils n'ont pas changé mon adresse. Je me suis fait arnaquer, et en plus de ça, la finalité n'a pas été obtenue. Donc ça, c'était la première mauvaise expérience.

La deuxième pas longtemps après, c'était une publicité pour une carte SNCF 15-30 ans, quelque chose comme ça, un truc d'avantageux. Ils envoient sur un mandat SEPA, et malheureusement j'ai cliqué. J'ai cliqué au mauvais endroit. Cette carte n'existe pas. Ils ont prélevé plusieurs fois des petites sommes, pour ne pas éveiller les soupçons. **Heureusement, j'ai quelqu'un à mes côtés qui est plus adepte des technologies, et qui contrôle un petit peu mon compte. Du coup elle l'a vu, et j'ai pu annuler mais pas me faire rembourser.** Mais bon, pour moi c'était terminé.

En tout cas, suite à ces deux arnaques, je suis beaucoup plus méfiante. Et je vérifie à deux fois les sites où je vais. Je n'hésite pas à faire appel à ma compagne également. Et j'utilise de moins en moins.

LE REJET D'UN NUMÉRIQUE AUSSI BRILLANT QU'EFFRAYANT

Après, ça ne me peine pas plus que ça. De ne pas être au courant du dernier téléphone qui sort, de la dernière application... Très honnêtement ça me passe au-dessus de la tête. Mais pour certains aspects, j'aimerais être un peu plus à l'aise sur des trucs précis, comme le traitement de mes photos de voyages par exemple.

Je pense que je suis beaucoup moins connectée que les gens autour de moi. Mon collègue de travail en ce moment, il s'est acheté une imprimante 3D pour créer des objets pour sa maison. Tous les jours il me dit, j'ai fait un abat-jour, j'ai fait un porte-machin... Moi je trouve ça super pour lui, mais j'avoue que je ne ferai jamais ça!

Je ne veux pas juger les loisirs de chacun mais je pense que d'une manière générale, **j'ai quand même un peu un rejet du numérique dans les domaines où je trouve que ce n'est pas nécessaire.** Je veux dire, faire du sport, c'est faire du sport. C'est aller courir et transpirer. On n'a pas besoin d'avoir tous les trucs connectés. Sauf dans le cas où il y a un but médical prouvé derrière. Après c'est mon avis. Mon frère s'est acheté une montre connectée. Et c'est devenu une addiction. Il regarde tous les jours combien de pas il a fait, s'il a bien dormi...

Moi, j'ai ça avec Instagram, une sorte d'addiction. C'est une espèce de truc qu'on regarde... Plusieurs heures par jour c'est 10 minutes par-ci, 10 minutes par-là. C'est un peu maladif! Je pense qu'ils ont fait des études poussées sur le cerveau, des études poussées sur l'attention, pour savoir le pourcentage de lumière, le pourcentage de couleurs, savoir le temps qu'il faut pour capter l'attention de quelqu'un, etc. C'est brillant et c'est effrayant aussi. Moi, je trouve ça effrayant. Les réseaux sociaux, Instagram, pour moi, c'est un peu devenu comme dans les scénarios futuristes de Black Mirror.



NICOLAS

Familier du numérique, Nicolas porte un regard conscient sur ses mutations. Malgré sa maîtrise technique, il ressent une fatigue face à la vigilance constante requise dans un monde digital, changeant, et trop souvent déloyal. Son témoignage souligne le fossé grandissant entre générations, particulièrement pour les aînés, démunis face à des interfaces complexes et des pratiques peu transparentes. Il déplore un déplacement des relations humaines vers un univers virtuel, laissant le monde réel s'effacer peu à peu. Pour Nicolas, le numérique, loin d'être une simple avancée, impose une charge cognitive et sociale qui questionne profondément notre façon de vivre ensemble.

Je ne suis pas du tout dans la catégorie de ceux qui partent avec un handicap numérique. Et pourtant, je voudrais dire des choses sur mon expérience. J'ai grandi avec l'informatique, et je dis l'informatique et pas avec le digital, parce que j'ai eu un ordinateur à l'âge de 10 ans, à l'époque où très peu en avaient, où c'était encore tout à fait exceptionnel, et où il fallait faire tout à la main si on voulait qu'il se passe quelque chose à l'écran, il fallait programmer concrètement. Et depuis, j'ai toujours eu un ordinateur dans mon environnement, un, puis plusieurs, etc. Et pendant très longtemps, le numérique a été marqué du sceau de l'émerveillement et d'une aventure individuelle, parce qu'on apprend des choses; mais aussi collective, parce que je voyais progressivement le règne du digital s'étendre autour de moi. Et des gens pour qui c'était quelque chose d'aberrant, devenaient progressivement des utilisateurs réguliers, jusqu'à aujourd'hui où tout le monde a du digital dans les mains: quand on prend le train, quand je suis dans le tram, **tout le monde est digitalisé, ce n'était pas le cas il y a 20 ans.**

JE NE SUIS PAS EN SÉRÉNITÉ NUMÉRIQUE DANS CET ENVIRONNEMENT

Alors même qu'il y a cette familiarité de longue date, **je me surprends de plus en plus à éprouver des moments de vigilance.** Ce ne sont pas des moments de souffrance numérique me

concernant, mais qui sont des moments où j'ai un recul qui devient de plus en plus fréquent, et qui m'amène à comparer la situation et ce que je ressens avec ce qu'éprouve ma mère, qui a 79 ans, qui n'est pas du tout une native digitale, qui a de grandes difficultés avec le sujet, et qui a besoin d'aide.

Les moments d'alerte, d'attention, me concernant, c'est par exemple les changements soudains d'interface, qui en réalité vont interloquer tous mes collègues comme ils le font pour moi. Nous avons l'habitude d'avoir un menu où telle fonction était là, changement de version, c'est plus du tout là, et il faut passer 5 bonnes minutes. Et c'est interminable, 5 minutes, pour trouver là où se trouve la fonction qui a été enfouie dans un menu bien ailleurs, sans que cela fasse nécessairement sens. Et il peut arriver même que d'une porte à l'autre on se dise, mais dis donc, mais pourquoi l'ont-ils mis là?

Et ça, vous voyez, ça m'amène à revisiter tout à fait autrement ce que ma mère me dit: « Tu comprends Nicolas, ça a complètement bougé, je ne m'y retrouve pas, tout a changé... ». **Je ne peux pas dire que je sois dans l'angoisse, mais il y a un agacement et il y a aussi une perplexité sur le pourquoi de ce changement qui semble parfois arbitraire.** L'arbitraire, c'est aussi quelque chose que je commence à mieux comprendre dans la génération antérieure.

VIGILANCE FACE AUX MICRO PRÉDATIONS

L'autre différence aussi dans le ressenti. C'est quand on se trouve sur un site commercial où je vais acheter un billet d'avion par exemple; quand je vais prendre un bagage en soute, que regarde le récapitulatif à la fin et que je ne le vois pas, et qu'on me propose tout de suite d'acheter un bagage en soute. Je vais être en vigilance... Je sais que c'est déloyal, je sais que si je scrolle jusqu'en bas de l'écran, je vais le trouver, le bagage que j'ai déjà acquis, mais ça ne m'était pas dit. Si j'avais été un peu crédule, ou simplement si je n'arrivais pas à me figurer qu'un site d'une telle renommée est capable de faire quelque chose qui est déloyal par rapport à

moi, j'aurais cliqué et j'aurais dépensé 35 euros en plus. C'est vrai que je ressens maintenant **une forme de méfiance qui est un peu usante.**

Je sais que je dois vraiment être attentif à tout dans l'interface, que ça a un coût. Je ne suis pas en sérénité numérique dans cet environnement qui est fait de microprédations telles que celle-ci. La chose est très différente pour mon oncle, ma mère, qui, eux, ne peuvent pas se l'imaginer, et sont plus vulnérables parce qu'ils viennent d'un monde où institutions et grandes entreprises privées sont synonymes de confiance. Pour ma part, j'éprouve un sentiment de **fatigue par rapport à ce surcroît d'effort, ce surcroît de vigilance qui est attendu.** Soit parce qu'il y a une mauvaise conception, soit par rapport à ces situations que l'on vient de décrire, vu que la plupart de la vie, vie de consommateur, et aussi une grosse partie de notre vie, se passe en ligne. **Être dans un environnement qui est à ce point peu fiable et assez souvent subtilement déloyal, ça me pèse.**

LE MONDE RÉEL, PHYSIQUE, DEVIENT UNE ESPÈCE D'ARCHE ABANDONNÉE

Je me sens en petite insécurité permanente sur le monde digital commercial. Et ça, c'est quelque chose qui me permet de mieux comprendre ce que les personnes plus âgées peuvent ressentir, en démultiplié. Et ça, j'en retire un certain déplaisir. Parce qu'en réalité, ça revient à déporter sur nous tous une charge cognitive supplémentaire permanente, qui est cette vigilance à basse intensité, pour être certain qu'on ne va pas être embarqué dans quelque chose qu'on ne souhaitait pas.

Le mode de sociabilité maintenant, ou de rencontre, se fait majoritairement sur le téléphone. Les premiers sites de rencontre, au tournant des années 90, début des années 2000, étaient extrêmement marginaux, c'était quelque chose de très baroque. Aujourd'hui, j'entends des amis dire entre eux « Mais si tu n'es pas sur un de ces sites, comment tu rencontres quelqu'un ? ». Et donc cette **espèce de changement du centre de gravité global**, secteur par secteur, et du monde entier, et ce sentiment que le monde réel, le monde physique, devient une espèce



d'arche abandonnée, dans laquelle **les gens se contentent de tracer leur route les yeux rivés à leur écran.** C'est quelque chose qui me fait me sentir pas nécessairement vieux, pas nécessairement désadapté... mais me fait ressentir un changement de paradigme en tout cas, qui est parfois vertigineux. C'est comme ça que je le ressens. Si ce n'est pas sur internet, en ligne, dans nos smartphones : aujourd'hui la réalité c'est que si ce n'est pas là, ce ne sera pas su, pas vu, pas pris en compte.

DÉPENDANCE NUMÉRIQUE ET ABANDON DES PLUS FRAGILES

Le fait même que, pour certaines personnes, le numérique requière une aide, tend à prouver à quel point il est devenu central. Il y a un besoin, voire un appel. Il y a un sentiment de détresse et de très grand abandon de la part de ceux qui ont l'impression, à juste titre, que s'ils n'y sont pas, ils vont rater des choses sans doute intéressantes et belles. Ils vont surtout ne pas arriver à faire des choses qui sont de l'ordre de la subsistance, ou de l'obligation légale, ou autre.

Ensuite, tout le monde n'a pas un aidant à proximité. Peut-être un jour, la rapidité des développements feront que j'aurai moi-même besoin d'un aidant qui aura compris des logiques qui me sont étrangères par le simple effet de fraîcheur générationnelle... Mais j'ai encore une marge importante avant d'être dans la dépendance numérique. Par contre, certains la subissent aujourd'hui de plein fouet, et intégralement.



REMERCIEMENTS

Nous remercions tout particulièrement les participants, pour leur confiance et le temps donné, les associations locales, spécialement l'Atelier Graphite et Défi, pour leur aide dans la réalisation des entretiens, et pour leur accompagnement quotidien des personnes fragiles face au numérique. Ainsi que Benoit Hermet et Franck Erudel, pour leur travail de construction et de retranscription des entretiens.

CONTACT

Anna LEBEY

Cheffe de projet Inclusion numérique
a.lebey@bordeaux-metropole.fr



Esplanade Charles-de-Gaulle
33045 Bordeaux cedex

T. 05 56 99 84 84
bordeaux-metropole.fr