

Compétences numériques au service des seniors en Europe : synthèse de la conférence

Retour sur la conférence qui a proposé d'ouvrir le débat et de partager des pistes d'action concrètes autour de l'inclusion numérique dans le secteur du grand âge.

Plus de 50 participant.e.s se sont réuni.e.s le 14 novembre 2025 au Comité économique et social européen (CESE) à Bruxelles, et plus de 90 participant.e.s ont été connecté.e.s en direct, pour assister à la conférence sur l'inclusion numérique des seniors et le renforcement des compétences digitales des aidant.e.s et des seniors. Intitulé "Compétences numériques au service des seniors en Europe" et organisé par POUR LA SOLIDARITÉ - PLS et ses partenaires dans le cadre du [projet SKILLS TO CONNECT](#) mené 2023 à 2025 avec le soutien d'ERASMUS+, l'événement a permis de présenter les ressources pédagogiques développés par le projet et d'identifier des leviers pour favoriser l'inclusion numérique des seniors.

Parmi les temps forts, on peut retenir : des interventions institutionnelles sur l'inclusion numérique, des échanges avec les professionnels sur les bonnes pratiques et les obstacles rencontrés, ainsi que la présentation des recommandations finales pour former les aidants, simplifier les outils et soutenir les initiatives locales et intergénérationnelles.

L'événement a montré que le développement des compétences numériques est essentiel pour renforcer l'autonomie des seniors, soutenir la professionnalisation du secteur et favoriser l'innovation sociale, en cohérence avec les priorités européennes d'inclusion et de transition digitale. L'événement a insisté qu'il est essentiel de lutter contre l'isolement social des personnes âgées, de lutter contre leur marginalisation dans un monde de plus en plus numérisé : pour un accompagnement humain.

Propos d'introduction

La conférence a été ouverte par **Jean-Michel Pottier** (Membre du Comité économique et social européen – CESE), représentant du Groupe I – Employeurs, dirigeant en France. Pour lui, il est important de renforcer l'accessibilité des seniors aux compétences numériques de base, rappelant que les administrations publiques n'étaient pas toujours conscientes de ces enjeux alors même que la charge administrative imposée aux citoyen·ne·s augmentait. Les moyens traditionnels d'accès aux services restent indispensables pour garantir l'égalité d'accès. Il a insisté sur la nécessité d'encourager l'acquisition de compétences numériques par les seniors, pour faciliter leurs démarches quotidiennes et les protéger des risques du numérique. Il a également évoqué la différence culturelle entre générations, les jeunes étant natifs du numérique tandis que les générations plus âgées restent marquées par le contact humain, et a appelé à mobiliser les jeunes dans un effort de solidarité envers leurs aînés.

Françoise Kemajou (Directrice, POUR LA SOLIDARITÉ – PLS) a ensuite parlé des enjeux sociaux liés à la numérisation des services publics. Si la digitalisation pouvait simplifier certaines démarches, elle restait problématique pour une partie de la population, notamment les seniors, confrontés à des difficultés d'accès et à l'usage des outils numériques. Elle a présenté le projet SKILLS TO CONNECT, destiné à fournir aux professionnel·le·s, futurs professionnel·le·s et seniors des outils concrets pour renforcer leurs compétences numériques de base. Elle a insisté sur l'importance d'une accessibilité véritablement inclusive pour éviter que la transition numérique n'engendre de nouvelles formes d'exclusion.



Réalisations du projet SKILLS TO CONNECT

Alexandra Martin (Responsable Innovation Sociale et Relations Internationales et cheffe du projet SKILLS TO CONNECT, Croix Rouge Compétence Nouvelle-Aquitaine), et **Sanjin Plakalo** (Chargé de projets senior, POUR LA SOLIDARITÉ-PLS) ont résumé les deux années de travail aboutissant à trois livrables-ressources :

- **Le cours en ligne** – destiné aux professionnels, apprenants et aidants familiaux, il couvre les compétences numériques de base selon le référentiel DigComp 2.2, avec 16 modules, un carnet d'apprentissage et un outil d'auto-évaluation. Il a été testé et publié en ligne.
- **La boîte à outils** – conçue pour les seniors, elle propose 14 fiches pratiques et deux glossaires pour les besoins numériques quotidiens (rendez-vous médicaux, mails, appels vidéo, etc.), construite de manière participative et testée avant sa mise en ligne.
- **Le Livre blanc** – Pour une transition numérique solidaire, il sensibilise à l'illectronisme et propose des recommandations pour décideur·euse·s, professionnel·le·s et citoyen·ne·s, en abordant inégalités, isolement, confiance numérique, protection des données et impact écologique, avec des témoignages des pays partenaires et de la Commission européenne.

[Les trois ressources sont mises à disposition en français, en portugais et en anglais.](#)

Plusieurs interventions — du CESE, d'élu·e·s locaux, d'une députée bruxelloise, d'étudiant·e·s et de praticien·ne·s — ont mis en avant les défis de l'âgisme, la

nécessité de préserver la participation des seniors, l'importance de la co-construction et le besoin de rendre les outils accessibles au plus grand nombre. Les intervenant·e·s ont rappelé que l'ensemble des livrables était en libre accès, libre de droits et utilisable par tous·tes les acteur·rice·s intéressé·e·s.



Initiatives européennes au service de l'inclusion numérique

La session a été animée par **Jola Dervishaj** (analyste en politique numérique, Unité Décennie Numérique 2030, DG des réseaux de communication, du contenu et des technologies, Commission européenne). Jola a présenté les actions de l'Union européenne en faveur de la digitalisation inclusive. Elle a ainsi souligné que le Programme stratégique de la Décennie numérique, lancé en 2022, vise à faire du numérique un outil accessible à tous, en s'appuyant sur quatre axes : compétences numériques, entreprises, infrastructures et services publics, avec un accent particulier sur la lutte contre la pauvreté.

L'intervenante a rappelé que seuls 50 % des Européen·ne·s disposent de compétences numériques suffisantes, et seulement un quart des seniors, avec des écarts importants selon l'âge, le niveau d'éducation et le lieu de résidence, limitant l'accès à l'emploi, aux services essentiels et à la participation citoyenne.

Elle a présenté les initiatives phares de l'UE : le Centre Accessible EU (2023) pour les services publics, le Portefeuille européen d'identité numérique (2024), le Règlement sur l'Europe interopérable et les actions pour une IA inclusive (AI Act 2024, Académie des compétences pour l'IA). Elle a également détaillé des leviers concrets : Plan

d'action pour les compétences de base, projets de littératie numérique et cybersécurité, Plateforme des emplois et compétences numériques, pôles européens d'innovation numérique, et coopération entre États via les coalitions nationales.

Enfin, elle a insisté sur le lien entre inclusion numérique et réduction de la pauvreté, soulignant l'importance d'un Internet rapide, fiable et abordable, notamment pour les zones rurales, via le Gigabit Infrastructure Act et le Code européen des communications électroniques. La Décennie numérique doit rester un processus évolutif, fondé sur l'inclusion, l'accessibilité et l'adaptation continue afin que la transition numérique profite à l'ensemble de la société.



Favoriser l'inclusion numérique des seniors : pistes d'action

Modéré par **Sabrina Albayrak** (Directrice générale, Arbitryum, France).

Après la pause-café, la table ronde a permis aux intervenant·e·s de parler de l'importance de travailler avec les personnes âgées, en partant de leurs besoins et contraintes. Les outils du projet SKILLS TO CONNECT ont été présentés comme des leviers concrets pour réduire la fracture numérique. Cette dernière touche les seniors (accès aux services et lien social), les aidant·e·s professionnel·le·s (formation insuffisante face à la numérisation) et les institutions (systèmes obsolètes). L'essor de l'IA renforce le besoin d'accompagnement progressif et accessible.

Parmi les initiatives présentées : **Stéphane Heymans** (Directeur général, Centrale de Services à Domicile, Belgique) a évoqué l'évaluation de la maturité numérique des travailleur·euse·s, des formations avec Bibliothèques Sans Frontières, une permanence numérique hebdomadaire et la mobilisation d'étudiants volontaires. **Emanuel Cunha** (Coordinateur, Obra Diocesana de Promoção Social, Portugal) a ensuite évoqué les approches collectives dans les services d'aide à domicile. **Arne Kenis** (Directeur, Maison de repos Aux Ursulines, Belgique) a rappelé la nécessité de partir des outils utilisés par les seniors et de consacrer du temps aux explications.

Les intervenant·e·s ont mentionné les limites des technologies : coûts, manque de connectivité, incompatibilité entre certains outils ou difficultés pour les achats en ligne. L'éducation au savoir-être numérique, notamment le droit à l'image, a été jugée essentielle.

Trois conditions ont été identifiées pour renforcer l'inclusion numérique : travailler en groupe pour favoriser les échanges, accompagner les professionnel·le·s sans pression et avancer au rythme de chacun·e. L'importance des familles et la coordination avec les aidant·e·s professionnel·le·s ont également été mentionnés. Les échanges ont abordé l'impact de la crise sanitaire, le risque d'âgisme et la diffusion des livrables via la plateforme EPALE et le site web SKILLS TO CONNECT.



Conclusions et recommandations

Alain Willaert (Coordinateur général, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique) a clôturé la conférence en rappelant que le numérique structure désormais de nombreux pans de la société tout en accentuant la fracture numérique. Il a souligné plusieurs obstacles majeurs : l'accès inégal aux outils numériques, fortement lié aux revenus, aux inégalités sociales et aux disparités entre zones rurales et urbaines ; les faibles compétences numériques nécessitant un réel accompagnement ; et les conséquences directes pour les personnes âgées, telles que l'isolement, la dépendance, la perte de confiance et la dévalorisation.

Il a mentionné la modification récente d'une ordonnance bruxelloise liée à la digitalisation des administrations publiques et rappelé que les seniors faisaient face à des difficultés importantes : manque de confiance, interfaces complexes, troubles médicaux et absence d'accompagnement continu, comme l'avait déjà montré le Livre blanc SKILLS TO CONNECT. Les Espaces Publics Numériques (EPN) restent par ailleurs insuffisamment soutenus malgré leur rôle essentiel.

S'appuyant sur les conclusions du Livre blanc, il a insisté sur la nécessité de former les formateur·rice·s, la simplification des outils numériques et le soutien aux projets locaux et intergénérationnels, indispensables pour renforcer l'inclusion.

Il a conclu que la transition numérique ne devait pas remplacer les services existants, mais les accompagner. Le numérique devait rester un outil d'inclusion, au service des personnes et de leurs besoins.



La conférence finale s'est terminée par un networking lunch avec l'ensemble des participant·e·s et des intervenant·e·s.

Consultez aussi :

Site web du projet [SKILLS TO CONNECT](#)

[Les Cahiers de l'ETS - Fracture numérique.pdf](#)

[L'enregistrement vidéo de la conférence](#)

Publication de CBCS

Avis du CESE :

- [SOC/818 - Santé et sécurité au travail: défis actuels et futurs dans le contexte des technologies traditionnelles et nouvelles, avec une attention particulière pour l'intelligence artificielle](#)
- [SOC/774 — Train de mesures «Compétences numériques et éducation au numérique»](#)

