

COMMUNIQUE DE PRESSE

Un LIVRE BLANC pour l'INCLUSION NUMERIQUE des SENIORS

Dijon, le 9 décembre 2025 – L'ARNia – Agence Régionale du Numérique et de l'Intelligence Artificielle – publie un livre blanc inédit dédié à l'inclusion numériques des seniors. Issu d'expérimentations conduites dans trois structures de médiation numérique de Bourgogne-Franche-Comté (Syntaxe Erreur 2.0, FAPA Seniors 21 et Saint-Vit Informatique), le livre blanc met en lumière des pratiques efficaces et propose des outils opérationnels. L'expérience partagée par les acteurs de notre Région pourra inspirer tous ceux qui veulent aider les seniors, mais aussi plus largement tous les publics qui sont peu à l'aise avec le numérique.

Ce livre blanc éclaire spécifiquement les freins rencontrés par les personnes âgées, les facteurs de réussite des accompagnements, et les conditions nécessaires pour garantir une autonomie numérique durable dans un contexte de dématérialisation accélérée.

Renoncement aux démarches administratives, isolement, dépendance accrue à l'entourage, difficultés à accéder aux soins ou plus largement à leurs droits : les équipes de terrain constatent chaque jour les effets de l'éloignement numérique sur les seniors.

Les chiffres nationaux éclairent cette réalité :

- **36 %** des plus de 70 ans ne se connectent pas à Internet ;
- plus des **deux tiers** des plus de 75 ans sont en situation d'illectronisme ;
- **1 senior sur 2** a déjà renoncé à une démarche en ligne.

Si les exemples et expériences sont propre à la Bourgogne Franche Comté les solutions identifiées sont naturellement transférables à l'échelle nationale.

La proximité : un prérequis indispensable

Les projets menés en Saône-et-Loire, Côte-d'Or et dans le Doubs montrent que les seniors ne refusent pas le numérique : ils ont besoin d'un accompagnement de proximité, **patient, progressif et ancré dans leurs usages et besoins réels**.

Le livre blanc identifie plusieurs leviers essentiels :

- les apprentissages sont plus durables lorsqu'ils s'appuient sur la confiance et la progression pas à pas ;
- l'autonomie numérique est renforcée lorsque les ateliers portent sur des situations concrètes (santé, démarches, lien familial) ;
- l'accompagnement humain et la proximité territoriale sont déterminants.

Ces constats nourrissent une méthodologie transférable fondée sur **huit principes pédagogiques**: continuité, progressivité, personnalisation, participation active, valorisation,



accessibilité, posture bienveillante et entraide. Autant de repères utiles pour toutes les structures de médiation numérique en France.

Choisir les bons mots : un levier puissant pour rassurer et encourager

Le livre blanc consacre un chapitre complet au vocabulaire adapté aux seniors, soulignant que les mots peuvent faciliter... ou freiner l'apprentissage. Selon les médiateurs interrogés, certaines expressions courantes (« c'est facile », « ça va vite ») peuvent accentuer le sentiment d'infériorité en cas d'échec.

À l'inverse, valoriser les progrès, reformuler plutôt que corriger, éviter l'infantilisation ou encore privilégier des métaphores ou exemples concrets, contribuent à instaurer un climat de confiance, indispensable pour oser manipuler, demander, essayer.

Ces recommandations linguistiques, issues de l'analyse de terrain, constituent un apport nouveau et utile pour l'ensemble des formateurs, conseillers et agents publics engagés dans l'accompagnement des seniors.

Un socle de ressources pour harmoniser les pratiques

Le livre blanc met à disposition une série d'outils concrets et de bonnes pratiques immédiatement mobilisable :

- **carnet de suivi personnalisé**,
- **fiches pédagogiques**,
- **guide commun d'évaluation**,
- ressources pour adapter les ateliers aux besoins cognitifs, sensoriels et mémoriels des participants,
- **badges numériques** pour valoriser les compétences acquises.

L'objectif : soutenir la montée en compétence des médiateurs, favoriser la continuité des parcours et garantir une qualité d'accompagnement homogène dans tous les territoires.

Pour une stratégie durable et partagée au niveau national

Au-delà de ses outils, le livre blanc ouvre des perspectives pour une approche coordonnée de l'inclusion numérique des seniors :

- une meilleure articulation entre acteurs de terrain,
- la continuité des accompagnements,
- une culture commune de la médiation numérique,
- une amélioration de l'accès aux droits et aux services essentiels.

Ces enjeux, identifiés en Bourgogne-Franche-Comté, rejoignent les préoccupations nationales autour de l'accès équitable au numérique.



«En publiant ce livre blanc l'ARNia confirme son engagement global au service du numérique pour tous. L'inclusion numérique des seniors repose sur la proximité, la confiance et, bien sûr, la qualité de l'accompagnement. Les médiateurs numériques facilitent l'accès aux droits, contribuent au maintien de liens sociaux et permettent aux seniors de rester acteurs de leur quotidien. La Bourgogne-Franche-Comté dispose d'un modèle solide, fondé sur l'expérience de terrain, qui peut être partagé et adapté partout.»

- **Patrick MOLINOZ, Président de l'ARNia, Vice-président de la Région Bourgogne-Franche-Comté**

Pour aller plus loin :

Ce nouveau livre blanc s'inscrit dans le prolongement du livre blanc *La médiation numérique & le métier de médiateur numérique* publié en janvier 2022 par l'ARNia, qui avait posé les bases d'une compréhension partagée des pratiques professionnelles et des besoins des territoires. Celui de 2025 en constitue une extension naturelle, centrée sur le public senior et sur la pérennisation des compétences numériques.

À propos de l'ARNia

Avec près de 1 900 adhérents en Bourgogne-Franche-Comté, l'**Agence Régionale du Numérique et de l'Intelligence Artificielle (ARNia)** est l'**OPSN – Opérateur Public de Services Numériques – de référence**. L'ARNia accompagne les collectivités dans leur transformation numérique en leur donnant accès à des services mutualisés, sécurisés et souverains, adaptés à leurs besoins stratégiques et budgétaires. Elle adresse aussi les enjeux de l'inclusion numérique pour ne laisser aucun citoyen en marge. Elle est l'acteur public de référence en matière de **Cybersécurité** (portant le CSIRT-BFC) et pose les **enjeux de l'IA** au cœur de sa stratégie.

L'ARNia met au cœur de son action **un accompagnement de proximité, une assistance réactive et la disponibilité de ses équipes**, afin de garantir un service continu, fiable et accessible à toutes les collectivités, quelle que soit leur taille.

Son action repose sur quatre piliers :

- **Moderniser l'administration** en simplifiant et dématérialisant les démarches, dans le respect des standards de sécurité et du RGPD.
- **Réduire la fracture numérique** en donnant accès à des solutions robustes et adaptées.
- **Améliorer le quotidien des agents** grâce à des outils inclusifs, simples et efficaces.
- **Agir dès aujourd'hui sur l'intelligence artificielle et la cybersécurité** : ce ne sont plus des enjeux d'avenir mais des réalités déjà présentes, au cœur des solutions proposées.

En conjuguant hébergement local sécurisé, expertise technique et accompagnement permanent, l'ARNia contribue à une transformation numérique au service des collectivités et de leurs agents, pour un numérique accessible, durable et souverain.

Contact Presse :

Steven Dolbeau

Anima Conseil

06 12 22 38 71

sdolbeau@animaconseil.com