

- Espace Seniors -



ESPACE
SENIORS

*Les réseaux sociaux
pour prévenir la solitude des
personnes âgées ?*

(Analyse)

Secrétariat national d'Espace Seniors
isabelle.capiaux@solidaris.be • 02 515 02 66
Novembre 2015
Editrice responsable: Florence Lebailly • Place St Jean, 1/2 • 1000 Bruxelles



1. Introduction

On parle beaucoup de la solitude des seniors et de leur isolement social, veuvage, diminution de l'autonomie physique, extinction du réseau de relations sociales... Ce sentiment de solitude est évidemment plus fréquent chez les personnes isolées et augmente avec l'âge. Cependant, on remarque que le nombre de connections Internet croît régulièrement parmi les seniors qui utilisent aussi les tablettes et autres smartphones. Les personnes âgées qui surfent régulièrement sont de plus en plus nombreuses. Les réseaux sociaux qui s'installent sur la toile et qui fidélisent des internautes plus âgés, aident-ils à sortir de l'isolement ou à diminuer le sentiment de solitude ? C'est une question intéressante à l'heure où davantage de seniors utilisent Internet et se connectent aux réseaux sociaux, censés "relier" les gens.

« L'isolement et la solitude figureraient parmi les nouveaux maux de notre civilisation occidentale, une nouvelle forme de pauvreté susceptible de toucher le plus grand nombre.¹

2. L'isolement social

Le Larousse définit l'isolement comme « la séparation d'un individu – ou d'un groupe d'individus – des autres membres de la société ».

L'isolement social se mesure au nombre de contacts qu'une personne entretient avec d'autres, de leur qualité, de leur densité et aussi, de leur périodicité. Avec l'avancée en âge, certains y entrent suite aux ruptures apportées par la vie et plus particulièrement, si le réseau de relations sociales est unique et manque de diversité, uniquement la famille proche, par exemple.

L'isolement est aussi la conséquence d'incapacités qui se cumulent : les difficultés de déplacement, mais aussi la perte de mémoire, la perte de l'ouïe ou de la vue creusent l'écart et rendent les contacts sociaux difficiles. L'isolement peut aussi être la conséquence d'une attitude culturelle : certains milieux sociaux sont davantage prêts à prendre en charge les personnes âgées que d'autres. Les ressources économiques, enfin, sont déterminantes et entrent pour une large part dans l'isolement des personnes âgées, surtout si elles sont atteintes d'une maladie chronique².

3. La solitude

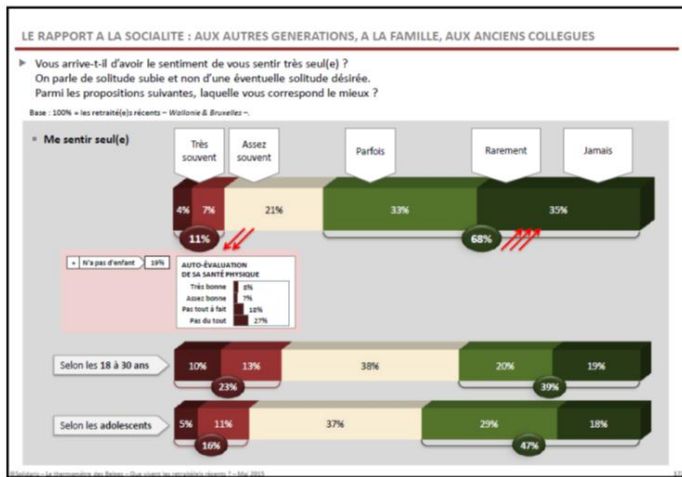
La solitude peut naître de l'isolement social ou relationnel d'une personne. Elle relève plus d'un sentiment, on parle d'ailleurs, de « sentiment de solitude ». La solitude peut être choisie et dès lors, rompue lorsque la personne âgée le souhaite. Certains la recherchent et l'apprécient. Si les relations sociales disparaissent et que la solitude s'impose, entraînant un isolement social non choisi, elle peut devenir une souffrance.

« L'isolement n'est cependant pas la seule cause de la solitude. Sinon, comment expliquer qu'un individu isolé ne se sente pas seul, alors qu'inversement, il arrive qu'une personne a priori entourée puisse souffrir de solitude.³»

¹ La Revue francophone de Gériatrie et de Gérontologie, octobre 2014, Tome XXI, Trajectoires de solitude au grand âge : mécanismes, expériences et négociations, page 347

² Christian Van Rompaey, « Solitude et vieillissement », Pensée plurielle 2003/2 (no 6), p. 31-40. DOI 10.3917/pp.006.003, <http://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2003-2-page-31.htm>

³ Idem page 348

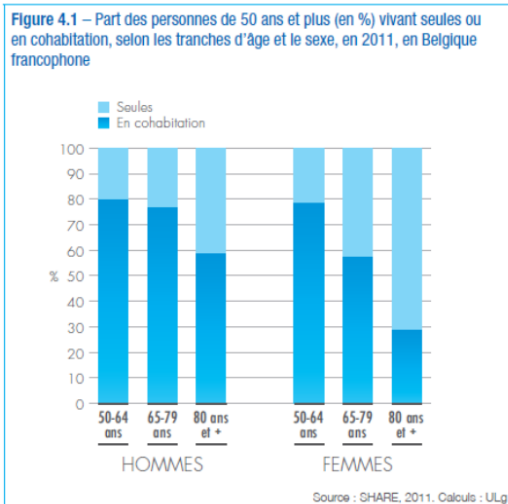


Le Thermomètre Solidaris⁴ publié en mai 2015 et consacré aux jeunes retraités constate que seul un retraité sur dix ressent souvent de la solitude. Tendanciellement, plus la santé est mauvaise, plus on souffre de solitude. Et près de 7 retraités sur 10 affirment ne quasi jamais la ressentir.

4. Qui risque le plus d'être isolée?

Le risque de se retrouver isolé augmente avec l'âge. Les relations sociales diminuent, les amis et les collègues s'éloignent, la famille se réduit, les déplacements sont plus difficiles, les ennuis de santé s'installent... Construire de nouvelles relations sociales s'avère plus difficile. La réduction du nombre de contacts sociaux développe certainement ce sentiment de solitude.

« La moitié des plus de 65 ans souffrent de solitude, indépendamment de la taille de leur réseau social. Les plus de 85 ans, les femmes, les personnes veuves et les aînés ayant des problèmes financiers et de santé souffrent davantage de solitude.⁵ »



Près de la moitié des seniors (45%) peuvent être décrits comme « bien armés socialement ». Ils peuvent compter sur un large réseau social et ne se sentent pas seuls. Environ un senior sur dix est « pauvre en contacts » : mais bien qu'entourés d'un petit réseau social, ces seniors ne se sentent pas seuls. Les seniors restants (46%) eux, déclarent se sentir seuls. Environ la moitié d'entre eux se trouvent dans une situation d'isolement social, car ils combinent un petit réseau social avec des sentiments de solitude. Nous considérons l'autre moitié comme « solitaires » : ils se sentent seuls en dépit du large réseau social dont ils disposent⁶.

⁴ Que vivent les retraité(e)s récent(e)s ? Thermomètre Solidaris, mai 2015 – Portraits de retraités récents c'est-à-dire, ayant quittés la vie active depuis 5 ans maximum

⁵ Synergie en santé – 2. Cahier Bien vieillir, préserver l'autonomie, septembre 2014, Synergie statistiques Wallonie – Fédération Wallonie – Bruxelles, page 21

⁶ Vieillir mais pas tout seul, Une enquête sur la solitude et l'isolement social des personnes âgées en Belgique, Fondation Roi Baudouin, page 6, mars 2012

Typologie des contacts sociaux chez les seniors (plus de 65 ans)

Qualité du réseau social	Taille du réseau social	
	Large	Petit
Ne se sentent pas seuls	BIEN ARMÉS SOCIALEMENT 45%	PAUVRES EN CONTACTS 9%
Se sentent seuls	SOLITAIRES 23%	SOCIALEMENT ISOLÉS 23%

La personne âgée qui subit sa solitude, qui ne l'a pas choisie, qui ne trouve plus sa place dans ses anciens réseaux sociaux risque de perdre pied, de se replier sur elle-même. Cette situation entraîne souvent la perte de l'estime de soi avec comme corollaire, un risque accru de dépression, de troubles du sommeil, de stress ou encore d'hypertension et de maladies cardiovasculaires.

5. Lutter contre l'isolement grâce à Internet?

Reconstruire son réseau social rompt la solitude et diminue la dépréciation de soi que l'isolement peut créer. Outre toutes les activités classiques et habituelles proposées aux seniors, l'Internet et les réseaux sociaux ont sans doute un rôle à jouer pour diminuer leur sentiment de solitude.

De plus, de nouvelles possibilités de contact font aussi leur entrée dans cette catégorie d'âge: 21% des personnes âgées interviewées utilisent Internet. Le nombre de seniors de plus de 65 ans ne cesse cependant de croître. Si le pourcentage de personnes âgées solitaires se maintient au même niveau en Belgique, cela signifie concrètement que d'ici 2020, notre pays comptera plus d'un million de personnes âgées solitaires⁷.

Eurostat, l'Office statistique de l'Union européenne a publié fin septembre 2015, les indicateurs démographiques relatifs aux personnes âgées vivant dans l'Union Européenne pour l'année 2014.

L'Office statistique a analysé l'usage d'Internet par les seniors européens. Si ceux-ci utilisent encore peu Internet comparé aux autres tranches de la population, on constate cependant, que les pays d'Europe du nord comptent le plus de seniors connectés aussi surnommés « *Silvers surfers* ».

42% des seniors européens entre 65 et 74 ans ont utilisé Internet principalement pour l'envoi et la réception de mails (86%), trouver des informations sur des biens ou des services (79%), s'informer sur l'actualité (60%), faire des achats (42 %). En 2014, un quart (23%) des internautes de 65 à 74 ans ont utilisé les réseaux sociaux.

⁷ Idem, page 7

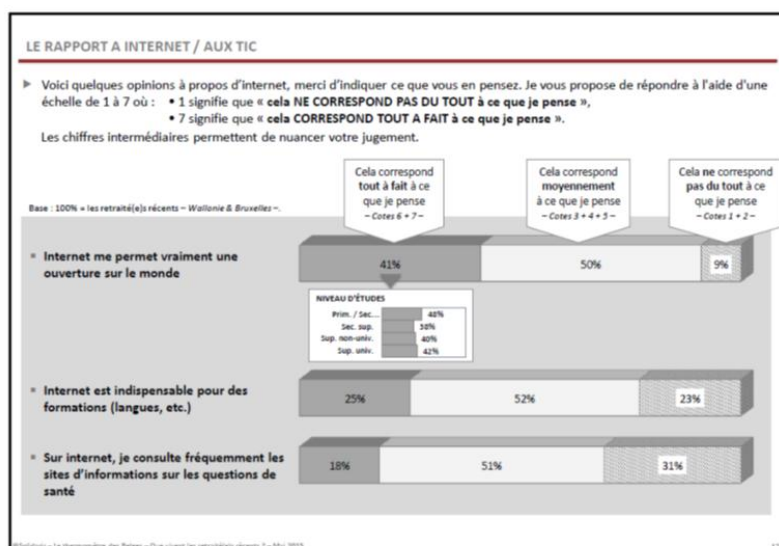
Utilisation de l'Internet* dans l'UE, personnes âgées de 65 à 74 ans, 2014 Internautes (en %)⁸

	Internautes (en %)	dont: (en pourcentage des internautes de 65 à 74 ans)				
		Envoyer/ Recevoir des courriels	Rechercher des infos sur des biens et services	Suivre l'actualité en ligne	Effectuer des achats en ligne	Participer aux réseaux sociaux
UE	42	86	79	60	42	23
Belgique	54	91	79	57	28	27
Bulgarie	10	51	53	67	2	30
Rép. tchèque	37	86	79	85	17	15
Danemark	84	90	77	66	50	34
Allemagne	53	91	86	63	49	11
Estonie	44	66	72	83	17	25
Irlande	37	78	79	40	30	22
Grèce	14	63	69	87	17	29
Espagne	26	78	77	76	17	33
France	53	90	80	45	46	17
Croatie	17	58	56	73	11	24
Italie	20	79	51	62	14	24
Chypre	16	61	85	68	19	32
Lettonie	33	63	51	84	11	41
Lituanie	21	62	76	93	6	18
Luxembourg	81	98	88	80	56	32
Hongrie	28	89	84	89	11	51
Malte	35	79	79	75	36	43
Pays-Bas	76	94	83	52	35	30
Autriche	40	87	73	63	28	25
Pologne	21	65	69	74	18	23
Portugal	23	78	75	66	15	44
Roumanie	10	72	52	66	5	34
Slovénie	27	78	82	73	16	24
Slovaquie	31	73	65	67	17	20
Finlande	68	85	80	73	29	21
Suède	78	89	89	87	44	43
Royaume-Uni	70	89	84	46	68	27
Turquie	5	43	65	81	15	52
Islande	88	87	74	87	17	60
Norvège	77	86	76	87	34	34
Suisse	62	93	68	61	51	13

⁸ <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7012474/3-29092015-AP-FR.pdf/4e87e080-b157-49bb-89a3-71051c14513b>, consulté le 17 novembre 2015

Les seniors belges atteignent la moyenne européenne, 54% d'entre eux utilisent Internet, pour les courriels (91%), pour rechercher des informations (79%), pour suivre l'actualité (57%), pour acheter en ligne (28%) et pour surfer sur les réseaux sociaux (27%).

Les jeunes retraités (depuis 5 ans maximum) sondés dans le Thermomètre Solidaris consacrent en moyenne 3,2 heures/jour à Internet, davantage lorsqu'ils vivent seuls ou lorsqu'ils n'ont pas d'enfant. Selon eux, Internet a actuellement un rôle très positif pour permettre une vraie ouverture sur le monde, accéder à des informations et s'informer sur des questions de santé.



Quels sont les facteurs discriminants pour l'accès à internet et aux réseaux sociaux ?

Le genre, combiné avec l'âge et le niveau d'instruction : alors que, globalement, la proportion d'utilisateurs d'internet est légèrement plus élevée parmi les femmes que parmi les hommes, les disparités de genre en défaveur des femmes sont importantes parmi les moins diplômés (58% d'utilisatrices parmi les femmes sans diplôme du secondaire, contre 70% chez les hommes) et parmi les plus âgés (49% chez les femmes de plus de 55 ans, contre 65% chez les hommes)⁹.

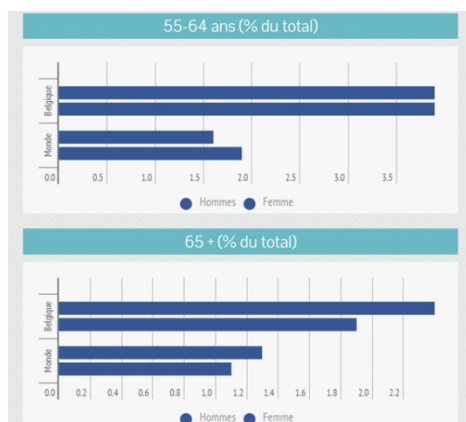
6. Les réseaux sociaux

Une étude de 2013 publiée par l'IAB (Interactive Advertising Bureau) montre que 69% des Belges sont membres d'au moins un réseau social. L'utilisateur belge possède en moyenne un compte auprès de trois réseaux sociaux. Facebook occupe en Belgique la place de leader du réseau le plus populaire.

D'après Xavier Degraux, consultant belge en web marketing, Facebook comptait en juin 2014, 5,6 millions de comptes actifs en Belgique. 50% d'hommes et 50% de femmes... Ce qui est atypique au niveau mondial (il y aurait 54% d'hommes sur Facebook). Les utilisateurs belges du premier réseau social sont globalement plus âgés que les utilisateurs

⁹ Note d'éducation permanente de l'ASBL Fondation Travail-Université (FTU), n°2015 – 8, avril 2015

au niveau mondial (près de 44% sont âgés de plus de 35 ans)¹⁰. 3,9% des utilisateurs belges ont entre 55 et 64 ans, 2,4% d'hommes et 1,9% de femmes ont plus de 65 ans.



De Facebook à Twitter, en passant par LinkedIn ou Instagram, l'offre des réseaux sociaux est aujourd'hui pléthorique. Les seniors les utilisent pour communiquer plus facilement avec leurs proches, famille et amis mais aussi pour s'informer et se divertir. Ces réseaux sociaux leur permettent également de partager leurs centres d'intérêts, d'interagir avec d'autres internautes, d'organiser des sorties...

Ces seniors actifs sur la toile sont dès lors appelés les *silvers surfers* et participent peu à peu à la diminution de la fracture numérique entre jeunes et moins jeunes.

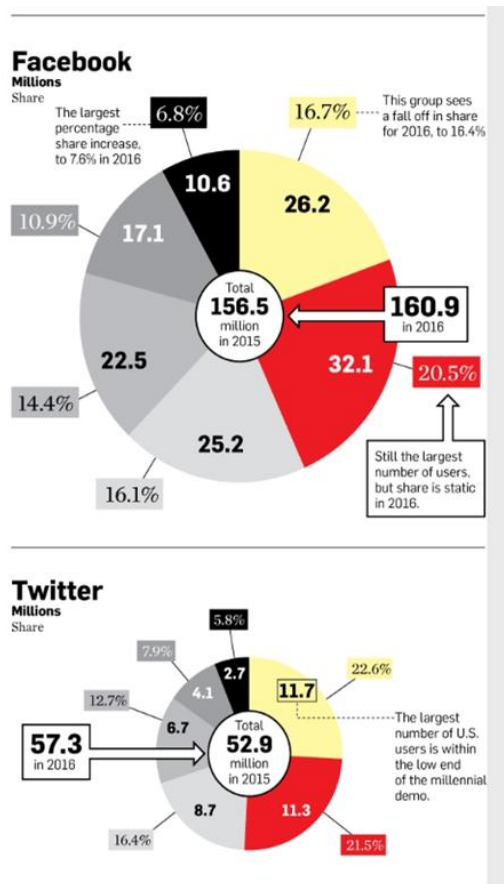
En effet, l'arrivée de plus en plus forte des seniors sur les réseaux sociaux entraîne une modification des contenus, et des discussions propres à l'univers des seniors¹¹.

Les réseaux sociaux doivent donc s'adapter à ce nouveau public, plus préoccupé que les autres par la confidentialité de leurs données ou par la sécurité... D'autres réseaux sociaux comme Twitter, sont de plus en plus utilisés par les seniors mais peu de statistiques liées à l'âge sont disponibles. Aux Etats-Unis, en 2015, par exemple, les *silvers surfers* sont 6,8% de plus à utiliser Facebook et 5,8% de plus à se connecter sur Twitter¹².

¹⁰ <http://www.xavierdegraux.be/belgique-facebook-statistiques>, consulté le 18 novembre 2015

¹¹ Séraphin Alava and Nadège Moktar, « Les seniors dans le cyberspace », Recherches & éducations [Online], 6 | juin 2012, Online since 15 June 2012, connection on 18 November 2015. URL : <http://rechercheseducations.revues.org/1096>

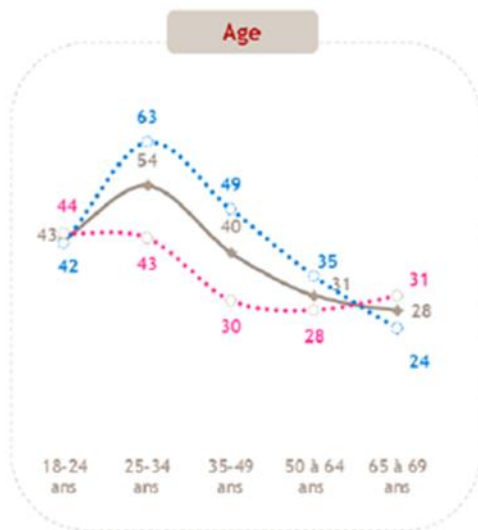
¹² <http://www.adweek.com/news/advertising-branding/new-social-stratosphere-who-using-facebook-twitter-pinterest-tumblr-and-instagram-2015-and-beyond-1622>, consulté le 18 novembre 2015



7. L'amour en ligne

Les seniors étant de plus en plus connectés, il n'est pas étonnant de les retrouver sur les sites de rencontres, pour y trouver l'amour, voire de nouvelles relations amicales. Le veuvage ou le divorce ne signifient plus la fin de la vie affective. Les sites de rencontres l'ont bien compris et proposent désormais des plateformes spécialement créées pour les seniors. Ces sites permettent aux seniors d'élargir leur cercle de connaissances et de sortir de leur milieu. S'inscrire sur un site acte le fait d'être disponible pour de nouvelles rencontres et offre aussi la possibilité de participer à des activités de groupe organisées par celui-ci.

Ces sites ont un côté sécurisant car la rencontre aura souvent lieu dans un endroit public après une conversation virtuelle de plus ou moins longue durée. Malgré tout, les spécialistes conseillent d'éviter de donner trop d'informations sur soi-même ou encore d'éviter les photos trop personnelles.



Peu de données chiffrées sont disponibles sur la fréquentation des sites de rencontres. D'après une étude de l'IFOP (Institut français d'Opinion publique - mai 2015), 31% des personnes interrogées de 50 à 64 ans, se sont déjà inscrites sur l'un de ces sites ; 28% dans la tranche d'âge 65 à 69 ans¹³.

8. L'e-commerce

Les seniors connectés sont aussi de plus en plus nombreux à effectuer leurs achats sur Internet. Ils s'habituent peu à peu aux paiements en ligne et apprécient la livraison à domicile. Les voyages, les produits techniques ou encore, d'hygiène et de beauté, l'habillement et le petit électroménager ont la cote auprès des plus de 50 ans.

28% des 65 à 74 ans sont des cyberacheteurs (voir ci-dessus tableau Eurostat), ils constituent donc un marché potentiel qui devra s'adapter à leurs besoins et leurs habitudes. Les *silvers surfers* rattrapent donc rapidement les autres tranches de la population pour le commerce en ligne. Les seniors ne se contentent pas de consulter leurs comptes bancaires sur Internet. Ils passent plus souvent à l'acte de l'e-commerce, ils semblent rassurés de retrouver sur le web des enseignes et des produits qu'ils connaissent. Les grandes enseignes s'adaptent à ces nouveaux comportements d'achats.

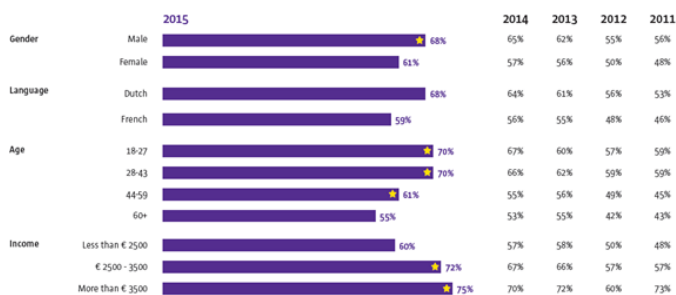
Comeos (porte-parole du commerce et des services en Belgique), publie chaque année une étude chiffrée sur l'e-commerce en Belgique, 55% des personnes interrogées de plus de 65 ans ont acheté en ligne en 2015.

E-Commerce Experience

Penetration (profile)

Q: Have you ever bought new products or services via the Internet for personal purposes?
We refer to ordering new not second-hand products or services via an e-commerce website of a company (not via e-mail)?

Significantly more men than women buy online



Sign. Different from at least one other target group (95% confidence level)

¹³ http://www.ifop.com/media/poll/3045-1-study_file.pdf, consulté le 18 novembre 2015

9. Conclusion

Les (jeunes) seniors d'aujourd'hui sont de plus en plus actifs sur le net. La fracture numérique avec les générations plus jeunes – qu'on appelle les Digital Natives - se réduit fortement. Malgré tout, les personnes plus âgées ne se sentent pas encore toutes à l'aise avec la pratique informatique. Il serait bon de continuer à organiser et à leur proposer des formations afin qu'ils appréhendent mieux ces nouveaux outils de communication. La sécurité des paiements et les arnaques en tout genre sont des sujets à aborder afin qu'ils puissent en déjouer les pièges. D'autre part, les utilisateurs plus âgés sont parfois dépassés par l'évolution technologique très rapide. Les ordinateurs, les systèmes d'exploitation, les programmes vieillissent vite. *Ce sont surtout les pensionnés, déconnectés du monde du travail qui sont les plus exposés aux risques d'obsolescence des ordinateurs par exemple. Les machines fonctionnant encore sous Windows XP permettent encore de faire toute une série d'opération sur le net. Par contre, cette version ne permet plus de faire des opérations bancaires. Le rythme de renouvellement des machines et des systèmes d'exploitation pourraient être dommageables et décourageant pour les seniors*¹⁴.

Les seniors internautes apprécient les liens créés ainsi avec leur famille, surtout leurs petits-enfants, mais aussi avec leurs amis et connaissances, parfois éloignés géographiquement. Le fait de maîtriser ces nouveaux outils de communication leur donne le sentiment de vivre dans leur temps et ils apprécient le plaisir des nouvelles rencontres ou des retrouvailles avec les amis perdus de vue. Ainsi, ils améliorent leur vie sociale et combattent la solitude en reconstituant un réseau relationnel ou en découvrant de nouvelles activités qui les aident à sortir de chez eux.

Afin d'encore faciliter l'accès à Internet, il est nécessaire d'améliorer la couverture WiFi dans les maisons de repos (et dans les autres lieux de vie destinés aux adultes âgés) où l'accès aux nouvelles technologies de l'information est encore fort réduit. Les résidents ne peuvent pas effectuer leurs paiements en ligne ni communiquer par Internet avec leurs correspondants... Cette situation diminue leur autonomie surtout s'ils ont des difficultés à se déplacer. D'autre part, les lieux de vie collectifs pourraient être adaptés aux nouvelles technologies et proposer des ordinateurs aux résidents qui le souhaitent. Les maisons de repos pourraient envisager qu'une partie du personnel y consacre du temps pour aider les seniors moins au fait de la technologie... Ce qui ne serait pas évident tant les employés sont minutés dans leurs tâches principales d'hygiène et de soins.

Le matériel mis sur le marché devrait aussi être adapté aux compétences et aux capacités (visuelles, gestuelles...) des personnes plus âgées, nombreuses, à être des utilisateurs potentiels. Ce que les fabricants vont comprendre, dès qu'ils auront conscience d'un (nouveau) marché potentiel. Nous voulons insister sur le fait qu'il faudrait simplifier l'utilisation des sites Internet et des programmes informatiques. Les contenus devraient être adaptés afin de répondre aux besoins et envies des *silvers surfers* de plus en plus présents sur la toile.

¹⁴ L'ère des silvers surfers est ouverte, Le Soir

En Belgique, très peu de sites généralistes sont destinés aux seniors uniquement. Il existe le portail *fiftytoo.be* qui s'adresse aux « 50+ jeunes et dynamiques » et qui regroupe des rubriques d'informations, de services, de discussions... Les banques, entre autres, devraient adapter de manière plus conséquente l'ergonomie et la convivialité de leur site ou de leurs applications financières. Les administrations, quant à elles, devraient faire un effort substantiel pour que les seniors puissent accéder à tous les services mis en ligne, déclaration d'impôts, demandes de documents...

Sans oublier que la génération des *baby-boomers* qui a travaillé pendant des années avec un ordinateur connecté à Internet, qui utilise régulièrement les réseaux sociaux, les applications de jeux ou de services, arrive doucement à l'âge de la retraite. Ces personnes vont continuer à évoluer avec les nouvelles technologies de l'information et elles n'accepteront très probablement pas d'en être un jour privées, lorsqu'elles entreront dans une maison de repos.

Qui sommes-nous ?

Espace Seniors est une association d'éducation permanente faisant partie du réseau Solidaris, active sur l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Contribuer au développement d'une citoyenneté active des seniors, promouvoir leur participation active et leur intégration sociale, favoriser leur bien-être, leur santé et leur épanouissement sont quelques-uns de nos objectifs.

Pour cela, nous organisons des actions de proximité (groupe de soutien, formations...) et des actions d'information, de sensibilisation et de prévention (campagnes, conférences, brochures...).

Retrouvez toutes nos analyses sur www.espace-seniors.be !