



Etude Seniosphère Conseil

Quel impact le confinement a-t-il eu sur l'usage du digital par les plus de 50 ans ?

Pour les plus de 50 ans, quels que soient leur âge, leur sexe, leur catégorie socio-professionnelle ou leur lieu d'habitation, le confinement a été un moment propice pour de nouvelles découvertes digitales. Tous ne partaient pas avec le même bagage, mais tous ont fait de nouvelles expériences et se sont familiarisés avec des nouveaux usages que nous avons souhaité explorer.

[Des outils découverts ou utilisés plus intensément](#)

[Une grande diversité d'activités digitales pratiquées à des fréquences nouvelles](#)

[La vidéo en live au cœur de la relation avec les proches](#)

[Le télétravail : pour l'entreprise, mais aussi pour l'associatif](#)

[Quelles nouvelles expériences d'achat online ?](#)

[Le digital pour maintenir une activité de loisir](#)

[Les premières expériences de la téléconsultation](#)

[Et maintenant ?](#)

Enquête quantitative et qualitative réalisée online auprès d'un échantillon représentatif de 152 personnes entre 50 et 90 ans du 6 mai 2020 au 2 juin 2020.

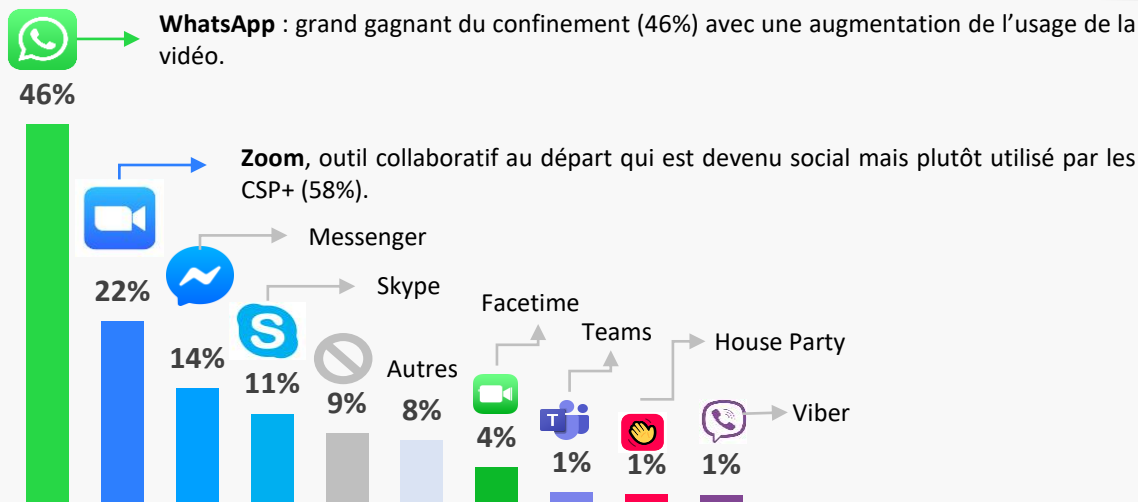


Des outils découverts ou utilisés plus intensément

Whatsapp, une découverte pour 46% de plus de 50 ans

Le confinement a été l'occasion de s'initier, découvrir, commencer à utiliser ou d'utiliser plus intensément des outils de communication. Pendant la période, les plus de 50 ans ont été 77% à avoir commencé à utiliser au moins un nouvel outil digital et 33% deux ou plus. 46% de l'ensemble des plus de 50 ans ont débuté avec WhatsApp, un outil déjà connu des cadres, qui de leur côté ont été 58% à faire la découverte de Zoom. Une diversification des outils qui a permis le maintien des interactions sociales et de rompre ainsi l'isolement.

Question : Dans la liste des outils ci-dessous, **quels sont ceux que vous avez commencés à utiliser** depuis le début du confinement ?



Une occasion de découvrir de nouveaux outils ou de nouvelles fonctionnalités

La période du confinement a été l'occasion d'utiliser plus fréquemment et intensément des outils déjà connus. Par exemple, si WhatsApp était surtout utilisé comme messagerie avant la période, pendant, c'est la fonction vidéo qui a été découverte.



« J'ai pu fêter mon anniversaire et souffler des bougies par écrans interposés sur WhatsApp. »
Homme, prof. inter., 50-59 ans, Ville <20 000 Hab.

« J'ai généralisé l'usage de technologies précédemment utilisées (téléconférence) plutôt qu'utilisé de nouvelles technologies. »
Homme, cadre, 50-59 ans, Paris



D'une manière générale, les personnes ont utilisé plusieurs outils, souvent dédiés à des usages différents : famille et amis sur WhatsApp, travail sur Zoom, sport sur Instagram...

« J'ai jonglé entre les différentes applis : réunions de famille et amis à distance sur Zoom, sport sur Instagram, cours de langue sur Skype. »
Femme, cadre, 60-69 ans, Paris



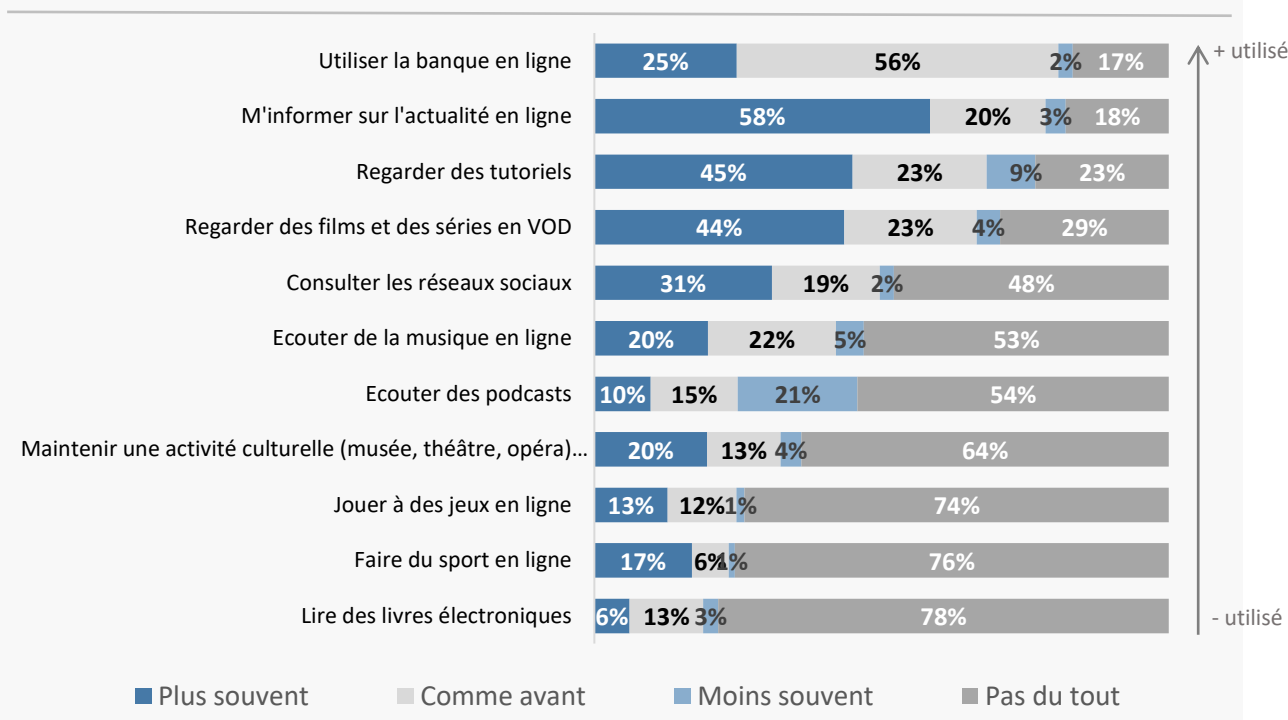


Une grande diversité d'activités digitales pratiquées à des fréquences nouvelles

Pendant le confinement c'est davantage la fréquence que le taux de pénétration de l'usage des outils numériques qui a augmenté.

Trois activités en ligne, qui concernent plus de $\frac{3}{4}$ des personnes 50+ interrogées, ont particulièrement bénéficié de cette augmentation de la fréquence d'usage : « Consulter sa banque », « S'informer sur l'actualité » et « Regarder des tutoriels ». Si l'on se réfère à l'étude Seniosphère Conseil « Baby-Boomers et Innovation » de 2019, l'usage de la banque en ligne n'a pas progressé contrairement à sa fréquence d'usage. Pour les actualités en ligne, c'est à la fois l'usage et la fréquence d'usage qui ont progressé : on constate à la fois une progression de +14 pts du nombre de personnes qui « S'informent sur l'actualité en ligne » et surtout une forte progression de la fréquence de l'usage, +58% déclarant le faire plus souvent.

Question : «Avec le confinement, la fréquence d'utilisation des nouvelles technologies a changé. Dans votre situation, **diriez-vous que vous utilisez les nouvelles technologies "plus souvent", "comme avant", "moins souvent", "pas du tout" pour les actions suivantes ?** »



Du côté de la vidéo, à travers les tutoriels et les films et séries en VOD, c'est surtout la fréquence d'utilisation qui a progressé pour presque une personne sur deux. La situation des réseaux sociaux est plus partagée : d'un côté 31% des personnes 50+ ont davantage « consulté les réseaux sociaux » quand 48% ne le font pas du tout. Enfin, les activités de loisirs online ne concernent toujours qu'une minorité puisque seul entre 1/4 et 1/3 des plus de 50 ans a maintenu une activité culturelle (musée, théâtre, opéra...) ou fait du sport en ligne même si, pour ceux qui le pratiquent, là encore la fréquence d'usage a augmenté.

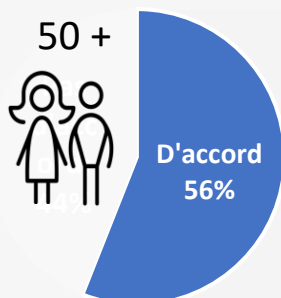


La vidéo en live au cœur des relations avec les proches

Voir ses proches a permis de vivre des événements heureux

Maintenir le lien avec ses proches, et notamment sa famille, a été la motivation principale à l'utilisation des nouvelles technologies. De nombreux 50+ ont **découvert tout le potentiel de la vidéo en live pour vivre des moments de convivialité entre amis ou intergénérationnels** comme les « Skypéros » ou jouer aux cartes avec leurs petits-enfants. Les freins à l'usage des vidéos en live ont sauté en quelques semaines.

Question : Que pensez-vous de l'affirmation suivante : « Je trouve que **les nouvelles technologies permettent des relations de meilleure qualité que les appels téléphoniques.** »



Une **courte majorité** (56%) des plus de 50 ans déclare que les **nouvelles technologies permettent d'avoir une meilleure qualité de relation par rapport aux appels téléphoniques.** Les femmes sont plus nombreuses (69%) à être d'accord avec cette affirmation. Si le **téléphone reste l'outil de communication privilégié** des plus âgés, avec le confinement, la communication visuelle a permis de vivre de nouvelles expériences.



D'accord

69%

39%

Plus souvent, plus loin, plus nombreux

Les vidéo en live, comme WhatsApp Vidéo et, dans une moindre mesure, Zoom ont permis à une très large majorité de seniors de tous profils de voir famille et amis plus souvent. Elles ont aussi permis de vivre en plus grand nombre des événements. De l'échange à deux au téléphone, les plus de 50 ans sont passés à des réunions de famille en vidéo. Le confinement généralisé a permis d'échanger tant en France qu'à l'étranger. Certains ont même saisi l'opportunité pour renouer avec des personnes perdues de vue.



« Skype m'a permis de voir ma fille, qui n'est pas en France. 2 fois par jour, nous prenons les repas ensemble alors que 6000 km nous séparent. »

Femme, ouvrier/employé, 80+, Paris

« J'ai soufflé mes bougies d'anniversaire de 60 ans sur Skype avec mes enfants et 5 amis. »

Femme, prof. inter., 60-69 ans, Ville < 200000 Hab.

« Nous avons pu découvrir l'intérieur de l'appartement de notre fils confiné à l'étranger. »

Femme, artisan, 60-69 ans, Rural



A retenir

Les échanges en vidéo ont été largement adoptés pendant le confinement et sont devenus normaux pour une large majorité. Ce canal de communication peut ainsi être utilisé par certains services à destination des consommateurs.

Le télétravail et ses outils : pour l'entreprise, mais aussi pour l'associatif



Nouveauté pour certains, habitude pour d'autres, le télétravail a été un passage obligé pour de nombreux seniors actifs interrogés, surtout chez les cadres et les professions intermédiaires.

Le télétravail a conduit un certain nombre de personnes interrogées à utiliser de nouveaux outils, comme Zoom, parfois avec l'aide de leurs enfants.



« Utilisation de Collaborate (logiciel de l'éducation nationale) avec les élèves qui s'est soldée par un échec. Je suis donc passée par Zoom grâce à l'aide de mes enfants. »
Femme, cadre, 50-59 ans, ville <200 000 Hab.

Les outils de visioconférence ont aussi été utilisés par des bénévoles d'associations. Dans certains cas, ces outils ont permis de maintenir le lien au sein de l'équipe malgré l'annulation de l'événement préparé par l'association.

Dans d'autres cas, la visioconférence a permis de maintenir des réunions qui se seraient faites en présentiel. La nouvelle pratique des outils de télétravail a été appréciée dans certaines associations.



« Nous avons fait un apéro-Skype avec une équipe de festival de ciné (qui a été annulé). »
Homme, ouvrier/employé, 60-69 ans, ville <200 000 Hab.



« Je suis trésorier d'une association d'anciens combattants et j'ai fait une téléconférence à deux, alors que notre président est à Lyon et moi à Paris. »
Homme, cadre, 80+, Paris

A l'inverse, beaucoup des actifs concernés ont regretté l'absence de réunions physiques, plus conviviales que les visioconférences.

« L'usage de vidéo-conférence type Zoom et Teams ne peut pas remplacer totalement les réunions physiques. »
Homme, cadre, 50-59 ans, Paris



A retenir

Le télétravail a permis à la fois aux seniors actifs, mais aussi aux retraités bénévoles dans des associations de maintenir le lien avec leur activité quand cela était possible.



Quelles nouvelles expériences d'achat en ligne ?

Une pratique limitée dans l'alimentaire, plus répandue dans le non alimentaire

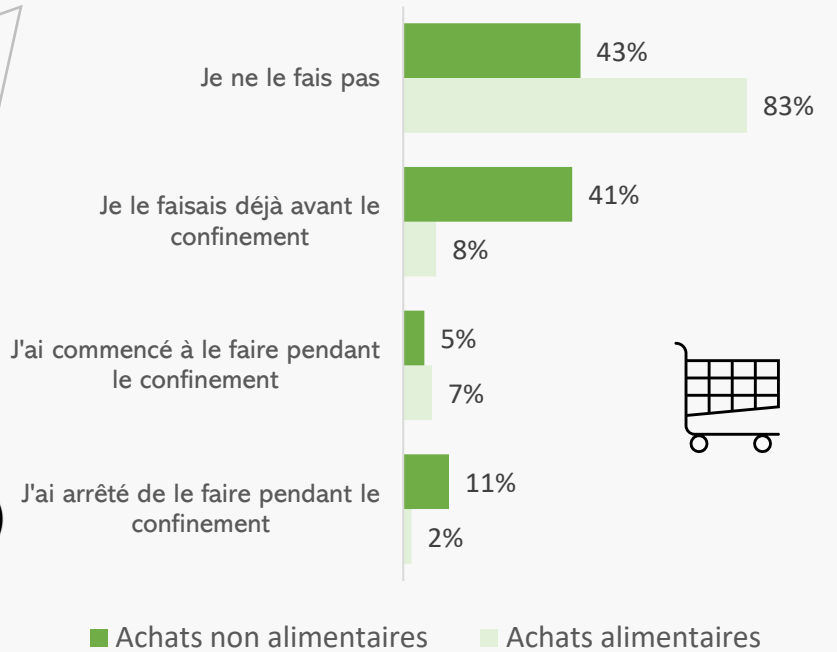
Les plus de 50 ans avant le confinement étaient davantage tournés vers les achats non alimentaires online et peu vers les achats alimentaires online. Depuis le début du confinement, leurs habitudes de consommation ont légèrement changé : la part d'achats alimentaires en ligne a augmenté notamment grâce à la découverte du drive et des livraisons de repas à domicile.

« J'ai du apprendre à faire des achats de première nécessité en ligne, et me faire livrer. »
Femme, cadre, 60-69 ans, Paris

« J'ai pris l'habitude des achats en ligne et continuerai. »
Femme, cadre, 80+, Ville <200 000 Hab.

« J'ai commandé sur le site Leroy Merlin, je vais en magasin habituellement »
Homme, prof. inter., 50-59 ans, Rural

Question : « Concernant les achats alimentaires et non alimentaires sur internet pendant le confinement, diriez-vous que : ... »



Les femmes (10%) ont davantage sauté le pas que les hommes (3%) que ce soit pour les achats alimentaires et non alimentaires. Dans les achats non-alimentaires effectués, on constate une prédominance du matériel de télétravail (imprimantes, câbles, casque audio...) et d'entretien de la maison ou du jardin (aspirateur, produits d'entretien, système d'arrosage automatique...).



A retenir

La tendance se confirme pour les achats en ligne, qui concernent deux fois plus le non-alimentaire que l'alimentaire. Cependant, si les chiffres pour les courses alimentaires restent encore assez bas, le confinement a été l'occasion pour certains de découvrir le drive, qu'ils pensent réutiliser par la suite.

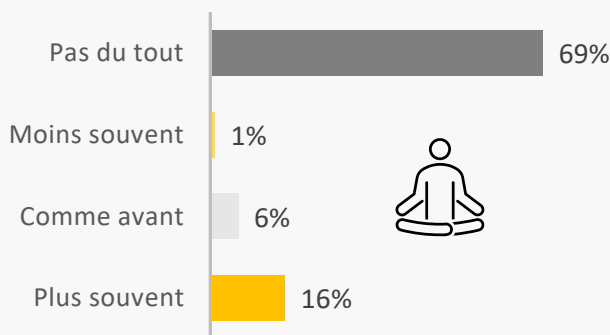
Le digital pour maintenir une activité de loisirs



Avec le digital, certaines des personnes interrogées ont pu continuer à pratiquer leurs loisirs, surtout le sport. D'autres ont découvert de nouvelles activités, principalement des activités relaxantes, de bien-être, comme le yoga ou le Qi Gong.

Question : « Avec le confinement, la fréquence d'utilisation des nouvelles technologies a changé?

Faire du sport en ligne »



La fréquence de la pratique du sport en ligne a augmenté pour 16% des répondants pendant le confinement. C'est la principale activité de loisirs concernée, devant la pratique musicale. Les femmes ont été plus nombreuses à faire du sport en ligne (23%).

Parmi les sports pratiqués, le yoga, la gym et le Pilate dominant, avec le Qi Gong. Ce sont des activités relaxantes, qui ont pu permettre de mieux vivre le confinement

Certains ont profité de la période pour découvrir de nouvelles activités grâce à une offre en ligne plus étendue que d'ordinaire et principalement gratuite.

Certains ont aussi profité d'avoir plus de temps devant eux pour se lancer dans certaines activités qui les intéressaient avant le confinement.

« J'ai fait l'expérience des cours de gym particulier c'est assez amusant à son propre rythme et tout ça avec son vieux tee-shirt ou jogging. »

Femme, ouvrier/employé, 50-59 ans, rural



En revanche, en dépit de la grande variété de l'offre culturelle online proposée, peu des répondants en ont profité. C'est surtout les cadres et professions intellectuelles qui ont prolongé leur activité culturelle via le web, de manière plus ou moins convaincue.

« Par contre, pour moi, rien ne vaut une vraie visite de musée pour voir les œuvres. »

Femme, cadre, 70-79 ans, Paris



A retenir

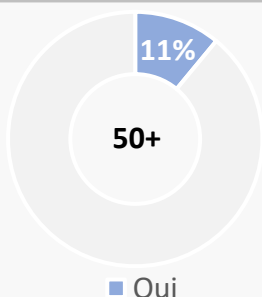
Le digital peut être une porte d'entrée vers l'adoption de nouveaux loisirs, pratiqués ensuite sous d'autres formes : en présentiel ou avec une offre digitale premium. Il faut centrer la communication autour du bien-être et de l'épanouissement de soi. Les activités culturelles sous une forme digitale peuvent aussi intéresser un petit nombre de personnes, vivant loin des centres culturels.



Les premières expériences de téléconsultation

Lors du confinement, la téléconsultation était une solution idéale pour faire respecter les mesures de distanciation sociale. Elle a été vécue par les répondants concernés comme un pis-aller pas toujours convaincant.

Avez-vous réalisé une **téléconsultation** pendant le confinement ?



Certains ont regretté l'impossibilité pour le médecin d'effectuer des gestes de contrôle comme la prise de tension, qui rendent plus crédible le diagnostic aux yeux du patient.



« C'est plus concret de passer au cabinet du médecin car pas de prise de tension. »

Femme, prof. inter., 60-69 ans, ville <20 000 Hab.

La téléconsultation n'a pas totalement convaincu les personnes concernées. Elle est perçue comme un « moindre mal » pertinent pour des problèmes de santé légers et des renouvellements d'ordonnance plus faciles et rapides, surtout en milieu rural.



« C'est un moindre mal mais ça permet d'avoir des consultations plus facilement et plus rapidement mais ça demande à être amélioré. »

Homme, prof. inter., 70-79 ans, Rural

« Parfait pour les petits bobos et le renouvellement d'ordonnance. »

Femme, cadre, 60-69 ans, Rural



« Consultation ostéo: démonstration d'exercices en vidéo par le professionnel et envoi d'une feuille récapitulative : très bien. »

Femme, prof. inter., 60-69 ans, ville <20 000 Hab.

En revanche, d'autres ont été convaincus par leur expérience, même en ostéopathie qui nécessite pourtant une manipulation physique du patient en temps normal.

En milieu rural, la téléconsultation apparaît comme une solution au-delà du confinement, pour pallier le manque de spécialistes.

« J'ai eu une consultation médicale de spécialiste avec WhatsApp, cela m'a permis d'avoir des conseils et une ordonnance antalgique sans faire 140 km aller et retour. »

Femme, ouvrier/employé, 70-79 ans, Rural



A retenir

La téléconsultation est perçue comme intéressante pour les problèmes de santé légers et les renouvellements d'ordonnance. Elle permet en outre aux ruraux (et plus généralement les habitants des déserts médicaux) d'avoir accès à des spécialistes.

Et maintenant ?

L'idée d'un retour à la normale après le confinement implique une moindre utilisation du digital. Cependant, certaines des nouvelles découvertes ont convaincu et les compétences acquises pendant la période le sont pour longtemps.

Certains aspirent à un retour à la normale. Ils préfèrent les relations en présentiel dès que possible.

En revanche, certains usages du digital ont séduit les personnes interrogées comme le fait de pouvoir faire ses courses en ligne. Un intérêt nouveau que l'on retrouve même chez les plus âgés.



« De loin, je préfère le présentiel pour tous les besoins de la vie courante. Les nouvelles technologies ne sont qu'un moyen pour permettre le respect des consignes sanitaires. »

Femme, prof. inter., 50-59 ans, ville <20 000 habitants

« Je vois l'après confinement comme un retour à l'essentiel. Nous allons arrêter d'acheter autant. Oui les logiciels de visioconférences comme Zoom et Collaborate. »

Femme, cadre, 50-59 ans, ville <200 000 Hab.



« Absolument ! Les rendez-vous zoom avec la famille et les amis éloignés. Nous continuerons à commander online car c'est bien pratique et nous habitons à 20 minutes d'un grand centre commercial. »

Femme, cadre, 60-69 ans, ville <20 000 Hab

« J'ai pris l'habitude des achats en ligne et continuerai. Je continuerai à charger et voir des films, opéra, musées... »

Femme, cadre, 80+, ville <200 000 Hab.



L'intérêt pour le digital est d'autant plus marqué chez les ruraux, qui sont isolés géographiquement, même en dehors du confinement.

« Vivant à la campagne, assez isolée, toutes ces nouvelles technologies sont un atout indéniable, confinement ou pas. »

Femme, artisan, 60-69 ans, Rural



A retenir

Si certaines aspirent à un retour à la normale, avec des relations qui n'ont pas besoin du digital pour être vécues, on constate que certains outils et usages du digital ont été jugés convaincants, même chez les plus âgés, et surtout dans le rural où l'isolement géographique est pérenne.

L'inclusion numérique des seniors a connu un gros coup d'accélérateur sous de nombreuses formes pendant le confinement. Tous ont perçu la nécessité d'être connectés en vidéo pour, a minima, maintenir le lien avec leurs proches, avec qui, ils ont partagé des événements heureux. Même au-delà de 70 ans, ils ont plus que démontré leur capacité à découvrir et/ou à s'approprier un certain nombre d'outils numériques, pour garder contact avec leurs proches, mais aussi pour leurs loisirs, leurs achats ou leur santé. Certains aspirent à un retour à la normale, avec des relations sociales en présentiel, mais tous ont gagné en compétence numérique. Une aisance, nouvellement acquise pour certains, encore renforcée pour d'autres, et durablement acquise pour tous.



Vous souhaitez en savoir plus sur cette étude, contactez nous :

Sophie Schmitt s.schmitt@seniosphere-conseil.com T. +33 6 85 68 01 25

Leader européen du **conseil en stratégie et en marketing sur le marché des Seniors**, Seniosphère Conseil a développé depuis 2006 une expertise stratégique sur les plus de 50 ans, Baby Boomers et Seniors. Le cabinet accompagne les entreprises :

- dans l'évaluation de l'opportunité et des risques que représente le vieillissement de la population,
- dans le développement de leur stratégie,
- dans l'interprétation des tendances et dans la création de nouveaux produits ou services.

Accélérateur d'innovations, Seniosphère Conseil vous aide à trouver et à développer des opportunités sur le marché croissant et évolutif de la Silver Economie. Grâce à son équipe internationale et multiculturelle, le cabinet intervient en Europe, aux USA et au Japon.

Suivez-nous sur les réseaux sociaux pour plus de contenus sur les seniors

