

# Fracture numérique : quand les seniors demandent de l'aide

« Serial entrepreneur » et « business angel », Olivier Simonis s'est lancé dans un nouveau projet de start-up à impact. Avec Super Zen, il s'attaque à un enjeu souvent ignoré par la tech : la fracture numérique des seniors. La techno sans stress, qui déculpabilise au lieu d'exclure.

PHILIPPE LALOIX

Après un début de carrière chez PwC aux Etats-Unis, Olivier Simonis a roulé sa bosse dans les médias (Liberty TV, Belga, Rossel). En 2011, il succombe à la fibre entrepreneuriale familiale et cofonde Qualifo, une suite d'outils en ligne permettant aux marques de renforcer la fidélisation grâce à la « gamification » et à la qualification de données. Le ton était déjà donné : redonner le pouvoir aux utilisateurs.

La start-up fait mouche. « On était en pleine vague low code, no code », relève-t-il, soit des plateformes qui permettent aux équipes opérationnelles, sans connaissance en langage de programmation, d'être moins dépendantes de leur département technique pour développer de nouvelles applications. « C'est normal que dans une grosse boîte les procédures soient longues et complexes pour certains projets, mais à un certain moment, les utilisateurs doivent pouvoir reprendre leur autonomie, retrouver de la flexibilité, de la réactivité. »

En marge ou dans la foulée, de cette success-story, Qualifo, qui va générer plus de 10 millions d'euros de revenus par an, est revendue en 2018. Olivier Simonis enchaîne les projets : une agence vidéo (87seconds), du café équilibrable sous forme d'abonnement (Javry), du cannabis médical (CBX Medical)... *Business angel* engagé, il compte aujourd'hui une dizaine de participations et collabore étroitement avec Wallonie Entreprendre, Invest.BW et plusieurs fonds privés. L'exercice est passionnant, mais loin d'être simple : « Ce n'est pas qu'une question d'argent, il y en a. Mais il y a peu de projets solides. La culture entrepreneuriale wallonne reste encore trop timide. »

## Besoin criant

Aujourd'hui, il dit ressentir une forme de bascule : la recherche de sens. « L'âge, sans doute », confie-t-il. Il consacre désormais une grande partie de son énergie à un nouveau défi : Super Zen, une start-up à impact sociétal qui vise à simplifier la technologie pour les seniors, celles et ceux que le numérique laisse trop souvent de côté. Le constat est cinglant et rappelé par la Fondation Roi Baudouin : plus d'un Belge sur deux est en situation de vulnérabilité numérique. « La problématique de la fracture numérique me touche beaucoup, je le vis à travers mes parents, mes beaux-parents... La technologie évolue de plus en plus vite, on numérise de plus en plus de services, y compris au niveau des administrations publiques. Et souvent, les seniors sont laissés au bord du chemin. On voit des situations de vie dramatiques où une personne, dont le conjoint qui s'occupait de tout vient de décéder, ne sait même pas allumer l'ordinateur », observe l'entrepreneur. Le besoin est



criant. Le plus souvent, la famille proche vient en aide. « Mais les petits-enfants ne sont pas toujours là et ne sont pas nécessairement les meilleurs pédagogues. »

Certes, les Espaces publics numériques (EPN) développés dans chaque commune offrent un premier niveau de réponse. « Mais malgré cela, l'offre n'est pas complète », déplore-t-il. « Les EPN ont le mérite d'exister mais ils ne sont pas partout, ils sont de qualité variable, ils ne sont parfois ouverts que quelques heures par semaine. Pour moi, il y avait moyen d'en faire plus. »

Et pour en avoir le cœur net, il décide de tester le concept. En juin 2024, avec trois partenaires, il loue un espace de 120 mètres carrés à Stockel, près de la place Dumont. On y trouve un espace de coaching individuel, assuré par des étudiants, et une salle dédiée aux ateliers de formation. « Depuis, un hub a également été lancé à Louvain-la-Neuve. On assure aussi des assistances à domicile. »

Super Zen développe des partenariats : avec Sudinfo, pour accompagner les abonnés papier vers le numérique ; avec Proximus, dont certaines boutiques à Bruxelles et dans le Brabant wallon redirigent désormais leurs clients seniors en détresse vers des conseillers Super Zen. Dès juin, bpost va transformer ses bureaux, dont nombre d'usagers seniors sont perdus avec la techno, en « hub multi services de proximité » avec des partenaires publics et privés. Super Zen sera de la partie, d'abord dans un projet pilote à Ixelles (rue Wéry).

« On gère aussi toute la partie formation numérique pour l'Université des Aînés, qui comprend 4.000 membres en Communauté française. » Un public

souvent ignoré par les responsables marketing, regrette Olivier Simonis, « plus naturellement attirés par les segments jeunes du marché. » Pourtant, rappelle-t-il, « c'est une problématique qui ne va pas cesser de s'amplifier. C'est une population très fidèle, qui change peu d'opérateurs, avec un pouvoir d'achat croissant. »

*Ce public est souvent ignoré par les responsables marketing, plus naturellement attirés par les segments jeunes du marché*

Olivier Simonis  
Fondateur de Super Zen

”

« On ne vise pas à devenir Odoo... » Le *business model*, lui, est tout sauf confortable. Rechignant à revêtir un statut d'ASBL – qui aurait permis de solliciter des subventions – les fondateurs ont choisi celui d'une start-up à impact. « On ne va pas se mentir, ce n'est pas simple », glisse l'entrepreneur. « Il y a quatre cofondateurs, dont un qui gère l'opérationnel, le seul à avoir un salaire. On a des contrats avec

vingt étudiants, qui font les assistances, les formations, les aides à domicile. Ils sont recrutés sur base de deux critères : leur agilité numérique et leur empathie. Cet aspect intergénérationnel est vraiment fondamental. Ils sont payés 15 euros de l'heure. Et ils ont l'impression de faire quelque chose d'utile. »

## Des services en ligne mal fichus

Malgré tout, le modèle reste fragile. « On demande 50 euros de l'heure pour le coaching individuel (moins la TVA, il en reste donc 40) et 15 euros pour une heure et demie de formation. Il y a des frais – les loyers à Woluwe sont chers... Clairement, on ne vise pas à devenir Odoo... Ce n'est pas comme si on avait inventé le *business model* du siècle. Si on était dans une logique financière, cela fait longtemps qu'on ne le ferait plus. »

Pourquoi les seniors franchissent-ils le pas ? « Cela va dans tous les sens : mon WhatsApp a disparu, ma mé-

**Super Zen, la start-up fondée par Olivier Simonis, a pour ambition de répondre aux besoins des seniors qui rencontrent souvent des difficultés à utiliser le numérique. « C'est une problématique qui ne va pas cesser de s'amplifier », constate l'entrepreneur.**

© DOMINIQUE DUCHESNES

moire est pleine, j'ai reçu un mail suspect, je veux installer mon mail sur mon téléphone... » Mais le problème numéro un, ce sont les mots de passe. « La problématique du mot de passe est juste gigantesque », note-t-il. « Aujourd'hui, on ne peut plus rien faire sans que l'on vous demande de créer un compte. » Pour simplifier la vie des utilisateurs, Super Zen recommande souvent l'application Itsme. Mais là encore, des résistances demeurent. « Il y a un préjugé très répandu en Wallonie comme quoi ce ne serait pas sécurisé. Alors, on leur explique. Mais malgré tout, Itsme reste compliqué à installer. »

Autre source de stress massif : les applications bancaires. « Alors là... Il faut lier son appli à sa carte d'identité, faire une photo de sa carte d'identité, de son profil... Les banques, c'est la cible numéro un de la frustration numérique des seniors. Or, le point d'entrée incontournable des banques, c'est leur application, même pour prendre rendez-vous. » Et les administrations ne font guère mieux. « Toute une série de services ne sont désormais possibles que par voie digitale. »

Enfin, autre volet crucial : la cybersécurité. « Une des formations qui marchent le mieux, c'est « comment repérer une arnaque en ligne ». On explique, par exemple, comment détecter ce qui cloche dans un mail : le nom de l'expéditeur, le design pourri, l'incitation à agir vite, une promesse de monts et merveilles... »

De manière générale, pointe l'entrepreneur, la conception des interfaces numériques pose de réels soucis. « Bugs, applications bancaires... Les seniors ont toujours tendance à penser que ce sont eux le problème. Ils culpabilisent, se disent : "Je suis nul, je suis dépassé..." Et en fait, quand on les accompagne, on réalise juste que ça ne fonctionne pas. On leur dit : "Le problème, ce n'est pas vous, ce sont des administrations qui ne pensent pas au non-numérique et dont les services en ligne buggent." Notre mission, c'est de leur redonner un peu confiance. »