



L'APPROPRIATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES PAR LES SENIORS

Des opportunités et des risques

Pour les seniors, les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent constituer à la fois un facteur de discrimination ou d'exclusion et une opportunité d'inclusion sociale (voir note n° 3). Quels sont les conditions qui permettraient aux aînés de surmonter les difficultés liées à l'appropriation de ces technologies ? Quels usages peuvent-ils en faire pour améliorer leur qualité de vie, leur culture, leur participation à des réseaux de sociabilité ? Les TIC sont-elles un outil d'éducation permanente pour les seniors ?

A

LES SENIORS, UN NOUVEAU MARCHÉ POUR LES TIC ?

Parmi les plus de 55 ans, on trouve à la fois des personnes en pleine activité, des personnes en fin de carrière, des préretraités et des retraités, sans oublier toute la diversité des catégories sociales et des milieux culturels, qui déterminent largement les ressources matérielles et les ressources cognitives nécessaires à l'appropriation des TIC. Les quinquagénaires d'aujourd'hui étaient des trentenaires lors des débuts de la microinformatique. Ils se sont familiarisés très jeunes avec la télématique bancaire; le traitement de texte fait partie de leur univers et la machine à écrire de leur musée. La diffusion d'Internet se situe pour eux dans la continuité des changements technologiques auxquels ils ont appris à s'adapter, bon gré mal gré. Les septuagénaires, en revanche, ont très peu travaillé dans des environnements professionnels marqués par les TIC, ils ont pour la plupart quitté

la vie professionnelle active lorsque les TIC s'y introduisaient massivement.

Les praticiens du marketing distinguent trois segments de marché parmi les aînés: la tranche des moins de 60 ans, composée de consommateurs actifs et dynamiques ; la tranche des 60-74 ans, parfois dénommés « les libérés », qui n'ont souvent plus d'activité professionnelle ni d'enfants à charge, mais qui ont des loisirs, sont en assez bonne santé malgré quelques petits problèmes et gardent un bon pouvoir d'achat, ainsi qu'un bon réseau de relations ; la tranche des 75 à 84 ans, qualifiés de consommateurs paisibles. Cette typologie est toutefois assez caricaturale, car elle ne prend en considération que l'âge, en négligeant d'autres facteurs très importants dans l'usage des TIC : les ressources financières et cognitives, la situation professionnelle passée et présente, la composition familiale et le degré de mobilité.

Quatre types de marchés des biens et des services TIC pour les plus de 55 ans peuvent être pris en considération. Le premier est celui des

services accessibles par internet: information, communication et transactions commerciales, services de loisirs, portails dédiés aux seniors. Le deuxième est celui des applications des TIC dans le domaine de la santé: contrôle et alarme à distance, télémedecine, technologies mobiles au service des soins à domicile. Le troisième marché est celui des technologies dites « assistives », c'est-à-dire destinées à pallier des handicaps: difficultés visuelles, auditives, motrices et autres. Enfin, le quatrième marché est celui des équipements qui ne sont pas spécifiques aux plus âgés : ordinateurs, téléphones portables, scanners, photo numérique ; les seniors représentent un segment de marché prometteur, mais difficile à conquérir si la qualité des produits et les arguments de vente ne sont pas adaptés à leurs besoins.

Ces marchés sont caractérisés par une discordance entre le potentiel technologique et la demande solvable. Les innovations technologiques sont nombreuses et souvent spectaculaires, mais ni les ressources personnelles des personnes âgées ni les budgets publics de la santé et de l'aide sociale ne sont en mesure de financer leur diffusion. Dans le domaine des services en ligne, publics ou privés, la diffusion est plus lente que dans les catégories d'âge plus jeunes, car l'apprentissage est plus progressif. Les seniors sont des consommateurs fiables, à condition d'emporter leur conviction et de faire la preuve de l'utilité des innovations. De plus, l'effet de démonstration d'une minorité d'utilisateurs avancés a peu d'effet d'entraînement sur la majorité: l'ordinateur et internet ne sont pas des produits de masse pour les seniors.

B

LES DIFFICULTÉS ET LES FREINS

Les difficultés rencontrées par les plus âgés se situent à quatre niveaux : la disponibilité des TIC ; les aspects économiques ; les compétences requises ; l'accessibilité pour les personnes présentant des déficiences visuelles, auditives ou autres, même légères.

Les problèmes de disponibilité couvrent plusieurs aspects. Lorsqu'on n'a pas accès à l'ordinateur et

à internet chez soi, il faut pouvoir se déplacer : chez des amis, dans sa famille, dans une bibliothèque ou un autre point d'accès public à internet. L'accès à internet se superpose alors à la problématique plus générale de l'accès aux services. La disponibilité ne concerne pas seulement l'accès à la technologie, mais aussi la possibilité de bénéficier d'un encadrement et d'un appui : pour apprendre, pour recevoir une aide dans la résolution de problèmes, pour le dépannage et la réparation, pour les conseils d'achats de logiciels ou de périphériques. Cet appui, les personnes âgées le trouvent soit dans le cercle familial, notamment auprès de leurs enfants ou petits-enfants, soit dans leur réseau de relations ou dans les associations dont ils font partie.

Le coût des TIC représente une autre difficulté importante pour les seniors. Malgré une baisse toute récente des prix – à capacité d'usage égale, les prix n'ont pas baissé entre 1994 et 2003 – les ordinateurs restent chers, comparativement à d'autres équipements électroniques domestiques. Les connexions gratuites à internet sont aujourd'hui devenues obsolètes et les abonnements aux connexions à large bande (ADSL ou câble) sont coûteux. Les coûts cachés sont élevés : cartouches d'encre pour l'imprimante, abonnement à un antivirus, documentation sur les logiciels, etc. Pourquoi les coûts restent-ils si élevés pour les particuliers, alors que de nombreux spécialistes des TIC considèrent la baisse continue des prix comme un dogme économique incontestable ? Plusieurs facteurs explicatifs interviennent. D'abord, la course effrénée à la performance technique conduit à produire des ordinateurs de plus en plus puissants, mais aussi de plus en plus chers. Ensuite, les éditeurs de logiciels et surtout les éditeurs de jeux exigent des machines de plus en plus puissantes, à tel point qu'on en arrive à un paradoxe : aujourd'hui, il faut un ordinateur plus performant et plus cher pour les loisirs que pour le travail ! Enfin, la technologie informatique n'est toujours pas stabilisée. Les normes techniques et les protocoles de communication continuent à changer à un rythme tellement accéléré qu'il est peu compatible avec l'horizon habituel des investissements domestiques : on ne change pas sa télévision ou sa chaîne hi-fi tous les quatre ou cinq ans.

Les compétences sont un enjeu important. L'usage d'internet et des services en ligne mobilise plusieurs niveaux de compétences :

- Les compétences *instrumentales*. Elles ont trait à la manipulation du matériel et des logiciels. La complexité de l'outil informatique demande du temps et des capacités techniques, pour faire face aux bogues répétés, aux virus et autres aléas quotidiens.
- Les compétences *structurelles*. Elles concernent la nouvelle façon d'entrer dans les contenus : comprendre, évaluer, puis choisir. Elles sont nécessaires pour utiliser des hypertextes, des moteurs de recherche ou des listes de discussion.
- Les compétences *stratégiques*. Elles permettent de rechercher l'information de manière proactive, de l'utiliser dans son propre cadre de vie, de prendre des décisions et d'agir sur son environnement personnel et professionnel. Ces compétences étaient déjà pertinentes par rapport aux médias traditionnels, internet ne fait que les rendre plus nécessaires encore.

Alors que les jeunes acquièrent assez facilement les compétences instrumentales et peuvent être bloqués ou freinés aux autres niveaux, les personnes âgées présentent un profil presque inverse. Lorsqu'elles ont un bon niveau de formation ou une bonne expérience professionnelle, elles possèdent souvent les compétences stratégiques, elles sont motivées par l'apprentissage des compétences structurelles, mais doivent vaincre l'obstacle des compétences instrumentales.



L'ENJEU DE L'ACCESSIBILITÉ

De très nombreuses personnes de plus de 55 ans sont touchées par diverses déficiences physiques, souvent légères, parfois plus graves, qui rendent difficile l'usage de l'écran, du clavier, de la souris, des interfaces web ou du multimédia.

L'accessibilité d'internet et des services en ligne ne concerne pas seulement les aveugles. De plus, même si on se limite aux handicaps visuels, ceux-

ci couvrent un spectre très large, qui s'étend de la cécité jusqu'aux difficultés des presbytes à lire les petits caractères affichés à l'écran, en passant par le daltonisme et le strabisme. Une approche plus systématique identifie cinq catégories de handicaps, liés à la vision, à l'audition, à la dextérité, à la mobilité physique ou aux déficiences cognitives.

Les déficiences visuelles, même légères, posent des problèmes d'accessibilité pour toutes les technologies d'affichage sur écran: non seulement l'ordinateur ou la télévision, mais aussi les téléphones portables, les guichets automatiques bancaires, les bornes télématiques, etc. Les mesures techniques à prendre sont de deux types, selon la gravité du handicap. Pour les aveugles, il faut développer des alternatives à l'affichage visuel: impression ou affichage en braille, synthèse vocale, etc. Pour des déficiences moins prononcées, c'est sur les interfaces homme machine qu'il faut agir: présentation des pages écran, taille des polices, choix des couleurs et des contrastes, modes de dialogue, etc. Il y aurait en Europe environ un million de personnes aveugles, deux millions souffrant d'un handicap visuel sévère et plus de 33 millions qui éprouvent des difficultés à lire des petits caractères sur écran, en majorité parmi les plus de 55 ans.

Les déficiences auditives concernent l'accessibilité des serveurs téléphoniques vocaux, des répondeurs, des centres d'appel, des services multimédia. La panoplie de mesures techniques comprend les téléphones à écran textuel, des systèmes à volume sonore ajustable, des possibilités de couplage avec des appareils auditifs, le sous-titrage, etc. Il y aurait en Europe environ deux millions de personnes sourdes, quatre millions souffrant d'un handicap auditif sévère et près de 32 millions avec un handicap auditif léger, encore une fois en majorité chez les plus de 55 ans.

Les déficiences physiques réduisant la dextérité (usage limité des bras ou des mains, tremblements, préhension difficile, troubles musculo-squelettiques) conduisent à des difficultés de manipulation des claviers, des téléphones ou des terminaux de paiement. Les solutions techniques relèvent de l'ergonomie des matériels et des logiciels, notamment pour les

actions de pointer et cliquer. Il y aurait en Europe environ 26 millions de personnes concernées par des difficultés de manipulation des claviers et des souris, dont seulement la moitié parmi les plus de 55 ans.

D

LES OPPORTUNITÉS POUR LES SENIORS

Internet, c'est aussi une aventure, indissociable des activités sociales, culturelles et familiales: les relations avec les enfants et petits-enfants, l'appartenance à des associations, les hobbies, les loisirs, les voyages, la photo et les archives familiales, le besoin de s'informer et de communiquer.

Les cours d'informatique des associations de seniors ne désemploient pas. Les sites web réalisés par des seniors et les clubs cyber-seniors se multiplient. Internet devient une occasion de créer des liens et de réaliser des activités en commun, ainsi qu'un outil indispensable pour les associations d'éducation permanente qui s'adressent aux plus âgés.

Internet peut contribuer à maintenir ou à créer du lien social pour les personnes âgées, à travers trois types d'activités :

- De nouveaux réseaux de sociabilité tissés grâce aux TIC : apprentissage, échange, vie associative, communication avec des personnes éloignées.
- De nouvelles formes de solidarité à travers internet : constitution de groupements d'intérêt, pétitions, manifestations de solidarité, centrales d'achat, associations non basées sur la proximité (par exemple, les associations de patients, les réseaux d'entraide face au cancer ou pour les accompagnants des malades Alzheimer).
- De nouvelles formes de relations entre les générations.

Gérard Valenduc

Sources

- Empirica, *European Seniorwatch observatory and inventory*, European Commission, IST, 2002. (www.seniorwatch.de)
- Groupe d'experts ESDIS (Dimension sociale et emploi dans la société de l'information), *Garantir l'e-accessibilité*, SEC(2002) 1039, Commission européenne, Bruxelles.
- Vendramin P., Valenduc G., *Internet et inégalités*, Labor, Bruxelles, 2003.



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE