



## LES SENIORS ET LA FRACTURE NUMÉRIQUE

### *Combattre l'ostéoporose virtuelle*

De la Commission européenne à la Région wallonne, des éditeurs de logiciels aux associations d'ainés, des gérontologues aux ergonomes, beaucoup de monde s'intéresse aujourd'hui à l'attitude des personnes âgées vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication (TIC). L'expansion d'internet fait craindre l'apparition d'une fracture numérique entre la jeune génération, branchée, et la génération des aînés, déconnectée. L'image caricaturale est celle de l'opposition entre des adolescents qui vivent dans l'univers internet et des septuagénaires étrangers à cet univers. Il faut toutefois dépasser ces idées reçues: on ne peut pas définir le spectre des usages d'Internet en fonction de l'âge en ne s'intéressant qu'aux deux extrémités de ce spectre et en prenant l'une pour un modèle à suivre, l'autre pour un problème à résoudre.

### A

#### LES SENIORS ET INTERNET

Si on s'en tient aux données brutes, le pourcentage d'utilisateurs d'Internet décroît avec l'âge de manière quasi linéaire: de 99% dans la tranche d'âge 15-21 ans à 29% pour les 60-64 ans, 17% pour les 65-69 ans et 6% chez les plus de 70 ans, selon la dernière enquête menée par l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) en Wallonie.

Un zoom sur ceux qui utilisent internet donne des résultats plus intéressants. La même enquête n'observe pas de différence significative entre les tranches d'âge pour ce qui concerne la fréquence d'utilisation : quelle que soit la tranche d'âge, on trouve approximativement la même proportion d'utilisateurs réguliers (au moins une fois par semaine) par rapport à l'ensemble des utilisateurs, c'est-à-dire 77% à 80%. Les usages d'internet sont assez semblables chez les plus de 60 ans et les moins de 60 ans, à quelques exceptions près: les usages ludiques sont rares

chez les aînés, mais l'utilisation de l'administration en ligne et des applications financières est plus fréquente.

L'enquête de l'AWT fournit d'autres données intéressantes. Parmi les utilisateurs réguliers d'internet de 60 ans et plus, les hommes sont trois fois plus nombreux que les femmes. Il y a aussi deux fois plus d'utilisateurs d'internet parmi les personnes qui ont encore une activité professionnelle que parmi les retraités. Le niveau d'éducation est une variable déterminante: on trouve 20% d'utilisateurs d'Internet parmi les 60+ qui ont effectué des études secondaires supérieures ou universitaires, contre seulement 8% parmi ceux qui ont un diplôme secondaire inférieur et 4% parmi ceux qui n'ont fait que des études primaires ou n'ont aucun diplôme.

Ces données permettent d'avancer quelques hypothèses explicatives. La première concerne le rôle central de l'environnement professionnel dans l'appropriation d'internet. Dans la tranche d'âge des 60+, les femmes ont été beaucoup moins nombreuses à travailler que dans les générations plus jeunes. Elles ont aussi été moins

nombreuses à occuper des emplois qualifiés, qui leur auraient donné accès aux TIC. De même, les seniors qui ont un diplôme plus élevé, et donc souvent un travail intellectuel, ont eu plus d'opportunités pour se familiariser avec les TIC dans le cadre de leur travail.

La seconde hypothèse concerne les tendances prévisibles. Au cours des prochaines années, l'influence de l'environnement professionnel sur les « nouveaux entrants » dans la tranche 60+ s'accroîtra encore. D'une part, les futurs 60+ seront plus nombreux à connaître Internet et à avoir eu le temps de se familiariser avec les TIC dans le cadre de leur travail. D'autre part, cette tendance est contrebalancée par l'abaissement continu de l'âge moyen de la retraite ou préretraite. Toutefois, les préretraités précoces, même s'ils perdent le contact avec le travail, constituent un public cible très particulier pour l'expansion d'Internet et des services en ligne.

Pour comprendre le positionnement des seniors par rapport à la fracture numérique, il faut donc non seulement s'intéresser à l'âge, mais avoir une vue d'ensemble des inégalités liées à l'accès à internet et à ses usages (tableau 1), car les seniors sont concernés par toutes les dimensions de la fracture numérique.

## B

Observer des écarts entre sous-groupes de la population est une chose, savoir si ces écarts se traduisent déjà ou vont se traduire par de nouvelles inégalités est une autre chose. Les écarts statistiques mesurent des différences. Certaines différences relèvent de la diversité. D'autres différences peuvent conduire à des discriminations, reproduisant ou générant ainsi des inégalités sociales.

**Tableau 1**  
**La fracture numérique sous huit angles de vue**

<i>L'âge</i>	<i>Le genre</i>	<i>Les revenus</i>	<i>Le niveau de formation</i>
La proportion d'utilisateurs réguliers diminue avec l'âge, mais les seniors sont de plus en plus nombreux à se socialiser via internet et les préretraités viennent gonfler les rangs.	Les disparités entre hommes et femmes persistent, mais elles s'atténuent lorsque la diffusion d'internet se généralise (Finlande, Danemark, Pays-Bas, Amérique du Nord)	Il existe une relation quasi linéaire entre le niveau de revenu et le taux d'utilisation régulière d'internet ; cette inégalité persiste dans les pays où internet atteint une diffusion plus large.	Ici aussi, il existe une relation directe entre le niveau de formation et l'usage d'internet, mais certains efforts ciblés d'éducation permanente peuvent réduire les écarts de manière significative.
<i>Les professions</i>	<i>La composition familiale</i>	<i>Les caractéristiques régionales</i>	<i>Nord Sud</i>
La prédominance des professions intellectuelles et des étudiants persiste, mais internet fait une percée significative parmi les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi.	Les familles biparentales ayant des enfants en âge scolaire sont les plus nombreuses à utiliser internet. Les isolés et les femmes seules avec enfants font partie des groupes défavorisés.	Partout en Europe, les disparités régionales sont liées aux écarts de développement économique. Par contre, il y a peu de différences entre zones urbaines et rurales.	Au niveau mondial, la fracture numérique prend l'allure d'une crevasse. Les écarts entre pays du Sud sont encore plus profonds qu'entre le Nord et le Sud, mais la créativité des usages y est étonnante.

La fracture numérique ne se mesure donc pas au nombre de connectés à internet, mais aux effets simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. Si on adopte ce point de vue, il faut s'intéresser non pas aux écarts, mais aux effets discriminatoires. Des discriminations dues au nonaccès et au non-usage peuvent s'instaurer dans plusieurs domaines :

- le travail, notamment l'accès à l'emploi et les opportunités de développement professionnel ;
- la consommation, c'est-à-dire à la fois les conditions d'accès aux biens et services existants et la segmentation des marchés des nouveaux services sur internet ;
- la communication, en particulier les mécanismes d'exclusion qui peuvent résulter de la rupture des réseaux de sociabilité existants et d'une forte sélectivité des nouveaux réseaux ;
- l'exercice de la démocratie, si l'accès à l'information publique et la possibilité de participer aux débats démocratiques ne mettent pas sur pied d'égalité les nouveaux et les anciens moyens d'expression et de communication.

Ces effets discriminatoires sont essentiels pour comprendre le phénomène de l'exclusion numérique.

L'exclusion est un processus social qui s'enracine dans des inégalités et qui conduit à la marginalisation d'individus ou de groupes par rapport à certains objectifs de la société.

L'exclusion se définit par rapport à un objectif : ici, il s'agit du processus d'exclusion par rapport au développement de la société de l'information.

L'inclusion est également un processus social, déterminé par un objectif à atteindre. Ce n'est pas seulement le contraire de l'exclusion. Le processus d'inclusion sociale comporte trois dimensions indissociables :

- surmonter les obstacles dus aux inégalités, afin d'éviter l'exclusion ;
- exploiter les opportunités offertes par l'objectif sociétal à atteindre, de façon à

réduire les inégalités existantes et améliorer la qualité de la vie ;

- favoriser l'implication dans les transformations sociales, améliorer l'expression individuelle et collective, l'engagement citoyen et la participation démocratique.

Le processus social d'inclusion numérique doit donc incorporer ces trois dimensions : réduire la fracture numérique, exploiter les opportunités numériques, favoriser l'implication et l'expression de tous dans la société de l'information.



### LES STÉRÉOTYPES LIÉS À L'ÂGE

Dans les discours sur la société de l'information, l'âge est souvent associé à ses aspects négatifs (réflexes plus lents, diminution des capacités visuelles et de la mémoire, etc.), plutôt qu'à ses aspects positifs: l'expérience, le réseau de relations. Le monde des entreprises n'est pas en reste: combien de fois n'entend-on pas souligner les difficultés des travailleurs de plus de 50 ans à s'adapter aux nouvelles technologies et aux nouveaux rythmes de travail ? Et combien de fois employeurs et syndicats ne se sont-ils pas mis d'accord pour envoyer très tôt les quinquagénaires à la préretraite, sans envisager des systèmes progressifs de réduction de l'activité ? Avec le résultat que l'on connaît: la Belgique connaît un des plus faibles taux d'activité des 55+ en Europe.

Pour la diffusion des TIC chez les aînés, la balance entre l'utilité et la complexité est décisive. Pour certaines technologies, comme le GSM, l'utilité attendue ou mesurée prend le pas sur la complexité. Pour l'ordinateur et internet, l'utilité n'est pas à la mesure de la complexité et celle-ci reste un obstacle, que plusieurs facteurs peuvent aider à franchir: l'expérience acquise dans le travail ou dans des loisirs actifs, les réseaux d'amis ou l'aide des enfants. Quand l'obstacle de la complexité est franchi, il n'y a pas de retour en arrière et la créativité est parfois surprenante. Les problèmes mentionnés par les seniors ne sont pas très différents de ceux rencontrés par les générations plus jeunes, mais ils prennent une

importance plus grande pour les aînés: interfaces ou procédures de navigation trop compliquées, absence de manuels d'utilisation clairs et lisibles, obsolescence trop rapide des matériels et des logiciels.

D

## L'ENJEU DE LA DIVERSITÉ DES MOYENS D'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA COMMUNICATION

Pour les aînés, internet 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, le besoin de s'informer et de communiquer.

Dans ces conditions, la fracture numérique menace-t-elle les seniors ? Comme nous l'avons précisé, la fracture numérique ne se mesure pas au nombre de connectés, mais aux discriminations qui peuvent s'instaurer entre ceux qui utilisent internet et ceux qui ne l'utilisent pas. Pour les aînés, encore davantage que pour les

plus jeunes, il est impératif de maintenir la diversité des canaux d'information et de communication, ainsi que les services de proximité. Internet ouvre de nouvelles possibilités, mais ne peut pas devenir une contrainte. Un article consacré aux seniors et à internet par le journal des Mutualités chrétiennes *En Marche*, en 2003, se concluait ainsi: « être connecté à internet n'est pas une obligation, et si ce n'est pas votre tasse de thé, prenez du café ».

Gérard Valenduc

### Sources

- Delacharlerie A., *Enquête 2004 sur les usages des TIC par les citoyens wallons*, Agence wallonne des télécommunications (AWT), Namur, 2005 ([www.awt.be](http://www.awt.be))
- Lobet-Maris C., Galand J-M. (CITA/FUNDP), Pichault F., Durieux D.(LENTIC/ULg), Wilkin L. (GRISH/ULB), *L'appropriation des nouvelles technologies par les Wallons de 50 ans et plus*, Rapport DGTRE, 2002.
- Vendramin P., Valenduc G., *Internet et inégalités*, Labor, Bruxelles, 2003.



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