



TECHNOLOGIE ET VIEILLISSEMENT

Les facteurs explicatifs des attitudes différenciées des seniors

Face à l'emprise croissante des technologies nouvelles sur l'environnement quotidien, le vieillissement de la population fait l'objet d'un double discours qui souligne les risques d'inadaptation ou d'exclusion des personnes âgées, tout en mettant en évidence la créativité des seniors sur internet et les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour la santé et la qualité de vie. Le décryptage des relations entre le processus d'appropriation des technologies et le processus de vieillissement de leurs utilisateurs est un enjeu pour l'éducation permanente.

A

L'APPROPRIATION DES TECHNOLOGIES PAR LES PLUS ÂGÉS

Plusieurs facteurs exercent une influence sur l'appropriation des technologies par les personnes vieillissantes. Nous en avons relevé cinq: l'identité des individus; l'utilité perçue; la médiation du réseau de relations; la comparaison et l'appréciation que les utilisateurs plus âgés portent sur leur environnement technologique; l'impact des transitions de vie (retraite, veuvage, détérioration de la santé) sur le rapport à la technologie.

Avec l'âge, la technologie devient tantôt un obstacle identitaire, tantôt un marqueur identitaire positif. L'obstacle se présente quand les innovations récentes ne parviennent pas à créer du sens par rapport à l'expérience antérieure, notamment l'expérience professionnelle ou les habitudes de la famille. En revanche, l'innovation est perçue comme porteuse de sens et d'identité quand elle permet de prolonger des expériences positives, de créer

des activités ou des relations nouvelles. Ces deux attitudes renvoient à des représentations opposées de la fin de carrière, de la retraite et du vieillissement, que l'on peut caricaturer par deux formules: "laissez-moi tranquille" ou "permettez-moi de rester dans le coup et de m'émanciper".

L'utilité perçue ou mesurée d'une innovation technologique est un critère dont l'importance augmente avec l'âge. L'utilité est toujours évaluée en fonction d'un contexte familial, professionnel ou social, qui évolue. Des contextes changeants peuvent favoriser l'adoption de nouvelles technologies, comme le téléphone portable, la photo numérique, l'ordinateur ou internet, lorsque la perception de leur utilité se modifie subitement. Cette attitude pourrait être qualifiée d'opportunisme raisonnable. La diversité des modes de vie des travailleurs vieillissants ou des retraités entraîne une grande variabilité de leurs attitudes à l'égard des nouvelles technologies, précisément parce les perceptions de l'utilité sont diversifiées et changeantes. Par ailleurs, le fait de ne pas percevoir d'utilité est le facteur explicatif le plus souvent cité dans les enquêtes auprès des non utilisateurs des TIC.

La médiation du réseau de relations, en particulier les enfants et les amis, est un puissant incitant à l'utilisation de nouvelles technologies. Ce réseau de relations contribue à construire le sens et à donner une utilité, tout en constituant une pression à l'équipement. Les cadeaux technologiques des enfants aux parents âgés, les encouragements des petits enfants, le besoin de réorganiser ses relations en fin de carrière ou suite au départ à la retraite, les conseils des proches et leurs tuyaux en cas de panne, tout cela incite à l'adoption d'innovations. La médiation des proches fournit aussi un accompagnement dans l'évolution des usages, elle permet d'innover sans prendre trop de risques.

Lorsque les plus âgés manifestent leur intérêt à l'égard des nouvelles technologies, ils comparent deux fois plutôt qu'une. Davantage que les jeunes générations, ils pèsent les avantages et les inconvénients, les coûts et les bénéfices, les risques à courir et les opportunités à saisir. Ils sont rebutés par des conditions commerciales confuses (tarifs GSM ou ADSL, par exemple).

Enfin, les transitions de vie jouent un rôle important dans les changements d'attitude à l'égard des technologies. Le départ des enfants, la dispersion des familles, la fin de carrière, la retraite, les ennuis de santé, la perte de mobilité, la maladie ou le décès du conjoint, le divorce tardif, sont autant de transitions qui modifient à la fois la dimension identitaire, la perception de l'utilité, le réseau de relations et l'appréciation des avantages et des inconvénients.

Il n'y a donc pas de schéma explicatif unique de l'attitude des plus âgés à l'égard des nouvelles technologies. La diversité des modes de vie des seniors et la diversité des usages des technologies laissent les perspectives largement ouvertes.



UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE SENIORS

De nombreux indices montrent qu'internet fait une percée indiscutable chez les seniors. Ceux et celles qui ont aujourd'hui entre 55 et 65 ans,

voire 70 ans, ont connu l'irruption d'internet dans la vie professionnelle il y a dix ans, du moins s'ils avaient ou s'ils ont toujours un emploi. Internet fait partie de l'univers de leur fin de carrière.

Un regard sur les enquêtes de l'Agence wallonne des télécommunications confirme ce constat. Le tableau 1 montre que, d'ores et déjà, les 55-59 ans utilisent internet aussi fréquemment que la moyenne de la population wallonne. La fracture numérique liée à l'âge recule avec le temps, elle se situe aujourd'hui au-delà de 65 ans. D'une manière générale, la familiarisation avec les nouvelles technologies n'est plus l'apanage des jeunes. Entre 45 et 60 ans, les capacités d'utiliser les équipements électroniques et les applications informatiques ne s'écarte pas sensiblement de la moyenne de la population (tableau 2). Au-delà de 60 ans, cette familiarité avec la technologie diminue, mais une proportion significative de sexagénaires et au-delà possèdent les capacités d'utiliser les TIC. Les retraités qui utilisent internet ne s'en lassent pas: après 65 ans, les trois quarts des utilisateurs réguliers sont des utilisateurs quotidiens et 58% des retraités connectés considèrent qu'ils ne pourraient plus s'en passer. Les services en ligne les plus utilisés par les seniors sont les services bancaires, les réservations de voyages, les informations touristiques et de loisirs, les sites sur la santé et les services publics en ligne.

En revanche, 90% des plus de 65 ans qui n'utilisent pas internet pensent qu'ils ne le feront jamais, parce qu'ils n'en ont pas besoin et qu'ils n'y voient pas d'intérêt.

Les données relatives à la Flandre (2003) sont moins détaillées que celles de la Wallonie. Selon la base de données VRIND (Vlaamse Regionale Indicatoren), les moins de 60 ans sont davantage "en ligne" qu'en Wallonie, mais les plus de 60 ans le sont moins.

- 64% des ménages flamands entre 46 et 60 ans disposent d'un ordinateur, contre 20% pour les plus de 60 ans (moyenne flamande: 63%).
- Pour les connexions internet à domicile, ces pourcentages sont respectivement de 51% et 10% (moyenne flamande: 47%).

- Les utilisateurs réguliers d'internet sont 40% dans la tranche 46-50 ans, mais seulement 5% au-delà de 60 ans (moyenne flamande: 46%).
- Parmi les utilisateurs d'internet, 53% des 56-65 ans et 41% des plus de 65 ans ont déjà fait des achats ou des réservations sur internet (moyenne flamande: 66%).

En Wallonie comme en Flandre, les écarts entre hommes et femmes se réduisent entre 55 et 65 ans, mais persistent au-delà de 65 ans.

Le tableau 2 donne également une indication du phénomène de mise en retrait, subie ou choisie, par rapport aux technologies. Pour l'électronique domestique et bancaire, la mise en retrait devient significative après 60 ans. Pour l'informatique, les données sont plus difficiles à interpréter, dans la mesure où, déjà entre 45 et 60 ans, une personne sur trois n'a pas les capacités de mener à bien une activité sur ordinateur. Ce chiffre donne une mesure de l'exclusion numérique plus pessimiste que les taux de connexion.



LA TECHNOLOGIE A AUSSI DES PROBLÈMES D'ÂGE

Dans les propos relatifs à la technologie et au vieillissement, on présume que c'est l'être humain qui vieillit et que la technologie garde une éternelle jeunesse. Or la technologie a aussi des problèmes d'âge. Deux d'entre eux méritent d'être soulignés: l'obsolescence et l'inadaptation.

Les objets techniques, matériels ou logiciels, vieillissent bien plus vite que leurs utilisateurs. Cette obsolescence, très rapide pour l'informatique, moins rapide pour les autres équipements électroniques domestiques, exerce une influence importante sur le processus d'appropriation des technologies par leurs utilisateurs. Une obsolescence rapide renchérit les coûts, crée une incertitude sur l'utilité à moyen terme des acquisitions, suscite des appréhensions

sur la capacité à suivre le rythme des innovations. L'informatique et internet sont des technologies peu stabilisées, contrairement à l'audiovisuel, l'automobile, le bricolage, l'électroménager.

Quant à l'inadaptation, elle n'est pas nécessairement du côté de l'être humain. Les équipements et les interfaces logicielles ne sont pas conçus pour des utilisateurs de tous les âges. Ils ne sont pas facilement adaptables à des déficiences visuelles, auditives ou sensori-motrices, fussent-elles légères – que dire alors du handicap. Le concept de *Design for all*, mis au point dans les pays nordiques, n'est pas encore très populaire chez les jeunes ingénieurs ou informaticiens, à supposer qu'il leur soit enseigné. L'objectif d'une technologie accessible à tous doit se concrétiser dès la phase de conception.

Gérard Valenduc
Patricia Vendramin
*À partir d'un article paru dans
La Lettre EMERIT n° 45*

- Agence wallonne des télécommunications, *Les usages d'internet par les citoyens wallons – enquête 2004*, AWT, Namur, mai 2005 (<http://usages.awt.be>)
- Beulens K., Indesteege G., Eggermont S., *Kleurrijk Vlaanderen kleurt grijs*, Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (WIWTA), 2005.
- Bouchayer F., Roznekier A. (Eds), *Évolutions technologiques, dynamiques des âges et vieillissement de la population*, DREES / CNAV, Paris, 2000.
- Caradec V., *La pluralité des fils explicatifs des usages des TIC dans la population âgée*, Colloque "Seniors et nouvelles technologies", Université de Nancy, novembre 2003.
- Caradec V., *Généralités anciennes et technologies nouvelles*, dans *Gérontologie et société*, n° spécial "Avoir 20 ans ou 100 ans en 2000", 2001, pp. 71-91.
- Viriot-Durandal J-P., *Seniors et nouvelles technologies, une perspective sociologique*, Seniorscopie.com (Notre Temps), Bayard, 2006.

Tableau 1: accès à internet des plus de 55 ans en Wallonie (AWT)

Tranche d'âge	Ordinateur dans le ménage (selon l'âge du chef de ménage)	Connexion internet à domicile (selon l'âge du chef de ménage)	Parmi les connectés: usage régulier d'internet (≥ une fois par semaine)	Parmi les utilisateurs réguliers: utilisateurs quotidiens
55-59	53%	39%	42%	60%
60-64	39%	25%	29%	50%
65-69	20%	11%	17%	73%
70+	9%	4%	16%	74%
Moyenne wallonne	55%	40%	43%	64%

Source: AWT, Enquête 2004 sur l'usage des TIC par les citoyens wallons, Namur, 2005.

Tableau 2: capacité d'utiliser des équipements ou des applications TIC (Wallonie)

	45-59 ans	60+	15-75 ans
Retirer de l'argent d'un automate bancaire	88%	63%	82%
Programmer un magnétoscope	68%	44%	64%
Chercher une information sur le télétexte TV	67%	41%	63%
Faire un virement bancaire électronique	66%	37%	63%
Régler le tuner du téléviseur	62%	36%	61%
Travailler avec un ordinateur	55%	21%	58%
Jouer avec un ordinateur	48%	18%	55%
Aucune de ces activités	2%	21%	7%
Avec un ordinateur			
Utiliser la souris pour parcourir, sélectionner, lancer	65%	27%	68%
Utiliser un logiciel de traitement de texte	47%	15%	54%
Copier, coller, détruire et renommer des fichiers	47%	19%	52%
Installer un logiciel	37%	12%	44%
Compresser ou décompresser des fichiers	31%	8%	33%
Écrire un programme ou une macro-commande	11%	4%	15%
Aucune de ces activités	33%	72%	31%

Source: AWT, Enquête 2004 sur l'usage des TIC par les citoyens wallons, Namur, 2005.



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