



Géraldine Goulinet-Fité

Doctorante en sciences de l'information et de la communication,

Université Bordeaux Montaigne – EA 4426 MICA, Axe Communication Organisation Sociétés

et

Chargée d'études Programme de Recherche Usic@re,

Usages Numériques pour le bien-être et le maintien de l'autonomie dans le cadre d'un financement
Région Nouvelle Aquitaine (2015-2018)

Plan de l'article :

Introduction : Tic et personnes âgées, un mariage impossible ?

Partie 1 : Fracture(s) numérique(s) et vieillissement, de quoi parle-t-on ?

Partie 2 : Les enjeux de l'inclusion numérique pour et auprès des personnes âgées

Partie 3 : Les conditions nécessaires à un environnement *capacitant*

Conclusion : Nouvelles dynamiques pour de nouvelles gouvernances

Introduction : Tic et personnes âgées, un mariage impossible ?

Si les technologies de l'information et de la communication (TIC) façonnent aujourd'hui notre quotidien et plus encore depuis l'avènement d'internet à la fin des années 90, leurs utilisations sont loin d'être partagées par tous, malgré la promesse d'une nouvelle société de l'Information, de la Communication et de la Connaissance comme l'affirme Dominique Wolton (1999) ou encore Joël de Rosnay (1999).

Car avant d'être *objet communicant* (S. Proulx, 2012), les TIC sont des dispositifs techniques dont l'appropriation nécessite au préalable une *acceptabilité* technique et psycho-sociale pour qu'il y ait usages et développement de pratiques (Davis, 1989). Un processus que Didier Paquelin et Jean-Charles Hautecouverture (2003) modélisent en 5 phases (prise de connaissance, appropriation, accommodation, ajustement, stabilisation) pour que se dissémine au sein de la société, leur intégration dans nos modes de vie.

A chaque cycle, se constituent des résistances, des freins aux changements, qui, en raison de l'accélération des cycles de productions technologiques depuis trente ans, produisent des « ruptures » économiques et technologiques majeures entre les utilisateurs consommateurs nés avant guerre et ceux d'aujourd'hui. (*cf. figure 1 : taux d'internautes suivant les générations – Insee, Enquête TIC entre 2007 et 2012*).

Pour autant, cela veut-il que toutes les personnes dites de troisième et du quatrième âge¹ seraient par défaut, réfractaires à toutes évolutions technologiques, et par conséquent aux TIC ? Le développement de la *Silver Economie* en France, semble prouver qu'au contraire, la proposition d'offres et de solutions numériques auprès de cette population tend à se généraliser et à se démocratiser. En même temps, le dernier baromètre du numérique du CREDOC (2016) rappelle que sur le 15% des non connectés, les personnes âgées de 70 ans et plus sont les plus concernées par ce nonaccès à Internet et qu'en terme d'équipements, cette même tranche d'âge reste la plus minoritaire dans l'acquisition d'ordinateurs, tablettes ou smartphone. Par conséquent, est ce un mythe ou une réalité que d'associer vieillissement et fracture numérique ?

¹ Selon la classification proposée par Centre National d'Analyse Stratégique en 2010.

Pour tenter d'y répondre, l'article s'articule en trois axes : le premier invite à questionner la ou les natures de la fracture numérique. Le deuxième se focalise sur les enjeux de l'inclusion numérique. Le troisième propose quelques pistes de réflexions pour lutter contre la fracture numérique. En finalité, cette proposition a pour vocation d'engager la discussion sur les interactions entre les dynamiques d'inclusions et les modèles de gouvernance territoriale afin de cerner les facteurs clés de réussite à la mise en œuvre d'une politique d'acculturation et d'inclusion numérique adaptée au vieillissement.

1/ Fracture(s) numérique(s) et vieillissement de quoi parle-t-on ?

Les éléments statistiques présentés en introduction permettent de relever une partie du champ définitionnel que l'on peut accorder à la notion de fracture numérique. Ce serait, en effet, plus les conditions d'accessibilité socioculturelle que l'environnement technologique lui-même qui caractériserait la fraction des non utilisateurs vis à vis des utilisateurs, conduisant à ce que « *le même clavier et les mêmes informations ne suffisent pas à créer une égalité* » (D. Wolton, 2003 : p. 32). Ainsi et malgré l'introduction des TIC dans l'ensemble du corps social, les ruptures numériques demeurent prégnantes en fonction du sexe, du revenu, du niveau d'éducation, du capital culturel/social et ce, en plus d'un simple critère d'âge. Il n'y aurait donc pas une mais plusieurs fractures numériques possibles, intrinsèquement liées à des déterminants socioculturels et potentiellement associées à des inégalités sociales préexistantes (P. Vendramin et Gérard Valenduc, 2002). Dès lors la fracture numérique, dans son sens global, désignerait le « *le fossé entre, d'une part, ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur accomplissement personnel ou professionnel et, d'autre part, ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir y accéder par manque d'équipements ou d'un déficit de compétences* » (Kiyindou, 2007 : p. 1).

A l'idée de fracture numérique liée au vieillissement, le non-usage par les personnes âgées ne résultait donc pas seulement d'une rupture technologique strictement générationnelle, d'un manque de désirabilité en raison qu'elles ne projettent aucune utilité technique, mais d'une absence de compétences numériques d'une part (*instrumentales* via la capacité de manipulation des matériels et logiciels, *informationnelles* pour chercher, évaluer, comprendre l'information et *stratégiques* dans la prise de décision en vue d'agir sur son environnement personnel ou professionnel) et d'une nécessité d'adapter l'environnement

ergonomique des interfaces aux besoins de ces utilisateurs, d'autre part. L'exemple est représentatif quant aux préférences d'équipements auprès de cette population.

En effet, les rapports et études menées sur l'utilisabilité² des TIC chez les personnes âgées posent le constat d'une nette préférence d'usage pour le smartphone ou la tablette tactile à l'objet ordinateur en raison de sa praticité, de son adaptabilité, d'une ergonomie simplifiée et de fonctionnalités pensées selon une logique d'affordance c'est à dire, à partir de la capacité de suggestion d'utilisation à la simple vue de l'objet technique³. En fait, le passage d'une informatisation à une information numérique a favorisé l'usage social des personnes âgées en raison du rôle communicationnel qu'elles ont pu y associer dans leurs pratiques.

Pour justifier ces propos, prenons l'exemple de l'usage des réseaux sociaux par les seniors. Alors que l'on pourrait croire que les personnes âgées sont méfiantes à cette pratique de « publicisation de soi », (ils préfèrent les « vraies relations » ou craignent une violation de leur données personnelles), l'étude menée en 2015 par Médiamétrie⁴ démontre un réel engouement des seniors pour les réseaux sociaux, constatant que près de 45% des plus de 65 ans dispose d'un compte Facebook ou Tweeter et développe une activité assidue à l'usage de ces médias (80% se connectent tous les jours). Outre l'enthousiasme pour entretenir le lien social (ami, famille) ou partager des centres d'intérêts communs, les réseaux sociaux deviennent de puissants moteurs de recherche pour trouver des informations intéressantes (loisirs, bien-être, finances). La facilité d'utilisation, couplée à la mobilité de l'application (disponible sur smartphone et tablette) a largement augmenté le potentiel d'usages et conditionnent aujourd'hui de nouvelles pratiques dans les modes de communication à distance, synchrone et asynchrone de cette population.

2/ Les enjeux de l'inclusion numérique pour et auprès des personnes âgées

Face au potentiel technologique et à la démocratisation d'accès aux sources d'information comme aux équipements, pour quelles raisons subsiste-t-il alors des fractures d'usage ? L'un des arguments avancés tient à la manière dont la politique publique considère

² Degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié (cf. norme ISO 9241-11).

³ Livre blanc Seniors et tablettes interactives, Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet, 2011.
<http://www.proximamobile.fr/sites/default/files/LivreBlancSeniorsTablettesInteractives.pdf>

⁴ Disponible à l'adresse : <http://www.semply.digital/2013/10/01/infographie-les-seniors-et-les-reseaux-sociaux-en-2012/> et <https://www.blogdumoderateur.com/infographie-seniors-reseaux-sociaux/>

l'appropriation technique et sociale des technologies par la population âgée : elle serait le fruit d'une acceptation et non celle d'une d'acceptabilité sociale (P. Batellier, 2012) qui consiste à passer d'un usage prescrit à un usage *empowered* (émancipé, agit) stimulé par l'instauration d'un dialogue entre décideurs publics, citoyens et industriels, faisant communauté autour d'intérêts communs et partagés. (cf. *tableau 1 : le paradigme de l'acception sociale et de l'acceptabilité sociale de P. Batellier, 2012*). Ce modèle de pensée dessine de nouvelles pistes de réflexion. La question n'est plus tant de poser *les pourquoi* des fractures, mais de penser *les comment* construire ce que l'on appelle communément l'inclusion numérique.

On considère celle-ci comme un processus qui consiste à faire de l'usage des TIC (téléphonie, ordinateur, tablette, objets connectés etc.) et du réseau internet un levier d'insertion sociale et économique⁵ individuelle et collective. Formalisée par un premier rapport en 2005⁶, complété en 2013⁷, l'usage des TIC est envisagé comme un ascenseur social pour améliorer la qualité de vie des individus, pour favoriser la circulation des connaissances comme l'accès aux droits et réduire les difficultés liées à la mobilité ou l'éloignement (P. Plantard, 2011).

Le rapport du CNNum relève cinq domaines prioritaires visés par l'inclusion numérique : **le travail et l'emploi** (conditions de travail, santé au travail) **l'accès aux droits et aux services essentiels** (social, santé, banque, télécom, logement), **l'accès à la connaissance et au savoir**, la **dignité et le bien-être** (autour du lien social, de la qualité de vie, de l'estime de soi), la **participation à la société** (participation à des débats démocratiques, liberté d'expression, capacité d'agir publiquement).

3/ Les conditions nécessaires à un environnement « capacitant »

Pour y parvenir, notamment auprès des populations âgées, trois leviers font aujourd'hui consensus :

⁵ Source : les cahiers Connexions Solidaires. Disponible à l'adresse : <http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/definition-inclusion-numerique/>

⁶ Charte européenne pour l'inclusion numérique et sociale. Disponible à l'adresse <http://charte.velay.greta.fr/>

⁷ Rapport ministériel du CNNum Conseil National du Numérique « Citoyens d'une société numérique », octobre 2013. <https://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>

- **Développer la littératie numérique de cette population.** Cela se traduit par la mise en œuvre de programmes d'accompagnement et de formation à l'utilisation technique, sociale et stratégique des outils numériques à partir des besoins actuels et futurs de la vie quotidienne (sociale, économique, santé, etc.).

En développant une « culture numérique », il s'agit de *donner à tous les citoyens les clés du monde du futur (...), afin qu'ils le comprennent et puissent participer en conscience à ses choix et à son évolution plutôt que de le subir en se contentant de consommer ce qui est fait et décidé ailleurs.* (Académie des Sciences, 2013).

L'exemple de la e-santé illustre bien cette nécessité de développer des habilités et aptitudes à comprendre et à utiliser le numérique afin de gérer sa santé au quotidien, en prévention ou pour le traitement et la surveillance en cas de maladie ou de perte d'autonomie. Nombre de projets de télésurveillance à distance n'ont pas été concluants en terme d'observance thérapeutique parce que, ni les patients inclus, ni l'environnement aidant proche et soignant de proximité n'ont été formés et accompagnés au préalable dans l'usage. Sans réelle compréhension des intérêts dans les pratiques au quotidien, l'usage reste simplement prescrit.

- **Favoriser le pouvoir d'agir (empowerment) des personnes âgées.** Façonnée jusqu'ici sur le principe de « dépendance » versus « autonomie », la prise en charge du vieillissement s'avère un phénomène complexe qui ne peut être restreint à cette unique binarité. Les travaux actuels menés en sociologie du vieillissement permettent de mieux comprendre le parcours pour en accompagner les trajectoires et in fine, concevoir des offres de services numériques permettant de répondre à la demande sociétale de vouloir « bien vieillir chez soi » (V. Caradec, 1999). Cela nécessite de décroquer les visions traditionnelles des secteurs d'activités pour une approche globale, centrée sur la personne, forgée sur les *capabilités* (JL. Dubois, A.S. Brouillet, P. Bakhshi, 2008). Notion proposée par Amartya Sen (1998), la *capabilité* conçoit le pouvoir comme une triangulation, articulée autour des capacités (*pouvoir de*), des ressources (*pouvoir avec*) et de l'action (*pouvoir sur*).

- **Amplifier les médiations humaines.** L'hyper numérisation de notre société actuelle pose des questions éthiques essentielles : celle de la place de l'homme et des rapports interindividuels. Plus que jamais, il est nécessaire de (re)penser l'Homme dans ses fonctions

relationnelles pour (re)incarner la relation numérique d'humanité⁸, de *care*, de prendre soin, de sollicitude, d'attention à autrui. Sans ce puissant levier motivationnel, l'usage demeurera optionnel. Le retour d'expérience sur trois territoires ruraux et semi-ruraux d'implantation d'un bouquet de services numériques sur tablettes tactiles en Aquitaine a montré qu'il existait une corrélation entre le niveau d'usage et d'appropriation de l'outil tablette et l'organisation de dispositifs de médiations et d'accompagnement sur les territoires (G. Goulinet, 2015).

Conclusion : Nouvelles dynamiques pour de nouvelles gouvernances.

L'innovation technologique n'a de sens sans l'innovation sociale. Or celle-ci n'est possible qu'avec l'appui et le soutien des décideurs publics et des élus sur les territoires. En 2011, Pascal Plantard émettait trois grandes propositions d'actions à leur égard pour favoriser l'inclusion numérique : 1/informer et former les élus aux usages des TIC, 2/favoriser les microprojets comme la recherche action pour essaimer les usages des TIC et capitaliser les expériences, 3/négocier avec les opérateurs des offres sociales internet et téléphone accessible sur tout le territoire.

Ces dernières seront reprises en 2013 par le CNNum constatant que la question du numérique est encore, pour beaucoup, perçue comme un enjeu technique, réservée à une minorité d'experts ce qui, en conséquence, produit des organisations en silos plutôt que des pilotages agiles et fondés sur le partage d'expérience et l'implication des parties prenantes. Cela nous ramène aux propos de Pascal Plantard qui conclut en ces termes : « *Avant de prendre une décision concernant la réduction de la fracture numérique, il est nécessaire de faire un pas de côté pour se rappeler que si l'usage est humain, une société e-inclusive ne pourra être que coopérative* ». (p.158). C'est à ce jour le gage d'efficacité pour lutter contre la fracture numérique.

⁸ L'Humanité s'intéresse aux liens qui permettent aux humains de se rencontrer quelque soit leur état, leur statut. Concept développé en 1979 par des professeurs d'EPS en psycho gérontologie, l'humanité est aujourd'hui un label reconnu par Pascale Boistard, secrétaire d'état chargée aux personnes âgées consistant à piloter la bientraitance en structure médico-sociale.

Tableaux et tables des figures

Figure 1 : taux d'internautes suivant les générations – Insee, Enquête TIC entre 2007 et 2012

Taux d'internautes suivant les générations

	2007	2012	Evolution en points
avant 1930	3,5	8,4	4,9
1930-1949	17	32,9	15,9
1950-1969	59,6	76,8	17,2
1970-1989	80,9	92,7	11,8
1990	91	98,6	7,6

Lecture : parmi les personnes nées avant 1930, le taux d'internautes est passé de 3,5% à 8,4% entre 2007 et 2012.

Champs : personnes de 15 ans ou plus vivant en France métropolitaine dans un ménage ordinaire

Source : Insee, enquêtes Technologies de l'information et de la communication 2007 et 2012.

Tableau 1 : le paradigme de l'acceptation sociale et de l'acceptabilité sociale

Deux paradigmes ?	« Acceptation sociale »	« Acceptabilité sociale »
Question clef	Comment ?	Pourquoi ?
Moment (Timing)	En aval de la décision	En amont de la décision
Conception de la mobilisation citoyenne	Population ignorante Inquiétudes injustifiées Problème d'attitudes « réfractaires »	Intelligence citoyenne à valoriser et intégrer. Désir de contribuer ENSEMBLE au projet / changement
Initiative	Entreprise : démarches volontaires et codes de conduite	Entreprise et instances de responsabilité publique (gouvernement, BAPE, INSPQ, etc.)
Sujet des échanges	Bon voisinage (politesse) Bon citoyen (philanthropie) Atténuation des impacts / « accommodements raisonnables »	Décision du projet Définition des termes de l'évaluation du projet : démonstration de la « plus-value sociale »
Approche « scientifique »	Science technique et économique	Science complexe, interdisciplinaire (nécessité d'un dialogue des savoirs)
Outils	Information et éducation de la population / Marketing social Consultation Relations publiques	Communication Participation de la population. Concertation Relations communautaires
Sens des apprentissages	Unidirectionnel : de l'entreprise vers la communauté	Bidirectionnel : échanger pour construire des apprentissages communs
Prise de décision	Rapide et génératrice de conflits	Plus lente et pertinente
Relations avec le pouvoir public	Lobbying. Conformité réglementaire	Engagement politique responsable Amener le gouvernement dans le contexte de dialogue commun
Pérennité de la décision	Faible (fortes contestations)	Forte (consensus social)

Source : Batellier, 2012

Bibliographie

- BATELLIER, Pierre. Revoir les processus de décision publique: de l'acceptation sociale à l'acceptabilité sociale. *Gaia Presse, L'environnement au quotidien*, 2012.
- BRETON, Philippe et PROULX, Serge. 11/Usages des technologies de l'information et de la communication. *Repères*, 2012, p. 263-287.
- CARADEC, Vincent. Vieillissement et usage des technologies. Une perspective identitaire et relationnelle. *Réseaux*, 1999, vol. 17, no 96, p. 45-95.
- CHARMARKEH, Houssein. Les personnes âgées et la fracture numérique de «second degré»: l'apport de la perspective critique en communication. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 2015, no 6.
- DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 1989, p. 319-340.
- DE ROSNAY, Joël. La société de l'information au XXI^e siècle: enjeux, promesses et défis. *L'entrée dans le XXI^e siècle*, 1999, p. 145.
- DUBOIS, Jean-Luc, BROUILLET, A. S., BAKHSHI, P., *et al.* *Repenser l'action collective: une approche par les capacités*. 2008.
- GENDRON, Corinne. Penser l'acceptabilité sociale: au-delà de l'intérêt, les valeurs. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 2014, no 11, p. 117-129.
- GOULINET, Géraldine (2015). Conditions d'appropriation et d'acculturation numérique de seniors pour maintenir leur autonomie et leur pouvoir d'agir. Retour d'expérimentation du programme ALLIAGE sur tablette tactile. Adjectif.net Mis en ligne samedi 22 août 2015 [En ligne] <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article357>
- KIYINDOU, Alain. De la fracture numérique à la fracture cognitive: pour une nouvelle approche de la société de l'information. *Thémat'IC*, 2007.
- PAQUELIN, Didier, HAUTECOUVERTURE, Jean-Charles. « COOPERA : apprendre en collaboration, une dynamique plurielle d'appropriation ». Colloque Pédagogie.net, Guéret, 4-6 juin 2003.
- PLANTARD, Pascal. *Pour en finir avec la fracture numérique*. FYP éditions, 2011.
- SEN, Amartya. Capability and Well-Being⁷³. *The quality of life*, 1993, vol. 30.
- VENDRAMIN, Patricia et VALENDUC, Gérard. Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail. *Ministère fédéral de l'emploi et du travail, Bruxelles*, 2002.
- WOLTON, Dominique. Internet et après. *Une théorie critique des nouveaux médias*, 1999.
- WOLTON, Dominique. Fracture numérique ou facture numérique?. *Jauréguiberry F. et Proulx S., Internet, nouvel espace citoyen*, 2003, p. 31-35.