

SENIORS ET INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

L'exclusion des seniors par rapport aux TIC se réduit-elle en Belgique ?

Lorsque l'on évoque la problématique de « seniors et internet », l'image qui vient d'emblée souvent à l'esprit est celle d'ainés, sinon déconnectés, du moins largement à la traîne par rapport aux jeunes générations jonglant sans peine avec le numérique. Si dans l'ensemble, les 55+ sont encore moins nombreux que les autres à surfer sur la toile, ils ont toutefois clairement emboîté le pas depuis quelques années. Leur appropriation du web est aujourd'hui indiscutable et cette évolution n'est sûrement pas sans lien avec l'attention qu'ont récemment portée les politiques publiques à leur égard. Les inégalités qui persistent sont dès lors davantage d'ordre socioculturel que générationnel. Cette note fait le point sur l'évolution des inégalités numériques chez les seniors au cours de ces cinq dernières années et sur les politiques d'e-inclusion menées en Europe et en Belgique en leur faveur. Elle est rédigée à partir de supports d'intervention de la FTU dans diverses associations de seniors

A

LA DIFFUSION D'INTERNET AUPRÈS DES SENIORS

Si l'on s'en tient à une photographie brute de l'année 2009, la tendance reste identique aux années précédentes : le pourcentage d'utilisateurs décroît avec l'âge de façon linéaire : de 95% pour les 16-24 ans, à 76% pour les 45-54 ans, 57% pour les 55-64 ans et 28 % pour les + de 65 ans, selon l'enquête réalisée par le SPF Économie (Statbel).

Toutefois, un zoom sur l'évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet chez les seniors ces cinq dernières années en Belgique offre des résultats plus encourageants. En effet, la lecture de la figure 1 révèle que la diffusion d'internet auprès des seniors s'est poursuivie à un rythme soutenu ces dernières

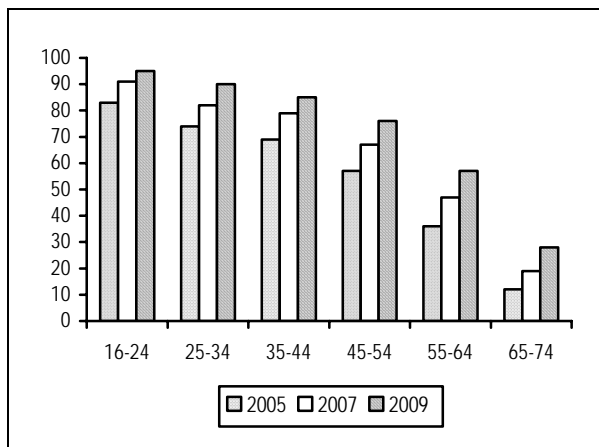
années : alors que, dans la tranche d'âge 55-64 ans, ils n'étaient que 36% d'utilisateurs en 2005, ils étaient près de 60% en 2009, ce qui signifie un taux de croissance de 58% sur la période concernée ; en ce qui concerne les 65-74 ans, seuls 12% d'entre eux étaient utilisateurs en 2005, ils sont passés à 28% en 2009, ce qui signifie une augmentation de 133% sur cette période (voir figure 1, page suivante) ¹.

Ces résultats indiquent un effet marqué de rattrapage des seniors par rapport aux plus jeunes générations en ce qui concerne leur taux d'utilisation d'internet. Celui-ci est d'autant plus significatif que la comparaison du pourcentage évolutif d'utilisateurs avec celui des autres groupes sociodémographiques, ces cinq dernières années, révèle que les seniors

1. Tous les graphiques sont réalisés à partir des données des enquêtes nationales Statbel.

enregistrent le taux de croissance le plus élevé, avant les demandeurs d'emploi (+51%) et les adultes avec un faible niveau d'instruction (+41%).

Figure 1 – Évolution du pourcentage d'utilisateurs d'internet de 2005 à 2009, selon l'âge



Par ailleurs, un regard sur les seuls utilisateurs d'internet dans les différentes tranches d'âge montre d'autres résultats intéressants. Selon la même enquête, il n'apparaît pas de différence significative entre les différentes générations quant à la fréquence d'utilisation d'internet. Les seniors de moins de 65 ans sont proportionnellement aussi nombreux que les générations précédentes à avoir un usage régulier d'internet, c'est-à-dire au moins une fois par semaine (94% chez 35-44 ans, 91% chez les 45-54 ans et les 55-64 ans). Quant aux aînés qui l'utilisent tous les jours ou presque, ils ne sont pas moins de 67% contre 71% dans la tranche d'âge des 45-54 ans et 74% dans celle de 35-44 ans. C'est dire que l'écart n'est pas très important. Une fois sur le web, les seniors sont donc des « surfeurs » quasiment aussi férus que les plus jeunes.

B

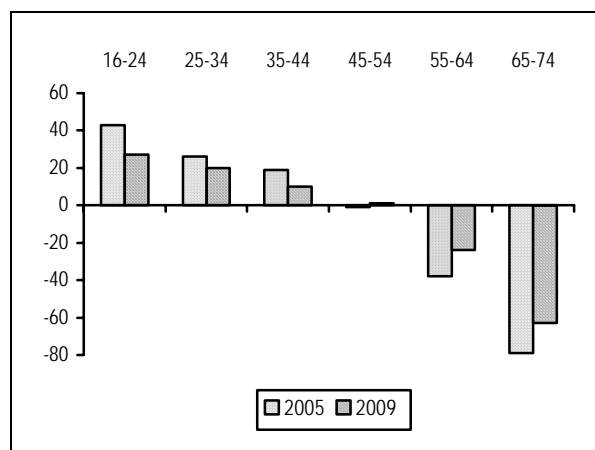
LES INÉGALITÉS LIÉES À L'ACCÈS : DES ÉCARTS QUI SE COMBLENT

Avec la diffusion significative de l'utilisation d'internet chez les seniors ces cinq dernières années, y compris chez les plus âgés, peut-on déduire qu'ils sont moins exposés à l'exclusion numérique qu'auparavant ? Intuitivement, on a tendance à répondre par l'affirmative à cette

question. Toutefois, pour s'en convaincre définitivement, il faut mesurer l'écart relatif entre la proportion d'utilisateurs chez les seniors et le pourcentage moyen d'utilisateurs dans l'ensemble de la population afin d'examiner si cet écart s'est réduit.

Pourquoi ? Parce que les inégalités numériques ne se mesurent pas au nombre total de personnes connectées, mais bien aux écarts de pourcentages d'utilisateurs entre les différentes catégories de la population. En effet, ce sont ces écarts qui peuvent être à l'origine d'inégalités sociales, dans la mesure où les inégalités numériques résultent des effets simultanés des usages des uns et du non-usage des autres, en termes de discrimination sociale. Autrement dit, des discriminations sont générées entre utilisateurs et non utilisateurs d'internet dès lors que les premiers bénéficient, par le biais du web, d'un accès à toute une série de services en ligne et d'informations en termes d'éducation, de culture, d'emploi, de consommation, de loisirs, etc. dont les seconds ne jouissent pas. Ce sont donc bien ces effets discriminatoires qui sont essentiels pour comprendre le phénomène de l'exclusion numérique.

Figure 2 – Réduction de la fracture numérique du premier degré, selon l'âge : évolution 2005-2009 des écarts relatifs par rapport au % moyen d'utilisateurs



La lecture de la figure 2 montre clairement que la proportion d'utilisateurs d'internet chez les seniors, jeunes et moins jeunes, s'est rapprochée de la proportion moyenne d'utilisateurs ; l'écart relatif par rapport à la moyenne s'est donc réduit tant pour les 55-64

ans que pour les 65-74 ans : alors qu'en 2005 on notait 38 points d'écart par rapport à la moyenne d'utilisateurs pour les 55-64 ans, on n'en compte plus que 24 en 2009 ; pour les 65-74 ans, 79 points les écartaient de la moyenne en 2005 pour seulement 63 en 2009. De ces résultats, on peut donc affirmer que, par rapport à la situation il y a cinq ans, les seniors sont plus à l'abri des inégalités numériques et constituent un groupe au moindre risque d'exclusion qu'auparavant.

Cette percée indiscutable d'internet chez les seniors s'explique notamment par le fait que la familiarisation et l'attitude des personnes âgées vis-à-vis d'internet est moins une question d'âge que de génération. Au fil des années, avec l'expansion d'internet dans tous les domaines de la vie sociale, les nouvelles générations de seniors (entre 55 et 65 ans) sont de plus en plus nombreux à connaître internet et à avoir eu le temps de se l'approprier dans le cadre de leur ancien emploi, s'ils avaient un emploi dans les secteurs impactés par le web, ou de toute autre activité antérieure. Il est ainsi fort probable que les écarts entre générations tendront à se lisser avec le temps ; les seniors qui resteront alors en marge de la « société de l'information » seront soit ceux qui en auront fait consciemment le choix par absence de besoin ou d'intérêt, soit ceux qui cumuleront d'autres formes de handicaps sociaux ou culturels ou liés à leur santé.



LA PERSISTANCE D'INÉGALITÉS SOCIOCULTURELLES

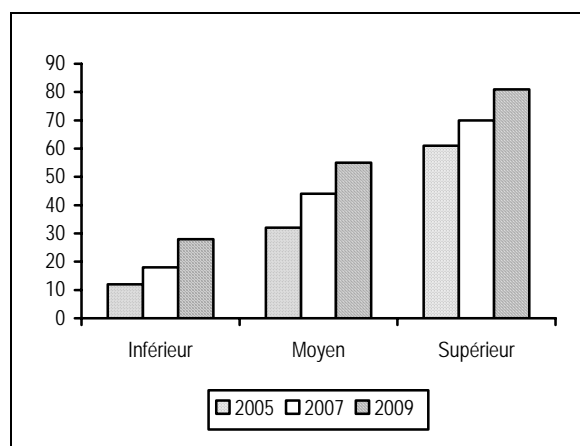
Au-delà de ce constat globalement positif, il convient néanmoins de rappeler que les seniors sont loin d'être un groupe homogène ni sur le plan générationnel, ni sur le plan sociodémographique. En effet, sous ce terme générique, communément mobilisé dans le langage courant, se cache en réalité une multitude de personnes aux statuts, trajectoires et parcours sociaux différenciés. En outre, cette hétérogénéité est renforcée par l'abaissement continu de l'âge moyen de la

retraite et la multiplication des préretraites, qui font gonfler, de plus en plus tôt, les rangs des dits « seniors ». Tous ces éléments sont autant de facteurs qui contribuent à diversifier les types de familiarisation et de rapport à internet, au sein même de la catégorie seniors.

Ainsi, une lecture plus attentive des résultats de l'enquête de Statbel fait apparaître une réalité plus nuancée des usages d'internet au sein de cette même catégorie.

Tout d'abord, il apparaît que l'appropriation d'internet par les aînés belges est liée de manière significative à leur niveau de diplôme. Comme le montre la figure 3, il subsiste des disparités importantes dans la proportion des utilisateurs chez les 55-74 ans, selon leur niveau d'instruction : plus de 8 seniors sur 10 diplômés du supérieur sont des utilisateurs d'internet en 2009 contre moins de 3 sur 10 parmi les détenteurs d'un diplôme secondaire inférieur. A ce niveau, la tendance reste identique par rapport aux années précédentes puisque en 2005, on trouvait déjà 61% d'utilisateurs d'internet parmi les seniors diplômés du supérieur, contre à peine 12% parmi ceux qui ont au mieux un diplôme secondaire inférieur.

Figure 3 – Évolution du % d'utilisateurs de la tranche d'âge 55-74 ans selon leur niveau d'instruction



Inférieur = au max. secondaire inférieur
 Moyen = secondaire supérieur général, technique ou professionnel
 Supérieur = universitaire et non universitaire

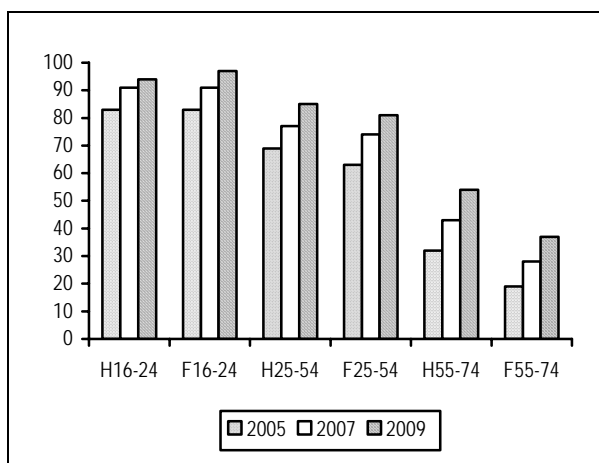
Phénomène intéressant, on constate que les inégalités numériques parmi les aînés sont avant tout de nature socioculturelle puisque les seniors les plus diplômés, qui souvent de

manière corollaire appartiennent aux catégories socioprofessionnelles les plus élevées, présentent en 2009 un taux d'utilisation d'internet près de trois fois plus élevé que les aînés faiblement diplômés. Ceci est d'autant plus significatif que la proportion d'utilisateurs parmi les seniors à niveau d'instruction élevé est approximativement identique aux taux d'utilisateurs dans l'ensemble de la population (81% contre + 80%). L'éducation semble l'emporter sur l'âge et les inégalités ne semblent dès lors pas tant générationnelles que socioculturelles.

On retrouve ici encore l'influence centrale de l'environnement professionnel dans l'appropriation d'internet. Les seniors qui ont un diplôme plus élevé et souvent eu un travail qualifié, requérant l'utilisation des TIC, ont eu plus d'opportunités pour se familiariser avec internet au cours de leur carrière professionnelle que ceux faiblement diplômés, n'ayant pas travaillé ou ayant exercé un emploi manuel.

Par ailleurs, l'observation de l'effet du genre sur la proportion d'utilisateurs parmi les 55-74 ans renforce l'idée d'une persistance d'inégalités davantage socioculturelles et socioprofessionnelles que générationnelles à proprement parler.

Figure 4 – Évolution 2005-2009 du % d'utilisateurs d'internet selon l'âge et le genre



En effet, la lecture de la figure 4 révèle que les disparités dans la proportion des utilisateurs d'internet liées au genre s'accroissent à partir de 55 ans : dans la tranche d'âge des 55-74

ans, on trouve en 2009, 54% d'utilisateurs parmi les hommes, contre seulement 37% chez les femmes. Ce constat est d'autant plus interpellant que la tendance est, sinon inversée, du moins largement contrebalancée parmi les plus jeunes générations : parmi les 16-24 ans, il y a 97% d'utilisatrices, contre 94% d'utilisateurs masculins, et parmi les 25-54 ans, la proportion de femmes et d'hommes est presque identique (80% contre 84%).

On peut expliquer ces disparités entre hommes et femmes parmi les 55+ du fait, qu'à partir de cette tranche d'âge, les femmes ont été beaucoup moins nombreuses à poursuivre des études et à travailler que dans les plus jeunes générations. Lorsqu'elles avaient un emploi, elles étaient aussi moins nombreuses à occuper des postes qualifiés, qui leur auraient donné accès aux TIC et à internet en particulier. C'est donc bien ici encore davantage une question d'inégalités socioculturelles que de génération face à l'appropriation d'internet.

De manière générale, ces considérations sur la réduction des inégalités liées à l'accès à internet parmi les seniors ne disent toutefois rien sur les usages d'internet et les inégalités que leur diversité peut engendrer. Le souligner, c'est rappeler que la mesure des inégalités numériques ne peut se limiter à celles qui concernent uniquement l'accès et l'équipement, mais doit être envisagée de manière plus large pour prendre aussi en compte les inégalités dans les usages, qui sont notamment dues à une inégale répartition des connaissances et des compétences, parmi ceux qui sont déjà connectés.

S'il existe beaucoup moins de données statistiques à ce niveau, c'est que la mesure de telles inégalités est bien plus difficile à réaliser à l'aide d'indicateurs quantitatifs pertinents, que celles liées à l'accès. Les méthodes de mesure des usages et des compétences sont des exercices difficiles car les indicateurs potentiels sont nombreux (fréquence et intensité d'usage, lieu d'usage, variété et objectifs d'usage, etc.) et non univoques. Il ne faut pas moins les perdre de vue que ces nouvelles disparités liées à l'usage s'accroissent

en même temps que se résorbent les inégalités d'accès à internet.



LES POLITIQUES D'E-INCLUSION EN FAVEUR DES AÎNÉS EN BELGIQUE ET EN EUROPE

Même s'il est impossible d'évaluer quelle est la part exacte de réduction des inégalités numériques chez les seniors qui est à imputer aux mesures politiques prises en faveur de leur e-inclusion, il reste que cette génération a fait l'objet d'une attention accrue des politiques ces dernières années ; plusieurs mesures ont ainsi été récemment prises exclusivement en leur faveur, tant au niveau européen que belge.

Si les seniors ont la cote dans les politiques d'inclusion numérique, c'est d'abord parce qu'il est urgent, aujourd'hui, de répondre aux défis que pose le vieillissement de la population européenne. En 2020, 25% des Européens auront plus de 65 ans, ce qui constitue un véritable défi aux systèmes de services sociaux et de soins de santé, puisqu'on estime les coûts des pensions, soins de santé et prise en charge de la dépendance trois fois plus élevés d'ici 2050. On comprend dès lors l'importance d'exploiter les potentialités des TIC pour les seniors en vue d'améliorer leur autonomie et leur qualité de vie, tout en réduisant les coûts. En même temps, les seniors représentent de nouvelles opportunités commerciales pour les entreprises qui vendent toutes les nouveautés technologiques répondant à leurs besoins spécifiques. Ces opportunités économiques sont d'autant plus importantes à saisir que ces « silver surfers » sont des consommateurs à fort pouvoir d'achat et que ce marché est encore dans sa phase naissante.

Dans cette optique, une « Stratégie européenne d'e-inclusion » a été lancée par la Commission européenne depuis quelques années afin de coordonner l'ensemble des initiatives, souvent fragmentées, à ce sujet. Cette Stratégie porte une attention particulière à l'insertion des seniors dans la société de l'information, lesquels sont considérés comme un des groupes cibles, à côté d'autres comme

les personnes handicapées, des personnes ayant un faible niveau d'éducation et les minorités ethniques, notamment. Cet axe constitue d'ailleurs l'un des cinq grands domaines d'action de la Stratégie numérique européenne pour les années à venir.

En 2006, la déclaration ministérielle européenne de Riga, qui vise à promouvoir les usages d'internet au service de l'inclusion sociale des groupes fragilisés, a sélectionné parmi ses priorités l'e-accessibilité, c'est-à-dire la nécessité de rendre facile l'usage des TIC et des services en ligne par tous, indépendamment des déficiences en matière de vue ou de dextérité par exemple, comme c'est souvent le cas pour de nombreuses personnes âgées. Une autre de ses priorités porte sur le développement des technologies dites « assistives », afin que les seniors puissent rester indépendants le plus longtemps possible et pour améliorer leur qualité de vie.

La Commission européenne a été jusqu'à adopter, en 2007, un plan d'action spécifique pour les personnes âgées « Bien vieillir dans la société de l'information », pour inciter les États membres à encourager l'utilisation des TIC par les aînés. Son double objectif vise à accompagner les seniors vers une vieillesse plus sûre et autonome ainsi qu'à favoriser le développement des TIC dans les services aux personnes âgées.

Au niveau de la Belgique, les personnes du troisième âge sont considérées comme un des publics cibles de la première phase du plan d'action national de lutte contre la fracture numérique, qui a été lancé en 2005 et qui prend fin cette année. Bien qu'il n'y ait pas de mesures spécifiques à leur égard au sein du plan, un soutien indirect leur est réservé à travers une série d'actions, comme l'augmentation du nombre d'espaces publics numériques, largement fréquentés par les aînés, et la généralisation du label Blindsurfer à tous les portails belges de services publics, qui garantit leur accessibilité à tous, indépendamment de déficiences ou de handicaps.

Finalement, la Région wallonne semble avoir une petite longueur d'avance sur le sujet puisqu'elle a lancé, depuis mars 2010, un

programme de lutte contre la fracture numérique spécifiquement destiné aux personnes âgées.

Dénoté « Papy et mamy branchés », ce programme vise à favoriser l'accès des aînés à l'usage de l'informatique et de l'internet à travers deux initiatives concrètes : les cyberclasses ouvertes aux seniors et les formations aux TIC mobiles. En ce qui concerne la première initiative, l'idée est de jouer la carte du transfert de compétences entre générations, à travers l'organisation d'ateliers numériques en classe, au sein desquels les jeunes apprennent aux seniors à se familiariser aux TIC. Quant à la deuxième, l'objectif est d'amener les formations et les possibilités d'utilisation d'internet au plus près des lieux de vie des aînés, comme dans les

EPN, les maisons de repos et de soins, par exemple. L'appel à projet, lancé fin juin, a eu un franc succès ; de nombreux projets imaginatifs ont été sélectionnés partout en Wallonie. Feront-ils de nos seniors de vrais « papy et mamy surfeurs » ?

Périne BROTCORNE

- Brotcorne P., Dekelver J., Mertens L., Nicolay K., Valenduc G., *Préparation de la seconde phase du plan national de lutte contre la fracture numérique*, Rapport pour le SPP Intégration sociale, octobre 2010 (www.mi-is.be)
- Valenduc G., *La fracture numérique se réduit-elle en Belgique ?*, dans la *Lettre EMERIT*, n°61, mars 2010 (www.ftu-namur.org/emérit)



AVEC LE SOUTIEN DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE