

Note d'éducation permanente
de la Fondation Travail-Université (FTU)
N° 2012 – 1, mars 2012
www.ftu.be/ep

Une génération internet parmi les seniors ?

Les TIC, entre inégalités et opportunités

Internet n'est pas seulement une affaire de "natifs numériques". Les seniors sont de plus en plus nombreux à utiliser Internet et à en tirer profit dans l'organisation de leur vie personnelle, familiale ou sociale. Cet article fait le point sur l'émergence d'une nouvelle génération branchée parmi les seniors. Il examine également les disparités entre seniors et leurs conséquences pour les politiques de lutte contre la fracture numérique.

LES TIC, UNE QUESTION DE GÉNÉRATION, BIEN PLUS QU'UNE QUESTION D'ÂGE

Qu'est-ce qu'un senior ? On répond habituellement à cette question par un seuil d'âge: les plus de 55 ans, les plus de 60 ans, les plus de 65 ans, selon le cas. L'âge moyen du départ à la retraite est aujourd'hui 59 ans en Belgique. Dans les statistiques, la tranche d'âge 55-64 ans est souvent considérée comme un pivot, à partir duquel on commence à rentrer dans la catégorie "âgés". Cependant, certains employeurs considèrent qu'à 50 ans, on est déjà un "travailleur vieillissant" – mais à ces conditions on devrait constater que tous nos organes de décision politique et économique sont aux mains de travailleurs vieillissants. Par ailleurs, la prolongation de l'espérance de vie renforce la cohorte des octogénaires et au-delà, dont les conditions de vie et de santé ont bien souvent peu de choses en commun avec celles des 55-64 ans.

L'attitude des seniors face aux TIC n'est pas déterminée en premier lieu par leur âge biologique, mais par leur appartenance à une génération. Les sexagénaires d'aujourd'hui sont les quinquagénaires d'il y a dix ans, c'est une génération née avant 1950. Leur expérience des TIC est très variée, selon leur statut professionnel, selon la branche d'activité dans laquelle ils ont travaillé, selon leur sexe. Certains d'entre eux ont pu se familiariser avec l'informatique et internet dans leur travail, d'autres n'ont jamais utilisé les TIC. En revanche, pour les actuels septuagénaires (nés avant 1940), l'informatique a longtemps représenté une terra incognita; de plus, dans leur génération, les écarts entre hommes et femmes dans

l'accès aux études et dans l'emploi étaient beaucoup plus importants. Dans dix ans, les sexagénaires appartiendront à une autre génération, née entre 1950 et 1960: celle qui aura connu le déclin de l'emploi industriel et l'expansion de l'emploi dans les services, mais aussi celle des "natifs informatiques", qui auront passé l'essentiel de leur vie professionnelle dans un environnement technique automatisé et informatisé, puis découvert internet plus tardivement dans leur carrière. Ce sera aussi une génération plus émancipée et plus diplômée, aussi bien chez les femmes que chez les hommes.

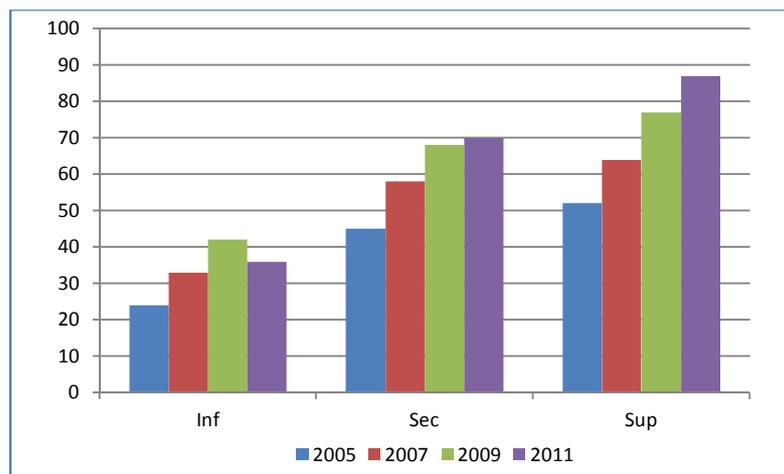
Cet effet de génération est visible dans les statistiques. En 2011, on trouve 39% d'utilisateurs d'internet parmi les 65-74 ans, contre 69% parmi les 55-64 ans et 85% parmi les 45-54 ans. Six ans plus tôt, ces pourcentages étaient respectivement 14%, 40% et 64%. Si on s'intéresse au seul public des utilisateurs d'internet, les différences d'âge s'estompent: il y a autant d'utilisateurs assidus, c'est-à-dire tous les jours ou presque, parmi les 55-64 ans (74%) que parmi les 45-54 ans (77%) et déjà 67% parmi les 65-74 ans. Ces chiffres sont tirés de l'enquête Statbel 2011 (enquête européenne sur la société de l'information). Les enquêtes réalisées depuis dix ans par l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) confirment ce "glissement de cohorte" des quinquagénaires d'alors vers les sexagénaires d'aujourd'hui.

Cet effet de génération est une préoccupation pour les politiques qui visent à favoriser l'usage d'internet par les seniors. Les mesures prises à l'égard de tranches d'âge particulières, par exemple les sexagénaires, doivent tenir compte d'une évolution rapide de la diversité des niveaux de compétences numériques acquises par ce public cible.

RÉDUIRE LES INÉGALITÉS PARMIS LES SENIORS

Peut-on pour autant en déduire que la fracture numérique chez les seniors va se réduire "naturellement", avec l'évolution démographique ? Non, car les seniors ne constituent pas un groupe social homogène. Par rapport à l'usage des TIC, il y a dans cette génération de profondes inégalités en fonction du niveau de diplôme obtenu, ainsi qu'entre les hommes et les femmes.

Graphique 1
Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet dans la tranche d'âge 55-74 ans, selon le niveau de diplôme, 2005-2011



Inférieur = au maximum secondaire inférieur

Secondaire = secondaire supérieur général, technique ou professionnel

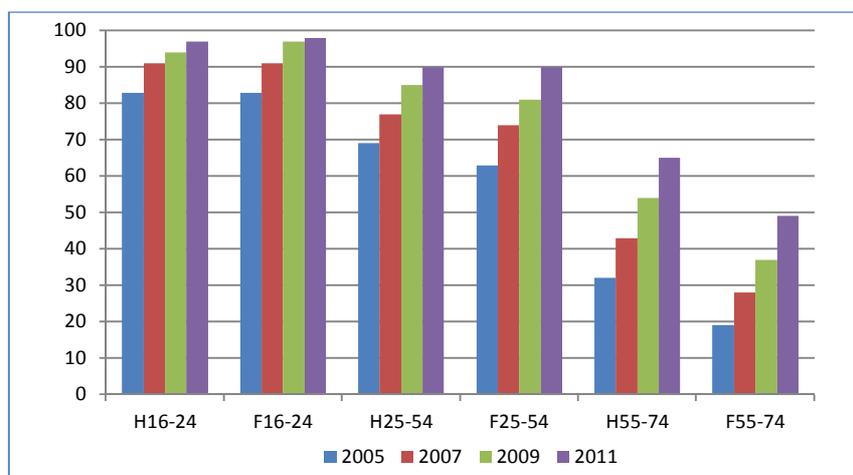
Supérieur = universitaire et non universitaire

Comme le montre le graphique n°1, la proportion d'utilisateurs d'internet chez les plus de 55 ans varie fortement selon le niveau de diplôme obtenu. La proportion d'utilisateurs d'internet parmi les seniors qui ont obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur est 87%, c'est-à-dire identique à la

moyenne des 25-54 ans. Elle tombe 36% parmi ceux qui ont au maximum un diplôme du secondaire inférieur. Comme le montre également le graphique 1, l'écart en fonction du niveau d'instruction chez les seniors s'est peu réduit au cours des cinq dernières années. Ce constat met en évidence des facteurs culturels et socioprofessionnels dans les inégalités numériques. Les seniors les plus diplômés sont aussi ceux qui ont bénéficié d'un statut professionnel plus favorable et ont eu un travail qualifié, qui leur a souvent donné davantage d'opportunités de se familiariser avec les TIC.

Les disparités de genre sont également très importantes parmi les seniors. Dans la tranche d'âge 55-74 ans, on trouve, en 2011, 65% d'utilisateurs parmi les hommes, contre seulement 49% chez les femmes, alors que dans la génération intermédiaire (25-54 ans), la proportion d'hommes et de femmes est identique (90%).

Graphique 2
Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet selon l'âge et le genre, 2005-2011



Source : Statbel, 2011

Ces disparités entre hommes et femmes parmi les plus de 55 ans renvoient également à des facteurs culturels et socioprofessionnels, plutôt qu'à l'âge proprement dit. Dans les générations nées avant 1955, les femmes ont été moins nombreuses à poursuivre des études et à développer une carrière professionnelle.

Parmi les seniors, les inégalités numériques liées au genre et au niveau d'instruction sont donc plus profondes que dans les tranches d'âge plus jeunes. Elles se superposent à d'autres inégalités, notamment en matière de revenu et de santé. C'est pourquoi les politiques d'inclusion numérique destinées aux seniors pourraient s'adresser en priorité à ceux qui sont les plus vulnérables sur le plan de l'intégration sociale, en tenant compte de deux types de vulnérabilité: d'une part, une vulnérabilité structurelle (genre, niveau d'instruction, niveau de revenu), et d'autre part, une vulnérabilité plus conjoncturelle, liée à des événements dans le parcours de vie (éloignement des enfants, détérioration de la santé, apparition de handicaps, disparition du conjoint, etc.).

Cependant, pour les seniors, les inégalités d'accès aux TIC et à internet ne conduisent pas à nécessairement à des discriminations ou à l'exclusion, contrairement à ce qui se passe pour les jeunes générations. De nombreux seniors peuvent vivre heureux et bien intégrés dans la société sans avoir besoin d'internet et des nouveaux médias, car ils ont développé leurs propres réseaux d'affinité ou de solidarité, sans les TIC. De plus, les seniors sont nombreux à pouvoir tirer un bénéfice des TIC sans les utiliser eux-mêmes, mais en les utilisant par l'intermédiaire de leur conjoint, de leurs enfants ou petits-enfants, de leur famille proche, d'amis, de voisins, etc.

Si les seniors qui n'utilisent pas les TIC ne sont pas forcément discriminés ou exclus, en revanche, ceux qui les utilisent en retirent de nombreux avantages, notamment dans le domaine de l'organisation personnelle, des loisirs, de la culture, des relations sociales, des relations familiales. Cette conclusion a des conséquences importantes pour les politiques en faveur de l'inclusion numérique des seniors. Il s'agit de mettre davantage l'accent sur les opportunités pour les seniors qui y sont intéressés, que sur les risques pour ceux qui n'y sont pas intéressés.

METTRE EN VALEUR LES CAPACITÉS PARTICULIÈRES DES SENIORS

Si les constats précédents mettent en évidence la prédominance de la notion de génération, c'est-à-dire un groupe d'âge qui a partagé et partage encore des conditions d'existence communes, les facteurs liés aux processus physiologiques de vieillissement ne doivent pas pour autant être négligés. Les études ergonomiques sur l'utilisation des TIC par les personnes plus âgées (dès avant 60 ans) mettent à la fois en évidence des processus de déclin et des stratégies de compensation. Les processus de déclin concernent notamment la mémoire immédiate, la rapidité d'exécution, les capacités sensori-motrices, la vue ou l'audition. Les stratégies de compensation reposent sur la prudence, la capacité d'anticipation, le souci de cohérence, la méfiance vis-à-vis des excès.

Par rapport aux compétences mobilisées dans l'utilisation d'internet et des nouveaux médias numériques, les seniors peuvent rencontrer des difficultés par rapport à certaines compétences instrumentales, mais ils peuvent aussi avoir des avantages par rapport aux plus jeunes en matière de compétences informationnelles (capacité de sélectionner et exploiter l'information de manière efficace) et de compétences stratégiques (capacité d'utiliser les TIC comme un outil au service d'un projet individuel ou collectif). Les facteurs culturels et socioprofessionnels jouent, ici aussi, un rôle important.

Ce constat a également des conséquences sur les actions d'inclusion numérique destinées aux seniors. Il s'agit à la fois d'éviter de confronter les seniors à leurs faiblesses (processus de déclin) et de miser sur leurs capacités particulières (stratégies de compensation, compétences informationnelles ou stratégiques).

LA TECHNOLOGIE A, ELLE AUSSI, DES PROBLÈMES D'ÂGE

Deux de ces problèmes doivent être soulignés ici : l'obsolescence et l'inadaptation. Les TIC vieillissent bien plus vite que leurs utilisateurs. Cette obsolescence très rapide renchérit les coûts. Elle crée une incertitude sur l'utilité à moyen terme des achats que l'on effectue. Elle 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. Il est possible d'imaginer des mesures politiques pour réduire l'obsolescence. On pourrait, par exemple, intégrer dans la réglementation générale sur la consommation de biens et services informatiques, des obligations élargies de maintenance et de garantie en faveur des personnes âgées.

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 – et 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 des équipements matériels, des logiciels et des interfaces web.

LES TIC, UN OUTIL AU SERVICE DE L'AUTONOMIE ET DE LA QUALITÉ DE VIE DES SENIORS

La transformation des styles de vie, des modèles familiaux et des formes de mobilité géographique renforce les besoins de nouveaux outils de communication entre les seniors, la génération intermédiaire et la jeune génération – d'autant plus que les familles à quatre générations deviennent de plus en plus nombreuses. Les TIC font partie de ces outils. La communication avec les amis, les enfants et petits-enfants ou la famille au sens large est très souvent une motivation très importante à l'utilisation d'internet par les seniors.

Des initiatives de communication et de collaboration entre générations à l'aide des TIC, comme le programme wallon "Papy et mamy branchés", trouvent ici leur place. Ces initiatives peuvent viser non seulement un objectif d'accompagnement mutuel, de formation et de transfert de compétences, mais aussi un objectif de capitalisation de l'héritage culturel local ou familial, à travers la promotion d'outils multimédia simples, appropriables par les seniors: photo et vidéo numériques, blogs, réseaux sociaux spécifiques.

La Commission européenne soutient de nombreux projets de développement technologique dans le cadre du programme "Bien vieillir dans la société de l'information". Ils débouchent sur une panoplie d'outils et d'applications TIC dont le but est de faciliter l'autonomie des personnes âgées et/ou handicapées, en matière de santé, de mobilité, de sécurité, de télé-vigilance, de soins à distance, d'accès à l'information et à la culture, etc. Ces outils sont souvent de véritables prouesses technologiques, mais ils ne correspondent pas à la hiérarchie des priorités des personnes âgées et sont donc peu utilisés ou sous-exploités. Il y a une difficulté d'adaptation du potentiel d'innovation technologique aux besoins réels des seniors. Par ailleurs, ces outils sont souvent très chers et leur utilisation n'est pas intégrée dans les systèmes de remboursement de soins.

De plus, ces technologies d'assistance sont trop souvent conçues comme des substituts à un service basé sur la relation humaine et la proximité, alors que les personnes âgées ont précisément besoin de relation humaine et de proximité. En termes d'orientation politique, il est souhaitable que l'innovation en matière de technologies d'assistance à la vie autonome pour les seniors sorte d'une logique de substitution de la technologie à la relation humaine et favorise une logique de complémentarité entre les outils TIC et les services relationnels de proximité.

Gérard VALENDUC

D'après un article paru dans la Lettre EMERIT n° 65

Données mises à jour avec l'enquête Statbel 2011

Protection de la propriété intellectuelle : la FTU utilise le système de licences et de partage des connaissances Creative Commons
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/deed.fr>



Les notes d'éducation permanente sont mises à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique 3.0 non transposé](#).

Les autorisations au-delà du champ de cette licence peuvent être obtenues à gvalenduc@ftu-namur.org.

**FTU – Association pour une
Fondation Travail-Université**

Rue de l'Arsenal, 5 – 5000 Namur
+32-81-725122
Chaussée de Haecht, 579 – 1030 Bruxelles
+32-2-2463851

Site éducation permanente : www.ftu.be/ep
Site recherche : www.ftu-namur.org

Éditeur responsable : Pierre Georis



Avec le soutien de la Communauté française / Fédération Wallonie Bruxelles