

Communication au Colloque « Seniors et Nouvelles technologies. Autonomie et place dans la cité », Ville de Nancy/Université de Nancy 2, 13 et 14 novembre 2003.

**La pluralité de fils explicatifs
des usages des TIC dans la population âgée**

Vincent Caradec
Université de Lille 3

Mon propos va consister à tirer quelques enseignements d'une recherche que j'ai réalisée dans le cadre d'un programme animé par la Cnav et la Mission Recherche du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sur le thème « Vieillesse et technologies ».

Avant d'en venir à cette enquête, je voudrais souligner, en guise de préambule, que co-existent aujourd'hui deux images opposées, deux discours antagonistes du rapport de la population âgée aux innovations technologiques.

Le premier discours présente les « personnes âgées » comme dépassées par les innovations récentes, incapables de s'adapter, et donc foncièrement rétives à la modernité technologique. Ce discours est ancien et on le retrouve, par exemple, chez ceux qui soulignent les risques de perte de dynamisme des pays qui connaissent un *vieillesse démographique*. Il est présent également dans certains commentaires qui accompagnent les données statistiques sur l'équipement en fonction de l'âge, qui montrent le « sous-équipement » des plus âgés par rapport aux plus jeunes et qui pointent leur « résistance à la nouveauté », leur « résistance au changement », le « maintien d'un esprit plus traditionnel » ou encore leur « appréhension des nouvelles techniques ».

A l'inverse, un second discours, plus récent et très en vogue depuis quelque temps, diffuse l'idée que les « seniors » – tel est le terme qui est alors utilisé – sont intéressés, voire enthousiastes, à l'égard des nouvelles technologies – et singulièrement à l'égard d'Internet. C'est un discours que l'on trouve dans la presse, qui présente des « seniors » férus de nouvelles technologies, ou dans des publicités, qui mettent en scène des « seniors » dans une situation de proximité et de familiarité avec les TIC. C'est un discours qui, lui aussi, peut faire valoir quelques arguments statistiques. En effet, les taux d'équipement des « jeunes seniors » ne sont pas négligeables et souvent proches de la moyenne des Français si l'on s'en tient aux

50-59 ans : c'est le cas pour l'équipement en téléphone portable, en micro-ordinateur ou pour la connexion à Internet.

Ces deux discours sont beaucoup trop généraux, beaucoup trop globalisants, et c'est pourquoi, dans la recherche que je vais présenter, j'ai décidé d'aller voir d'un peu plus près quels sont les usages des retraités, notamment pour essayer de comprendre pourquoi certains d'entre eux sont équipés et utilisateurs de telle ou telle technologie nouvelle et pourquoi d'autres ne le sont pas. Aussi ai-je réalisé une série d'entretiens semi-directifs avec, d'une part, des couples de jeunes retraités (sexagénaires) et, d'autre part, des veufs et des veuves (plus souvent septuagénaires). Ces entretiens visaient à recueillir les propos des personnes enquêtées sur des biens « technologiques » assez variés (qu'ils possédaient ou ne possédaient pas, qu'ils utilisaient ou n'utilisaient pas) : des technologies récentes (téléphone portable, micro-ordinateur, Internet) et des technologies plus « anciennes » (télévision, téléphone filaire, etc.) ; des technologies domestiques et des technologies du domaine public (automates bancaires, automates Points de Vente SNCF) ; des technologies de loisir (comescope, chaîne hi-fi, etc.) et des technologies ménagères (lave-vaisselle, four à micro-ondes, etc.)

A partir de là, en se fondant sur les propos tenus par les retraités au cours de ces entretiens, il est possible de dégager plusieurs fils explicatifs des usages (et des absences d'usage). Je voudrais en retenir quatre – du moins trois fils principaux et un quatrième, plus en retrait, que j'évoquerai plus rapidement :

- 1/ le fil identitaire,
- 2/ celui de l'utilité contextuelle,
- 3/ celui de la médiation,
- 4/ celui de l'appréciation portée sur les technologies.

- **Le fil identitaire**

Tout d'abord, le rapport aux appareils techniques doit être référé à la manière dont les individus se sont construits dans le passé et à la manière dont ils se définissent aujourd'hui.

Ce fil explicatif amène, dans un premier temps, à souligner ce qui fait obstacle aux usages. Par exemple, dans les entretiens, certains expriment un sentiment d'étrangeté ou d'indifférence par rapport à des innovations récentes, qui tient au fait que rien, dans leur existence antérieure, ne permet à ces innovations de faire sens pour eux. Ce sentiment d'étrangeté est souvent celui des anciens ouvriers vis-à-vis du micro-ordinateur, qu'ils associent à un univers qui n'est pas le leur et dont ils se sentent éloignés : le monde des

« bureaux ». Je cite l'un d'eux : « *Si les gens ont travaillé dans des bureaux sur des machines à écrire, qui ont souvent des contacts avec des appareils tout ça... moi j'ai jamais été... ça a toujours été des marteaux, des burins* ». Et, plus loin, le même déclare : « *l'ordinateur, c'est mon jardin !* » Signalons également un autre type d'obstacle « identitaire » : la réticence à modifier une manière de faire ancienne. Certains témoignent ainsi de leur réticence à acheter un four à micro-ondes car ils ont « *l'habitude avec notre four* » ou de leur réticence à s'équiper d'un lave-vaisselle parce qu'ils ont toujours fait la vaisselle à la main et ne voient pas de raison de changer. C'est sur ce type de phénomènes, sur ce genre d'« obstacles identitaires » que se focalisent les explications du rapport des plus âgés aux innovations en termes de « résistance au changement » ou encore de « poids des habitudes ».

Mais ce serait une erreur que de considérer le fil identitaire seulement sur le mode d'un frein aux usages des technologies nouvelles. En effet, lorsqu'on suit ce fil identitaire, on peut observer d'autres phénomènes qui, eux, sont favorables aux usages des nouvelles technologies. Tout d'abord, certaines technologies suscitent un « écho identitaire » positif : elles font sens par rapport au passé. On peut citer l'exemple de ces cadres jeunes retraités qui se connectent à Internet d'autant plus facilement qu'ils se sont familiarisés avec l'ordinateur dans les dernières années de leur activité professionnelle. Ou encore, exemple plus ponctuel mais révélateur du fait que les appropriations renvoient à l'histoire personnelle de chacun, celui de cette femme qui, lors d'une expérience d'introduction de jeux vidéo dans une maison de retraite, s'y est intéressée car, parmi les jeux proposés, il y avait un jeu de pêche à la ligne et que ce jeu lui rappelait son défunt mari. Par ailleurs, la construction identitaire n'est pas seulement enracinée dans le passé, elle est aussi tournée vers le présent. Et, de ce point de vue, certaines technologies sont particulièrement susceptibles de constituer des enjeux car elles constituent des « marqueurs identitaires ». Il y a ainsi des marqueurs identitaires à connotation négative comme la télé-alarme que certaines personnes évitent pour ne pas être considérés comme « vieilles » (au point, parfois, de préférer un téléphone sans fil, jugé moins stigmatisant). A l'inverse, certaines technologies constituent des marqueurs identitaires à connotation positive : le micro-ordinateur et Internet, qui sont fortement associés à l'idée de « modernité » et dont l'usage est, de ce fait, attractif pour ceux qui cherchent à se définir comme « restant dans le coup ». Il faut cependant ajouter immédiatement une chose : ce souci de vouloir « rester dans le coup », pas plus que le sentiment d'étrangeté, ne doit être considéré comme partagé par tous les retraités. Il est le fait de ceux qui ont une représentation particulière de la retraite, comme moment d'épanouissement de soi et de découverte, au cours duquel il faut continuer à être « actif » et « dans la course ». Mais il ne faut pas oublier qu'il

existe aussi un autre modèle de la retraite, plus répandu dans les classes populaires, selon lequel l'existence est désormais placée sous le signe du repos et de la tranquillité, et cette conception-là est peu compatible avec la mobilisation de soi nécessaire notamment à l'apprentissage de l'informatique. C'est ce dont témoigne la réponse d'un ancien ouvrier auquel je demandais s'il serait intéressé par une formation à l'informatique : « *Je vous l'ai dit, je veux être tranquille* ».

- **Le fil de l'utilité contextuelle**

Le fil explicatif identitaire n'est pas suffisant pour expliquer les usages – et c'est justement l'erreur des explications en termes de « résistance au changement » de s'y tenir, en l'envisageant, qui plus est, de manière tronquée seulement sur le mode du « frein » aux usages.

C'est pourquoi il convient de tirer un deuxième fil explicatif en soulignant que les technologies se trouvent souvent appropriées parce qu'elles trouvent leur utilité, dans le cadre du mode de vie adopté depuis la retraite ou par rapport à certaines caractéristiques de l'environnement relationnel et qu'à l'inverse, d'autres technologies ne sont pas utilisées car elles ne trouvent pas leur utilité dans ce cadre. Pour le dire autrement, certains contextes favorisent certains usages. C'est ainsi que l'équipement en téléphone portable – et en répondeur téléphonique – s'avère particulièrement utile pour certains jeunes retraités souvent absents de leur domicile du fait de leur engagement dans des activités associatives ou de loisir, des nombreux aller-retour entre leur résidence principale et leur résidence secondaire ou des séjours chez leurs enfants qui les appellent à la rescousse pour s'occuper de leurs petits-enfants. Grâce au téléphone portable, ces retraités très mobiles peuvent être joints par leurs proches – enfants, petits-enfants, parent âgé – et les joindre facilement. Par ailleurs, le téléphone portable leur procure un sentiment de sécurité, puisqu'il permet de faire face à une situation d'urgence, par exemple un problème de santé ou un incident au cours d'une sortie. De même, les voyages peuvent susciter l'acquisition d'un caméscope ; les responsabilités associatives, dans lesquelles s'engage une partie des jeunes retraités, stimulent la connaissance et l'usage d'appareils tels que le fax ou le micro-ordinateur ; le fait d'avoir des enfants ou des petits-enfants qui ont une messagerie électronique constitue un contexte favorable à la connexion des grands-parents retraités.

On voit que cette piste de l'utilité contextuelle amène à nouveau à souligner la diversité des modes de vie des retraités, diversité qui ne renvoie pas seulement à l'âge comme on le pense parfois, mais qui existe aussi au sein d'une population d'âge identique. Par

exemple, parmi ceux qui viennent de prendre leur retraite, certains ont un mode de vie beaucoup plus casanier que les retraités mobiles que j'ai évoqués précédemment. Pour ceux-là, il est clair que le téléphone portable est d'une utilité réduite et que c'est la télévision qui risque d'être privilégiée – ce qui peut les conduire à acheter un poste grand écran ou une parabole ou à s'abonner à un bouquet satellite. Et l'on retrouve, dans cette diversité, la prégnance des deux modèles différents de la vie à la retraite, celui de la retraite « épanouissement de soi » et celui de la retraite « repos ». L'utilité contextuelle est donc fortement liée à la manière dont on redéfinit son existence après la retraite.

- **Le fil de la médiation**

Le troisième fil explicatif se fonde sur l'hypothèse que les usages se construisent avec autrui. Il invite donc à étudier les formes de médiation qui existent entre les retraités et les technologies. Et l'on observe, en effet, que les autres – notamment les proches – contribuent au rapprochement entre les plus âgés et les technologies.

Ils y contribuent d'abord à travers les discussions, les conversations avec les enfants et les petits-enfants, ainsi que par l'intermédiaire des informations données dans les médias ou – point souvent noté par les enquêtés – dans les catalogues publicitaires distribués dans les boîtes aux lettres. Discussions, conversations, messages des médias qui contribuent à construire le sens, l'utilité sociale des innovations technologiques et qui constituent en même temps une pression à l'équipement.

Ils y contribuent ensuite à travers les cadeaux que les enfants adultes font à leurs parents âgés, cadeaux qui apparaissent comme une modalité extrêmement importante d'équipement des plus âgés, notamment parce que les enfants offrent à leurs parents des objets technologiques dont ils ne se seraient pas toujours équipés par eux-mêmes. C'est un résultat particulièrement marquant de la recherche que j'ai menée : non seulement les retraités s'étaient équipés au cours des dernières années, mais une partie importante de cet équipement provenait de enfants – et, selon les dires des retraités, cet équipement n'aurait pas eu lieu autrement.

Enfin, dans certains cas, la médiation passe par un travail d'accompagnement de l'usage, qui aide à l'appropriation des technologies par la personne âgée. Le meilleur exemple, ici, est celui du magnétoscope lorsqu'il est offert par les enfants à leur mère âgée après son veuvage – situation rencontrée à plusieurs reprises – puisque les enfants ne se contentent pas de l'acheter : ils aident leur mère à surmonter ses réticences à l'encontre de cette technologie jugée complexe, ils l'initient à sa manipulation et ils l'approvisionnent en

cassettes vidéo.

Ceci étant dit, il existe des types de médiation plus ambivalents. Je pense notamment aux cas où la médiation prend la forme d'une délégation complète de l'usage : le médiateur (le conjoint, la fille ou le fils) manipule alors l'appareil « à la place de » la personne aidée (le mari est le « spécialiste » du magnétoscope, la fille passe les commandes de sa mère âgée par Minitel). Ce qui permet à la personne aidée de « bénéficier » de l'appareil, mais pas de manière autonome, et donc au risque de ne plus pouvoir l'utiliser en cas de défaillance du médiateur (en cas de décès du conjoint, par exemple). Je pense également au rôle des petits-enfants, qui est assez différent de celui de enfants. En effet si, d'un côté, les petits-enfants sensibilisent leurs grands-parents à certaines technologies dont ils sont familiers (tel apprend à sa grand-mère à programmer le magnétoscope, tel autre entraîne ses grands-parents dans des jeux sur ordinateur), cela reste souvent une sensibilisation, une initiation ponctuelle et superficielle (notamment pour l'informatique). Et ce d'autant plus que la familiarité des petits-enfants avec des appareils que leurs grands-parents utilisent laborieusement (ou qu'ils ne savent pas utiliser) participe aussi à la construction du sentiment d'étrangeté des plus âgés vis-à-vis des technologies nouvelles.

- **Le fil de l'appréciation portée sur les technologies**

Le quatrième fil explicatif des usages est celui de l'appréciation portée sur l'innovation technologique, sur ses caractéristiques, sur ses performances, sur sa complexité d'utilisation, sur son prix. Ce fil explicatif – juger des qualités et de l'intérêt de l'appareil selon un calcul coût avantage – vient immédiatement à l'esprit. Mais il convient de souligner quelle en est la limite : ce calcul n'intervient véritablement que pour ceux qui envisagent une acquisition. Il faut déjà être « intéressé » – selon l'un des mécanismes que j'ai présentés précédemment – pour que l'évaluation de l'objet technologique porte à conséquence.

C'est ce qui explique pourquoi – et cela a constitué une surprise – les arguments économiques sont restés assez discrets dans les entretiens. Il faut certes y voir la conséquence d'une certaine aisance financière des jeunes retraités (de certains d'entre eux, du moins, puisque là encore il y a diversité) : dans l'enquête que j'ai réalisée, la logique économique apparaît ainsi plus prégnante dans le discours des femmes veuves, dont les revenus ont fortement diminué, que dans celui des couples de jeunes retraités. Mais cette discrétion des arguments économiques renvoie aussi au fait que l'interrogation sur le coût de l'appareil n'a de sens que pour ceux dont l'esprit a déjà été traversé par l'idée qu'ils pourraient s'équiper. Pour les autres, ceux qui disent par exemple que « *le micro-ordinateur, c'est pas pour moi, ce*

truc-là » ou que « *le micro-ordinateur, je n'en ai pas l'utilité* », les considérations de prix n'entrent pas vraiment en ligne de compte dans la justification de leur absence d'équipement.

En conclusion, je dirai que, ce qui ressort de cette recherche, c'est qu'on ne peut pas réduire le rapport des retraités aux technologies à un schéma explicatif simple et unique – l'incapacité des « personnes âgées » à s'adapter ou l'enthousiasme des « seniors ». Il faut dépasser ces discours généralisants sur *les* personnes âgées et *les* technologies, qui oublient de s'interroger sur la diversité des usages, alors que, d'une part, les biens et services « technologiques » sont très divers, chacun ayant des caractéristiques propres et rendant des services spécifiques et que, d'autre part, les « personnes âgées » (ou les « seniors ») sont une catégorie très hétérogène (en particulier en termes d'âge, mais aussi de sexe, de milieu social et de situation domestique). Cette hétérogénéité, trop souvent occultée au profit de visions globalisantes, apparaît particulièrement bien lorsqu'on suit les différents fils explicatifs que j'ai présentés.