



# Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

Seraphin Alava, Nadege Moktar

► **To cite this version:**

| Seraphin Alava, Nadege Moktar. Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet. | Recherches & éducations, Société Binet Simon, 2012, p. 179-196. <hal-00978514>

**HAL Id: hal-00978514**

**<https://hal-univ-tlse2.archives-ouvertes.fr/hal-00978514>**

Submitted on 14 Apr 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet.

Séraphin Alava<sup>1</sup>, Nadège Moktar<sup>2</sup>

*Résumé : D'abord réticents, les seniors ont progressivement construit des pratiques nouvelles d'appropriation des outils. Les seniors souvent appelés les silver surfers ont conquis leurs places dans les réseaux sociaux et les communautés d'apprentissages en participant à l'émergence d'une offre spécifique de contenu pour leur public. Pourtant l'accroissement très important du nombre de seniors connectés ne doit pas cacher l'existence d'une fracture numérique car nombre d'entre eux sont des "e-exclus". A travers une recherche conduite en 2009-2010 sur les seniors de Midi-Pyrénées nous avons voulu identifier les pratiques virtuelles des seniors retraités. Nous avons ensuite cherché à identifier les raisons de l'appropriation ou du rejet de ces usages en ligne des technologies numériques. Les pratiques virtuelles des plus âgés sont des signes de l'existence d'une raison pratique où les logiques d'usages virtuels sont à replacer dans l'émergence de nouvelles formes virtuelles de vie chez les personnes âgées.*

*Mots-Clés :* pratiques collectives, pratiques communautiques, cyberspace, pédagogie numérique, Silver Surfers

*Abstract: The digital practices of the seniors have strongly increased this last decade. The elderly, often called "silver surfers" have gained their place within social networks and learning communities and thus contribute to the emergence of new contents targeting their specific needs. However, the ever growing number of online seniors should not hide the existence of a digital gap and numerous elderly people still remain e-excluded.*

---

1 Professeur en Sciences de l'éducation – Université de Toulouse II – UMR « Education, Formation, Travail et Savoirs » - Toulouse.

2 Master Recherche Sciences de l'Education, Université de Toulouse II

## Recherches & Educations

*This paper sets out to present a research that we completed in 2009-2010 in the French Midi-Pyrénées region. The study aimed to identify what were the virtual practices among the senior population. We then tried to better understand what were the reasons for the use, or on the contrary disaffection towards the new communication technologies. Virtual practices by the elderly are the sign of the existence of a practical sense where the logics for the use of the virtual space this part of the population too be seen as the emergence of new forms of virtual life among them.*

Keywords: *Collective practices, cooperative learning, cyberspace, digital pedagogy, cyberspace, silver surfers.*

Les seniors sont devenus en quelques années un fait social très important. Le phénomène des « papy boomers » est un phénomène prévisible du point de vue des démographes (Marte et Legare 1995). En effet, faisant suite au baby boom lié à la période de 1945 à 1954, les seniors sont devenus aujourd'hui une réalité économique et sociale active et ils représentent une force économique réelle. Les progrès de la médecine et le vieillissement de la population ont mis en avant ce groupe d'âge devenu actif et influent.

Les pratiques numériques des seniors ont connu ces dix dernières années un essor très important. D'abord réticents à la découverte de l'outil informatique, ils ont progressivement construit des pratiques nouvelles d'appropriation des outils numériques (Caradec, 2004). Le développement de ces pratiques a été soutenu par l'Etat à travers des opérations nationales « e-seniors » et « internet accompagné ». Ces pratiques numériques d'utilisation de l'outil informatique se sont très vite développées et ont franchi une étape supplémentaire par la construction chez les seniors de pratiques virtuelles régulières où l'Internet devient un outil de communication, de socialité et d'autoformation (Temesis. 2007).

### **Les seniors : une réalité sociale active**

L'émergence des seniors dans notre société moderne est un phénomène nouveau dans l'histoire de l'humanité et un défi collectif à relever

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

qui concerne essentiellement les pays occidentaux (Jaeger, 2002). Suite aux deux guerres mondiales, les français ont peu à peu désiré changer de mode de vie, c'est le baby-boom. Cette explosion des naissances explique en partie l'émergence de Papy boomers en France. En 2060, une personne sur trois aura plus de 60 ans, en 2025 on estime ce pourcentage à 28% alors qu'actuellement les plus de 60 ans sont estimés à 22,9% (Gourdin, 2006).

Le phénomène des seniors s'explique par l'allongement de l'espérance de vie et le vieillissement de la population (De Jaeger, 2002 ; Robert-Bollée, 2007) et a pour conséquence l'émergence de nouvelles générations, celle du troisième âge mais aussi celle du quatrième âge.

Le troisième âge est caractérisé de manière floue, en effet on le détermine par le renoncement à une activité professionnelle ainsi que par une tranche d'âge située entre 60-65 ans (Lenoir, 1979).

En ce qui concerne le quatrième âge, il correspond à l'âge où le handicap physique ou psychologique apparaît, la notion devient alors fonctionnelle (Pochet, 1997).

Selon Vincent Caradec, trois caractéristiques majeures viennent se greffer à ce nouveau fait social: « Un nouveau mode de vie ; des relations familiales marquées par la présence de jeunes petits-enfants, un réaménagement de l'espace domestique » (Caradec, 2001, p. 122).

Les spécialistes dans ce domaine, de plus en plus nombreux, avancent que ces personnes vieillissent de mieux en mieux et jouissent de bonnes qualités intellectuelles et physiques. On peut, alors, parler d'une seconde vie leur offrant des opportunités nouvelles. Ceci explique le développement de l'utilisation des Technologies de la Communication pour cette population qui n'est pas aussi inactive que l'on pourrait le croire. En effet, malgré l'arrivée tardive de cette population au sein du Cyberspace, nous allons montrer que la fracture numérique n'est plus liée au capital économique ou culturel. Nous examinerons, ensuite, les caractéristiques de ces « Silver Surfers » qui ont, aujourd'hui, su construire des pratiques numériques diversifiées et sociales. Enfin, nous analyserons des variables explicatives de l'émergence de ces pratiques en montrant comment les seniors produisent des pratiques virtuelles en relation avec des représentations positives face à cet univers nouveau, pour eux, auquel ils souhaitent participer.

## Les e-seniors : état de la question

Les seniors ont aujourd'hui profondément transformé la demande et l'offre sociale de ce qu'on appelle la formation tout le long de la vie. C'est d'abord au sein des entreprises que la question de la formation des « seniors » se pose et que l'on voit émerger des formes non formelles de prise en compte de la formation. Dans cette « société vieillissante » (Tikkanen & Nyhan, 2009) la prise en compte d'une demande d'apprentissage des seniors devient un enjeu international dans la compétitivité des entreprises. Les choses ne sont pas si simples pourtant car être senior est souvent un handicap pour pouvoir se former et la question de la capacité des seniors à apprendre de façon autonome et durable est souvent posée au sein des entreprises (Carré, 2007). Le modèle ternaire « formation-travail-retraite » est aujourd'hui fortement remis en cause à travers le phénomène des papy-boomers (Belanger, 1992). En effet, si la demande sociale des retraités est dans un premier temps de loisirs, elle est très vite accompagnée d'une demande d'activités et de formation. Peu à peu les centres et associations qui offrent des activités aux personnes âgées intègrent des offres de formation formelle (séminaire, cours, université du temps libre) et informelle (clubs, communautés, réseaux sociaux) (Boutrand, 2009).

Les seniors ont conquis leurs places dans les réseaux sociaux numériques et les communautés virtuelles d'apprentissage en participant à l'émergence d'une offre spécifique de contenu dont ils sont la cible. Aujourd'hui, selon une étude de Pew internet (Madden, 2010), 47% des internautes américains de 50 à 64 ans et 26% des plus de 65 ans utilisent les médias sociaux. Ces pratiques innovantes d'utilisation de jeux vidéos en maison de retraite, d'ouverture de forum spécifique, de communautés virtuelles sur Facebook ne doit pas cacher les difficultés existantes et les pratiques duelles qui font qu'aujourd'hui encore la fracture numérique est une fracture liée à l'âge. En effet, comme le souligne le rapport « France numérique 2012 » (Besson, 2008), l'accroissement très important du nombre de seniors connectés ne doit pas cacher l'existence d'une fracture numérique chez les seniors et nombre d'entre eux sont des "e-exclus", encore aujourd'hui en France. Le cyberspace et les pratiques virtuelles sont de bons indicateurs des modes de vie des seniors et les pratiques virtuelles sont des pratiques sociales d'inclusion, de cognition et d'autoformation (Bergada & Hebabdi, 2001).

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

### Les seniors et l'Internet.

Malgré une forte progression des usages numériques chez les seniors, les personnes âgées restent la tranche de population la moins impliquée par ceux-ci (la pénétration de ces pratiques chez les personnes âgées reste la plus basse au sein de la population). La fracture numérique est fortement présente dans cette catégorie de la population puisque les seniors ne sont que 22% à être connectés (Fox, *Older Americans and the Internet*, 2004)<sup>3</sup> contre 15 % en 2000. Malgré cette forte augmentation depuis ces 20 dernières années, près de 8 seniors sur 10 ne sont toujours pas connectés. En France, seulement 17 % des seniors sont internautes contre 71% pour l'ensemble de la population (Médiamétrie, 2011)<sup>4</sup>. Cette situation a conduit la délégation interministérielle aux usages d'Internet<sup>5</sup> à mettre en place le plan « *Internet pour tous* » et un plan « grands débutants ». La Commission Européenne a, de son côté, lancé un plan d'action baptisé « *Bien vieillir dans la société de l'information* » visant à améliorer la qualité de vie des personnes âgées qui comprenait un véritable plan pour l'accès des seniors à la société de l'information.

La première cause de non-utilisation chez les seniors, relève de la fracture numérique liée aux moyens financiers. L'enquête belge AWT (Delacharlerie, 2003), nous rappelle que les variables d'identification qui restent prégnantes pour expliquer la non possession d'ordinateurs et d'accès à l'Internet sont :

- l'âge du chef de ménage: plus il est élevé, moins l'ordinateur et Internet sont disponibles au domicile ;
- le niveau d'éducation du chef de ménage: la pénétration des TIC est moins importante dans les ménages où le chef de ménage est peu instruit ;
- le genre du chef de ménage: les ménages dirigés par une femme sont moins équipés que lorsqu'un homme est à la tête du ménage ;

---

3 Fox, S., 2004, *Older Americans and the Internet* : PEW INTERNET & AMERICAN LIFE PROJECT, <http://www.pewinternet.org/>

4 Médiamétrie - L'Observatoire des usages Internet et Baromètre Internet – 2ème trimestre 2011

<sup>5</sup> Délégation rattaché au sein du gouvernement français au premier ministre.

## Recherches & Educations

- la taille et le type de ménage: la présence d'enfant(s) et de deux adultes (couple) au minimum sont des éléments incitant à l'appropriation des TIC. *A contrario*, le fait d'être une personne seule ou sans enfant est un facteur défavorisant l'accès aux technologies.

D'autres explications sont à prendre en compte si on veut analyser les non usages de l'Internet par les seniors. En effet, développer des pratiques autonomes d'usages des TIC nécessite la mise en œuvre de « dynamiques de sensibilisation ou d'acculturation » qui ne sont pas données de prime abord à un senior et ce, d'autant plus qu'il est âgé (Michel, Bobillard, Tarpin-Bernard, 2009). Ces auteurs examinent ces processus d'acculturation et notent que les seniors du 3<sup>ème</sup> âge ou du 4<sup>ème</sup> âge ont des procédures différentes. En effet, le rapport de cette population à l'utilité des informations, ou à l'utilité professionnelle ou sociale de ces outils est souvent remplacé par un rapport plus social qui valorise la rencontre et la rupture de l'isolement. Si le pouvoir d'attraction ou de répulsion de l'Internet pour l'ensemble de la population est lié à des caractéristiques sociales ou d'usages ou des caractéristiques personnelles (Clegg *et al.*, 1997), les seniors expliquent leurs résistances ou leurs adhésions par des caractéristiques de valeurs et de projets qui sont particulièrement actives (Bergadaa & Hebali, 2001)

### Les pratiques virtuelles des « Silver Surfers ».

Les pratiques virtuelles sont souvent envisagées comme des pratiques de jeunes pourtant nous savons, à travers des enquêtes concordantes depuis 6 ans (Neil, 2003 ; AWT, 2007 ; Pew Internet, 2010 ; Forrester 2006), que les seniors ont des pratiques numériques en progression et que l'âge moyen des internautes recule.

L'enseignement le plus caractéristique de ces enquêtes est que les seniors ont des pratiques très diversifiées et que ces pratiques novices ou expertes débordent le cadre classique de la gestion des informations sur le Net et sur la gestion d'une messagerie intrafamiliale.

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

D'après une enquête de Net value<sup>6</sup> près de 20% des internautes anglais sont des seniors. Ce pays devance la France où 15,8 % des internautes sont des seniors et 16,6 % pour l'Allemagne. Les seniors détiennent les fréquences de connexion au Web et à l'Internet les plus élevées. Dans l'enquête AWT 2002<sup>7</sup>, les 60/64 ans passent plus de 2h40 par jour sur les sites Internet. Ils ont un taux de connexion quotidien plus élevé que les jeunes de 15 à 29 ans. Selon cette même enquête en France, ce sont les seniors qui ont des fréquences de connexion à Internet et au Web les plus importantes : 12 jours de connexion cumulés par mois à l'Internet (web, mais aussi *mail*, *chat*, forum) par internaute et par mois pour les 50 - 64 ans, 11,7 jours pour les 65 ans et plus, contre une moyenne de 9,9 jours sur l'ensemble des personnes disposant d'une connexion Internet.

Dans le domaine des réseaux sociaux, cette présence des seniors est de plus en plus importante. En effet, une enquête américaine montre que l'âge des utilisateurs des réseaux sociaux augmente rapidement pour être aujourd'hui aux alentours de 36 ans. C'est le site Friendsfeed avec un âge moyen de 38,7 ans et le site les copains d'avant (38,3) qui arrivent en tête de ce palmarès. Un réseau social comme Facebook a toutefois une moyenne d'âge élevée de 33,3 années. (Source: Google Ad Planner, [www.2803media.fr](http://www.2803media.fr))

Cette utilisation de plus en plus forte des réseaux sociaux par les seniors est même de nature à faire fuir les adolescents comme l'indique une enquête récente d'Ofcom analysée par The Guardian, le 6 août 2009. En effet, l'arrivée de plus en plus forte des seniors sur les réseaux sociaux entraîne une modification des contenus, et des discussions propres à l'univers des seniors.

Cette présence des seniors est très importante aujourd'hui puisque plus 47% des internautes de 50 à 64 ans et 26% des plus de 65 ans utilisent les médias sociaux, soit deux fois plus qu'il y a un an où les proportions étaient respectivement de 25% et 13% (Pew Internet, 2009). Face à cette croissance, on pourrait s'interroger sur la pertinence de l'idée générale de la non utilisation de l'Internet par les seniors et de l'existence

---

<sup>6</sup> Données recueillies par Net Value sur un panel d'internautes de type résidentiel c'est à dire, connectés à Internet depuis leur domicile, dans chacun des pays. Période d'observation : avril 2000.

<sup>7</sup> Agence wallonienne des télécommunications enquête sur la population connectée en Belgique 2002



## Recherches & Educations

d'une fracture numérique liée à l'âge. Les *silver surfers* sembleraient avoir définitivement envahi la toile. Si on compare les usages de l'Internet entre générations, on constate que les 60-65ans ont des pratiques comparables en temps à celles des adolescents. En effet selon l'enquête AWT de 2002 portant sur les usages numériques de la population wallonne, on constate la proportion des seniors (60-64 ans) qui ont une pratique mensuelle de l'Internet est la même (16 %) que celle des jeunes (15-21 ans). Par contre 62 % des seniors (60-64 ans) déclarent utiliser quotidiennement le Web contre 54% chez les jeunes.

Notre recherche en concordance avec les recherches anglo-saxonnes confirme cette émergence de pratiques virtuelles des seniors mais montre en quoi les résistances sont aujourd'hui encore fortes pour ce public. Les pratiques virtuelles des seniors sont des signes de l'existence d'une raison pratique ou les logiques d'usages virtuels sont à replacer dans une éducatibilité des seniors et dans l'émergence de nouvelles formes virtuelles de vie chez les personnes âgées (Caradec, 1999).

### **Les pratiques virtuelles des seniors : résultats de recherche.**

A travers une recherche conduite en 2009-2010 sur les seniors de la ville de Toulouse, nous avons voulu décrire les pratiques virtuelles des seniors retraités du troisième et quatrième âge. Notre recherche a porté sur une population citadine de 95 retraités âgés de 60 ans à 80 ans. Cette population a été interrogée en présentiel à partir d'un questionnaire comprenant 5 niveaux de recueils : variables d'identification, représentations des TIC, recueil des pratiques numériques, pratiques culturelles et techniques, raisons de l'utilisation ou de la non-utilisation, difficultés d'usages numériques dans des espaces communaux. Le recueil des données a eu lieu dans des espaces collectifs : Points Seniors municipaux, centres d'animation, maison de retraites. Nous avons, ensuite, cherché à identifier les raisons de l'appropriation ou du rejet de ces usages en ligne des technologies numériques en complétant les données par questionnaire par des données qualitatives recueillies par entretiens.

Dans l'ensemble des pratiques personnelles de l'Internet les sujets structurent des configurations de pratiques répondant à des logiques d'usages. Ce concept d'usage repose sur le constat qu'au-delà des possibilités offertes par l'outil technique le sujet construit dans la durée des « manières de faire » qui marque son appropriation de l'objet. Les usages sont donc des pratiques sociales que l'ancienneté ou la fréquence rend

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

normale dans une civilisation donnée (Auziol, 1997) et l'étude des usages numériques nous permettent d'appréhender à la fois les pratiques individuelles et personnelles et leurs appropriations sociales. Dans le domaine des TIC l'étude des usages vise donc à étudier « les significations culturelles complexes des conduites de la vie quotidienne » (Proulx, 2005). Dans son étude des usages numériques cet auteur propose cinq niveaux d'analyse :

- a. l'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique ;
- b. la coordination entre l'utilisateur et le concepteur du dispositif ;
- c. la situation de l'usage dans un contexte de pratiques ;
- d. l'inscription de dimensions politique et morale dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'utilisateur ;
- e. l'ancrage social et historique des usages dans un ensemble de macrostructures qui en constituent les formes.

Nous abordons dans cette recherche trois des niveaux (a, c, e) en recueillant dans pratiques et des activités numériques (questionnaire), en replaçant ces activités dans des logiques d'expérience en dialoguant avec le sujet sur ces « faires ». A partir d'une intégration de ces pratiques dans un modèle sociotechnique d'usage (Bernoff & Li, 2008) nous tentons de replacer ces pratiques individuelles dans des formes sociales et historiques. Nous n'avons pas examiné les interrelations entre les usages et les choix des concepteurs et des configurations techniques (b, d).

Dans notre analyse des usages et des non usages de l'Internet par les seniors nous avons voulu éviter le piège des classifications et nous avons voulu systématiquement confronter le classement des personnes à travers l'échelle de Bernoff & Li avec les choix des sujets. Nous avons donc considéré que « la façon dont une personne, pour rendre compréhensible sa conduite, s'identifie en se rapprochant d'autres personnes dans un rapport qui lui semble pertinent » (Boltanski, L., Thévenot, L., 1991) était un enjeu scientifique important. Nous reviendrons sur ce point durant l'analyse.

L'objectif est de recueillir les données qualitatives et quantitatives des usages chez les seniors concernant l'Internet. Nous utilisons une grille permettant d'identifier ces pratiques construite par nos soins à partir des travaux de Bernoff et Li. Ces pratiques recueillies nous permettent de classer les seniors entre les 6 niveaux de pratiques numériques. Nous croiserons ensuite ces types d'usages avec les opinions des seniors et leurs difficultés à « surfer ».

## Recherches & Educations

Ces deux auteurs dans une étude sur les usages numériques de la population américaine définissent ces 6 niveaux de pratiques comme dans la figure ci-dessous:

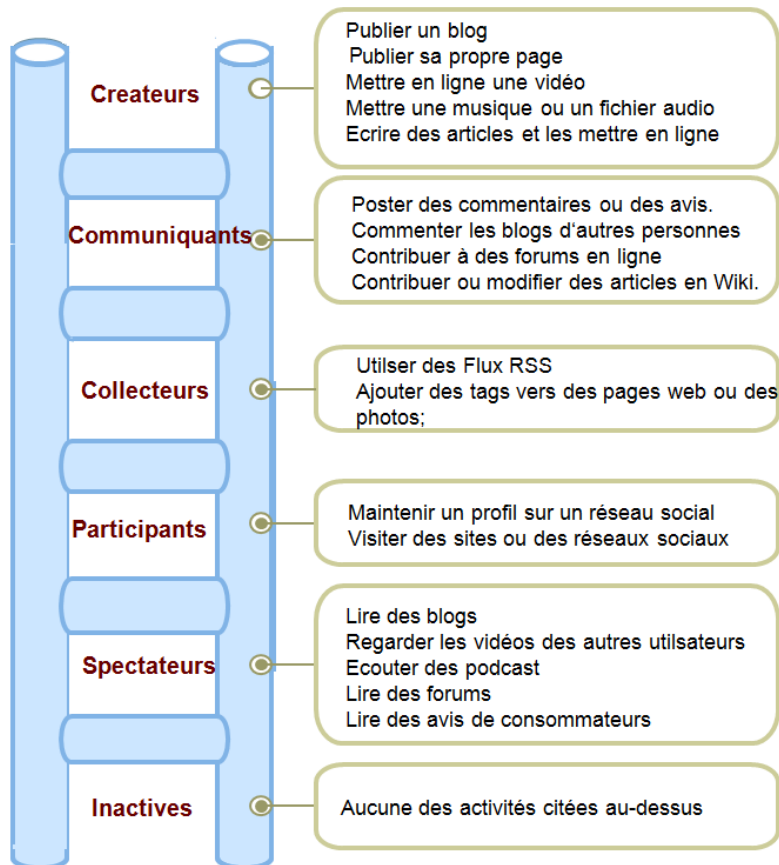


Figure 1 . Echelle des usages sociotechniques (Bernoff & Li, 2008)

Pour l'ensemble des configurations de pratiques virtuelles, nous avons examiné les variables psychosociales actives (représentations du Net, de la communication, de la technique, sentiment d'efficacité numérique, contrôlabilité de la tâche) et nous avons analysé les choix des seniors au regard des compétences numériques en jeu : instrumentales, structurelles, stratégiques.

A travers des entretiens approfondis (12) avec des seniors inactifs ou spectateurs, nous avons ensuite analysé les processus en jeu dans l'appropriation et dans le rejet de ces pratiques virtuelles. Ces entretiens

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

nous ont permis, à partir d'une analyse de contenu, de donner du sens aux résistances des seniors face à l'Internet ou de comprendre le contact des pratiques actives des *silver surfers*.

### Analyse des résultats

Plus de la moitié (52% des seniors interrogés) sont des *digital actives* et 50% d'entre eux déclarent se connecter tous les jours à l'Internet. Quand on observe leurs pratiques numériques, elles sont fortement collectives car ceux-ci déclarent aborder l'ordinateur en famille entre amis ou dans le cadre des espaces publics (55%) et l'Internet (62%).

Quand on aborde les pratiques détaillées, nous constatons que ces pratiques sont très larges et recouvrent l'ensemble des pratiques sociotechniques.

Type d'activités avec l'ordinateur	%
téléphoner avec l'ordinateur	78
stocker, modifier et envoyer des photos	55
écouter de la musique	35
jouer à des jeux sur l'ordinateur	28
utiliser l'internet	15

Tableau 1 : Types d'activités les plus fréquentes sur ordinateur.

En ce qui concerne la pratique informatique nos résultats confirment l'usage ludique de l'ordinateur. Les seniors utilisent cet outil pour le loisir et la communication avec la famille ou les amis.

En ce qui concerne à présent les pratiques virtuelles (usages d'Internet), nous constatons que la gamme des pratiques est très large allant des usages classiques des navigants spectateurs (recherche documentaire 58%, recherche d'informations 53%), aux usages plus avancés (se former 5%, créer un blog 3% ou participer à un *chat* 3%).

Type d'activités avec l'internet	%
envoyer recevoir des messages	70
rechercher des infos pratiques	58
recherche documentaire	53
mettre des photos en ligne	40
gérer des affaires	33

## Recherches & Educations

acheter, commander	23
écouter la radio	18
communiquer dans un forum	15
visiter un blog	15
regarder en direct une vidéo	13
fréquenter un site de partage	10
participer aux enchères	10
créer profil sur un réseau social	8
se former, apprendre	5
créer un blog personnel	3
participer à un <i>chat</i>	3

Tableau 2 : Types d'activités les plus fréquentes sur Internet.

Si nous reprenons l'échelle de Bernoff et Li (2008) concernant les pratiques, nous pouvons classer ces pratiques comme suit :

Usages digitaux	%	Europe
Inactifs	20	61
Spectateurs	35	33
Participants	19	9
Collecteurs	19	4
Communicants	29	16
Créateurs	5	5

Tableau 3 : Répartition des types d'usages numériques.

Pour réaliser ce classement nous avons regroupé les pratiques suivant la grille de Bernoff et nous avons cherché la moyenne. Les différentes pratiques recueillies sont classées dans une typologie et les scores sont déterminés par la moyenne des scores. Le score des inactifs est lié à la question des usages ou 20 % des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser (ou presque jamais) l'ordinateur et l'Internet.

La comparaison de ces usages avec le classement pour l'Europe de l'agence de recherche Forrester<sup>8</sup> (<http://www.forrester.com>) montre une évolution similaire même si le nombre d'inactifs est beaucoup plus fort pour cette enquête datant de 2008.

<sup>8</sup> L'agence Forrester met à disposition du public sur son site les résultats de ces enquêtes régulières sur les usages numériques à partir de l'échelle de Bernoff. Cette base permet de faire évoluer le genre et la zone d'enquête.

## Les seniors dans le cyberespace : entre appropriation et rejet

### Les non-usages du cyberespace chez les seniors.

L'examen des réponses des seniors inactifs, montre qu'un certain nombre de variables d'identification (âge, CSP, situation familiale, revenus, nombre d'enfants, état de santé) sont fortement corrélées avec l'inactivité face à l'ordinateur et l'Internet (test de corrélation au seuil 0,05) :

- Plus on est âgé, moins on utilise ces outils (chez les plus de 71 ans 85,4 % sont des non-utilisateurs).
- Plus les seniors ont eu d'enfants, plus ils sont actifs dans ces usages numériques (au-delà d'un enfant la proportion des usages est triplée).

Par contre d'autres variables telles que le genre, les revenus, l'état de santé, le CSP n'ont pas d'influence déterminante.

Si on veut connaître les raisons qui expliquent les causes chez les seniors d'investir ou de désinvestir ces activités, nous devons explorer des variables plus qualitatives.

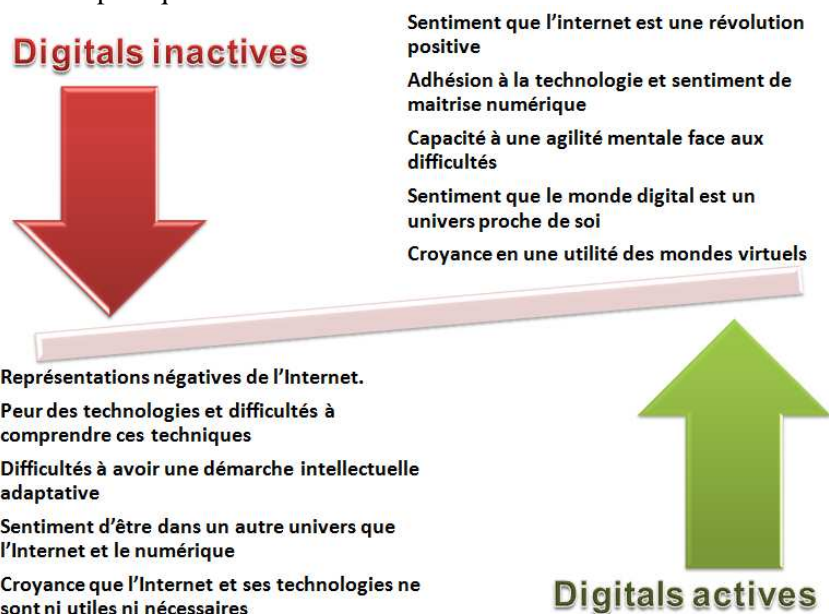


Figure 2. Schéma des variables actives dans la différenciation « actives / inactives »<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ce schéma est construit sur la base du tableau de contingence construit par le croisement de la variable construite « niveau d'utilisation » et les variables de représentations et des

## Recherches & Educations

Les variables actives et corrélées sont donc des variables de représentations ou de sentiments que le monde de l'Internet est proche désirable et que le senior peut agir dans cet univers. Ce sentiment d'appartenance est inexistant chez les seniors inactifs qui éprouvent du rejet pour ces usages et de l'inquiétude face à cet univers. « A quoi cela sert l'Internet ? » est une question récurrente. Cette incompréhension se mêle à une vision négative, de dangerosité et à une non-maîtrise des techniques et des usages qui provoquent chez les seniors un refus des pratiques numériques.

Pour construire une vision multidimensionnelle des variables actives dans le développement des pratiques virtuelles chez les *silver surfers*, nous avons eu recours à l'analyse des correspondances multiples (ACM) afin de comprendre les organisateurs de cette inactivité ou, au contraire, de l'adhésion à l'usage des TIC. Nous avons d'abord voulu mettre en valeur les variables significatives permettant de comprendre l'inactivité des seniors au niveau numériques. Puis, nous avons reconstruit une analyse ACM<sup>10</sup> afin de faire un zoom sur les actifs pour mieux comprendre les pratiques actives des *silver surfers*.

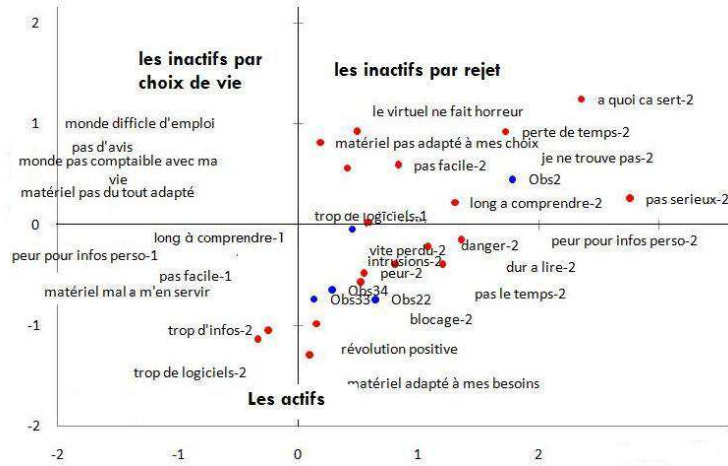


Figure 3 : Graphe de l'ACM caractérisant les choix des inactifs.

pratiques, les variables explicitant les difficultés et les choix des seniors concernant leurs pratiques.

<sup>10</sup> Cette analyse ACM porte sur les variables d'opinions des seniors quant à leurs difficultés à utiliser l'Internet, leurs représentations des réseaux numériques et sur l'ensemble des pratiques numériques déclarées. Pour cette ACM nous avons sélectionné les sujets n'ayant pas ou peu de pratiques numériques

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

Les seniors, même adeptes de ces technologies, ne sont pas des cyberphiles ayant le sentiment de tout connaître et de tout maîtriser. Les seniors actifs sont soit novices qui même lorsqu'ils déclarent comprendre l'Internet et appréhender ces techniques admettent tout de même qu'il est toujours difficile de maîtriser tout les logiciels et toutes les techniques. Ils n'ont pas peur de l'Internet en termes de risques (virus, vie privé). Ils souhaitent avancer pas à pas en confortant leurs usages. Dès que les seniors progressent dans leurs pratiques, ils ont le sentiment de découvrir un monde positif et ils ont le sentiment de vivre avec leur temps. Mais cela ne les rend pas aveugles aux dangers liés à l'usage des TIC et un sentiment de responsabilité et d'inquiétude émerge rapidement.

Les seniors réfractaires ont d'abord le sentiment d'entrer dans un univers technique difficile, incompréhensible, inutile. Leur sentiment d'insécurité face aux dérives de l'Internet et surtout le sentiment que cet univers est une dérive négative pour les individus provoquent désengagement et résistance. Ces seniors inactifs le sont alors par choix de vie (ils ont d'autres loisirs ou pas assez de temps à investir pour intégrer ces outils). La non-activité est alors militante et revendiquée.

Cette analyse ACM porte sur les variables d'opinions des seniors ayant trait à leurs difficultés à utiliser l'Internet, leurs représentations des réseaux numériques et sur l'ensemble des pratiques numériques déclarées. Pour cette ACM nous avons sélectionnés les sujets ayant des pratiques numériques importantes ou très importantes.

C'est principalement des besoins de communication et de découverte qui poussent les seniors à aborder cet univers. Les aspects ludiques, complets, agréables attirent les seniors. Ils trouvent dans ces situations le sentiment d'être dans le monde et de réaliser leurs envies. L'Internet représente la possibilité de vivre une autre vie, de s'ancrer dans une autre réalité et de faire d'autres rencontres. Dialoguer, sortir de l'isolement, se sentir actif sont alors des sensations positives qui poussent les seniors vers des pratiques numériques sociales et collectives. La dimension ludique et de plaisir est présente chez les seniors comme chez les adolescents. Les *silver surfers* sont des hommes et des femmes qui ouvrent la fenêtre dans leurs pratiques non pas seulement par pragmatisme mais bien pour participer à la vie virtuelle des autres humains.



### Conclusion : les « Silver Surfers » un enjeu pour les seniors

Le rapport des seniors avec le monde numérique est en train d'évoluer très vite. La notion de fracture numérique qui mettait en valeur les difficultés des personnes âgées en matière de maîtrise technique et de compréhension des usages numériques évolutifs est, aujourd'hui, dépassée. Certes, les « e-seniors » ne sont pas aujourd'hui majoritaires et la question technique est encore explicative de certaines non-utilisations. Notre recherche met également en avant d'autres variables actives dans cette adhésion ou ce refus du monde virtuel et digital. Les *silver surfers* ont construit des pratiques numériques identiques à celles des adolescents. Pour ces seniors, naviguer, c'est une activité prenante et existentielle où la découverte, le plaisir de rencontrer, l'idée d'être de son temps et dans son temps est déterminante.

Les seniors qui résistent face à ces usages sont des personnes ayant des choix philosophiques différents et pour qui la cyberculture est une erreur. Ils ont aussi peur de ces pratiques, pas seulement parce que leur vie privée peut-être en danger mais parce qu'ils pensent que le monde virtuel et numérique est un danger. Dans notre démarche collective pour comprendre les usages et les non usages des seniors, nous avons montré que les seniors sont rentrés de plein pied dans le cyberspace et qu'ils ont aujourd'hui les pratiques des surfeurs au même titre que les adolescents. Nos résultats confirment les enquêtes de Pew Internet (Madden, 2010), l'enquête belge de AWT (Awt 2007). En ce qui concerne les raisons de l'inactivité ou de l'engouement pour les pratiques numériques nous montrons que la maîtrise technique ou le niveau social ou financier ne sont plus en jeu. Les seniors se positionnent sur deux axes d'appropriation ou de rejet : l'utilité des usages envisagés et le sens de ses pratiques. Cette évolution des significations est à mettre en relation avec les travaux de Hammer et Qazi (2009) dans leur étude des modalités d'acceptation technologique des Seniors du 3<sup>ème</sup> et du 4<sup>ème</sup> âge. Leurs travaux montrent que l'appropriation ou le rejet des technologies est liés à deux éléments : l'utilité sociale perçue et l'utilité personnelles perçues. Nous constatons que chez les résistants les deux utilités concourent à une méfiance face aux usages numériques et aux rôles de l'Internet dans notre société. Par contre pour les autres usagers ces deux utilités concourent à une vision ouverte et sociale des ses usages. Notre recherche a aussi mis en avant que le caractère stable des pratiques et du sens de ses pratiques devait être questionné. Les seniors ne sont bien souvent ni inactifs, ni silver-surfers même s'ils ont des pratiques qui pourraient nous permettre de classer ces individus dans des typologies préconstruites. En fait, lors de nos entretiens nous avons perçu que la pratique est

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

sous-tendue par des analyses d'usages ou des expériences souvent entre deux voies. Le sujet pouvant facilement être critiqué face aux dangers du Net mais développer des pratiques numériques car les actions (communiquer avec une amie, jouer en groupe) emportaient alors son adhésion. Les seniors inactifs sont souvent des seniors qui ont clos leurs relations avec l'Internet. Les seniors actifs sont dans un équilibre vivant où le dire de la pratique est à prendre en compte tout autant que la quantification de la pratique. Nous retrouvons ici les approches du rôle social de l'argumentation comme vecteur de pratiques et non seulement comme justification d'une pratique (Juhén, 1994).

Les seniors sont une génération morale qui place le sens des pratiques avant l'actualité et la modernité de ces pratiques. Ce qui importe pour les seniors n'est pas que l'Internet soit « moderne » mais bien qu'il offre à leurs yeux des pratiques sociales, éducatives et personnelles qui entrent en écho avec leurs motivations. N'étant pas nés dans le monde digital les *silver surfers* après la phase d'acculturation ont construit un pacte culturel avec ces pratiques. Loin d'avoir perdu un sens critique, ils sont attentifs aux dangers mais le net est devenu pour eux, un espace social essentiel qui les réunit à un monde social, amical, culturel qui les aide à sortir de l'isolement. Les inactifs sont conscients des dérives de ces pratiques et ils se protègent comme des résistants qui construisent en alternance des pratiques non digitales. Dans une société de l'information où la communication est placée au cœur des médias sociaux, les seniors sont des surfers communicant et consommant. Leurs usages sont à la fois des formes d'appropriation personnelle de l'offre économique et technique mais aussi une expérience intime qui prend corps dans un besoin réaffirmé pour une population active de participer à la société communicante qui met en avant « l'horizontalité, la connexion, la flexibilité, la mobilité » comme des nouvelles grandeurs (Boltanski, Chiapello, 1999) sociales et humaines.

## Bibliographie

- 2803.fr, (2010), Etude : Les usagers français des réseaux sociaux sont des bons trentenaires, consulté sur le site : [www.2803.fr](http://www.2803.fr) à partir des données de Google Ad Planner
- Attias-Donfut, C. (1999) « La médiation des femmes et le sexe de la technologie », *Revue de la Recherche en Éducation et Société*, 27, pp. 4-7.
- Auziol, E. (1997). La double communication dans les situations d'usage des nouvelles technologies. Bordeaux : Actes du Colloque « Penser les usages », 395-400

## Recherches & Educations

- AWT, (2007), Résultats de l'enquête 2007 de l'AWT concernant les équipements et les usages TIC des citoyens et des ménages en Région wallonne. Analyse de la fracture numérique et recommandations.
- Belanger, P. ;, (1992), L'éducation des adultes et le vieillissement des populations: Tendances et enjeux, *International Review of Education*, Volume 38, N° 4, p.343-362
- Bergada, M. & Jamil Hebabdi, (2001), Les seniors utilisateurs d'Internet : typologie induite d'une recherche qualitative en ligne, Recherche présentée Research Seminar on Marketing Communications and Consumer Behavior, La Londe les Maures - June 5-8, 2001
- Bernoff J. & Li, Ch. (2010), Social Technographics Defined, Forrester Research, [www.forrester.com/Groundswell/profile\\_tool.html](http://www.forrester.com/Groundswell/profile_tool.html)
- Boutrand M. (2009) : Rapport "Seniors et Cité". République française, séance du 10 et 11 mars 2009, Conseil économique et social, <http://www.conseil-economique-et-social.fr/ces/dat2/2-3based/base.htm>
- Boltanski L., Thévenot L., (1991), *De la justification*, Paris, Gallimard, p.1.
- Boltanski L., Chiapello E, (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Paris,
- Camacho K, (2005), Fracture numérique, in *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, (accessible en ligne <http://vecam.org/article548.html>, lien valide en décembre 2008).
- Caradec V. (1999), « Vieillissement et usages des technologies. Une perspective identitaire et relationnelle », *Réseaux*, n° 96, pp. 45-95.
- Caradec V. (2001) *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*. Paris : Nathan.
- Caradec V., (2004), La pluralité des fils explicatifs des usages des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la population âgée in *Seniors et nouvelles technologies. Autonomie et place dans la cité*, Legrand Monique, Penin Francis (eds), Nancy
- Carré, P. (2005). *L'apprenance, vers un nouveau rapport au savoir*. Paris : Dunod.
- Carré, P. (2007). *Formation des seniors : spécificité ou continuité ?* Guénaux, D ; herveux. Ubiquit : Combattre l'isolement des seniors en analysant leur environnement et leurs habitudes de vie.
- Clegg C., Carey N., Dean G., Hornby P. et Bolden R., (1997), user's reactions to information technology: Some multivariate models and their implications, *Journal of information technology*, N°12;
- De Jaeger, Ch., (2002), *Vieillir*, Bruxelles : editions De boeck.
- Delacharlerie, A, (2003), *Seniors et usages des TIC : étude extraite des données des études de l'AWT sur les usages TIC par les citoyens wallons*, Bruxelles : Agence Walloniennes de télécommunications.
- Donnat, O., (2009), *Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Editions La Découverte/Ministère de la Culture et de la Communication
- Emmanouilides C. et Hammond K. (2000), Internet Usage: Predictors of Active Users and Frequency of use, *Journal of Interactive Marketing*, 14, 2, 17-32.
- Eve M., Smoreda Z., (2001), La perception de l'utilité des objets techniques : jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des technologies de communication, *Retraite & Société* » n°33/2001, pp. 22-51
- Freeman B. (1997), Seniors on the Internet: implications for practice. *OT Practice* May 1997; 2(5):43-48.
- Forrester Research Inc., (2006), *European Social Computing*, [www.forrester.com/Groundswell/profile\\_tool.html](http://www.forrester.com/Groundswell/profile_tool.html)

## Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet

- Garcia D. (2000), Aging, activities and the Internet. *Activities, Adaptation and Aging*; 25(1):87-94.
- Gilbert CM. (2001), Helping seniors capture the power of the Internet. *Medical Reference services Quarterly* ;20(2):71-77.
- Grosse, Y., (2002), Les seniors et le cybermonde : entre communication sociale, éducative, citoyenne et communication commerciale : mémoire de psychologie sociale de l'Université de Nantes
- Gourdin E., (2006), Projections de la population 2005-2050, Insee première, N°1092, juillet 2006
- Guerin S., (2000), Les seniors aussi sont sur la toile , *Communication et langages*. N°126, 4ème trimestre 2000. pp. 47-51.  
[http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages\\_citoyens\\_2007.pdf](http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages_citoyens_2007.pdf)
- Hammer M, Qazi R-u-R, (2009). Expanding the technology acceptance model to examine personal computing technology utilization in government agencies in developing countries. *Gov. Info. Quart.*, 26: 128 – 136.
- Juhen Ph., (1994), Un nouveau paradigme sociologique ? À propos du modèle des Économies de la grandeur de Luc Boltanski et Laurent Thévenot, *revue Scalpel*, vol.1, 1994, pages 1-21
- Karavidas, M., Kim, N., & Katsikas, S.L. (2005), The effects of computers on older adult users, *Computers in Human Behavior*, 21, 697-711
- Lainé, F. (2003). Les seniors et la formation continue, *Premières informations et premières synthèses*. *Dares*, n°12-1, mars, 8 p.
- Le Cohu, P. (2004). Emploi des seniors : nouvelle donne. *Les Cahiers du DRH*, n°102, 24 septembre, 2-7.
- Lenoir, R ; (1979), L'invention du troisième âge, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°26-27, pp.57-82
- Madden, M., ( 2010), Older Adults and Social Media Social networking use among those ages 50 and older nearly doubled over the past year, *Pew Research Center*, August 27, <http://pewinternet.org/Reports/2010/Older-Adults-and-Social-Media.aspx>
- Marquié, J.-C., Baracat, B., (2001), Les plus de 45 ans dans un contexte technologique mouvant. In *Le travail au fil de l'âge*, J.-C., D. Paumès & S. Volkoff (Eds.). Toulouse Editions Octarès, pp359-375
- Michel Ch., Bobillard M. E. et Tarpin-Bernard F. (2009), Fracture numérique chez les seniors du 4ème âge : Observation d'une acculturation technique, *revue les cahiers du numérique* N°1 2009
- Michel, C., Bobillier-Chaumon, M. C & Tarpin-Bernard F, (2009), Fracture numérique chez les seniors du 4ème âge : observation d'une acculturation technique, *Les Cahiers du numérique*, N°5, p.147-168
- Mordini, E.; Wright, D. E., Kush Wadhwa E; et al., (2009), Senior citizens and the ethics of e-inclusion, *Springer Science+Business Media*,. 3 avril 2009, p. 123 – 146.
- Neil S, (2003), Les personnes âgées «l'utilisation des technologies de l'information et des communications dans la vie quotidienne, *revue SciencesDirect.com*.<sup>2</sup>
- Pewinternet, (2010), Older Adults and Social Media , Social networking use among those ages 50 and older nearly doubled over the past year , Mary Madden, *Senior Research Specialist* , August 27, 2010
- Prensky, M. (2001a). Les natifs numériques, les immigrant's numériques. *À l'horizon* 9 (5): 1-6.<http://www.scribd.com/doc/9799/Prensky-Digital-Natives-Digital-Immigrants-Part1> (site consulté le Janvier 28, 2009) . Archivé à <http://www.webcitation.org/5eBDY15Uw> .

## Recherches & Educations

- Prensky, M. (2001b). Les natifs numériques, les immigrant's numériques, partie 2: Pensent-ils vraiment différemment? À *l'horizon 9* (6): 1-6. [http://www.twitchspeed.com/site/Prensky% 20 -% 20Digital% 20Natives, 20Digital% 20Immigrants%% 20 -% 20Part2.htm](http://www.twitchspeed.com/site/Prensky%20-%20Digital%20Natives,20Digital%20Immigrants%%20-%20Part2.htm) (site consulté le Janvier 28, 2009). Archivé à <http://www.webcitation.org/5eBDhJB2N> .
- Proulx, S., (2005) Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances in Lise Vieira et Nathalie Pinède, édts, Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, t. 1, Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, p. 7-20
- Pochet, P, (1997), Les personnes âgées, Edition La découverte, Collection Repères, Paris.
- Rivière, C, Brugiére, A.(2010). Bien vieillir grâce au numérique. France : Editions FYP.
- Robert-Bollée, I., (2007), Projections de population 2005-2050: vieillissement de la population en France métropolitaine, *Economie et statistique*, N° 408 – 409, p.95-112
- Selwyn, N., (2003), Apart from technology: understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life, *Technology in Society*, Volume 25, Issue 1, January 2003, Pages 99-116
- Tarpin-Bernard F., Noir M., Croisile B., Michel C., Bobillier-Chaumon M-E, Montandreaux-Cohen V., Koenig O., Colliot P., Ojeda N., Fillon V., Oudart S., Favre B., (2006), Projet MNESIS. Usages de l'outil Internet comme moyen d'intégration sociale et de stimulation cognitive dans une résidence de personnes âgées, Compte rendu de fin de recherche d'opération d'une recherche financée par le ministère de la recherche.
- Temesis Cabinet (2007), L'usage d'Internet par les Seniors, Extrait du Temesis : qualité, conformité et accessibilité web : <http://www.temesis.com/ressources/articles/le-metier/l-usage-d-internet-par-les-seniors.html>
- Tikkanen, T & Nyhan, B., (2009), Les seniors et le développement de l'apprentissage tout au long de la vie : perspective internationale, Luxembourg : Cedefop
- Valenduc, G., (2005), L'appropriation des nouvelles technologies par les seniors : des opportunités et des risques, *Notes Education permanente*, N° 18
- Vandercammen, M., Aupaix H., (2007), Les seniors, typologie, recherche conduite au sein du Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs, Bruxelles.
- Vendramin P., Valenduc G., (2003), Internet et inégalités, Labor, Bruxelles.