



HAL
open science

Le rôle intégrateur des espaces multimédias, entre pratique citoyenne et inscription territoriale

Philippe Vidal

► **To cite this version:**

Philippe Vidal. Le rôle intégrateur des espaces multimédias, entre pratique citoyenne et inscription territoriale. *Retraite et société*, 2001, n° 33, p. 66-75, ISSN 1167-4687. hal-00674200

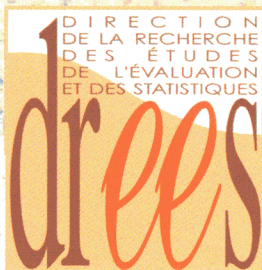
HAL Id: hal-00674200

<https://hal.science/hal-00674200>

Submitted on 26 Feb 2012

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.



COLLECTION
MiRe

Les techniques de la vie quotidienne

âges et usages



C N A V

Les personnes âgées face à la société de l'information

Emmanuel Eveno*, Philippe Vidal*

Les dynamiques d'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) s'inscrivent et prennent sens dans des contextes socio-spatiaux spécifiques. De leur côté, les « personnes âgées » peuvent être des acteurs et pas seulement des sujets passifs vis-à-vis des TIC. Conduite par une équipe de géographes, cette recherche a porté sur trois sites distincts : la ville de Parthenay, ville « numérisée » faisant l'objet d'une expérimentation européenne ; une association dijonnaise ; les « seniors cities » des États-Unis et du Canada.

Les réactions des personnes, en l'occurrence les personnes âgées, face aux TIC ne sont pas indifférentes aux milieux dans lesquels ces personnes évoluent. Les degrés d'usage des TIC – du rejet à l'enthousiasme et au militantisme – seraient, pour une part importante, déterminés par les modes de valorisation ou de dévalorisation de la technologie : valorisation des compétences, perturbations, participation à la vie locale... Dès lors, il devient particulièrement intéressant d'analyser les processus en jeu dans des milieux socio-spatiaux très différents afin de mettre en lumière les effets de ces milieux sur les processus observés (voir encadré).

La population qui nous intéresse dans le cadre de cette étude est celle des personnes de 50 ans et plus, soit pour la France un total de 17 millions

* GRESOC, université de Toulouse Le Mirail.

d'individus (30 % de la population). Les enquêtes les plus récentes (Médiamétrie, CSA, Médiangles, Sessi...) montrent de façon très significative que l'une des principales discriminations dans l'usage des TIC est liée à l'âge des utilisateurs. Si les « jeunes » sont plus ou moins spontanément amenés à devenir des utilisateurs, l'intensité de l'usage décroît avec l'âge. Jusqu'à présent, les « personnes âgées » ont plus joué un rôle de prescripteurs d'achat que d'usagers-cibles dans l'acquisition et la diffusion des objets techniques tels que le téléphone portable, le visiophone, le micro-ordinateur et l'accès à Internet. Bien qu'ait perduré ce que Philippe Breton appelle l'« exclusion constitutive¹ », il existe depuis ces dernières années quelques signes d'évolution permettant de reconsidérer la place des personnes âgées dans l'agenda politique des TIC ainsi que dans les démarches commerciales tendant à conquérir de nouveaux usagers.

Les problématiques de la diffusion des innovations reconnaissent classiquement plusieurs modèles de propagation relatifs à la « mise en contact » entre émetteurs et récepteurs. Ces logiques ou modèles, loin d'être en concurrence, fonctionnent souvent ensemble, parfois de façon séquentielle. Dans le cas de la population des personnes âgées, il semble que le modèle dominant soit celui de la « contagion » (dissémination des usages de proche en proche), qui suppose l'intervention de médiations de proximité.

Nous avons considéré trois cas de figures dans lesquelles ces médiations peuvent jouer à partir de trois registres de proximité : la citoyenneté territoriale, l'associativité et le communautarisme. Notre hypothèse est que, dans ces trois configurations, la diffusion des innovations peut être grandement facilitée, parce que sont censés intervenir conjointement des effets de proximité physique (territoriale) et des effets de groupe.

Nous avons donc choisi de nous situer dans des cas où les usages des TIC sont en parti déterminés par des éléments du contexte territorial afin de tester ce type d'hypothèse. Le premier est celui d'une logique associative. Le lien associatif permet le déploiement des effets de contagion, d'imitation, d'entraînement. A partir du moment où une impulsion est donnée, il est donc intéressant d'analyser son cheminement. Deuxième configuration, celle d'une expérimentation territoriale ambitieuse, dans laquelle la population des personnes âgées ne constitue pas une cible spécifique mais voisine avec les autres catégories générationnelles ; ainsi, les mécanismes de contagion peuvent également fonctionner par transfert entre les catégories d'âge. Dernière configuration, celle des communautés de « seniors » aux États-Unis et au Canada. Placées dans une dynamique nationale où les « autoroutes de l'information » sont extrêmement valori-

1. Philippe Breton, « Les personnes âgées dans le discours de promotion des nouvelles technologies : une exclusion constitutive ? », *Prévenir*, n° 35, 2^e semestre 1998.

sées, on peut se demander quelles peuvent être les réactions de communautés « retranchées » dans des unités urbaines spécifiques, les « seniors cities ». Sur ce dernier cas, la méthodologie d'enquête utilisée par la recherche n'a pas permis d'atteindre les habitants de ces « seniors cities » mais seulement l'institution qui parle en leur nom.

Méthodologie

Les trois contextes socio-spatiaux auxquels nous nous sommes intéressés devaient être suffisamment différents pour que l'on puisse tirer de cette recherche un certain nombre d'enseignements. Nous avons choisi trois configurations :

- le cas de l'association dijonnaise IURRARD où l'usage de l'Internet est au cœur du projet associatif et donc dirigé très directement vers la population des « personnes âgées » ;
- le cas de Parthenay, ville où se déploie une expérimentation de grande ampleur visant à favoriser l'usage des TIC dans l'ensemble de la population, sans que soit distinguée une catégorie « personnes âgées » ;
- le cas enfin du Canada et des États-Unis, pour lequel on se trouve dans un contexte national où les TIC sont l'une des clefs des grands programmes gouvernementaux de politique publique. Il s'agit de voir quel est le degré de perméabilité des « seniors cities »², qui présentent *a priori* certains des critères favorables à la diffusion des innovations (communauté, proximité, niveau de vie élevé, accès à des services diversifiés...).

Une association soudée autour d'un projet d'utilisation de l'Internet

L'étude du cas IURRARD – Intergroupe urbain et rural de la région dijonnaise – illustre l'importance du lien associatif dans la diffusion des usages de l'Internet. Avant d'enquêter sur l'association IURRARD et sur le contexte – traversé de quelques controverses ou conflits – dans lequel s'est inscrit sa démarche autour de l'Internet, une étude a été préalablement réalisée sur l'importance de la médiation associative dans la diffusion sociale de l'Internet. On peut distinguer trois groupes fondamentaux :

- les associations dont la raison sociale est précisément d'assurer la promotion des usages de l'Internet et qui s'adressent à un public extérieur à l'association elle-même ;
- les associations qui, préexistant à un projet Internet, décident de se doter de cet outil afin de moderniser la structure, d'assurer une meilleure lisibilité externe, en bref d'améliorer leur communication externe. Dans ce deuxième cas, la promotion des usages de l'Internet est surtout destinée au public interne de l'association (les membres) ;

2. Espaces urbains organisés et sécurisés en vue de répondre aux besoins de la population âgée.

- une forme hybride d'associations qui ont développé, avec l'intégration d'un projet autour de l'Internet, une vocation complémentaire à celles qui préexistaient et qui assurent une promotion à la fois interne et externe de l'usage de ce nouvel outil.

L'IURRARD est un bon exemple de cette génération d'association qui, tout en ayant compris les opportunités que proposait Internet, n'ont pas eu le temps d'opérer les choix stratégiques nécessaires à l'assimilation de cet outil. Dans la mesure où les études portant sur le rôle des associations dans le développement social d'Internet ont montré l'importance qu'il convient d'apporter à la fonction de leadership d'un individu particulièrement déterminé et suffisamment compétent, il n'est pas étonnant que toute modification au sein d'un organigramme associatif ait des répercussions sur ses modalités d'intégration de l'outil.

L'IURRARD est une association très soucieuse de la place et du rôle que peuvent revendiquer les « personnes âgées » au sein de la société. Ses membres souhaitent par-dessus tout rester dynamiques et utiles à la collectivité. Toutes les activités de l'association, et en particulier l'Internet, ont pour objectif prioritaire de lutter contre les effets de l'âge, la solitude, la perte des repères sociaux, l'« endormissement cérébral » ou les ruptures générationnelles. L'« objet Internet » apparaît dès lors en parfaite adéquation avec sa « raison sociale » qui consiste à « faire partager aux autres (...) passions, (...) savoir, (...) énergie³ ».

Cette association, composée d'une cinquantaine de membres, se présente volontiers comme le contraire d'un lieu de loisirs et développe un discours militant. Ses actions souffraient d'un certain déficit de reconnaissance dans le contexte de l'agglomération dijonnaise. Afin d'y remédier, l'IURRARD a décidé, dès 1995, d'inscrire résolument les TIC au cœur de sa stratégie comme outil de communication, tout en ayant la volonté de se familiariser avec ces nouvelles techniques. L'IURRARD a alors bénéficié d'une couverture médiatique très importante à l'échelle nationale – télévision, presse écrite, radios... –, qui s'est avérée rapidement contre-productive dans la mesure où elle a entraîné une certaine fièvre et attisé les enjeux de pouvoir en son sein. Loin d'avoir une maîtrise accomplie de l'outil informatique, les membres de l'association éprouvent en réalité de nombreuses difficultés dans l'utilisation d'Internet et plus généralement dans la manipulation de l'ordinateur. Parallèlement, la démarche de l'association ne s'est pas trouvée relayée par une volonté municipale spécifique, comme c'est le cas à Parthenay. Notamment, la mise à disposition par la municipalité de Dijon d'un local situé dans une maison de retraite a été relativement mal perçue par l'ensemble des membres qui militent

3. Bulletin de liaison de l'IURRARD.

pour ne pas laisser les personnes âgées en situation de dépendance, d'assistanat ou de marginalité.

Le fort investissement de l'association non relayé par la municipalité, le faible niveau de pratique effective face à une forte médiatisation du projet, les problèmes entre l'association et Planet Bourgogne (le fournisseur d'accès) auteur du site web désavoué par l'ensemble des membres ont constitué autant de décalages ayant très largement contrarié la progression des usages en matière de TIC, lesquels se limitent à de l'initiation avec l'animateur du moment. Malgré ce phénomène de récupération de l'initiative, l'IURRARD n'a pas abdiqué et continue à mener son action en affichant beaucoup de modestie et de prudence dans ses actes.

Parthenay la numérique : où sont les « vieux internautes » ?

Parthenay est une ville de 12 000 habitants située dans le département des Deux-Sèvres où, en raison d'une politique locale d'expérimentation sur les TIC, l'apparition des internautes a été plus précoce qu'ailleurs en France. En ce sens, nous trouvons à Parthenay, parmi les plus anciens ou les plus vieux internautes français. Le début de l'expérimentation remonte en fait à 1995, soit à une date où ce type de technologie était encore relativement peu diffusé.

Le projet « Ville numérisée » affiche deux ambitions :

- « transformer le citoyen spectateur-consommateur en citoyen actif »,
- « créer une communauté électronique locale et la développer rapidement »⁴.

« Parthenay ville numérisée » est un projet qui fait appel à la mobilisation de l'ensemble des habitants du district pour qui sont mis à disposition de nombreux postes connectés à l'Internet dans des lieux d'accès publics, les « Espaces numérisés » ; il y en a douze actuellement répartis sur l'ensemble du territoire du district. Il s'agissait, dans cette étude, d'identifier de façon relativement précise les usagers et les usages de l'outil informatique, et en particulier de l'Internet, dans le district de Parthenay. Nous avons réalisé une enquête qui croise deux dimensions, une dimension quantitative, qui s'adresse à une population de 1 803 individus répartis dans 793 ménages, et une dimension qualitative dont la finalité était de dresser le profil de l'utilisateur de l'Internet ainsi que les types d'usage les plus fréquents. A partir de là, il s'agissait d'isoler une sous-population « personnes âgées ».

4. Voir le rapport remis par la ville à la DGIII de la Commission européenne en juillet 1997 dans le cadre du programme MIND.

Un taux d'utilisateurs chez les personnes âgées relativement faible... ?

Il ressort de cette enquête quelques tendances générales permettant de mieux cerner la place qu'occupent les TIC à Parthenay. Dans le district, 32,9 % des ménages sont équipés d'un ordinateur, soit au total 262 ménages sur 793. La moyenne nationale est de 21,1 % (3^e trimestre 1999), selon Médiamétrie. Parmi les ménages parthenaysiens de plus de 50 ans (343 ménages), les plus équipées sont ceux qui ont entre 50 et 59 ans.

On remarque que les ménages possédant un ordinateur sont fréquemment connectés au réseau Internet. Ce constat nous autorise à penser que, pour nombre d'entre eux, c'est la connexion à Internet qui a motivé l'équipement du foyer. Pour les plus de 70 ans, sur 4 ménages équipés d'un ordinateur, 3 sont connectés au réseau Internet. Au total, 35 foyers où vit au moins une « personne âgée » sont connectés à l'Internet, soit 10,2 % des foyers de plus de 50 ans. En comparaison avec les foyers de moins de 50 ans, ce chiffre apparaît relativement faible. On peut donc admettre que cette population « âgée » a été moins concernée par l'expérimentation locale que la population des moins de 50 ans. Mais ce résultat doit nécessairement être pondéré par le fait que, dans l'ensemble, la population parthenaysienne est très « en avance » sur la moyenne française.

La population âgée du district de Parthenay

Au-delà des résultats contenus dans les fiches « ménage », les fiches individuelles nous instruisent de façon plus fine sur les usages et les pratiques autour des TIC. La population âgée du district de Parthenay est très importante. Sur la population de l'enquête, 570 individus ont plus de 50 ans, soit 31,63 % de l'échantillon interrogé, contre 1 233 individus de moins de 50 ans. Sur ces 570 individus de plus de 50 ans, 214 ont entre 50-59 ans soit 37,5 % des « personnes âgées » interrogées, 204 personnes ont entre 60-69 ans soit 35,5 % et 152 individus ont plus de 70 ans, soit 26,6 %. Pour 84,7 % d'entre elle, cette population vit mariée ou en couple, 62,3 % sont des retraités, 8,8 % sont sans profession contre 28,9 % qui en exercent une. 97 individus de plus de 50 ans déclarent utiliser un ordinateur. Parmi eux, 65 individus déclarent être des utilisateurs de l'Internet, soit 67 % d'internautes parmi les utilisateurs de l'outil informatique.

Quarante-six internautes réguliers chez les plus de 50 ans

Si 97 personnes âgées de plus de 50 ans déclarent avoir déjà utilisé un ordinateur, nombre d'entre elles se trouvent un peu désorientées quand on leur demande de préciser concrètement l'usage qu'elles en font, ce qui est moins souvent le cas pour les moins de 50 ans. Il semble donc difficile de considérer les 97 personnes comme étant des utilisateurs réguliers ou avertis de l'outil informatique. Si l'on se rapporte au critère de la fréquence d'usage, on ne trouve plus que 46 individus. Ce sont, pour plus de 60 %

d'entre eux, des hommes ; 31 individus (soit 67,4 %) ont entre 50-59 ans, 12 (soit 26,1 %) ont entre 60-69 ans, et 3 ont 70 ans et plus (soit 6,5 %).

Les « personnes âgées » qui sont en même temps des « internautes réguliers » présentent un profil relativement homogène. Elles sont diplômées – 43,5 % d'entre elles possèdent un diplôme universitaire – elles occupent un poste à responsabilité pour celles qui sont encore dans la vie active et possèdent individuellement un salaire supérieur à 10 000 francs mensuels. Elles semblent enfin très majoritairement être en activité, la fréquence d'usage chutant très rapidement dès que l'on approche l'âge de la retraite.

Les « usages-phares » : l'e-mail et l'In town net

Parmi les usages que les plus de 50 ans font de l'Internet, on trouve en très bonne place l'utilisation du courrier électronique, essentiellement pour communiquer avec les enfants et les petits-enfants. Internet remplit dans ce cas précis son rôle d'outil susceptible de faciliter les liens entre les générations. Un autre usage se détache largement pour ce groupe, celui de la visite régulière de l'In town net, le portail proposé par la ville de Parthenay. Une très grande majorité des usagers utilisent régulièrement les services proposés par la ville, avec un taux de satisfaction très élevé pour l'ensemble des services proposés, notamment la consultation de la messagerie ainsi que le moteur de recherche, les services publics, et le service « vie pratique ». Un troisième usage se signale, celui qui consiste à consulter les services proposés par l'annuaire Voila (pages blanches/pages jaunes).

La faible fréquentation des « espaces numérisés » : quand des publics en chassent d'autres...

Les « personnes âgées » fréquentent assez peu les espaces numérisés, particulièrement utilisés par les jeunes de moins de 20 ans. Cela ne signifie pas que les personnes âgées internautes ne s'impliquent pas dans la vie de la commune. Nous voyons au contraire que cette catégorie d'internautes est très impliquée dans la vie citoyenne, plus que les internautes de moins de 50 ans. Les raisons de cette relative absence dans les espaces numérisés sont à chercher ailleurs. Tout d'abord, il est clair que la présence massive des jeunes « chasse » cette catégorie de public. Les rares personnes âgées de plus de 50 ans rencontrées dans les espaces numérisés nous en ont porté témoignage. D'autre part, dans la mesure où plus de 90 % des « personnes âgées » internautes recensées dans notre étude sont équipées d'un ordinateur connecté à l'Internet, leur pratique du réseau s'effectue depuis leur domicile.

Un accompagnement précieux pour les personnes âgées intéressées par les TIC

Il y a deux façons de tirer des enseignements des résultats présentés précédemment. La première consiste à se focaliser sur l'aspect quantitatif. De

ce point de vue, nous pouvons avancer que, faute d'une volonté spécifique de la municipalité en direction d'un public âgé, finalement assez peu de personnes âgées de plus de 50 ans sont concernées par l'expérimentation. Ce constat se vérifie quand on compare le degré d'implication des usagers de plus de 50 ans avec le reste de la population. Placés dans cette perspective, les résultats conduisent à penser que la politique municipale de « Parthenay ville numérisée » tend à avoir pour effet indirect d'augmenter le fossé numérique entre les plus de 50 ans et les plus jeunes.

Une deuxième lecture des résultats permet de tenir des propos plus nuancés quant à l'efficacité de ce type de politique volontariste en matière de TIC. D'un point de vue qualitatif, les rencontres et entretiens divers avec des personnes âgées de plus de 50 ans dans les espaces numérisés ont bien montré que la politique municipale répondait parfaitement aux attentes de ces individus. Nous nous sommes trouvés en relation avec le même type de public que celui de l'association dijonnaise, qui nourrissait le même type d'attentes, en premier lieu en direction de l'exécutif municipal ; attentes d'accompagnement humain et matériel, garant de la reconnaissance municipale et de son soutien aux « compétences citoyennes » des personnes âgées internautes au sein d'un projet global. Pour le cas de l'association dijonnaise, nous avons pu mesurer combien cette absence d'accompagnement a été mal vécue par l'ensemble des membres. Les témoignages des personnes rencontrées dans les espaces numérisés de Parthenay permettent d'affirmer que, sans cette opération, ces personnes n'auraient probablement pas utilisé ce type de technologies.

Les « seniors cities »

La partie nord-américaine de la recherche a consisté à examiner un phénomène encore quasiment absent en Europe, la prolifération des « seniors cities » et des « seniors villages ». Considérant la concentration des personnes retraitées ou préretraitées sur ces espaces, il s'agissait de mesurer leur participation à des projets de TIC.

La recherche a consisté à établir une définition et une typologie des communautés de retraités afin d'obtenir une base solide de comparaison. Nous avons ensuite réalisé, par le biais d'Internet, un défrichage bibliographique de l'ensemble des cas canadiens s'approchant des concepts de « seniors cities » et « seniors villages ». Ces derniers ont été localisés sur une carte. Dans le cas canadien nous avons décidé de retenir les villages de personnes âgées ayant un rapport avec les TIC sous diverses formes (cours d'ordinateurs, clubs d'ordinateurs, cybercentre, site Internet, publicité sur le Web...).

La recherche sur les villages de retraités s'est limitée à leur présence sur l'Internet. Dès lors, la récolte de données s'est avérée complexe et aléatoire.

A titre d'exemple, nous avons pu repérer des villages qui, malgré leur présence sur Internet, n'étaient pas encore construits, n'en étaient qu'à une phase d'élaboration ou ne comptaient que quelques unités.

Un affichage marketing des villages sur le web...

Les villages de retraités sont presque tous visibles sur l'Internet, même les villages qui sont au premier stade de construction et qui ne possèdent pas encore leur centre d'activités récréatives. La présence sur Internet a pour unique objectif d'attirer les futurs résidents. Ainsi, certains de ces sites sont en fait conçus par les promoteurs immobiliers des « seniors cities ». Ces derniers réservent une place privilégiée aux pages listant les prix, les modèles construits ou aux différentes activités... Il y a ainsi toujours la possibilité de communiquer avec le promoteur par courrier électronique.

...où la place accordée aux TIC est secondaire

Si les salles informatiques s'ajoutent parfois aux services proposés par les promoteurs, elles ne représentent jamais un argument décisif dans la mise en valeur des communautés. L'accent est davantage mis sur la sécurité et la tranquillité des lieux ou sur les nombreuses activités sportives et culturelles. Il apparaît assez clairement, dans le cas des « seniors cities », que les TIC ne sont pas une priorité dans l'esprit des responsables, pas plus qu'elles ne semblent l'être pour les résidents de ces communautés de retraités.

Dans notre analyse qualitative, nous avons pu observer deux cas. Le cas de l'IURRARD illustre une action militante de personnes âgées non relayée par un dispositif municipal. Celui de Parthenay nous instruit sur les effets d'une politique publique locale où les personnes âgées sont considérées au même titre que les autres usagers. Mis en perspective, ces deux cas nous ont permis de mesurer l'importance d'un accompagnement municipal auprès des personnes âgées désireuses de s'investir dans des activités liées aux TIC. Il n'a pas été possible d'intégrer la partie nord-américaine (« seniors cities ») dans la comparaison dans la mesure où l'hypothèse d'usages nombreux en matière de TIC au sein de ces villages ne s'est pas vérifiée.

Concernant l'analyse quantitative des usages et des usagers de l'Internet à Parthenay, il serait utile de mener une enquête similaire dans une commune comparable (ville de 10 000 habitants, population vieillissante, loin d'un grand pôle dynamique) mais qui ne développe pas de projets spécifiques en matière de TIC. Cette comparaison apporterait un nouvel éclairage « en creux », sur les résultats de nos enquêtes et sur l'impact, chez les

plus de 50 ans, d'une telle initiative. Il serait enfin également intéressant de trouver un site où il y ait d'une part une politique locale ambitieuse et un « ciblage » spécifique des « personnes âgées » (le seul cas de ce type que nous connaissions est celui de Blacksburg, en Virginie).

Ce texte a été publié dans *Les Cahiers de Recherches de la MiRe*, n° 12, août 2001, pp. 59-63.

Publications et communications

EVENO E., VIDAL Ph. (2000), « Les personnes âgées face à la société de l'information », Rapport final MiRe/CNAV, Contrat CNAV, 174 p.

EVENO E., VIDAL Ph. (2000), « Les personnes âgées et l'Internet, entre inscription territoriale et pratiques citoyennes », *Citoyenneté – cidadinité*, Séminaire « Pôle Ville », à l'université de Toulouse Le Mirail, 14 mars 2000.