

L'expérience du numérique chez les aînés. Enjeux et limites du solutionnisme technologique

Résumé long

Nous faisons le constat que les personnes de plus de soixante ans, que nous appelons « aîné(e)s », tendent à être de plus en plus nombreuses, comme en témoignent les statistiques et les prospectives de l'INSEE à ce sujet. Leur nombre dépasserait actuellement les 25 % et continuerait d'augmenter dans les décennies à venir, sous le double effet du *papy-boom* et de l'allongement de la vie en bonne santé. Cette évolution démographique pose la question des solutions de prise en charge et d'aide à l'autonomie des aînés : places coûteuses et limitées en maison de retraite, difficultés de gestion sociale et politique de la perte d'autonomie, etc. À cela s'ajoute un intérêt croissant des politiques publiques pour la numérisation des territoires, avec une volonté de diffuser largement les opportunités d'accès à la sphère numérique. La Silver Économie participe à ce mouvement, en proposant des offres toujours plus nombreuses et prometteuses, destinées à répondre aux difficultés de maintien de l'autonomie des aînés.

Néanmoins, il semblerait que ces actions politiques et économiques tendent à ne pas suffisamment prendre en compte la réalité des publics aînés, notamment en matière de culture numérique. Effectivement, le public aîné représente une pluralité de profils, d'attentes et de besoin en matière de numérique. Le statut de senior recouvre différentes générations, une grande diversité de trajectoires biographiques, de contextes économiques, de situations sociales.

L'investissement du secteur de la santé par les acteurs économiques pose la question de la prise en charge politique de l'autonomie. À cela s'ajoute une interrogation de nature éthique, puisque les offres numériques de la Silver Économie s'adressent à un public relativement aisé, capable de s'équiper et d'utiliser les technologies disponibles sur le marché, laissant ainsi à l'écart une grande majorité d'aînés. Dans cette étude, nous nous interrogeons, de manière prospective, sur la part utile des technologies numériques dans le maintien de l'autonomie chez les personnes retraitées de plus de soixante ans. Nous cherchons à appréhender les modes d'appropriation des technologies auprès de public aînés autonomes, afin de comprendre comment elles s'intègrent dans les trajectoires sociales, identitaires et les trajectoires de santé des usagers.

Hypothèses de recherche

Afin de mener notre étude, nous avons formulé cinq hypothèses.

La première suppose que l'effet générationnel est un élément crucial dans la relation aux technologies numériques. Les niveaux de culture numérique sont disparates au sein de ces publics, et tendent à être inversement proportionnel à l'âge.

Notre seconde avance que l'abandon social pousserait certains usagers à développer une pratique numérique socialisante. L'usage des technologies numériques répond à leur désir de socialisation, de rattachement au monde ainsi qu'à leur sentiment de « compter pour quelqu'un ». Il permet une mise en abyme de l'identité « physique », « réelle », au profit d'une identité « numérique » permettant à l'utilisateur de maintenir son lien avec la société.

Nous supposons également que l'usage des technologies numériques chez les aînés apparaît comme un impératif social pour ce public, participant à leur reconnaissance comme individus « aimé », individu « de droit » et individus « estimés » par les autres groupes sociaux et par la société. La sphère numérique apparaît ainsi comme une cause de lutte pour une reconnaissance jusque-là refusée à cette population, d'où l'intérêt des thèses, devenues classiques, d'Axel Honneth sur la reconnaissance.

Le niveau d'étude et le manque de considération dans l'ancien travail constitueraient un facteur de prise de risque dans la pratique de l'automédication. Le besoin de valorisation sociale des connaissances pousseraient à la recherche d'information de santé et à l'application des résultats dans consultation médicale préalable. Se développe ainsi chez cette fraction de notre public, une sorte de rhétorique socialisante que l'utilisateur cherche à utiliser pour influencer la construction de l'image du « soi » tel que défini dans l'hypothèse précédente.

Enfin, notre dernière hypothèse avance que la pratique de la recherche d'information de santé sur Internet s'inscrit dans un processus de relation à soi-même, comme une consultation de soi-même, qui cherche à comprendre et à s'approprier l'évolution biologique et ses conséquences, à s'approprier « ce corps qui change ». L'utilisateur cherche ainsi à donner du sens à cette évolution dans un souci de continuité biographique, de cohérence biographique, s'inscrivant dans une démarche de lutte contre les ruptures biographiques pouvant surgir lors des événements traumatisants. La recherche d'information s'inscrit ainsi davantage dans une volonté de « faire face », de « vivre avec » et de s'adapter plutôt que dans une simple démarche utilitaire.

Méthodologie d'enquête

Faisant appel aux sciences de l'information et de la communication (SIC) et à la sociologie, nous souhaitons mettre en évidence les logiques d'usage, d'appréhension et d'appropriation actuels des aînés de plus de soixante ans. Pour ce faire, nous basons notre étude sur une enquête qualitative constituée d'entretiens réalisés auprès de 31 personnes retraitées vivant en Aquitaine et faisant usage des technologies numériques. Nous répondons à un cadre épistémologique alliant le paradigme constructiviste, compréhensif et celui l'individualisme méthodologique. Dans cette

démarche, nous souhaitons nous approcher au plus près des perceptions et des usages réels des technologies numériques par les aînés. Notre but est de vérifier la légitimité du recours de ces mêmes technologies dans un contexte de perte de l'autonomie, aussi bien du point de vue social que du point de vue de la santé.

Résultats

Les principaux résultats de notre analyse mettent en évidence des niveaux particulièrement hétérogènes de littératie numérique. Ce phénomène est étroitement lié aux phénomènes générationnels, les plus jeunes aînés présentant davantage d'usages avec un ancrage plus effectif que les générations plus âgées. Ce phénomène est lui-même influencé par d'autres données (formes d'initiation, sociabilités individuelles, parcours biographiques, rapport à soi, etc.) qui viennent donner davantage de profondeur au phénomène d'appropriation.

L'usage prend forme dans des processus identitaires forts, certains axés vers la continuité biographique, d'autres vers des phénomènes de rupture. Les temporalités sont également à prendre en compte dans la compréhension des modes d'appropriation, puisque se pose la question du rapport au passé, au présent et au futur. L'usage devient alors un élément crucial dans le rapport à soi et aux autres, avec une réelle volonté d'intégration sociale, soutenue par des contextes-prétextes permettant à l'aîné de se sentir valorisé par son usage des technologies numériques.

Les technologies participent à de nouvelles formes de sociabilité, prenant le relai des modalités classiques de lien social. Les pratiques de recherche par Internet, quant à elles, permettent à l'utilisateur de développer un nouveau rapport à lui-même.

Nous concluons à la nécessaire adaptation des technologies aux attentes sociales et biographiques des usagers, adaptation leur permettant de prendre sens dans les activités des aînés. Les solutions agiront ainsi non sur les conséquences des phénomènes de déprises, mais sur leurs causes, en encourageant une certaine cohérence sociale et biographique, tout en encourageant le maintien des liens et de l'intégration sociale des usagers.