

EC 2a

Nature et impact des technologies de l'information sur les mécanismes d'analyse économique

Quels dispositifs EPN pour les personnes âgées ?

Sommaire

<i>Introduction</i>	2
<u>I- La place des personnes âgées au sein de la société de l'information : entre la théorie et la mise en pratique d'une intégration difficile.</u>	3
1 Le projet <i>Senior Online</i> : un premier pas vers l'accès à l'information pour tous	3
1.1 - Présentation d'un projet ambitieux visant à favoriser l'intégration des personnes âgées dans notre société de l'information...	3
1.2 - ... cependant, sur le terrain les résultats demeurent trop peu visibles.	3
2 Réflexion sur les usages et applications des NTIC chez les personnes âgées : s'interroger sur leurs besoins et leurs attentes.	4
2.1 - Le milieu professionnel : l'informatisation des lieux de travail traduit des besoins immédiats.	4
2.2 - L'environnement familial : des envies pressantes pour rompre l'isolement.	5
<u>II- Quels dispositifs EPN peuvent répondre aux attentes et besoins des personnes âgées ?</u>	6
1 Faut-il intégrer les personnes âgées aux EPN déjà existants ?	6
2 Faut-il envisager des EPN spécialisés ?	7
2.1 - Un matériel et des formations adaptés à une population particulière...	7
2.2 - ... pour des enjeux politiques et économiques importants.	7
<i>Conclusion</i>	9

La population des personnes âgées est en constante augmentation. En 2015, les personnes âgées représenteront environ 30 % de la population française ; aux Etats-Unis, les plus de 65 ans représenteront environ 22 % de la population américaine.¹ Depuis environ 95, la politique d'accès au numérique s'est, en partie, conclu par la création d'Espaces Publics Numériques ou autres lieux aux appellations différentes, mais aux objectifs identiques guidés par le gouvernement : « réduire la fracture numérique en proposant l'accès gratuit ou à très bas prix aux populations défavorisées ». Un vaste programme qui, aujourd'hui, n'atteint pas les résultats escomptés : espaces envahis par les plus jeunes ; problèmes de financements ; problèmes du statut des emplois-jeunes, etc. Outre ces problèmes d'ordre financiers et politiques, force est de constater que les personnes âgées sont les grands oubliés du terrain. Pourquoi ? Ne sont-ils pas intéressés par les NTIC ? Ne les a-t-on pas intéressées ? N'ont-ils pas les possibilités de se déplacer ? N'osent-ils pas se déplacer dans ces lieux souvent jeunes et *high-tech* ? Le matériel n'est-il pas adapté ? Les ateliers proposés ne répondent-ils pas à leurs attentes et à leurs besoins ? Autant de questions auxquelles peu de personnes et de collectivités semble s'être posées. Pourtant, les personnes âgées ont des attentes et des besoins bien précis en matière de NTIC auxquels les EPN pourraient répondre. Alors que faire ? Revoir la politique des EPN déjà existants afin d'intégrer cette population aux ateliers proposés ? Ou créer de nouveaux EPN destinés exclusivement aux seniors ? Nous tenterons de répondre à ces questions en nous questionnant sur les avantages et problèmes inhérents à ces deux solutions.

Nous commencerons par étudier la place des personnes âgées au sein de la société de l'information afin de comprendre quels peuvent être leurs attentes et besoins. Puis nous nous interrogerons à propos de la politique à mener en matière d'EPN pour les personnes âgées.

¹ THE ATLAS OF CANADA. *People and Society* [en ligne]. Disponible sur <<http://atlas.gc.ca/site/francais/index.html>> Consulté le 19/11/03.

I- La place des personnes âgées au sein de la société de l'information : entre la théorie et la mise en pratique d'une intégration difficile.

1 Le projet *Senior Online* : un premier pas vers l'accès à l'information pour tous¹

1.1 - Présentation d'un projet ambitieux visant à favoriser l'intégration des personnes âgées dans notre société de l'information ...

En 1998, pourtant, plusieurs organismes européens ont réfléchi au moyen de palier au problème de l'exclusion et aider les seniors à entrer dans l'ère de l'information : le projet *Senior Online* est lancé. Le coordinateur du projet, Michele Carenini, explique que la finalité de cette rencontre était double : « *Sur le plan sociologique, il vise à favoriser l'intégration des personnes âgées dans la société en les encourageant à utiliser les nouvelles technologies, en particulier Internet, pour communiquer, s'informer et se divertir. Sur le plan technologique, Senior Online entend développer un protocole de communication intégrant différents systèmes de travail en groupe, de manière à en faire un outil unique, à la fois performant et simple d'utilisation* ». Il précisait également qu'il a fallu caractériser les attentes et besoins des seniors afin de leur proposer des outils adaptés. De ce fait une liste d'améliorations à apporter aux outils de communication modernes a été établie. Le projet *Senior Online* avait donc pour but d'intégrer les personnes plus âgées ou celles souffrant de handicaps dans la société de l'information moderne. Son objectif était d'accroître leur indépendance, leur activité mentale et leur intégration.

1.2 - ... cependant, sur le terrain les résultats demeurent trop peu visibles.

Cependant, nous pouvons nous demander si depuis 1998, ces objectifs ont été atteints ? Qu'avons-nous fait concrètement pour les seniors en matière de NTIC ? Les résultats démontrent que le principal changement réside dans l'ergonomie des sites Internet. Les concepteurs sont de plus en plus nombreux à créer des sites accessibles aux personnes âgées (corps de police plus important, caractères avec empattements, couleurs distinctes mais discrètes, pages standardisées, etc) ce qui est un premier pas vers une volonté de donner accès à l'information pour tous. Toutefois, les seniors sont-ils dorénavant plus nombreux à consulter le Web ? Ont-ils moins d'appréhension face à l'outil informatique ? Ces moindres progrès

¹ CARENINI M. *Internet à tout âge. [en ligne].* Disponible sur <http://europa.eu.int/comm/research/success.fr/inf/0358.htm> > Consulté le 19/11/03.

créent-ils un changement dans les pratiques des seniors ? Il semble que non. Les personnes âgées sont curieuses face aux NTIC, mais le malaise est plus profond. Trop d'idées préconçues freinent encore les seniors à l'utilisation de l'outil informatique ; pourtant l'envie et les besoins sont très présents.

2 Réflexion sur les usages et applications des NTIC chez les personnes âgées : s'interroger sur leurs besoins et leurs attentes.

Trop d'idées préconçues subsistent dans la relation entre l'ordinateur et les personnes âgées. On associe souvent informatique et jeunesse, en considérant qu'il ne s'agit pas d'un domaine accessible aux personnes âgées. De plus, on associe fréquemment « vieillissement » avec les concepts de sénilité, incapacités physiques, problèmes de mémoire. Or, même si ces problèmes concernent la population âgée, ils ne sont pas entièrement handicapants dans l'utilisation de l'ordinateur. « *Our bodies may be wrinkled, but our minds are not.* ».¹ Non seulement les seniors sont curieux face à l'outil informatique, mais ils seront, quoiqu'ils arrivent contraint de l'utiliser de plus en plus fréquemment. Entre leurs attentes et leurs besoins, les EPN pourraient devenir une solution.

2.1 - Le milieu professionnel : l'informatisation des lieux de travail traduit des besoins immédiats.

La croissante informatisation sur les lieux de travail contraint les travailleurs âgés à s'adapter le plus rapidement possible. L'ordinateur tient une place prépondérante dans l'entreprise et les employés se doivent de maîtriser les outils les plus courants, tels les traitements de texte ou autres logiciels professionnels. Bien entendu, il est logique de penser que ces personnes ont su s'adapter au fur et à mesure des progrès techniques et technologiques. Toutefois, de nombreuses études ont démontré qu'avec l'âge, les facultés intellectuelles (mémoire, mécanismes de pensée) faiblissent. De même que les problèmes moteurs se font de plus en plus ressentir (arthrite, mal de dos, etc). Imaginer que les patrons devraient prendre en compte ces difficultés en proposant des formations adaptées à l'utilisation d'un logiciel par exemple, serait peut-être utopique, mais pourquoi les EPN ne joueraient-ils pas ce rôle là ? Pourquoi ne

¹ NORMAN R. *Easy Electronic Mail for Seniors* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.csclub.uwaterloo.ca/u/mkomorow/stv-rept.htm>> Consulté le 19/11/03.

pas envisager des espaces accueillant des salariés âgés pour travailler sur des logiciels professionnels leur demandant un temps plus long d'adaptation ? D'autant que la réforme sur les retraites favorisera l'augmentation des personnes âgées salariées.

2.2 - L'environnement familial : des envies pressantes pour rompre l'isolement.

Les seniors sont moins que d'autres incités à adopter les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Toutefois, lorsqu'ils en perçoivent l'utilité ou que ces nouvelles technologies sont conformes à leur mode de vie, ils sont alors plus enclins à les adopter. Les personnes âgées répondent souvent : « *on ne voit pas l'intérêt* », « *on n'est pas intéressé* » ou encore « *on n'a pas été intéressé* ». Cette dernière expression souligne bien ce qui fait défaut : le fait que personne ne serve d'intermédiaire, de « médiateur » entre eux et les nouvelles technologies.

Il est vrai que dans le quotidien des personnes âgées, ces nouvelles formes de communication peuvent s'avérer utiles et sont recherchées. Ainsi Internet peut répondre au besoin de communiquer et d'échanger des informations. Il peut limiter l'isolement en enrichissant les possibilités de contacts et d'échanges. Il peut offrir « une fenêtre d'informations sur le monde », donnant la possibilité de partager des informations et des activités avec d'autres générations, d'autres cultures, etc. (Même si les centres d'intérêts de ces personnes sont souvent les mêmes : voyages, culture et généalogie).

Comme il est souligné plus haut, dès lors qu'elles en perçoivent l'utilité, les personnes âgées sont prêtes à acquérir un ordinateur et même à investir dans le matériel périphérique (appareil photo numérique, imprimante, scanner, etc). Mais, une fois de plus, les seniors sont souvent livrés à eux-mêmes et l'utilisation de l'ordinateur peut vite trouver ses limites (désintérêt dans la recherche d'information car n'accède pas aux sites désirés ; pannes informatiques anodines, mais agaçantes ; etc). Ces personnes sont déjà souvent isolées (veuvage, séparation, enfants devenus adultes, etc), l'ordinateur ne doit pas les couper encore plus de la société.

Aussi, les EPN ne peuvent-ils pas, dans ces cas-là, jouer le rôle de lien social que l'on évoque souvent. Leur permettre d'accéder aux informations voulues tout en rencontrant d'autres personnes ? Être un espace de rencontre comme le sont ces clubs de troisième âge ?

II- Quels dispositifs EPN peuvent répondre aux attentes et besoins des personnes âgées ?

Si l'on interroge le Web pour connaître les initiatives permettant aux seniors d'accéder au numérique, on sera bien étonné de constater qu'il n'existe pas grand-chose dans ce domaine. Les initiatives sont peu nombreuses, souvent isolées et bénéficient rarement de publicité. Dernièrement, on peut citer celle de la mairie du XII^e arrondissement de Paris. Depuis le 23 octobre, le club Saint Eloi accueille les seniors de 55 ans et plus, retraités et pré retraités, qui souhaitent naviguer sur Internet.

À Nantes, l'ORPAN (Office des retraités et des personnes âgées) a développé, en partenariat avec une association locale, des ateliers spécifiques pour les personnes âgées. Cette initiative permet à l'ORPAN de proposer de nouvelles activités artistiques, culturelles et de loisirs. Pour les seniors, c'est un moyen de garder le contact avec les évolutions culturelles et technologiques.

Ces deux exemples, qui certes, ne rendent pas compte de ce qui existe en France pour les seniors, illustrent néanmoins une chose intéressante : ce sont des clubs ou ateliers exclusivement réservés aux personnes âgées. Ce constat suppose-t-il qu'il n'est envisageable de donner accès au numérique qu'à travers des ateliers ou des clubs spécialisés ? Pourquoi ne tient-on pas compte de ce qui existe déjà ? Quels seraient les avantages et inconvénients de telles démarches ?

1 Faut-il intégrer les personnes âgées aux EPN déjà existants ?

Depuis environ 1995, plusieurs espaces d'accès publics au numérique ont été créés. En 2003, les bilans ont démontré que ces espaces étaient, la plupart du temps, fréquentés par des jeunes et très peu par des adultes ; la population âgée étant quasi inexistante. La volonté d'intégrer les personnes âgées à la société de l'information doit passer par une appropriation de ces lieux. Toutefois, force est d'admettre que ces lieux ne sont pas adaptés à cette population. Situés (pour les plus anciens) dans des quartiers défavorisés, ou dans la ville la plus proche (concernant la province), ils présentent souvent un matériel plutôt *high-tech* et froid. Les conditions de travail ne sont pas des plus agréables : chaises de bureau, petit meuble d'ordinateur ne permettant pas de poser une feuille à côté, écran trop petit, etc. De

plus, ces espaces proposent généralement de l'initiation à l'informatique et à Internet ; des aides à la recherche d'emploi ou des jeux éducatifs pour les plus jeunes. Mise à part l'initiation à Internet, où peuvent se situer les seniors parmi ces quelques exemples proposés ? Oseraient-ils se confronter à d'autres générations souvent plus enclines à utiliser l'outil informatique ? Il est difficile de répondre à ces questions si d'ores et déjà, les EPN ne s'adressent pas à eux. En les ignorant de leurs ateliers, ils ne font que renforcer leur sentiment d'isolement et d'exclusion. Bien que ces lieux ne soient pas optimaux pour recevoir des seniors, pourquoi ne pas utiliser ces espaces pour organiser des ateliers avec des enfants ? De nombreuses expériences, en informatique, mais également dans d'autres domaines, ont montré combien les échanges intergénérationnels peuvent être profitables à tous.

2 Faut-il envisager des EPN spécialisés ?

2.1- Un matériel et des formations adaptés à une population particulière ...

Il existe déjà des clubs informatiques pour personnes âgées. Ces clubs ont souvent fait l'état d'une réflexion importante en termes d'aménagement : ergonomie des postes de travail, fauteuils, écrans larges, etc). Il faut donc généraliser ces espaces pour offrir aux seniors l'accès au numérique qu'ils désirent. La décoration de ces espaces pourrait également être envisagée comme plus chaleureuse et familiale.

Les formations dispensées seraient adaptées à chaque individu ; les personnes âgées ont besoin d'un suivi particulier et les intervenants doivent être patients. Chacun doit aller à son rythme pour pouvoir apprécier l'outil informatique et les possibilités qu'offre celui-ci.

2.2- ... pour des enjeux économiques et politiques importants

Les collectivités devraient s'investir dans ce projet. Les enjeux politiques et économiques sont importants. D'une part, les collectivités territoriales ne peuvent plus ignorer cette population de plus en plus importante et les services publics qu'elles proposent doivent se tourner vers celle-ci. (Ceci commence à être envisagé dans certaines communes). D'autre part, les concepteurs et fournisseurs informatiques doivent également considérer cette population au pouvoir d'achat important (du moins pour ces années-ci). Les commerçants du Net considèrent, en effet, comme senior toute personne ayant passé la cinquantaine ! De ce fait, grâce à une vision très large de la « séniorité », le surfeur âgé est en plein boom : selon une

étude de NETVALUE¹, 1 internaute français sur 7 a plus de 50 ans. Plus jeunes, plus riches pour plus longtemps, les commerçants doivent en faire une cible privilégiée.

Cependant, il ne faut pas oublier les plus âgés, qui n'ont pas connu l'informatique avant de partir à la retraite et qui se sentent complètement *noyés* en ne sachant, par exemple, quels matériels acheter.

Créer des EPN spécialisés reviendrait à investir dans un matériel particulier, certes cher, mais les seniors se sentiraient peut-être valorisés par un tel investissement.

Cependant, une question demeure : favoriser la création de tels espaces, n'est-ce pas contribuer à l'isolement, en groupe, de ces personnes ?

Toutefois, dans l'immédiat, pourquoi ne pas envisager d'intégrer des *cellules* multimédias au sein des maisons de repos ou de retraite ? On pourrait proposer de petits ateliers simples permettant aux personnes âgées d'entrer en contact avec leur famille ou encore des jeux qui leur sont familiers (jeux de cartes entre autres) adaptés à l'écran. Cela éviterait des déplacements souvent difficiles à l'extérieur et donnerait la possibilité à ces seniors de rester en phase avec la modernité.

¹ NETVALUE France. *Données clés [en ligne].* Disponible sur http://www.netvalue.fr/fr/news/index_frame.htm?fichier=home.htm Consulté le 20/11/03.

De nombreux seniors n'ont jamais été « initiés » à l'informatique durant leur vie active. Soit qu'ils n'en ressentent pas le besoin, soit que l'on ne leur ait jamais donné l'opportunité de s'y intéresser. Aujourd'hui, qu'ils soient encore actifs ou retraités, cette lacune leur cause quotidiennement des soucis : en mouvement associatif, dans leur gestion personnelle (banques, ...), pour les loisirs (réservation SNCF, billets d'avion...), pour l'information administrative (télé déclaration d'impôts, CAF...), etc.

Deux solutions sont envisageables : confronter les personnes âgées aux populations d'habituelles et/ou créer des espaces spécialisés afin de répondre aux attentes et besoins spécifiques des seniors.

Toutefois, un premier contact avec les nouvelles technologies serait plus favorable s'il se fait en présence de personnes de la même génération. Peut-être est-ce pour cela que les clubs qui existent sont exclusivement réservés aux seniors. Cependant, on se doit de considérer cette population pleine d'expérience et de vécu comme capable d'échanger des savoirs avec les plus jeunes générations, et ce, autour des NTIC (débatte autour de sites web, comme « Mémoire d'hommes », etc).

En fin de compte, les EPN, qu'ils soient *multigénérationnels* ou spécialisés, doivent être un prétexte autour desquelles les seniors peuvent se retrouver (entre eux ou avec d'autres générations) afin de limiter un isolement trop pesant.

« De toute évidence l'image des utilisateurs âgés reflète l'image que l'on a de ces personnes en tant que bénéficiaires de soins de santé ou retraités. Les attitudes à leur rencontre, selon lesquelles ils ne sont pas capables d'utiliser les nouvelles technologies, pourraient être un obstacle plus important que celles découlant de leurs capacités réelles, leur compétence dépassée ou leur manque d'intérêt. Si l'on tient compte de leur longue expérience des changements technologiques, les personnes âgées font parties des utilisateurs les plus expérimentés dans notre société. Ainsi, elles disposent d'une possibilité unique d'approcher les nouvelles technologies. Il est également important de remarquer les phénomènes de vie nouvelle. Au lieu de généraliser le désintérêt des personnes âgées pour les nouvelles technologies sous la dénomination de technophobie ou d'inculture technique, une compréhension accrue de la manière dont les perspectives de vie au cours de la vieillesse affectent les priorités, telles que celles du temps et de l'énergie, fournira une image plus exacte des besoins des utilisateurs âgés, et permettra de comprendre pourquoi certains d'entre eux négligent certaines des nouvelles technologies. »¹

¹ ÖSLUND B. *Profil des utilisateurs des technologies de l'information et de la communication chez les personnes âgées en Suède*. Retraite et société : Technologie et vieillissement, 1999, n°27, pp. 55-72.