

LA NUMÉRISATION DES SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL. DE L'INQUIÉTUDE À LA PRISE DE POSITION DES AÎNÉS.



1. LA NUMÉRISATION, UN PHÉNOMÈNE INEXORABLE ?

« La numérisation est un fait de société duquel nous ne pourrions nous passer...un phénomène qui ne fera que s'étendre de manière inexorable... Et quid des aînés ? » Guy, participant aux rencontres à Quiévrain.

Depuis plusieurs années, nos sociétés modernes semblent avoir pris un chemin dans lequel les technologies numériques font désormais partie intégrante de divers aspects de notre quotidien et se retrouvent au cœur de dynamiques sociales et des interactions humaines[1]. Cette pénétration grandissante des différentes technologies numériques dans une partie non négligeable des domaines de la vie sociale et, l'expansion graduelle de leur usage à de nouveaux groupes sociaux, ne sont pas sans conséquences pour celles et ceux restés en marge du progrès technique. Tel est par exemple le cas de figure dans le secteur administratif où nous ne sommes que les témoins du remplacement des visages humains par des assistances numériques « intelligentes » qui rendent la tâche encore plus délicate pour celles et ceux (personnes âgées, migrants, demandeurs d'emploi,...) qui nécessitent un accompagnement adapté[2] pour accéder à leurs droits ou exprimer leur citoyenneté[3]. Soulignons les incitations endémiques, plus ou moins injonctives pour ne pas dire opprimantes, qui depuis au moins le tournant numérique des années 2000 ne cessent d'être exercées par certains acteurs sur les personnes âgées.

Cet encouragement à une conversion massive de certains groupes sociaux (au sein desquels les personnes âgées occupent une place prépondérante) aux usages numériques est le fer de lance d'acteurs principalement commerciaux, voulant toucher de nouveaux consommateurs, ou institutionnels à travers la dématérialisation croissante des démarches administratives essentielles[4] à des fins d'économie (disent-ils). Et l'omniprésence des outils et technologies numériques au sein de la vie sociale font du non-usage de ceux-ci,

qu'il soit volontaire ou subi, une position difficilement tenable accentuant les inégalités préexistantes.

Cet inexorable étendard du « numérique généralisé » semble s'imposer sans jamais réellement être discuté collectivement au regard des principes et valeurs que sont censés porter les services d'intérêt général[5] pour certains groupes sociaux (dont les seniors font partie) confrontés de manière plus profonde encore aux inégalités numériques. Il s'en dégage alors une forme « d'impensé » marqué en profondeur par l'incapacité à remettre en cause la légitimité du « tout numé-

Focus 1 : Les services l'intérêt général :

Les services d'intérêt général renvoient à des offres de services à disposition de tous publics et mis en place par des politiques publiques fédérales, régionales ou locales. Ces services se fondent et justifient leur existence sur des principes d'universalité et concernent principalement des prestations sociales. Plus largement, les services d'intérêt général désignent un large spectre d'activités permettant de tendre vers la réalisation du bien collectif. Exemple : les transports, la santé, les services administratifs, ...» La numérisation de ces services est un processus technique et idéologique de transformation de ces services publics physiques et humains en services numériques, laissant en marge les publics précarisés et les individus les moins connectés.

rique » favorisant de fait son imposition comme une nouvelle norme sociale dominante entravant toute possibilité de stratégie d'inclusion et d'action collective.

L'exemple de Bruxelles en est un marqueur en terme de décisions politiques impactant une large part des citoyens, laissés sur le banc de la modernité et du progrès. Un cas somme toute préoccupant (et qui par ailleurs tend à se globaliser) où la numérisation des services d'intérêt général est présentée comme une évolution immanquable portée par l'inexorable idéologie du progrès[6] et avec elle, le « solutionnisme numérique »[7]. Depuis un certain temps, on observe une diminution progressive des guichets physiques, incitant les utilisateurs à se tourner vers des plateformes en ligne ou des applications pour obtenir des réponses à leurs demandes, y compris celles liées aux démarches les plus essentielles. Avec l'ordonnance « Bruxelles Numérique »[8], il est indéniable que cette tendance va s'accroître. Les situations de non-recours aux droits (tels que le travail, le logement, les allocations, ...) continueront à augmenter, laissant ainsi de côté un certain nombre de personnes pour qui un soutien humain est non seulement nécessaire, mais aussi vital, notamment pour accéder aux droits sociaux. Selon le chercheur et politologue Philippe Warin, le non recours[9] est une situation dans laquelle une personne éligible ne bénéficie pas d'un ou plusieurs droits auxquels elle peut prétendre.

Dans le même sillon, le secteur bancaire a lui aussi pris le train du progrès[10], laissant apparaître de véritables « déserts territoriaux » où il n'est plus possible de trouver un guichet de banque (tel est notamment le cas à Quiévrain où les habitants doivent passer la frontière française pour pouvoir retirer des espèces). On comprend immédiatement l'enjeu que cela représente pour les seniors qui font face à des facteurs liés au processus de vieillissement, comme la perte de mobilité, l'impossibilité de conduire, le renforcement de la dépendance à un proche aidant, l'accès à des allocations pour pouvoir

survivre. Selon Financité, le réseau bancaire continue de baisser sur l'ensemble du territoire belge :

« La Belgique aura perdu 63,2% de ses agences en moins de 20 ans. Et il y en aura encore moins l'an prochain. La digitalisation bancaire (internet et mobile) continue sa percée. La crise sanitaire a accéléré le mouvement en raison de la fermeture des agences pendant les périodes de confinement. Ces développements qui satisfont une grande partie de la clientèle laissent néanmoins de côté une partie de la population qui avait l'habitude de faire toutes ses opérations bancaires en agence, créant ainsi de nouvelles formes d'exclusion bancaire. Les tarifs des opérations manuelles (virements papier, virements effectués en agence, envoi d'extraits papier) ne cessent d'augmenter, pénalisant encore davantage les exclus de la digitalisation bancaire ».

Le basculement accéléré et étendu vers une société numérique met en lumière de manière manifeste les disparités entre les citoyens, accentuant ainsi les dangers accrus d'exclusion sociale pour ceux qui n'ont ni les moyens d'accéder aux technologies ni la compétence nécessaire pour les utiliser de manière appropriée.

C'est dans ce contexte éminemment politique que nous avons lancé un cycle composé de cinq rencontres et d'animations avec les seniors, respectivement à Quiévrain et à Wavre, afin de prendre conscience collectivement des enjeux démocratiques et citoyens de la numérisation des services d'intérêt général. Rappelons que pour les seniors ces services d'intérêt général sont des lieux d'échanges et d'interactions humaines, de création et de maintien de liens, mais aussi de participations citoyennes et d'accès à des droits essentiels. Ce projet porté par Âgo en co-animation avec Média Animation s'inscrit dans une dynamique sociale et culturelle dont l'objectif est d'aiguiser le regard critique sur les enjeux des rapports entre citoyenneté et numérique : identifier les avantages et les désavantages de la numérisation des services d'intérêt général, identifier les enjeux démocratiques, sociétaux et écologiques de la numérisation du point de vue des seniors, prendre conscience des enjeux âgistes liés à la numérisation. Mais aussi de favoriser le tissu social et civique tout en accordant une importance particulière à l'expression de celles et ceux (les aînés) qui n'ont pas ou peu la parole au sein de notre société. Face à cette numérisation des services d'intérêt général, il est nécessaire de recentrer les réflexions sur les défis posés par cette accélération d'une part, et de formuler des perspectives critiques sur les initiatives collectives à entreprendre pour y faire face d'autre part.

Cette étude, envisagée comme un « retour critique et constructif de terrain », établie à partir d'observations et d'entretiens de personnes âgées de 65 à 80 ans, se propose d'interroger les implications tant symboliques que pratiques de la numérisation sur les seniors. L'approche critique de la vieillesse que nous avons privilégiée est celle qui s'intéresse aux différents usages tenant compte des expériences individuelles et des structures sociales[11]. L'objectif est d'accorder une attention particulière à la variété des parcours de vie des personnes âgées et à la manière dont elles redéfinissent les contours des relations entre le numérique et le vieillissement.

En ce sens, dans le cadre d'une étude sur les rapports entre aînés et technologie numérique, la simple connaissance quantitative des usages (par exemple le détail de l'équipement numérique) n'aboutirait pas à des résultats exploitables car le contexte historique et socioculturel, l'effet générationnel, l'ancrage social, déterminent les formes d'appropriation du numérique. Sur le plan méthodologique, nous avons privilégié une approche plus « segmentée » ciblant les différenciations entre les usagers aînés prenant en compte les disparités tant dans le rapport aux technologies que socio-économiques aboutissant à une compréhension au plus proche de leur réalité vécue. Il ne nous semble donc pas farfelu, dans le cadre de recherches entre les technologies numériques et les aînés, de repenser ce rapport à l'aune d'un renouvellement définitionnel du concept de génération[12].

Repenser le concept de génération dans ce contexte implique de considérer les aînés comme un groupe hétérogène. Il s'agit de reconnaître les différentes trajectoires de vie, les expériences professionnelles, les niveaux d'éducation et les contextes culturels qui influent sur la manière dont les aînés abordent et utilisent les technologies numériques.

A partir des témoignages de certains participants dévoilant leur rapport au numérique (connaissance, usage, pratique, équipements,...), nous nous intéresserons dans la première partie de cette étude à circonscrire les enjeux liés à l'acculturation au numérique en décelant la portée des usages différenciés. La deuxième partie de cette étude sera consacrée au processus d'animations d'éducation permanente proposés aux seniors qui leurs ont permis d'échafauder une approche critique de la numérisation de la société, en faisant appel aux compétences de chacun et dans une perspective de progression.

Ces différentes animations d'éducation permanente ont poussé les aînés à repenser leur propre rapport au numérique et à progressivement se positionner à partir de leurs expériences individuelles. La dernière partie de cette étude s'attèlera à fournir des éléments permettant de déchiffrer les caractéristiques particulières des rapports sociaux liés à l'âge et les dynamiques de pouvoir qui peuvent en résulter. Cette partie conclusive mettra en évidence les différentes prises de position des aînés et la façon dont ils pensent une forme de « résistance » et cernent les soubassements idéologiques de cette numérisation.

Quelles formes de souveraineté et de résistances les seniors peuvent-ils mettre en œuvre face au « tout numérique » ? Quels sont les enjeux de la numérisation des services d'intérêts publics en terme de citoyenneté pour les seniors ? Leurs expériences du passé et de l'histoire peuvent-elles nous alerter sur les enjeux et les dérives possibles de la numérisation de la société ?

Focus 2 : Le projet de l'ordonnance « Bruxelles Numérique » :

En décembre 2022, le gouvernement bruxellois a présenté au parlement un projet d'ordonnance nommée « Bruxelles Numérique ». Cette ordonnance impose aux administrations régionales et communales bruxelloises de rendre intégralement disponibles en ligne leurs services, et de communiquer avec les citoyens par ce biais. A travers cette mesure, les politiques inscrivent la ville de Bruxelles et ses citoyens dans un horizon digital devenant la norme sans qu'il y ait d'autres choix possibles. C'est ce que nous pouvons nommer le « digital par défaut ». Or, cette ordonnance est largement contestée, tant par les citoyens que par les associations, car elle n'intègre pas les publics vulnérables, dont les aînés, qui vivent les différents degrés de la fracture numérique et les situations de non recours aux droits. De plus, elle ne tient pas compte de l'ampleur des non-recours existants déjà avec la multiplicité et la complexité des démarches administratives. Tous ces éléments accentuent le risque de non-recours aux droits (voir focus 4) des groupes sociaux vulnérables.

2. USAGES NUMÉRIQUES DES PARTICIPANTS ÂÎNÉS :

Au sein de notre analyse, nous utilisons à plusieurs reprises les concepts d'usages et d'appropriations renvoyant à des définitions différentes. Il convient dès lors d'apporter quelques éclairages sur ces terminologies à partir de la littérature mobilisée. Le concept d'usage tel que l'envisagent Séraphin Alava et Nadège Moktar dans la revue *Recherches et Éducat*ions, est ainsi défini : « au-delà des possibilités offertes par l'outil technique, le sujet construit dans la durée des "manières de faire" qui marquent son appropriation de l'objet »[13]. De ce fait, l'usage est à distinguer de la pratique car il intègre beaucoup plus que l'utilisation et renvoie aux imbrications des procédés sociaux d'une part et aux évolutions culturelles d'une société donnée d'autre part[14]. Concernant l'appropriation, nous nous appuyons sur l'approche du sociologue Serge Proulx qui définit l'appropriation dans son ouvrage intitulé *Web Social. Mutation de la communication*, comme une forme d'intériorisation progressive de « compétences techniques et cognitives à l'œuvre chez les individus et les gens qui manient quotidiennement des techniques »[15]. Le sociologue précise cependant que l'appropriation des technologies numériques répond à des conditions spécifiques qui s'échelonnent en plusieurs temps de l'appropriation : la connaissance technique et cognitive, l'assimilation de l'outil dans le quotidien de l'utilisateur afin d'engendrer une familiarité accrue[16], la répétition de l'usage de l'outil numérique ouvrant vers de nouvelles possibilités dans la pratique sociale. La pratique numérique, quant à elle, renvoie à la procédure à suivre afin que l'usage se passe correctement, elle incarne les procédés et les méthodes, c'est-à-dire les « manières concrètes de faire »[17] ou d'exercer une activité sur le plan essentiellement technique offrant les conditions de

possibilités optimales pour l'usage des technologies numériques. Ces usages numériques des aînés sont principalement des pratiques à visée utilitaires permettant, selon les chercheurs Alix David, Jean-Marie Deveyvey et Jean-Louis Chambon de prendre « en charge un besoin social n'ayant pas trouvé de réponses par ailleurs »[18].

La première rencontre introductive à Quiévrain, réunissant un groupe de 11 seniors (7 femmes et 4 hommes) a permis à chacun de se présenter et de faire le point sur son rapport au numérique, en terme d'utilisation, de capacité, d'outils, mais aussi d'empêchements (financiers, culture numérique insuffisante, manque d'initiation aux outils,...). Il est coutumier de considérer les personnes âgées comme l'une des populations les plus touchées par ladite « fracture numérique »[19]. Paradoxalement, nous pouvons remarquer qu'à l'une ou l'autre exception près, l'ensemble de nos participants ont un taux d'équipements assez développé et des connexions quotidiennes. Cette observation est sensiblement vérifiée chez les plus jeunes participants. Néanmoins, il est tout aussi vrai que malgré l'utilisation de plus en plus fréquente, diversifiée et en constante progression du numérique par les aînés participants, l'âge demeure un facteur sociodémographique déterminant du non-usage[20] du numérique

Il est possible de constater qualitativement que nos participants âgés représentent un groupe social hétérogène sur plusieurs niveaux qui s'interpénètrent. Premièrement, nous pouvons remarquer un usage différencié des outils numériques. Deuxièmement, que les compétences numériques ont significativement tendance à varier en fonction de l'avancée en âge, mais aussi du milieu social, du niveau d'éducation et de la trajectoire de vie[21]. Enfin, en terme d'acculturation aux outils numériques, nous pouvons également observer des disparités importantes. Pour cette dernière observation reposant sur les premières paroles des âgés faisant un « état des lieux » de leur rapport au numérique, nous pouvons remarquer que celles et ceux qui ont bénéficié d'une acculturation même partielle lors d'un processus d'usage dans la sphère professionnelle[22] ont pu plus facilement l'intégrer progressivement dans la sphère privée, tant en terme d'équipements que de connaissances et d'usages[23].

Chaque séance se déroule sur une durée de 2h ou plus, programmée à intervalles réguliers au sein d'un espace adapté tant pour la communication que pour la convivialité, ayant pour effets de renforcer la fonction de sécurité et le sentiment de confiance en soi des âgés. La première séance vise à favoriser les présentations mutuelles des participants ainsi qu'à explorer la thématique, les différentes approches conceptuelles. Son but est de cultiver un environnement propice à la confiance, au dialogue et à l'intégration au sein du groupe. C'est d'ailleurs au cours de ces échanges initiaux que nous établissons de manière collective le thème des discussions prévues lors de la séance suivante.

À cette première étape clef, se dessine progressivement trois grandes identités numériques déclinées en groupe d'âgés se distinguant des autres par le rapport d'âge. La première identité numérique est celle qui entretient un rapport privilégié avec le numérique, s'étant familiarisée avec ces technologies (bien qu'elles puissent être vécues comme une obligation et que le rapport au numérique ne se passe pas toujours de manière positive). Elle dispose en outre d'une culture numérique élémentaire caractérisée par des usages ancrés et répétitifs[24]. Ils incarnent en ce sens, pour reprendre les mots d'Agnès Pecolo la « nouvelle vieillesse »[25] dont l'objectif est de « renverser » et faire évoluer les représentations sociales sur le vieillissement mais aussi des rapports entre vieillissement et numérique.

La deuxième identité numérique présente parmi les participants est sans doute la plus importante en terme de représentativité auprès de notre échantillon de participants. Il s'agit de celle ayant découvert le numérique à la retraite et n'ayant pas bénéficié des potentiels échanges et importations des apprentissages numériques depuis la sphère professionnelle vers la sphère privée. Il s'agit sans aucun doute du groupe social d'âgés dit de « transition » en termes d'usages, directement impactés par la difficulté d'apprentissage des outils numériques. Il se caractérise par une faible acculturation aux technologies numériques. Bien qu'équipés numériquement, leurs usages et leurs profils restent hétérogènes et ils développent une « peur » plus significative que les autres cohortes d'être « dépassés ».

Enfin, la dernière identité numérique relevée, bien que peu représentée parmi nos participants, est le groupe social qui n'ont presque aucun usage du numérique et sont exclus de la sphère numérique. Pour les quelques participants concernés par cette identité numérique, nous pouvons observer une acculturation au numérique quasiment inexistante, voire absente. Ils n'ont par ailleurs pas bénéficié d'un apprentissage au numérique durant leur travail ni appris pendant leur retraite. Par conséquent, le numérique ne s'ancre absolument pas dans leurs usages quotidiens car le numérique n'est pas porteur de sens dans leur expérience. De plus, cette identité numérique regroupant les participants les plus âgés, il nous semble important de tenir compte des possibles défaillances liées à l'âge qui coupe *de facto* ce groupe d'une acculturation numérique. Cependant, soulignons avec force qu'ils sont, comme les autres groupes, confrontés aux conséquences de la numérisation de la société et sont significativement plus dépendants à un tiers aidant que les autres groupes susmentionnés.

À titre d'exemple, Chantal, une participante, qui a enseigné l'informatique à Valenciennes, nous dévoile qu'elle n'a « plus pratiqué depuis sa retraite » et n'a donc pas pu « s'adapter aux changements d'outils et aux nouveautés numériques ». L'on entrevoit immédiatement l'enjeu de l'avancée technologique pour ces différents groupes dont l'identité numérique est profondément marquée par l'hétérogénéité des usages et des connaissances s'effectuant de manière différenciée notamment du fait « de leur appartenance générationnelle... ou par leur contexte professionnel »[26]. Le témoignage de Chantal, faisant état de son passage entre une acculturation professionnelle aux technologies numériques importante de par son métier vers une progressive déconnexion, nous indique la fluidité du paradigme de la littératie numérique. Ses compétences acquises au fil de son expérience professionnelle et englobant une pluralité d'aptitudes servant pour la compréhension et les usages du numérique dépendent de l'avancée technolo-

gique, et marque une frontière entre ceux qui répondent à l'injonction de « s'y mettre continuellement » et ceux qui ne peuvent pas pour des raisons manifestes : lors de l'avancée en âge, l'apprentissage des technologies numériques demeure une tâche ardue : terminologie anglophone, mémorisation de procédures complexes et de mots de passe, matériel et applications pas toujours inclusifs pour les aînés, terminologie numérique propre (souris, onglet, fenêtre,...) renvoyant à d'autres signifiants. Selon Chantal, la numérisation a renforcé sa dépendance[27] à un proche, sa fille, notamment concernant les services bancaires et notre participante aînée reconnaît sa « déconnexion » avec une forme de peur ou du moins d'un malaise. De son témoignage émerge un premier questionnement sur une forme d'injonction intrinsèque du numérique qui pousse, pour ne pas dire oblige, son utilisateur à constamment devoir se former et être « à la pointe de la technologie », d'effectuer une veille permanente[28] des connaissances engendrant une multiplication des coûts. C'est le cas de Jean-Philippe, un participant aîné appartenant au groupe le plus jeune qui se définit comme un « ancien grand utilisateur des outils numériques dans le passé » mais qui a renoncé à continuer de pratiquer suite à la hausse des prix pour les abonnements internet qu'il trouve « trop chers », complexifiant significativement son utilisation et ses connaissances. Quant à Marie-Line, retraitée juste avant la pandémie du Covid 19, elle nous affirme qu'elle possède l'outil mais « ne l'utilise pas » par manque de connaissance de l'outil.

Nous remarquons d'emblée, par le déliement des premières paroles, que l'acculturation au numérique n'a pas toujours été bien vécue par les différents participants, qu'ils aient été habitués à l'utilisation des outils numériques durant leur vie active ou après. L'injonction à « s'y mettre », a infusé chez certains participants, résonnant comme un manque de compétence ou une forme de complexe d'infériorité. Certains le vivent même comme une double peine : à leur manque de formation initiale s'ajoute une « défaillance numérique » et une exclusion sociale. Ce sentiment a engendré chez certains participants un repli sur soi important marqué par la conviction « de ne pas avoir le choix », engendrant une forme de déprise, une rupture que l'on retrouve chez certains aînés présents dont Jean-Philippe.

Dans son ouvrage canonique *Reconnaissance et usages d'Internet : une sociologie critique des pratiques de l'Internet connectée*, le sociologue Fabien Granjon appuie ce constat observé lors des premières séances à Quiévrain au contact des aînés. Il affirme que la connaissance des usages numériques est, dans nos sociétés contemporaines, devenue indispensable pour l'intégration sociale. À contrario, le non-usage des outils numériques, subi ou choisi, impacte négativement le non-usager par une forme de rejet[29] et souligne le caractère injonctif dans la reconnaissance sociale. Or, force est de constater que cette nouvelle forme de reconnaissance sociale, spécifique à nos sociétés contemporaines et passant par les usages numériques, laisse sur le banc toute une partie de la population déjà touchée par l'isolement et le retrait social. Les différents aînés non-usagers se trouvent dans une situation de double exclusion sociale, résultant à la fois de leur choix de ne pas utiliser ces technologies et de leur statut de « pensionné ».

À travers ces premières prises de parole des participants sur leurs pratiques[30] et leurs usages des outils numériques au regard de leurs parcours indi-

viduels tout au long de leur vie, nous pouvons relever plusieurs formes d'autonomie numérique. Ces différentes formes d'autonomie numérique semblent pour beaucoup de participants renvoyer à une injonction, celle qui pousse les aînés, pour ne pas dire « oblige », à appréhender et se saisir des outils numériques.

En nous appuyant sur la sociologie des usages[31] et les témoignages des seniors participants, il en ressort qu'ils ne peuvent pas faire face aux éventuelles difficultés posées par la machine et développent une attitude dépréciative face à celle-ci[32]. Certains d'entre eux ressentent une forme d'anxiété ayant pour effet de limiter l'action dans la formation de pratiques autonomes. En revanche, il apparaît que d'autres participants manifestent un réel engouement ou une vive curiosité à l'égard de ses capacités, en particulier en ce qui concerne la perspective de faire la rencontre de nouvelles personnes et de prévenir l'isolement. Enfin, l'intensité et la diversité des usages[33] des participants soulignent des différences significatives : le nombre de sites consultés et les différentes tâches qui y sont effectuées marquent véritablement des disparités en terme d'appropriation des outils numériques.

Focus 3 : Le concept de « Solutionnisme numérique » :

Le solutionnisme technologique est une notion développée par Evgeny Morozov dans son ouvrage *To save everything, klik here. The folly of technological solutionism*. Comme le rappelle Morozov, cette notion provient du monde de l'architecture et désigne initialement la préoccupation grandissante et « malsaine » envers les « solutions séduisantes » pour résoudre des questions complexes. La notion de solutionnisme numérique indique une certaine vision du monde, celle qui érige les technologies numériques comme vecteur de progrès résolvant tous les maux et les problèmes sociaux de nos sociétés. Il s'agit donc de la croyance que, pour chaque problème social, il existe une solution technologique appropriée.

Focus 4 : La notion de non-recours :

Le non-recours fait historiquement écho à des questions juridiques d'éligibilité à des prestations sociales et s'appuie sur des critères et des règles bien rodés qui dictent qui est éligible ou non (ces règles formelles s'appuient sur plusieurs paramètres, comme la composition familiale, l'âge, le genre, les ressources, etc). Plusieurs formes de non-recours existent :

1. **La non connaissance** : lorsque l'offre n'est pas connue par le citoyen bénéficiaire.
2. **La non demande** : se produit lorsque le citoyen bénéficiaire est au courant de l'offre mais ne la demande pas.
3. **La non réception** : elle se manifeste lorsqu'une offre est connue, demandée, mais n'est pas obtenue.
4. **La non-proposition** : elle survient lorsque aucune proposition n'est formulée, estimant que le demandeur n'est pas disposé à s'engager dans des procédures administratives susceptibles de se conclure par un échec et une rétractation.

Au-delà de ces 4 formes, celles qui nous intéressent sont également :

1. **Une non demande par dénigrement de ses propres capacités.**
2. **Une non demande par découragement devant la complexité de l'accès.**
3. **Une non demande par non adhésion aux principes de l'offre.**

Dans ces différents cas, les circonstances de non-recours semblent être influencées par des contraintes et sont associées aux disparités sociales en fonction de l'âge.

Cette première rencontre avec ce groupe d'âînés, marqué par la pluralité des identités numériques, nous permet de proposer certaines pistes de réflexions. Premièrement, il ressort des différents témoignages des âînés que leurs appropriations du numérique sont nécessairement liées à des facteurs sociaux (famille, ancienne sphère professionnelle, environnement actuel, le regard porté sur ses propres compétences,...) et des contextes historiques et socioculturels propres à une époque donnée et dans lesquels les âînés évoluent[34]. Comme le rappelle Fabien Granjon : « Il est indispensable de réaffirmer que l'appropriation et l'utilisation des dispositifs techniques sont toujours le fait d'agents sociaux historiquement et personnellement situés »[35] qui conditionnent la façon dont les âînés appréhendent leurs usages des technologies numériques.

En repartant de la présentation de leurs expériences et de leurs trajectoires de vie, nous avons pu souligner les différenciations d'usages qui dépendent souvent de l'environnement et de l'entourage de l'âîné et marquent déjà les inégalités numériques. L'initiation différente aux technologies numériques entre les trois groupes d'âînés recensés durant le cours de leur vie « active » démontre une forme de reproduction de la socialisation de classe : ce sont les âînés issus de classes et d'éducation plus favorisées qui maîtrisent mieux les outils et leurs enjeux[36] créant une inégalité sociale dans la diffusion des connaissances des technologies numériques parmi les âînés.

Nous pouvons donc affirmer que la présence de formations durant le parcours de vie de l'âîné et plus spécifiquement durant son parcours professionnel est un facteur déterminant de l'acculturation aux technologies numériques et permettrait de mieux cerner la compréhension de leurs usages actuels comme la recherche d'informations ou l'utilisation de mails. D'après leurs trajectoires de vie et leurs usages du numérique, nous pouvons affirmer qu'outre les écarts générationnels (résultant d'une appropriation inégale des technologies numériques et marqués par une dif-

férenciation de la reconnaissance sociale par le numérique), l'ensemble des participants ont relevé le passage à la retraite comme un facteur important conduisant, comme le rappelle Vincent Caradec à une forte « réorganisation de l'existence »[37]. Là encore, nous ne pouvons que constater l'écart entre les âînés étant arrivés à la retraite avec une littératie numérique élémentaire des technologies, faisant preuve d'usages ancrés dans leurs habitudes quotidiennes, et les autres, engendrant des inégalités sociales palpables. En effet, dans la revue *Retraite et Société*, Jean-Luc Metzger et Anca Boboc[38] circonscrivent le passage à la retraite comme un moment qui relance les « possibles » de la vie, offrant l'opportunité de repenser en profondeur le rapport à ses expériences passées et rentrer en rupture avec celles-ci, prolonger et réinventer des liens sociaux, et l'utilisation des technologies numériques tend à faciliter la mise en place de ces réinventions. Néanmoins, nous pouvons remarquer là encore une forme d'injonction au numérique se poursuivant après la vie active afin de « réussir » sa retraite, renvoyant aux liens que peuvent entretenir certains discours dominants et injonctions au bien vieillir avec le numérique ou le solutionnisme numérique comme seul horizon pour régler les questionnements et les problèmes concrets des âînés.

Les différents âînés participants ont également mis en lumière lors de cette première séance un sentiment partagé, celui de la possible exclusion sociale liée à l'âge (en rapport avec le numérique). Pour beaucoup, la question du lien (familial, intergénérationnel, privé, ...) est un enjeu essentiel de la numérisation. D'une part, elle semble être appréhendée par les participants comme la « fossoyeuse » des liens humains (remplacement progressif des personnes physiques et des rencontres humaines par des machines) et en même temps vue comme une potentialité induisant sur le maintien dans l'univers social (et dont les technologies numériques peuvent être en mesure de répondre à leurs attentes de liens). Danielle, une participante, affine cette ambivalence de la numérisation, ajoutant que dans le cas d'un saisissement individuel et collectif des technologies numériques par les âînés dans l'objectif de « créer des liens » celui-ci suppose, en plus d'une acculturation numérique, une connaissance des règles sociales dans le rapport à la machine.

3. DES ANIMATIONS D'ÉDUCATION PERMANENTE FAVORISANT LA PRISE DE PAROLE ET L'EXPRESSION DE REVENDICATIONS DES AÎNÉS :

Ces premières paroles sur leurs expériences personnelles ont permis d'échafauder collectivement plusieurs questionnements afférents à la numérisation des services d'intérêt général : sommes-nous égaux face à cette numérisation ? Y-a-t-il un système alternatif ? Cette première séance s'est ensuite clôturée par un « Débat mouvant »[39], une technique d'animation qui favorise l'expression de la pensée des aînés par l'argumentation et facilitant de manière ludique la participation et l'écoute réciproque en invitant les membres du groupe à se déplacer dans l'espace en fonction de l'évolution du débat (à partir de questions inductives ou semi-dirigées) sur les différents aspects de la numérisation. Confrontés à ces questionnements ou affirmations parfois volontairement polémiques, les participants se positionnent alors physiquement dans l'espace entre d'un côté « ceux qui ne sont pas d'accord » et de l'autre « ceux qui sont en accord avec la question ou l'affirmation ». Les questions et affirmations posées aux participants furent construites en amont de l'animation à partir de diverses sources[40] et s'attachent volontairement à vouloir « bousculer » les stéréotypes et les représentations que les aînés peuvent avoir du numérique :

Une fois positionnés, les participants sont invités à expliquer leurs choix et le raisonnement qui les a amenés à prendre position. Il en ressort que les aînés ont pris position (individuellement mais aussi parfois collectivement) en déconstruisant les préjugés dont ils sont porteurs à l'égard du numérique qu'ils considèrent (majoritairement) comme néfaste, impactant les liens humains, et les empêchant d'accéder à certains droits. À l'affirmation « Les seniors ne comprennent rien au numérique », la majorité a répondu par la négative tout en apportant certaines nuances. C'est le cas d'Annie qui souligne l'heureuse existence de « cours d'informatiques adaptés aux seniors » mais qui nécessite un « effort d'apprentissage et de compréhension pas toujours facile » qui sous-entend l'acquisition d'une culture numérique double : celle qui permet de développer des compétences techniques suffisantes pour manipuler les outils, et l'autre qui demande de développer une compréhension critique des implications des usages et des enjeux sociopolitiques telles que la protection de ses données.

- Le numérique est-il dangereux (et pourquoi) ?
- Le numérique empêche le lien social et favorise l'isolement.
- Le numérique rend-il la vie plus facile ?
- Les seniors ne comprennent rien au numérique.
- Le numérique, c'est l'avenir.
- Le numérique réduit l'écologie.

Implicitement, la numérisation des services d'intérêt général demande aux citoyens de s'adapter et de réaliser certaines tâches administratives ou autres qui au départ étaient réalisées par un professionnel pouvant répondre aux besoins adaptés des personnes âgées. Les instances décisionnaires supposent donc que le citoyen est suffisamment autonome pour pouvoir le faire. Or, certains groupes sociaux comme les personnes en contexte de vieillissement se retrouvent à la fois en incapacité technique, mais aussi se découragent par la multiplication fastidieuse des démarches et n'ont donc pas recours à leurs droits (droits sociaux, prestations sociales, services publics divers, remboursement de frais médicaux, participation citoyenne...). Derrière cette idée se loge donc une injonction portée par les décisionnaires politiques, celle qui demande voire oblige l'usager senior à une adaptation sans fin au numérique. Guy, un autre senior participant, affirme que dans certains secteurs qui demandent un savoir-faire (il donne l'exemple de la mécanique pour vélo), l'automatisation par l'arrivée du numérique engendre des inégalités importantes et une discrimination sur le lieu de travail conduisant les employeurs à se séparer des seniors ne maîtrisant pas les outils numériques.

Si le domaine du travail peut offrir une socialisation des personnes plus âgées au numérique où une relation spécifique au numérique peut se développer[41] en fonction de la position qu'occupe l'utilisateur, il peut tout autant être le lieu d'attitudes âgistes et de mise à l'écart des aînés comme a pu le vivre Guy. Son non-usage des technologies numériques sans même avoir la possibilité de lui voir offrir une formation, a contribué activement à son « décrochage » et progressivement à ne plus pouvoir exercer son tra-

vail. Actuellement Guy nous confie que cette situation a :

« amplifié sa dépendance à son fils concernant les démarches administratives nécessitant une connaissance des technologies numériques ».

A la deuxième affirmation « Le numérique empêche le lien social et favorise l'isolement », la plupart des participants ont suivi le point de vue de Danielle, Annie et Anny qui affirment que :

« face à la machine, il n'y a plus de présence physique, vous ne voyez plus les gens ».

C'est d'ailleurs Danielle qui nous livre, non sans émotion, l'expérience difficile de sa maman, 95 ans, souhaitant joindre un service pour exprimer ses droits, la personne au bout du fil lui arguant « si vous n'avez pas d'ordinateur, on ne peut rien faire ». En contrepoint de ces témoignages, Jean-Philippe, un autre senior, trouve dans la numérisation un moyen de sortir de l'isolement :

« grâce à internet, j'ai fait plusieurs rencontres qui me permettent aussi d'avoir des informations concernant des activités ou des événements culturels, ça permet de lutter contre l'isolement ».

Enfin, lorsque le sujet des rapports entre numérique et progrès sont abordés, tous les seniors ont exprimé une certaine méfiance, notamment en ce qui concerne le capitalisme numérique[42] et le ciblage marketing des aînés[43]. Tel est le cas d'Annie qui appuie l'inexorable propagation du numérique et le sentiment d'être obligée :

« on nous l'impose même si on l'a pas voulu... On est obligé de donner notre adresse mail et nos données et le lendemain je reçois des publicités et des incitations à acheter certains produits ».

Dans ce sillon, Guy appuie également la présence d'une forme de capitalisme numérique qui tend à « créer des faux besoins » et s'immiscer dans la sphère privée, jouant sur l'insécurité numérique « pour proposer des services coûteux ». Le sentiment de Guy, partagé par tous, revenant comme une lame de fond, c'est celui de se sentir « impuissant et bloqué » face à la numérisation qui n'offre ni choix ni alternative extranumérique. Ils déplorent entre autre l'absence de « vrais choix » car s'ils refusent d'accepter de transmettre certaines données ou d'être tracés, cela conditionne et impacte significativement l'accès aux services demandés dont ils ont besoin.

C'est véritablement la troisième séance qui a permis de construire avec les participants aînés une réflexion critique sur les conséquences de la numérisation des services d'intérêt général en termes d'inégalités. En repartant des réactions suite au « débat mouvant » ayant mis en lumière les différents obstacles d'utilisation des outils numériques, cette troisième séance s'est articulée autour de la question liée aux rapports entre citoyenneté et numérique et plus particulièrement en s'appuyant sur une question formulée collectivement à partir des différentes réponses du débat, à savoir : comment les seniors peuvent-ils accéder à leurs droits relevant de servi-

ces numérisés et faire face à la complexité des conditions d'accès ?

Afin de mieux cerner collectivement les enjeux portés par ce questionnement et construire une conscience critique sur la numérisation, l'équipe d'animation a mis en place un « World Café »[44], un outil d'intelligence collective qui permet de générer des idées et partager des connaissances mais aussi de stimuler une réflexion nouvelle et les possibilités d'actions sur un sujet impactant la vie quotidienne.

Dans cette perspective, les participants analysent et saisissent les avantages et les inconvénients en rapport à la question initiale et discutent en petits groupes autour des tables. L'équipe d'animation résume ensuite les échanges précédents aux autres participants afin d'enrichir les points de vues. Plutôt que d'affirmer une vérité unilatérale ou consensuelle, les participants ont cherché à produire une approche critique partagée ou chaque participant a saisi l'occasion de partager ce qui lui semble primordial.

A travers cet effort dialectique entre les avantages et les inconvénients de la numérisation, il en ressort un retournement des prises de positions plus ou moins fermes de la première séance. En effet, les avantages soulignés par les seniors, tels que la possibilité de ne plus se déplacer (régulant les problèmes de mobilité), l'accès rapide à l'information (à condition d'avoir des connaissances et que les sites soient inclusifs pour les seniors), la neutralité du numérique (pas de ressentis discriminants par rapport à l'âge ou de propos âgistes), une certaine liberté d'agir (notamment en terme de revendications, de faire valoir la défense de ses droits par des pétitions partagées,...), l'apprentissage infini et la pratique de la culture (apprentissage de langues, cours de musiques,...), mais aussi la possibilité d'exercer son esprit critique (choisir telle ou telle information en tant que citoyen informé), semblent l'emporter largement sur les inconvénients.

Cependant, bien qu'il y ait des potentialités aux technologies numériques et à la numérisation des services d'intérêt général comme le rappelle Mireille, affir-

mant, malgré son expérience mitigée que : « la technologie a aussi permis de briser des inégalités flagrantes », il n'en demeure pas moins que les aînés adoptent également une posture plus critique, notamment en ce qui concerne les écarts dans l'accès produisant des effets discriminatoires dans les divers domaines de la vie sociale. Tous soulignent le caractère inexorable du numérique qui se positionne comme une « norme sociale dominante »[45] englobant de nombreuses exigences souvent négligées par les entités institutionnelles.

En ce sens, les aînés ont conscience que le non-respect de cette nouvelle norme est assorti de non-accès aux droits ou d'accès à des services privatisés et donc coûteux, ou encore des services de moins bonne qualité, entraînant décrochage, perte de lien, et exclusion sociale. Parmi les inconvénients, certains sont préoccupants car ils renvoient non pas à une idée fantasmagorique du numérique mais à une expérience vécue par les aînés. Citons entre autres Guy qui souligne avec force (et à raison) la « limitation de certains droits » (selon les termes qu'il emploie) due à la numérisation en précisant qu'elle peut engendrer chez certaines personnes une forme d'obligation à « renoncer à certaines choses », notamment par la multiplication des étapes pour accéder à la demande. Cette multiplication peut ainsi provoquer une série « d'empêchements ». Par exemple, l'utilisation de divers outils numériques peut entraîner des coûts supplémentaires (empêchements financiers), mais aussi l'obligation de maîtriser chaque nouvel outil (empêchements liés aux compétences à actualiser à chaque nouvel outil).

Une autre conséquence relevée par les participants et directement liée à la numérisation des services d'intérêt général est la suppression progressive des espaces de relations et d'échanges humains où il est possible de comprendre et d'exprimer les raisons d'un non-recours par exemple. Enfin, les différents participants ont évoqué la « peur d'être dépassé » renvoyant de manière implacable aux injonctions jeunistes de notre société concourant à toujours plus de nouveauté technologique et dénigrant celles et ceux qui ne prennent pas le train du progrès technique.

Or, force est de constater que le progrès technique[46] ne fait pas advenir automatiquement et à lui seul le progrès social et engendre, dans le cas des aînés, une invisibilisation et précarisation plus importante. En effet, ce sont les personnes qui ont le plus besoin d'accéder à leurs droits (chômeurs, personnes âgées, personnes précarisées, étrangers demandeurs d'asile...) qui ont le plus de difficultés à gérer leurs demandes ou leurs dossiers administratifs à travers un service numérisé. L'écart se creuse donc entre les modalités actuelles de la numérisation des services publics et l'augmentation des inégalités sociales que vivent les aînés.

4. USAGES ET RÉSISTANCES DES ÂÎNÉS :

Ce relevé empirique du terrain a permis de poser les jalons de réflexions sur le rapport entre vieillesse et numérique. Les divers témoignages recueillis mettent en lumière la complexité des sentiments, des efforts de déconstruction, des expériences personnelles et des parcours individuels liés au numérique. Ces éléments vont au-delà d'une simple relation de domination unilatérale, car ils remettent en question les institutions régissant la vie des personnes âgées. Ils examinent également la manière dont ces institutions contribuent à façonner les perceptions collectives du vieillissement et à délimiter la nature de la relation des personnes âgées avec le numérique au sein des représentations sociales. Dans le même mouvement, les paroles des participants ont permis de dégager trois grandes focales thématiques. La première est le rapport entre le genre et le numérique, ou comment les pratiques et les usages numériques favorisent le changement ou la reproduction des rapports de genre. En effet, si l'arrivée du numérique a d'abord été vu comme un vecteur d'émancipation et d'égalité, il en ressort une reproduction de stéréotypes sexués déjà existants hors connexion[47]. Le numérique semble ainsi traversé par des rapports de pouvoir, des inégalités qui dépassent le cadre du numérique mais que ce dernier intensifie. Tel est le cas pour certaines participantes dont les compagnons ont eu le monopole des outils et des usages. La deuxième focale thématique relevée par les aînés semblent s'articuler autour des injonctions que sous-tend l'utilisation du numérique. Ces injonctions sont multiples et sont d'ordre techniques, marchandes, mais aussi idéologiques. L'injonction la plus partagée par les aînés est celle induite par l'obsolescence rapide et accélérée des outils numériques engendrant une injonction à devoir en changer régulièrement d'une part, et à s'y confor-

mer et adapter d'autre part (le sentiment de défaillance personnelle provoquant une injonction à « s'y mettre » doublé de l'injonction à l'autonomisation de la part des institutions). La dernière focale concerne, quant à elle, la question du non-recours et ses facteurs déterminants. Ces derniers ont pour conséquences de véritablement creuser une forme d'asymétrie dans la relation entre la personne âgée exprimant sa citoyenneté, ses droits, et les services publics. Les aînés se trouvent ainsi dans une position où ils sont tenus de démontrer et de justifier leur éligibilité devant des professionnels qui occupent une position dominante, qu'elle soit évidente ou effective[48]. En l'absence de capacité à prouver cette éligibilité, ou si elle n'est pas validée, les aînés concernés par le non-recours se retrouvent invisibilisés en ce qui concerne leurs droits (demande, utilisation, suivi, octroi, mise en œuvre, protection). Ces situations de non-recours exacerbent de manière plus rapide et plus intense la précarité des individus déjà en situation précaire ou dépendante, tels que les aînés non-usagers.



L'approche exploratoire de notre recherche, caractérisée par son caractère itératif et l'appui du terrain (tables de réflexion avec les aînés), a joué un rôle crucial dans l'évolution des questions initiales concernant les injonctions adressées aux aînés pour les encourager à s'engager dans la société numérique en favorisant l'adoption de leurs pratiques. Bien que nous ayons vu que la vieillesse est souvent vécue et perçue par les participants âgés comme un désavantage dans le rapport au processus d'appropriation des technologies numériques, les différentes injonctions prennent une place importante dans la démarche critique des aînés confrontés aux préjugés âgistes quant à leur capacité d'utilisation et de maîtrise des différents outils numériques. Les stéréotypes âgistes, stigmatisant souvent une incapacité (par une non-connaissance ou non-usage) ont amené certains participants aînés à intégrer fortement ces stigmatisations ayant pour conséquence une mise à distance face aux technologies numériques. Dans le même mouvement, cette mise à distance leur a permis d'échafauder une réflexion sur les injonctions existantes à utiliser telle ou telle technologie pour effectuer certaines démarches.

Au fil des rencontres, nous avons pu constater la progressive conscientisation des participants autour des enjeux politiques de la dématérialisation et le passage en ligne de certaines démarches. En effet, plusieurs seniors ont d'emblée relevé les ambiguïtés de notre rapport au numérique, conscients de la place de plus en plus grande qu'il prend dans nos vies à l'instar de Rita qui pose la question de notre indépendance et des enjeux de démocratie : « pourquoi les gens n'ont pas été concertés ? » ou de Danielle qui a le sentiment d'être « bloquée » face à la numérisation car on ne lui offre plus le choix de pouvoir s'en passer. Elle insiste également sur la façon dont les décisions politiques mettent systématiquement de côté « certaines réalités vécues par certains citoyens ».

Danielle s'interroge également sur les « alternatives au numérique », consciente que toutes alternatives demandent aussi un travail d'initiation ou d'une « connaissance préalable ». Certains participants ont exprimé leur choix de ne pas recourir délibérément à divers dispositifs numériques (tels que les réseaux sociaux ou les achats en ligne). Ce refus délibéré est perçu par les participants les plus indépendants et compétents comme une stratégie de défiance envers une culture numérique dont ils ne partagent pas les principes. Pour d'autres, il s'agit plutôt d'un manque de compréhension du fonctionnement, nourrissant des croyances relatives aux dangers associés aux activités en ligne. Les participants ont également souligné une forte pression liée à « l'autonomisation » doublée d'une obligation à « s'y mettre » engendrant ainsi des défis, surtout pour les aînés les plus vulnérables.

Dans cette perspective, il est apparu que le sujet de la numérisation des services d'intérêt général, et plus spécifiquement la transformation des services administratifs, revêt une importance beaucoup plus significative que nous l'avions initialement envisagée. Car la dématérialisation questionne en creux la place assignée aux aînés dans la société. C'est pourquoi cette expérience de terrain a souligné avec force l'enjeu que représente la dématérialisation et les démarches liées aux services publics, impactant directement les aînés participants, souvent pris par un sentiment de « démobilisation » : découragement face à la multiplicité des étapes engendrées par la numérisation pour accéder à des droits essentiels, sentiment de repli sur soi, démobilisation citoyenne dans les engagements quotidiens. Certains, en raison de revenus plus faibles, ou n'ayant pas de proches ou de personnes pour les aider, se retrouvent à interagir directement avec les institutions pour constituer des dossiers. Double peine donc pour les aînés qui, en plus de subir les démarches administratives rébarbatives, doivent se confronter à la numérisation de celles-ci et faire face à une administration qui bien souvent ne comprend pas les enjeux du numérique pour ce groupe social.

Durant les différentes animations, nous avons pu observer que plus d'un participant sur deux ont une forme de dépendance numérique[49] induite ou du moins accentuée par la numérisation des services publics. De plus, certains participants, dont Jean-Philippe, Guy et Danielle ont souligné l'importance de se positionner aussi en « résistance » face à la numérisation généralisée et questionnent la nécessité d'un retour potentiel à l'utilisation d'outils numériques, réfléchissant à des alternatives bien qu'ils ont le sentiment d'être de plus en plus « exclus » et « marginalisés ». Les différents participants n'entretiennent pas un rapport passif, dominé, mais parviennent à tirer des bénéfices de ces usages initialement contraints. Tout d'abord, il est essentiel de noter que la numérisation des relations avec les organismes gouvernementaux ne constitue pas systématiquement un facteur de complications. Au contraire, elle peut parfois offrir aux individus la possibilité d'éviter des situations défavorables liées au dispositif d'origine, comme être confronté à des attitudes âgistes de la part d'une personne travaillant au guichet d'un service administratif. De manière plus générale, nous pouvons affirmer que les différents participants n'ont pas choisi délibérément de s'intéresser aux technologies numériques et que leur familiarisation avec celles-ci s'est produite de façon plus ou moins contrainte.

Plus spécifiquement, c'est la transition progressive vers une société numérique et la dématérialisation des services qui les ont poussé à apprivoiser (vécue de façon plus ou moins forcée) les technologies numériques. En dépit des hésitations initiales et de l'expression de sentiments défavorables face aux incitations à la connexion et aux efforts substantiels requis pour acquérir une autonomie numérique, la majorité des participants a finalement adopté des pratiques et usages plus individualisés, bien que ceux-ci demeurent principalement de l'ordre de l'utilitaire. Les technologies numériques sont dès lors plus largement perçues par les aînés comme un élément de normalisation sociale au lieu d'être un outil d'innovation en tant que tel. Néanmoins, il se dégage de certains témoignages que nous avons recensés un réel engouement pour les opportunités offertes par l'utilisation d'Internet, particulièrement lorsqu'elle est liée à des activités délibérément sélectionnées. Cela est illustré par l'expérience de Guy, qui poursuit inlassablement son apprentissage « d'apprendre de nouvelles connaissances sur des sujets précis avec l'envie de retourner regarder ».

Notre proposition d'approche générationnelle, divisée en trois groupes ayant une identité numérique propre et des usages numériques distincts parmi les participants des différentes rencontres (et non comme une unité sociodémographique homogène), a mis en évidence l'existence d'une forte disparité des appropriations. Dans cette trajectoire, les témoignages des aînés sur leurs usages ont permis de mettre en lumière certains facteurs essentiels tels que l'appartenance générationnelle s'inscrivant dans un contexte historique et socio-culturel donné et les trajectoires de vie (le parcours individuel). Comme nous avons pu l'observer parmi les participants, la question d'âge détermine de manière prégnante le processus d'appropriation des technologies numériques, car il engage l'individu dans un environnement social, technologique, économique, politique qui portent une marque sur les habitudes de l'individu[50], modelant ainsi les différents groupes en fonction de «phénomènes de société».

C'est pourquoi, au terme de cette étude nourrie par l'expérience de terrain au contact des aînés, nous souhaitons proposer une réflexion qui puise sa source dans le questionnement initié par l'équipe d'animation. Lors de la cinquième et dernière séance, une question de l'ordre de l'uchronie a fait réagir plusieurs participants. La voici : au vu de la diversité des vieillissements, comment imaginez-vous les besoins des nouvelles générations lorsqu'elles seront à leur tour âgées et touchées par les changements liés au vieillissement ? La démarche de projection des aînés dans un futur proche concernant le processus d'appropriation des technologies numériques par les « futurs aînés » ouvre leur point de vue (construit durant les différentes rencontres) vers des horizons critiques à l'égard d'un progrès technique «inexorable» pour reprendre les mots de Guy qui introduisent cette étude.

De fait, les générations futures d'aînés, qui seront plus connectées et dont les usages seront plus diversifiés que les aînés actuels, bénéficieront-ils pour autant d'une inclusion sociale ? Car si les technologies utilisées dans nos sociétés contemporaines d'aujourd'hui seront remplacées par des innovations vantant encore plus le mérite de la performance, elles ne seront guère synonyme de changement social. Suivant cette démarche prospective, les nouvelles générations d'aînés qui se succéderont seront toujours en décalage avec les multiples nouveautés technologiques qui chasseront les autres aussitôt arrivées. Dans cette trajectoire, le risque d'exclusion sociale en raison des avancées technologiques n'est pas simplement une préoccupation actuelle, orientée vers nos relations intergénérationnelles, mais plutôt une inquiétude qui doit être envisagée de manière durable pour les futures générations de personnes âgées.

5. DES REVENDICATIONS CONCRÈTES GRÂCE À L'ÉDUCATION PERMANENTE :

Au cours de ces tables de réflexion, les âînés ont partagé leurs préoccupations et aspirations dans le contexte numérique, mettant en avant l'articulation entre l'exclusion numérique et l'exclusion sociale. Ces rencontres ont conduit à la co-construction de revendications concrètes pour permettre une meilleure accessibilité numérique. Leurs revendications soulignent avec engagement leur volonté de ne pas être marginalisées dans la société numérique et appellent à la conception de politiques favorisant leur inclusion.

Les âînés ont ainsi exprimé plusieurs demandes relatives à la numérisation des services publics. Parmi elles, ils souhaitent avoir le choix entre le numérique et le papier pour toutes les démarches administratives, ainsi que la possibilité de changer le mode de communication à tout moment. Ils ont également insisté sur le maintien de guichets physiques accessibles et accueillants sans coûts supplémentaires. D'autres revendications touchent à l'accompagnement adapté aux personnes âgées, la protection des données, mais également aux alternatives possibles et concrètes au numérique. Ces revendications, ancrées dans notre démarche d'éducation permanente, seront exposées au secrétaire d'État à la transition numérique lors d'une réunion programmée en janvier 2024. Celles-ci sont également à découvrir dans leur entièreté dans le premier numéro de notre nouvelle revue Constellations. Pour ce premier numéro, nous avons entrepris de réunir deux univers symboliquement importants, à savoir le numérique et le processus de vieillissement, à l'aune d'une variété de matériaux (témoignages d'âînés, infographies, revendications, ...) formant une grande étude critique.

Par ailleurs, les âînés qui ont participé à nos tables de réflexion à Wavre et Quiévrain ont produit collectivement (lors des deux dernières séances) un podcast intitulé *Dans le flux du numérique*. Le podcast, composé de cinq épisodes, explore la façon dont les âînés perçoivent et s'adaptent à l'évolution technologique. Au fil des épisodes, les âînés prennent la parole pour progressivement prendre position et nous révèlent la diversité des usages, l'appropriation des technologies ou leur appréhension, leur adaptation et les inégalités vécues ainsi que les solutions et les résistances. Ainsi, par le biais des animations d'éducation permanente précédemment exposées, ils remettent en question, contestent et suggèrent des alternatives, exprimant la nécessité de repenser la manière dont la société intègre le numérique, tout en tenant compte de la diversité de leurs expériences et besoins.

5. OUVRONS LE DÉBAT :

Avec la montée en puissance des technologies numériques, un grand nombre de services d'intérêt général emprunte la voie de la numérisation. De la déclaration d'impôts en ligne à la prise de rendez-vous médicaux, l'ère digitale transforme la manière dont les citoyens interagissent avec les services publics. Mais cette transition vers le numérique soulève une question essentielle : quelles sont les conséquences pour les personnes âgées souvent moins familiarisées avec les outils numériques ?

--> Quelles sont les revendications que les aînés peuvent formuler afin de garder des services d'intérêt général physiques et humains ?

--> Quelles sont les alternatives envisagées ?

--> Comment penser les nouvelles technologies et les services numérisés de sorte qu'ils puissent prendre en compte les groupes sociaux les plus vulnérables ?

NOTES & RÉFÉRENCES

1. Dominique Boullier, *Sociologie du numérique*, Armand Colin, 2016. Se référer aussi à l'article de Georges Ferone, « Numérique et apprentissages : prescriptions, conceptions et normes d'usage », dans *Recherches en éducation* [En ligne], 35 | 2019, mis en ligne le 01 janvier 2019, consulté le 06 octobre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/ree/1312> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/ree.1312>. Voir aussi : https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/FinalReports/IDEALIC_Annexes.pdf
2. Yasmine Siblot, « Les rapports quotidiens des classes populaires aux administrations. Analyse d'un sens pratique du service public », dans *Sociétés contemporaines*, n° 58, 2005, pp. 85-103.
3. Élodie Alberola, Patricia Croutte et Sandra Hoibian, « La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique », dans *Annales des Mines - Réalités industrielles*, vol. 2016, no. 3, 2016, pp. 32-36.
4. Lucie Delias, « Vieillesse et usages numériques », dans *Terminal* [Online], 131 | 2021, Online since 10 November 2021, connection on 13 June 2023. URL: <http://journals.openedition.org/terminal/7867>; DOI: <https://doi.org/10.4000/terminal.7867>.
5. Voir encadré focus 1.
6. Il ne s'agit pas ici de porter une critique sur le progrès lui-même mais bien sur l'idéologie du progrès qui est une forme de croyance dans le triomphe de la technique capable de régler tous les problèmes. Or l'idéologie du progrès ne tient pas compte des « régressions » de la société, et n'induit pas forcément un progrès social. La critique de l'idéologie du progrès tire ses origines chez Karl Marx qui se rapproche d'une forme de déterminisme technologique devant être entendu comme complémentaire d'une idée d'évolution progressive des modes de production. Par idéologie du progrès (et donc par déterminisme numérique), nous entendons (dans la lignée de la pensée marxiste) que la technique détermine la société et non l'inverse. A ce sujet, voir Karl Marx, *Contribution à la critique de l'économie politique*, Paris, Editions sociales, 1977, p. 5 et Kostas Axelos, *Marx penseur de la technique*, Paris, Minuit, 1961. Avec l'émergence et la montée du nazisme, certains héritiers de la pensée marxiste comme Walter Benjamin fonde leur critique de l'idéologie du progrès à partir d'une conception matérialiste de l'histoire. Pour le philosophe, l'idéologie du progrès, qui engendre les catastrophes (nazisme, crise économique mondiale, domination du capital sur l'ouvrier,...) est directement lié à une conception de l'histoire fondée sur un temps continu et homogène régi par des principes de causalité.
7. Concernant la question du non-recours à Bruxelles, voir : « Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise » [\[https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2016-rapport-thematique-apercus-du-non-recours-aux-droits-sociaux-et-de-la\]](https://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/2016-rapport-thematique-apercus-du-non-recours-aux-droits-sociaux-et-de-la).
8. Daniel Thierry, Rationalisation de l'offre par les technologies : un facteur supplémentaire de non-recours. L'exemple des visio-guichets de service public, dans actes du colloque « Le non-recours en débat : expériences et usages des droits et des services sociaux parmi les professionnels et les ayants droit », Université d'Angers, décembre 2013.
9. Voir Philippe Warin, Le non recours : définition et typologies, Grenoble, Observatoire des non recours aux droits et services 06/2010. Wim Van Oorschot et Antoine Math., « La question du non-recours aux prestations sociales », dans *Recherches et Prévisions*, Accès aux droits. Non-recours aux prestations, 1996, no 43, pp. 5-17. Philippe Warin, « Une approche de la pauvreté par le non-recours aux droits sociaux », dans *Lien social et Politiques. Pauvreté, précarité : quels modes de régulation ?*, 2009, no 61, pp.137-146.
10. Le Baromètre de 2020 réalisé par Périne Brotcorne et Ilse Mariën indique que seulement 67 % des adultes Bruxellois et 77 % des adultes Wallons utilisent la banque en ligne.
11. Julie Denouël, et Fabien Granjon, *Communiquer à l'ère numérique : regards croisés sur la sociologie des usages*, Presses des MINES, 2011, p.13.
12. Serge Guérin, *L'invention des seniors*, Hachette Littératures, 2007, p.49. Et Cornelia Hummel et Valérie Hugentobler, « La construction sociale du « problème » intergénérationnel », dans *Gérontologie et société*, vol. 30/123, no. 4, 2007, pp. 71-84.
13. Séraphin Alava et Nadège Moktar, « Les seniors dans le cyberspace », dans *Recherches & éducatives*, (6), 2012, pp. 179-196.
14. Stéphane Chaudiron et Madjid Ihadjadene, « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », dans *Études de communication*, 35, 2010, p.15. Voir aussi : Eloria Vigouroux-Zugasti, L'expérience du numérique chez les aînés: enjeux et limites du solutionnisme technologique, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2017.
15. Serge Proulx, « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles, tendances », dans L. Vieira & N. Pinède, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels* (Presses universitaires de Bordeaux, Vol. 1, pp. 7-20, 2005, p.10.
16. Cécile Gardiès, Isabelle Fabre et Viviane Couzinet, « Re-questionner les pratiques informationnelles », dans *Études de communication*, 35, 2010, pp. 121-132.

18. Jean-Louis Chambon, Alix David et Jean-Marie Deveyvey, *Les innovations sociales*, Presses universitaires de France, 1982, p.8. Se référer aussi à Eloria Vigouroux-Zugasti, L'expérience du numérique chez les aînés: enjeux et limites du solutionnisme technologique, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2017.

19. Sally Wyatt, « Non-users also matter: The construction of users and non-users of the Internet », dans Nelly Oudshoorn et Trevor Pinch, *How users matter: The co-construction of users and technology*, Cambridge, mit Press, 2003, pp. 67-79. Voir aussi : Fabien Granjon, « Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie », dans *Questions de communication*, vol. 18, no. 2, 2010, pp. 37-62. Voir aussi : Eloria Vigouroux-Zugasti, L'expérience du numérique chez les aînés: enjeux et limites du solutionnisme technologique, Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2017.

20. Crédoc, Baromètre du numérique 2019.

21. Lucie Delias, « Les facteurs de l'autonomie face à l'informatique connectée chez les retraités français », dans RESET [Online], 8 | 2019, Online since 01 June 2019, connection on 14 June 2023. URL: <http://journals.openedition.org/reset/1321>; DOI: <https://doi.org/10.4000/reset.1321> Voir aussi Lucie Delias, « Vieillesse et usages numériques », dans *Terminal*, 131, 2021.

22. Hélène Bourdeloie et Nathalie Boucher Petrovic, « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale », dans *tic&société*, vol. 8, n° 1-2 | 1er semestre 2014, p.144.

23. Didier Le Gall et & Charlotte Le Van, « S'équiper à domicile. Micro-informatique domestique et clivages sociaux », dans Fabien Granjon, Benoît Lelong et Jean Luc Metzger, *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès Lavoisier, 2009, p.94.

24. Pour les participants appartenant aux générations précédentes, nous pouvons observer l'importance de l'acculturation numérique acquise durant la vie active (sphère professionnelle). Ces aînés ont développé une meilleure appropriation des technologies.

25. Agnès Pecolo, « Médias et âges de la vie, The media et life ages », dans *Le sociographie*, (35), 2011, p.31.

26. Hélène Bourdeloie et Nathalie Boucher Petrovic, « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale », dans *tic&société*, vol. 8, n° 1-2 | 1er semestre 2014, p.144.

27. Cornelia Hummel, Isabelle Mallon, Vincent Caradec (s.dir), *Vieillesse et vieillissements. Regards sociologiques*, Presses Universitaires de Rennes, 2014, 403 p.

28. Laurence Le Douarin et Vincent Caradec, «Les grands-parents, leurs petits-enfants et les nouvelles technologies de communication», dans *Dialogue*, n186, pp. 25-35. Voir aussi Laurence Le Douarin, « TIC : grands-parents et leurs petits-enfants : vers un conflit des générations technologiques ? », dans A. CHAMAHIAN et C. LEFRANÇOIS (dir.), *Vivre les âges de la vie*, Paris, L'Harmattan, 2012, pp. 253- 276.

29. Fabien Granjon, Du (dé)contrôle de l'exposition de soi sur les sites de réseaux sociaux, dans *Les Cahiers du numérique*, 10(1), 2014, pp.35-37.

30. Stéphane Chaudiron et Madjid Ihadjadene, « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », dans *Études de communication* [Online], 35 | 2010, Online since 01 December 2012, connection on 13 June 2023. URL: <http://journals.openedition.org/edc/2257>; DOI: <https://doi.org/10.4000/edc.2257>

31. Geneviève Vidal, *La sociologie des usages. Continuité et transformations*, Paris, Cachan – Lavoisier, 2012. Se référer aussi aux articles de Josiane Jouet sur la sociologie des usages numériques.

32. Fabien Granjon, « Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie », dans *Questions de communication*, vol. 18, no. 2, 2010, pp. 37-62.

33. Fabien Granjon, *Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature*, dans *Questions de communication*, (6), 2004, pp.217-232.

34. Claudine Attias-Donfut, *Sociologie des générations. L'empreinte du temps*, Paris, PUF, 1988, p.146.

35. Fabien Granjon, Benoît Lelong et Jean-Luc Metzger, *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Hermès science, 2009, pp.31-32.

36. Ibid., p. 94.

37. Vincent Caradec, *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement : Domaines et approches*, Paris, Armand Colin, 2012, p.85.

38. Boboc Anca, et Jean-Luc Metzger, « Parcours et passages : les recompositions identitaires autour de la retraite », dans *Retraite et société*, vol. 66, no. 3, 2013, p.45.

39. <http://ebook.coop-tic.eu/francais/wakka.php?wiki=DebatMouvant> et voir aussi : « Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur », Fondation Roi Baudoin, pp .173-183.

40. Nous avons co-construit une fiche d'animation en amont des rencontres. Cette fiche s'appuie principalement sur les travaux de Fabien Granjon, Perrine Brotcorne, Laurence Noel et Philippe Warin.

41. Michael Eve et Zbigniew Smoreda, « La perception de l'Utilité des objets techniques: Jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des Technologies de Communication », dans *Retraite et Société*, n33, 2001, pp.22-51.

42. Sur cette notion, voir : Capitalisme numérique et idéologies - Centre Internet et Société (cnrs.fr)

43. Serge Guérin parle de « Silver économie ».

44. Voir : « Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur », Fondation Roi Baudoin, pp .173-183.

45. L'on appelle « norme sociale » un comportement donné adopté par des individus croyant que d'autres individus pratiquent le même comportement.

46. Le progrès technique ne provoque pas d'emblée un progrès social. Sur ce point, Walter Benjamin explicite dans les thèses sur le concept d'Histoire que l'histoire du progrès est l'histoire de sa propre désillusion. Bien qu'il se soit imposé dans nos civilisations modernes (souvent sous le terme de progrès scientifique), Benjamin souligne la régression parallèle de la société et la permanence de la barbarie. Walter Benjamin, « Sur le concept d'histoire », dans *Œuvres iii*, p.428.

47. Isabelle Clair « La division genrée de l'expérience amoureuse. Enquête dans des cités d'habitat social », dans *Sociétés & représentations*, 2 (24), 2007, p. 157.

48. Vincent Dubois, *La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère*, Paris, Éd. Economica, coll. Études politiques, 3e éd., 2010, 204 p. et voir aussi Jean-Marc Weller, *L'État au guichet*, Paris, Desclée De Brouwer, coll. « Sociologie économique » ; 2003, « Quel modèle professionnel pour l'agent public ? », *Informations sociales*, n° 109, 1999, pp. 84-93.

49. Margot Beauchamps, « Politique de la ville et TIC, une histoire à construire », dans *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, vol. 55, no. 1, 2012, pp. 8-10.

50. Myriam Bahuaud, Corinne Destal et Agnès Pecolo, « L'approche générationnelle de la communication : placer les publics au cœur du processus », dans *Communication & Organisation*, vol. 40, no. 2, 2011, pp. 5-18.



Rue de Livourne, 25- 1050 Bruxelles

Pour nous suivre :

<https://www.ago-asbl.be/> et également sur Facebook

Pour nous contacter :

Téléphone : 02/ 538 10 48 Courriel : info@ago-asbl.be

Analyse rédigée et mise en page par :

Bertrand Gevert

Avec le soutien de :

