Constellations

Janvier 2024 Numéro 1

Une publication de l'asbl Âgo

Édito

Les questions relatives au vieillissement ne concernent pas seulement les personnes âgées. Elles sont intimement liées aux dynamiques sociétales contemporaines, aux transformations démographiques, aux préoccupations politiques, aux conjonctures économiques, à la transition écologique, aux innovations technologiques, … Au coeur de ces interactions, l'éducation permanente émerge comme un champ fertile pour éclairer, critiquer, repenser notre rapport au vieillissement.

Fondée par l'association Âgo, la revue *Constellations* se veut le reflet de notre démarche d'éducation permanente. En s'appuyant sur des recherches issues tant des sciences humaines que de l'histoire, l'anthropologie, la sociologie, la psychologie du travail, et bien d'autres disciplines, les rédacteurs se sont donné pour objectif d'explorer le processus de vieillissement, d'informer et de sensibiliser sur les enjeux du grand âge, mais surtout d'offrir un espace de réflexion critique. Échappant par sa structure polyphonique à l'inévitable spécialisation des revues académiques, suivant une perspective résolument pluridisciplinaire, *Constellations* prête sa voix et donne la parole : aux chercheurs, aux acteurs de terrain, aux artistes, aux travailleurs du milieu associatif et, évidemment, aux seniors. Leur participation prend la forme de contributions externes, lesquelles sont intégrées comme autant de chapitres différents d'une seule et même étude.

En ce sens, la revue *Constellations* est une invitation. Une invitation à envisager le vieillissement à travers une perspective renouvelée. Une invitation à découvrir et à proposer de multiples outils d'analyse. Une invitation à ouvrir le dialogue entre les différents acteurs concernés. Une invitation au débat. À la réflexion et à l'action.

Chantal Bertouille, Présidente de l'asbl Âgo
Sylvain Etchegaray, Directeur de l'asbl Âgo

Confluences

Depuis la nuit des temps, le ciel est une source d'inspiration pour l'humanité. Les étoiles ont servi de boussole à nos lointains prédécesseurs. Elles ont guidé les marins téméraires. Elles ont fait naître de grandes passions dans le coeur des écrivains. Elles ont lancé aux savants d'innombrables défis. Elles ont alimenté les croyances et les mythes, éternisant la mémoire collective des civilisations. Aujourd'hui encore, à l'abri de l'éclairage des villes, nous levons nos yeux vers ce voile noir pour en contempler les scintillements. Et malgré les avancées de l'astronomie, leur mystère nous fascine toujours.

Une constellation est un regroupement d'astres dont le tracé imaginaire forme, par projection, une figure sur la voûte céleste. Dans une lettre adressée à Gretel Adorno le 16 août 1935, le philosophe allemand Walter Benjamin reprend à son compte une telle idée. Il y voit un principe d'assemblage de forces fragmentées, une méthode de construction d'une pensée critique où chaque lueur, telle une mélodie silencieuse, évoque une histoire, une parcelle d'un univers plus grand, dessinant des motifs qui retracent les échos de notre passé, les murmures de notre présent et les présages de notre futur. Avec Benjamin, la constellation mime les chemins empruntés par une pensée vivante, qui est essentiellement faite de détours et qui plonge, avec une persévérance joyeuse, dans les nuances, la luminescence de chaque particule qu'elle rencontre. En ce sens, l'acte de penser devient une invitation à observer autrement et à conseller les points de vue.

S'élever sans être hors sol. Prendre de la hauteur, mais s'ancrer dans la quotidienneté des expériences. La revue *Constellations* s'inscrit dans la continuité du travail mené par notre association sur le terrain. Elle prend place parmi les recherches académiques et les études qui portent sur les questions du grand âge. La revue *Constellations* relie des points épars et dessine de nouveaux contours. Elle se veut le trait d'union entre les différentes facettes du vieillissement, éclairant ses enjeux d'une approche critique et contemporaine. La revue *Constellations* se positionne à la croisée des chemins entre le passé, le présent et le futur. À travers des articles critiques, des études de cas, des interviews, des libres propos, nous cherchons à mettre en lumière ces intersections, à souligner les défis et à célébrer les opportunités.

C'est donc avec joie que nous vous invitons à vous perdre parmi les étoiles, à trouver votre propre chemin dans cette constellation de regards et à découvrir un univers où le vieillissement n'est pas qu'une ombre brumeuse mais tout autant astre qui illumine la vie. Et la guide.

Marin Buyse, Chargé d'étude pour l'asbl Âgo
Bertrand Gevart, Chargé d'étude pour l'asbl Âgo

Sommaire

15 / Vieillissement et numérisation : un état des lieux

22 / Numérique : osez les critiques !
avec Daniel Flinker de l'asbl Lire et Écrire Bruxelles

26 / La numérisation du SPF Finances : une avancée majeur
par Alexandre Massant du SPF Finances

30 / Réflexions autour du « numérique par défaut »
avec Périne Brotcorne, sociologue

36 / Seniors 2.0 : un projet d'éducation permanente
par Cayetana Carrión de l'asbl Âgo

42 / De l'appropriation des outils numériques au grand âge
par Marin Buyse de l'asbl Âgo

50 / Vécus de seniors
avec Adeline et sa fille Danielle, Annie, Jacqueline, participantes

52 / Le défi du numérique à l'épreuve de l'avancée en âge
par Marin Buyse de l'asbl Âgo

60 / Participer à la société numérisée
par Bertrand Gevart de l'asbl Âgo

70 / Des acteurs de résistance à la numérisation
par Adrien Godefroid de l'asbl Action et Recherche Culturelles

76 / Libre propos
par Danielle Baudour et Guy Baudoux, participants

78 / Revendications pour l'éducations permanente

81 / Terminus

Avant-Propos

Bien que la numérisation des services d'intérêt général en Belgique francophone soit désormais une problématique largement reconnue au sein des sphères médiatique et politique, son étendue demeure fort peu documentée et ses profondeurs, inexplorées. Certains publics que l'on présente volontiers comme davantage *fragiles* ou *vulnérables* restent, force est de le constater, invisibilisés. C'est notamment le cas des personnes âgées, groupe social hétérogène dont les situations restent mal appréhendées par les pouvoirs publics. Rappelons à ce sujet que les baromètres et autres recherches statistiques régulièrement publiés n'intègrent pas toujours dans leur échantillon les individus âgés de plus de septante-quatre ans. Selon la sociologue Périne Brotcorne, qui nous a accordé un entretien dans le cadre de cette étude, il s'agit-là d'« une manière évidente de cacher un problème » : les octogénaires, les nonagénaires, les centenaires, viendraient grossir encore davantage le rang des fracturés numériques. Plus largement, le point de vue des principaux concernés n'est que trop rarement pris en considération. Des données quantitatives, aussi précises soient-elles, ne peuvent suffire à la compréhension des rapports complexes que les seniors entretiennent avec le numérique. Partant de ce constat, notre étude a pour double objectif de rendre compte de leurs situations et de porter leurs paroles. Nous avons pour mission d'offrir un espace où la voix de nos aînés peut être entendue et, surtout, reconnue comme existante.

Cette étude réunit ainsi, sous une forme *constellaire*, les apports théoriques et empiriques de contributeurs externes, issus principalement des milieux académique et associatif, avec le travail mené par notre propre association. Un travail double – d'animation sur le terrain et de recherche – qui s'est inscrit dans un projet d'éducation permanente : *Seniors 2.0*. Celui-ci a été porté pendant les mois de mars à mai 2023 par Emmanuelle Kuborn et Pierre Tromont, animatrice pour la province du Brabant Wallon et animateur pour celle du Hainaut occidental, en partenariat avec l'association Média Animation. La manière dont celui-ci s'est déroulé est explicitée dans la **Note Méthodologique** (p. 36) et dans le **Retour de terrain** (p. 38) que propose Cayetana Carrión, coordinatrice pour Âgo. Ces deux textes, courts mais condensés, informent le lecteur sur le processus de production des données qui sont à la base de cette étude. L'auteure y décrit la démarche d'éducation permanente encadrant la mise en pratique des animations au sein de notre association : des tables de réflexion menées à Quiévrain et à Wavre avec deux groupes de seniors volontaires. Elle revient ainsi sur le parcours de conscientisation tout au long duquel se construisent les échanges entre les participants, lequel donne à observer un passage du « je » individuel au « nous » collectif. Elle montre que les expériences et les vécus, une fois exprimés et partagés avec les autres, laisse place à une co-définition du juste et à une co-construction de l'agir.

Les paroles de seniors que nous avons récoltées lors de ces animations irriguent l'ensemble de notre recherche. Elles ne font pas qu'illustrer les analyses que nous proposons : elles constituent notre point de départ autant que notre conclusion. Elles sont autant de regards qui, tantôt troubles, tantôt lucides, quelquefois évasifs, plus souvent éclatants de justesse, invitent le lecteur à la réflexion. Nous avons fait le choix de valoriser ces paroles en les mettant en exergue – et en couleur – dans les différents chapitres qui composent l'étude. Elles sont anonymisées par souci de confidentialité et aussi, peut-être, pour préserver une part de mystère. Ces citations sont parfois tirées d'un récit mesuré et réfléchi ou d'un échange de haute tenue, et sont d'autres fois reprises d'une déclaration lancée à la volée, ou dans un chuchotement, ou le brouhaha des bavardages. Ces paroles n'ont certes ni la même valeur ni le même dessein, mais toutes méritent d'être entendues, car toutes disent quelque chose : un raisonnement, une interrogation, une inquiétude, une frustration, … Leur sélection a fait l'objet d'un travail rigoureux d'analyse afin de nous assurer de ne jamais les vider de leur sens ou les déloger du contexte dans lequel elles ont été émises.

La première partie de notre étude ouvre sur un état des lieux hétéroclite de la situation : à partir d'une **Infographie** figurant en (page 12), nous exposons quelques-uns des principaux enjeux du vieillissement

et de la numérisation en Belgique francophone. Citons notamment : les inégalités sociales numériques, la dématérialisation des services d'intérêt général, la disparition des guichets physiques et les problèmes d'accessibilité, les cas de non-recours aux droits, les différences générationnelles de maturité numérique des citoyens wallons, les opportunités et les déconvenues que représentent les espaces publics numériques (EPN) pour renforcer l'inclusion numérique sur le territoire de Wallonie. Cet état des lieux mobilise une série de rapports institutionnels, d'analyses produites par des acteurs du milieu associatif et de recherches académiques. La littérature portant sur le vieillissement et sur la numérisation des services publics s'avère abondante (celle portant sur les liens entre les deux l'est, en revanche, moins). Toutefois, nous avons fait le choix de ne présenter qu'une modeste partie de ce corpus : exactitude plutôt qu'exhaustivité. Ce faisant, le lecteur trouvera en fin de cette introduction – et il en est de même pour tous les autres chapitres qui composent l'étude –, les principales sources, notes et références bibliographiques qui lui permettront d'aller plus loin sur les problématiques traitées.

Les observations faites dans ce chapitre introductif sont soutenues par la **Rencontre** (p.22) entre Daniel Flinker du mouvement d'éducation permanente Lire et Écrire et Bertrand Gevart, chargé d'étude pour l'association Âgo. L'article qu'ils nous proposent porte sur les liens entre technique et politique, à partir d'une analyse du récent projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique ». Leur conclusion invite à la mobilisation citoyenne, et le moment des élections semble tout à fait opportun pour agir – nous aurons l'occasion de revenir sur ce point spécifique dans la dernière partie de notre étude. Les pages suivantes offrent au lecteur un changement de perspective : après le milieu associatif, place aux acteurs du service public. Alexandre Massant, attaché de gestion à l'administration générale de la fiscalité, nous livre un récit du processus de transition numérique opéré par les institutions belges. Les seniors que nous avons rencontrés dans le cadre de cette étude sont nombreux à regretter le temps où il était encore possible de se rendre sur place ou d'être accompagnés par téléphone dans la réalisation de leurs démarches. D'aucuns nous disent ne plus jamais trouver personne à l'autre bout du fil… C'est justement le regard de l'un de ceux qui se trouvent à l'autre bout du fil qui est présenté dans ce deuxième chapitre. L'auteur y expose avec pragmatisme les nouvelles difficultés que rencontrent certains groupes sociaux, parmi lesquels les contribuables âgés, face à ce qui leur est présenté comme une version simplifiée de leur déclaration d'impôt. L'intitulé de ce chapitre – **La numérisation du SPF Finances : une avancée majeure** (p.26) – donne une indication sur le bilan tiré de ces observations. Selon l'auteur, s'il s'avère toujours important de « rester attentif à ne pas totalement délaisser les alternatives physiques au risque de perdre quelques concitoyens sur le chemin », les bénéfices pour la collectivité ne doivent pas être négligés. Finalement, nous retrouvons ici le constat que faisait le magazine indépendant Médor : pour une partie des responsables de services publics bruxellois, les difficultés liées à la fracture numérique sont certes incontestables, « mais, à les écouter, la digitalisation se révèle LA voie vers la modernité[1] ». Il est par ailleurs « encourageant » d'observer que les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses à être familiarisées à l'utilisation de Tax-On-Web et autres sites, plateformes numériques, applications, etc. Les nouvelles générations de seniors semblent d'ores et déjà « plus à même de correspondre de manière informatisée avec les services publics ». Le choix des mots est intéressant : les seniors *correspondent* mieux à la nouvelle norme sociale de la numérisation. « S'adapter à norme imposée que l'on ne questionne jamais. » Voilà l'un des grands sujets discutés lors de l'**Entretien** (p.30) que nous avons mené avec Périne Brotcorne – qui vient compléter cette première partie. La manière dont est représentée la numérisation la rendrait non seulement souhaitable, mais tendrait également à en faire un phénomène inéluctable. *« C'est comme ça ! »*, pour paraphraser de nombreux seniors. Le débat se voit alors dépolitisé et les inégalités, renforcées. Sociologue reconnue dans le monde académique comme dans le milieu associatif belge, Périne Brotcorne se positionne comme une chercheuse engagée. Elle nous invite à interroger l'approche actuelle des politiques publiques belges, à dévoiler les injonctions à l'autonomie et à l'activation, et à réfléchir plus largement sur les défis de l'inclusion numérique.

La deuxième partie de notre étude commence avec la **Note méthodologique** et le **Retour de terrain**

que propose Cayetana Carrión. Ces deux chapitres visent à présenter au lecteur le projet d'éducation permanente *Seniors 2.0*, les animations qui ont eu lieu à Wavre et à Quiévrain et, plus largement, l'approche dans laquelle s'inscrit notre association. Les tables de réflexion menées par les animatrices et animateur d'Âgo constituent le socle à partir duquel se construit le travail de recherche des chargés d'étude. En partant de leurs échanges et des récits partagés par les participantes et participants, Marin Buyse analyse les liens entre vieillissement et numérisation. Ses deux contributions – **De l'appropriation des outils numériques au grand âge** (p.42) et **Le défi du numérique à l'épreuve de l'avancée en âge** (p.52) – se situent, par la démarche méthodologique suivie, par les références et les concepts mobilisés, par leurs objectifs, dans la continuité des recherches en sociologie compréhensive. L'auteur cherche à éprouver l'hypothèse selon laquelle l'avancée en âge s'accompagne de nouveaux défis qui, dans une société numérisée, se retrouvent exacerbés. Ces défis restent, selon lui, une zone d'ombre des études et rapports portant sur les enjeux de la numérisation. Il faut ainsi explorer comment les limites fonctionnelles, les représentations, l'évolution des besoins et la perte des ressources, les étapes successives franchies, les transformations en soi, les changements de l'environnement qui nous entoure, participent à façonner notre rencontre avec les outils technologiques. Centrer notre attention sur ces spécificités présente le risque de réduire la population des seniors à leur seul âge et de nier, par cette essentialisation, les inégales expériences qu'ils ont et qu'ils font du numérique. Comme le rappelle Marin Buyse, ce serait oublier que vieillir ne se fait pas dans une sorte d'apesanteur sociale, dans un sous-vide idéel à l'abri des forces et des déterminismes. L'âge se combine avec d'autres facteurs tels que le genre et la classe sociale ; les rapports sociaux conditionnent les usages. Il s'avère dès lors pertinent d'étudier ces intersections ainsi que le contexte dans lequel elles évoluent. Des travaux académiques ont par exemple montré que la dimension genrée des trajectoires professionnelles et familiales passées des usagers d'une même génération conduit à une appropriation variable de l'informatique connectée[2]. Nous avons également observé des différences entre les participantes et les participants de nos tables de réflexion : nous pensons au cas de cette dame qui a appris à se saisir du numérique suite à la maladie, puis au décès, de son mari. Puisque c'était lui qui prenait alors en charge tout ce qui relevait de l'administratif au sein de leur ménage, avec cette épreuve, elle a développé son autonomie face aux nouvelles technologies. Les deux grands chapitres de cette partie se prolongent l'un l'autre. Ils sont séparés par un interlude, **Expériences et Vécus de seniors** (p.50), qui présente sur quelques pages trois témoignages d'aînées. Ces histoires donnent corps aux fragments de paroles qui sont dispersés à travers les pages de cette étude. Nous avons souhaité les retranscrire avec fidélité et simplicité, aucun ornement ne leur est apporté. Des regards pluriels, bariolés de nuances, qui mettent à nu ce que vivent les personnes âgées au quotidien.

La troisième partie vise à questionner les formes d'adaptation, de réappropriation et de résistance mises en place par les seniors dans leurs usages des outils numériques. Elle vient contrebalancer le discours commun qui essentialise la vulnérabilité de ce groupe social en ne portant qu'un regard misérabiliste sur l'avancée en âge. Tout en menant une réflexion critique sur les injonctions qui – au nom de l'inclusion – incitent à monter dans le train du numérique, à suivre la marche dictée par l'idéologie dominante. Le chapitre **Participer à la société numérisée** (p.60), de Bertrand Gevart, analyse ainsi la norme du « bien-vieillir connecté » que véhiculent nos politiques numériques. Il est désormais attendu des personnes âgées qu'elles adoptent, non pas seulement un « savoir-faire », mais également un « savoir-être[3] » – rappelant ainsi l'intitulé de notre projet en éducation permanente, *Seniors 2.0*. Cela pourra nous faire penser au « glissement anthropologique » dont parle Jean-Louis Genard : les citoyens, même fragiles, disposent de capacités et de compétences à l'état de potentiel qui doivent être activées[4]. Ce faisant, il faut mettre des dispositifs pour les accompagner. Mais si les personnes âgées ne répondent pas à cet impératif de participation au monde numérique, elles sont considérées comme responsables de la situation dans laquelle elles se trouvent. À partir de cette tension entre aliénation et émancipation, mentionnée sous d'autres formules par les participants de Wavre et de Quiévrain, l'auteur interroge la capacité des aînés à exercer leur pouvoir d'agir dans l'ère du « tout numérique ». Suit alors la contribution d'Adrien

Godefroid, animateur et formateur numérique au sein de l'association Action et Recherche Culturelles. Son chapitre **Des acteurs de résistances à la numérisation** (p.70), poursuit notre réflexion en analysant les pratiques concrètes de modes de résistance que mettent en place les aînés dans leurs usages des outils technologiques au sein de différentes sphères sociales. Ces formes de résistance, individuelles mais aussi et surtout collectives, se révèlent être un outil critique à destination de l'éducation permanente et appellent à l'action.

Les trois chapitres que comporte la quatrième et dernière partie de notre étude portent les prémices du mouvement citoyen auquel aspiraient les participantes et participants lors de nos tables de réflexion. Le **Libre propos** de Danielle Baudour et Guy Baudoux (p.76), deux Quiévrainois que nous avons rencontrés, est une invitation à ne jamais « baisser les bras », ni « courber l'échine », mais à voir autrement l'horizon qui se dessine au loin. Une invitation à « secouer les décideurs, les relais, les influenceurs et surtout les politiques, bref tous ceux qui ont le pouvoir, et même le devoir, de nous aider à monter dans le train de la numérisation ». Une invitation à agir, à défendre les droits des personnes âgées, et à revendiquer. Des propositions de **Revendications** prennent forme dans les pages qui suivent (p.78). Elles rassemblent les idées des participants de Wavre et de Quiévrain au terme des animations du projet *Seniors 2.0*. Le travail mené par notre association est motivé par son rôle de relais entre la réflexion individuelle et l'action collective, et entre les citoyens et les politiques. Nous informons ainsi le lecteur que ces revendications seront portées directement à la connaissance du secrétaire d'état à la transition numérique lors d'une rencontre prévue en janvier 2024. La conclusion de l'étude, **Terminus** (p.81), vient parachever notre propos. Elle revient tant sur le rôle que peut, et que doit, jouer l'éducation permanente que sur les grands enjeux de la numérisation et du vieillissement explorés tout au long de ce premier numéro de *Constellations*.

1 Bergé, Jehanne. 2022. « Le dernier guichet ». *Médor* 29.

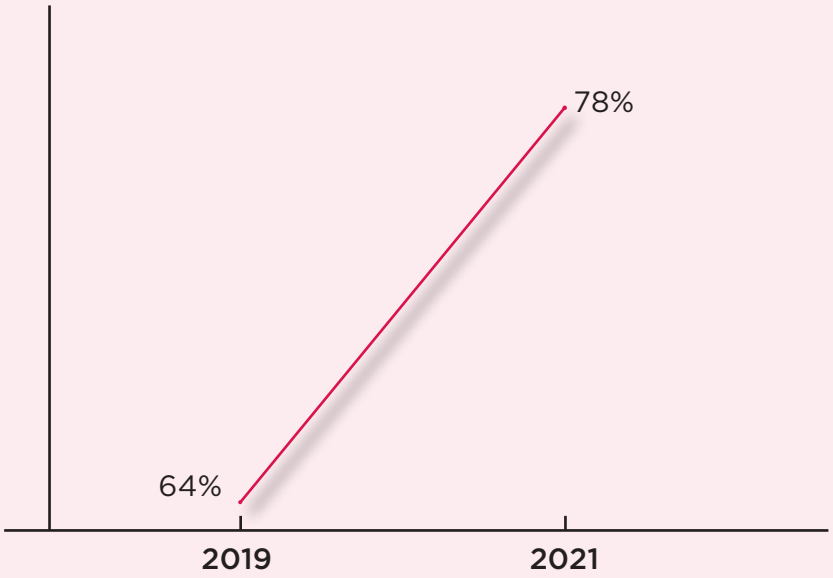
2 Citons notamment la recherche de Delias, Lucie. 2019. « Les facteurs de l'autonomie face à l'informatique connectée chez les retraités français ». *RESET* 8.

3 Charmarkeh, Houssein. 2015. « Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication ». *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, no 6.

4 Genard, Jean-Louis. 2013. « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation ». *Politique et Sociétés* 32 (1): 43-62.

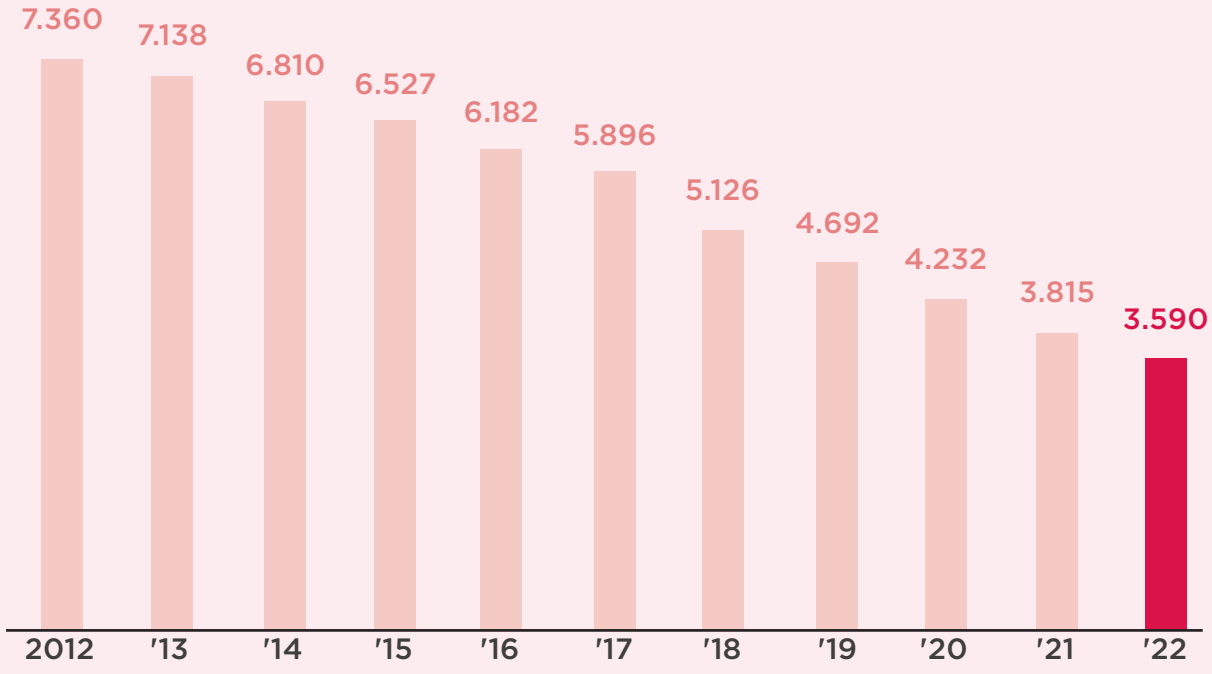
Infographie

1. E-administration : évolution du taux d'utilisation des services en ligne (% d'utilisateurs)



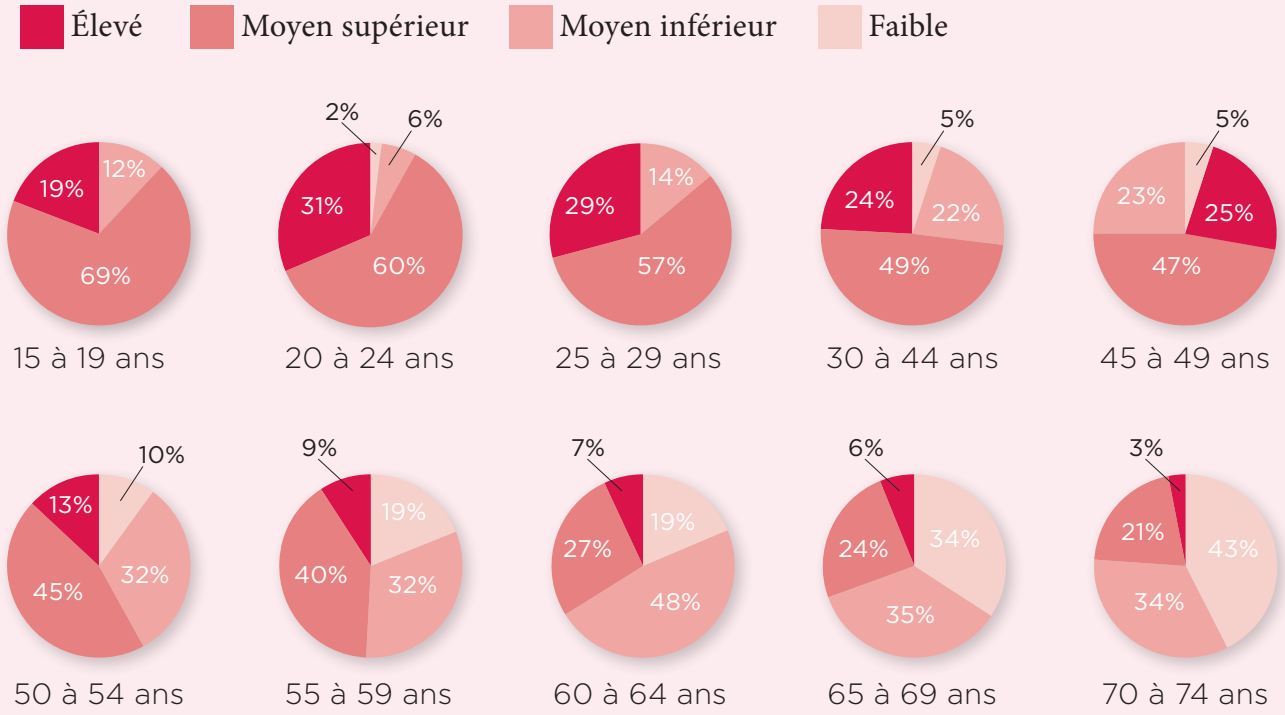
Source : Calculs IACCHOS, UCLouvain, d'après les enquêtes Statbel 2019, 2020 et 2021.
Lesdonnées proviennent du Baromètre de l'inclusion numérique 2022, de la Fondation Roi Baudoin.

2. Évolution de la structure du secteur bancaire en Belgique (nombre total d'agences par année)



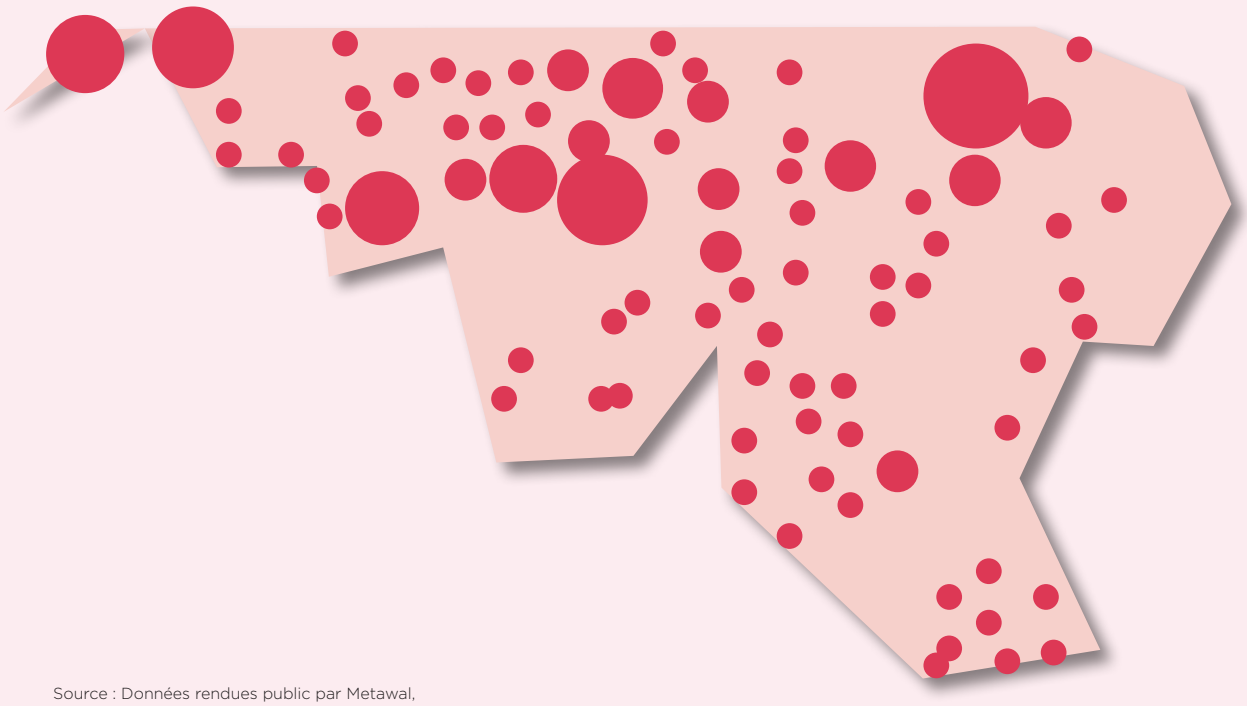
Source : Chiffres publiés par Febelfin.

3. Niveau de maturité numérique selon l'âge sur l'ensemble des Wallons de 15 ans et plus



Source : Chiffres du Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons, publiés par l'Agence du Numérique.

4. Localisation des Espaces Publics Numériques (EPN) de Wallonie



Source : Données rendues public par Metawal,
le Catalogue pour l'information géographique deWallonie.

Vieillissement et numérisation : un état des lieux

Il est assez rare que des auteurs fassent le choix d'introduire leur revue par des éléments statistiques, des graphiques ou autres données quantitatives. L'infographie avec laquelle nous ouvrons cette étude aura peut-être dérouté notre lecteur. Elle relie des informations éparses dont la moindre corrélation ne pourrait être tirée – leur sélection relève de l'arbitraire. Elle les manipule, les réarrange et les combine dans une même représentation visuelle. Elle suscite et elle propose. Elle fait appel à l'imaginaire. Sans sombrer dans la fantaisie : références communes aux recherches menées sur le sujet, les informations ici mobilisées proviennent de diverses études et banques de données dont la qualité a été instituée.

Cet état des lieux ne prétend ni à l'exhaustivité ni à la neutralité : nous exposons quelques-unes de nos observations, nous partageons nos réflexions. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de faire appel à d'autres contributeurs pour cette première partie. Ils nous donnent, à partir de points de vue particuliers, leur compréhension comme leur appréciation de la situation actuelle. Référons-nous alors à l'invitation qui conclut notre éditorial : *puisse le lecteur se perdre parmi les étoiles et trouver son propre chemin dans cette constellation de regards* Autant de points lumineux à relier les uns aux autres pour tracer les contours d'une figure qui lui semblera faire sens. Et ainsi l'éclairer sur les grands enjeux actuels du vieillissement et de la numérisation en Belgique francophone.

1. Arrêtons-nous un instant sur le premier élément qui compose notre infographie, à savoir le taux d'utilisation des services administratifs numériques. *Le Baromètre de l'inclusion numérique 2022* publié par la Fondation Roi Baudouin indique que le pourcentage d'utilisateurs de l'e-administration a augmenté de 14 points, passant de 64 % en 2019 à 78 % en 2021[1]. La pandémie du COVID-19 a agi comme véritable catalyseur venant exacerber et légitimer la numérisation de notre société. Cette soudaine évolution trouve son origine dans la crise sanitaire, qui s'est présentée comme « un puissant moteur d'accélération d'une tendance déjà en cours avant son apparition ».

En effet, la Belgique déploie tout un ensemble d'initiatives stratégiques en vue de moderniser le fonctionnement de ses institutions publiques. L'administration, mais aussi les transports collectifs, les soins de santé et les services bancaires doivent continuellement s'adapter afin de répondre aux attentes de la population en matière d'efficience, d'accessibilité et de transparence. C'est la raison pour laquelle, explique Patricia Vendramin dans une étude publiée en 2023, les services d'intérêt général

se sont lancés dans une transition vers le numérique[2]. Ces dernières années, les outils de digitalisation sont devenus incontournables pour les activités quotidiennes d'un grand nombre de citoyens : trouver un emploi, obtenir un document administratif, inscrire son enfant à l'école, acheter un billet de train, passer un contrat avec un fournisseur d'énergie… Les données du SPF Finances indiquent par exemple que, pour l'année 2021, neuf déclarations fiscales sur dix ont été enregistrées en ligne via la plateforme Tax-On-Web, confirmant la « baisse structurelle » des envois papiers à l'administration[3]. Suivant leur vision, il convient de privilégier les démarches en ligne, depuis chez soi, en quelques clics seulement, et non plus par le biais d'un employé après une interminable file au guichet.

« Ça m'énerve de ne plus avoir personne au bout du fil avec qui discuter et exposer mon problème. »

Cette dématérialisation facilite le quotidien de nombreux usagers, mais vient dans un même temps désincarner la relation entre les administrés et leurs institutions publiques. Un lien qui, à force de se distendre, pourrait rompre… Plus encore, cette transition vers un « État plateforme[4] » constitue une menace pour celles et ceux qui ne sont pas numériquement autonomes. La numérisation des services d'intérêt général est présentée comme un phénomène indispensable et inévitable par les instances décisionnaires, en témoigne notamment l'ordonnance « Bruxelles Numérique » portée par le gouvernement bruxellois (p.22). Mais de nombreuses associations de la société civile disent craindre une disparition des guichets physiques et des services par téléphone. Alors que les arguments de l'efficacité, de la rapidité et de l'égalité de traitement sont couramment avancés – nous invitons le lecteur à lire le chapitre *La numérisation du SPF Finances : une avancée majeure* à la page 26 –, la dématérialisation des services semble paradoxalement produire l'inverse et augmenter le risque de non-recours aux droits pour toute une partie de la population belge.

Focus sur le non-recours

« J'ai besoin d'un formulaire pour remplir ma déclaration d'impôts. Mais je dois me le procurer au bureau de taxation – le plus proche est à Dour, une ville que je ne connais pas. Et je n'ai pas le téléphone. À cause de la lenteur de toutes les démarches, ce serait beaucoup plus simple de remplir ma déclaration d'impôts avec Internet : dans ma situation, je dois faire appel à plein de gens, je dois prendre des renseignements partout, je perds mon sentiment d'indépendance. J'ai peut-être un sale caractère, car je n'aime pas demander de l'aide facilement et je préfère me débrouiller par moi-même. Mais là, je me sens démuni. […]

Quand on a pas Internet, on se sent vraiment exclu, je m'en rends compte de plus en plus. Alors que je suis encore un jeune senior, je sais que dans vingt ans ce sera vraiment l'enfer. »

Face à la dématérialisation croissante des services d'intérêt général et à la disparition des canaux traditionnels, le risque de non-recours aux politiques sociales s'intensifie. Ce phénomène, selon la définition qu'en donne le politologue Philippe Warin, « renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre[1] ». Les causes du non-recours (ou *non take-up*) sont multiples. Elles sont liées à l'information et à la connaissance desdites

politiques sociales, mais également à la manière dont la situation est vécue – cette dernière peut être tant subie que choisie. Dans le cas des publics seniors, certains vont simplement refuser d'accéder à certains de leurs droits par rejet du numérique, tandis que d'autres seront contraints d'abandonner leurs démarches par manque de compétences ou y renonceront par fatigue, par frustration de ne pas y arriver, … De tels cas de figure sont présentés dans le chapitre *Expériences et Vécus*, à la page 50.

L'usager-client qui souhaite accéder à un service doit être autonome dans sa maîtrise des outils technologiques ou se débrouiller par lui-même – comme en témoigne l'extrait ci-dessus. Pour les groupes sociaux les plus vulnérables, les obstacles et les embûches se cumulent : les « chemins d'accès aux droits » se transforment en de véritables parcours du combattant[2]. Ils sont condamnés à une double peine. Le phénomène de non-recours les précarise encore davantage, comme l'observe Laurence Noël dans une recherche portant sur la dématérialisation des services en Région bruxelloise[3]. Les écarts se creusent, les situations d'exclusion s'intensifient. La Fondation Roi Baudouin constate ainsi « une asymétrie dans la distribution des avantages tirés de l'usage d'internet sur le plan de l'accès aux services publics en particulier, et aux services numériques essentiels, plus largement[4] ». En cela, l'e-administration entérine une inégalité de traitement entre citoyens, et participe de ce que le sociologue Vincent Dubois appelle une « économie morale » de la responsabilisation[5]. Nous aurons l'occasion de développer ces points dans le chapitre proposé par Bertrand Gevart, *Participer à la société numérisée.*

---

1 Sur ce sujet, consultez notamment l'ouvrage de Philippe Warin « Le non-recours aux politiques sociales », publié par les *Presses universitaires de Grenoble* en 2016.

2 Vatron-Steiner, Béatrice, Jean-François Bickel, et Amélie Rossier. 2022. « Des "discours" aux "chemins d'accès aux droits". Les raisons d'un décalage à travers le prisme du monde cyberadministratif fribourgeois ». *Revue des politiques sociales et familiales* 145 (4) : 11-29.

3 Noël, Laurence. 2021. « Non-recours aux droits et précarisations en Région bruxelloise ». *Brussels Studies* 157.

4 Brotcorne, Périne, Laura Faure, et Patricia Vendramin. 2021. « Inclusion Numérique : l'accès aux services essentiels ». Fondation Roi Baudouin, p. 31.

5 Dubois, Vincent. 2010. « Chapitre 10 / Politiques au guichet, politique du guichet ». In *Politiques publiques 2*, 265-86. Paris : Presses de Sciences Po.

2. Le deuxième élément nous informe de la variation du nombre d'agences bancaires sur une période de dix ans (2012 à 2022). Ces chiffres sont rendus public par la Fédération belge du secteur financier Febelfin. Ils nous indiquent que le taux de couverture bancaire sur le territoire belge a diminué de moitié en l'espace d'une décennie, passant de 7360 à 3590 l'année dernière. Les grandes banques justifient cette évolution du réseau par le souci d'adapter leurs services aux nouvelles habitudes des clients : les Belges sollicitent de moins en moins souvent un rendez-vous sur place avec leur agence, le nombre d'utilisateurs des applications bancaires ne cesse d'augmenter[5].

La disparition des guichets de banque, ainsi que celle des distributeurs de billets, a constitué l'un des fers de lance des acteurs de la lutte contre la numérisation. Les agences ferment les unes après les autres ou se digitalisent, compliquant de fait la vie des clients qui veulent malgré tout garder un contact physique avec leur banquier. L'accessibilité du cash constitue une deuxième source de préoccupations – comme l'ont rappelé des Quiévrainois présents à nos tables de réflexion. La concentration des guichets et des distributeurs dans les principaux centres urbains conduit à une inégalité de traitement en défaveur des citoyens âgés qui habitent en zone rurale, pour lesquels la mobilité du quotidien se présente parfois comme un véritable problème. C'est un constat que pose la sociologue Périne Brotcorne dans l'entretien qu'elle nous a accordé pour cette étude. Sur le terrain, des participantes et participants de Quiévrain nous ont également rapporté cette situation – que ne semblent, en revanche, pas rencontrer les seniors de Wavre, montrant une certaine disparité au sein de notre public.

À travers sa campagne de sensibilisation de 2020 *Banque : « dehors les seniors ? »*, Financité a relayé à un large public les enjeux de l'inclusion financière des personnes âgées. En effet, la numérisation des services bancaires constitue un obstacle pour les seniors qui ne maîtrisent pas les outils technologiques : malgré les quelques initiatives mises en place pour les former à l'utilisation de la banque digitale, ils risquent de perdre une partie de leur autonomie.

le danger des inégalités numériques. Selon les signataires de ce texte, il faut laisser aux publics la possibilité de choisir : « Qu'ils puissent, selon leurs compétences, décider de rencontrer un ou une agent à un guichet, remplir un formulaire papier, s'enregistrer par téléphone, ou finalement passer par internet[8]. » C'est également l'une des recommandations formulées par les institutions publiques indépendantes UNIA et Le Service de lutte contre

« Avant, celui qui voulait effectuer ces virements avec easy banking le faisait, mais les guichets restaient ouverts et à disposition. Et puis, petit à petit, les agences ont fermé et les guichets ont disparu. Il y a des facilités. Mais on ne doit pas oublier les personnes qui n'ont pas accès à cette numérisation et qui, en plus, doivent maintenant supporter des frais bancaires élevés parce que certaines opérations sont payantes. »

Les propos de cette participante des tables de réflexions menées à Wavre, ancienne employée du secteur bancaire, vont dans le sens des observations de Financité : « Les personnes âgées non digitalisées sont donc doublement sanctionnées : à l'inconfort généré par la digitalisation s'ajoute un compte bancaire plus onéreux[6]. » Il existe un lien entre exclusion numérique, exclusion financière et exclusion sociale. Ce que conforte d'ailleurs le témoignage d'une Quiévrainoise : *« Moi, je reçois mon courrier de banque car je n'ai pas Internet. Dix euros par mois pour suivre mes relevés de compte. Qu'est-ce que je vais faire ? Changer de banque ? Mais c'est partout pareil… »*

La dématérialisation du secteur bancaire n'est évidemment qu'un des nombreux exemples du processus de numérisation qui est actuellement en cours : d'autres services essentiels, tels que l'administration et la santé, sont également concernés. En fait, la plupart de nos démarches quotidiennes se font désormais en ligne. C'est pourquoi, dans son rapport publié en 2021 portant sur *l'Inclusion numérique*, la Fondation Roi Baudouin alerte sur « cette situation [qui] constitue une menace en termes de participation à la société et d'accès aux droits fondamentaux[7] ». Dans le douzième numéro de sa revue *La Mauvaise Herbe*, l'Université Populaire d'Anderlecht a publié une lettre ouverte – cosignée par une cinquantaine de réseaux et d'acteurs de différents secteurs de l'aide sociale, de la santé et du milieu associatif – pointant

la pauvreté dans leur *Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services* : ne pas garantir légalement différentes modalités d'accès aux services d'intérêt général risquerait d'accroître les discriminations d'une part, les cas de non-recours d'autre part[9]. Le maintien d'alternatives physiques est également l'une des principales préoccupations des seniors que nous avons rencontrés dans le cadre de cette étude. Comme le dit une dame : « *Le numérique est bien pour autant qu'on le maîtrise. Je pense que la solution reste de toujours avoir en arrière une possibilité de contact pour être aidé.* »

3. Le troisième élément de l'infographie représente le niveau de maturité numérique des Wallons âgés de 15 ans et plus, en fonction de leur tranche d'âge. Il est tiré du *Baromètre 2023* de l'Agence du Numérique, lequel inclut les individus âgés de plus de 74 ans dans son échantillon. Ce détail a son importance : les données statistiques produites au niveau fédéral – comme celles indiquant le taux d'utilisation des services administratifs numériques, précédemment reprises – ne reprennent pas les personnes les plus âgées de la population, conduisant de fait à les invisibiliser et à minimiser l'étendue du problème des inégalités numériques.

La maturité numérique est un indicateur qui combine le sentiment de compétence et les usages effectifs des citoyens wallons. Le recoupement de ces deux variables permet d'obtenir un score moyen à partir

« Pour l'essentiel de mes habitudes, j'essaie de rester à l'écart le plus longtemps possible du numérique afin de privilégier le contact avec les personnes en mesure de m'apporter l'aide dont j'ai besoin sans devoir recourir au côté froid et impersonnel des machines. J'ai d'ailleurs changé de mutualité quand ma précédente agence a fermé pour être remplacée par une simple boîte aux lettres et j'en ai choisi une autre qui recevait encore sa clientèle dans le centre de Quiévrain. Même chose pour mon actuelle banque quand toutes les concurrentes ont fermé les unes après les autres. »

duquel sont définies quatre classes correspondant à différents niveaux de maturité : faible, moyen inférieur, moyen supérieur, élevé.

Le graphique présenté propose une ventilation par groupe d'âge de ces quatre niveaux de maturité numérique. Leur présentation en camaïeux de couleur nous permet d'appuyer ce qui y est montré : nous avons des rapports inégaux selon notre génération. Alors qu'environ 30 % des jeunes entre vingt et trente ans affichent un niveau de maturité numérique élevé, seuls 2 % des individus âgés de plus de 75 ans obtiennent un score similaire. Nous reviendrons sur cette fracture générationnelle et le mythe des *digital natives* dans la suite de notre étude : bien que les seniors nous semblent particulièrement vulnérables face à la numérisation de la société, ils ne sont pas les seuls à être confrontés à ce phénomène. Il est, par ailleurs, important de faire savoir au lecteur que ceux-ci ne constituent pas un groupe homogène – en témoignent les différences de maturité entre les quinquagénaires, sexagénaires, septuagénaires, … Par ailleurs, des disparités significatives existent en termes d'éducation, de revenu, de genre et de composition familiale au sein de la même tranche d'âge. Ces disparités se manifestent dans la pluralité des relations qu'entretiennent les aînés avec les outils technologiques. Ainsi, rappelle la Fondation Roi Baudouin dans son *Baromètre de l'Inclusion numérique 2022*, « considérer l'âge comme seul indicateur de vulnérabilité numérique ne permet qu'une vision partielle des enjeux auxquels cette génération est confrontée ».

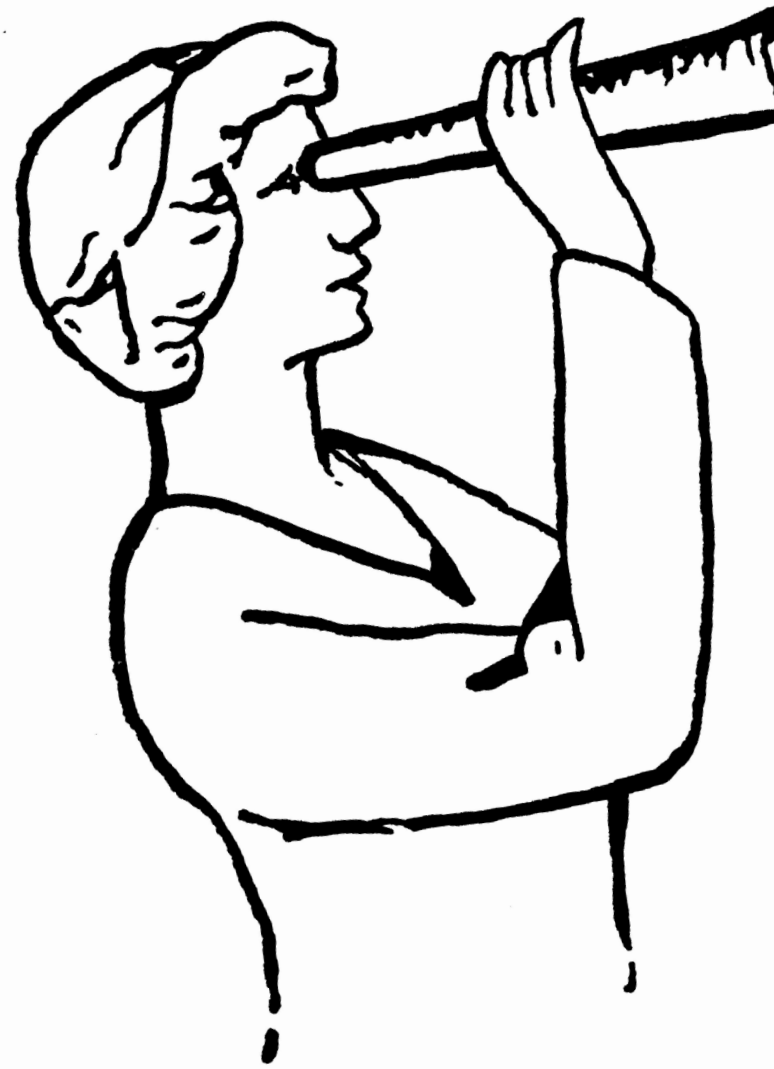
Un lien peut alors être établi avec les deux précédents éléments qui composent notre infographie. Certains indicateurs, comme celui de maturité numérique, témoignent certes d'une tendance encourageante : ils évoluent positivement d'année en année. Mais cette évolution s'inscrit dans un contexte où toute une série de services pourtant essentiels tendent à se dématérialiser – ce dont témoignent notamment l'augmentation du taux d'utilisation des services administratifs numériques entre 2019 et 2021 et la diminution du nombre d'agences bancaires sur les dix dernières années. Les conclusions du Baromètre 2023 de l'Agence du Numérique viennent donc modérer l'idée selon laquelle la crise sanitaire aurait favorisé l'inclusion des groupes sociaux les plus éloignés : la population semble moins éloignée, mais en même temps la numérisation s'est intensifiée. « Alors que les citoyens wallons utilisent de plus en plus le numérique dans leur vie quotidienne, certains se sentent, globalement, de moins en moins compétents et confiants dans leurs pratiques. » Loin de disparaître, l'écart se creuse.

Nous verrons avec la sociologue Périne Brotcorne que le concept de fracture numérique est remis en question par les chercheurs – notamment parce que celle-ci sépare les individus en deux catégories binaires, empêchant de penser leur rapport aux nouvelles technologies comme un continuum. Il existe plusieurs degrés de fracture, celle-ci doit se décliner au pluriel. L'ancienne division entre les utilisateurs qui disposent et les non-utilisateurs qui ne disposent pas d'un accès aux outils technologiques – une accessibilité quantitativement mesurée par l'équipement en terminaux numériques et par la connexion – ne fait aujourd'hui plus vraiment sens. D'ailleurs, et sans oublier celles et ceux qui, encore nombreux parmi les seniors, n'ont tout simplement aucune maîtrise du numérique, la fracture d'usage et de compétence tendrait aussi à se

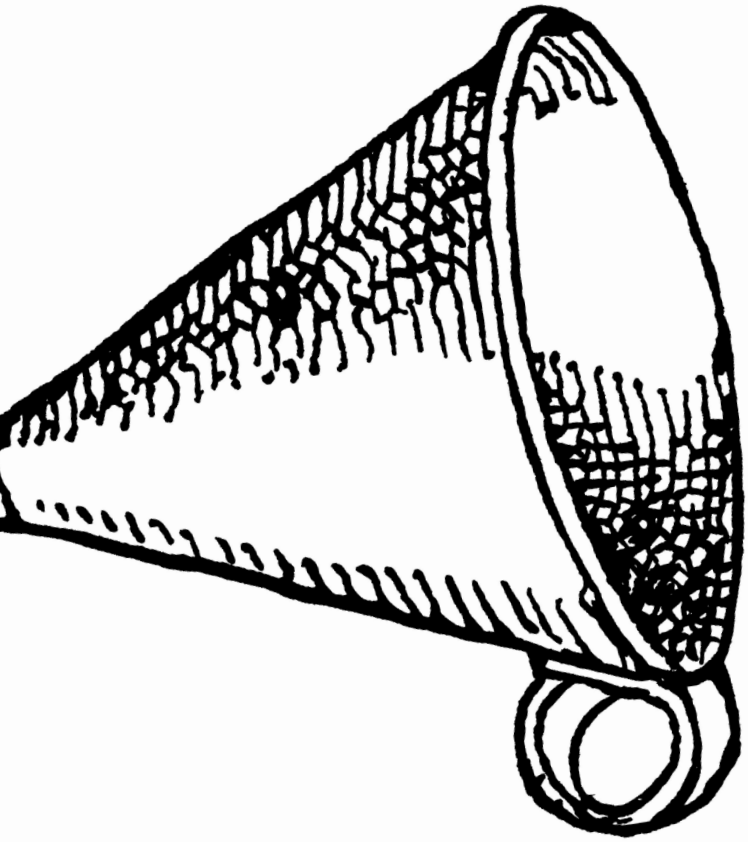
résorber. Mais nous assistons à un glissement de ces fractures vers une crise de confiance et de capacités envers les opportunités et les bénéfices à tirer de la numérisation.

4. Le quatrième élément de notre infographie montre la localisation des Espaces publics numériques (EPN) sur le territoire de la Région wallonne. Les EPN sont un service de proximité mettant à disposition de celles et ceux qui en sont éloignés un accès et un apprentissage au numérique. Il s'agit donc d'offrir aux populations fragilisées un espace où elles pourront être formées, mais aussi accompagnées dans leurs diverses démarches. Ce sont également des lieux de socialisation où se crée du lien social entre les citoyens.

L'avis des seniors que nous avons rencontrés se veut mitigé : certains en ont franchi le seuil, « poussé la porte », et y retournent régulièrement pour continuer à se familiariser aux outils numériques, d'autres reprochent que les formations proposées ne répondent ni à leurs besoins ni à leurs attentes. Une dame de Quiévrain racontait ainsi avoir arrêté de fréquenter l'un des EPN de sa région : « *Je faisais des cartes de voeux. Je suis resté un ou deux mois, j'ai beaucoup d'occupations.* » Cet exemple nous rappelle que les seniors se saisissent du numérique – selon les multiples acceptations du sens que revêt le terme *saisir*, comme nous le verrons dans un chapitre ultérieur – lorsqu'ils y trouvent des opportunités, et non pas tant parce que la société les y contraint. Il est donc essentiel de comprendre, avant toute chose, quels sont les besoins et les attentes des personnes âgées vis-à-vis de l'informatique connectée..



Si les EPN existent depuis longtemps, l'attrait que leur portent les pouvoirs publics semble quant à lui assez récent. Cela explique pourquoi le problème de leur financement structurel est fréquemment évoqué, notamment par Éric Blanchart, qui est en charge d'assurer la coordination de l'ensemble du réseau wallon. Deuxième problème : il s'agit de dispositifs de proximité, ils doivent donc se situer au plus près des populations vulnérables sur la plan numérique. Une étude menée en 2017 pour le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) montre, à partir d'une cartographie, qu'au sein des quartiers de la capitale où la part des 65+ est la plus élevée,



l'offre en services d'accompagnement au numérique était insuffisante, voire inexistante[10]. La crise sanitaire semble avoir mis les projecteurs sur le rôle essentiel que jouent les acteurs de terrain. Depuis lors, les EPN sont présentés par les pouvoirs publics comme des vecteurs de l'inclusion et des outils de lutte contre la fracture numérique. Mais ils restent encore insuffisamment connus du grand public, et c'est là un troisième problème : quatre citoyens sur dix déclarent ne pas savoir ce qu'est un EPN, selon le *Baromètre 2023* de l'Agence du Numérique.

Le réseau de Wallonie compte à ce jour plus de 160 structures. Un nombre qui ne cesse de croître : dans le cadre de la stratégie numérique Digital Wallonia, la Région a décidé de soutenir financièrement, à travers un récent appel à projet, la création de nouveaux espaces et la consolidation des structures déjà existantes. Renforcer l'autonomie des seniors et proposer des formations à la banque digitale sont deux autres exemples d'initiatives lancées en cette fin d'année 2023 dans le cadre du Plan d'inclusion numérique. Il y a manifestement une prise de conscience de la part des pouvoirs publics. Les choses bougent. Reste à voir si cette mise en mouvement sera suffisante pour résorber le problème, toujours grandissant, des inégalités sociales numériques. Reste à voir si la direction empruntée par notre société sera la bonne. Le débat est ouvert. Découvrons ce qu'en disent les différents contributeurs que nous avons invités dans le cadre de cette revue.

1 Faure, Laura, Périne Brotcorne, et Ilse Mariën. 2022. « Baromètre de l'Inclusion numérique 2022 ». Fondation Roi Baudouin.

2 Vendramin, Patricia. 2023. « Vieillissement et numérisation des services d'intérêt général ». In *Seniors et droit social*, par Stéphanie Dargon, Anne-Sulvie Dupont, et Karine Lempen, 37-74. Dike.

3 Ces informations sur les « Interaction avec les autorités publiques sous l'angle des déclarations à l'impôt des personnes physiques » ont été mises en ligne par le Service public fédéral Économie à partir des données du SPF Finances.

4 Mazet, Pierre. 2019. « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative ». *La Vie des Idées*.

5 Sur ce sujet, consultez le Dossier d'information de Febelfin publié en 2023, « To app or not to app ? ».

6 Bero, Adèle, et Anne Fily. 2019. « Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019 ». Financité, p. 79.

7 Sur ce sujet, consultez la première page de la publication de la Fondation Roi Baudouin.

8 Cette lettre ouverte s'intitule « FACE À LA DIGITALISATION DES SERVICES, LES GUICHETS DOIVENT RESTER OUVERTS. REVENONS À L'HUMAIN ! ».

9 Sur ce sujet, consultez l'« Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés) » publié 2023 par UNIA et le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale.

10 Bonnetier, Carole, Périne Brotcorne, Patricia Vendramin, et Dana Schurmans. 2017. « Analyse de la fracture numérique sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale ». CIRB, p. 101.

Numérique : osez les critiques !

Rencontre avec Daniel Flinker
Coordinateur de la mission Recherche à Lire et Écrire Bruxelles

En novembre 2022, plus de 200 associations se sont unies à travers une carte blanche pour faire résonner leur désaccord avec l'avant-projet de l'ordonnance « Bruxelles Numérique ». Le temps faisant son effet et quelques luttes et mobilisations plus tard, il semblerait que les lignes bougent légèrement du côté des décideurs politiques. Récemment, le ministre de la transition numérique, Bernard Clerfayt, a annoncé le dépôt du projet d'ordonnance pour le 6 décembre 2023. À l'heure où nous écrivons ces lignes, plusieurs associations continuent de se mobiliser et considèrent certaines mesures prises comme encore insuffisantes. Elles revendiquent la garantie du développement de guichets physiques et de services téléphoniques, accessibles et de qualité, dans les administrations. Parmi celles-ci, le mouvement Lire et Écrire qui promeut le droit à une alphabétisation dans une perspective d'émancipation et d'égalité. À leurs côtés, Âgo s'engage en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité numérique, notamment pour les aînés. Cet article s'inscrit dans un tel débat. Rédigé par Daniel Flinker et Bertrand Gevart, il est le fruit de la rencontre entre nos deux associations. Les deux auteurs nous présentent un éclairage supplémentaire sur l'état des lieux de la numérisation en Belgique francophone.

La technique c'est politique

Les nouvelles technologies sont généralement présentées comme un progrès, une avancée, une évolution inéluctable. Elles aident à soigner, libèrent des travaux difficiles et lourds, accélèrent aussi les mobilisations sociales, réinventent le divertissement. Ceci étant dit, les situations problématiques générées par le numérique paraissent tout aussi nombreuses. Car envisager l'innovation et le progrès comme seul horizon reposant sur les nouvelles technologies risque de minimiser et de ne pas prendre en compte les dimensions sociales.

Cet article entend aller à contre-courant des idées reçues, selon lesquelles le digital va s'imposer à nous en raison du caractère indiscutable de la technique et de son côté pratique, c'est-à-dire contre l'idéologie du progrès. Car face au mantra « Les nouvelles technologies, c'est là et c'est mieux », nous pensons que la place du numérique est un choix et que sa centralité pose question. Dans cette trajectoire, nous pensons que la présence grandissante des technologies numériques dans notre quotidien conjuguée à une forme de commercialisation du domaine social, une surveillance accrue du citoyen, une mise au travail invisible et immatériel, ainsi

que le devenir des données, requièrent une analyse critique. Non tant pour en souligner les limites techniques que pour questionner la place qu'occupent les technologies numériques dans nos existences. La responsabilité réside moins dans ces outils que dans les décisions économiques et politiques eng-endrant une situation où les individus les-moins familiarisés avec le numérique, souvent associés à des groupes plus âgés, se retrouvent confrontés à des difficultés tant sur le plan pratique que symbolique. Quelle place doit occuper le numérique dans la société ? Il ne s'agit pas d'une question technique mais d'un enjeu politique. C'est pour cela qu'elle doit faire l'objet d'un très large débat public.

Le cas de l'ordonnance « Bruxelles Numérique »

L'avant-projet de cette ordonnance a suscité un nombre important de mobilisations et de manifestations du secteur de l'éducation permanente et d'associations de première ligne, exigeant collectivement une mesure centrée sur le contact humain entre les citoyens et les services d'intérêt général.

L'ordonnance « Bruxelles Numérique » est un large projet porté par Bernard Clerfayt, ministre de la transition numérique, visant à encadrer l'essor de l'ensemble des services publics bruxellois vers l'accélération de leur numérisation. En d'autres mots, l'accès à ces services se feront aussi par des canaux de communication en ligne. L'ordonnance souhaite soutenir activement la collaboration des différents départements informatiques des administrations régionales et locales en mettant en place des partenariats avec des acteurs privés. La centralisation des données et la multiplication des partenariats viseront à favoriser la mise en place de guichets virtuels, *rationaliser* le renseignement des données par les usagers des services publics, préparer toute la population à l'arrivée de nouvelles technologies qui vont révolutionner la société.

De manière insidieuse et sur une période étendue, les services d'intérêt général ont entrepris une démarche de numérisation réduisant les canaux d'accès physiques ainsi que la présence de personnel. Cette *rationalisation* se manifeste par la réduction du nombre de guichets physiques, l'introduction de répondeurs interactifs dans les services téléphoniques et d'une communication en ligne. De plus, désormais, les délais de traitement et les coûts associés aux démarches papiers sont différents des services en ligne. Cette numérisation semble s'opérer sans vraiment apporter de solutions pérennes : manque de ressources, de formations, d'accompagnements spécifiques, de personnels qualifiés, d'outils adaptés. Il est à noter que les décideurs politiques semblent davantage préoccupés par la nécessité pour les administrations et les entreprises de suivre le rythme des innovations que par le développement d'une réflexion approfondie et publique sur ces transformations. Leurs objectifs ne tiennent en effet que très partiellement compte des difficultés rencontrées par une partie de la population belge en matière d'accès et d'usage des technologies numériques, en particulier dans le cadre des démarches administratives.

De plus, différentes associations de première ligne constatent que la réduction et parfois la disparition dans certaines communes de canaux de communication non numérique avec différents services

d'intérêt général induit une croissance des situations de non-recours aux droits. Or, l'accueil et la rencontre à des guichets physiques permettent de comprendre les causes d'un non-accès d'une part, mais aussi l'expression citoyenne et les recours éventuels. Et ces nouveaux obstacles créés par la numérisation des services viennent se cumuler à d'autres difficultés préexistantes, la numérisation ne venant ni résoudre les problèmes sociaux ni alléger ou pallier d'autres difficultés déjà présentes comme des problèmes de santé, un handicap, des difficultés d'accès et d'usages, compréhension du langage, financières, ...

En ce sens, l'avant-projet de l'ordonnance semble envisager les disparités socio-numériques comme une question marginale. Les propositions émises par les autorités en vue de faciliter l'accès des citoyens aux services d'intérêt général témoignent d'un manque de réflexion, de véritable inclusion, mais aussi de financement. Car en réalité ces politiques demandent aussi une part d'investissement de la part du citoyen, à la fois en termes de coûts (matériels, équipements, formations, ...) mais aussi en terme de compétences : les technologies changeant à un rythme exponentiel, les citoyens doivent continuellement actualiser leurs connaissances, et savoir passer d'une technologie à une autre. C'est pourquoi les guichets physiques et les services téléphoniques de qualité demeurent des canaux indispensables pour les citoyens en vulnérabilité numérique et doivent rester accessibles à tous.

Un contexte éminemment politique

Rappelons qu'à Bruxelles, les autorités régionales aspirent à transformer la ville en une Smartcity. Une Smartcity est une zone urbaine qui utilise les nouvelles technologies pour collecter et utiliser en temps réel les données afin de gérer de façon optimale les services, que ce soit aux niveaux des administrations, de la mobilité, de l'énergie, de la sécurité...

Les autorités bruxelloises rêvent que la capitale belge devienne une *ville intelligente*. Son ministre de la transition numérique a rédigé une ordonnance en ce sens, visant à rendre intégralement disponible en ligne toutes les administrations communales et régionales[1]. Mais depuis des mois, des milliers de Bruxellois refusent cette marche forcée vers le « tout numérique ». Leurs mobilisations matérialisent la critique sociale adressée au digital, qui met à mal l'accès aux droits et aux services[2].

Force est de constater que, suite à chaque séquence de mobilisation, les opposants au projet ont obtenu des modifications du texte en gestation. La première version de l'ordonnance, visant à dématérialiser les administrations communales et régionales, ne parlait pas d'alternatives au numérique. Puis, après des cartes blanches, lettres ouvertes et rassemblements, les autorités régionales ont concédé un article mentionnant le terme « alternatives hors-ligne ». Grâce à la pression exercée, une nouvelle version du texte a été obtenue, dans laquelle des alternatives étaient spécifiées. Dans l'avant-projet d'ordonnance approuvé en deuxième lecture par le gouvernement, il est ainsi fait état de l'importance d'un accueil physique et/ou d'un service téléphonique. Ce « ou » ne garantissant pas les guichets physiques, de nouvelles actions ont été organisées, notamment pour que soit supprimé ce « ou », ce qui a conduit au projet d'ordonnance présenté par le gouvernement au parlement.

L'article 13 du projet approuvé par l'exécutif bruxellois le 28 septembre 2023 est formulé comme suit : « les autorités publiques doivent prévoir un accueil physique et un service téléphonique, un contact par voie postale ou tout autre moyen hors-ligne ». Le « ou » n'a donc pas été supprimé mais seulement déplacé. Le mouvement va donc se poursuivre au moment où le parlement examinera le texte ; pour qu'à minima, guichets physiques, services téléphoniques et voie postale soient garantis, si l'ordonnance est finalement adoptée.

Ouverture : Refuser de courber l'échine pour regarder son écran tactile

Le numérique est un véritable enjeu de société qui concerne tout le monde. Nous pouvons toutes et tous constater les ennuis qu'il provoque et des citoyens agissent déjà autour de chacune des

critiques particulières qu'il soulève (aux niveaux environnemental, social, ...). Mais pour faire évoluer les choses, pour décider ensemble de la société que nous voulons, afin d'établir un rapport de forces favorable sur cette problématique, il semble indispensable que les tenants des critiques libérale, écologique, sociale et philosophique se lient dans un combat collectif commun. Envisager une forme de droit à la déconnexion pourrait apporter des avantages aux individus qui ne sont pas en mesure d'utiliser les technologies numériques tout en répondant également aux besoins de ceux, qu'ils soient jeunes ou d'âge avancé, qui aspirent à limiter l'omniprésence des technologies numériques dans leur vie quotidienne. La réflexion en la matière paraît suffisamment mûre pour mettre sur pied un tel mouvement et le moment des élections est opportun pour mettre sous pression ceux qui annoncent représenter la population et défendre ses intérêts. La critique sociale du numérique doit continuer à prendre de l'ampleur et engendrer des mobilisations citoyennes.

1 *Projet de décret et ordonnance conjoints de la Région de Bruxelles-Capitale, 2023*, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française relatifs à la transition numérique des autorités publiques. Disponible sur : https://weblex.irisnet.be/data/crb/doc/2023-24/148562/images.pdf

2 Lire et Écrire Bruxelles, 2023, *Campagne contre l'ordonnance Bruxelles numérique : le récap !* Disponible sur : https://lire-et-ecrire.be/Campagne-contre-l-ordonnance-Bxl-numerique-le-Recap

La numérisation du SPF Finances : une avancée majeure

Une contribution d'Alexandre Massant
Attaché gestion à l'administration générale de la fiscalité

Le Service Public Fédéral Finances est une institution de l'État belge en charge de la gestion des finances publiques. Elle connaît depuis plusieurs années une transition numérique visant à en moderniser les services. Ce récit d'un employé du SPF Finances explore avec pragmatisme l'évolution de l'administration fiscale belge. Il met en balance l'efficacité de la numérisation avec les nouveaux défis que rencontrent les contribuables âgés. La conclusion de l'auteur – qui se veut « encourageante » – propose une perspective autre sur l'avenir. En cela, elle s'inscrit pleinement dans la ligne éditoriale de *Constellations* : donner à lire des regards pluriels sur une même thématique. Nous aurons l'occasion de discuter cette conclusion à différents chapitres de la revue.

« C'est agréable d'avoir affaire à une personne au guichet, mais je n'en demande pas tant : au moins avoir quelqu'un qui répond au téléphone, et non pas une machine. Cela devrait être possible dans n'importe quel gros service… »

Modernisation des institutions publiques

La question de la numérisation croissante au sein du SPF Finances trouve son écho principal au moment de la rentrée des déclarations fiscales. En effet, tout le monde à partir de sa majorité est confronté à un moment ou un autre à l'administration fiscale, principalement au service des contributions. Le développement du numérique au sein de notre institution s'est opéré en 3 phases.

Avant l'ère du numérique, le processus était assez simple : l'on envoyait l'entièreté des déclarations format papier aux contribuables qui, avec l'aide ou non d'un mandataire, remplissaient leur déclaration. Le contact physique entre l'agent et le citoyen était la norme. Des rendez-vous pouvaient s'organiser au sein des diverses ramifications de l'administration fiscale afin d'aider les contribuables dans le remplissage desdites déclarations. Il y avait un délai unique pour le remplissage de ces documents papier, le 30 juin.

Ensuite, l'administration fiscale a développé l'outil informatique Tax-on-Web pour permettre aux contribuables disposant d'un ordinateur et d'une connexion internet de remplir numériquement leur déclaration et de l'envoyer directement au SPF Finances. Celles et ceux qui ne maîtrisaient pas suffisamment les outils informatiques pouvaient toujours venir se faire aider dans les différents bureaux du SPF Finances. Cela se faisait sans rendez-vous : il y avait un système de ticket et l'on attendait son tour dans la salle d'attente.

Et puis, le COVID-19 a fait son apparition. Il a fallu privilégier l'aide au remplissage des déclarations par téléphone et des directives ont été envoyées afin de rendre l'accompagnement sur place subsidiaire – seulement après une demande par téléphone. Nous envoyons toujours les documents en format papier, mais il n'est désormais plus possible de se rendre sans rendez-vous à la Tower Finance pour y poser des questions fiscales. Le système de *ticketing* a disparu. Le contact physique entre l'agent et le citoyen est devenu l'exception et la plateforme numérique, la norme.

Vers une simplification des démarches ?

De nombreuses personnes âgées nous font part de leurs difficultés à comprendre le fonctionnement de Tax-On-Web. Certaines indiquent également que depuis la mise en place de l'application, leur déclaration papier n'est plus arrivée à leur domicile. Elles insistent pour recevoir leurs documents fiscaux chaque année dans leur boîte aux lettres. Parfois, l'on nous appelle encore en septembre et en octobre, soit plusieurs mois après l'échéance fixée pour rentrer sa déclaration d'impôt. Il y a une certaine détresse dans leur voix, elles commencent à paniquer à l'idée d'être pénalisées pour leur oubli.

Certaines populations précarisées et âgées sont dépassées par cette évolution. Elles semblent perdre le contrôle de leur propre situation fiscale. Et elles ne comprennent plus comment être en ordre vis-à-vis de l'administration. Nous recevons alors des mails demandant de l'aide sans que ne soient précisées les coordonnées pour leur répondre. Il subsiste toujours le numéro de contact center général qui met en liaison des centaines d'agents du SPF Finances chaque jour afin d'accompagner les contribuables par téléphone, de leur fournir les informations demandées, voire de fixer avec eux des rendez-vous physiques auprès du bureau le plus proche de leur domicile. Lors de la période de rentrée des déclarations, nous continuons de nous rendre au sein des différentes communes pour y aider les personnes à mobilité réduite ou celles qui privilégient les contacts communaux.

Je m'occupe parfois de la permanence téléphonique au sein du SPF Finances. Je constate que c'est souvent l'homme qui s'occupait de l'administratif. Et du jour au lendemain, parce que le mari décède, l'épouse doit apprendre à remplir les documents. Ne sachant pas comment s'y prendre, elle se rend dans nos bureaux pour demander de l'aide. À l'accueil, on lui indique qu'il n'est pas possible de rencontrer un agent sur place avant d'en avoir fait la demande par téléphone. Dans un contexte déjà difficile, elle doit disposer d'un téléphone, trouver le bon numéro,

attendre d'avoir quelqu'un en ligne pour enfin fixer un rendez-vous physique.

Un exemple de non-recours

Quand quelqu'un décède, la banque bloque automatiquement les comptes pour éviter qu'un proche ne se serve dedans pendant que le processus de succession suit son cours. Cela peut être un problème lorsque, dans le cas d'un couple sans enfant, le compte bancaire était au nom du conjoint décédé. S'il ne veut pas se retrouver sans argent, le veuf (ou la veuve) devra faire les démarche pour demander un certificat d'hérédité. Il s'agit d'un document désignant les héritiers d'une succession et qui reprend l'état civil, la filiation et une série d'autres données personnelles. Auparavant, il était possible d'obtenir ce certificat en se rendant au SPF Finances : des permanences étaient prévues pour cela. Mais aujourd'hui, il faut soit faire la demande via MyMinfin, soit par courrier – l'adresse postale du bureau compétent se trouve uniquement sur internet. Les personnes sans ordinateur portable ni smartphones se retrouvent donc bloquées. C'est pour cette raison que de plus en plus de CPAS appellent nos services à la demande de personnes âgées. La fracture numérique est un frein à l'accès à leurs droits vis-à-vis de l'administration.

Mon avis sur la situation

On retombe toujours sur le même schéma de rationalisation : de moins en moins d'interlocuteurs physiques, les documents papiers disparaissant progressivement au profit d'une communication informatisée. Les directives sont claires, on veut centraliser toutes les informations fiscales sur Internet et avoir une base de données qui permet de tout savoir sur chaque contribuable. Non tant dans un but d'espionnage que dans une visée de pragmatisme et d'égalité de traitement.

Il ne faut pas voir que les mauvais cotés de la numérisation. Depuis la mise en place du nouveau système d'aide au remplissage, des centaines de milliers de personnes ont pu être aidées par téléphone – ce qui n'était pas possible auparavant. En outre, le délai de réponse est désormais beaucoup plus court qu'à l'époque où les informations étaient communiquées physiquement.

Grâce au *contact center*, en 5 minutes à peine, il est possible de connaître sa situation fiscale. Sur le spectre de la population active et donc soumise à l'impôt, la numérisation des services est donc une avancée majeure. Et un progrès à soutenir. Seulement, il faut rester attentif à ne pas totalement délaisser les alternatives physiques au risque de perdre quelques concitoyens sur le chemin.

La fracture numérique se résorbera progressivement avec les prochaines générations familiarisées aux outils technologiques. Les personnes âgées seront plus à même de correspondre de manière informatisée avec les services publics. Nous assistons déjà à cela : les 70+ sont de plus en plus nombreux à nous envoyer des mails et à directement utiliser notre plateforme numérique. Ces cas particuliers sont encourageants.

Réflexions autour du « numérique par défaut »

Entretien avec Périne Brotcorne
Chercheuse en sociologie

Sociologue reconnue dans le monde académique comme dans le milieu associatif belge, Périne Brotcorne se positionne comme une chercheuse engagée – en témoigne le regard qu'elle porte sur les actions des décideurs politiques en faveur de l'inclusion numérique. Ses travaux visent à armer les acteurs sociaux de terrain, notamment les associations en éducation permanente, sur les enjeux de la numérisation des services d'intérêt général. Elle a accepté notre invitation à apporter son éclairage dans *Constellations*.

Vous utilisez dans vos recherches le concept d'« inégalités sociales numériques », que vous préférez à celui de « fracture numérique ». Que recouvre-t-il ?

Tout comme de très nombreux chercheurs en sciences sociales, j'insiste depuis longtemps sur le non-sens du terme de fracture numérique. Il constitue, selon moi, précisément l'exemple d'un mauvais terme pour un vrai problème : à savoir les inégalités générées par la numérisation accrue et imposée de tous les pans de la société. Son travers principal est d'appréhender ces formes renouvelées d'inégalités par le prisme d'une métaphore simpliste, et par voie de conséquence, des moyens à mettre en oeuvre pour atténuer ces inégalités sociales. L'écueil majeur tient à la dimension binaire et caricaturale de la réalité à laquelle cette formule fait référence : une rupture nette entre les in et les out de la société. Pour reprendre la critique adressée par Robert Castel à la notion d'exclusion, le terme de fracture numérique est « une notion molle car peu analytique » ; l'image d'une société brisée ne permet ni de descriptions satisfaisantes des situations ni une fine compréhension des logiques inégalitaires qui y conduisent.

Un autre travers important, moins évoqué, concerne la juxtaposition de l'adjectif numérique au substantif de fracture sans qu'il y ait de référence à la nature sociale du phénomène. Cette formulation place la dimension technique au centre des préoccupations, ce qui mène à présupposer que l'amélioration de l'accès aux technologies numériques ainsi que l'apprentissage à leur utilisation permettraient de « solutionner » ces maux sociaux bien plus complexes. Cette compréhension réductrice du phénomène oriente immédiatement les réponses données du côté de la technique et n'est donc pas sans lien avec l'accent mis dans les politiques d'inclusion numérique sur l'amélioration technique des interfaces numériques, sur le déploiement à la fois de dispositifs visant à équiper et à connecter le plus grand nombre, à ceux visant à la montée en compétences numériques des citoyens (accompagnement et formation aux

technologies). Si ces initiatives sont bien entendues nécessaires, elles sont loin d'être à elles seules suffisantes en particulier parce qu'elles ne permettent pas – de répondre aux causes sousjacentes de ces inégalités, qui sont essentiellement d'ordre social. Il importe donc d'insister qu'il s'agit d'*inégalités sociales* générées, voire amplifiées par la numérisation à marche forcée de la société.

En Région Wallonne, le baromètre de maturité numérique wallon tient compte de la situation des citoyens âgés de plus de 74 ans. Mais au niveau fédéral, les études statistiques ne les incluent pas dans leur échantillon. Que nous apprend cette absence de données sur la manière dont ces problématiques sont traitées au sein de notre société ?

La question de la production de chiffres/statistiques, le choix des variables et de l'échantillon ainsi que la manière dont ces chiffres sont présentés et utilisés dans le débat public ont indéniablement une dimension politique. Même si je ne pense pas qu'il y ait une volonté explicite d'invisibiliser les publics plus âgés, l'absence de leur représentation dans l'échantillon traduit un manque de considération voire un déni de reconnaissance envers les populations plus âgées, que l'on peut interpréter comme une forme tacite d'âgisme, à savoir une vision dépréciative des personnes âgées pouvant conduire à de la discrimination à leur encontre et à leur exclusion de certains espaces, comme ici des données statistiques.

Outre que cette situation mène à occulter les réalités vécues par les personnes de plus de 74 ans, elle génère aussi une vision homogénéisante de ces publics (les personnes âgées sont toutes semblables) alors que les réalités vécues par les seniors de 50-55 ans n'ont pas de commune mesure avec celles des octogénaires. Des recherches en sociologie comme celle de Lucie Delias, par exemple ont ainsi montré combien les seniors étaient effectivement une population très hétérogène sur les plans des compétences et des usages numériques selon l'avancée en âge, le milieu social ou la trajectoire de vie.

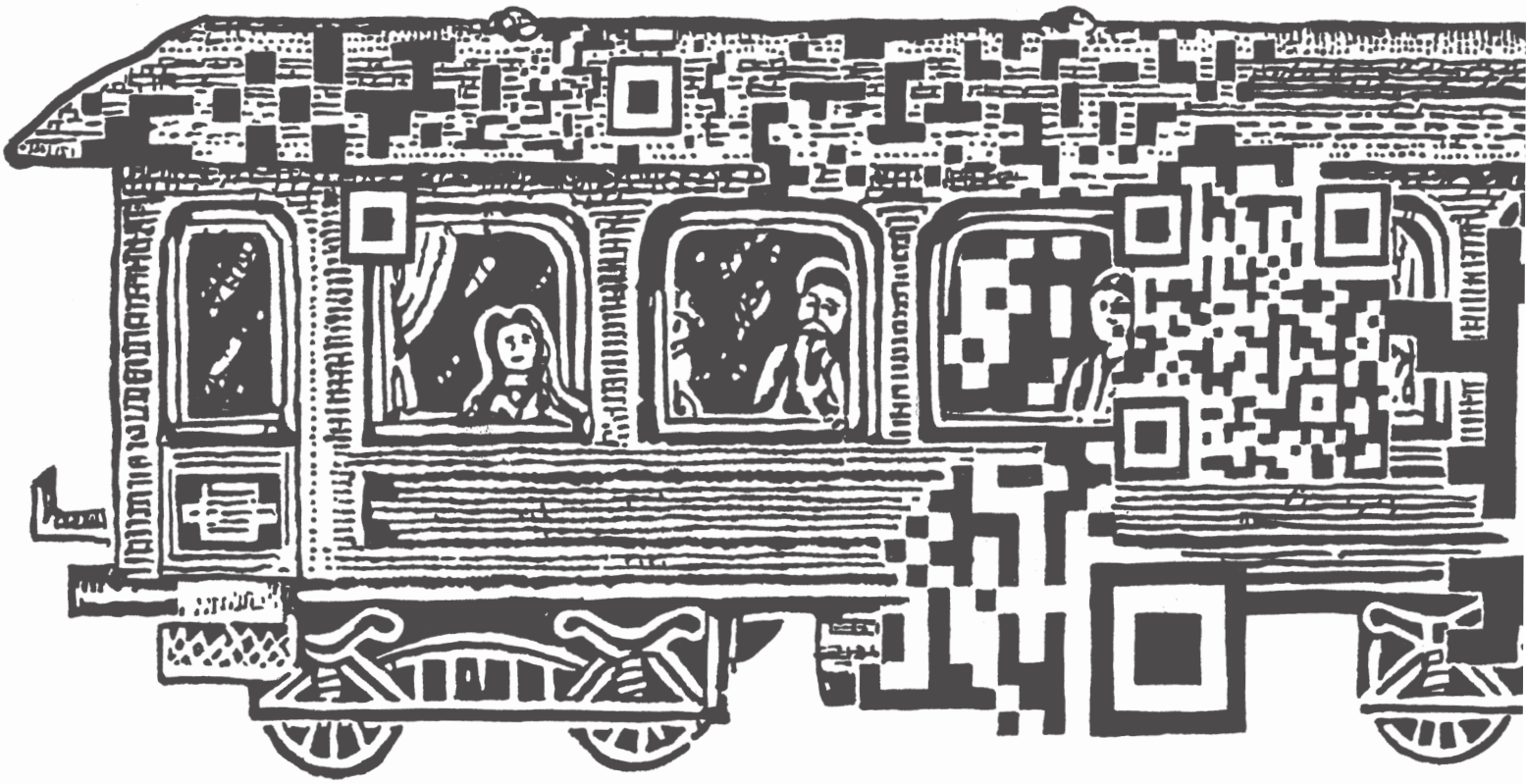
Il me semble essentiel de rendre compte autant que de prendre en compte cette hétérogénéité – qui, dès lors va au-delà de l'appartenance générationnelle. Ne pas prendre en compte les citoyens de plus de 74 ans dans les enquêtes portant sur l'utilisation des technologies numériques a, par ailleurs, pour conséquence importante de minimiser le phénomène d'inégalités sociales numériques dans notre société. Si les données étaient disponibles pour cette tranche d'âge à l'échelle fédérale, il est effectivement plus que probable que la proportion de personnes en situation de vulnérabilité face à l'environnement numérique en Belgique soit plus importante qu'une personne sur deux, comme c'est le cas aujourd'hui, un taux, d'ailleurs, déjà loin d'être anodin !

Le progrès technologique serait un horizon indépassable… C'est un discours qui revient souvent – il est d'ailleurs repris par certains seniors que nous avons rencontrés –, comme une houle, une lame de fond. Qu'est-ce que l'idéologie du « tout numérique » ? Est-ce une réalité dans laquelle la Belgique s'inscrit ?

La numérisation des services publics est l'étendard brandi pour justifier et promouvoir la modernisation

de l'action publique. Cette volonté de modernisation, impulsée par le *New Public Management* depuis les années 1980, vise à assimiler la gestion publique à la gestion privée en déployant un mode d'organisation du travail centré sur la rationalisation des procédures et la standardisation de l'offre de services publics. Objectifs annoncés : amélioration de l'efficacité des procédures et du service rendu aux citoyens – tout en réduisant les coûts – afin de faire davantage avec moins. Aujourd'hui, la numérisation de la relation de service public prolonge cette logique de rationalisation en allant jusqu'à confier aux citoyens des tâches qui incombaient autrefois aux professionnels de première ligne. La mise au travail de l'usager s'inscrit dans la prolongation de cette recherche de rationalisation, de productivité et de performance du service public. La logique n'est donc pas neuve, mais les possibilités inédites qu'offrent aujourd'hui les technologies numériques permettent d'intensifier ce phénomène.

La primauté de l'intermédiation numérique sur les relations humaines s'accompagne d'un mouvement de suppression progressive des guichets physiques, comme le dénonce depuis près d'un an et demi le mouvement de contestation de centaines d'associations face à l'ordonnance " Bruxelles Numérique " en Région de Bruxelles-Capitale. Bien que certains persistent, leur réduction opère de façon pernicieuse une forme de renversement de la norme : le format numérique devient la norme et la médiation humaine est reléguée au rang de complément voire d'exception. Cette situation a pour effet de devoir justifier la nécessité d'une rencontre en face à face. Cette évolution conduit, par ailleurs, à une autre forme d'inégalité : celle qui sévit entre zones urbaines et rurales : les institutions se concentrent dans les villes sans possibilité d'accès, en zone rurale, aux services essentiels de proximité. Des citoyens, parfois âgés et moins mobiles, doivent désormais se déplacer vers les centres urbains pour trouver quelqu'un à qui parler. Cette logique du *digital first* s'appuie sur une vision empreinte de déterminisme technologique selon laquelle la numérisation de la société constitue une évolution inévitable, parfois dotée d'une autonomie propre, mais en tout cas porteuse de progrès. Outre que ce discours conduit à confondre progrès technique et social, il éloigne aussi la possibilité d'interroger le sens de ces transformations ainsi que la direction qui leur est donnée : la seule option envisageable est de s'y adapter. Il n'y a donc pas de réel débat démocratique sur le sujet de la numérisation et donc pas d'autres choix possibles pour les citoyens.



À travers vos recherches, vous mettez justement en lumière que le caractère incontournable de la numérisation des services d'intérêt général accentue les inégalités. En quoi la population âgée est-elle particulièrement vulnérable à ce phénomène ?

Le discours dominant sur l'inclusion numérique met surtout l'accent sur les conséquences pratiques des inégalités sociales numériques comme les difficultés d'accès et d'usage générées par la numérisation accrue des services d'intérêt général. Mais, outre ces conséquences pratiques concrètes, cette injonction à la connexion soulève aussi des enjeux symboliques liés à la place des plus âgés dans une société numérisée. Elle engendre alors des expériences de mépris pour les personnes dont l'acculturation/socialisation aux technologies numériques fut lâche ou absente durant leur parcours professionnel ou personnel (de vie). Ces publics ne sont donc non pas seulement confrontés à des problèmes d'ordre technique qu'une formation aux outils viendrait sitôt résoudre, mais aussi et surtout à une véritable disqualification de leur mode de vie. On comprend mieux pourquoi ces personnes se sentent délaissées, abandonnées par les services d'intérêt alors même qu'ils ont contribué à leur bon fonctionnement durant de nombreuses années.

Autrement dit, le numérique est devenu la norme et l'incapacité à utiliser les technologies considérées comme un déficit ou un échec de la part des citoyens. C'est ce que Pierre Bourdieu appelait la violence symbolique. La norme actuelle du « bien-vieillir connecté » présente ainsi les technologies numériques comme le support par excellence du maintien dans l'activité des plus âgés. Celles et ceux qui ne veulent ou ne peuvent répondre aisément à cette norme valorisant la responsabilité individuelle tout en éludant les fragilités intrinsèques à l'avancée en âge développent alors une faible d'estime d'eux-mêmes, des sentiments de honte et de stigmatisation.

J'ai travaillé sur la participation des citoyens à la conception des services en ligne. Les usagers sont invités à s'exprimer sur une série de choses. J'ai constaté que les personnes fragiles étaient souvent représentées de manière stéréotypée, sans tenir compte des difficultés spécifiques auxquelles elles sont confrontées, notamment les personnes âgées. Il existe donc un problème de représentation et de préjugés à leur égard. Et lorsqu'on invite ces citoyens à participer, c'est généralement en bout de chaîne, une fois que le prototype du service a déjà été créé, pour faire des améliorations à la marge. On leur demande de l'utiliser et de signaler s'il y a des problèmes d'efficacité, ainsi que de donner leur avis sur des questions opérationnelles concernant le fonctionnement de l'outil. Mais ils ne sont jamais impliqués en amont du processus de conception pour réfléchir collectivement à la pertinence d'un service en ligne pour répondre à leurs besoins spécifiques. À mon sens, cela équivaut à instrumentaliser leur participation. On leur demande leur avis le mode opératoire mais pas sur le bien-fondé de la réponse technique. Ni leurs demandes ni leurs besoins ne sont vraiment pris en compte. La décision de mettre en ligne un service public n'est que rarement questionnée. Une véritable démocratie technique émergerait si les citoyens pouvaient discuter de la direction vers laquelle évolue la société.

Dans quelle mesure les politiques publiques peuvent-elles jouer un rôle déterminant dans la réduction des inégalités sociales numériques au sein de la population âgée ?

La logique sous-jacente dominante des politiques publiques actuelles en faveur de l'inclusion numérique est le modèle de l'intégration dans lequel l'attention est portée sur la réduction des écarts à une norme désormais peu discutable : le tout numérique. Cette logique s'arrime aux référentiels idéologiques des politiques de l'État social actif. C'est aux citoyens qu'incombe la responsabilité de s'adapter voire de se conformer à la norme dans une logique d'activation. Ils sont appelés à s'équiper, à se motiver à utiliser les technologies numériques et à se former à leur utilisation élémentaire pour assurer de leur insertion dans la société numérisée. Or, une véritable politique d'inclusion repose en réalité sur une logique inverse : c'est à l'environnement de s'adapter à la pluralité des attentes, besoins et aspirations et non le contraire, comme c'est le cas actuellement. Cette vision pointe alors en filigrane la responsabilité collective des acteurs politiques et des offreurs de services dans la lutte en faveur de l'inclusion numérique.

Ces deux logiques – intégratives et inclusives – partagent toutefois un biais commun : les réponses données sont toujours de l'ordre technique et, ne remettent aucunement en question le modèle de société vers lequel on tend. C'est ce que Moroz appelle le solutionnisme technologique. Nos politiques actuelles ne luttent pas contre les inégalités sociales numériques, elles imposent des normes d'adaptation : « Sois autonome, mais fais ce que je te dis. » Une autonomie émancipatrice, permet au contraire aux individus d'êtres armés pour choisir le canal par lequel ils souhaitent accéder aux services publics, que ce soit numérique, téléphonique ou physique.

Le discours dominant aujourd'hui consiste à dire que le numérique facilite la vie des citoyens, notamment en ce qui concerne l'accès aux droits. Mais il est important de ne pas confondre l'automatisation des processus administratifs, également connue sous le terme de *back office*, et la numérisation de la relation directe entre les citoyens et les services publics, soit le *front office*. La numérisation des démarches administratives peut effectivement améliorer l'efficacité des institutions par l'échange d'informations et le transfert de données. Toutefois, cela ne justifie pas la numérisation complète de la relation de service : les professionnels de première ligne jouent un rôle essentiel en tant qu'aidants de ceux qui ne sont pas capables de le faire à remplir des formulaires ou à encoder des informations complexes. Il est donc possible de maintenir des guichets tout en tirant parti de la simplification que permet les transformations numériques des institutions.

Les associations d'éducation permanente comme Âgo veillent à offrir un accompagnement au numérique et, en même temps, à cultiver l'esprit critique de leur public vis-à-vis des outils technologiques. Comment pensez-vous que le milieu associatif puisse satisfaire à ces objectifs d'apparence contradictoires ?

Il s'agit en effet d'une tension inhérente à votre travail, une tension avec laquelle il est nécessaire de composer : soutenir les personnes à se maintenir à flot dans une société largement numérisée et éviter l'exclusion, d'une part. Les éveiller à poser un regard critique sur ces écosystèmes numériques complexes afin qu'elles en gardent pleinement la maîtrise, de l'autre. Vous vous situez dans une position charnière, à la croisée des chemins entre la nécessité d'apprendre aux personnes âgées à se conformer aux outils numériques, qui sont des outils dominants et à les armer pour qu'ils puissent se les approprier de façon critique, s'en distancier et s'en émanciper sans être sanctionné. Il est nécessaire de réfléchir à la manière d'articuler ces missions. Il est évidemment nécessaire de maintenir des offres de formation de type « clic bouton » dans le cadre desquelles l'on apprend une utilisation fonctionnelle des technologies numériques. Mais l'éducation permanente a aussi et surtout pour mission essentielle d'outiller les citoyens à une compréhension critique de l'écosystème numérique dans son ensemble. Il est important de former à ce que l'on nomme aujourd'hui la littératie

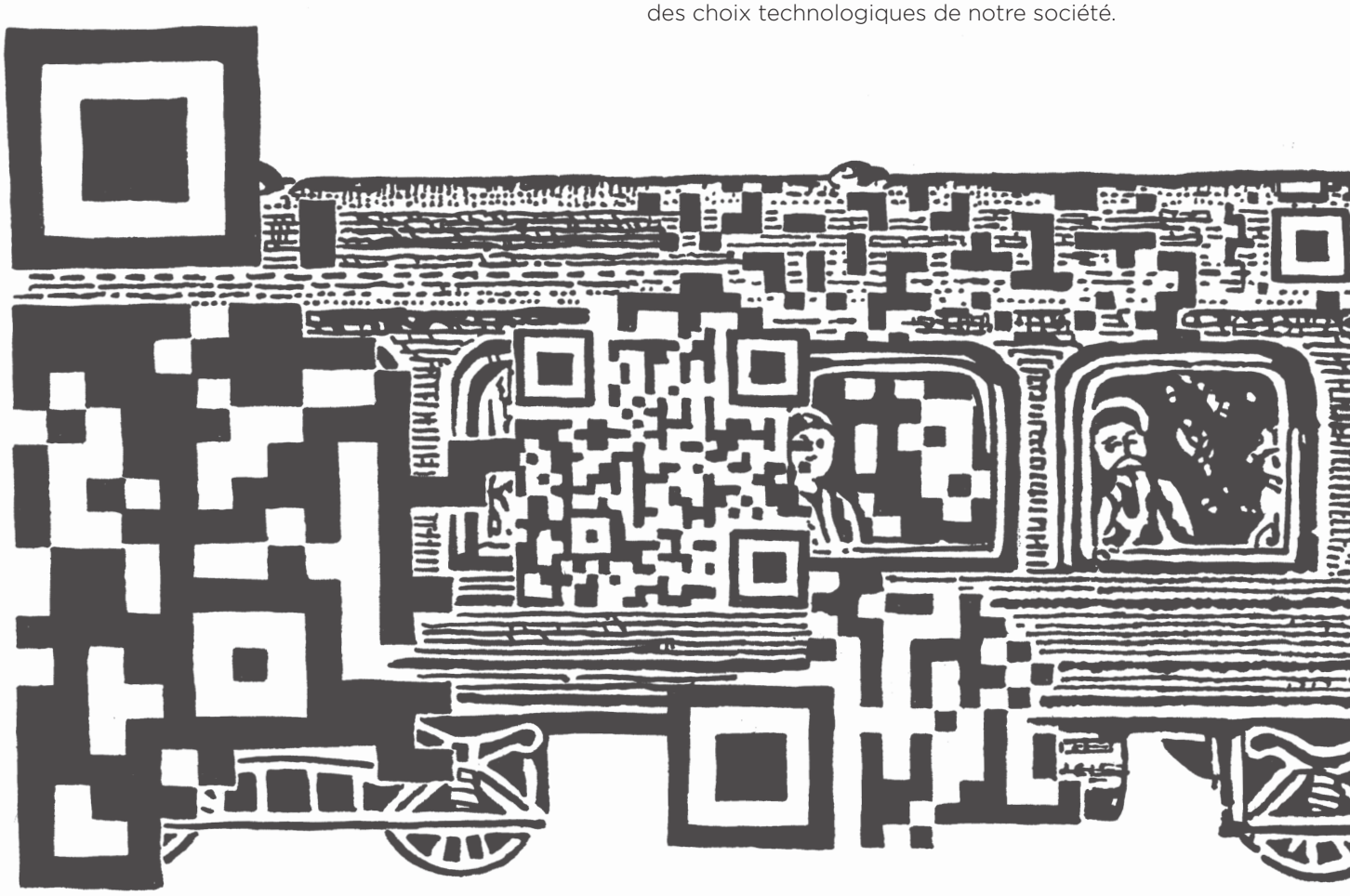
« Découvrir que la numérisation des services publics inquiète les chercheurs m'a beaucoup touché. Découvrir qu'ils s'inquiètent des problèmes que nous pouvons rencontrer dans la vie courante apporte un certain soulagement. Parfois, il m'arrive de penser que sans l'aide d'un de mes enfants ou d'un tiers, je décrocherais pour pas mal de choses dans la vie courante. Lorsque cette équipe de chercheurs parlent 'd'anxiété', je ne peux que le confirmer. Encore merci de ne pas nous oublier. »

Éliane, témoignage rapporté par Périne Brotcorne

des données, *la data literacy* – autrement dit, à la compréhension de ce que sont les données numériques, les algorithmes et à la manière dont ils opèrent. Un constat qui implique d'articuler davantage les initiatives d'inclusion numérique avec celles d'éducation aux médias numériques. Dans le cas de votre association, il s'agirait apprendre aux personnes âgées à utiliser les bons outils, à savoir se connecter au bon moment, à progressivement s'orienter vers des outils alternatifs, …

L'idéal d'une vraie réappropriation critique serait d'arriver à comprendre les soubassements idéologiques et les enjeux politiques qui se logent derrière les questions techniques. Cet axe là est un point aveugle des politiques d'inclusion numérique : il y a là, je pense, un vrai travail à faire. Mais les compétences techniques demeurent un préalable essentiel et un défi pour beaucoup de citoyens – et pas seulement pour les groupes sociaux fragilisés. Avant de pouvoir se réapproprier les outils numériques, un seuil de compréhension demande d'être acquis au préalable. Il faut en avoir une certaine maîtrise.

Pour conclure, mais surtout pour ouvrir la réflexion, la problématique de l'inclusion numérique se dilue à présent dans un questionnement plus large touchant aux enjeux de désengagement des services publics par le biais de leur numérisation : le sentiment d'abandon des citoyens par la puissance publique est loin d'être circonscrit et anodin. C'est ce qui se joue, à mon sens, actuellement avec le parcours de l'ordonnance numérique en cours de gestation : ce projet avance en dépit de très nombreuses contestations auxquelles il semble sourd. Même si l'argument d'efficacité prévaut dans les discours de numérisation des services publics, je suis convaincue que ces choix non discutés démocratiquement constitue en réalité une bombe à retardement sur le plan social. Les acteurs politiques et institutionnels au pilotage de ces transformations paraissent en quelque sorte déconnectés des réalités de nombreux de leurs concitoyens, au premier rang desquels les plus âgés. Ce mouvement de numérisation de tous les pans de la société apparaît en quelque sorte en roue libre ; il avance à son rythme en éludant la question démocratique pourtant fondamentale de la participation des citoyens à l'orientation des choix technologiques de notre société.



Seniors 2.0

Présentation de Cayetana Carrión
Coordinatrice de l'asbl Âgo

Pendant les mois de mars à mai 2023, Emmanuelle et Pierre, animatrice pour la province du Brabant Wallon et animateur pour celle du Hainaut occidental, ont organisé des tables de réflexion autour des enjeux du numérique du point de vue des seniors. Ce projet d'éducation permanente est le socle à partir duquel s'est édifié l'ensemble de notre étude. Il a été mené par Âgo en partenariat avec l'association Média Animation. À Wavre et à Quiévrain, lors de cinq matinées, deux groupes de volontaires se sont ainsi rencontrés pour questionner, débattre et réfléchir collectivement. Retour sur cette expérience de terrain.

Note méthodologique d'un projet d'éducation permanente

Reconnue en tant qu'association d'éducation permanente, l'asbl Âgo a pour mission de développer des activités qui s'adressent en priorité aux personnes âgées. Quelle que soit leur situation sociale, économique, de santé ou de dépendance, les personnes âgées restent des citoyens et des citoyennes à part entière. Elles ont le droit, dans un état démocratique, d'exercer leurs droits, de poser des choix, de s'exprimer et de porter un regard critique à propos de la société dans laquelle elles vivent. Âgo défend la capacité des aînés à porter des initiatives et à participer pleinement à la vie sociale.

C'est dans ce cadre que se conçoit l'ensemble des projets menés par notre association. Les animations que nous menons à Âgo s'inscrivent dans une démarche d'éducation permanente, dont l'objectif est « de favoriser et de développer une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de la société ; des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation ; des attitudes de responsabilité et de participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique[1]. » Elles reposent sur des « principes d'animation participative » qui visent à assurer les conditions indispensables (co-définition d'un cadre de fonctionnement sécurisant, processus préparé en amont laissant place à une redéfinition collective des contenus, circulation de la parole, etc.) à la co-construction du projet[2]. Elles sont animées au moyen d'outils et de méthodes d'intelligence collective[3] encourageant la participation, l'expression, le questionnement ainsi que l'émergence d'une réflexion critique chez les seniors volontaires. Ce cheminement part de leur vécu subjectif et se poursuit par une prise de conscience pour aboutir à des formes d'agir collectif (prise d'engagements, élaboration de revendications, etc.). Il s'agit de transcender le « je » individuel au profit d'un « nous » qui reflète la dimension commune de la problématique abordée tout au long de nos rencontres.

Les premières animations sont généralement consacrées au diagnostic de la situation. Les participantes et les participants partagent librement, dans le respect du cadre élaboré ensemble, leurs expériences et leurs ressentis. Le fait de raconter et de partager son témoignage – Majo Hansotte parlera d'« intelligence narrative[4] » – permet de se relier avec les autres et de tracer les contours d'une cause commune. En cela, nos tables de réflexion constituent un espace

qui permet autant aux personnes âgées volontaires de *« confronter les idées, pour apprendre et évoluer »* – en reprenant la formule d'une participante de Wavre – que d'exprimer « ici et maintenant, pour nous et pour tous, le juste et l'injuste[5] ». Dans le cadre du projet *Seniors 2.0*, cette disposition aura donc à la fois permis d'identifier un certain nombre d'enjeux spécifiques au vieillissement dans le contexte de la marche accélérée vers la numérisation des services d'intérêt public, et de reconnaître des situations vécues comme de véritables injustices.

Le passage de situations individuelles à une cause commune appelle un temps de confrontation des perceptions et des expériences parfois divergentes, de décryptage, et de compréhension des enjeux identifiés. Les savoirs de chacun nourrissent la réflexion du groupe dans son ensemble : participantes et participants occupent une position qui les place comme étant, tout à la fois, « sachants et apprenants[6] ».

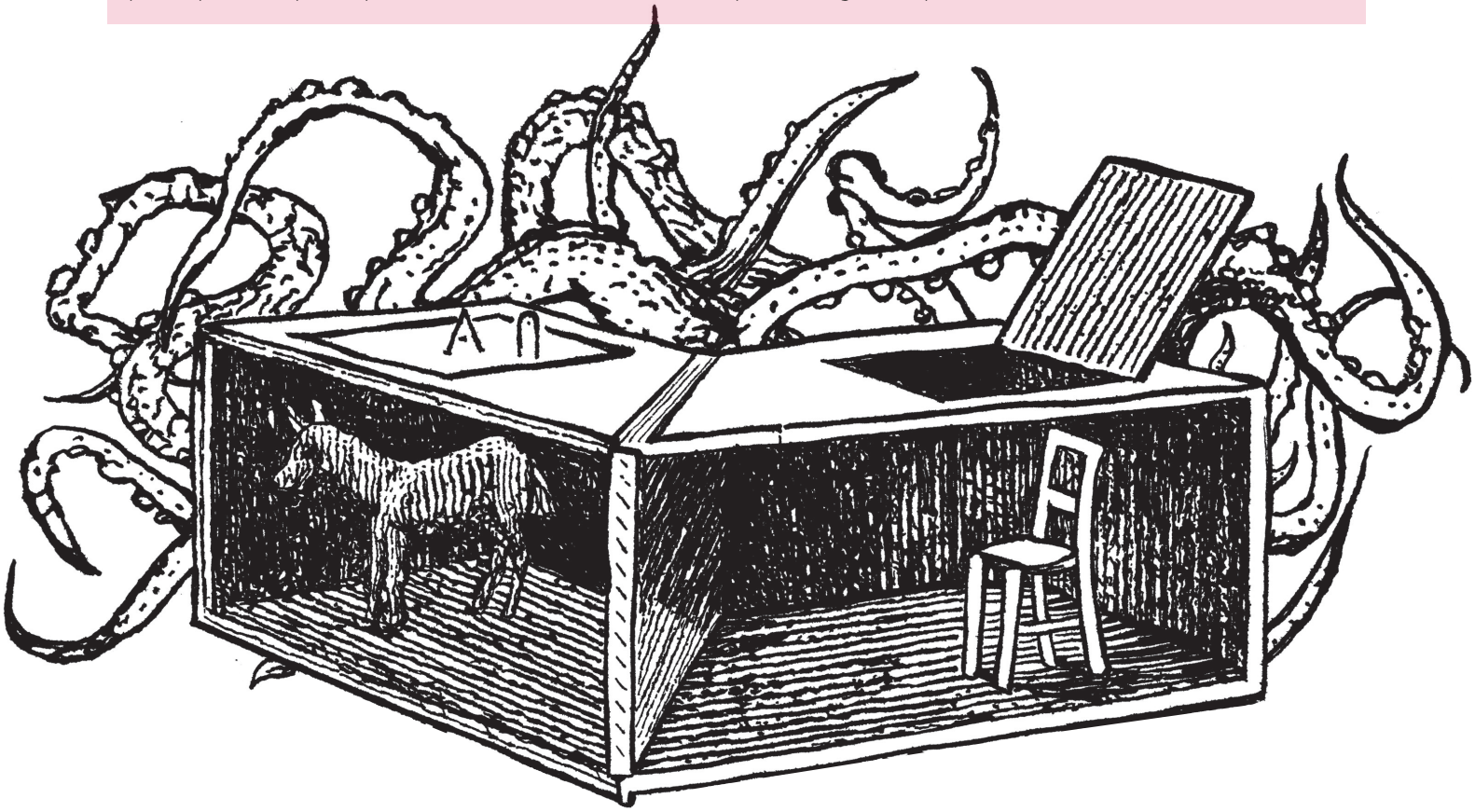
Durant les échanges ont cohabité une lecture critique de la numérisation de la société – citons par exemple : l'exclusion, les cas de non-recours, le déficit de démocratie par l'imposition de la numérisation sans consultation des citoyens, la vision d'un avenir déshumanisé – et la reconnaissance, communément partagée, d'une impossible marche arrière qui contraint les personnes âgées à une adaptation continue aux outils numériques. Pour autant, s'adapter ne signifie ni renoncer à ses besoins en tant qu'aînés ni suspendre son regard critique sur les avantages et les désavantages de la numérisation. Regard critique qui s'inscrit dans une vision d'avenir et dans un projet sociétal auxquels les participants sont, en tant que citoyens, pleinement partie prenante.

Cet exercice aura permis de décider ensemble, de manière réfléchie et argumentée, les principaux points d'attention à creuser lors des rencontres ultérieures. Dans le but de construire collectivement une action dirigée, selon la perspective des seniors, vers le bien commun, le vivre ensemble et le juste.

Le pouvoir d'agir des participants s'est déployé, dans un premier temps, à partir de leur engagement à s'investir dans la création d'un podcast radio. Porte-voix de nous toutes et tous, pour nous toutes et tous, la radio est une invitation à articuler, grâce à la parole, le juste et l'injuste. Elle permet de porter collectivement, dans l'espace public, une réflexion critique et un appel à l'action auprès du grand public. Cet appel à l'action a pu se construire de manière concertée et ciblée à travers la rédaction de demandes

concrètes issues du partage du savoir expérientiel et de la co-élaboration d'une réflexion critique à propos des écueils perçus dans une société qui se numérise. Le contexte des élections a été accueilli par le groupe de seniors comme un moment propice et une opportunité concrète d'action citoyenne auprès des instances politiques responsables de la digitalisation et à qui ces demandes sont adressées.

Le projet Seniors 2.0 a été investi par 7 seniors à Wavre et 11 à Quiévrain, deux régions se distinguant par leurs différences socio-économiques et par leur localisation géographique. Chaque groupe s'est rencontré six fois, à raison d'une rencontre d'environ 2h30 tous les quinze jours. Les participantes et les participants, toutes et tous volontaires, étaient dans leur très grande majorité des femmes (2 hommes à Quiévrain, 1 à Wavre). L'âge des participants et participantes oscillait entre soixante et quatre-vingts ans passés.



Retour de terrain

« Il faut exprimer nos desiderata, revendiquer de manière plus officielle… Une des principales revendications, c'est sans aucun doute de considérer les aînés comme des citoyens à part entière. Les seniors ne sont pas toujours considérés comme des citoyens… »

Depuis la crise du Covid-19, nous assistons à une accélération inédite de la dématérialisation des services d'intérêt général (administratifs, bancaires, de mobilité, …). Mais aussi lorsqu'il s'agit de fixer une consultation chez le médecin, de faire une réservation pour une activité culturelle ou de planifier un voyage. C'est donc dans un contexte de numérisation grandissante de la société que nous avons décidé de lancer ce projet. Six rencontres ont été organisées à Wavre et à Quiévrain, avec sept seniors dans le premier groupe et onze dans l'autre. Ce nombre est propice au processus participatif dans lequel nous

« Pour notre première séance, je suis partie de leur quotidien : on était dans la vraie vie, les vrais problèmes des seniors qui ne sont relayés nulle part… ce qui les rend invisibles. Ces partages d'expérience ont servi de point de départ aux échanges qui ont suivi. Chacun a parlé ouvertement et sans crainte d'être jugé. Je me rappelle d'un moment de vive émotion quand une dame a parlé de son conjoint disparu qui gérait l'administratif… et qu'en plus du deuil, il faut apprendre à utiliser le numérique. »

Emmanuelle Kuborn, animatrice pour l'asbl Âgo

sommes engagés : nos tables de réflexion offrent un espace où chacun pourra s'exprimer, écouter et échanger. Dans une atmosphère bienveillante, nous y sommes attentifs. Inscrites dans une démarche d'éducation permanente, les animations s'appuient sur des outils d'intelligence collective qui permettent aux participants et participantes de mettre en commun leurs expériences et de construire ensemble un discours critique. Photolangage, débat mouvant, projection de court-métrage, … sont autant d'outils grâce auxquels nous décortiquons la thématique et arrivons à enrichir un savoir ascendant. Ce qui ressort de nos rencontres alimente par ailleurs le travail de nos deux chargés d'étude ; et en retour, leur prise de recul viendra nourrir la suite des échanges d'une nouvelle perspective.

La réflexion collective se façonne tout au long d'un parcours. Les premières séances partent du vécu de chacun et visent d'abord à dégager les idées reçues des uns et des autres et à tracer les contours de la problématique. Cette dernière n'est jamais définie en amont, mais construite avec les participants. Au fil des rencontres, nous avons constaté la progressive conscientisation des seniors autour des enjeux de la numérisation et du vieillissement. Ils se sont ainsi interrogés sur les conséquences de la dématérialisation des services d'intérêt public pour ceux qui perdent la vue, qui souffrent de démence ou qui rencontrent des difficultés à l'utilisation des outils technologiques. Comment accéder à des droits, comment exercer pleinement sa citoyenneté, lorsque les dispositifs qui devraient le permettre ne sont pas adaptés, et que les alternatives se réduisent à mesure que la numérisation se généralise ? Voilà un exemple de question qui a été traitée lors de nos échanges. Des situations vécues par les seniors sont rapportées en page 50. Elles permettent de mieux comprendre les difficultés, les craintes et les préoccupations du quotidien auxquelles ils sont confrontés : sécurité des paiements en ligne, absence d'intuitivité des applications, contrôle des données privées, prix

« Le fait d'échanger leurs impressions vis-à-vis de cette problématique leur a permis de prendre conscience que chacun vit la numérisation de manière différente. Certains qui ont travaillé tout au long de leur vie au développement de la société estiment qu'aujourd'hui ils sont les oubliés du numérique et que leur génération est sacrifiée parce que incapable de suivre le mouvement. C'est pourtant le contraire de ce qu'ils souhaitent – malgré le vieillissement, ils veulent rester actifs et sont curieux de ce qu'il se passe dans l'actualité. »

Pierre Tromont, animateur pour l'asbl Âgo

des équipements, évolution de la communication et des liens intergénérationnels, déshumanisation des relations sociales, … Autant de questionnements qui les freinent à *« monter dans le train du numérique »* et *« à s'y mettre pour rester dans le coup »*.

Car le numérique n'a pas que des désavantages. Les participants ont souligné la facilité, la rapidité et la disponibilité des services en ligne, ainsi que la possibilité d'approfondir leurs connaissances sur des sujets d'intérêt personnel. Ils ont reconnu que chaque nouveauté demande un apprentissage, parfois difficile, mais qu'avec de la persévérance, de la curiosité et en mutualisant leurs connaissances et expériences du numérique, il est possible de s'adapter et de garder une certaine autonomie face à la numérisation.

Le parcours a abouti à une session d'enregistrement radiophonique dont l'objectif a été de rendre public le témoignage, la réflexion et le point de vue critique des participants. Ils y font résonner tant leurs craintes que leurs revendications, avec parfois un sentiment profond de ne plus être à leur place. Les deux dernières séances ont donc pris la forme d'un atelier consacré à la réalisation d'un podcast. Celui-ci vise à porter les voix des seniors et à sensibiliser le public et les décideurs sur l'importance de cette question de grande actualité sociale et citoyenne. Nous avons ainsi organisé, dans le courant du mois de janvier 2024, une rencontre avec le cabinet du Secrétaire d'État à la Digitalisation, Mathieu Michel, afin de lui présenter notre liste de revendications. De la réflexion à l'action : assurons-nous que ce projet initie les transformations politiques et sociétales souhaitées.

1 Fédération Wallonie Bruxelles, Article 1 Décret Éducation permanente : https://www.gallilex.cfwb.be/document/pdf/27856_006.pdf

2 Se référer à l'article de Françoise Bezin « Les 11 principes de l'animation participative » : https://rdsgim.ca/wpcontent/ uploads/2020/12/Niska-11principes_AnimationParticipative-002.pdf).

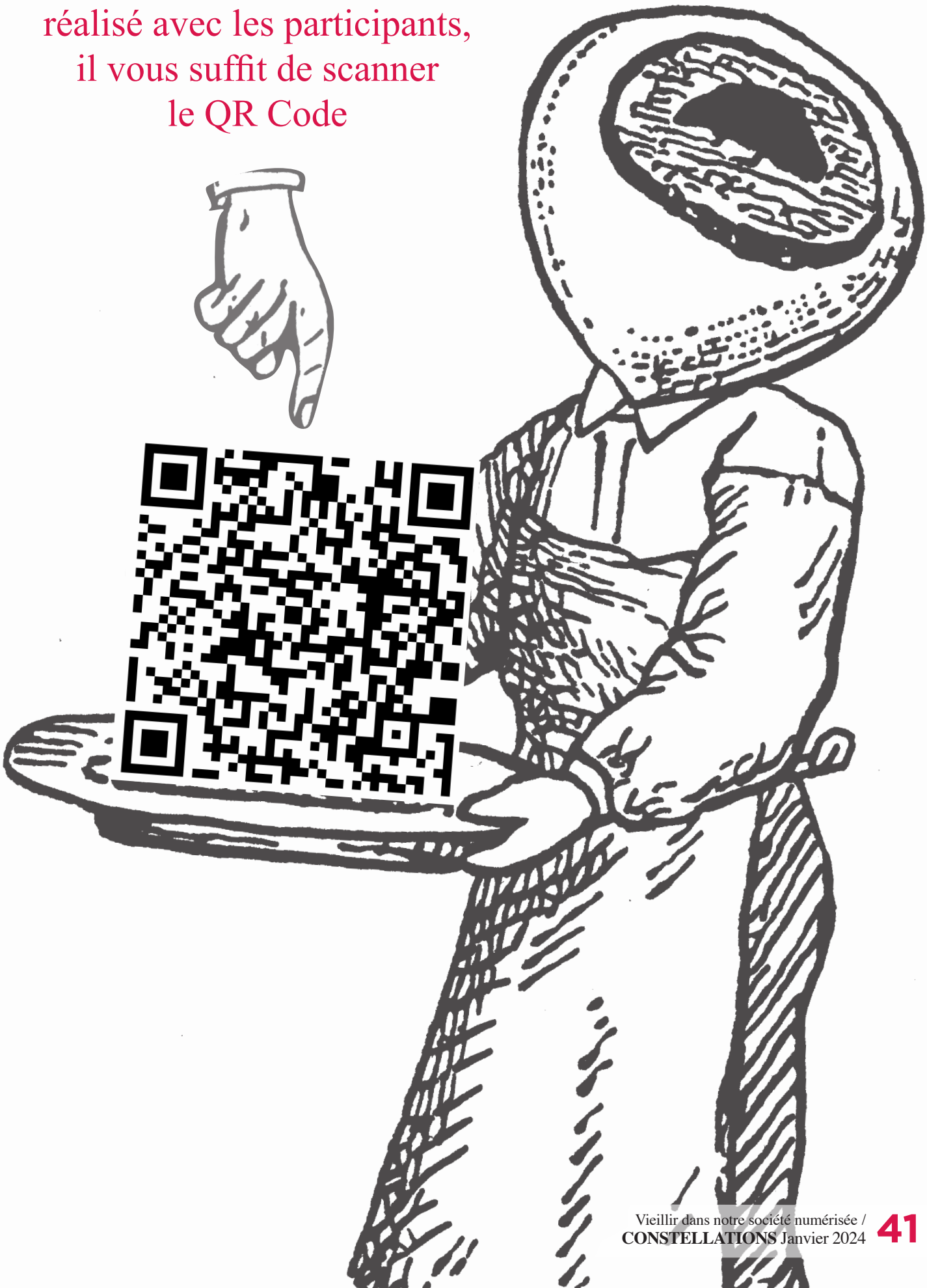
3 Kalfon, Julia & all.2020. *Intelligence collective : agir et innover en équipe*. Dunod.

4 Hansotte, Majo. 2021. « Du subir à l'agir. Au fil des intelligences citoyennes ». *Éducation relative à l'environnement* [En ligne], 16(1) : p.13.

5 Hansotte, Majo. 2005. *Les intelligences citoyennes. Comment se prend et s'invente la parole collective*. De Boeck Supérieur, p.20.

6 Se référer à l'avis du Conseil économique, social et environnemental sur base du rapport de Christian Chevalier et Jean-Karl Deschamps « L'éducation populaire, une exigence du XXIème siècle ». *Les éditions des Journaux officiels*, p.14 : https://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2019/2019_12_education_populaire.pdf).

Pour découvrir le podcast
réalisé avec les participants,
il vous suffit de scanner
le QR Code



De l'appropriation des outils numériques au grand âge

Une contribution de Marin Buyse
Chargé d'étude pour l'asbl Âgo

L'état des lieux de la situation numérique des seniors en Belgique francophone sert de fondement sur lequel reposera la suite de notre étude. Il a révélé que les inégalités, loin de se résorber avec le temps, tendaient à s'affermir. Face à ce constat, les pouvoirs publics font de l'accessibilité un enjeu de la transition numérique, avec l'ambition que notre société devienne, toujours davantage, connectée et inclusive. Les personnes âgées ont été identifiées comme un public-cible à accompagner en raison de leurs besoins spécifiques. Une série d'actions a alors été mise en place, parmi lesquelles le développement des EPN. Celles-ci devraient faciliter la rencontre des seniors les plus éloignés du numérique avec les outils technologiques. Seulement, la spécificité de leurs besoins nous semble encore trop peu documentée. Et ce pour deux principales raisons : nombre de rapports statistiques se basent sur un échantillon d'une population où n'est pas représenté le grand âge et, dans les études où la vieillesse apparaît comme un facteur de vulnérabilité, celle-ci n'est souvent explorée qu'en surface. Reconnaître l'existence d'un problème social ne suffit pas à en soulager les causes. À la lecture des publications rapportées dans notre état des lieux, nous constatons que celui-ci est mentionné partout, mais qu'il est bien plus rare de le voir approfondi ailleurs que dans des recherches académiques.

« L'âge n'est qu'une variable, peut-être la plus visible, mais pas forcément la plus explicative[1]. » Il faut prendre en compte le genre, la catégorie socio-professionnelle ou encore les niveaux d'étude et de revenu. Certes. Mais aussi juste puisse être cette observation visant à déconstruire une catégorie parfois simplificatrice, cela ne doit pas nous conduire à faire l'économie d'une analyse des liens entre vieillissement et numérisation. Soulignons d'ailleurs que, bien souvent, les seniors renvoient d'abord à leur âge quand ils échangent autour des enjeux du numérique.

Les usages différenciés que font les individus des outils technologiques sont le produit de leur parcours biographique. Cette « histoire sociale incorporée » va s'inscrire dans les pratiques, dans les savoirs, dans les goûts, dans les besoins, dans les représentations, jusque dans les aptitudes à manipuler l'objet[2]. Il s'avère alors pertinent de contextualiser le rapport qu'entretiennent les retraités actuels avec le numérique, en prenant en considération la variabilité des parcours professionnels et familiaux[3]. Lors de nos tables de réflexion, des participants ont rappelé que cet apprentissage était un « défi » pour celles et ceux qui « ne sont pas nés dedans » et n'ont eu, tout au long de leur trajectoire de vie, qu'un contact distant avec l'informatique. Ce faisant, il serait tentant de croire que la fracture entre les générations se résorbera de façon naturelle, les aînés de demain ayant grandi dans une société déjà numérisée. C'est la conclusion à laquelle arrive Alexandre Massant, attaché gestion au sein du SPF Finances, qui décrit à la page 26, le processus de modernisation que connaît cette institution : il est « encourageant » d'observer que de plus en plus de jeunes seniors sont à l'aise avec les outils informatiques.

Pour autant, nous considérons que le facteur géné-

rationnel ne suffit pas pour expliquer la vulnérabilité numérique des personnes âgées belges. L'étude menée en 2019 par Financité sur l'inclusion financière est l'une des seules, à notre connaissance, qui a montré en quoi, dans un contexte de digitalisation des services bancaires, « le processus de vieillissement a un impact sur la capacité à s'adapter à un environnement nouveau[4] ». La proposition selon laquelle les difficultés inhérentes à l'avancée en âge constituent une menace à l'adaptabilité nous semble pertinente pour étudier les pratiques numériques des seniors. En tracer les contours sera l'objet du présent chapitre.

Saisir le numérique

« Mes petits-enfants prennent le relais, alors je m'en contre-balance de tout cela. C'est vrai que c'est utile. Mais comme je dis souvent ; quand il y a deux boutons, il y en a un de trop. Ils font tout pour moi et j'en abuse car je suis tranquille. "Laisse, Mamie, on va le faire !" […] Je sais que c'est une erreur. Je ne fais rien, mais je suis bien ainsi. »

Même une erreur, pour reprendre le terme de cette Quiévrainoise, peut avoir du sens. Tout au long de ce chapitre, nous considérerons que les logiques d'usages des personnes âgées répondent d'une rationalité qui leur est propre. Dans une recherche menée en 2001, Vincent Caradec rappelle que celles-ci « ont de bonnes raisons d'avoir recours aux appareils techniques qu'elles utilisent et qu'elles ont aussi de bonnes raisons de ne pas avoir recours aux appareils qu'elles n'utilisent pas[5] ».

D'après bon nombre de recherches, les principales barrières relevées par les non-utilisateurs sont, parfois avant même le coût du matériel, le manque d'intérêt et d'utilité des outils technologiques, les limitations physiques et la faible autonomie numérique. Ces barrières constituent autant de freins à l'investissement des seniors : nous verrons dans un prochain chapitre que la numérisation est vécue comme un défi auquel ils sont différemment confrontés. Les ressources dont ils disposent pour y faire face, autant que la nécessité voire l'envie de surmonter ce défi, sont constitutives d'enjeux motivationnels et psychologiques qui décideront les uns à se lancer dans le numérique, les autres à en rester éloignés. C'est ce dont témoigne l'extrait ci-dessus : grâce à ses petits-enfants, cette dame a l'opportunité de ne *« rien faire »*, et donc de *« s'en contrebalancer de tout cela »*. Ses ressources – ici relationnelles – lui permettent de rester éloignée du numérique. Aussi longtemps que possible. Car les seniors se rendent bien compte que, tôt ou tard, ils n'auront plus le choix face à l'inexorable avancée des nouvelles technologies. Et il leur faudra donc *faire avec* – s'adapter à la société numérisée – ou *faire sans*… au risque de se voir exclus et de perdre leur indépendance. La situation de cette autre participante, qui a décidé de ne pas avoir Internet chez elle, illustre cette idée. Elle s'en sort en appelant les services administratifs et peut compter sur le soutien de sa fille dans la réalisation des autres démarches.

Jusqu'à présent, elle dit ne pas vivre cette déconnexion numérique comme une exclusion sociale : *« Vu qu'il y a d'autres alternatives, je ne suis peut-être pas assez courageuse pour m'y lancer, ou pas assez contrainte. [...] Mais je serai probablement obligée d'y accéder par mois-même. Il n'y aura plus d'autres choix. Je verrai à ce moment-là. »*

Le véritable problème ne vient, selon nous, pas des différences d'accès, d'usages et de compétences entre les individus, mais des inégalités qui résultent de telles différences. Autrement dit, il s'agit moins de dénoncer les éventuels écarts de pratiques entre groupes sociaux que leurs « effets discriminatoires[6] ». La dématérialisation des services d'intérêt général est une source d'injustice lorsqu'elle s'accompagne d'une politique de suppression des guichets physiques, amplifiant chez des populations déjà fragilisées le phénomène de non-recours aux droits sociaux. La numérisation devrait les soutenir, elle les condam-ne à une double peine.

Fabien Granjon va ainsi définir les inégalités sociales numériques « comme les conditions concrètes rendant difficiles l'acquisition de capacités compétentielles (mobilisation volontaire de savoirs et savoir-faire spécifiques) et dispositionnelles (inclinations à agir, croire, penser, sentir, etc.) à saisir les prises positives de l'informatique connectée[7] ». La perspective dispositionnaliste que l'auteur invite à suivre, avec les concepts de « capital » et d'« habitus » hérités de Bourdieu, nous semble tout à fait opportune. En effet, celle-ci permet de penser les pratiques que développent les usagers du numérique, les formes spécifiques de rationalité et les logiques sociales sous-jacentes. Dans le cadre de cette étude, l'approche que mobilise Fabien Granjon nous servira moins à opérer une vivisection des usages sociaux des personnes âgées qu'à analyser, plus largement, la manière dont le phénomène du vieillissement produit et reproduit des rapports différenciés avec les outils technologiques. Rapports différenciés qui tendent en retour, dans un contexte de numérisation, à devenir des inégalités. Autrement dit, nous chercherons à montrer en quoi l'*épreuve du vieillir*, indépendamment de toutes autres considérations sociales, rend plus difficile l'acquisition de capacités à « saisir les prises positives de l'informatique connectée ».

La suite de cet article est centrée autour du terme *saisir*, lequel revêt plusieurs sens. Sa structure suit ainsi trois acceptations communes : prendre et apprendre (saisir un objet de manière physique et intellectuelle), comprendre (saisir une idée), entreprendre (saisir une opportunité).

« Et nous là-dedans ? Certains s'adaptent tant bien que mal, tandis que d'autres y restent hostiles et font de la résistance – quand ils ne mènent pas un combat que je crois d'arrière-garde. D'autres enfin voudraient y aller sans réserve, mais sont soit rebutés ou ne trouvent pas l'aide suffisante pour entrer dans la danse numérisée. »

Prendre, Apprendre

L'avancée en âge peut s'accompagner de fragilités limitant, de manière plus ou moins soutenue, la préhension d'objets technologiques[8]. Évidemment, nombre de recherches en sociologie ont déconstruit la représentation misérabiliste des personnes âgées en montrant que, loin d'être le propre de la vieillesse, la vulnérabilité est intrinsèque à notre condition humaine. Vieillir est donc un facteur parmi d'autres « pouvant nous mettre en situation de handicap face au numérique[9] ». Du point de vue de leur ergonomie, ces objets ne sont pas toujours adaptés aux publics fragilisés. Les figures de quelques usagers numériques standards modélisent la représentation des concepteurs d'outils technologiques et d'applications. Le profil stéréotypé de la personne âgée témoigne d'une mauvaise captation des difficultés concrètes

que rencontrent les seniors[10]. Et, nous dit Périne Brotcorne, « lorsqu'on invite ces citoyens à participer, c'est généralement en bout de chaîne, une fois que le prototype du service a déjà été créé, pour faire des améliorations à la marge ». *« C'est assez utopique, mais je trouve que les entreprises ou les services informatiques qui modifient complètement les sites devraient faire tester leurs nouveautés »*, répond une participante quand on lui demande ce qu'il conviendrait de faire pour améliorer l'accessibilité numérique. *« C'est quelque chose d'intéressant, concède une dame. Avant de lancer quelque chose, on devrait faire essayer par un naïf. »*

« Avec l'âge, c'est peut-être un petit peu plus difficile qu'avant. » La baisse de l'acuité visuelle, la fatigue ou encore les petits troubles mnésiques ont été mentionnés à plusieurs reprises. Ces fragilités sensorielles, physiques et cognitives impactent très certainement la réalisation de leurs tâches du quotidien. Mais ni les seniors de Wavre ni ceux de Quiévrain n'ont déclaré être incapables de saisir les outils numériques en raison de leurs limitations fonctionnelles. Ils ont été plus nombreux, en revanche, à nous faire part de difficultés liées à l'apprentissage. Vieillir réduirait leur capacité à apprendre et à s'adapter à une situation nouvelle. Reprenons le témoignage en exergue : *« Ce que l'on entend se fixe moins bien. »*

Les recherches en gérontologie nous invitent à nuancer ce constat. En effet, si de telles facultés tendent à diminuer à mesure que vieillit notre cerveau la plasticité cérébrale peut s'entretenir. C'est ce qu'une docteure en sciences cognitives explique dans un article publié en 2017 pour *The Conversation* : « Contrairement à ce que la recherche a longtemps pensé, nous ne sommes pas enfermés dans un déterminisme biologique qui nous permettrait d'apprendre seulement jusqu'à un certain âge[11]. » En revanche, nous ne devons pas négliger l'influence de l'âge dans le sentiment que nous avons, et que nous donnent les autres, d'être encore capables de faire telle ou telle chose. Lors de nos tables de réflexion, des participantes – il s'agissait surtout de femmes – disaient se sentir *« trop vieilles »* pour maîtriser les outils technologiques. Une telle représentation de soi constitue un frein d'ordre à la fois psychologique et motivationnel : rien de surprenant alors qu'elles aient *« peur de se lancer »*. Âgisme et numérique semblent bel et bien connectés.

Souvenons-nous de ces deux dames, l'une de Wavre l'autre de Quiévrain, dont nous avions décrit auparavant la situation : elles disposent de ressources – principalement relationnelles – leur permettant de rester éloignée du numérique, de faire pour l'heure autrement. Ainsi, certaines personnes âgées vont mettre en place des stratégies allant de la débrouillardise à la délégation à un tiers de ce qui relève de l'administratif – leur évitant une situation de non-recours[12]. Elles remettent à un proche en qui elles ont confiance leur données personnelles (codes, adresse électronique, etc.) afin d'accéder à des informations souvent privées (compte en banque, déclaration fiscale, fiche médicale, etc.). S'il ne sera pas approfondi dans le cadre de cette étude, cet aspect de la numérisation des services d'intérêt général nous interroge : afin d'avoir accès à certains droits citoyens, les seniors doivent-ils en renoncer à d'autres ? Et à l'inverse, d'autres décident d'anticiper l'avenir en vue d'acquérir une relative autonomie dans l'usage des technologies numériques. Il ne s'agit plus de laisser un autre *faire à la place*, mais d'*apprendre à faire*.

> « Ce que l'on entend se fixe moins bien. À mon âge, je dois tout noter aussi. […] Mais je m'accroche. J'ai la chance d'avoir la volonté et la patience, si je n'ai pas l'intelligence ni la mémoire. »

Devenir autonome ne va pas de soi. Apprendre à s'en saisir, du moins au début, se fait rarement seul. *« On me dit : "t'as qu'à faire ça, ça et ça !". Oui, d'accord. Mais il faut que je vois d'abord, il faut que que je le fasse avec une aide près de moi. »* Les seniors comptent sur leur entourage ou se tournent vers des structures et dispositifs extérieurs – accompagnement des relais sociaux, formations dispensées dans les EPN, … Mais ce que l'on y apprend ne corres-

pond pas toujours à leurs attentes : *« Je faisais des cartes de voeux. Je suis resté un ou deux mois, j'ai beaucoup d'occupations. »* Quant aux compétences pédagogiques des enfants et des petits-enfants, elles sont encore plus souvent contestées : *« Je fais parfois appel à ma fille. Ce qui m'agace, c'est quand elle me dit qu'elle m'a déjà montré comment faire… Oui, mais je n'ai pas retenu. »* L'accompagnement entre pairs, quoique moins fréquent parmi les seniors rencontrés, sera alors davantage valorisé. Une participante de Wavre raconte ainsi : *« Quand un jeune explique, cela va tellement vite, on a pas le temps de voir la souris qui se déplace, on ne sait pas avec quel doigt il faut appuyer, … Ils croient que l'on comprend aussi rapidement qu'eux. Quelqu'un de notre génération va prendre le temps, il va recommencer. […] J'étais avec deux amies et elles ont sorti leur smartphone pour prendre rendez-vous, moi j'étais encore à l'agenda papier. Elles m'ont montré en cinq minutes comment cela fonctionnait et je suis rentré à la maison tout mettre dessus. La dernière fois, je leur ai appris à mon tour à mettre des couleurs différentes selon les rendez-vous. J'étais fière de pouvoir leur montrer quelque chose ».*
« Il est évident qu'en prenant de l'âge, l'apprentissage se fait moins vite et que nous avons besoin de plus de temps pour comprendre parce que tout est nouveau. »

Tout est nouveau dans la numérisation. Au-delà des difficultés – effectives ou ressenties, la distinction étant ici peu pertinente – en lien avec le processus de vieillissement, deux autres obstacles participent à ralentir l'apprentissage des personnes âgées : elles appartiennent à une génération qui n'a pas grandi avec le numérique d'une part, les avancées technologiques ne cessent d'évoluer d'autre part. Malgré leur retard, le train continue sans elles à toute allure. *« Il faut déjà avoir les deux pieds dedans pour continuer à faire les mises à jour. » « S'accrocher à apprendre »* devient le maître-mot. Et cela, précise une Wavrienne, afin de ne pas *« être complètement dépassés et avoir l'air d'ignorants. »*

Comprendre

Les verbes appréhender et apprendre forment un doublet lexical : ils partagent la même origine étymologique, du latin apprehendere. Le sens du mot appréhender a d'ailleurs évolué : celui-ci signifie aujourd'hui saisir physiquement ou par les sens et à la fois craindre la survenue d'un événement. Qui comprend pleinement quelque chose a la capacité d'en prévoir les conséquences, les potentiels comme les risques éventuels. Et l'inverse nous semble tout aussi juste. *« L'intelligence artificielle, ça pose pas mal de questions… Ça va aller jusqu'où ? Est-ce que nous, seniors, pouvons l'utiliser ? Comment le faire à bon escient ? »*

Le développement de l'intelligence artificielle, mais aussi la diffusion de *fake news*, la perte ou le vol d'identité, les tentatives d'escroquerie ou d'hameçonnage, la propagation d'un virus informatique, sont autant de nouvelles menaces auxquelles sont soumis celles et ceux qui se lancent dans l'univers inconnu du numérique. *« Je suis assez méfiante, si je reçois un mail que je ne connais pas, je le jette »*, raconte une participante de Wavre. *« Mieux vaut être trop prudent que pas assez prudent »*, ajoute une autre. La prudence, comme la *« peur de faire des bêtises »*, inhibe leur curiosité à se débrouiller seuls dans leur rencontre avec les outils technologiques. Les arnaques en tout genre sur Internet existent, bien évidemment, et quelques participants de nos animations en ont déjà fait les frais. Mais, quoique fondées et légitimes, leurs craintes concernant la sécurité en ligne tiennent parfois davantage de la rumeur que de l'expérience. Elles entretiennent l'imaginaire. Des seniors disent alors redouter la numérisation, celle-ci étant à la fois *« super et horrible »*, *« magique pour certaines choses, mais elle peut faire des dégâts tragiques »*. Nous verrons dans un chapitre ultérieur que la nouveauté et l'inconnu alimentent le sentiment de devenir chaque jour un peu plus étranger au monde.

La dématérialisation des services d'intérêt général instituerait la primauté de l'intermédiation numérique sur les interactions humaines. C'est une critique qui

revient souvent dans le discours des participantes et des participants de nos tables de réflexion. La raison de cette préférence pour les guichets physiques et pour le papier tient peut-être aussi de leur compréhension des potentiels et des risques éventuels que présentent le numérique : *« Je crois que pour les choses importantes, comme les contrats d'assurance ou ce qui concerne le notaire, il vaut mieux également avoir le document en papier. Si cela s'évapore sur l'ordinateur... »* Mais plus largement, les seniors présents à nos animations d'éducation permanente s'interrogent sur les objectifs de la numérisation. Ils se posent la question du sens : vers où allons-nous, pourquoi cette direction ?

En fait, l'on se sert des outils technologiques en fonction de ses besoins, de ses attentes et de ses envies – lesquels sont délimités par le champ de ce que l'on conçoit comme étant possible – et de ses capacités. *« C'est compliqué de trouver tout seul ce qu'on peut faire dans cette masse technologique. »* Préhension, appréhension et compréhension participent d'un même mouvement circulaire. Pour que les seniors se saisissent du numérique, il faut d'abord qu'ils saisissent son fonctionnement et son utilité. *« C'est comme pour tout, raconte une dame. Il faut d'abord s'y intéresser et si c'est le cas, il faut un apprentissage. Tu évalues le pour le contre de l'objet. »*

« Honnêtement, on m'a installé le QR Code sur mon Smartphone, mais je ne l'ai jamais employé. Il faudrait quelqu'un qui m'initie, parce que jusqu'ici je ne sais rien en faire. […] Je n'ose pas y aller. Je crois que c'est notre génération, on n'ose pas tester seuls. Il faudrait qu'un de mes enfants, petits-enfants, soit là et me dise c'est comme ça et comme ça, alors je l'emploierais probablement assez facilement. Mais seule il y a toujours cette appréhension de mal faire. »

Entreprendre

Le témoignage ci-dessous nous montre la manière dont s'entrecroisent les multiples conceptions du saisir dans le rapport que ce Quiévrainois entretient avec son téléphone et, plus largement, avec le numérique. Dans cette situation, le *« bon vieux GSM »* est certainement plus simple à manipuler qu'un smartphone. L'utilité – ici communiquer – fabrique l'usage que l'on fait d'un outil technologique. Tant qu'il n'en voit pas l'intérêt, rien ne le contraint ou ne le motive à apprendre à se servir d'un autre dispositif. Le portable est plus adapté à ses envies, ses attentes et ses besoins actuels. Pour autant, ce senior semble pleinement conscient des limites de son portable : l'usage plutôt restreint qu'il en fait aujourd'hui ne circonscrit pas le champ de tout ce que le numérique rend possible. Il comprend qu'il devra probablement ranger un jour le GSM dans le tiroir et acheter un smartphone, car il *« sait très bien tous les services*

« Mon portable est tellement plus pratique que ce smartphone qu'on m'avait offert. Tout ce que je demande, c'est de savoir donner une communication et envoyer des messages. […] Je l'ai rangé dans un tiroir et je suis revenu à mon bon vieux GSM. Ce qui n'empêche que j'en achèterai quand même un, de smartphone, parce que je sais très bien tous les services qu'il peut me rendre et que je n'aurai pas avec l'autre. »

qu'il peut [lui] rendre ». Il apprendra alors à le maîtriser pour correspondre aux nouveaux usages qu'il souhaite, ou qu'il doit, en faire. Cela lui permettra d'entreprendre de nouvelles choses et, en paraphrasant Fabien Granjon, de *saisir* les prises positives du numérique qui, jusqu'alors, demeurent à l'état de potentiel.

Ce potentiel est souvent célébré par les pouvoirs publics, qui mettent en avant les avantages du numérique pour mieux insister sur l'inclusion des citoyens encore non-connectés. Mais force est de constater que la manière dont certaines populations – ici les seniors – vont *saisir* les outils technologiques ne leur permettront pas d'en tirer de véritables avantages. C'est le constat que pose la Fondation Roi Baudouin : « les bénéfices de la numérisation croissante de la société profiteraient surtout aux groupes socialement, culturellement et économiquement avantagés, accroissant ainsi les écarts entre les groupes sociaux. Finalement, se pose la question des opportunités que la numérisation offre aux seniors. Celle-ci est encore trop souvent décrite, au sein de nos tables de réflexion du moins, comme un phénomène qui contrarie plutôt qu'elle n'accompagne leur avancée en âge. Sans oublier que l'apprentissage passe d'abord par une familiarisation aux outils informatiques. Car comme le rappelle Périne Brotcorne, avant l'autonomie, avant la réflexion critique, avant l'émancipation, il faut au préalable des formations de type *« clic bouton. »*

« Quand il y a deux boutons, il y en a un de trop. »

Malgré tout, des participantes et des participants semblent prendre leur place dans le monde numérisé, occuper un espace et développer leurs propres usages. Si l'exclusion numérique risque d'aggraver l'isolement social, l'inverse est également vrai. Prenons un exemple : dans un contexte de mobilité, l'informatique connectée permet d'entretenir les relations familiales à distance. *« J'ai un fils qui est parti au Québec pendant deux ans, c'est comme ça que j'ai commencé, par une adresse mail. […] Là, la numérisation est magnifique. »* Les seniors se saisissent véritablement du numérique non tant parce qu'ils en sont contraints – pour réaliser des démarches, pour accéder à certains droits et services, … – que parce qu'ils y voient une opportunité. Voilà qui nous invite à poursuivre la discussion et à réfléchir sur les formes de réappropriation et de résistance que pourraient adopter les personnes âgées.

1 Vendramin, Patricia. 2023. « Vieillissement et numérisation des services d'intérêt général ». In *Seniors et droit social*, par Stéphanie Dargon, Anne-Sulvie Dupont, et Karine Lempen, 37-74. Dike, p. 64.

2 Granjon, Fabien. 2022. « Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique ». *Éducation et sociétés* 47 (1) : 81-97, p. 92.

3 Delias, Lucie. 2019. « Les facteurs de l'autonomie face à l'informatique connectée chez les retraités français ». *RESET 8*. Commenté [1]: Paragraphe introductif faisant lien avec les chapitres précédents de l'étude

4 Bero, Adèle, et Anne Fily. 2019. « Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019 ». Financité.

5 Caradec, Vincent. 2001. « "Personnes âgées" et "objets technologiques" : une perspective en termes de logiques d'usage ». *Revue française de sociologie* 42 (1) : 117-48, p. 121.

6 Brotcorne, Périne, et Gérard Valenduc. 2009. « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? » *Les Cahiers du numérique* 5 (1) : 45-68, p. 51-52.

7 Granjon, 2022, p. 91.

8 Quillion-Dupré, Lisa, Emmanuel Monfort, et Vincent Rialle. 2016. « Mieux comprendre l'usage et la transmission des technologies d'information et de communication aux personnes âgées ». *NPG Neurologie - Psychiatrie - Gériatrie* 16 (96) : 305-12.

9 Pinède, Nathalie. 2018. « Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité ». *tic&société* 12 (2) : 10-43, p. 35.

10 Vendramin, 2023, p. 57.

11 Latimier, Alice. 2017. « Notre cerveau peut apprendre à tout âge ». *The Conversation*, 2 juin 2017.

12 Aouici, Sabrina, et Malorie Peyrache. 2021. « Le soutien d'un tiers pour limiter le non-recours face à l'e-administration : enjeux et limites ». *Retraite et société* 87 (3) : 191-202.

Expériences et Vécus de seniors

Certaines constellations nous semblent parfois lointaines, voire mystérieuses. Elles n'en sont pas moins riches de récits qui méritent d'être racontés. Les trois histoires d'aînées que nous avons recueillies offrent en substance une pluralité de regards sur la manière dont les bouleversements technologiques façonnent le quotidien des seniors. Elles s'ajoutent aux nombreux témoignages qui, ça et là, parsèment notre étude. Ces histoires sont plus qu'une simple chronique de notre monde contemporain : elles invitent à la réflexion sur ce que signifie vieillir à une époque où tout devient connecté. Laissons au lecteur le soin de les découvrir et de cheminer à travers ses propres conclusions.

Adeline et sa fille Danielle

Je souhaiterais commencer par dire qu'il est inconcevable que nous, seniors, nous laissions guider par les illusions du progrès technologique. Lorsque j'essaie d'obtenir une information administrative, je suis confrontée à des QR Code et autres technologies qui peuvent être déroutantes. Il est indéniable que la numérisation offre de nombreuses facilités et optimisations, mais il est tout aussi fondamental de préserver l'importance du contact humain. Cette interaction directe détient un rôle irremplaçable pour la compréhension mutuelle et le soutien émotionnel, l'empathie, la compréhension des besoins de chacun, chose que les technologies, malgré leurs avancées et promesses, ne peuvent pas entièrement remplacer. L'histoire de ma maman est un exemple frappant de la non prise en considération des difficultés liés au processus de vieillissement.

Il y a quelques mois de cela, Adeline, ma mère âgée de 95 ans, avait besoin d'un renseignement d'ordre administratif auprès de sa mutuelle. Elle décide de téléphoner au service administratif en question. Après une attente d'un quart d'heure, elle est finalement reçue par un employé manifestement anxieux. Elle lui pose sa question. Et voici la réponse qu'elle reçut : « Je ne peux rien faire pour vous. Il m'est impossible de vous communiquer cette information, Madame. » L'employé lui a suggéré de « prendre des notes » en lui disant de se référer à un site internet : « Vous n'aurez qu'à le consulter pour obtenir votre renseignement ». Avec désarroi, ma mère répond qu'elle n'a pas d'ordinateur, qu'elle a 95 ans et qu'elle n'y « connaît rien ». L'employé insiste : « Prenez des notes, Madame ». Et elle, à son tour : « Je vous répète que je ne compte pas acheter un ordinateur. Je suis bien trop âgée. Alors que faire ? » Mettant fin à la conversation, il lui rappelle qu'il faut « faire avec son temps ». Alors que quelques minutes auraient suffi à l'employé, il m'a fallu une bonne demi-heure pour venir en aide à ma maman. « Tel est l'ordre nouveau », a-t-elle conclu.

Annie

Il y a quelques mois, j'ai reçu un courrier par recommandé de l'administration communale. J'allais être taxée en raison d'une habitation non-occupée. Mais le numéro de la maison n'était pas le bon. J'ai d'abord cherché sur Internet une réponse rapide à mon souci de cadastre, mais ne la trouvant pas, j'ai décidé de les appeler par téléphone. J'y ai passé ma matinée, de 9h à 12h : « tapez 1, tapez 2, tapez 3 », la musique d'attente, les messages préenregistrés, … J'avais préparé ma carte d'identité pour aller plus vite et donner mon numéro de registre national. Je résume finalement au maximum ma situation. L'interlocuteur me transfère et je retombe sur la boite vocal du départ qui me redirige sur leur site. Le www… et l'adresse en question. Je raccroche, je refais le numéro : par trois reprises. C'est un cercle sans fin. Et puis j'ai renoncé à midi, car il n'y aurait plus personne au bout du fil. Je me suis décidée à aller voir sur le site. J'ai envoyé un courrier et j'ai eu un retour automatique : ma demande est enregistrée, elle sera traitée dans le mois. Oui, j'ai bien eu une réponse, mais pas du tout à ma question. Mon cas n'entrait dans aucune des situations prédéfinies. Je ne devrais pas être taxée, mais aujourd'hui, mon problème n'est toujours pas résolu.

Jacqueline

Je m'appelle Jacqueline, je vais avoir 80 ans et j'habite à Wavre. J'ai découvert l'informatique dans les premières années de ma vie professionnelle en encodant du traitement de texte. C'était le soulagement : plus besoin de Tipp-Ex. Et puis, j'ai accroché à Internet, j'ai trouvé ça tout d'abord magique. Des connaissances infinies, des mails que l'on envoie lorsque ça nous convient et auxquels l'autre répond quand ça l'arrange, des facilités de démarche – banque, mode d'emploi, tuto et recettes, suggestion de loisirs. Mais à l'usage, j'ai compris que le numérique peut être dangereux et causer des dégâts tragiques. J'entends que les réseaux sociaux sont cruels et qu'il faut faire attention aux *fake news*. Je pose aussi la question de la pollution, sans être une experte. Contrairement à d'autres, je ne ressens pas de différences concernant mes relations familiales et amicales : au contraire, grâce aux mails, aux SMS, aux émojis et aux transferts de photos, je me suis rapprochée de certaines personnes. Alors pour le moment, quand je rencontre une difficulté, j'expose mon problème directement à mon smartphone ou je fais parfois appel à ma fille. Ce qui m'agace, c'est quand elle me dit qu'elle m'a déjà montré comment faire… Oui, mais je n'ai pas retenu. À mon age, je n'ai jamais eu une bonne mémoire. Mais j'ai toujours été assez curieuse, donc j'ai la volonté d'y arriver. Mais je dois noter. Noter pour retenir, noter pour avancer dans ma recherche. Je trouve que pour y arriver, il faut le vouloir.

Le défi du numérique à l'épreuve de l'avancée en âge

Une contribution de Marin Buyse
Chargé d'étude pour l'asbl Âgo

« Moi je crois que, puisqu'on ne nous demande pas notre avis quant à toutes ces évolutions, personnellement je les prends comme des défis. Et donc j'essaie de m'adapter à la nouveauté. [...] Je suis consciente que viendra peut-être à un moment où, à l'avenir, beaucoup plus âgée, avec des soucis de santé, l'adaptation n'ira plus. Mais pour l'instant, je prends un peu cela comme un défi. »

Les trois histoires que nous avons présentées permettent de mieux comprendre les expériences plurielles que font les aînés du numérique. Au risque de nous répéter, il va de soi que les inégales capacités des seniors à saisir les avantages d'une société qui se numérise ne sont pas le seul fait de leur avancée en âge. Ce serait oublier que vieillir ne se fait pas dans une sorte d'apesanteur sociale, dans un sous-vide idéel à l'abri des forces et des déterminismes. Nombre de travaux académiques, notamment les recherches portant sur l'intersectionnalité, ont d'ores et déjà montré que « les rapports sociaux structurent les expériences de la vieillesse et rendent cette population fragile sur bien des aspects[1]. » Ou comme le disait avec justesse un participant à l'occasion d'une autre table de réflexion : *« La vieillesse est un bateau qui prend l'eau… mais à une vitesse différente. »* Nous considérons toutefois que celle-ci ne peut se réduire à une donnée de statisticiens ou à une catégorie que fabriquent les pouvoirs publics dans le cadre de leurs politiques, mais correspond aussi à un moment du parcours de vie des individus. Ce faisant, le vieillissement présente des spécificités qui méritent d'être étudiées en tant que tel.

Le présent chapitre apporte un éclairage supplémentaire sur les situations de vulnérabilité numérique auxquelles sont confrontées les personnes âgées. Centré sur l'expérience que ces dernières font des outils technologiques dans leur quotidien, il s'agira de mieux comprendre les enjeux du numérique à l'épreuve du grand âge. La recherche que nous avons menée sur ce sujet, et dont la démarche méthodologique est détaillée en page 36, aboutit à des propositions d'hypothèse qui n'ont pour seule prétention que d'inviter à être ultérieurement éprouvées.

Cette approche s'inscrit dans la continuité des recherches de la sociologie compréhensive visant à rendre compte du sens que les individus donnent au vieillir. Au moyen de tables de réflexion, nos animations participent de ce mouvement actuel d'inclusion des invisibles, des oubliés et des silencieux, en leur donnant des occasions de faire valoir une parole trop peu entendue. C'est donc le regard que portent les seniors sur leur avancée en âge qui sera au coeur de notre réflexion. Un regard tantôt trouble, tantôt lucide, quelquefois évasif, plus souvent éclatant de justesse.

Nous mobiliserons le concept d'épreuve comme outil d'analyse de ces différentes expériences de la numérisation au grand âge. Concept que nous empruntons au sociologue français Vincent Caradec qui s'est lui-même appuyé sur l'apport théorique de Danilo Martucelli afin de proposer une perspective originale, et selon nous féconde, du vieillissement dans notre société contemporaine[2]. Les épreuves renvoient à cette succession, souvent standardisée, de « défis historiques, socialement produits, inégalement distribués, que les individus sont contraints d'affronter[3] » tout au long de leur trajectoire de vie. En ce sens, vieillir se définit par les étapes franchies les unes à la suite des autres (*« je monte une marche de plus du grand escalier »*, nous a un jour confié une dame à la suite du décès d'un proche) et par l'apparition de difficultés inhérentes à l'avancée en âge et aux transformations du monde environnant.

Selon la déclinaison en quatre registres que propose Vincent Caradec, les enjeux d'une telle épreuve consistent à maintenir tout à la fois des activités et des relations qui font sens, des espaces de familiarité, des formes d'autonomie et le sentiment de sa propre valeur.

Ce chapitre a pour objectif de rendre compte de la manière dont les changements progressifs auxquels nous sommes, et serons, confrontés en vieillissant s'inscrivent dans un contexte sociétal de numérisation. Ou pour le dire avec d'autres mots, en paraphrasant le témoignage repris en exergue, nous montrerons comment les seniors font face aux défis de l'âge et du numérique, autant d'évolutions auxquelles, parfois avec résistance, parfois avec acceptation, parfois avec entrain, ils s'adaptent. Aussi longtemps que possible.

Lâcher prise

« Je crois que cela arrive beaucoup plus vite qu'on le croit, je l'ai vécu avec mon mari. Il s'occupait des virements bancaires. Et puis, il a eu une maladie neurologique. À un moment donné, il a décidé d'arrêter, car il s'était trompé en indiquant les chiffres ou en mettant la virgule au mauvais endroit. Suite à des hésitations au clavier, au lieu de payer 1000, cela avait été transformé en 10.000. Il a eu de la chance que je sois là pour suppléer, j'ai pris la relève. »

Au tournant du nouveau millénaire, le concept de déprise aura constitué le principal opérateur analytique déployé en sociologie française du vieillissement[4]. Les individus ont, en raison de leurs conditions actuelles de vie et de leur trajectoire biographique, une expérience inégale du vieillir : cet outil propose une modélisation de l'avancée en âge visant à relever toute la complexité et la diversité du phénomène. Il se situe donc à contre-courant des deux principales tendances qui représentent

l'avancée en âge comme une heureuse aubaine – à condition que l'on se plie aux injonctions normatives du « bien-vieillir » – ou au contraire comme un inéluctable déclin. *« Vieillir, c'est choisir de renoncer, sans se résigner »*, formula un jour une Louviéroise que nous avions rencontrée. La déprise est certes marquée par l'abandon, mais elle ne s'y limite pas : ce qui est en jeu, explique Vincent Caradec, c'est au contraire « la conservation de prises sur le monde ». Lâcher pour tenir et se retenir. Se déprendre d'une main pour mieux reprendre de l'autre. Mettre en place des stratégies, trouver un nouvel équilibre dans l'instabilité et faire preuve de résilience. Compenser les petites et grandes pertes qui surviennent avec l'âge et réarranger son quotidien en conséquence – non pas selon un principe de capitulation, mais d'économie de ses forces .Afin de préserver ce qui importe vraiment.

Nous avons vu précédemment que vieillir peut réduire notre capacité à saisir les bonnes prises du numérique. Dans cette perspective, l'âge peut constituer un frein à l'utilisation des outils technologiques. À Wavre, les participants de nos animations en ont, pour la plupart, une relative maîtrise. Mais ils sont conscients que leur situation est instable et conditionnée, par leur état de santé notamment. *« Ici, autour de cette table, nous sommes encore capables de faire. Dans dix ans, peut-être que nous ne le serons plus. »* Certaines personnes âgées ne se lancent pas dans le numérique, ou limitent leur potentiel, par *« peur de faire des bêtises »*. D'autres refusent de consacrer leur temps et leur énergie restante dans l'apprentissage des nouvelles technologies – investissement dont les coûts dépasseraient les bénéfices à en tirer –, et privilégieront les activités qui font davantage sens à leurs yeux, : *« Je sais bien que l'on pourrait encore [apprendre] à mon âge, mais... Je ne sais pas encore combien de temps je vais vivre, alors maintenant je veux juste : relax. »*

Vient un âge où, par contrainte ou par choix, nous consentons à délaisser certaines de nos anciennes activités. Différents événements de la vie s'accumulent pour déclencher le processus de déprise, comme en témoigne l'extrait en exergue. Suite à un incident causé par ses limitations fonctionnelles, le mari d'une participante ne s'occupera plus des opérations ban-caires de leur ménage. Une incapacité qui est compensée par le nouvel usage que fera cette dame du numérique. Cette situation corrobore avec les observations de Vincent Caradec dans une recherche publiée en 2001[5], à savoir que les évolutions des usages chez les seniors sont le produit d'un double phénomène : les effets du vieillissement – une maladie neurologique dans ce cas – et la position occupée dans le parcours de vie – l'entrée en dépendance pour le mari, l'aidance puis le veuvage pour l'épouse. Pour l'un comme pour l'autre, le rapport au numérique a changé en raison de cette épreuve.

Comme nous le verrons par la suite, renoncer met en jeu la question du maintien de l'autonomie. Une autre participante, en prenant l'expérience de sa mère qui continuait à gérer seule ses comptes à un âge pourtant élevé, s'exclame : *« C'est parfois dur de lâcher prise ! »*. Sur base d'entretiens réalisés auprès de nonagénaires et centenaires français, l'anthropologue Frédéric Balard a montré que, dans son parcours de vie, survient un moment où la personne âgée ne se conformera plus à l'injonction sociale du « bien-vieillir », cessera de lutter contre l'inéluctable, pour simplement « se laisser vivre ». Processus biologique inégalement valorisé selon les sociétés et les cultures, « la vieillesse apparaît ainsi comme un état irréversible qui se définit comme le fait de ne plus être comme les autres membres du groupe[6] ». Le concept de déprise nous invite toutefois à entreprendre une approche moins dichotomique de l'avancée en âge. En effet, nous avons observé que les jeunes seniors peuvent déjà se désengager d'une partie de la vie sociale : cette dame qui a décidé de ne pas se lancer dans le numérique reste certainement investie dans d'autres activités. Ce faisant, elle continue d'appartenir à la collectivité, son sentiment d'exclusion sera circonscrit à ce seul domaine. Mais il faudra alors se demander si, dans une société qui tend à se numériser toujours davantage, elle ne s'éloigne pas petit à petit d'un monde qui lui devient étranger. Et ne bascule ainsi dans la vieillesse.

Être dans le coup

« Il est un fait qu'il faut aller de l'avant. […] Oser, vouloir, persévérer. Je ne veux pas mourir bête. C'est l'avenir pour tous. »

Le processus de déprise peut s'accompagner d'un sentiment de devenir étranger au monde, de ne plus lui appartenir, voire d'être déjà ailleurs – venant par ailleurs questionner, dans une démarche d'éducation permanente, la place occupée par les personnes âgées dans notre société. Ce qui était n'est plus, l'avenir est empreint d'incertitude. Les anciens repères sont brouillés. Vincent Caradec relève alors deux grandes stratégies mises en place par les seniors leur permettant de « maintenir des espaces de familiarité » : le repli et la lutte. Les uns se confinent au sein de leur chez-soi sécurisant, à la fois repaire et repère, tandis que les autres se confrontent aux dangers de l'inconnu afin de mieux s'en approcher.

La numérisation constitue en cela un parfait exemple de transformations extrinsèques qui renforcent ce sentiment d'étrangeté. Elle ouvre sur un monde nouveau, différent des traditionnels « univers de vie » des seniors[7]. Réel et virtuel tendent à fondre ensemble, à se confondre, accentuant cette désagréable impression d'être peu à peu déconnectés de ce qui les entoure. Ils vont néanmoins maintenir des liens avec cet environnement qui leur semble de plus en plus lointain. *« Il faut s'accrocher le plus longtemps possible »*, nous explique une participante de la table de réflexion menée à Wavre. *« Si nous ne voulons pas être complètement dépassés et avoir l'air d'ignorants, nous devons nous accrocher et être dans le train du numérique »*, témoigne une autre dame. Et ceux qui ont fait le choix de ne pas prendre ce train en marche tiennent parfois un discours similaire : *« À mon âge, cela ne m'intéresse pas. C'est bête, parce qu'il faut vivre avec son temps… »* Autant de propos qui reflètent une nouvelle conception de la vieillesse, où est valorisée non plus la résistance du chêne mais l'adaptabilité du roseau[8]. Jean de La Fontaine l'écrivait dans sa fable : les vents sont moins redoutables pour celui qui se pliera sans rompre que pour celui qui, n'ayant plus la force de tenir bon, finira déraciné.

Qui campe sur ses positions s'enlise. L'idée selon laquelle nous devrions continuellement nous adapter aux nouvelles technologies renvoie à une vision néolibérale du progrès qui allie capitalisme et jeunisme. En réifiant la polarité obsolescence des vieux contre innovation des jeunes, celle-ci naturalise et dépolitise un choix de société. *« C'est l'évolution du monde,* défendra ainsi une dame*, cela a toujours été comme ça : il faut suivre. »* Un autre participant de Wavre approuve : *« C'est une marche vers l'avant. Il n'y a rien à faire. »* À Quiévrain, l'un d'eux voit la numérisation comme *« un fait de société »*, *« un phénomène qui ne fera que s'étendre qu'on le veuille ou non »*. Cetteintériorisation de la « norme sociale dominante », pour paraphraser Périne Brotcorne, détonne parfois avec les difficultés que rencontrent certains à *saisir* pleinement le fonctionnement et l'utilité du numérique – comme nous l'avions vu dans un chapitre précédent.

Évidemment, pour toutes les personnes âgées qui ne parviennent plus à maintenir des espaces de familiarité, l'exclusion du numérique entraîne un risque d'exclusion par le numérique. L'étrangeté au monde va donc au-delà du seul ressenti pour véritablement mettre en jeu des questions liées à l'exercice des droits et à la citoyenneté. Et à la capacité des seniors à rester acteurs de la société comme de leur propre vie.

« On part dans l'isolation. Si ça continue comme ça, je vais finir mes jours dans un appartement entre quatre murs. »

Rester indépendant

Le numérique met à l'épreuve la capacité des aînés à maintenir leurs pouvoirs de décider et d'agir. Les seniors que nous avons rencontrés ont conscience qu'être connecté est à la fois une contrainte sociale et un gage de leur autonomie. Autonomie déjà parfois mise à mal avec la survenue de petites limitations fonctionnelles, voire fortement amoindrie par les tribulations du grand âge. La plupart a intériorisé l'injonction à maîtriser les outils technologiques, sans pour autant avoir abandonné toute réflexion critique sur cette nouvelle norme sociale dominante. Nombre de participants regrettent l'absence de choix. *« C'est beaucoup plus le besoin que le désir »*, dit une Quiévrainoise. Et à Wavre : *« Il faut suivre le train-train puisque c'est comme ça que ça fonctionne. Je le fais à la fois par motivation et par obligation. »* Train-train pouvant à la fois faire référence au train du numérique et à une adaptation continue et routinière aux avancées technologiques. « C'est la locomotive de toute la société », déclarait Périne Brotcorne lors de notre entretien. Cette métaphore est une formule couramment employée par les participants : *« C'est une accélération de plus en plus importante qu'il n'est pas facile de suivre. On s'accroche aux wagons les plus utiles et on laisse filer les autres. »* Les seniors investissent alors leur temps et leur énergie de manière stratégique et rationnelle : *« Actuellement, je m'accroche toujours mais je l'utilise pour ce qui m'intéresse. Le domaine est tellement vaste que je me rends bien compte que je suis limitée… »*

Les outils technologiques apparaissent comme de véritables supports du quotidien – sans même faire référence ici au rôle des gérontechnologies. Nombre de seniors reconnaissent qu'un bon usage du numérique facilite et simplifie la réalisation de certaines tâches : la prise de rendez-vous à distance, car désormais *« on peut voir l'ensemble des disponibilités, c'est nettement plus pratique que par téléphone »*, ou les achats en ligne de produits tels que *« les sacs à litière pour chat qui sont lourds à porter »* et que le livreur dépose devant la porte. Que ce deuxième exemple renvoie à une situation circonstancielle ne le rend pas moins significatif. Au contraire, un tel recours aux outils numériques témoigne de l'usage autonome qu'en fait cette participante : acheter en ligne n'est pas encore une habitude, mais relève désormais du possible. *« Je peux demander que l'on me livre mes courses, plutôt que faire appel à mon voisin, pour rester indépendante. »* Une autre dame raconte ainsi que, tant qu'elle est capable de se déplacer, elle préfère voir les articles avant de les acheter, mais *« un jour, ce sera un avantage »* : à l'instar de la canne avec laquelle l'on se soutient, ce support du quotidien lui permettra de maintenir son autonomie. Faisant preuve d'agentivité et tirant des bénéfices de la contrainte, elle semble saisir – selon les différentes acceptations exposées au chapitre *De l'appropriation des outils numèriquesau grand âge* – les bénéfices potentiels de la numérisation.

Et à l'inverse, celles et ceux qui ne s'y mettent toujours pas, ne s'accrochent plus ou s'en remettent à un tiers renoncent en même temps à l'exercice d'une partie de leur autonomie. Les uns parviennent tant bien que mal à se débrouiller et à *« vivre sans trop de numérisation »*. Les autres ont désormais besoin d'un accompagnement pour réaliser les tâches, administratives le plus souvent, qu'ils faisaient auparavant

> « Quand on ne parvient pas à dominer cette foutue machine, personnellement, moi c'est de la révolte intense. À tel point que je me fais du tort : je commence à avoir des battements de coeur… Mais comment on fait, mais où ça se trouve ? On me parle d'un onglet, je ne le vois pas. Cela me met dans un état de révolte incroyable et de dépendance. Car dans certains cas, je suis obligée de demander à un spécialiste de l'informatique de venir m'expliquer. Tout cela dans le but de ne pas commettre de bourdes, d'erreurs et de ne pas planter l'ordinateur. »

par eux-mêmes. Rappelons-nous du témoignage de ce Quiévrainois qui rencontre de nombreux obstacles pour remplir seul sa déclaration d'impôts :

« Quand on a pas Internet, on se sent vraiment exclu, je m'en rends compte de plus en plus. Alors que je suis encore un jeune senior, je sais que dans vingt ans ce sera vraiment l'enfer. » La délégation, tantôt assumée, tantôt contestée, est qualifiée par une participante de *« dépendance avant l'heure »*. Propos approuvés par une autre dame : *« Je trouve que tout cela, pour les seniors, est une perte de liberté. On devient dépendant parce qu'on ne sait plus suivre. Certains acceptent de se faire aider par leurs enfants, mais moi j'aimerais bien rester indépendante et me débrouiller seule. »*

Or, comme le montre Lucie Delias dans une recherche portant sur les enjeux pratiques et symboliques de la dématérialisation, la vieillesse sera parfois utilisée « de manière stratégique pour mettre à distance les injonctions à l'autonomie numérique[9] ». Le « stigmate du vieillissement », rappelle ainsi Juliette Rennes, n'a pas toujours vocation à être dissimulé ; l'identité de *vieux* ou de *vieille* constitue une ressource que l'on mobilisera dans certaines situations à son avantage[10]. C'est le cas de cette dame qui, en raison de son âge, ne souhaite pas apprendre à *saisir* les outils technologiques et laisse ses petits-enfants *« prendre le relais »* afin de pouvoir être *« relax »*. Ce choix ne témoigne-t-il pas de ses capacités à agir et à décider ? Pensons également au récit d'Adeline, la maman de Danielle, qui se dit à nonante-cinq ans *« bien trop âgée »* pour acheter un ordinateur. Dès lors, si l'autonomie des aînés est éprouvée par la numérisation, une conception élargie de celle-ci nous invite à poursuivre la réflexion sur les tensions identitaires au grand âge.

Avoir été, devenir

Ce nouveau monde qui se prépare est d'autant plus redouté que son avènement semble inéluctable. Les anciens espaces de familiarités, nous l'avons vu, tendent à se réduire avec les années. Après moi, le déluge… ? Au contraire, les participants de Wavre et de Quiévrain se disent inquiets pour les nouvelles générations, celles de leurs enfants et, surtout, de leurs petits-enfants. Il n'est pas rare, lors de nos animations, d'entendre des seniors lancer à la volée des propos frôlant avec une forme décomplexée d'âgisme. *« À un moment donné, les jeunes ne sauront probablement plus écrire manuellement. J'imagine une panne généralisée d'Internet : nous savons écrire,* s'appréhende ici comme un « rapport social[11] » : la fracture numérique vient renforcer la fracture générationnelle. Celle-ci fabrique un sentiment d'appartenance en même temps qu'elle entérine le décalage avec les digital natives. Une opposition qui est d'ailleurs grammaticalement marquée dans le discours des seniors par l'utilisation que ces derniers font des pronoms : *« Le problème c'est que, nous, nous devons encore évoluer avec [le numérique],*

« Je vois déjà à l'heure actuelle les petits enfants entourés d'écran. Quand ce n'est pas le smartphone, c'est la tablette ; quand ce n'est pas la tablette, c'est la téloche, et on fait le tour comme ça. Ils vont être, je pense, entourés d'écrans, même à l'école. Toujours dans le virtuel, ce qui est très dangereux. Est-ce qu'ils seront encore confrontés à la réalité de la même manière que nous nous l'étions ? C'est un monde virtuel qui se prépare : toujours seul face aux écrans, plus de place pour l'imaginaire, avec l'intelligence artificielle qui vient se greffer là-dessus. Je trouve ça gravissime. Vont-ils encore réfléchir ? »

alors que les jeunes sont déjà en plein dedans. Ils ne font, en somme, plus rien de ce que nous, nous faisions avant. » Ou encore : *« Ce qui nous paraît superficiel ne l'est peut-être pas pour eux. »*

Nous y voyons-là le reflet des tensions identitaires inhérentes à l'avancée en âge : déprécier ce que sont et ce que font les autres conforte, en réaction, ce que l'on est et ce que l'on fait. Vieillir, explique Vincent Caradec, met en jeu « la préservation de sa valeur sociale » – celle que l'on se donne, celle que nous donnent les autres. Quand se réduisent nos activités, que s'amenuisent nos relations, quand l'on se cloisonne à l'abri d'un monde qui nous devient étranger, quand décline notre pouvoir d'agir sur le cours des événements de notre propre vie, le rapport à son soi vieillissant se trouve finalement menacé. Les seniors qui ne parviennent pas à maîtriser les outils technologiques voient leur identité mise à mal par la numérisation : aux yeux de la société, à leurs propres yeux également, ils seraient trop vieux pour en saisir les pleins bénéfices. Les voilà donc relégués, déclassés, déqualifiés. Nous avons déjà montré que certains participants négocient et tirent des avantages d'un tel stigmate. Mais le plus souvent, ils cacheront et refuseront les attributs qui les mettent hors du coup.

Le rapport que nous entretenons avec le numérique participe au maintien de prises sur le monde, d'espaces de familiarité et de formes d'autonomie. Selon nous, cette relation assure également un équilibre entre celui que l'on a été, celui que l'on est et celui que l'on aspire, encore, à devenir. Il faut trouver sa place entre les injonctions contradictoires qui enjoignent à ne pas être jeune sans faire vieux. Nombre de participants mettent ainsi en avant un certain savoir-faire tout en gardant une distance critique vis-à-vis des nouvelles technologies. Les usages qu'ils en font répondent à des logiques et à des rationalités qui leur sont propres. S'adapter ne signifie aucunement renoncer à ses jugements de valeur – ce dont témoigne l'extrait en exergue. Voilà une stratégie à laquelle ils auront recours afin de réduire les tensions identitaires entre l'autrefois, l'aujourd'hui et le demain.

Ouvrons la réflexion

Les témoignages recueillis tout au long de nos animations donnent à réfléchir sur les expériences du vieillissement dans une société qui se numérise. Les aînés, même ceux qui en sont éloignés, surtout ceux qui en sont éloignés, sont confrontés aux évolutions de cet environnement. De telles forces agissent non seulement sur le quotidien des personnes âgées, mais aussi sur le rapport que ces dernières entretiennent avec le monde extérieur, avec les autres et avec elles-mêmes. Le concept d'« épreuve », emprunté au sociologue Vincent Caradec, nous aura permis de comprendre que la numérisation exacerbe les enjeux du grand âge. Ce phénomène – qu'ils le veuillent ou non, qu'ils se soient lancés à bras ouvert ou qu'ils y touchent le moins possible, qu'ils l'acceptent et y trouventleur compte, s'y résignent ou fassent acte de résistance – est aujourd'hui constitutif de leur réalité. À travers leurs propos, les seniors nous informent sur la manière dont ils parviennent, ou non, ou en partie, *à faire avec*. Les sentiments de colère, de crainte, de frustration, parfois aussi de plaisir et de curiosité, envers la numérisation seraient alors autant de forme d'expression des inégales expériences du vieillir. L'isolement social, la précarité, la maladie, l'accompagnement d'un proche, la perte de sens, la diminution de l'autonomie : de telles situations préexistaient à la dématérialisation des services publics, à la suppo-

« La maladie que j'ai n'est pas visible aux yeux de tous. Et cette transition vers le tout numérique, loin de simplifier mon existence, ajoute une couche de préoccupations. Chaque démarche administrative d vient un combat de plus, une source d'angoisse face à la possibilité de passer à côté d'une aide précieuse. »

sée hyperconnectivité des digital natives ou aux arnaques sur Internet. Dans un contexte de numérisation grandissante, ces mêmes situations se déploient autrement – et, selon nous, plus intensément. La norme du bien-vieillir connecté, nous dit Périne Brotcorne dans sa contribution pour cette étude, et plus particulièrement l'exigence du maintien à tout prix de son autonomie numérique, « vient s'ajouter aux difficultés inhérentes au processus de vieillissement ». L'hypothèse selon laquelle le numérique se présente comme un catalyseur de l'épreuve du vieillir nous a conduit à opérer un renversement de perspective. Certes, le processus de numérisation tel qu'il se déploie actuellement sur le territoire belge renforce les fractures entre ceux qui sont capables d'en saisir les bénéfices et ceux qui ne le sont pas – la question des inégalités sociales numériques est traitée dans notre état des lieux. Par ailleurs, nous avons vu que les personnes âgées constituent un groupe social vulnérable pour lequel la maîtrise des outils technologiques se révèle être un « défi ». Nul ne contestera que certains, plus que d'autres, ont du mal à y faire face. Mais comme le rappelle une participante de Wavre, *« à partir d'un certain moment, il n'y a pas que pour le numérique que l'on doit être accompagné »*. À trop vouloir en dénoncer les travers, peut-être risquons-nous de détourner notre regard de ce qui est véritablement en jeu : la place des aînés dans la société et la manière dont celle-ci traite la grande vieillesse.

« Je pense que le problème qu'on rencontre c'est parce qu'ici on parle de l'informatique, mais tout change. C'est la vie en général qui, pour nous aînés, devient plus difficile à gérer. »

1 Burnay, Nathalie, et Cornelia Hummel. 2017. « Introduction ». In *Vieillissement et classes sociales*, par Nathalie Burnay et Cornelia Hummel, 7-15. Paris : Peter Lang, p. 9.

2 Caradec, Vincent. 2014. « Transitions du vieillissement et épreuve du grand âge ». In *Vieillesses et vieillissements. Regards sociologiques*, par Cornelia Hummel, Isabelle Mallon, et Vincent Caradec, 273-92. Presses Universitaires de Rennes.

3 Martuccelli, Danilo. 2006. *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*. Paris : Armand Colin.

4 Meidani, Anastasia, et Stefano Cavalli. 2019. Figures du vieillir et formes de déprise. Toulouse : Érès.

5 Caradec, Vincent. 2001. « "Personnes âgées" et "objets technologiques" : une perspective en termes de logiques d'usage ». *Revue française de sociologie* 42 (1) : 117-48.

6 Balard, Frédéric. 2013. « "Bien-vieillir" et "faire bonne vieillesse". Perspective anthropologique et paroles de centenaires ». *Recherches sociologiques et anthropologiques* 44 (1) : 75-95.

7 Vendramin, Patricia. 2023. « Vieillissement et numérisation des services d'intérêt général ». In *Seniors et droit social*, par Stéphanie Dargon, Anne-Sulvie Dupont, et Karine Lempen, 37-74. Dike.

8 Voléry, Ingrid. 2017. « Le "bien-vieillir" à l'épreuve des rapports sociaux de classes, d'âge et de génération. Jalons pour une approche intersectionnelle du vieillissement ». In *Vieillissement et classes sociales*, par Nathalie Burnay et Cornelia Hummel, 97-118. Paris : Peter Lang.

9 Delias, Lucie. 2021. « Vieillissement et usages numériques ». *Terminal* 131.

10 Rennes, Juliette. 2020. « Conceptualiser l'âgisme à partir du sexisme et du racisme. Le caractère heuristique d'un cadre d'analyse commun et ses limites ». *Revue française de science politique* 70 (6) : 725-45.

11 Bourdeloie, Hélène, et Nathalie Boucher-Petrovic. 2014. « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale ». *tic&société* 8 (1-2).

Participer à la société numérisée

Une contribution de Bertrand Gevart
Chargé d'étude pour l'asbl Âgo

« Il faut savoir faire preuve d'initiative. […] Il faut aussi le vouloir et y mettre du sien : si on attend que cela vienne, que cela nous tombe tout cuit dans la bouche, alors évidemment c'est difficile. Mais je trouve qu'en étant un peu volontariste on y arrive. »

Dans ce contexte d'accélération numérique de nos sociétés, le parcours constellaire de notre étude s'est penché sur les dynamiques complexes et parfois insoupçonnées qui sous-tendent les interactions entre les technologies numériques et l'avancée en âge. Plus globalement, certains chapitres ont cerné les contours des implications normatives associées aux discours sur la « fracture numérique ». Ces discours dominants ont tendance à déployer des représentations stéréotypées envisagées selon deux angles opposés : d'un côté, l'aîné connecté illustre une adaptabilité à son époque, incarnant l'idée d'un vieillissement positif, actif et jeune ; de l'autre, le "vieux" non-usager est dépeint par son manque d'activité et de prise sur les dispositifs numériques. Il est à noter que ces représentations simplistes peinent à trouver une résonance réelle si l'on se réfère aux expériences hétérogènes que font les aînés des technologies numériques, des expériences plurielles, complexes, semées d'épreuves et d'embûches, de résiliences et d'adaptations, avec parfois le sentiment de ne plus avoir « leur place dans la société d'aujourd'hui et éprouvent des difficultés crois-santes à comprendre cet univers qui tend à ne plus les comprendre » comme le rappelle Vincent Caradec.

Confrontés aux évolutions numériques très fortes, symptômes de la métamorphose d'un capitalisme industriel à un capitalisme cognitif au sein de nos sociétés contemporaines, les aînés font preuve de stratégies pour jongler, esquiver, affronter ces changements qui rythment désomais leur quotidien. Qu'ils l'évitent autant que possible ou l'acceptent pleinement, qu'ils s'y résignent par contrainte ou qu'ils y résistent farouchement, leurs récits nous livrent des éclairages sur la manière dont ils parviennent ou échouent à composer avec cette réalité qui s'est imposée à eux. L'observateur attentif a pu dès lors découvrir que les motivations à s'équiper pour effectuer des démarches administratives, développer le lien social, ousimplement la conformité à suivre l'injonction de « s'y mettre », s'inscrivent dans la volonté de ne pas se retrouver en marge de l'innovation et de la modernité. Ainsi, à l'optimisme des discours politiques incitant à « l'acceptation » de nouvelles normes dominantes, nos échanges sur d'autres réalités avec des aînés apparaissent comme fortement contrastés.

Les expériences recueillies, parfois empreintes d'une forme de fatalisme (à l'instar de ce témoignage : *« Je ressens parfois une pression pour m'adapter aux nouvelles technologies, que ce soit de la part de la société ou de ma famille »*) montrent que les aînés sont conscients du caractère impératif et obligatoire de participer à la société numérique. Ces témoignages suscitent notre attention du fait

qu'ils sont révélateurs des injonctions normatives exhortant les aînés à s'adapter à la société numérique sans véritable alternative. Et le risque de voir le glissement provoqué par la forte incitation à « faire avec » se transformer en une « obligation de fait » pour reprendre les mots de Lucie Delias, fait écho à l'expérience d'un participant pour qui la numérisation est vécue comme un *« passage obligé sans aucune autre alternative, comme une forme d'agression qui laissera une partie non négligeable de la population sur le carreau ».*

Dans cette trajectoire, en revisitant certaines situations de vulnérabilités numériques éprouvées par les aînés, l'objectif de ce chapitre est d'explorer plusieurs aspects des discours dominants. L'idée de bien vieillir tout en étant connecté se profile de plus en plus comme un modèle normatif du vieillissement avec le potentiel d'exclure ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas s'y conformer. Et le souffle violent de cette charge symbolique semble emporter les aînés au creux d'un paradoxe duquel il est difficile de se défaire, faisant ainsi pression pour qu'ils « restent dans le coup » et « se connectent à la modernité », encourageant leur autonomie et leur émancipation tout en les précipitant dans une série d'injonctions. Parmi elles, nous nous intéresserons plus particulièrement à l'injonction idéologique qui préconise, comme un impératif, une accélération numérique. Il sera également question de souligner l'existence d'une injonction technique, laquelle demande aux usagers de se munir d'équipements nécessaires afin de suivre le rythme de l'accélération sociale (accélération des échanges, des tâches quotidiennes, ...). Non loin de celles-ci, l'injonction industrielle, entendue dans son acception marchande, incite les individus à s'engager pleinement dans l'économie numérique et l'innovation. Enfin, l'injonction psychosociale qui découle de la situation paradoxale à laquelle l'individu vivant dans nos sociétés numérisées et modernes est confronté, entre émancipation par les technologies numériques et l'aliénation qu'elles peuvent engendrer.

Afin d'explorer ces injonctions, les discours qui les sous-tendent, et la façon dont les aînés les appréhendent, nous avons mobilisé comme outil d'analyse l'idée de « bien-vieillir connecté » que nous empruntons à Lucie Delias ainsi que le concept « d'accélération » développé par le sociologue et philosophe Harmut Rosa. La notion du « bien-vieillir connecté » renvoie à une prescription normative du « bien-vieillir » consistant à encourager les aînés à atteindre un idéal d'autonomie et de responsabilité individuelle face au vieillissement. Dans le contexte de la numérisation, l'itération des incitations au « bien-vieillir » se conjugue à la réitération de prescriptions et directives à participer à la société numérique, obligeant les aînés à s'assimiler et se reconnaître dans les représentations du « senior connecté ». Cela signifie, en d'autres termes, à adopter le rôle d'un « technophile investi dans la gestion autonome de son existence » pour reprendre les mots de Lucie Delias. Nous prolongerons ces réflexions amorcées dans l'introduction de cette étude en questionnant la manière dont les injonctions à participer à la société numérique façonnent un citoyen âgé « actif », dont le passage obligé par le numèrique constitue un amplificateur des inégalités préexistantes.

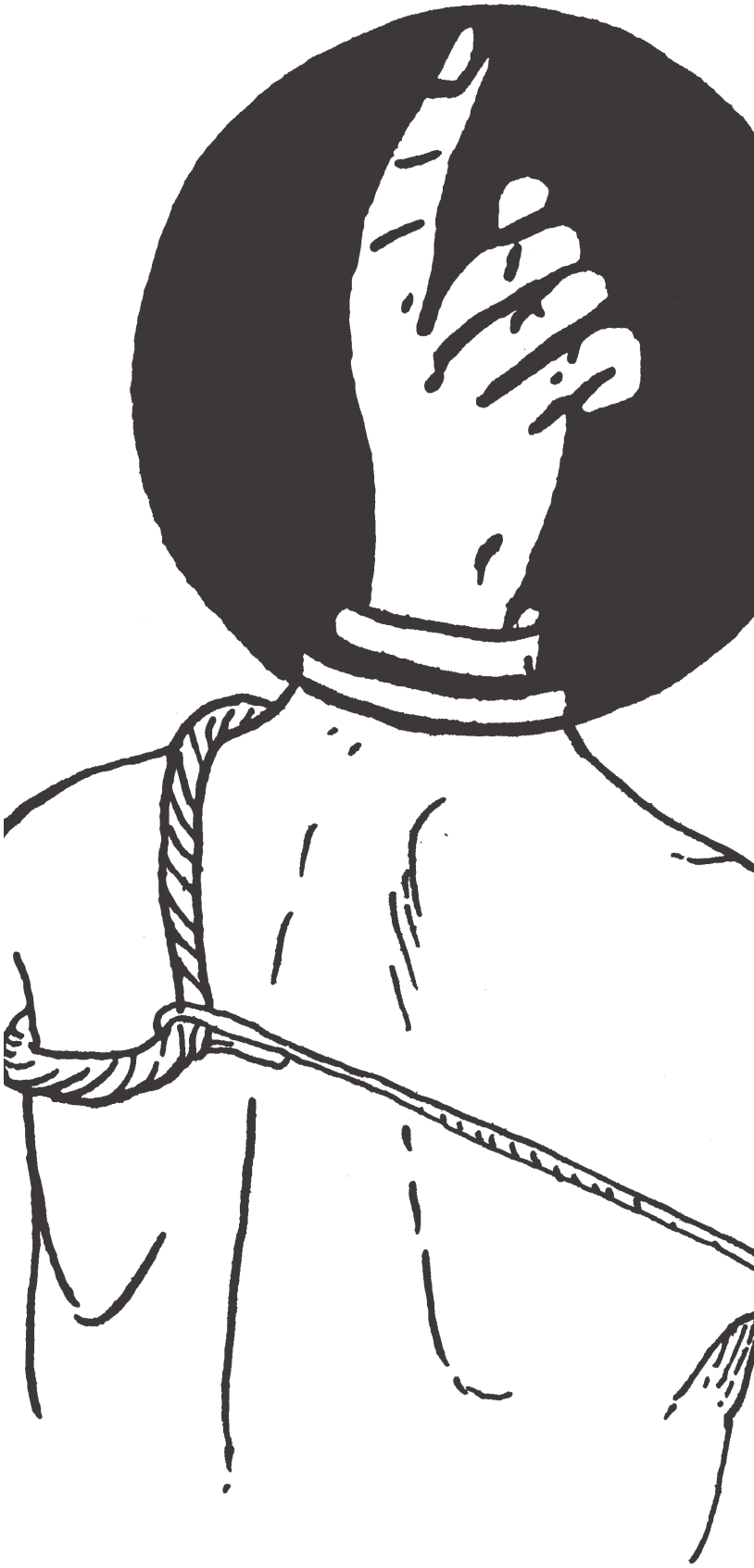
Concernant le concept « d'accélération » développé par Harmut Rosa, il enrichit la perspective critique de la notion *d'activation* et de *normes de comportement* en y apportant la notion d'*impératif d'anticipation* à l'ère numérique, au coeur de laquelle le changement perpétuel entraîne une forme d'étrangeté au monde.

Enfin, maintenir en tension les discours sur le « bien-vieillir connecté » et les normes de comportements valorisés et encouragés qui en découlent, telle que l'activation du citoyen, permet de mettre à jour une continuité avec les mécanismes du capitalisme. Tel sera le dernier objet de notre analyse, à savoir de questionner l'activation comme une forme de mise au travail de l'internaute.

Une vision jeuniste du vieillissement : une porte dérobée

« Des injonctions insidieuses et implicites mais aussi parfois claires et nettes qu'on pourrait traduire par : sois dans le coup, ma vieille ! »

De nombreuses études convergent vers l'idée que les avancées technologiques jouent un rôle essentiel dans l'accomplissement d'un vieillissement réussi. Cette perspective trouve une résonance particulière dans les orientations des politiques dédiées au « bien vieillir » qui ambitionnent d'utiliser ces innovations pour prévenir les maladies liées à l'âge et améliorer globalement le bien-être des aînés. Bien qu'il soit parfaitement légitime d'aspirer à traverser l'avancée en âge dans des circonstances heureuses, cela s'accompagne parallèlement de son appropriation par une logique néolibérale qui tend à élever l'idée de « bien-vieillir » au rang d'un modèle normatif contribuant ainsi au renouvellement des perceptions collectives du vieillissement. Dans cette dynamique, une figure prédominante semble émerger, celle du « senior connecté », dont le mode de vie est étroitement lié à une logique de développement incessant, en harmonie avec les avancées technologiques et de son époque. Ce modèle, qui véhicule une approche jeuniste du vieillissement dessine les contours d'un nouveau senior auquel certains participants souhaitent pleinement correspondre : *« On se sent plus branchés et moins béotiens. Oui. Nous admirons la facilité d'adaptation [des jeunes] et leur capacité à utiliser les nouvelles technologies. »* Mais quels sont les enjeux de la diffusion d'un tel modèle pour les aînés ?



Derrière cette rencontre entre le « bien-vieillir » et les technologies numériques, Lucie Delias avance l'hypothèse d'une collusion substantielle entre une représentation jeuniste du vieillissement incarné par le mode de vie des « jeunes seniors » et l'intégration massive et quotidienne des technologies numériques. Cette perspective suggère implicitement que la réussite du processus de vieillissement semble dorénavant conditionnée par un engagement actif aux dispositifs numériques permettant de remédier à l'exclusion des générations les plus âgées et d'améliorer leur qualité de vie. Mais cette rencontre fait émerger un nouvel ensemble de prescriptions normatives s'adressant aux aînés. Ou, pour reprendre les mots avisés d'une participante : *« Pour rester dans le coup, je devrais sérieusement apprendre à me servir d'une tablette ou d'un smartphone. »* Nous pouvons avancer l'idée selon laquelle ces nouvelles normes épousant les contours d'un « bien-vieillir connecté » viennent en quelque sorte convertir – avec une coercition plus ou moins directe – les aînés à des valeurs jeunistes faisant ainsi pression sur les aînés qui ne répondent pas à cette représentation idéale. Les aînés les plus vulnérables sur le plan social, économique, ou ayant des incapacités physiques se retrouvent pris dans l'étau d'une adoption contraignante de prescriptions issues du « bien-vieillir connecté » sans pouvoir toujours s'y conformer, au risque qu'une *« division grandissante se dessine entre ceux qui maîtrisent cette réalité technologique et ceux qui en sont étrangers »,* comme le disait avec justesse une participante.

Cette représentation idéalisée à la tonalité techno-enthousiaste d'un vieillissement caractérisé par l'activité, la connexion, ne saurait pourtant éluder les aspects concrets des réalités sociales touchant divers segments de la population âgée, comme le montrent les témoignages recueillis. Un détour par la lecture critique que déploie Harmut Rosa sur nos sociétés capitalistes contemporaines (qu'il appelle « société de l'accélération ») vient apporter un éclairage supplémentaire sur l'injonction à participer à la société numérique. Pour le sociologue et philosophe Harmut Rosa, qui s'intéresse aux effets déstructurants des processus d'accélération technique, notre rapport au temps est profondément lié à l'impératif de croissance, croissance elle-même soumise à une logique d'accélération. Cette logique d'accélération impose alors au citoyen d'accroître son capital cognitif, social, culturel, mais aussi technologique. L'accélération technique se réalise aussi, selon lui, dans la consommation de marchandises, c'est-à-dire dans la nécessité de devoir constamment changer de dispositifs numériques et, dans le même mouvement, de devoir continuellement renouveler ses compétences. Ce sentiment est largement partagé par un participant qui nous livre ses difficultés face à la nécessitéde changer de dispositifs : *« Les changements auxquels on assiste sont tellement rapides qu'on se sent dépassés. Déjà, dans les agences bancaires, on doit savoir se servir des automates et autres distributeurs de billets qui se complexifient toujours davantage. Aujourd'hui, même pour les démarches administratives, on nous pousse à tout faire en ligne. S'équiper devient alors non seulement une question de moyens, mais aussi de compétences à adapter constamment. »* Et ces changements représentent un certain coût (cognitif, financier, psychologique, ...) auquel tout le monde n'a guère accès. Cette vision critique d'une société en accélération constante, proposée par Harmut

Rosa, entre ainsi en connexion étroite avec l'idée de « bien-vieillir connecté », qui encourage fortement l'usager à adopter un comportement axé sur la promotion de recherche de performance habituellement associée à la jeunesse. Cette connexion soulève alors la question des pressions exercées pour atteindre ces comportements idéaux. Ceux-ci sont souvent inaccessibles pour une partie des aînés, impactant en conséquence leur qualité de vie : anxiété accrue, manque de reconnaissance sociale, sentiment d'incapacité, stress, et sentiment de ne pas correspondre à l'image que les discours sur le vieillissement promeuvent.

La façon dont la numérisation agit comme force d'accélération de nos activités et de nos interactions participe à l'imposition d'une technologie dictant des nouvelles formes d'usages, des modèles érigés en normes de comportements qui constituent un citoyen soumis aux impératifs de l'urgence et du changement. Et ce sentiment de ne plus avoir le choix provoque, avec Harmut Rosa, une « érosion de la relation au monde », un sentiment d'étrangeté, une forme particulière d'aliénation qui se rapporte à l'impossibilité de rejoindre un processus d'autonomie. Selon Hartmut Rosa, elle se produit lorsque les structures temporelles de la société contemporaine contraignent les individus à adopter des trajectoires d'action qu'ils n'auraient pas choisies dans d'autres circonstances. Ou comme le disait avec justesse un participant lors de nos tables de réflexions : *« le tout numérique est devenu pour certains la solution incontournable mais pour beaucoup d'autres, cela représente encore une énorme gageure voire un défi insurmontable. »*

Cette perception de l'inéluctabilité d'un futur entièrement connecté obligeant le citoyen à devoir constamment s'actualiser pose en creux la question du devenir de certains groupes sociaux utilisant le moins les technologies numériques, dont les aînés, et s'illustre clairement dans le témoignage repris en exergue de cette section. On y retrouve en effet l'idée implicite que pour réussir son vieillissement et correspondre aux représentations du « senior connecté », il résulte d'abord d'un choix et que ce choix doit aboutir à une anticipation, c'est-à-dire s'adapter dans « l'anticipation de l'avènement d'une société connectée » pour reprendre les mots de Lucie Delias. Et cette anticipation semble produire l'appréhension d'une forme d'exclusion plus ou moins marquée chez les aînés participants.

Rationalisation des services et activation du citoyen : une participation paradoxale

« Nous sommes mis devant une obligation, c'est à prendre ou à laisser. Débrouillez-vous ! C'est comme ça et pas autrement. »

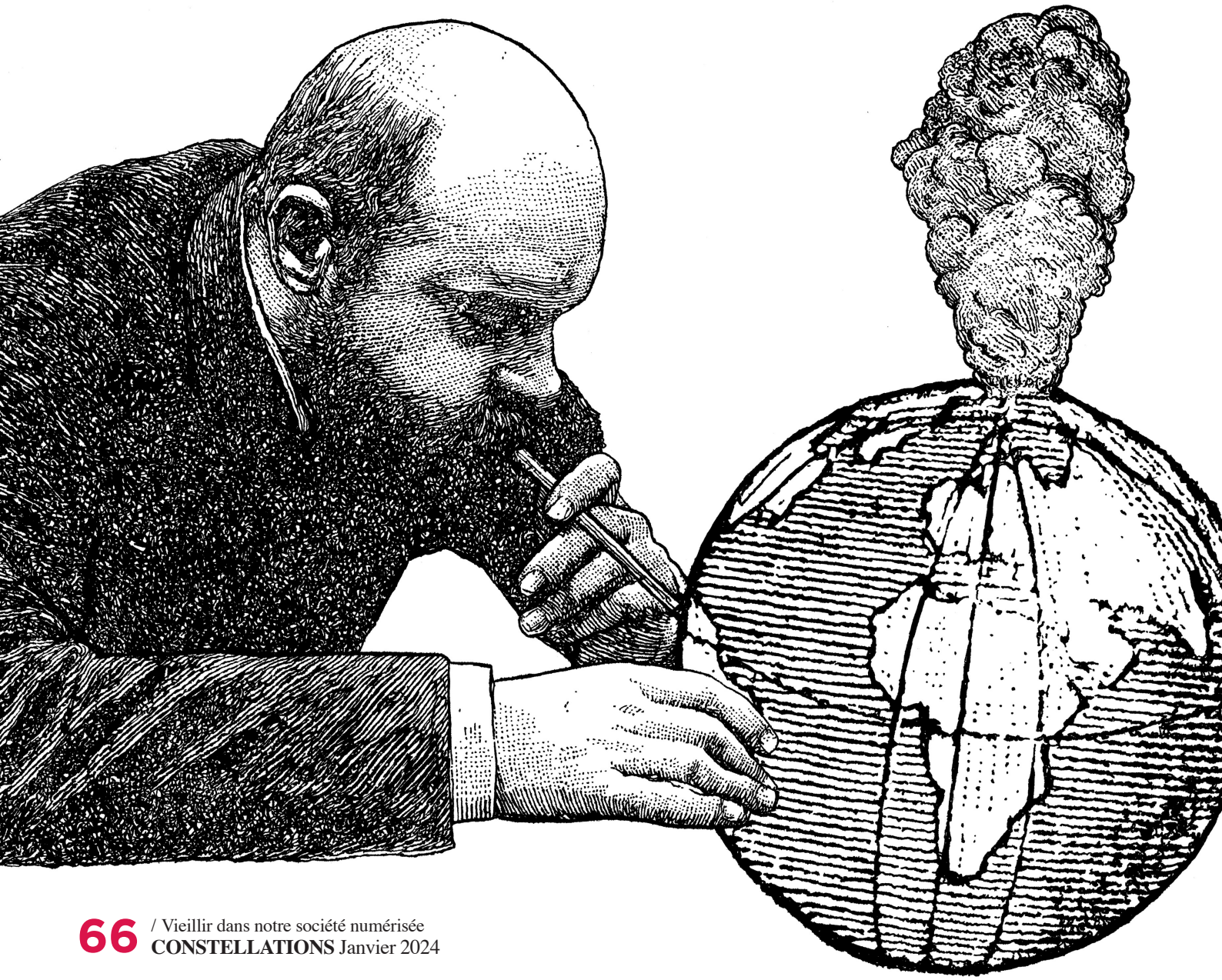
Dans le sillon critique tracé par Périne Brotcorne qui souligne l'existence d'une domination par le changement, nous avons pu observer durant nos tables de réflexions que les aînés font face à des pressions de conformité s'exerçant dans de nombreuses activités quotidiennes, activités au cours desquelles ils se voient contraints d'utiliser les technologies numériques ne leur laissant guère d'autres alternatives. Les aînés ont ainsi témoigné d'une forte sollicitation, que ce soit en termes d'acquisition de compétences ou d'adoption de certains comportements, en vue de leur participation active au projet visant à instaurer un changement de paradigme, celui du « tout numérique », pour reprendre la formule de Serge Proulx. Et ceci, sans qu'ils ne soient intégrés dans le processus réflexif ni même dans la conception des technologies, les coupant *de facto* d'une forme de reconnaissance sociale. Cette nouvelle forme de « domination par le changement » où l'humain fait figure de variable d'ajustement aux nouvelles technologies, exprime une conception néolibérale et techniciste du progrès. S'immiscer dans l'interstice de cette forme de domination permet de mettre à jour comment les injonctions ressenties et vécues par les aînés répondent à des objectifs clairs de rationalisation visant progressivement à l'autonomisation du citoyen âgé, faisant largement écho au ressenti d'une participante qui considère *« l'obligation de prendre le train en marche et se familiariser avec les nouvelles technologies »* comme une forte incitation *« afin de rester des citoyens responsables et impliqués. »*

Dans le prolongement de la réflexion initiée par cette aînée, cette partie aspire à jeter un regard sur la participation numérique en l'envisageant non pas dans son versant positif comme levier propice à l'émancipation, mais plutôt comme un instrument enracinant les activités des individus dans une logique de rationalisation et d'activation.

En nous fondant sur nos observations de terrain, nous pouvons avancer l'hypothèse que l'injonction à participer à la société numérique peut compromettre l'autonomie des aînés, car elle impose des modalités contraignantes dans la saisie des technologies numériques. Plusieurs participants ont ainsi souligné que si l'utilisation d'un support papier demandait seulement quelques minutes, la version en ligne de la même procédure s'avère beaucoup plus chronophage et difficile à *saisir*. La présupposée autonomie soutenue par les politiques numériques exige en réalité des aînés une double activation : l'acquisition de compétences pour maîtriser les technologies numériques, devenues aujourd'hui indispensables, mais aussi l'adoption d'un comportement approprié et valorisé, celui du « senior connecté », ou pour reprendre les mots d'Houssein Chamarkeh : « Dans une société qui se numérise, pour bien-vieillir, les seniors ne doivent pas seulement acquérir un *savoir-faire*, mais également adopter le *savoir être* approprié. » Ce comportement est celui d'un individu âgé « autonome, indépendant et actif » poursuit-il. Cette directive trouve son explication dans la prééminence de l'idéologie néolibérale, à laquelle les technologies numériques offrent aujourd'hui les moyens nécessaires pour concrétiser ses ambitions de rationalisation des services publics. Et ces moyens sont, comme le rappelle Périne Brotcorne, l'actualisation permanente des compétences qui passe par la promotion d'un citoyen actif et autonome sur lequel « on déplace la charge de travail ainsi qu'une partie toujours plus importante des coûts matériels et cognitifs, tout en ignorant les réalités structurelles qui perpétuent les inégalités ».

La rationalisation des services publics n'est pas une notion récente. Max Weber, dans son ouvrage *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, soutenait que le capitalisme moderne trouve ses fondements dans la rationalisation de la société. Cette idée a été approfondie par Norbert Elias qui explique que l'État repose sur la mise en place d'un appareil de domination capable de rationaliser et différencier les tâches. Plus largement, la rationalisation s'inscrit dans le contexte de la société néolibérale, exhortant chaque individu à évoluer dans un environnement de compétition généralisée. Opérant par l'intermédiaire du changement pour « soutenir le renforcement de l'autonomie individuelle » visant une transformation des usagers selon les mots de Luc Boltanski, les politiques numériques, qui visent une rationalisation des services publics, encadrent la participation par la mise en place d'obligations et contraintes presque contractuelles avec les usagers. Par exemple, les incitations à l'adoption de l'utilisation de plateformes numériques mises en place par le gouvernement pour effectuer des démarches administratives visent à remodeler les habitudes des citoyens, encourageant ainsi une autonomie accrue dans la gestion de leurs affaires quotidiennes. Le magazine indépendant Médor a constaté que cette nouvelle norme sociale dominante – ou « idéologie technologique » – était également partagée par une partie des responsables de services publics bruxellois : ils ne contestent aucunement les difficultés liées à la fracture numérique, « mais, à les écouter, la digitalisation se révèle LA voie vers la modernité ». Effectuer une incursion au coeur de ces discours comme ceux présents sur le site *Smartnation* – projet politique qui promeut la numérisation de la Belgique d'ici 2030 – permet de mettre à jour le projet de rationalisation des services publics tout en encourageant une forme d'activation auprès du citoyen, en témoigne notamment la tendance à la facturation électronique et l'augmentation de la facturation automatisée envoyée par e-mail : « Cette évolution a déjà entraîné une réduction de la charge administrative estimée à 1,6 milliard d'euros. [...] Ce changement promet non seulement une simplification administrative, mais aussi d'importants gains d'efficacité » peut ont notamment y lire. Pour ne citer qu'un autre exemple avancé par ce projet, le développement numérique permettra d'éliminer la fracture numérique et « 100% des Belges auront accès de manière autonome aux services numériques de base [...] Tous les Belges disposeront d'une identité numérique unique sécurisée qui leur donnera accès à tous les services publics de façon interactive avec la meilleure expérience utilisateur. »

Cet argumentaire d'autonomisation du citoyen fait largement écho à cette idée de façonner un citoyen responsable et actif dans un objectif de réduction des coûts et où la charge de travail incombe désormais au citoyen-usager. Si le coût économique est largement pris en compte, s'appuyant sur « le maintien à domicile » des usages, les coûts psychologiques, financiers, et sociaux qui pèsent sur les usagers ne semblent pas comptés, comme le rappelle très justement un participant Quiévrainois : *« D'abord, le coût du matériel (PC, imprimante, smartphone, encre, maintenance, etc.), ensuite la non-maîtrise de l'outil, l'insuffisance de formation… Sans compter l'effort que requiert cette utilisation. Nous ne sommes pas toujours prêts à fournir cet effort. Nous nous trouvons parfois démunis. »* Il apparaît clairement que cette initiative cherche à engager le citoyen en l'obligeant à renforcer ses compétences, à acquérir des équipements et à se former, tout en négligeant délibérément les inégalités sociales préexistantes qui soustendent les inégalités numériques. Il se dégage de cette volonté de rationalisation et d'activation du citoyen une valorisation en faveur de normes comportementales façonnées selon des catégories spécifiques de la population, particulièrement les individus actifs et valides, socialement privilégiés et familiarisés avec les dispositifs numériques, c'est-à-dire les classes sociales dominantes. En effet, les politiques numériques adoptent principalement une approche axée sur l'efficacité, en se basant sur un modèle que Périne Brotcorne nomme « utilisateur standard ». Ce dernier ne tient pas compte des réalités complexes auxquelles sont confrontées les personnes âgées. Cet « utilisateur standard » se retrouve souvent assimilé, lorsqu'il est âgé, à l'image du « senior connecté » et actif dont nous avons parlé précédemment.



Il se dégage de cette volonté de rationalisation et d'activation du citoyen une valorisation en faveur de normes comportementales façonnées selon des catégories spécifiques de la population, particulièrement les individus actifs et valides, socialement privilégiés et familiarisés avec les dispositifs numériques, c'est-à-dire les classes sociales dominantes.

De l'activation au *Digital Labor* : une armée de réserve du capitalisme

« La numérisation nous impose un travail non-rémunéré. »

Au fil des tables de réflexion, les aînés ont parfois exprimé le sentiment d'effectuer une participation numérique qui s'apparente à une forme de mise au travail, un travail invisible, dont les contours précis restent parfois difficiles à cerner.
Le témoignage repris en exergue de cette partie trace des ramifications fécondes avec les mots de Serge Proulx qui caractérise la mutation des sociétés contemporaines par le caractère invasif des technologies numériques qui laissent apparaître « un travail immatériel non rémunéré. Une nouvelle forme d'organisation du travail, orienté vers la flexibilité. » Si assez naturellement l'on pense à l'externalisation des tâches de plus en plus fragmentées par les plateformes dans les pays du sud ou encore les « travailleurs uberisés », d'autres formes d'implications des technologies numériques dans la réorganisation du travail sont à observer.

Prenons par exemple un participant dont l'expérience témoigne de la difficulté que rencontrent les aînés qui n'ont pas bénéficié d'une littératie numérique durant leur vie professionnelle. Autrefois mécanicien, l'arrivée des technologies numériques au sein de son travail a provoqué de véritables clivages entre ceux qui maîtrisent les technologies et les autres. Elles ont également réorganisé en profondeur la production dans une logique d'automatisation des tâches. En dépit des inquiétudes soulevées par l'avènement de l'automatisation des tâches et la suppression potentielle d'emplois, se profile une forme de travail appelé *digital labor.* Repérés ci et là dans certaines expériences de participants, ces nouveaux contours d'un travail insoupçonné - auxquels doivent se plier désormais les aînés - peuvent être appréhendés comme des formes d'exploitation par « l'État plateforme ». Ce dernier dispose d'un pouvoir contraignant de « faire faire » à l'usager des tâches qu'il prenait jadis en charge, de sorte qu'il capitalise sur l'activité numérique des citoyens et les incite à devenir des « entrepreneurs de soi-même » : se connecter en ligne, remplir des formulaires, les renvoyer, parfois combiner les sites et les applications, donner des avis sur les services. Avec ces nouvelles formes de travail, nous nous trouvons dans une logique néolibérale qui préconise l'entrepreneuriat individuel, sollicitant chacun à mobiliser et valoriser son capital (cognitif, financier, ...) par cette mise au travail de l'usager. De plus, ce travail est régi par des contraintes telles que l'imposition de l'utilisation d'applications spécifiques encadrées par l'État, prescrivant des comportements, des usages, des protocoles à respecter, ainsi que des normes temporelles comme des délais déterminés pour agir et interagir, une domination des horaires, une logique d'urgence, d'immédiateté, et de réaction instantanée vécues bien souvent par les aînés comme une forme de pression asservissante.

Selon Antonio Casilli, le *digital labor* est assimilable à un travail car il produit de la valeur, est soumis à « des métriques de performances », et fait réfrence à une forme de rationalisation et d'exploitation du travail se manifestant par la simplification de nos interactions en ligne à une étape déterminée de la production, et ce, au coeur de nos activités quotidiennes. Il s'agit selon lui d'un travail « éminemment cognitif qui se manifeste à travers une activité informelle, capturée et appropriée dans un contexte marchand en s'appuyant sur des tâches médiatisées par des dispositifs numériques ». Pour le dire autrement, la participation numérique entraîne une production de valeurs captées par les plateformes qui vise « l'extraction de données issues de la masse des usagers ». Ce sentiment d'être fortement incité à jouer un rôle dans la société numérique en contribuant activement à une économie sans avoir de contrôle sur ses données personnelles trouve écho dans les mots d'une

participante qui nous explique s'être retrouvée obligée de donner son adresse mail et ses données *« et le lendemain je reçois des publicités et des incitations à acheter certains produits ».* D'autres témoignages de participants font légion et rejoignent cette perspective critique par la conscientisation de l'existence d'une forme de travail et de contribution à une économie à l'instar de ce Quiévrainois pour qui : *« Les créateurs de ces applications ont d'abord une approche marketing, s'ils nous offrent un service, c'est d'abord et avant tout pour eux, qu'ils puissent le changer en business, un schéma purement économique. Sous couvert du service aux aînés, ce type d'économie poursuit avant tout une finalité mercantile, ce qui réduit l'image des seniors à des acteurs du vaste business ambiant. »*

Dans le cadre de la numérisation des services d'intérêt général, le *digital labor* prend la forme d'une multitude de micro-opérations et de tâches administratives numériques de soustraitances opérées par les usagers. L'usager produit ainsi un travail qui était jadis pris en compte par des professionnels, et cette mise au travail de l'usager, nous l'avons vu, n'est que le prolongement, voire l'aboutissement, des politiques numériques axées sur la rationalisation et l'efficacité dont nous avons exposé certains aspects précédemment. Tel est également le cas pour les associations de première ligne qui se voient contraints de compenser l'inaccessibilité des services en devenant des sous-traitants des administrations.

Antonio Casilli s'appuie sur certaines catégories critiques marxistes, comme la notion d'exploitation, afin de mieux cerner les enjeux du *digital labor*. Ses recherches suggèrent l'émergence de nouvelles modalités d'exploitation d'un prolétariat de « l'usine numérique ». Bien que l'on puisse considérer que l'argument du « libre choix » des usagers puisse préserver ces nouvelles modalités d'exploitation, il apparaît davantage qu'elle amplifie et renforce les inégalités usuelles de la domination capitaliste soulevant un questionnement sur la présence de rapports de classes dans la sphère numérique – entre ceux qui possèdent les compétences, les connaissances, les moyens financiers, et les autres – et l'obligation d'accumuler un capital matériels, cognitifs, et des compétences constamment renouvelées, créant une discrimination accrue nous l'indique ce participant : *« La numérisation progressive de certains services est assez préoccupante car certains d'entre eux conditionnent désormais leurs offres à l'usage des technologies numériques. Cette évolution témoigne de la manière dont la numérisation de la société peut engendrer des inégalités tangibles, où l'accès à certains services ou avantages devient tributaire à la possession d'un dispositif numérique, créant ainsi un précédent potentiellement discriminatoire. »*

Ouvrons la réflexion

Au terme de ce chapitre, nous avons essayé d'explorer certains soubassements idéologiques produisant des prescriptions contraignantes et des obligations de fait concernant l'usage des technologies numériques. Nous voyons que les discours du « bien-vieillir connecté » véhiculés par les politiques numériques répondent à des objectifs de performance et de rationalité dans l'organisation du travail, les relations interpersonnelles, et les activités humaines. Elles façonnent et orientent une certaine image du vieillissement, celle d'un senior « entrepreneur de soi » pour reprendre les mots de Lucie Delias. Ces discours ne touchent pas aléatoirement les aînés ou les moins usagers. Même ceux bénéficiant d'une littératie avancée ou faisant preuve d'un usage quotidien restent sujets aux réprimandes symboliques, aux incitations à actualiser les compétences, à changer de matériel, pour embrasser un mode de vie conforme aux représentations du « bien-vieillir connecté ».

Si les technologies numériques sont présentées aux jeunes seniors comme source d'épanouissement, d'émancipation, de véritable moyen pour atteindre une autonomie menant vers une reconnaissance sociale, elles sont présentées aux aînés plus âgés comme une obligation pour « rattraper le train en marche » et pallier certains problèmes liés au vieillissement. Les discours prônant le « bien-vieillir connecté » suscitent inévitablement une certaine réserve.Derrière cette rhétorique se cachent des injonctions à adopter un mode de vie dicté par la flexibilité et le changement continuel camouflant habilement les aspects plus complexes du processus de vieillissement. Dans cette perspective, il

nous a semblé important de nuancer le rôle des technologies numériques dans le maintien de l'autonomie des aînés. L'autonomie ne devrait pas être conditionnée par l'usage des nouveautés technologiques, mais plutôt par une approche plus inclusive, reconnaissant la diversité des besoins, des préférences et des capacités des aînés à les saisir. L'injonction à embrasser continuellement les nouveautés technologiques crée, on l'a vu, une vision normative de la vieillesse qui peut être aliénante pour ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas suivre le rythme effréné de l'évolution numérique.

Devant les promesses d'une société numérisée qui revendique des politiques dites « inclusives » tout en encourageant le *digital labor* et l'activation permanente du citoyen, l'éducation permanente peut apporter des outils critiques afin de contrer ces approches : en permettant aux citoyens de choisir et de *saisir* librement un dispositif numérique qui leur convient et qui respecte leur droit. Cette épreuve épistémologique constitutive de nos sociétés, comme le souligne Serge Proulx, réside dans la nécessité de penser simultanément les dimensions de « l'aliénation et de l'émancipation face à la numérisation ». S'immiscer dans l'interstice de cette tension ouvre le questionnement sur la possibilité qu'ont les aînés à *saisir* leur puissance d'agir en tant que citoyen dans le contexte actuel du « tout numérique ». Au fil de nos différentes rencontres sur le terrain, nous avons pu observer une progressive politisation, une progressive affirmation des « silencieux », s'enracinant dans une prise de parole aboutissant sur des revendications concrètes. Face aux injonctions qu'entraîne la numérisation de la société, la puissance d'agir citoyenne des aînés pourrait se définir comme suit : le ressaisissement d'une liberté – de dire et de faire – dans la sphère publique par le biais d'une (ré)appropriation critique des technologies numériques visant une émancipation sociale.

Dans de telles conditions, les aînés, pris entre le désir d'émancipation et le risque d'aliénation par les prescriptions normatives (de comportements, d'usages, de pratiques, ...) peuvent transformer leur non-usage, leur colère, leur frustration, leur non-saisie, en autant de prises sur les technologies numériques. Les tables de réflexions et les animations organisées par notre association laissent émerger des émotions, parfois vives, de la part des aînés. Comme l'a montré Cayetana Carrión, aux pages 37 et 39 de cette étude, l'intelligence collective et émotionnelle semble jouer un rôle primordial dans l'enclenchement d'un processus de politisation et de résistance.

Casilli, Antonio et Cardon, Dominique. 2015. *Qu'est-ce que le digital Labor ?*. Bry-sur-Marne, Ina, coll. Études et controverses, 2015, 101 pages.

Fuchs, Christian. 2013. « Class and exploitation on the internet ». In *Digital labor* : *the internet as playground and factory*, par Trebor Scholz, 211-224. New-York : New York Routledge.

Rosa, Harmut. 2014. *Aliénation et accélération. Vers une critique de la modernité tardive*. Paris, La Découverte, 153 p.

Boltanski, Luc. 2009. *De la critique. Précis de sociologie de l'émancipation*. Paris, Gallimard, 294 p.

Boltanski, Luc et Chiapello, Eve. 1999. *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris, Gallimard, 843 p.

Delias, Lucie. 2021. « Vieillissement et usages numériques », *Terminal* [Online],131, http://journals.openedition.org/terminal/7867; DOI: https://doi.org/10.4000/terminal.7867

Delias, Lucie. *L'âge des usages. Usages sociaux des technologies numériques par les adultes âgés et représentations du « bien-vieillir » connecté*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, Paris, 2019.

Brotcorne, Périne, Bonnetier, Carole et Vendramin, Patricia. 2021. « La mise en oeuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général ». *SociologieS* [Online], Theory and research : http://journals.openedition.org/sociologies/16172; DOI: https://doi.org/10.4000/sociologies.16172

Proulx, Serge. 2020. *La participation numérique. Une injonction paradoxale*. Paris, Presses des mines, 182 p.

Sedda, Paola. 2021. « La mobilisation numérique : entre émancipation et rationalisation », *Approches Théoriques en Information-Communication* (ATIC), vol. 3 (2) : 53-74.

Marion, Nicolas. 2018. « Qu'est-ce que le digital labour ? Exploitations et aliénations en société numérique » : https://www.arc-culture.be/publications/quest-ce-que-le-digital-labourexploitations-et-alienations-en-societe-numerique/

Caradec, Vincent. 2012. « Épreuve et enjeux du grand âge ». In *Les dynamiques des parcours sociaux : Temps, territoires, professions*, par Servet Ertul, Jean-Philippe Melchior et Vincent Caradec, 97-107. Rennes : Presses universitaires de Rennes.

Des acteurs de résistance à la numérisation

Une contribution d'Adrien Godefroid
Animateur-formateur numérique pour l'asbl Action et Recherche Culturelles

Au fil de nos tables de réflexions, nous avons observé que la désaffection plus générale envers les technologies numériques des aînés n'est pas seulement tributaire de facteurs liés à un sentiment d'incapacité et d'indifférence. Les participants ont également témoigné que leur usage comme leur non-usage de certains dispositifs numériques peut parfois prendre des allures de résistance. Quelles sont les formes de résistance observées ? Quelles formes d'appropriation « critique » est-il possible de penser collectivement ? Dans ce chapitre, Adrien Godefroid, animateur formateur au sein de l'asbl Action et Recherche Culturelles (ARC), aborde les différentes formes de résistance à la numérisation.

Numérisation de la société et des sphères de la vie sociale : penser les résistances par les aînés

Le numérique est un terme au large spectre. Il se rapporte autant aux innombrables technologies qu'à des secteurs de l'industrie ou du commerce, ainsi qu'à des modes de vie contemporains. Sa dimension idéologique, liée à une certaine vision du progrès, lui adosse certaines qualités comme la rapidité, l'efficacité, les réductions de coûts. La numérisation de la société, quant à elle, est un processus empreint d'idéologie implantant des technologies dans toutes les sphères de l'existence, normalisant les usages informatiques qui en découlent. Envisagé sous son versant positif par les politiques numériques, ces dernières semblent évacuer la question du devenir des citoyens dans les sociétés numérisées, et plus encore des groupes sociaux en vulnérabilité numérique comme les aînés.

Dans ce contexte de numérisation de la société, différentes facettes de ce fait social sont régulièrement illustrées dans l'actualité au travers de sujets tels les inégalités numériques, la disparition des guichets des services essentiels, le développement des intelligences artificielles, les fuites de données personnelles, l'uberisation du marché du travail ou encore les pratiques publicitaires des géants du web. En réaction à ces phénomènes et à leurs externalités non désirables, nombreux sont ceux qui, individuellement ou collectivement, adoptent des postures de résistance dans une ou plusieurs sphères de leur existence sociale. Ces sphères sont multiples, et intègrent tant la question de la transformation des habitudes de consommation et

des usages numériques qui en découlent, comme les achats sur des grandes plateformes de e-commerce, la comparaison de prix des différents biens et services, les livraisons de repas, que les relations interpersonnelles regroupant les pratiques de communication de plus en plus médiates, voire influencées par les technologies numériques et les algorithmes. À la lumière de nos observations de terrain, nous avons pu relever essentiellement quatre sphères (bien qu'il en existe au-delà) au sein desquelles les aînés exercent des modes de résistance, à savoir la sphère de consommation, la sphère des relations, et la sphère de l'information (culture, loisir) et la sphère de l'administration. Dans la sphère dite de *consommation*, si la question des compétences numériques intervient, celle du manque de confiance ou de la non adhésion aux modèles économiques proposés peuvent, par exemple, expliquer une réticence aux pratiques de e-commerce. Cette non adhésion par manque de confiance est assez répandue chez les seniors qui éprouvent une résistance à l'idée de devoir passer par les dispositifs numériques pour effectuer des achats. S'appuyant parfois sur des émotions comme la peur, la colère, cette résistance exprime aussi dans certains cas une prise de position plus politisée : le refus de passer par les technologies numériques est un refus de participer à l'économie et l'exploitation qui en découle. La sphère de *relations* qui renvoie à la communication médiate par les technologies numériques, intégrant notamment l'usage des applications et des réseaux sociaux, est aussi le lieu de modes de résistance. L'intégration massive des technologies numériques dans les activités quotidiennes peut impacter, avec plus ou moins de coercition, les individus et questionne en terme de respect de la vie privée et de la gestion des données personnelles, thématique ô combien importante pour les aînés qui, là encore, développent des modes de résistance comme des revendications pour une gestion des données qui ne soient pas partagées à des entreprises privées ou encore, exigent publiquement que leur consentement soit demandé à chaque étape administrative. La sphère de l'*administration* regroupe des usages numériques relatifs aux soins de santé, aux services administratifs communaux ou encore au service fédéral des pensions. Ces questions sont particulièrement sensibles pour les aînés qui expriment fréquemment le besoin d'un contact humain et de liens sociaux, une revendication de premier plan face aux politiques numériques actuelles.

Enfin la sphère de l'*information*, qui regroupe notamment l'accès à toute forme d'outils qui peuvent faciliter la pratique des différentes activités (qu'elles soient ludiques, sportives ou encore, artistiques), donne à voir également des modes de résistances des aînés. Les plateformes de contenus multimédia et informationnels se sont développés mais véhiculent, au-delà des contenus apparents, des intérêts économiques et politiques ainsi qu'une certaine standardisation de l'offre. Derrière ces intérêts économiques et politiques se logent des discours qui promeuvent, dans le cas des aînés, des figures hégémoniques standardisées auxquelles les aînés sont fortement sollicités à correspondre. De plus, ils sont encouragés à participer au développement de la « silver économie » et des gérontechnologies qui ne répondent pas toujours à leurs besoins et entretiennent une vision techniciste du progrès.

En prolongeant le sillon tracé par ces observations, ce chapitre a pour objectif de saisir les contours de certains aspects des modes de résistances mobilisés par les seniors face à la numérisation.

Résister à la numérisation : les modes de résistance critiques face à la numérisation

Différents chapitres de cette étude ont mis en lumière l'impact de la numérisation sur les différentes sphères de la société au sein desquelles peuvent se manifester plusieurs modes de résistance. Ces modes de résistances peuvent être plus ou moins saisis et mobilisés par les aînés et les citoyens qui, pour des raisons très diverses, marquent une opposition à la numérisation grandissante. À travers nos observations de terrain, nous avons pu relever plusieurs prises de position issues de groupes sociaux variés, y compris des aînés, qui justifient leurs actions par des arguments pouvant être d'ordre égalitariste/social, environnemental, démocratique, (contre-)hégémonique, libéral, d'inefficacité et/ou de la déshumanisation[1].

Quant aux modes de résistance, nous pouvons les classer selon les dimensions collectives / individuelles mais aussi manifestes / discrètes.

1. La résistance individuelle discrète

Ce type de résistance a été analysé par l'anthropologue et politologue étasunien James C. Scott[2]. Cette résistance non-déclarée, que l'auteur nomme infrapolitique, est une stratégie principalement mobilisée par les personnes issues de groupes subalternes. Elle est pratiquée discrètement de manière à ce qu'elle ne soit pas comprise comme telle par celles et ceux qui l'observent. Pour éviter de se mettre en danger, ces personnes vont publiquement adhérer à une norme ou à un système qui les oppresse mais lorsqu'elles se retrouvent entre personnes de même condition ou de confiance, elles exprimeront leur non-adhésion et leur résistance. Individuellement, et concernant les enjeux propres à la numérisation, ce type de résistance peut prendre différentes formes fécondes qui sont, pour la plupart, largement mobilisées par les aînés. Parmi elles, nous pouvons citer entre autre le refus de posséder et d'utiliser un smartphone. Dans un contexte où la société encourage fortement l'utilisation de ces outils technologiques, arguant la lutte contre l'exclusion sociale et l'isolement des seniors, nous avons pourtant observé, qu'outre les arguments du coût financier et la puissance des GAFAM, les seniors choisissent de ne pas adhérer à cette norme en évitant délibérément de posséder un smartphone. Ce refus de posséder un smartphone peut être interprété comme une forme de résistance non-déclarée à la numérisation, soulignant la préférence pour des technologies plus traditionnelles et la volonté de ne pas succomber à la pression sociale en faveur des dispositifs numériques modernes. Nous avons également observé d'autres formes de résistance exercées par les seniors comme le refus d'effectuer certaines démarches en ligne, feindre l'ignorance lorsqu'il s'agit d'utiliser une application, insister pour avoir un rendez-vous physique auprès d'une administration, éviter les caisses automatiques dans les supermarché ou le paiement électronique.

2. La résistance individuelle manifeste

Il arrive aussi que certaines formes de pratique soient mobilisées par des personnes qui ne craignent pas d'exprimer leur résistance ouvertement. C'est à dire que cette dernière s'affiche publiquement ou que la personne n'hésite pas à lier son nom à son acte. Alors que nos sociétés ont tendance à véhiculer l'image de l'aîné inactif, ancré dans le passé, nos observations montrent que les seniors s'engagent en développant des formes de résistance individuelle manifestes. Nous pouvons ainsi citer quelques exemples repérés sur le terrain comme : envoyer une lettre de plainte à une administration ou une entreprise qui ferme ses guichets, poser une affiche à sa fenêtre pour s'opposer à l'ouverture d'un data center ou d'un entrepôt d'une entreprise de commerce en ligne ou écrire un post sur les réseaux sociaux pour contester le modèle économique de ceux-ci.

3. La résistance collective discrète

Cette résistance est le pendant collectif et organisé de la résistance infrapolitique individuelle, lorsque

des groupes de personnes s'organisent pour résister à un système sans exprimer ouvertement de message. La résistance peut également s'opérer contre une organisation ou des personnes qui exercent une oppression mais en agissant de telle sorte que personne ne puisse être précisément identifié et sanctionné. Concernant la numérisation, il peut s'agir d'actions de boycott d'un service, d'organisation de files d'attente devant un service public qui réduit ses heures d'ouverture. Ce mode de résistance peut être mobilisable par des seniors qui pourraient créer un groupe local d'aînés qui déciderait de boycotter activement l'utilisation d'une application ou d'un service numérique qu'ils jugent préjudiciables et informeraient sur les alternatives non numériques pour la réalisation de tâches quotidiennes.

4. La résistance collective manifeste

Il est ici question des résistances les plus reconnues et conventionnelles. Des façons collectives de résister qui sont directement comprises par les cibles, c'est à dire qui mobilisent un discours manifeste et public. Il peut s'agir de grèves organisées, de manifestations, de pétitions ou encore, de rebellions. En ce qui concerne la numérisation et ses effets indésirables, nous avons différents exemples bruxellois qui les illustrent telles les manifestations contre l'ordonnance « Bruxelles Numérique » organisées par l'asbl Lire et Écrire[3], l'action « Politiques numériques : demandez le programme ! » de l'asbl Action et Recherche Culturelles dans le cadre de sa campagne d'interpellation des représentants politiques [4].

La place du numérique et de la résistance à la numérisation dans l'éducation permanente

Dans notre environnement associatif bruxellois, la question de l'inclusion numérique occupe de plus en plus d'espace[5] et mériterait certainement d'être davantage reliée aux sujets précités tant ceux-ci nous concernent toutes et tous. Les personnes pour qui ces dispositifs d'inclusion numérique sont déployés, ces personnes en manque de « *maturité numérique*[6] », sont aussi actrices de résistance comme nous l'ont montré les récentes mobilisations coordonnées par l'asbl Lire et Écrire face au projet d'ordonnance « Bruxelles Numérique » et nos observations de terrain. Il convient également de nuancer. Plusieurs éléments laissent à penser que la numérisation des services publics n'est pas systématiquement vécue par les aînés comme une difficulté, et peut même, dans certains cas, leur permettre d'éviter des expériences défavorables ou empreintes d'âgisme. Cependant, nous l'avons vu, sur le plan individuel ces expériences ou certains stéréotypes peuvent être mobilisés par les individus pour contourner ou remettre en question la pertinence des dispositifs numériques et les injonctions y afférents.

Interroger la capacité des citoyens âgés à saisir les technologies numériques, se les approprier, ou plus globalement, leur fournir les outils nécessaires en vue d'une émancipation sociale renvoie dos à dos la finalité de l'éducation permanente et les politiques numériques actuelles. Lorsque la première milite activement pour une véritable inclusion des aînés et des citoyens précarisés, l'autre ne propose qu'une intégration dont les points aveugles sont multiples. Surtout dans un contexte où l'acquisition de compétences techniques, en dehors du champ de l'éducation permanente, est fortement encouragé par les pouvoirs publics s'appuyant sur des injonctions et prescriptions contraignantes, comme le « bien-vieillir connecté » qui encourage les aînés à adopter un mode de vie axé sur la performance, la jeunesse, et l'usage des technologies numériques. Questionner cette nouvelle norme permet aussi de donner un sens au non-usage. En effet, il n'est pas rare de voir des personnes d'un certain âge mais aussi des plus jeunes se dévaloriser du fait de leurs faibles compétences informatiques. S'il est vrai que l'accélération de la numérisation réduit l'autonomie de certaines personnes pour des raisons liées aux compétences, le non-usage peut aussi être motivé par des raisons plus politiques. Dans cette trajectoire, nous avons pu observer que les seniors qui ne parviennent plus à réserver un billet de train au guichet et n'ayant pas les compétences pour le faire en-ligne décident simplement de ne plus voyager avec la SNCB, jugeant que celle-ci ne répond plus à ses devoirs de service public. Cet exemple indique donc que les aînés font preuve d'une forme de résistance

infrapolitique et donne un sens autre que celui attendu de la personne âgée figée dans une forme d'immobilisme et passive. Si nous convenons qu'il est difficile d'évaluer la portée de ce geste critique à la seule échelle individuelle, l'éducation permanente peut s'avérer être une caisse de résonance à de telles prises de positions, usages détournés, appropriation critique par les seniors et l'ensemble des citoyens.

De cette manière, analyser les sphères et les modes de résistances ainsi que les registres de justification dans les pratiques d'éducation permanente se révélerait un outil doublement critique. D'une part, ces différents registres de modes de résistances pourraient faire l'objet d'une mobilisation par les individus au service d'une participation numérique citoyenne consciente des enjeux liés à la numérisation. De l'autre, la progressive conscientisation des soubassements idéologiques pourrait activer un glissement des modalités de résistances individuelles vers les modes de résistances collectives. Par ailleurs, la démarche d'éducation permanente peut aussi ouvrir sur des ponts de résistance entre différentes générations, à l'image des mobilisations organisées par l'asbl Lire et Écrire qui ont rassemblé des groupes variés comme des seniors, des personnes suivant des cours de français, des participantes à des activités d'initiation informatique, des travailleurs et travailleuses de différents champs du secteur associatif et d'autres groupes encore. Ces mobilisations ont pour but de transformer l'ordonnance « Bruxelles Numérique ». Jusqu'aujourd'hui, les effets des actions se sont déjà fait ressentir, étant donné que le texte a connu quelques modifications. Mais la lutte continue.

1 Ces registres de justifications sont une proposition non exhaustive, ils sont développés dans l'interview réalisée par Gàbor Tverdota, « Fracture numérique ou inégalités sociales ? Pour une numérisation nonexcluante » pour Bruxelles Laïque Echos : https://echoslaiques.info/fracture-numerique-ou-inegalitessociales-pour-une-numerisation-non-excluante/

2 Scott, J.C., *La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne*, Éditions Amsterdam, Paris, 2009 p.216.

3 « Des guichets pas du numérique ».
(voir en ligne sur: https://lire-et-ecrire.be/Rassemblement-contre-Bruxelles-numerique)

4 « Politiques numériques: demandez le programme! ».
(Voir en ligne: https://www.arc-culture.be/politiquesnumeriques- demandez-le-programme/)

5 Le sujet de la place de l'inclusion numérique dans le paysage associatif bruxellois est développé dans l'analyse « Le numérique comme marché associatif » rédigé par Nicolas Marion dans la revue Permanences critiques, n°8 publié par l'asbl Action et Recherche Culturelles.
(Voir en ligne: https://www.arcculture.be/publications/le-numerique-comme-marche-associatif/).

6 Le terme « Maturité numérique » est utilisé par l'Agence du Numérique de Wallonie. Ce terme pose question, qu'il concerne les personnes âgées ou moins âgées. Il semble considéré que certaines personnes seraient donc numériquement immatures.

Libre propos

Danielle Baudour et Guy Baudoux
Participante et participant des tables de réflexion organisées à Quiévrain

Dans le contexte actuel de transition numérique, on observe une pression croissante sur les citoyens les plus vulnérables, dont les personnes âgées, pour s'adapter et adopter les outils de l'informatique connectée. Danielle et Guy, les auteurs de cette carte blanche, nous partagent leur regard critique sur cette injonction. Une norme qu'ils ne peuvent pourtant s'abstenir de suivre sans courir le risque d'être exclus : les seniors doivent « monter dans le train de la numérisation ». Leur conclusion est une invitation à l'action. Elle introduit avec force, avec cœur, avec honnêteté, la dernière partie de notre étude.

Depuis quelques semaines, nous participons aux réunions de réflexion relatives à « La numérisation de la société et ses impacts sur la citoyenneté et les droits des seniors ». Elles se déroulent à Quiévrain et ont été mises sur pied par l'asbl Âgo sous l'égide de Monsieur Pierre Tromont, son représentant pour le Hainaut occidental. Ces réunions sont du plus haut intérêt particulièrement pour les seniors souvent englués dans les difficultés inhérentes à la numérisation invasive de la société.

Une constatation : les aînés sont tous sur la même longueur d'onde face au « tout au numérique » que l'on nous assène. La plupart des actes de la vie quotidienne, notamment en matière sociale et administrative, passent par Internet aujourd'hui : de la déclaration d'impôts aux services de la Sécurité Sociale en passant par l'obtention du certificat d'immatriculation, d'une pièce d'identité, la réservation d'une place de spectacle, l'exécution d'opérations bancaires etc. Les guichets administratifs ferment les uns après les autres et les personnes âgées, en particulier, doivent se débrouiller seules devant leur écran pour effectuer leurs démarches si tant est qu'elles possèdent un ordinateur et une connexion à Internet. Les aînés sont-ils encore considérés comme des citoyens à part entière ? Ou sommes-nous au bord de l'exclusion sociale ? Nous sommes en droit de nous poser la question.

S'il est vrai que la proportion des personnes âgées utilisatrices de l'outil numérique tend à progresser, les plus anciens restent encore à l'écart d'un univers qui leur est imposé mais surtout, qu'ils ne parviennent pas à s'approprier. Au contraire de la jeune génération, nous n'avons reçu aucune formation sur l'utilisation des nouvelles technologies. Et pourtant, nous sommes inondés de réflexions telles que « Faut t'y mettre ! », « Faut vivre avec son temps, hein ! », « Tu ne sais pas faire ça ? Pourtant, c'est basique, etc ». Les injonctions à être dans la « norme » numérique, à toujours s'adapter aux nouvelles technologies engendrent stress et découragement chez les personnes vulnérables dont les seniors font partie.

Faut-il cependant courber l'échine ? Les seniors ne sont pas des demeurés, que diable ! L'avancée en âge ne doit pas être synonyme d'inaptitude, de

perte des facultés voire de désintérêt pour les nouvelles technologies. Mais les seniors ont des besoins et des droits. Et la plupart sont prêts à les revendiquer. Ils sont, en effet, en droit de bénéficier d'une aide à l'installation du matériel informatique, de lieux spécifiques – des espaces publics numériques – où ils puissent trouver des équipements et une aide pour se connecter à l'univers numérique.

Mais quid des seniors qui ne peuvent pas se déplacer, pour des raisons de perte d'autonomie ? Il faut y penser. Il faut surtout assurer des formations régulières et continues à l'utilisation et à la maîtrise des outils numériques. Alors, ne baissons pas les bras, n'hésitons pas à questionner, secouer les décideurs, les relais, les influenceurs et surtout les politiques, bref tous ceux qui ont le pouvoir, et même le devoir, de nous aider à monter dans le train de la numérisation.

Revendications pour l'éducation permanente

Notre démarche a consisté en des observations de terrain à partir des tables de réflexion mises en place dans le cadre du projet « Numérisation des services d'intérêt public ». Bien que les participants aînés aient parfois exprimé un sentiment de démobilisation face à la multitude d'étapes générées par la numérisation, amplifiant ainsi les difficultés préexistantes, nos tables de réflexion ont également joué un rôle catalyseur dans la formulation d'une perspective critique sur les enjeux politiques inhérents à la numérisation.

Au fil de ces rencontres, les aînés ont partagé tant leurs préoccupations que leurs aspirations dans ce nouvel environnement numérique. Parmi elles, l'articulation entre exclusion numérique et exclusion sociale constitue un axe central venant innerver d'autres réflexions. Ces dernières ont mené à des revendications concrètes portant sur l'accessibilité numérique, l'accompagnement numérique adapté aux aînés, la protection des données personnelles, l'existence d'alternatives au numérique, la place des aînés dans les politiques dites d'inclusion. L'émergence de ces réflexions et les contributions qui en découlent traduisent la volonté des aînés de ne pas être relégués à la périphérie de la société numérique. Elles mettent en lumière la nécessité de concevoir des politiques et des dispositifs qui favorisent une inclusion numérique des aînés.

Inscrites dans une démarche d'éducation permanente, ces demandes seront portées directement à la connaissance du secrétaire d'état à la transition numérique lors d'une rencontre prévue en janvier 2024. Le fait que celles-ci portent spécifiquement sur la question du vieillissement apporte un éclairage qui vient s'ajouter aux revendications recensées par d'autres associations avant nous – notamment celles qui se sont mobilisées contre l'avantprojet de l'ordonnance « Bruxelles Numérique » et aux côtés desquelles nous nous rangeons.

Proposer des alternatives au numérique de manière permanente

Une première demande des aînés concerne la mise en place d'alternatives au numérique au sein des différents services publics. Pour les raisons exposées dans cette étude et afin d'éviter encore plus de situations de non-recours, les aînés participant aux tables de réflexion demandent d'avoir le choix du digital ou du papier pour l'ensemble des démarches auprès des services public. Ils exigent également que toute personne puisse obtenir le droit de changer le mode de canal de communication avec les administrations publiques à tout moment, car nous vieillissons tous et toutes, et nos besoins peuvent changer au cours de la vie (accident, problèmes de mobilité, perte d'autonomie, ...).

De plus, pour communiquer avec les différents services, il est essentiel de maintenir une présence physique accessible pour les aînés, accueillante, compétente, sans que cela n'engendre de coûts supplémentaires pour l'usager Ce qui sous-entend que les guichets physiques doivent être repensés et financés structurellement.

La transition vers une société numérisée ne saurait justifier la privation des individus âgés de leur droit fondamental à exercer leur citoyenneté, si celui-ci est menacé par la limitation des choix quant à la modalité

de réception des informations qui les concernent directement. Dans cette optique, il est crucial de maintenir des guichets physiques au sein des administrations, offrant ainsi aux aînés la possibilité de recevoir les documents nécessaires en format papier. Les aînés ont par ailleurs souligné l'importance de prévoir un service téléphonique de qualité pour chaque administration, sans surtaxe, sans attente interminable, et réellement accessible dans sa forme, c'est-à-dire, sans menu à plusieurs choix.

Proposer un accompagnement adapté vers le numérique

L'accompagnement, qui ne saurait se limiter exclusivement à la sphère de la formation, constitue une étape importante dans la compréhension et l'appréhension des dispositifs numériques. Dans le cadre de notre étude, il a été mis en évidence que la familiarisation avec les technologies numériques constitue parfois une entreprise ardue. À ce titre, aucune preuve tangible n'indique qu'une formation ne garantit, chez les usagers aînés, la reproduction autonome d'une démarche en ligne… La maîtrise des démarches administratives numériques exige davantage qu'une simple pratique – tantôt régulière, tantôt sporadique. Au contraire, elle nécessite un encadrement humain adapté. Il faut *apprendre à faire*, mais *faire à la place* s'avère parfois indispensable. C'est pourquoi les participants ont exprimé le besoin de mettre en place un référent de type informaticien public exclusivement dédié à l'assistance des aînés au sein des administrations communales. Dans son Baromètre 2023, l'Agence du Numérique recommande d'« investir la fonction de médiateur numérique ». Ce « signal fort lancé au citoyen » contribuerait non seulement à combler les lacunes existantes dans la maîtrise des nouvelles technologies, mais renforcerait également l'inclusivité numérique au sein de la société.

D'autres formes d'accompagnement peuvent ont été proposées : certains aînés participants mentionnent par exemple la mise en place d'un soutien par des pairs qui maîtrisent les technologies numériques. L'on apprend plus facilement de personnes âgées qui rencontrent ou ont rencontré les mêmes problèmes ou difficultés que soi.

La problématique du langage représente également un défi majeur pour les aînés. Il arrive que les aînés se trouvent confrontés à un lexique propre à la sphère numérique, comprenant des éléments tels que *fenêtre* ou *onglet*, jusqu'à des notions plus complexes comme *RGPD, Open data*, qui rendent la compréhension et l'accès des sites web plus difficiles. C'est pourquoi, dans le cadre de la numérisation des services d'intérêt général, les aînés exigent un vocabulaire simplifié, adapté et compréhensible pour tous.

Prendre en compte les problèmes liés à l'âge

Les technologies numériques ne tiennent régulièrement pas compte des publics âgés et des problèmes liés au vieillissement dans le développement et l'ergonomie des dispositifs numériques. À ce titre, les participants demandent que les documents, les applications, les plateformes et plus largement les différents sites, soient testés en amont par des aînés issus de toutes les classes sociales et vivant des réalités diverses (problèmes de santé, handicap, …) qui peuvent altérer leur capacité à *saisir* les dispositifs numériques.

Afin de garantir l'adaptation des sites et des formulaires à leurs réalités, ils proposent la création d'une délégation d'aînés à la numérisation avec pour mission spécifique de garantir une meilleure prise en compte des réalités du vieillissement et des droits des aînés dans une société qui se numérise. Pour parvenir à une plus grande accessibilité, les aînés revendiquent une adaptation des outils et dispositifs technologiques aux réalités des personnes âgées : simplifier le contenu, proposer une interface claire et pratique, intuitive, avec une police de caractères plus grands, garder une constance dans la forme des interfaces ainsi que les modèles de formulaires au fil du temps.

Reconnaître la diversité des capacités et des moyens financiers dans l'accès aux dispositifs numériques

Nous pouvons observer une tendance des politiques d'inclusion numérique à privilégier et encourager un modèle d'utilisateur standard. Et ce profil d'usager standard, évoqué par Périne Brotcorne, façonne des comportements de classes dominantes. De toute évidence, ce dernier ne tient pas compte de la diversité et de la complexité des situations vécues par les personnes âgées et correspond souvent à un utilisateur valide, aux ressources économiques suffisantes et en capacité de saisir et de comprendre les technologies numériques.

Ainsi, il est essentiel de prendre en considération les implications financières pour les utilisateurs âgés. Tout le monde ne dispose pas des ressources matérielles nécessaires pour acquérir un dispositif informatique adéquat à domicile, d'autant plus que ces équipements connaissent des évolutions régulières, entraînant des coûts associés à chaque mise à jour. Par conséquent, il s'avère indispensable de garantir l'obtention et l'envoi de documents sur support papier, intégralement exempts de frais.

Créer des centres intergénérationnels

Bien que la connexion des jeunes générations et leurs usages des technologies numériques ne sois pas si homogène qu'on ne le laisse croire, la majorité des plus jeunes détiennent, en effet, une maîtrise leur permettant de naviguer d'une plateforme à l'autre sans nécessité d'acquérir de nouvelles compétences numériques, contrairement à la génération des aînés. Dans l'objectif de favoriser une meilleure compréhension mutuelle et de tisser des liens intergénérationnels, les participants promeuvent la création de centres intergénérationnels dédiés au numérique dans son acception la plus large. Ces centres seraient conçus tant pour latransmission du savoir que pour la collaboration conjointe basée sur les technologies numériques.

Mieux équiper numériquement les communes / régions en terme d'accès

Certaines régions du territoire belge souffrent d'un désert numérique marqué, où la couverture réseau des opérateurs reste insuffisante. Il arrive également, malgré la présence d'une couverture réseau, que la diversité des offres proposées aux usagers soient réduites, créant des situations de monopole qui entraînent des coûts élevés.

D'autre part, la logique de rationalisation inhérente aux politiques numériques a des répercussions sur l'accès des services publics en zone rurale. Comme nous le rappelle Périne Brotcorne dans la première partie de cette étude, la rationalisation des services publics se traduit par la diminution du nombre de guichets physiques et leur centralisation dans les zones essentiellement urbaines laissant les zones rurales dépourvues de services de proximité. Cette « logique de rationalisation » accentue les inégalités et néglige les besoins spécifiques des aînés en imposant des contraintes supplémentaires pour les aînés qui vivent des problèmes de mobilité.

C'est la raison pour laquelle les aînés réclament une répartition équitable des services publics ainsi qu'un accès renforcé dans les zones rurales et une diversité d'offres dans la couverture réseau.

Terminus

Conclusions d'un premier numéro

C'est ainsi que se clôture le parcours du premier numéro de notre revue *Constellations*. Voilà que se termine une recherche menée pendant plusieurs mois. Nous voudrions encore profiter de ces dernières pages pour définir au lecteur le cadre au sein duquel celle-ci s'est inscrite et lui exposer quelques éléments de conclusion.

Notre étude, rappelons-le, s'insère dans la continuité de nos activités d'éducation permanente, lesquelles constituent un espace propice au débat et à l'échange. En cela, elle participe de ce mouvement actuel d'inclusion des invisibles et des silencieux, en leur donnant des opportunités en faveur de l'expression d'une parole habituellement reléguée au silence. Cette démarche affirmée souhaite encourager la participation des aînés à la discussion et à la mobilisation autour des transformations numériques contemporaines en leur fournissant certaines pistes critiques pour naviguer de manière éclairée dans un paysage en constante évolution. Dans cette même trajectoire, Périne Brotcorne a montré l'importance de la place des associations telle que la nôtre dans l'élaboration collective de stratégies pour accompagner les publics fragilisés dans une réflexion critique sur les dispositifs numériques.

Nous avons tenté de faire se rejoindre deux imaginaires aux enjeux symboliques importants, le numérique et le vieillissement. Les regards constellaires qui figurent dans la revue ont examiné cette rencontre à partir de matériaux multiples, composant celle-ci comme autant d'éléments disparates d'une harmonieuse mosaïque : témoignages d'aînés, observations d'animateurs, entretiens, infographies, revendications, et autres. Ainsi, ces approches plurielles et critiques ont cherché à contribuer à la connaissance d'une problématique connue, reconnue même, mais où subsistent certaines zones d'ombre – notamment en ce qui concerne la dimension de l'avancée en âge dans le rapport aux outils numériques.

Cette focalisation sur le vieillissement ne doit néanmoins pas conduire à minimiser la variabilité des usages du numérique au sein de notre public : les témoignages recueillis donnent à lire ces multiples expériences. Nous avons constaté de notables disparités en fonction de l'âge des participants, entre les jeunes retraités et ceux, ou plutôt celles, qui se considèrent désormais *« trop vieilles pour tout ça »*. Par ailleurs, nous sommes au fait que l'âge se combine avec d'autres facteurs tels que le genre, la classe sociale, le capital culturel ou encore le lieu de résidence. L'inégale distribution des ressources, des dispositions – pour reprendre un terme cher à Pierre Bourdieu – et des capacités à *saisir* les outils numériques exacerbe encore davantage les inégalités au sein même de ce groupe social. En ce sens, notre étude plaide pour une meilleure inclusion de la diversité des aînés.

Les observations sur le terrain nous auront également permis de mettre en lumière un ensemble d'injonctions, de formes de directives plus ou moins directes, voire d'obligations tacites à s'y mettre, à monter dans le train de la numérisation. Non seulement cette idéologie dominante est assez peu questionnée, mais elle semble aussi acceptée par un bon nombre de seniors – ce qui vient d'autant plus légitimer le travail de réflexion critique des associations en éducation permanente. Elle participe par ailleurs à façonner une représentation binaire des aînés, distinguant d'un côté ceux qui seraient éloignés du numérique, exclus socialement, *fracturés*, et de l'autre ceux qui souscrivent, tantôt contraints, tantôt volontairement, plus souvent *« par motivation et par obligation »*, à la norme du « bien-vieillir connecté ». Ce discours empreint d'âgisme nous interroge quant à la position des aînés, utilisateurs comme non-utilisateurs, au sein de nos sociétés contemporaines. Ceux-ci font face à des actions politiques contradictoires, qui oscillent entre l'inclusion numérique des populations vulnérables et leur mise à l'écart – dans la conception

des outils et des dispositifs, dans les prises de décision, quant à la numérisation des services d'intérêt général, dans les statistiques, … Ce phénomène tend, soit à invisibiliser les aînés, soit en tout cas à renforcer les stéréotypes quant aux rapports qu'ils entretiendraient avec les technologies numériques – il s'agirait d'un groupe homogène présentant des aptitudes limitées ou démontrant une réticence envers tout processus d'acquisition de compétences numériques.

Quelles que soient les problématiques traitées, les recherches que nous menons à Âgo visent à nuancer ou contredire ces discours dominants, par l'implication des publics dans leur conception, et leur rôle en tant qu'outil pour la mise en place d'actions collectives. Il s'agit avant tout de dénoncer les situations d'inégalités et les injustices. Mais nous devons rester attentifs à ne pas tomber dans un autre travers qui consisterait à essentialiser la vulnérabilité des personnes âgées. Car malgré les épreuves multiples liées au processus de vieillissement, ces dernières sont tout à fait capables d'adopter les technologies numériques, d'y résister ou de se les réapproprier, et même d'en *saisir* les prises positives. Exprimer avec le plus de justesse possible le *dire* et le *vivre* de l'avancée en âge face à la numérisation grandissante du quotidien, tel était l'enjeu de cette étude. Vous inviter au débat et à la réflexion. Avant de nous rejoindre dans l'action citoyenne.

Quelques mots sur Âgo

Âgo est une association d'éducation permanente reconnue par la Fédération Wallonie Bruxelles qui mène une action sociale, politique et culturelle en faveur d'une meilleure qualité de vie des seniors et de la reconnaissance leurs droits. À travers son travail de réflexion critique et ses actions de terrain à Bruxelles et en Wallonie, Âgo agit pour la reconnaissance des aînés en tant que citoyens à part entière, capables d'agir et de se mobiliser sur des questions de société.

Comité de rédaction :

Direction de la publication : Chantal Bertouille et Sylvain Etchegaray
Coordination de la revue : Marin Buyse et Bertrand Gevart
Contributeurs et contributrices :
Danielle Baudour et Guy Baudoux, Périne Brotcorne, Marin Buyse, Cayetana Carrión, Daniel Flinker, Bertrand Gevart, Adrien Godefroid, Alexandre Massant
Comité de lecture : Les membres du Conseil d'Administration d'Âgo
Illustrateur : Benjamin Monti
Graphisme : Gregory Davaux

Contacts :
La coordination éditoriale & éducation permanente :
ÂGO – 25 Rue de Livourne, 1050 Bruxelles
Tél. : 02. 538. 10. 48
E-mail : info@ago-asbl.be
https://www.ago-asbl.be/

S'abonner :
Pour l'abonnement à la revue ou recevoir un numéro en particulier, trois solutions :

- Commander directement sur le site d'ÂGO : https://www.ago-asbl.be/
- Par email : info@ago-asbl.be
- Par téléphone : 02. 538. 10. 48

Une revue de l'asbl Âgo

Avec le soutien de