

Conditions d'appropriation et d'acculturation numérique de seniors pour maintenir leur autonomie et leur pouvoir d'agir

www.adjectif.net/spip/spip.php



Pour citer cet article :

Goulinet Géraldine (2015). Conditions d'appropriation et d'acculturation numérique de seniors pour maintenir leur autonomie et leur pouvoir d'agir. Retour d'expérimentation du programme ALLIAGE sur tablette tactile. *Adjectif.net* Mis en ligne samedi 22 août 2015 [En ligne] <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article357>

Résumé :

Cette contribution vise à présenter les résultats d'une recherche-action dont l'objectif était de spécifier, à partir des pratiques numériques des seniors, les conditions favorables à l'appropriation et l'acculturation numérique pour maintenir leur autonomie et leur capacité d'agir.

Mots clés :

Autonomie, Santé, Seniors, TIC



par G. Goulinet Fité, doctorante en sciences de l'information et de la communication - chargée d'études programme RAUDIN [1](EA 4426 MICA) – Université Bordeaux Montaigne

Éléments de contexte

Du constat du vieillissement au soutien au « bien vieillir »

Selon les projections effectuées par l'INSEE sur l'évolution de la population française, le nombre de personnes âgées de 70 ans et plus va doubler, et celui des personnes âgées de 90 ans et plus va quintupler d'ici 2060. En conséquence, les plus de 80 ans représenteront 10 % de la population totale contre 4,5 % actuellement. Outre ce constat démographique, l'allongement de la durée de vie induit des transformations de la qualité de vie. Kalache et Kickbusch (1997) ont développé en ce sens une conception du vieillissement reliant les capacités et la limitation de ces capacités en fonction de l'âge. Utilisé dans les recommandations de l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé), cette conception a inspiré le plan national « Bien vieillir » (2007-2009) [2]. L'idée d'un vieillissement réussi vise à éviter (ou repousser) les maladies et le handicap, maintenir un bon fonctionnement physique et mental et continuer à être socialement engagé.

Pour la sociologie et l'anthropologie, l'âge s'inscrit avant tout dans une dimension sociale avant de (ou sans) considérer sa dimension biologique. Le sociologue Caradec (1998) considère, par exemple, l'avancée en âge comme le franchissement de différentes étapes venant jaloner le parcours de vie d'un individu : ainsi, il est possible de distinguer des moments charnières tels la retraite, la démotorisation [3], le relogement, etc. comme autant d'étapes du « vieillir ». Dans une posture plus anthropologique, ce sont les changements de statut et de rôle de l'individu au fil de son parcours de vie (Cattell & Albert, 2009, p. 116) qui structurent le vieillissement. Sen

(2012) s'intéresse, dans une approche plus philosophique, aux *capabilités* de l'individu : cette notion renvoie au fait qu'il s'accomplit à partir d'un ensemble de capacités individuelles, d'opportunités sociales et de potentialités (dotations en capital) qui influent sur la qualité de son existence et sur sa liberté de choisir entre des modes de vie possibles. À travers ces approches, on peut concevoir que maintenir le « bien vieillir » associe le soutien des capacités d'agir à des vecteurs d'autonomie.

Ramené au cadre législatif (décrets relatifs à l'emploi des seniors), la notion de *senior* se réfère à leur situation sur le marché du travail, à savoir toute personne âgée de plus de 50 ans en recherche d'emploi et les personnes âgées de plus de 55 ans en activité. Largement utilisé à des fins marketing, ce terme renvoie à la manière de catégoriser les individus de plus de 50 ans par rapport à leur style de vie, afin de proposer des offres adaptées à des segments de marché [4]. Enfin, la conception médico-sociale associe ce terme à la valeur d'« anciens », c'est-à-dire des personnes âgées dépendantes placées en institution pour le secteur médico-social.

Devant la diversité d'acceptions que revêt cette notion, la classification du Centre d'Analyse Stratégique de 2010 [5] propose de définir les seniors comme : « l'ensemble des individus ayant entre 50 et 75 ans, encore en emploi ou à la retraite, bien insérés dans la vie sociale ou économique. Ils sont en bonne santé, même si des distinctions en termes de catégories sociales mettent en évidence des différences importantes » (p. 29). Cela permet de les différencier des personnes âgées ou « aînés », « âgés de 75 à 85 ans, qui malgré la dégradation de leur état de santé et l'observation d'un processus de retrait de la vie sociale, restent autonomes » (3ème âge) et du Grand Age qui, au-delà de 85 ans voit le risque de perte d'autonomie et de grandes fragilités s'accroître très fortement (4ème âge).

Les questions du bien vieillir ne relèvent pas exclusivement d'approches théoriques ou conceptuelles : elles renvoient également à des enjeux socioéconomiques. La *Silver Economie* [6] revendique en effet des opportunités en termes de gains économiques (notamment sur les dépenses de santé), de création d'emplois et de services pour lutter contre la vulnérabilité physique, psychologique et sociale des personnes âgées. Dans ce cadre, les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent être conçues comme des instruments d'innovation [7]. Si le marché existe en terme d'offres, celle-ci est-elle en conformité avec les attentes, les besoins et la demande des seniors et des personnes âgées ?

Dissémination des TIC chez les seniors : persistance d'une fracture numérique

Le constat d'une fracture socioculturelle et économique subsiste quant à l'accès aux TIC du 3ème, voire du 4ème âge [8] en termes d'équipements comme en termes d'usages. L'un des facteurs explicatifs est d'ordre socio-économique. Selon le CREDOC [9], l'accès aux technologies numériques reste assujéti aux conditions de revenus, d'éducation et d'environnement social et/ou familial. L'autre raison majeure consiste dans la persistance de freins liés à l'âge, au handicap et à l'absence de compétence.

En effet, seniors et personnes âgées restent la tranche de population la moins impliquée dans l'usage de TIC [10]. En 2011, seulement 17 % des seniors étaient internautes contre 71 % pour l'ensemble de la population [11]. En 2013, la tendance est identique : les plus âgés restent moins nombreux à installer une connexion internet à leur domicile. Seulement 39 % des 70 ans et plus sont connectés. C'est la seule tranche d'âge pour laquelle internet n'a pas encore conquis une majorité des individus. Face aux difficultés d'intégration numérique pour cette population, nous proposons de cerner cette question sous l'angle des processus identitaires et d'acculturation numérique.

Redfield, Linton et Herskovits (1936, p. 149) définissent la notion d'acculturation comme « l'ensemble des phénomènes résultant d'un contact continu et direct entre groupes d'individus appartenant à différentes cultures, et aboutissant à des transformations qui affectent les modèles culturels originaux de l'un ou des deux groupes ». Amin (2012) considère, pour sa part, que l'individu en situation d'acculturation recourt à des stratégies pour s'adapter à la nouvelle société. Ces stratégies comprennent d'une part le *niveau attitudinal*, c'est-à-dire le positionnement de l'individu entre les deux cultures en interaction et, d'autre part, le *niveau comportemental* qui concerne les changements de comportements individuels et de conduites sociales dans la nouvelle société.

Ramenée au numérique, l'acculturation implique ainsi d'avoir complètement ancré les TIC dans ses valeurs comme dans ses pratiques sociales au sein des différents domaines de la vie quotidienne, ce que Fluckiger

(2008, p. 51) définit comme « un ensemble de valeurs, de connaissances et de pratiques qui impliquent l'usage d'outils informatisés, notamment les pratiques de consommation médiatique et culturelle, de communication et d'expression de soi ».

En étudiant des processus d'acculturation, Alava et Moktar (2012, p. 192) ont constaté que la perception d'utilité des TIC des seniors du 3ème ou du 4ème âge est déterminée par « un rapport social valorisant la rencontre et la rupture de l'isolement ». Cette caractéristique se retrouve dans le rapport d'étude de la Caisse des Dépôts et Consignations (2013) [12]. En effet, les recommandations formulées dans le document mettent en exergue la nécessité de corréliser les offres technologiques aux significations d'usages, en prenant tout particulièrement en compte le cadre du mode de vie des seniors. Le sociologue Caradec, sollicité dans ce rapport, indique d'ailleurs que « c'est souvent par la médiation d'un tiers qu'ils accèdent à l'usage, et que ce sont souvent les enfants – davantage que les petits-enfants – qui jouent ce rôle de tiers : les technologies apparaissent à la fois comme un lien et un fossé entre les générations » (p. 50).

S'il est relevé que l'assimilation des TIC de cette population serait davantage motivée par un rapport social et que leur acceptabilité serait corrélée aux conditions d'utilisation, deux questionnements nous interpellent : comment appréhender ces deux dimensions dans le développement de solutions numériques ? Comment et quelles pratiques numériques développées par cette population participent(-elles) au maintien du bien-vieillir ?

ALLIAGE : une recherche action en Aquitaine

Prenant en considération ces différents éléments, le projet ALLIAGE [13], financé par la Région Aquitaine s'est intéressé aux usages numériques d'une population âgée de 59 à 90 ans. A travers l'observation des pratiques numériques réalisées selon la classification d'âge (65-75 ans / 75-85 ans / 85-95ans), l'objectif était d'une part de comprendre la trajectoire de mise en usage pour l'utilisateur final et d'autre part, de spécifier les conditions d'appropriation et d'acculturation numérique par rapport aux contextes socio-environnementaux, aux conditions de vie et de santé et aux actions de médiation sociale proposées.

En terme de finalité attendue, les résultats de cette recherche ont permis la rédaction d'un rapport de synthèse suivi de préconisations pour produire et adapter des offres et des services numériques en fonction des besoins et des différentes représentations de l'âge (physique et subjectif). Concrètement, le projet a consisté à :

- concevoir avec un panel d'utilisateurs de plus de 70 ans l'interface de l'application Alliage (arborescence et design) mise à disposition sur la tablette tactile ;
- former et accompagner à l'utilisation sur 4 territoires une cohorte d'utilisateurs âgés de 59 à 90 ans ;
- évaluer les usages de cette application développée en open source sur tablette tactile [14] pour les seniors et leur entourage. La maîtrise d'œuvre du projet a été confiée au pôle *Aquinetic* chargé de concevoir et de mettre en usage l'application Alliage. Le développement informatique est confié à la société *Huile de Code*, l'analyse ergonomique à *ErSya* et l'évaluation des usages à l'équipe *Raudin* [15].

Population cible et territoires concernés

L'expérimentation a concerné 28 seniors âgés de 59 à 90 ans, volontaires ou recommandés par des aidants familiaux. En terme de répartition, 20 seniors vivant à domicile ou en foyers résidence de Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) se sont spontanément proposés pour l'expérimentation, 5 ont été orientés par les aidants professionnels dans le cadre de l'accueil de jour Alzheimer (3) ou vivant à domicile (2) et 3 ont été proposés par les aidants familiaux, vivant à domicile. L'inclusion a été assurée par le pôle *Aquinetic* en lien avec les élus référents, les collectivités territoriales tests réparties sur 4 départements Aquitains (désormais noté A, B, C, D). Elle s'est appuyée sur quatre critères majeurs :

- les conditions de santé (AVC, DMLA, surdité, début d'Alzheimer, paralysie, parkinson, etc.),
- le niveau d'autonomie,
- l'intérêt et la motivation hors niveau de connaissances informatiques,
- l'environnement social et géographique. La sollicitation des seniors s'est organisée sur appel à

candidature via les supports de communication écrits des collectivités territoriales (journal), les CCAS et réseaux médico-sociaux associés (maison de santé, réseau infirmiers libéraux). Tous les candidats volontaires ont été rencontrés individuellement pour préciser les conditions de participation et vérifier, lors de l'entretien, les critères d'inclusion préalablement définis afin de valider la faisabilité de leur contribution à cette recherche.

En constituant un panel contrasté, la vocation de cette étude était de pouvoir qualifier, selon des caractéristiques physiques, psychologiques et sociales des milieux de vie, les différentes conditions d'appropriation et d'acculturation numérique d'une population de 3ème et 4ème âge.

Les quatre territoires d'expérimentation répondaient également à des critères particuliers afin d'observer les différences configurations géographiques, politiques et sociales et étudier les différents régimes d'engagement des acteurs (niveau *meso* : collectif d'acteurs et niveau *macro* : organisation territoriale).

- géographique : rural/urbain (A et D = rural, B et C = urbain)
- de réseau et d'infrastructures : débit numérique, structures médico-sociales, associations, services à la personne, etc.,
- de politique : santé, solidarité, sociale, numérique,
- d'accompagnement : rencontres collectives avec/sans sessions de formation, rencontres à domicile

Structuration de l'expérimentation

Deux phases principales ont structuré le projet :

- une phase de co-design (de septembre 2012 à janvier 2013) : la conception de services a été proposée suite à une étude comparative des offres préexistantes et des pratiques numériques des seniors, elle a été enrichie de tests d'ergonomie [16] ;
- une phase de mise en usage (de février 2013 à novembre 2014) : elle s'est traduite par un dispositif d'accompagnement différencié par territoire (rencontres collectives avec session de formation sur le territoire C, sans sessions de formation pour le département D et rencontres à domicile pour le B), suivie d'une évaluation qualitative et quantitative pour identifier les écarts et les facteurs de concordance entre les attendus et la réalité d'usage.

Conception du protocole d'analyse des usages

Cadre de référence

Pour chercher à identifier et spécifier les composantes environnementales, sociales et cognitives favorables à l'acculturation et au maintien des capacités de seniors, nous nous sommes appuyés sur le modèle d'acceptabilité et d'utilisabilité proposé par Venkatesth, Morris, Davis & Davis (2003) et plus particulièrement sur la conception centrée sur l'utilisateur.

Issu de la psychologie ergonomique ce modèle s'appuie sur trois dimensions : l'utilité, l'utilisabilité et l'acceptabilité (Dillon & Morris, 1996 ; Tricot et al., 2003). Complémentaires, ces trois dimensions sont un moyen d'évaluer des intentions d'usages numériques et offrent la possibilité d'analyser les liens entre utilité, utilisabilité et acceptabilité.

En cherchant à comprendre les interactions entre le système (utilité) nos fonctions cognitives (utilisabilité) et les éléments contextuels subjectifs pouvant impacter l'usage tels que la motivation, le contexte social, etc, (acceptabilité), le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology – Théorie Unifiée de l'acceptabilité et de l'usage d'une technologie) proposé par ces auteurs complète le modèle TAM (Technology Acceptance Model) en mettant en évidence deux déterminants directs des usages réels : l'intention d'utiliser et les conditions facilitatrices (conditions matérielles et/ou humaines qui facilitent l'utilisation du produit en question). Au-delà des déterminants directs, ce modèle propose d'analyser des variables modératrices : l'expérience antérieure avec le système, l'aspect volontaire ou non de l'utilisation, le genre et l'âge.

L'approche de Barcellia et Bastien (2010) portant sur les relations entre ergonomie, utilisabilité et expérience utilisateur dans l'acceptabilité des nouvelles technologies a été particulièrement mobilisée pour appréhender les spécificités liés à l'âge et aux facteurs motivationnels qui caractérise la population étudiée.

Méthodologie retenue

Le protocole d'évaluation des usages s'est appuyé en premier lieu sur une échelle temporelle allant de la conception (*ante*), à l'utilisation (*in itinere*) et la fin d'expérimentation (*post*). Il s'est aussi appuyé sur la perception des valeurs d'usages au plan individuel (micro), au plan du collectif d'acteurs (méso) et au plan de l'organisation, du territoire (macro).

Pour conduire l'analyse des usages, nous avons exploité les traces d'activités numériques recensées à partir de l'accès à l'extranet de l'application et conduit 22 entretiens individuels semi-directifs réalisés auprès de 12 seniors sur les 15 recensés au final (actifs ou ayant arrêté l'expérimentation), 4 aidants (naturels et professionnels), 3 responsables de structures médico-sociales associées au projet et 3 élus en charge du suivi. Le guide d'entretien a été structuré autour de 6 critères d'évaluation et de 21 indicateurs :

	CRITERE	INDICATEURS	Types de valeurs
ANTE	Représentations	Expérience (E)Motivation (M)Intentions d'usage (IU)	CAUTIONS
IN ITINERE	Utilisations	Accompagnement à l'utilisation (AU)Pratiques (P)Description des usages (DU)Fréquence durée (FD)	ASSIMILATION
	Satisfactions	Satisfaction psychologique (SP)Satisfaction socioculturelle (SSC)Satisfaction technique (ST)	
	Freins, résistances	Freins Financiers (FF)Freins Culturels (FC)Freins Organisationnels(FO)Freins Techniques (FT)	
POST	Changements	Confiance en soi, assurance (CS)Mode de vie (MV)Relations aux autres (RA)	APPROPRIATION
	Avenir	Projection dans l'apprentissage (PA) Projection dans l'usage (PU)Projection dans l'organisation (PO)	

Le traitement des données a été réalisé à partir du logiciel N-Vivo. Ce logiciel a permis de relever les éléments textuels reconnus comme pertinents par rapport aux critères et indicateurs retenus. Ils ont ensuite été croisés aux statistiques de connexion.

Principaux résultats

En termes de résultats, sur les 28 seniors attachés à l'expérimentation, 15 terminent le programme et 1 territoire (A) abandonne peu après le démarrage. Les motifs d'abandon sont respectivement ; dégradation de l'état santé (7) de l'utilisateur, injonction à l'utilisation par l'aidant (3), accès réseau internet (3). La mise en perspective des variables liées à l'âge, au territoire et à l'accompagnement fait apparaître 3 spécificités saillantes en matière d'utilisabilité et d'acceptabilité dans l'analyse des traces d'activités, vérifiées ensuite par les entretiens individuels.

Des pratiques différenciées en fonction des territoires

On a constaté que sur les 20 545 clics réalisés par les seniors entre 2013/2014 (55% des clics effectués en 2013 et 45% en 2014), 3 rubriques sont majoritairement utilisées sur les trois territoires d'expérimentation : Personnel (48%), Informations (34%), Culture et distractions (15%). L'analyse tend à montrer que l'application Alliage n'a pas la même valeur d'usage auprès des seniors utilisateurs sur les trois sites étudiés.

En effet, l'analyse statistique des connexions par territoire et la conduite des entretiens individuels font apparaître une corrélation entre les pratiques réalisées et l'environnement social. En corrélant l'analyse des traces d'activité avec les indicateurs sociaux (âge, environnement social, compétences informatiques), on remarque que les utilisateurs les plus actifs sont ceux dont l'état de santé est jugé stable (avec ou sans maladie),

qui ont manifesté un degré de motivation élevé, qui sont entourés et se sentent peu isolés (géographiquement, intellectuellement, socialement). Ainsi, lorsque le réseau social est préalablement constitué, avec le désir de le maintenir physiquement, les pratiques communicationnelles numériques, sous forme d'échanges synchrones et asynchrones sont quantitativement plus importantes.

Cette caractéristique s'observe très nettement sur le territoire C (urbain). En effet, 10 seniors sur 12 étaient déjà impliqués dans des activités socio-culturelles et citoyennes au niveau de la ville et tous présentaient un profil de santé relativement stable. Comparativement, les territoires D (rural) et B (urbain) ont des pratiques numériques centrées sur des usages informationnels et distractionnels. Lorsqu'on ramène ces observations au niveau des contextes socio-environnementaux des utilisateurs, ces derniers ont peu ou pas de lien social et familial avéré. Par ailleurs, les entretiens relèvent que leur entrée dans l'expérimentation est plus motivée par l'influence d'un tiers (aidant) qu'auto-déterminée par le sujet lui-même. En revanche, ni la classe sociale, ni l'âge n'apparaissent comme des facteurs déterminants des usages.

Des usages motivés en fonction de la dynamique territoriale

Là où l'accompagnement a été le plus actif et régulier, l'utilisation de l'application ALLIAGE s'avère optimisée. En s'intéressant aux processus relationnels éducatifs mis en œuvre, les entretiens relèvent que le niveau d'utilisation, de satisfaction et que la projection à l'usage post-utilisation sont étroitement liés à la politique d'accompagnement. Ainsi, lorsqu'elle est basée sur des activités en présentiel, avec des méthodes mixant apprentissage procédural tel qu'étudié par Desgrandes et al. (1994) et apprentissage expérientiel, tel que formalisé par Kolb (1984), l'usage est renforcé.

Cette observation se confirme avec l'analyse statistique : l'étude des clics de connexion fait apparaître d'une part des pics d'activité les jours et horaires où ont été programmées des sessions de formation sur tous les territoires (48,6% en moyenne) ; elle révèle, d'autre part, que les groupe d'individus les plus impliqués sont ceux qui ont été le plus accompagnés (soit collectivement à travers le rituel et la régularité des sessions de formation, soit individuellement via l'implication familiale/sociale des aidants naturels).

Si l'animation pédagogique est un facteur contributif à la mise en usage, les entretiens relèvent que les pratiques numériques réalisées sont également influencées par la dynamique politique engagée au niveau du territoire. Lorsque cette animation est portée par un collectif d'acteurs organisé autour d'une politique commune (ex. territoire C avec l'interaction CCAS/médiathèque/maison des seniors en faveur d'une politique d'inclusion numérique), on observe que l'activité numérique est bien supérieure aux autres territoires, avec une forte prévalence pour les pratiques communicationnelles. De plus, les traces d'activité réalisées sur ce territoire relèvent une entrée par rubrique très diversifiée alors que les processus de navigation observés pour les territoires B et D restent concentrés sur les mêmes procédures d'accès à l'information. En recoupant ce constat avec les entretiens réalisés auprès des collectifs d'acteurs du territoire C, il apparait que la mixité des modèles d'apprentissage proposée par les différents formateurs ait participé au développement des compétences numériques des utilisateurs.

	Territoire C	Territoire B	Territoire D
Jours d'expérimentation	597	306	597
Nbre de Clics / %	18 459 89,8 %	291 1,4 %	1 795
% clics 2013	53 %	97 %	66 %
% clics 2014	47 %	3 %	34 %

Par ailleurs, les entretiens effectués sur le territoire C font remarquer une meilleure acceptabilité des sujets à travers l'étude des 21 critères évaluant le niveau d'utilité et d'utilisabilité technique et sociale de l'objet tablette et de l'application ALLIAGE. De plus, les projections d'usages pour des services ciblés sont spontanément mieux exprimées (e-santé, e-services, e-commerce sont distinctement nommés dans les entretiens dans les intentions futures).

En absence d'animation territoriale, l'usage se limite aux pratiques informationnelles (lecture des informations) lorsque l'état de santé est stable et distractionnelles (jeux en solitaire) lorsque l'état de santé se dégrade. Dans les deux derniers cas, le niveau d'utilisation reste marginal, ponctuel et irrégulier et, ce, malgré l'appui d'un accompagnement formel (session de formation individuelle ou collective) ou informel (accompagnement, soutien des pairs). Les entretiens conduits auprès de ces sujets relèvent d'ailleurs un écart entre le niveau d'utilité et d'utilisabilité, conférant à l'application ALLIAGE un niveau d'acceptabilité sociale très relatif. Si l'objet tablette est perçu par les participants à l'enquête comme relativement utile, les fonctions sociotechniques proposées dans l'application ALLIAGE ne rencontrent pas un degré de motivation et d'engagement suffisant pour pérenniser l'utilisation. En analysant les motifs récurrents des non-usages, les freins cognitifs et psychosociologiques liés à la perception de leur âge et à leurs capacités restent prédominants.

Des spécificités liées à l'âge subjectif et aux « capacités [17] » de la personne

Plus que l'âge physique, la caractérisation des usages par les seniors resterait tout d'abord liée à l'âge subjectif, ce que Guiot (2001) définit comme l'âge ou le groupe d'âge de référence auquel un individu s'identifie en fonction des rôles sociaux qu'il lui attribue. Pour comprendre les mécanismes entourant la gestion de l'âge subjectif, l'auteur s'appuie sur deux théories : celle de Baltes et Baltes (1990) selon laquelle la perception de la diminution des aptitudes physiques, mentales et sociales attribuées à l'âge peut être compensée psychologiquement dès lors que ces derniers prennent conscience du vieillissement et réagissent à celui-ci selon un processus de défense. Les sujets rehaussent et enrichissent alors leur capacité à s'engager dans des activités sélectionnées qu'ils considèrent prioritaires. Les choix s'effectuent en fonction des buts de vie ou des domaines de performances qu'ils souhaitent maintenir en vieillissant.

La lecture des entretiens réalisés auprès des seniors et l'analyse des traces d'activités nous éclairent effectivement sur cette notion et ce, quelque soit le niveau d'éducation, l'âge et le territoire. Ceci est particulièrement révélé dans les verbatim recensant l'expression des changements opérés suite à l'expérimentation (confiance en soi, changement dans les modes de vie et relations aux autres). Lorsque les savoir-faire techniques sont acquis (compétences instrumentales), l'application est perçue comme un support d'évaluation et/ou de contrôle de ses capacités pour soi et envers les autres. Les freins liés à l'âge, aux capacités cognitives et au handicap (physique, niveau d'instruction) sont en mesure d'être dépassés dès lors que le sujet est engagé dans un processus motivationnel pour lui-même (rapport au vieillissement, relation à la nouveauté, désir d'apprendre) et envers les autres (regard des autres, influence des tiers). Cette satisfaction d'« être capable de faire », s'exprime par une certaine « renarcissisation » participant à l'état de son bien-être. L'autre théorie proposée comme cadre de référence aux travaux de Guiot (2001) est celle de la continuité. Elle contribuerait ainsi à maintenir les aptitudes physiques et cognitives, par comparaison sociale ou désir de détachement de l'âge chronologique.

Pour vérifier cette tendance, un entretien collectif a été réalisé auprès des 5 seniors les plus actifs sur l'ensemble des territoires. Il s'avère que l'ensemble de ce panel réside sur le territoire C et que 4 sur 5 n'avaient aucune connaissance informatique préalable. Tous présentaient un état de santé stable malgré des handicaps ou maladies (AVC, DMLA, diabète), étaient engagés dans des activités socioculturelles diverses, entourés familialement, sans lien social préalable entre eux. En termes de classe sociale, 4 sur 5 étaient agriculteurs ou ouvriers. La variable d'âge s'échelonnait de 69 à 90 ans. La valeur attribuée à l'usage de la tablette signe très clairement pour ces 5 utilisateurs le moyen de maintenir leurs aptitudes communicationnelles et de préserver leur fonction sociale.

Acteurs

Confiance

Mode de vie

Relations aux autres

Acteurs	Confiance	Mode de vie	Relations aux autres
Top 5 Seniors utilisateurs	« D'être encore capable de faire des choses » « Avant je ne savais pas maintenant j'ai appris des choses » « Je me sens moins bête » « Je suis la seule de cet âge là alors malgré tout j'ai une fierté quand même » « Ce n'est pas de ma génération mais je m'y mets »	« On a l'impression de rester encore dans la vie courante » « D'être au courant de ce qui se passe » « Ça m'a permis de me remettre dans la vie active » « Ça m'occupe » « Ça me détend » « Changer je ne pense pas » « La tablette n'a pris la place des activités là » « Je ne suis pas devenue accro » « On n'a rien enlevé à ce qui ne sont pas équipé mais c'est vrai que c'est un plus »	« On est moins en retrait par rapport à ce que font les jeunes, on est plus dans le coup » « Sinon vous êtes totalement en marge par rapport aux jeunes et aussi à votre famille » « J'échange avec mon amie » « Ça a été une manière de se parler, de se connaître un petit peu mieux » « Ça nous a rapprochés on se connaissait un petit peu mieux »

Ces caractéristiques individuelles, sociales et économiques nous ont amené à confronter ces résultats avec les ressources de la cohorte en général afin de chercher à déterminer les liens avec les capacités. Cette approche s'appuie sur les récents travaux menés en 2014 visant à déterminer les modes de prise en charge de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. En croisant les variables individuelles (santé) avec l'entourage (réseau social, familial) et le capital économique (mobilité et accès aux services, politique du territoire), nos résultats rejoignent ceux de Demagny, Desprès et *al.* (2015). Lorsque l'état de santé se dégrade, que l'entourage, le réseau social et familial sont moins actifs et que les opportunités d'accès (en terme de mobilité comme en terme d'offre de services socio-culturel) sont moins soutenues, les sources de capacités se trouvent diminuées et augmentent le risque de fragilité physique, psychologique et sociale. Sa perception et/ou son vécu par l'utilisateur impacte nettement la projection dans l'usage et ce, quel que soit l'âge de la personne. La tablette ne présente peu ou pas d'intérêt au soutien et au maintien de leurs capacités, avec une résistance à l'usage de services nouveaux plus facilement exprimée et des freins clairement identifiés (état de santé, âge, niveau d'éducation).

Des niveaux d'appropriation et d'acculturation liés à la valeur d'usage

En adéquation avec les travaux de recherche proposés par de Vaujany (2000) cherchant à déterminer le processus de création de valeur, l'étude menée nous a permis de dresser une grille de lecture du niveau d'appropriation pour chaque catégorie d'acteurs au regard de l'activité numérique et des entretiens réalisés. La modélisation obtenue présente l'intérêt de situer l'usage au niveau micro, meso et macro, en s'appuyant sur l'analyse des différents régimes d'engagement des acteurs et des dissensus possibles freinant la mise en usage.

Discussion et perspectives

Cette étude, menée sur différents territoires, vient compléter les travaux de Michel (2009) qui identifient une incidence des TIC sur la (re)construction psychosociale du senior. A travers l'usage de la tablette tactile et plus particulièrement dans ses fonctions communicationnelles, les facteurs sociotechniques semblent soutenir le maintien de l'intégrité cognitive (soit en stimulation ou en rééducation, comme cela a été cité par les sujets atteints d'AVC) du senior, la reconnaissance, voire la valorisation de la personne, contribuant ainsi à l'équilibre du lien social.

Ces premiers éléments d'analyse mériteraient d'être réinvestis notamment dans le champ de la gérontologie sociale pour mieux qualifier les facteurs clés de l'acculturation numérique favorables au maintien de l'autonomie et des capacités d'agir des seniors. Par ailleurs, une interaction plus soutenue avec l'équipe de formation à travers la réalisation d'une grille d'évaluation des compétences numériques aurait permis de mesurer plus précisément les conditions d'acculturation et de mettre en perspectives ces dernières notamment envers les fonctions spécifiques de e-services (commande de repas) et de e-santé (suivi analyse, DMP etc) proposés dans l'application et qui ont été sous-utilisées.

Or nous avons été confronté à la difficulté d'objectiver les résultats par des indicateurs pertinents et généralisables au regard de l'effectif de participants à l'expérimentation. Aussi, l'un des biais majeurs relevé à cette étude porte sur le choix méthodologique du croisement des données qualitatives et quantitatives qui

mériterait d'être réinvestie par d'autres approches, pour étudier plus spécifiquement l'utilisabilité des dispositifs de télésanté [18] et son impact sur le maintien des capacités.

En effet, la conscientisation du potentiel d'utilisation en santé, exprimée par les seniors utilisateurs, invite à penser qu'une sensibilisation, voire une éducation aux usages numérique en santé médiée par des professionnels des secteurs médico-social et soutenue par la dynamique territoriale en termes de communication et d'accompagnement, permettrait de développer une littératie informationnelle favorable au maintien des capacités d'agir.

Références

- Alava, S., & Moktar, N. (2012). Les seniors dans le cyberspace. Entre appropriation et rejet. *Recherches & éducatives*, (6), 179-196.
- Amin, A. (2012). Stratégies identitaires et stratégies d'acculturation : deux modèles complémentaires. *Alterstice*, 2(2)103-116
- Bandura, A. (2002). *Auto-efficacité : le sentiment d'efficacité personnelle*. De Boeck Supérieur.
- Barcenilla, J., & Bastien, J. M. C. (2010). L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ?
- Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging : The model of selective optimization with compensation. *Successful aging : Perspectives from the behavioral sciences*, 1, 1-34.
- Bouzelloc, M., & Clara, L. E. (2011). *Mémoire et apprentissage procédural dans le cadre de la maladie d'Alzheimer : Quelles possibilités en phase légère à modérée ?* (Doctoral dissertation).
- Caradec, V. (2012). *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement : Domaines et approches*. Armand Colin.
- Chaumon, M. E. B., & Ciobanu, R. O. (2009). Les nouvelles technologies au service des personnes âgées : entre promesses et interrogations—une revue de questions. *Psychologie française*, 54(3), 271-285.
- Chevrier, J., & Charbonneau, B. (2000). Le savoir-apprendre expérientiel dans le contexte du modèle de David Kolb. *Revue des sciences de l'éducation*, 26(2), 287-324.
- Corin, E. (1982). Regards anthropologiques sur la vieillesse. *Anthropologie et sociétés*, 6(3), 63-89.
- Desgranges, B., Eustache, F., & Rioux, P. (1994). Effets de l'âge et du niveau d'étude sur différents sous-systèmes mnésiques. *L'année psychologique*, 94(3), 345-367.
- De Vaujany, F. X. (2000). Usage des technologies de l'information et création de valeur pour l'organisation : proposition d'une grille d'analyse structurationniste basée sur les facteurs-clés de succès. In 9ème Conférence Internationale de Management Stratégique (pp. 24-26).
- Dubois, M., & Bobillier-Chaumon, M. É. (2010). L'acceptabilité des technologies : bilans et nouvelles perspectives. *Le travail humain*, 72(4), 305-310.
- Ennuyer, B. (2011). À quel âge est-on vieux ?. *Gérontologie et société*, 138(3), 127-142.
- Garon, S. (2014). une intervention sociétale à visée intergénérationnelle.
- Guiot, D. (2001). Tendance d'âge subjectif : quelle validité prédictive ? *Recherche et applications en marketing*, 16(1), 25-43.
- Michel, C., Bobillier-Chaumon, M. E., & Tarpin-Bernard, F. (2009). Fracture numérique chez les seniors du 4e âge. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 147-168.

Tréguer, J. P. (1998). *Le senior marketing*. Paris : Dunod, 11994 (21998), 32002.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology : Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

Vidal, G. (2012). *La sociologie des usages : continuités et transformations*. Hermès.

Wittorski, R. (2001). Contribution de l'apprentissage expérientiel et de la science action a la pratique professionnelle. *Praticien et chercheur : parcours dans le champ social*, 107-à.

[1] Recherche Aquitaine sur les Usages pour le Développement des Usages Numériques

[2] Rapport « Bien Vieillir » Ministère de la Santé et des solidarités

[3] En sociologie, la démotorisation se définit comme le fait de renoncer volontairement à posséder une voiture particulière. http://encyclopedie_universelle.fracademic.com/189347/d%C3%A9motorisation

[4] Tréguer, J. P. (1998). *Le senior marketing*. Paris : Dunod, 11994 (21998), 32002.

[5] Centre d'Analyse Stratégique (2010). *Vivre ensemble plus longtemps*, Rapports & Documents n° 28, Paris, La Documentation Française.

[6] La Silver économie est l'économie au service des âgés. Il s'agit de permettre et d'encourager les innovations qui vont accompagner l'avancée en âge et faire reculer la perte d'autonomie. Consulté de : <http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/personnes-agees-autonomie,776/dossiers,758/silver-economie,2432/>

[7] Dans le livre blanc « La révolution du bien vieillir », remis en juin 2015 par *Orange Healthcare*, acteur majeur de la Silver Économie, à L. Rossignol, secrétaire d'État chargée de la famille, des personnes âgées, de l'autonomie et de l'enfance, les TIC sont associées à une opportunité de déployer de nouveaux services destinés aux personnes avançant dans l'âge, à leurs aidants directs et aux professionnels accompagnant ces personnes en tenant compte des exigences d'usages liées aux besoins de bien vieillir et des différents professionnels impliqués dans son parcours de vie » (p. 8). En outre, la filière technologique du numérique est en mesure d'accompagner et de coordonner les offres et les services autour d'un guichet unique. (p. 21). Consulté de : http://www.orange-business.com/files/media/blog/syntec_livreblanc-2015.pdf

[8] « le troisième âge est caractérisé de manière floue, en effet on le détermine par le renoncement à une activité professionnelle ainsi que par une tranche d'âge située entre 60-65 ans (Lenoir, 1979). En ce qui concerne le quatrième âge, il correspond à l'âge où le handicap physique ou psychologique apparaît, la notion devient alors fonctionnelle (Pochet, 1997) ». « Les seniors dans le cyberspace », Recherches & éducations [En ligne], mis en ligne le 16 octobre 2012, consulté le 2 janvier 2015. URL : <http://rechercheseducations.revues.org/1096>

[9] CREDOC (2013), enquête Conditions de vie et aspiration des Français n°297, « La diffusion des TIC dans la société française. »

[10] Fox, S., 2004, *Older Americans and the internet* : PEW INTERNET & AMERICAN LIFE PROJECT, <http://www.pewinternet.org/>

[11] Médiamétrie - L'Observatoire des usages Internet et Baromètre Internet – 2ème trimestre 2011

[12] http://www.valoffre.caissedesdepots.fr/IMG/pdf/p82-cdc-rapport_autonomie-habitat-numerique-web.pdf

[13] <http://www.alliage.org/>

[14] Le choix de la tablette tactile s'appuie sur les conclusions d'un rapport selon lequel l'apparition des terminaux mobiles dotés d'écrans tactiles présente l'avantage d'une « grammaire gestuelle simplifiée et des qualités ergonomiques cruciales pour la démocratisation des services de l'internet ». Consulté le 02/02/14, de : <http://www.netpublic.fr/2011/07/seniors-et-tablettes-interactives-livre-blanc-proxima-mobile/>

[15] *Aquineti*c est une association Loi 1901 dont l'objectif est l'émergence, le portage, la reconnaissance, la promotion et le développement d'un pôle régional de compétences scientifiques, techniques, et industrielles pour l'innovation ouverte et libre ainsi que pour les technologies libres. *Huile de Code* une société de développeurs de logiciel Libre, membre fondatrice du pôle Aquineti.c. *Ersya* est une société spécialisée dans l'analyse des interactions complexes homme-machine en s'appuyant notamment sur l'analyse ergonomique des dispositifs numériques et sur l'homme et sa cognition. *Raudin* (Recherche Aquitaine sur les Usages pour le Développement des Dispositifs Numériques) est un projet financé par la Région Aquitaine. Rattaché à l'équipe d'accueil MICA (EA 4436) de l'Université Bordeaux Montaigne, les travaux de recherches visent particulièrement l'étude des trajectoires d'usages numériques et leurs indicateurs dans des secteurs spécifiques tels que la santé, la culture et les services numériques de proximité.

[16] Au final, l'application ALLIAGE propose six espaces : personnel (*twittalliage*, *blaballiage*, agenda, mails, répertoire), informationnel (internet, presse, radio, vidéos, etc.), culturel et de loisirs (jeux, recette de cuisine, encyclopédie, etc.), domotique et sécurité (capteurs de monoxyde de carbone, température), santé (dossier médical personnel, analyse, vaccins, prévention), service à domicile (portage des repas).

[17] L'approche par les capacités a été développée par l'économiste philosophe indien Amartya Sen. Elle critique la théorie classique des économistes qui tend à définir et mesurer le bien-être des individus en terme d'utilité, notamment à travers le degré de satisfaction par les préférences. Pour Amartya Sen, la mesure du bien-être ne doit pas se réduire au seul ressenti des individus mais s'entendre dans une matrice multidimensionnelle prenant en compte d'une part les réalisations effectives qu'il conduit, (ce qu'il définit comme espace des fonctionnements) et l'ensemble des opportunités de vie, grâce à la liberté de choix que chaque personne est en mesure de contrôler (les capacités).

[18] Rapport Lasbordes, 2009. La télésanté : un nouvel atout au service de notre bien-être.
http://technosens.fr/files/2009-11-Rapport_Telesante_Lasbordes.pdf

titre documents joints



7 avril 2017

info document : PDF

162 ko