

2 février 2021



SENIORS ET FRACTURE NUMÉRIQUE

Qu'est-ce que la fracture numérique générationnelle ?

La dématérialisation croissante des services : une position nuancée ?

Les technologies du numérique : entre dépendance et autonomie.

1. L'évolution de la fracture numérique

Les dernières études belges sur l'intégration numérique sont encourageantes : la fracture semble se résorber. En Wallonie, 9 ménages sur 10 disposent aujourd'hui d'une connexion à Internet. Les seniors sont les principaux concernés : alors qu'en 2017 seuls 30 % des wallons de 75 ans et plus ont un accès à Internet à leur domicile, on en compte, en 2019, 58 %.

Des inégalités subsistent bien évidemment, mais chaque année la *population connectée* s'accroît : si le haut débit mobile (3G, 4G, 5G) ne recouvre pas encore la totalité du territoire belge, le nombre de zones blanches se fait anecdotique ; et si certains foyers se partagent un même ordinateur familial, les équipements (ordinateur, smartphone, tablette, etc.) sont toujours plus présents au sein des familles : « Désormais, seuls 8 % des ménages ne disposent d'aucun terminal¹. » L'accès matériel aux technologies numériques se démocratise progressivement, de moins en moins de personnes en sont aujourd'hui tenues à l'écart.

Pourtant, derrière l'alléchante promesse d'un **Internet pour tous**, d'autres formes d'inégalité sont escamotées ou apparaissent comme secondaires : on observe

ainsi « une sorte de fracture dans la fracture² ». Disposer de l'équipement est certes indispensable, mais n'est pas suffisant ; on ne devient malheureusement pas tous égaux par un grand « coup de tablette magique³ ». En effet, l'accès matériel au numérique ne garantit pas que l'on puisse en maîtriser les outils, et encore moins en saisir les opportunités pour améliorer sa condition, sa qualité de vie.

« LA FRACTURE NUMÉRIQUE N'EST PAS EN TRAIN DE DISPARAÎTRE : ELLE SE TRANSFORME EN ÉVOLUANT D'UNE FRACTURE D'ACCÈS À UNE FRACTURE DE COMPÉTENCE ET D'USAGES⁴. »

Fracture et COVID-19

La crise sanitaire exacerbe notre dépendance aux technologies numériques et renforce les inégalités. Lorsque les visites en maison de repos comme les cours à l'école se font virtuellement, on se souvient que la fracture numérique liée à l'accès n'a pas encore totalement disparu en Belgique. Pour les associations d'aide, la première réponse est évidemment la distribution de matériel informatique.

2. La fracture numérique générationnelle

Dans une précédente Analyse Âgo, nous avons expliqué comment s'ajoute, au problème de santé public, celui de l'isolement social⁵. En effet, bon nombre de personnes âgées subissent la **double peine** de la crise sanitaire : « Le confinement a bouleversé en profondeur la façon d'étudier, de travailler, de communiquer, etc. en exigeant de tous de participer à la vie sociale par écran interposé⁶. »

Bien que la révolution numérique ne date pas d'hier, cette épidémie accélère le mouvement en marche, laissant à l'arrière ceux qui, par choix ou par manque de ressources, ne suivent pas le rythme. Et si les tablettes participent très certainement à ouvrir les maisons de repos sur le monde⁷, lorsque les contacts virtuels deviennent la nouvelle normalité, les aînés *non connectés* sont laissés à la marge. Les Petits Frères des Pauvres alertaient déjà en 2018 sur la situation que vivent certains seniors :

« L'EXCLUSION NUMÉRIQUE EST DEVENUE UN FACTEUR AGGRAVANT DE L'ISOLEMENT RELATIONNEL. DANS UN CONTEXTE D'ÉVOLUTION DES RELATIONS FAMILIALES LIÉES NOTAMMENT AUX NOUVEAUX MODES DE VIE ET AUX MOBILITÉS ÉCONOMIQUES, INTERNET PERMET DE MAINTENIR DES LIENS SOCIAUX. EN ÊTRE PRIVÉ EST DONC UN FACTEUR D'ISOLEMENT⁸. »

Faible maturité numérique

MOINS DE 1 SENIOR SUR 2 SE SENT CAPABLE D'ENVOYER UN MESSAGE INSTANTANÉ (SMS, WHATSAPP).

En Wallonie, l'Agence du numérique (Adn) a mis en place l'indicateur de **maturité numérique** sur base des usages et compétences des citoyens. Selon elle, on peut considérer que 20 % de la population wallonne est « victime de la fracture numérique ». Plus encore, la moitié de ces fracturés auraient plus de 70 ans, soit 293.000 personnes⁹ !

AUTREMENT DIT, 6 SENIORS WALLONS SUR 10 SERAIENT NUMÉRIQUEMENT FRACTURÉS.

Les aînés, contrairement aux *digital natives*, n'ont été socialisés au numérique que sur le tard, voire pas du tout. On observe ainsi un **écart générationnel** entre les personnes qui ont vu arriver le numérique et celles qui, depuis leur enfance, sont baignées dans cet environnement. Dans la suite de cette analyse, nous montrerons en quoi la numérisation de la société risque, en raison de cet écart, de rendre les seniors davantage vulnérables.

3. De la fracture aux inégalités

La fracture numérique n'a rien d'inédit ; elle est d'abord le reflet d'inégalités sociales préexistantes (âge, mais aussi genre, niveau d'éducation, etc.) : « on peut y voir l'état du monde¹⁰ ». Elles se superposent et vont influencer sur notre rencontre avec les nouvelles technologies. Prenons un exemple : si les jeunes sont tous considérés comme des *digital natives*, l'on peut toutefois craindre l'inadéquation des savoir-faire numériques de certains avec les « usages nobles¹¹ » (en caricaturant fort : SMS et réseaux sociaux plutôt que mail professionnel) qui leur serviront sur le marché de l'emploi¹².

En fait, l'expérience individuelle que nous avons du numérique est le fruit de notre « histoire sociale incorporée¹³ ». Notre parcours de vie s'incarne dans nos pratiques, nos savoirs, nos goûts, nos besoins, jusque dans notre manière de manipuler les outils. Nos usages différenciés ne deviennent des inégalités qu'en raison de toutes les discriminations qu'ils entraînent¹⁴. Autrement dit, ce qui importe n'est pas tant de savoir en quoi la culture numérique des uns est différente de celles des autres que de comprendre si ces pratiques développent ou non leur **pouvoir d'agir** dans notre société¹⁵.

Où situer la frontière ?

On utilise couramment l'expression *fracture numérique* pour établir une distinction entre inclus et exclus. Une telle définition ne permet pas de savoir si l'intégration numérique porte sur l'accès, sur les usages et les compétences ou sur les bénéfices que l'on peut en tirer. D'aucuns parlent alors de **fractures numériques**, utilisant le pluriel pour distinguer plusieurs niveaux d'inégalité¹⁶. Toutefois, la représentation simplificatrice en *tout ou rien* empêche d'observer

une multitude de situations et de pratiques profondément inégales. Ces dernières se positionnent sur un **continuum** allant du pôle de l'exclusion à celui de l'intégration¹⁷.

Que penser de celui qui utilise son Smartphone ponctuellement pour partager des photos, garder contact avec ses proches, écouter de la musique, et qui se satisfait de cet usage limité du numérique : est-il exclu ou intégré ? Les deux à la fois, très certainement.

« LES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES SONT D'ABORD DES PRIVATIONS DE CAPACITÉS À SAISIR LES PRISES POSITIVES DE L'INFORMATIQUE CONNECTÉE [...] »¹⁸ »

Selon nous, *saisir* renvoie ici à plusieurs sens : prendre, entreprendre et comprendre.

Prendre : l'apprentissage des pratiques du numérique requiert une certaine maîtrise corporelle que la vieillesse, lorsqu'elle s'accompagne d'une diminution physique ou cognitive, rend parfois mal aisée¹⁹ : l'accessibilité n'est pas qu'une question d'équipement.

Entreprendre : tirer des bénéfices concrets des nouvelles technologies requiert, non pas seulement des *compétences instrumentales*, mais aussi *stratégiques*²⁰ : le numérique permettra-t-il d'améliorer les conditions de vie des seniors ?

Comprendre : la distribution inégale des ressources pour prendre, apprendre, entreprendre, impactera la capacité à pleinement saisir l'intérêt du numérique. Et à l'inverse, son *appropriation* ou son *rejet* dépendra souvent de son utilité perçue²¹ : le premier obstacle à l'utilisation d'internet n'est pas l'âge ou le prix, mais bien son inutilité (44 %) ²² !

Évidemment, tous les seniors ne sont pas des fracturés (surtout avant 75 ans) ; et quel que soit l'âge une « acculturation technique²³ » reste possible. En revanche, il faut comprendre que disposer d'une culture numérique ne se limite pas à l'acquisition d'un *savoir-faire*, d'une maîtrise instrumentale des outils (dont l'apprentissage se révèle non moins complexe), mais requiert aussi un « savoir-être²⁴ ». Puisque l'âge peut réduire notre capacité à *saisir les bonnes prises*, l'injonction à passer au numérique, à prendre le train en marche, à s'adapter en faisant fi des inégalités, est vécu par certains comme une véritable forme de **violence**²⁵.

Rappelons-nous que la lutte contre la fracture numérique relève de décisions politiques. Il ne faut alors pas perdre de vue que celles-ci ne sont pas idéologiquement neutres, mais correspondent à l'évolution de nos *normes sociétales*²⁶. La croyance selon laquelle le progrès résoudrait tous les maux peut être qualifiée de « solutionnisme technologique²⁷ ». Une telle doxa justifie le passage, certes progressif mais irréversible, au **tout numérique**. Cette transition vers un « État-plateforme²⁸ » se concrétise notamment par la dématérialisation croissante des services. Lorsque de plus en plus de portes se ferment, l'exclusion du numérique devient finalement une exclusion *par* le numérique.

4. Entre dépendance et autonomie

« LA BANQUE DU FUTUR SERA UN POINT DE CONTACT POUR OBTENIR DES CONSEILS SUR MESURE, PLUTÔT QU'UNE PLATEFORME D'ASSISTANCE PRATIQUE POUR LES TRANSACTIONS QUOTIDIENNES²⁹. »

Les extraits ci-dessus illustrent, à partir de la controverse sur la digitalisation des services bancaires en Belgique, la confrontation de deux expériences du monde : un consommateur idéalisé d'un côté et un usager réel de l'autre – ici une personne âgée de 81 ans.

Si les banques se défendent de maintenir une offre physique de services pour que « le client moins familiarisé avec l'offre digitale [ne soit] pas laissé pour compte³¹ », on observe en même temps une évolution de l'environnement bancaire qui passe par la suppression de terminaux d'impression des extraits de compte, la transformation des espaces de self-banking, une diminution du nombre de distributeurs de billets et la fermeture de certaines agences. Alors que le numérique permettrait, en théorie, d'alléger le quotidien des seniors (pensons à la mobilité), dans les faits il entraîne au contraire un véritable risque de perte « d'autonomie financière³² » ; les opérations courantes ne se font désormais qu'avec l'aide d'un tiers.

« L'AGENCE LA PLUS PROCHE DE CHEZ MOI A DISPARU ET CELLE QUI EST À 1,5 KM SUPPRIME LE SELF BANKING QUI ME CONVENAIT TRÈS BIEN ET N'EST ACCESSIBLE QUE SUR RENDEZ-VOUS. IL Y AVAIT UNE AIDE POSSIBLE PAR LES PERSONNES DE L'AGENCE POUR CEUX QUI AVAIENT DES DIFFICULTÉS. IL N'Y A PLUS DE SERVICE DU TOUT³⁰. »

« CHACUN EST INVITÉ À S'ÉQUIPER ET À MAÎTRISER LES TECHNOLOGIES S'IL NE VEUT PAS ÊTRE MIS EN DIFFICULTÉ POUR ACCÉDER À UN ÉVENTAIL CROISSANT DE DÉMARCHES QUOTIDIENNES, DONT CELLES RELATIVES AUX SERVICES ESSENTIELS³³. »

On comprend le manque d'appétence des *non connectés* pour le numérique lorsque, sous couvert d'une cause quelque peu fallacieuse (le progrès technologique), les compétences qu'ils sont invités à développer leur permettent de réaliser des tâches dites essentielles – les mêmes qui, selon eux, s'effectuaient autrefois très bien autrement. Et il faut questionner l'utilité des formations aux démarches administratives qui sont bien souvent ponctuelles, uniformisées, collectives et ne conduisent pas à une **maîtrise autonome** des outils³⁴. À titre d'exemple, une étude réalisée en 2016 rapporte que 75 % des intervenants sociaux effectuent les démarches numériques « à la place » des usagers³⁵.

Dans une précédente analyse Âgo, nous avons soutenu que l'autonomie passe par la bonne maîtrise de nos dépendances, et non par leur absence. La dépendance au numérique apparaît lorsque celui-ci devient, par la disparition de toute forme d'alternative, le seul moyen de répondre à nos besoins³⁶. Mal maîtriser cette dépendance peut favoriser la perte d'autonomie, parce qu'elle s'ajoute, chez certaines personnes âgées, comme une charge supplémentaire aux autres peines de la vieillesse.

Tel un pompier pyromane, le progrès technologique construit des fracturés qu'il prétend alors, au nom de grandes valeurs – l'égalité numérique – pouvoir sauver. L'intégration des non-connectés rend légitime, par ailleurs, l'adoption de nouvelles normes (le tout numérique) en conservant l'ordre des choses (la reproduction des rapports de domination). En effet, il apparaît que les inégalités socio-économiques ne disparaissent pas, bien au contraire. Dans son baromètre 2020 de l'inclusion numérique, la Fondation Roi Baudouin rapporte ainsi que :

« 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 SOCIAUX³⁷ ».

Espaces publics numériques

Un EPN est « un lieu d'apprentissage informel³⁸ » (maison de quartier, bibliothèque, etc.) qui fournit accès et accompagnement au numérique. Il s'agit d'une structure locale qui permet une rencontre sociale avec les outils numériques pour ceux qui en sont les plus éloignés. On en compte plus de 160 sur tout le territoire wallon.

Face aux dangers du *tout numérique*, devons-nous pour autant refuser de tirer certains bénéfices des nouvelles technologies ? Celles-ci peuvent accroître notre perte d'autonomie comme, à l'inverse, renforcer notre **pouvoir d'agir**. Elles peuvent en effet devenir de véritables outils qui facilitent le quotidien, brisent l'isolement social et jouent un rôle de *support* au vieillissement³⁹ : on parlera d'une « autonomie connectée⁴⁰ ».

Afin que les capacités à **saisir** les bonnes prises ne soient plus inégalement distribuées, « il est urgent que nos aînés trouvent leur place sur la toile⁴¹ ». L'inclusion ne se fera toutefois pas par l'imposition *coûte que coûte* du numérique, mais bien par une éducation adaptée aux besoins réels des usagers. Le numérique arrivera alors, un jour peut-être, à construire des ponts plutôt que des murs.

Ouvrons le débat...

- « Saisir les prises positives de l'informatique connectée » demande que l'on forme et informe les usagers. Quelles seraient les meilleures solutions pour que les seniors « trouvent leur place sur la toile » et ainsi résorber la *fracture numérique générationnelle* ?
- La *fracture numérique générationnelle* se résorbera-t-elle lorsque les aînés de demain auront tous été socialisés aux nouvelles technologies ? Ou, au contraire, leur évolution constante nous condamne, tôt ou tard, à être un jour des fracturés et à voir notre maîtrise des outils numériques devenir obsolète ?

Pour aller plus loin...

À écouter pour le plaisir de s'instruire :

Retrouvez ces podcasts sur le site franceculture.fr/

- Martel, Frédéric. « Comment numériser la société sans accroître les fractures sociales ? » *Le Numérique est politique*. Diffusé le 18 février 2018. France culture.
- Delorme, Florian. « 2018 : Un monde de fractures ? Épisode 3 : Des infrastructures aux usages : combler le fossé numérique ». *Cultures Monde*. Diffusé le 10 janvier 2018. France culture.

Ressources utiles...

Pour en savoir plus :

- Sur l'actualité du numérique en Wallonie, rendez-vous sur : <https://www.digitalwallonia.be/fr>
- Sur les espaces publics numériques (EPN), rendez-vous sur : <https://www.epndewallonie.be/>
- Se former et s'informer autour de l'inclusion numérique, rendez-vous sur : <https://www.123digit.be/fr/>

Références bibliographiques

- 1 Delacharlerie André, et Raimond Hélène, « Baromètre 2019 de la maturité numérique des citoyens wallons », *Agence du Numérique*, 2019.
- 2 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. 50.
- 3 Plantard, Pascal. 2015. « Contre la « fracture numérique », pas de coup de tablette magique ! » *Revue Projet* 345 (2) : 23-30.
- 4 Agence du Numérique, 2019, p. 58.
- 5 Retrouvez toutes nos analyses sur <https://www.ago-asbl.be/>
- 6 Brotcorne, Périne, et Ilse Mariën. 2020. « Baromètre de l'inclusion numérique 2020 ». *Fondation Roi Baudouin*, p. 3.
- 7 Parrini-Alemanno, Sylvie. 2014. « 7. Représentations et usages des nouvelles technologies chez les personnes de grand âge en EHPAD : suture culturelles et communicationnelles ». In *Les technologies numériques au service de l'utilisateur...Au secours du travail social ?*, par Vincent Meyer, 245-59. Les Études Hospitalières.
- 8 CSA, les Petits Frères des Pauvres. « L'exclusion numérique des personnes âgées ». 2018, p. 30.
- 9 Agence du numérique, 2019, Chapitre 7.
- 10 Plantard, Pascal. 2014. « E-inclusion : approche anthropologique ». In *Les technologies numériques au service de l'utilisateur...Au secours du travail social ?*, par Vincent Meyer, 51-74. Les Études Hospitalières, p. 58.
- 11 Boullier, Dominique. 2016. *Sociologie du numérique*. U. Armand Colin, 384 pages.
- 12 Emmaüs Connect. 2017. « Enquête I. Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle ». In *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives*. Presses de l'enssib.
- 13 Granjon, Fabien. 2009. « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée ». *Les Cahiers du numérique* 5 (1) : 19-44, p. 27.
- 14 Brotcorne et Valenduc, 2009, p. 51
- 15 Le Lab Ouishare x Chronos. 2018-2019. « Capital numérique. Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires »..
- 16 Citons par exemple le Baromètre de l'inclusion numérique, Brotcorne et Mariën, 2020.
- 17 Le Lab Ouishare x Chronos, 2018-2019.
- 18 Granjon, 2009, p. 20.
- 19 Pinède, Nathalie. 2018. « Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité ». *tic&société* 12 (2).
- 20 Brotcorne et Valenduc, 2009.
- 21 Alava, Séraphin, et Nadège Moktar. 2012. « Les seniors dans le cyberspace. Entre appropriation et rejet ». *Recherches & éducations* 6 : 179-96.
- 22 Agence du Numérique, 2019, p. 21.
- 23 Michel, Christine, Marc-Éric Bobillier-Chaumon, et Franck Tarpin-Bernard. 2009. « Fracture numérique chez les seniors du 4e âge. Observation d'une acculturation technique ». *Les Cahiers du numérique* 5 (1) : 147-68.
- 24 Chamarkeh, 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*, n°6.
- 25 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*.

- 26 Charmarkeh, 2015.
- 27 Morozov, Evgeny. 2014. Pour tout résoudre cliquez ici. L'aberration du solutionnisme technologique. *Éditions fyp*, 351 pages.
- 28 Pierre Mazet, « Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des idées*, 2 avril 2019. <https://lavedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>, Consulté le 4 janvier 2021.
- 29 « La banque mobile prend une place de plus en plus centrale dans la vie des consommateurs belges », *Febelfin*, 13 mai 2020. <https://www.febelfin.be/fr/communique-de-presse/la-banque-mobile-prend-une-place-de-plus-en-plus-centrale-dans-la-vie-des>. Consulté le 17 décembre 2020.
- 30 Bero, Adèle, et Anne Fily. 2019. « Rapport annuel sur l'inclusion financière en Belgique 2019 ». *Financité*, p. 75.
- 31 Febelfin, 13 mai 2020.
- 32 Financité, 2019.
- 33 Fondation Roi Baudouin, 2020, p. 1.
- 34 Le Lab Ouishare x Chronos, 2018-2019.
- 35 Connect, Emmaüs. 2017. « Enquête II. Les travailleurs sociaux, médiateurs numériques malgré eux ». In *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives*. Presses de l'enssib.
- 36 Brotcorne, Périne, Carole Bonnetier, et Patricia Vendramin. 2019. « Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers ». *Terminal*, n° 125-126.
- 37 Fondation Roi Baudouin, 2020.
- 38 Brotcorne et Valenduc, 2009, p. 58.
- 39 Au sens donné par O. Masson, D. Vanneste. 2015. « Habitat et vieillissement. Inventaire des formes de logements qui supportent l'interdépendance », *UCL*, étude réalisée pour l'a.s.b.l. Qualidom.
- 40 Rivière, Carole-Anne, et Amandine Brugière. 2010. *Bien vieillir grâce au numérique. Qualité de vie, autonomie, lien social*. Fyb. La Fabrique Des Possibles, 160 pages.
- 41 Déclaration de Armelle de Guibert, dans les *Petits Frères des Pauvres*, 2018, p. 44.



Âgo

Rue de Livourne, 25- 1050 Bruxelles

Pour nous suivre :

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

Pour nous contacter :

Téléphone : 02/ 538 10 48

Courriel : info@ago-asbl.be

Analyse rédigée et mise en page par : Marin Buyse

Avec le soutien de :

