

# Rapport recherche-action 2021

**Personnes âgées, nouvelles technologies et rupture du lien social :  
risques de l'exclusion ou leurs de l'inclusion ; le lien social en question.  
Recherche/Action ; Institut de Gérontologie Sociale**  
Pr Ph. PITAUD (IGS/Université d'Aix-Marseille), R. DESCHAMPS (IGS),  
avec le concours du Pr V. MEYER, (Université Côte d'Azur).



## Table des matières

Introduction .....	3
Thème et démarche .....	6
La recherche-action .....	8
L'action .....	30
Un retour positif en fin d'atelier .....	35
Convivialité et lien social .....	35
Recommandations .....	37
Pour conclure .....	40
Annexes.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

---

## Introduction

---

Les technologies numériques ont investi nos espaces quotidiens et bien évidemment celui des personnes âgées, des retraités : déclarations numériques à effectuer, utilisation d'un ordinateur, d'un téléphone portable, utilisation d'un parc-mètre numérique au mode d'emploi complexe et ésotérique, disparition des guichets de banque remplacés par des machines, etc...

Pour Meyer (2017), il s'agit là « d'une spécificité dans la manifestation d'un déterminisme technologique – outre l'exposition perpétuelle des innovations entre agitation, attraits et frayeurs – est un recours récurrent aux chiffres. Pris dans la transition digitale il faut (re)compter les connectés et exposer des chiffres qui ont aussi une vocation d'enrôlement ; autrement dit, de qualifier celles et ceux qui sont devenus des usagers des technologies numériques. Ainsi, les chiffres de l'étude annuelle Hootsuite / *We Are Social*, (2019) sont exemplaires. Sur 7,676 milliards d'humains, ils dénombrent : 5,112 milliards d'utilisateurs de téléphones (67 %) ; 4,388 milliards d'internautes (57 %) ; 3,484 milliards d'utilisateurs des réseaux sociaux (45 %) ; 3,256 milliards d'utilisateurs des réseaux sociaux sur mobile (42 %). »

Nous sommes à un tournant de cette révolution, et, contrairement aux autres révolutions, nous devons prendre garde à ne laisser personne sur le bord de la route. Tout ceci pose la question du lien social, des plus et des moins introduits par cette transformation des pratiques que certaines personnes âgées ont énormément de mal à percevoir.

Comme le remarquait fort justement le canard enchaîné du 5/8/20 : « La France numérisée en débit du bon sens », « le confinement l'a aggravée et l'informatisation des services publics à marche forcée a fait ressortir les inégalités qu'elle produit : la fracture numérique d'aujourd'hui coïncide furieusement avec la fracture sociale popularisée par Jacques Chirac.

Pour acheter des billets de train, faire leurs courses, surveiller leur santé, leurs droits sociaux, effectuer leurs démarches administratives, déclarer leurs impôts, communiquer, les Français qui dépendent de l'ordinateur ou du smartphone, vivent à deux vitesses. Un bon tiers d'entre eux sont handicapés par le manque de moyens, de réseau, de savoir-faire face à l'écran. »

Repris par le Monde du 1/09/2020 in « La fracture numérique au révéléteur du Covid-19 », « L'exclusion numérique s'est rappelée subitement au bon souvenir des pouvoirs publics lors de la pandémie historique du Covid-19. Selon une étude Insee de 2019, « l'illectronisme » (difficulté, voire incapacité, à utiliser les outils numériques en raison d'un manque de connaissance) touche 16,5% de la population française. Soit 20% - soit 13 millions de personnes – si l'on se fie à une audition du défenseur des droits devant une commission sénatoriale en mai 2020. Cette exclusion numérique, qui date de bien avant l'épidémie de Covid-19, s'est constituée au fil des années, au fur et à mesure que les services en ligne se sont imposés dans la vie quotidienne. Mais le confinement l'a mise cruellement en lumière. « Aujourd'hui, la précarité numérique est un phénomène de société majeur, et lutter contre l'illectronisme est devenu une priorité pour le gouvernement. »

La période de crise pandémique que nous traversons encore a plus que jamais mis en exergue les préoccupations liées au vivre ensemble, à l'isolement, à la solitude, aux méfaits de l'illectronisme avec ses laissés pour compte du tout numérique mais aussi ses bienfaits en terme de communication pour celles et ceux qui ont accès au numérique et savent l'utiliser. Elle pose également la question du maintien de la citoyenneté dans toutes ses formes d'expression et à

tous les âges de la vie, des échanges entre les générations, du partage, du tout et du rien ensemble....et ceci jusqu'à quand ? Tant est incertaine la situation actuelle. Confinement, déconfinement, reconfinement sont autant d'alternatives à venir qui rendent encore plus prégnante l'exclusion des personnes les plus fragilisées dont certaines par l'avancée en âge : ceci dans un monde qui se replie, de manière insidieuse sur les échanges virtuels d'autant plus que nous n'avons désormais plus le choix, ni de clémence à attendre comme le dénonce cet article paru dans la Provence du 28 décembre 2020 par Mélanie Ferhallad au moment où nous rédigeons cette introduction et que nous avons voulu présenter en entier tant il est révélateur de l'inertie et de l'aveuglement du système en la matière. « Numérisation, dématérialisation... Aux Angles, le choc de simplification n'est pas si simple justement pour Geneviève. Cette vaillante Gardoise a beau porter fièrement ses presque quatre-vingt-dix printemps --elle les fêtera en février--, pour elle, une souris sera et restera toujours un petit rongeur avant d'être un boîtier pointé vers l'écran d'ordinateur ! "Ça me rase !" dit-elle en désignant de loin l'objet de son malheur : son ordinateur posé à l'autre bout de la pièce. "Je ne sais pas m'en servir. J'ai une boîte mail, mais déjà c'est compliqué. Franchement, quand je vois un ordinateur, ça me file le cafard," dit cette retraitée qui se passionne pour toutes sortes de littératures depuis qu'elle est enfant. Et si la fringante nonagénaire peste c'est parce que l'administration fiscale vient de lui envoyer une amende de 15€ car elle n'a pas "utilisé un mode de paiement dématérialisé". "J'ai fait comme d'habitude pour mon dernier tiers d'impôt sur le revenu, j'ai payé par chèque. En temps et en heure. Je ne sais pas ce que c'est le télépaiement, explique-t-elle." Alors la vieille dame s'est rendu au Trésor public pour s'acquitter de sa dette. J'ai payé l'amende au guichet mais en chèque ! C'est grotesque ! J'ai expliqué que j'avais payé dans les règles et qu'à mon âge, on ne sait pas utiliser internet, on m'a regardé avec ironie... Si on continue, je devrais payer une amende pour le chèque de 15€ ! Je pense que les fonctionnaires d'Etat qui gouvernent les impôts auraient pu prévoir un délai pour les pauvres vieux cochons de payeurs qui ont encore quelques années à être dépouillés ! "Geneviève estime être punie. Pour ne plus avoir affaire à une telle situation, elle a décidé de se faire mensualiser, mais tient à signaler cette aberration" et déplore qu'aucune exception ne vienne contrarier la règle. Vivant loin de ses enfants (l'un habite au Pays Basque, le second en Angleterre), elle ne peut se faire aider et considère que ce n'est pas à ses enfants de s'occuper de sa paperasse !

*Du côté du service départemental des impôts du Gard, on répond que ce n'est pas l'âge de la personne qui est visé. Sinon, ce serait discriminatoire. C'est le fait qu'elle n'ait pas payé par un moyen de paiement en ligne. Il y a des ordinateurs en libre-service dans les centres des impôts pour les gens qui ne savent pas faire, explique-t-on à la direction départementale. On va accroître l'accompagnement des personnes âgées dans les mois qui viennent." Il y a urgence à le faire. D'autant qu'en 2021 tous les échanges avec le fisc seront dématérialisés. Mais il y a peut-être urgence, comme l'a souligné pas plus tard que dimanche, Gérard Darmanin, ministre de l'Action et des Comptes publics, à être dans "la "bienveillance. Pas seulement pour ceux qui peuvent faire des erreurs dans leurs déclarations, mais pour tous ces aînés qui, à l'image de Geneviève, ne sont pas nés une tablette entre les mains. »*

Ainsi, Covid et numérisation aveugle aidant, les temps sont durs pour les échanges sociaux sous toutes leurs formes. Le confinement, les mesures de distanciation, la vie en groupe limitée au petit nombre, la persistance d'un virus plus tenace qu'on l'estimait au début de la pandémie rendent aujourd'hui la vie sociale difficile sinon angoissante et nous appellent à réduire nos interactions avec les autres. Le monde de la Gériatrie dans ses pratiques, n'échappe pas, bien évidemment à ce tsunami. Les rassemblements conviviaux ou voulus comme tels, entre amis, en famille, entre collègues etc... sont désormais réduits à leur plus simple expression. Pourtant, dans ce paysage iconoclaste et réduit aux seules limites de nos intérieurs intimes

l'intérêt pour les rencontres, les échanges sociaux s'en est trouvé décuplé comme une revanche sur l'impossible et surtout inattendue privation d'espaces de liberté. C'est principalement cette altération des existences humaines des plus fragiles qui se trouve au cœur de nos échanges à venir comme des actions mises en œuvre par l'Institut de Gérontologie Sociale; ceci tel un faible rempart comme l'inhumanité du système qui se met en place inexorablement lorsqu'un robot vous signale : « vous avez dépassé la date critique ( deadline en anglais et dans ce mot, il y a le mot « mort ») de dépôt de votre dossier sur le portail lambda, l'administration ne peut plus rien pour vous ».

---

## Thème et démarche

---

Acteur connu de la lutte contre la solitude et l'isolement en favorisant le bien vieillir de nos aînés depuis 1980 de par ses travaux et publications sur ce thème (Pitaud, Ph., 2004), l'Institut de Gérontologie Sociale a souhaité agir sur les effets pervers de l'extension irréversible des technologies numériques notamment en ce qui concerne l'inscription/exclusion des personnes âgées dans le lien social. Le but de cette démarche est de contribuer à dédramatiser l'utilisation des supports informatiques qui vont progressivement être imposés aux personnes.

Par ailleurs, dans une société, où l'éloignement familial est d'actualité dans bon nombre de familles, différents outils tels que Skype® peuvent être développés afin de rester en contact. A l'heure actuelle, c'est au tour de la personne âgée de s'adapter pour montrer qu'elle n'est pas « has been ». Il en va de même pour les « réseaux sociaux » virtuels, principaux lieux de rencontres et d'échanges, entre personnes qui de nos jours ne regardent plus autre chose qu'un écran. Face à l'évolution de la société et cette augmentation de l'individualisme, nous nous devons de penser aux personnes plus âgées qui n'ont pas « surfé » sur la vague de ces technologies et qui se voient progressivement exclues d'un monde « connecté ».

La recherche-action que nous avons développée avec le soutien du Groupe AG2R La Mondiale a principalement porté sur les attentes des personnes âgées face à un monde connecté ; ceci, afin de mettre en œuvre des contre actions dont le but est de contrecarrer les effets néfastes induits de la transition numérique sur la vie sociale des personnes âgées tout en cherchant à les libérer de l'enfermement négatif dans lequel leur incapacité à gérer pour elles-mêmes cette transition les conduits insidieusement vers une forme d'exclusion.

Cette série d'actions adaptées a pour objectif de leur permettre de conserver une place dans la société.

- Rappel de la finalité du Projet
- Rompre l'isolement et lutter contre l'exclusion induite par les technologies numériques en réactivant le lien social
- Redonner confiance aux personnes : en elles-mêmes d'une part (renforcement de l'autonomie) ; en les technologies numériques d'autre part par une maîtrise de ces dernières.
- Objectifs opérationnels
- Initier et accompagner les personnes âgées de 50 et plus dans l'accès aux nouvelles technologies, en leur offrant l'opportunité de découvrir les outils essentiels de l'informatique (pc, tablettes, smartphones), apprendre à les utiliser et réaliser les actes de la vie quotidienne pour lesquels une maîtrise pratique de ces outils est indispensable. Objectif visé : 30 personnes âgées ne maîtrisant pas ou insuffisamment l'outil informatique.

- Méthodologie

Cette recherche-action se présente sous la forme de deux axes :

- Une série d'entretiens à partir d'un guide semi directif mettant en exergue les perceptions et les attentes des personnes rencontrées.
- Un plan d'action élaboré à partir de l'analyse de ces entretiens permettant de mettre en œuvre des actions visant à dédramatiser l'utilisation des supports informatiques qui vont progressivement être imposés aux personnes pour par exemple payer leurs impôts tout en revitalisant le lien social.

Le contenu détaillé du plan d'action a pris la forme d'ateliers informatiques adoptant la structure suivante :

4 sessions de 5 séances hebdomadaires de deux heures pour des groupes de 6 personnes relevant principalement d'AG2R la Mondiale. En termes de calendrier et en raison des circonstances sanitaires exceptionnelles de l'année écoulée, les 4 sessions se sont déroulées en septembre et en octobre 2020 soit entre les deux confinements. La session de novembre 2020 a dû être annulée.

Chaque session a compris un volume horaire de 8h00, ce qui a porté à 32h00 le temps de travail de l'animateur consacré aux ateliers stricto-sensus. Les heures restantes sur les 40 heures évaluées en prévisionnel ont été destinées à recueillir l'évaluation du formateur en informatique.

On trouvera dans le chapitre « Action » les éléments relatifs aux participants comme les indicateurs d'évaluation de ces ateliers ; ceci sur une base quantitative (nombre de personnes dans les ateliers, assiduité des participants durant la session) qui a été complétée par une analyse qualitative (questionnaires de satisfaction à l'issue des sessions d'ateliers).

---

## La recherche-action

---

### Une approche analytique du thème de la recherche-action.

L'être humain est certes habité par l'instinct grégaire mais s'il ne supporte pas la solitude, il ne supporte pas pour autant toujours, les autres. Certains peuples ont coutume de vivre collés les uns aux autres, d'autres, beaucoup moins nombreux, se plaignent facilement de la promiscuité mais n'en sont pas moins en recherche des autres. En fait toute la difficulté est d'être soi avec les autres sans que les autres soient trop présents et empiètent sur notre vie. C'est là une contradiction à gérer qui ouvre la réflexion sur le vivre ensemble. Dans ce contexte contradictoire et face à la montée des individualismes, des corporatismes de toutes sortes comme des communautarismes porteurs parfois de défiance voire de haine de l'autre, des voix de plus en plus nombreuses s'élèvent pour appeler à la conscience de ceux qui nous entourent ; ceci dans un monde parcellaire où les moyens de communications et d'échanges si puissants soient-ils contribuent paradoxalement à l'isolement social et physique des individus, tout écrans confondus. Plus globalement que deviennent les espaces inter-individuels d'échanges et de rencontres au sein de la société civile et pour ce qui nous concerne, dans la vie des personnes âgées en structures d'accueil comme à leur domicile ?

Vivre c'est échanger et communiquer autour de thèmes aussi variés mais centraux que le désir, la nourriture prise ensemble, l'habitat, le lien social, l'intergénérationnel au quotidien pour ce qu'il produit comme transferts des jeunes vers les moins jeunes comme des moins jeunes vers les jeunes, etc..... Vieillir c'est vivre et vivre c'est également s'insérer au sein d'une société en pleine révolution numérique qui ne s'attarde pas forcément sur les personnes vieillissantes ayant raté le train en marche de l'informatisation des échanges et des démarches administratives ou autres (voyages etc...). Aggravé par la situation Covid actuelle, ceci soulève la question de l'exclusion/inclusion sociale des individus âgés au sein des sociétés dites modernes.

Quand on est âgé, en France en 2021, il n'est pas nécessaire d'être à la rue pour être exclu voire se sentir exclu d'une société qui, avec sa révolution numérique imposée aux citoyens, tourne de plus en plus le dos à certaines composantes du corps social.

En effet, face à la numérisation à outrance prônée par les instances dirigeantes et autres technocrates qui se propage à la vitesse d'un Tsunami, les personnes âgées, souvent des femmes seules et/ou veuves appartenant aux catégories défavorisées de la société, généralement peu ou pas instruites et encore moins au fait de la gestion des pratiques informatiques minimales, se retrouvent déjà ou vont se retrouver sous peu, abandonnées sur le bord du chemin de ce type de modernisation qui n'a rien d'inclusive.

Quelques acteurs de proximité du champ social et médico-social, le défenseur des Droits tirent déjà la sonnette d'alarme et font remonter les discours d'angoisse de ces personnes âgées qui ne savent plus comment faire face à la déshumanisation des services publics.

Conscients de cette dynamique d'exclusion en marche et parce que nous recueillons depuis des mois les signes de ce désarroi qu'aggravent l'isolement et la solitude, notre démarche de recherche-action menée à l'Institut de Gérontologie Sociale vise, à terme, à mettre en oeuvre sur le terrain, des contre-actions dont le but est de contrecarrer les effets néfastes induits de la transition numérique sur la vie sociale des personnes âgées tout en cherchant à les libérer de l'enfermement négatif dans lequel leur incapacité à gérer pour elles-mêmes cette transition les a conduites insidieusement.



## **Le cadre théorique de la recherche-action.**

Dans son ouvrage « Vieillesse, technologie et vie quotidienne », Jobert (1993) intitule le chapitre 2 « La domotique : les personnes âgées relais de l'innovation ? ». En effet, la domotique est un champ d'innovation, encore en exploration quant aux fonctions à développer comme aux clients potentiels. Les marchés sont encore en cours d'identification, la diffusion s'amorce avec deux orientations possibles : une diffusion très large correspondant à une généralisation des produits (produits pour tous) ou au contraire une diffusion très ciblée correspondant à des produits hyper spécialisés. Dans un tel contexte, les acteurs sont multiples : fabricants, producteurs regroupés (ex. Chimène) afin de développer les produits, clients potentiels (prestataire de services spécialisés, professionnels du secteur sanitaire et social), usagers (particuliers, professionnel de terrain...). Les « organismes intermédiaires » sont des acteurs particuliers en ce sens qu'ils jouent un rôle d'interface voire de « formatage du marché ».

Quel rôle, quelle place pour les personnes âgées dans ce contexte ? Sont-elles ciblées et par quels acteurs pour être, comme l'indique Jobert (1993), des relais de l'innovation ?

Le champ théorique de notre approche appartient à l'école de l'interactionnisme symbolique dans ce sens où, avec Goffman (1968, 1975), on admettra que, plutôt que de considérer les institutions, les organisations ou, de manière plus générale, les faits sociaux comme des facteurs antérieurs et extérieurs aux individus, le paradigme actionniste propose d'analyser l'action des individus sur ces mêmes faits.

Dans cette dynamique, on s'intéresse au fait que l'interactionnisme symbolique se définit comme une interdépendance sujet/groupe qui aboutirait à créer des situations déviantes pour lesquelles les sujets chercheraient à trouver des solutions par des stratégies et des jeux.

Sur ce thème, Maffesoli, Fischer (2016) et bien d'autres relèvent que ces stratégies traduisent, en particulier, une quête identitaire qui, pour nous, se retrouverait dans ce que Flichy (1995) désigne comme l'enjeu d'une sociologie de la technique à savoir « comment se construit le lien social dans et par la machine ? »

Un tel champ théorique nous permet de traiter des relations entre les organismes intermédiaires, les prestataires de services et les usagers mais également d'observer le processus de stabilisation qui concerne, dans le champ de l'innovation technique, autant le fonctionnement opératoire de la machine que ses usagers, les concepteurs que les utilisateurs, les fabricants que les vendeurs.

Cette approche nous amène alors à nous interroger sur la construction sociale de la demande, sa structuration sur le terrain, l'articulation, la rencontre des services offerts par les organismes intermédiaires, les institutions et les professionnels ; ceci au regard des attentes des usagers réels et potentiels.

A ce propos, on rappellera que les différents mondes sociaux vont s'affronter pour la définition d'une question, une pratique professionnelle par exemple ou dans le cadre de notre thème de recherche, pour la gestion de tel ou tel service, comme de son usage, dans des instances spécifiques ; ce que les interactionnistes nomment des forum (aréna). Dans ces forums, « différents sujets sont débattus, négociés, les représentants des différents mondes ou sous-mondes s'affrontent, tentent de se manipuler » (Strauss, 1978). Le concept de forum est essentiel dans l'approche interactionniste, c'est le lieu de l'affrontement et de la coopération entre les mondes sociaux. De là naîtra ou non l'élaboration d'un compromis ou consensus susceptible de modifier les relations entre les usagers et les pourvoyeurs de services.

Le rôle des usagers sera ici non négligeable dans la mesure où ils vont se trouver au cœur des enjeux et de la négociation correspondante. Ils le feront de manière non homogène dans la mesure où il nous faut souligner l'importance de l'effet de générations qui se nourrit de l'hétérogénéité des usagers âgés comme de leur diversité à développer des « arts opératoires » différents et qui va consister, pour eux, à agir autrement que la façon définie a priori par le cadre d'usage. Cela devrait alors nous permettre d'étudier la place que ces mêmes usagers de services occupent dans cette dynamique interactive.

Nous rejoindrons par là même les travaux de Flichy (1995) qui propose une sociologie interactionniste de la technique qui s'intéressera à la dynamique des interactions au sein des mondes sociaux concernés par l'innovation et qui sont multiples ; « les groupes sociaux vont, compte tenu des représentations qui sont les leurs, construire socialement l'objet technique par le jeu de la définition des problèmes et de leur résolution ».

Actuellement, l'implication des nouvelles technologies, les effets induits de par leur utilisation dans la vie quotidienne et les acteurs concernés par la programmation restent une réalité encore en partie méconnue, d'où il nous semble difficile de formuler des hypothèses qui soient construites sur des constats objectifs et non sur le reflet de convictions personnelles basées sur l'appréhension subjective des effets possibles ou probables. Toutefois et auparavant dans le cadre d'une démarche scientifique de recherche-action, nous avons souhaité explorer ce champ de connaissance en émergence.

Dans cette dynamique, on rappellera que les technologies numériques ont envahi nos espaces quotidiens et bien évidemment celui des personnes âgées qu'elles soient à domicile (déclarations numériques à effectuer, utilisation d'un ordinateur, d'un téléphone portable, utilisation d'un parcimètre numérique au mode d'emploi ésotérique, disparition des guichets de banque remplacés par des machines impersonnelles, etc...) ou en institution avec l'apparition dans certains EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) de robots

( Zora, la solution robotique au service des seniors. Du haut de ses 58 centimètres, le petit robot franco-belge est de plus en plus employé par les établissements de santé pour venir en aide aux personnes âgées in Le Monde.fr du 21.04.2015) ou d'autres produits issus de la robotique.

Tout ceci pose la question du lien social, des plus et des moins introduits par cette révolution des pratiques que certaines personnes âgées perçoivent comme une violence qui leur est faite. Cela pose aussi le problème de l'intersubjectivité dans les relations humaines et plus généralement de leur authenticité.

Dans le même temps, pour certaines d'entre elles, on voit apparaître une dynamique intergénérationnelle à l'envers avec l'aide des petits enfants pour faire fonctionner un ordinateur, un téléphone portable ou tout simplement effectuer une démarche administrative de plus en plus dématérialisée.

Nous sommes à un tournant de ce mouvement voire de cette révolution qui, comme toutes les révolutions, va laisser un certain nombre de personnes sur le bord de la route.

Comme le note Meyer (2017), « Qui se souvient encore que la télécommande – cet objet commun de notre quotidien – a d'abord été conçue pour des personnes en situation de handicap ? Personne n'en maîtrise vraiment toutes les fonctionnalités, mais toutes et tous l'utilisent aujourd'hui. Il en va de même pour l'ordinateur et le téléphone portable qui nous sont déjà indispensables d'autant qu'ils nous relient au monde entier par la toile des toiles i.e. l'Internet. Pour un français en 2016, le temps moyen journalier est de 4h48 (soit 3h40 via son ordinateur et 1h08 via son téléphone, JND Statista). Pour comprendre pareille évolution des usages de ces technologies, on le voit, il faut nécessairement « en prendre la mesure » (Vidal, 2012) et de facto revenir au quotidien de toutes et tous où ces usages prennent sens pour chacun

différemment. Mais « Comprendre est autrement plus complexe. Au plus près de son étymologie, cela consiste à prendre ensemble tous les éléments du réel (des plus anodins à ceux réputés d'importance) et non d'appliquer, ou tenter d'appliquer des théories préétablies. C'est s'ajuster à ce qui est, et non décider, péremptoirement, ce que doivent être l'individu, la société, le social... ». C'est le parti pris qu'a été le nôtre avec ces propos de Maffesoli (2015) pour traiter de la question des technologies numériques au profit/service des personnes en situation de vulnérabilité et/ou de handicap. Parti pris, mais pari difficile tant cette « transition » digitale affecte aujourd'hui toutes les sphères de notre existence avec un vocabulaire (une novlangue) qu'il nous faut aussi comprendre et prendre au sérieux.

Ainsi de la « Silicolonisation du monde comme irrépressible libéralisme numérique » (Sadin, 2016) à la naissance d'un « Homo Mobiquitus », un communicateur ouvrant une ère numérique « mobiquitaire » i.e. tout faire de partout avec un smartphone (Miranda, 2016), en passant par la « dataification de notre société » (Ibekwe SanJuan, 2016) permettant une interconnexion croissante et quasi instantanée (le Big Data) des informations que nous produisons au quotidien... ne compte-t-on plus les néologismes comme les expressions substituées – et souvent encore incompris(es) – pour qualifier cette révolution (du) numérique au XXI<sup>e</sup> siècle.

«

Le développement des technologies nouvelles (ici numériques) par et pour l'Homme se retrouve dans toutes les civilisations et à travers toutes les époques. En partant de ce principe, les personnes âgées de cent ans en 2017, avaient neuf ans lors de l'invention de la télévision, ont connu le premier calculateur Z1 en 1937 et l'invention de l'IRM (Imagerie par Résonance Magnétique) par Isidor Isaac Rabi en 1938. L'adaptabilité de l'humain a rendu possible l'exploitation et l'utilisation au quotidien de ces technologies, aujourd'hui considérées comme anodines pour certaines. La question de la capacité d'adaptation des individus, qui peut diminuer avec l'avancée en âge, devient alors centrale.

Ces technologies vantent un quotidien de l'immédiat où l'attente serait bannie (parcmètres numériques, guichets de banques automatiques, caisses automatiques...) avec l'argument de toujours chercher à gagner plus de temps, ce qui n'intéresse guère les personnes âgées dont le rapport à la temporalité n'est pas le même que celui des jeunes générations.

Ces aménagements du quotidien influent sur la relation à l'autre (accueils de banques qui ferment, employés de caisses licenciés) et il apparaît que les technologies informatiques ne facilitent pas nécessairement la sociabilité mais deviennent une condition sine qua non du lien social (ordinateurs, téléphones portables "intelligents",...). Scardigli (1992) mettait déjà en évidence sa crainte de voir les personnes âgées « exclues d'un monde informatique dont elles ne parleront plus la langue ».

### Craintes et adhésion des personnes âgées face à l'utilisation des technologies numériques

En acceptant d'utiliser les technologies numériques, au cours de processus qui peuvent nécessiter un temps d'adaptation dans la remise en cause des habitudes de vie, l'utilisateur néophyte va mobiliser ses représentations, ses souvenirs, ses pensées ainsi que ses aptitudes physiques, mnésiques et cognitives. La question de l'utilité est prépondérante selon Rivière et Brugière (2010) suivie dans une moindre mesure par l'attrait de la nouveauté et la volonté de rester en phase avec son temps.

Le Baromètre du Numérique 2016 réalisé par le CREDOC démontre qu'un grand nombre de personnes âgées ne fait pas usage des technologies numériques (Centre d'Observation de la Société, 2018). Selon une étude du Pew Research Center, les handicaps sont le premier facteur d'exclusion numérique chez la personne âgée, notamment le handicap lié à la vue (Smith, 2017). Pour qu'une nouvelle technologie soit approuvée, il faut que l'utilisateur potentiel perçoive une « signification d'usage » positive, un sentiment d'utilité ou d'identité. Caradec

(2000) a mis l'accent sur le fait que des technologies ne sont pas utilisées par les personnes âgées tout simplement parce qu'elles ne représentent rien à leurs yeux, ou alors parce qu'elles sont corrélées à l'image de la vieillesse. La téléassistance, par exemple, est parfois vécue comme un « marqueur d'âge » et son installation équivaut au commencement de la dépendance. L'évaluation de l'utilité des technologies numériques repose en fait sur quatre critères : l'économie, le prestige social, le système de valeurs et la complexité de l'innovation. Mais pour Caradec (2001), le facteur déterminant reste la motivation. L'auteur, associé à Eve (2002), ajoute que les valeurs sont un élément fondamental pour les seniors qui considèrent en effet, pour un certain nombre d'entre eux, que l'hyper connexion des jeunes ne correspond pas à leurs valeurs relationnelles. Ils l'assimilent, au contraire, à une perte sur le plan de la sociabilité et du contact humain. Pour certains retraités, la question des technologies numériques ne se pose donc pas. C'est un centre d'intérêt propre aux jeunes (Caradec et Eve, 2002). Ce à quoi Breton ajoute : « Le culte de l'internet est un culte jeune, de jeunes et pour les jeunes. [...] On peut se demander, à lire certains articles et certaines déclarations, quelle place « le nouveau monde » laisse aux vieux. Il existe un véritable discours d'exclusion des personnes âgées dans le domaine des nouvelles technologies de l'information ». Pour nombre de personnes âgées, les technologies numériques apparaissent par trop compliquées, par trop éloignées de leurs besoins. « Chaque génération a ses trucs, je ne fais pas partie de cette génération moi. Nous on n'est pas habitué à tout ça ! Je vois ma petite fille comment elle utilise internet, le portable, l'ordinateur ; tout ça, elle l'a dans le sang ! » (Giselle, 64 ans). Selon Rogers, le rejet d'un nouveau dispositif par l'utilisateur peut être dû au fait que son usage entraînerait une trop grande remise en question et serait contraire à ses valeurs et à son mode de vie. Les changements sont alors difficilement acceptables (Boudokhane, 2011).

Si certains jeunes retraités peuvent encore se mettre au diapason, non sans difficultés parfois, en revanche, dès 70 ans une fracture semble se former. On constate que « moins d'une personne sur deux possède un téléphone mobile, une tablette, un ordinateur ou une connexion internet à domicile ». Ce pourcentage tombe à seulement 20 % pour les plus de 80 ans (Brice et al. 2015). En effet, malgré une forte hausse de l'utilisation des technologies numériques ces dernières années, les plus de 70 ans restent les moins équipés (Mordier, 2016). Toutefois, ces tranches d'âge ne s'excluent pas totalement de leur usage puisque parmi ceux qui sont les plus équipés, on constate que la connexion à internet est quotidienne ou quasi quotidienne pour deux tiers des 70 à 79 ans et pour la moitié des 80 ans et plus (Collos, 2013). Les plus réticents, dont le nombre augmente avec l'âge, craignent de se faire escroquer, de faire une fausse manipulation ou encore d'abîmer l'appareil. Le sentiment de non-adaptation semble effectivement associé à l'appartenance générationnelle, certaines personnes s'estimant parfois trop âgées pour comprendre le fonctionnement des nouvelles technologies (Caradec, 2001). Selon Bobilier-Chaumon et Oprea-Ciobanu (2009), on prend aussi conscience, avec l'âge, de sa propre finitude, et les questions de l'apprentissage ou de l'adaptation prennent alors une place toute relative. Peut-être aussi qu'avec l'âge, on peut être moins enthousiaste et davantage capable de montrer une méfiance raisonnée vis-à-vis des nouvelles technologies présentées, parfois avec surenchère, comme le progrès civilisationnel par excellence.

## **Lien social, vulnérabilité et technologies numériques.**

Dans ce contexte iconoclaste, les populations fragilisées et en particulier les personnes âgées, se trouvent au centre de ces préoccupations face aux effets pervers qui ne peuvent tendre, en l'état, qu'à les isoler et les marginaliser un peu plus chaque jour. Tout ceci pose d'emblée la question de la relation entre lien social et technologies numériques.

La question du lien social comme celle relative aux ordres sous-jacents de ce concept (amour, amitié, entendement sexualo-affectif, proximité, isolement social, exclusion....) est aujourd'hui récurrente dans le type de société éclatée dans lequel nous vivons.

Elle l'a certes toujours été dans toutes les sociétés humaines tant sa centralité détermine notre rapport à autrui et concentre la relation étroite que nous entretenons avec nos congénères quand elle ne définit pas notre manière d'habiter le monde (Pitaud, 2010).

Dans la convivialité, Illich posant déjà le paradigme de ce désordre qui n'est pas au demeurant que le produit du seul désordre sentimental, désordre qui affecte ici et là, les simples unions affectivo-sexuelles des individus sociaux que nous sommes d'abord (*homo sociabilis*), nous entraîne vers cette centralité posant par là-même la question des échanges qui font de nous des êtres en perpétuelle quête de restitution. Mendras dans « *Eléments de sociologie* » (1984), souligne que toute vie sociale est faite d'échanges. L'exigence de réciprocité dans les actes sociaux est vivement ressentie par les individus de toutes les sociétés et de toutes les civilisations et une grande part des règles et des institutions a pour but de codifier et d'organiser les échanges.

Nous sommes avec la question du lien social, au centre de la vie sociale, une vie sociale qui se nourrit de la relation conviviale comme valeur éthique déterminante dans la spontanéité du don (Illich, 1975).

On assiste à un paradoxe : une autonomie croissante de l'individu et des interdépendances plus étroites avec les autres membres de la société. En effet, avec une protection sociale généralisée, l'individu se libère des contraintes et exigences liées aux formes de solidarité traditionnelles, comme la famille, tout en étant dépendant d'une protection sociale. Bourgeois (1998) parle de solidarité et de dette sociale. Il dira que « l'homme est un débiteur ». A partir du moment où l'enfant gagne son autonomie, il puise dans les réserves accumulées par l'humanité. Le solidarisme correspond à cette dette entre les générations mais l'individu n'est pas que débiteur puisqu'il y a aussi une réciprocité de service entre lui et les autres hommes. C'est dans cet échange que réside la part sociale qui, selon Bourgeois doit être mutualisée. Il définit « la solidarité comme le fondement du lien social, basé sur un contrat tacite qui lie l'individu à la société comme un tout ». Cette vision trouve aujourd'hui ses limites ; toutefois, l'idée d'un contrat social semble nécessaire pour penser le lien social et sa régulation dans les sociétés modernes.

Simmel (1999), quant à lui met en lumière la nouvelle configuration des liens sociaux avec le renforcement de l'autonomie de l'individu mais aussi sa fragilité n'ayant plus le recours et les avantages des groupes restreints. Il attire l'attention sur les individus défavorisés qui restent souvent en marge.

Paugam (2008) identifie deux sources du lien social : la protection et la reconnaissance. Il différencie quatre grands types de liens sociaux. Il définit un premier lien, celui de filiation qui se rattache à la sphère familiale. Ce lien a une double fonction, socialisatrice et identitaire, qui se décline respectivement par la protection, en référence aux soins physiques, et à la reconnaissance par la sécurité affective. Le deuxième est le lien de participation élective dont la fonction est la socialisation extra-familiale. L'individu expérimente et crée des liens avec d'autres individus que la famille, comme le couple, le voisinage, les groupes d'amis, les institutions religieuses, sportives et culturelles. L'individu est autonome et libre dans ses choix

de lien en fonction de ses aspirations, désirs et valeurs. Le troisième lien, dit « lien de participation organique » renvoie à l'apprentissage et à l'exercice d'une fonction déterminée dans le cadre du travail, et commence avec l'école. La reconnaissance est matérielle et symbolique, la protection est sociale. Enfin, le lien de citoyenneté correspond au quatrième lien. Il traduit l'appartenance de l'individu à une nation avec des droits et des devoirs, un citoyen à part entière. La reconnaissance se trouve par exemple dans les droits de l'Homme et la protection dans l'égalité démocratique. Le tissu social résulte de l'entrecroisement et de la complémentarité de ces quatre types de liens, singuliers à chaque pays.

Le lien social se transforme au fil de l'histoire. Le solidarisme au XXe siècle représente une régulation du lien social basée sur la prise de conscience par les individus d'une morale professionnelle, des risques sociaux et d'une prise en charge collective de ces derniers. Ce système rencontre des limites notamment du fait de la précarité professionnelle. On assiste à une régulation incomplète du lien social. Aujourd'hui les nouvelles réglementations demandent de reconsidérer la solidarité. L'individu est, certes, un sujet de droits, mais aussi un citoyen qui doit être actif, engagé dans un processus d'insertion et responsable de son avenir, pour aller vers une solidarité participative. Dans cette continuité, Cusset (2006) aborde la transformation du lien social actuel en se référant à l'évolution ou plutôt à l'involution du sens de la solidarité et à un processus progressif d'individualisation qui s'est inscrit dans le temps. Le lien social tendrait de moins en moins à être la courroie de transmission du passé, et serait moins lié aux attentes du groupe. En revanche, il serait davantage l'expression de libertés individuelles récemment acquises. La famille, cellule mère du lien social, est elle-même fragilisée du fait des changements et évolutions des modes de vie. Ce constat interroge sur le devenir du lien social. Parallèlement, une montée des situations d'isolement, notamment des personnes âgées, du désengagement de la vie politique, d'une hausse de l'insécurité et des tensions intergroupes est présente. Le lien social est touché, tant dans sa sphère privée que publique. Les libertés nouvelles et le processus d'individualisation confèrent au lien social un caractère électif qui le rend vulnérable. Il est nécessaire de considérer le lien social comme une préoccupation sociétale car il est le fil qui nous lie à la société dans sa totalité. Il convient alors d'appréhender les risques pour l'individu, et plus particulièrement pour la personne âgée, d'une telle mutation du lien social au regard de la modernisation.

### **Les technologies numériques valorisent l'image sociale de la personne âgée**

Selon Caradec (1999), la communication est un échange obligatoire afin de maintenir un lien social entre les individus. Ainsi, certaines personnes âgées utilisent les nouvelles technologies pour communiquer, accéder aux données sur le monde, ce qui leur permet également de préserver une indépendance, pratiquer la pensée critique, et favoriser leur inclusion sociale. L'exemple de la télévision illustre bien ces propos, car cet outil procure aux aînés un sentiment de « participation à distance » et le partage de ces mêmes informations développe un sentiment d'appartenance à une communauté nationale. De plus, les outils de communication tels que le téléphone ou les ordinateurs luttent contre l'exclusion et la marginalisation en revalorisant les rôles sociaux de la personne âgée. En effet, ces rôles s'appauvrissent ou se perdent avec la montée en âge, et notamment lors du passage à la retraite (Guillemard, 2002). Lorsqu'ils quittent la vie active, les jeunes retraités, pour conserver leur identité sociale, ont besoin de participer à des activités, de réaliser des projets afin de retrouver une utilité sociale. Le milieu associatif pousse le senior à utiliser et maîtriser les outils de communication afin de trouver une place et un statut au sein d'activités bénévoles. Ainsi, l'utilisation des TIC ouvre un nouvel

espace citoyen et social en permettant aux personnes âgées de retrouver une identité et une fonction sociale (Fusaro et Arsenault, 2008).

Les technologies numériques n'apportent pas qu'une amélioration de l'image sociale de l'âgé. Grâce à ces nouveaux outils, l'estime de la personne se voit valorisée. L'estime de soi correspond à l'évaluation qu'un individu fait de lui-même. Avoir une bonne estime de soi induit le développement d'une opinion positive de soi-même. Au contraire, une faible estime de soi peut s'avérer nocive, risquant de provoquer une exclusion sociale. Les médias sociaux et notamment Internet sont les seuls « à canaliser l'essence de chaque mécanisme d'identification pour se forger une opinion sur soi-même » et ainsi modifier l'estime de soi. Les personnes âgées se sentent valorisées à travers l'utilisation des technologies numériques et elles ont le sentiment d'être incluses dans la société, utiles (Mirgain, 2017). Cette amélioration de l'estime de soi peut avoir une influence sur l'apprentissage. En effet, le flux d'informations diffusées par les technologies numériques, notamment à travers Internet, amène la personne âgée à une nouvelle forme d'apprentissage. Selon Morante (2008), la formation semble être un moyen pour la personne de s'adapter à une nouvelle vie sociale après le départ à la retraite. Les connaissances pouvant être acquises par le biais des nouvelles technologies sont nombreuses et variées. Par exemple, les personnes ont accès à des tutoriels faits par des professionnels ou amateurs afin d'apprendre une technique ou un savoir-faire, comme réparer un meuble ou sa voiture, ou encore apprendre de nouvelles recettes de cuisine. Ainsi, l'individu peut s'auto-valoriser en apprenant plus vite et plus facilement qu'auparavant (Kern, 2008).

D'autres sont plus optimistes comme Paugam (2020) qui écrit dans la revue de communication de Google que « le numérique a comblé des carences créées par le confinement ». Selon lui, « ce qui est sûr, c'est que l'on peut distinguer plusieurs formes de solidarités, intrinsèquement liées à l'usage du numérique. D'abord la solidarité à l'échelle familiale, domestique et privée. De ce point de vue, les relations n'ont pas décliné, bien au contraire : les personnes qui utilisaient déjà régulièrement le numérique ont le plus souvent amplifié cet usage, d'autres qui n'étaient pas accoutumées à ces nouvelles technologies s'y sont mises, et cela a permis de limiter la sensation d'isolement. »

Il reconnaît toutefois les limites posées par la question de l'accès au numérique : « nous parlons depuis déjà plusieurs années de la fracture numérique, ce n'est pas une découverte, et les plus démunis sont les plus grandes victimes. Ce sont d'ailleurs aussi les mêmes personnes qui se sentent les plus abandonnées durant la période du confinement. »..... « Aujourd'hui les populations les plus exposées sont souvent les personnes âgées ainsi que les plus démunies. Les ressources du numérique peuvent leur paraître complexes, effrayantes, lointaines.....Elles ne se rendent pas toujours compte qu'elles peuvent être protégées par ces pratiques ».... « De manière générale, lorsque les liens sociaux de certaines personnes étaient fragiles, ils sont restés fragiles. Le numérique ne les a pas vraiment renforcés.....Ceux qui étaient pauvres de liens le sont globalement restés et les inégalités se sont creusées. »

### **Lien social et technologies numériques, un paradoxe pour la personne âgée**

Gucher (2012) met en avant les paradoxes douloureux entre le profil des personnes âgées, fragilisées, isolées, insécurisées, et les compétences liées à l'usage des technologies numériques. Ainsi, les personnes âgées doivent quémander de l'aide et être audacieuses dans leur démarche d'appropriation de ces nouvelles techniques de communication. Mais surtout, les technologies numériques engendrent de nouvelles formes de sociabilité qui supposent d'avoir déjà des aptitudes sociales et relationnelles, aptitudes que n'ont justement pas de

nombreux seniors en situation d'isolement et de solitude. Au delà de la résistance au changement, il faut rappeler les phénomènes de déprise qui se renforcent avec l'avancée en âge. Si le but de ces technologies numériques est de leur apporter de l'aide, elles sont vécues comme un environnement artificiel, inconnu, étrange et même magique.

Des compétences cognitives sont évidemment nécessaires pour l'utilisation des technologies numériques. Mais surtout, il faut pouvoir reconnaître ses propres capacités et un intérêt pour en obtenir un bénéfice. C'est parfois tout simplement un manque de motivation qui pousse les personnes âgées au non-usage des technologies numériques. Il est préférable d'avoir un projet personnel bien défini. Ne pas comprendre la logique informatique peut entraîner des blocages, des frustrations, et des peurs qui auront des conséquences sur la confiance, l'estime de soi et ainsi le lien social (Brotcorne et Valenduc, 2009). Par ailleurs, les ordinateurs simplifiés et destinés aux âgés ne sont pas forcément bien considérés par ses derniers. L'image renvoyée est dévalorisante. Bien souvent, l'effort technique est porté sur l'accessibilité et pas du tout sur le design du produit : « il ne suffit pas de répondre uniquement aux besoins des personnes âgées, il faut également tenir compte « des désirs et aspirations de chacun » » (Charmarkeh, 2017).

### ***Illectronisme et disqualification sociale.***

Depuis, d'autres dont la Fondation des Petits frères des pauvres, se sont saisis de ce thème (2017, 2018). Les études soutenues par cette dernière mettent l'accent sur la disqualification sociale qui s'accompagne fatalement de phénomènes de désocialisation comme la perte des liens sociaux, amicaux, familiaux, en particulier chez les personnes vieillissantes. Elle révèle que plus d'un quart des personnes de 60 ans et plus sont toujours en situation d'exclusion numérique, une exclusion qui touche particulièrement les plus de 80 ans et les personnes les plus précaires.

Le Défenseur des droits dans un article publié par le journal le Monde, « alerte d'ailleurs sur cette fracture numérique, indiquant dans son rapport qu'outre une fracture territoriale, il y a aussi une fracture sociale soulignant que 19% des français n'ont pas d'ordinateur à domicile et 27% pas de smartphone, sans compter ceux qui n'ont pas de scanner, équipement incontournable pour l'envoi de pièces justificatives.....Il y a là un paradoxe insoutenable, à savoir que la dématérialisation, qui est une plus-value pour la société, est en train de contribuer à élargir le nombre de laissés-pour-compte. »

On a vu donc apparaître ce que l'on nomme l'illectronisme à savoir un illettrisme numérique qui touche six personnes sur dix lorsqu'elles sont âgées de plus de 70 ans. C'est d'ailleurs parmi cette population que l'on rencontre une grande part des « abandonnistes » à savoir ces personnes qui ont dû renoncer à certaines démarches administratives car elles se sentent en décalage et trouvent cette usage trop compliqué. C'est également ce que dénonce dans un dossier paru en septembre 2018, la revue Valeurs Mutualistes de la MGEN (Mutuelle Nationale de l'Education Nationale), « L'illectronisme, la nouvelle exclusion sociale ; haro sur le fossé numérique ». (MGEN, 2018).

Cette fracture est reprise par les auteurs d'un excellent article paru également dans le Monde (2018) et intitulé « Les oubliés de la « start-up nation » au sein duquel des acteurs de terrain s'expriment sur ce sujet ; « Des démarches en lignes ont tout d'une langue étrangère pour certains »..... « Si les bénéficiaires du RSA (Revenu de Solidarité Active) n'ont pas d'ordinateur ou ne savent pas se connecter, ils n'y ont pas accès. » et de citer Jean-Marie Besse, Professeur de psychologie (Université Lumière-Lyon-II): « les différents sortes de malaises ressentis face au numérique devraient d'ailleurs interpeller les fournisseurs de services sur leurs propres



insuffisances plutôt que de rester implicitement sur l'idée que c'est « tant pis pour ceux qui ne suivent pas ».

C'est ce sur quoi surenchérit Meyer, quand il déclare dans un interview paru dans la revue *Actualités Sociales Hebdomadaires* - (2018) : « L'inclusion numérique est le « buzzmot » du moment. Soit il va y avoir une augmentation des inégalités car les personnes accompagnées seront de plus en plus marginalisées par les dispositifs numériques, soit, au contraire, on va aller vers une sorte d'égalité, dans le sens où tout le monde sera en permanence dépassé ».

A la fois confrontées au vieillissement progressif de leur population, mais aussi, dans une certaine mesure, aux limites du modèle politique et économique de la société de consommation, nos sociétés libérales sont à la recherche de nouveaux leviers pour à la fois entretenir la croissance économique et préserver les systèmes de retraite, particulièrement ceux par répartition. A l'heure où les discours prônant le vivre ensemble cherchent à se faire entendre, le phénomène sociologique de la montée de l'individualisme, loin de s'amenuiser, fragilise toujours plus le lien social, et particulièrement la place de nos aînés parmi leurs semblables. C'est dans ce contexte délicat que se pose la question de l'apport des Nouvelles Technologies (NT) comme réponse aux problèmes d'intégration sociale des personnes âgées, particulièrement celles qui sont fragilisées par la solitude ou la perte d'autonomie.

Compte tenu du vieillissement de la population française, les Nouvelles Technologies ont investi le champ de la gérontologie, participant ainsi au développement d'une nouvelle filière économique : la Silver économie. Les gérontechnologies occupent dès lors une place grandissante parmi les préoccupations des professionnels du médico-social notamment. Quel accueil les personnes âgées réservent-elles à tous ces changements ?

Caron, historien économique et spécialiste du monde industriel, émet comme d'autres l'hypothèse selon laquelle « nous serions entrés, depuis les années 1960, dans une troisième révolution industrielle, dominée par les biotechnologies, les « nouveaux matériaux », l'électronique et les technologies de l'information. L'Internet en est l'aboutissement le plus spectaculaire, comme le chemin de fer avait été l'aboutissement de la première révolution industrielle » (Caron, 2000).

### ***Exclusion, stigmatisation et déshumanisation.***

Dans cette dynamique penser l'exclusion revient d'abord à définir ce phénomène de mise à l'écart. Deux éléments sont importants à noter. L'exclusion constitue une phase de vie de l'individu, avec une temporalité variable (Beck, 1992), période à court, long terme ou récurrente. Elle n'est donc pas un état, mais une étape plus ou moins bien gérée par le biais des politiques mises en œuvre, des ressources et capacités individuelles à faire face. L'exclusion n'est donc ni obligée, ni irréversible. On notera également, le caractère multidimensionnel du phénomène qui se compose à la fois d'indicateurs économiques (conditions de vie, condition d'habitat, situation économique), sociaux (entourage, lien social) et politique (programmes institutionnels).

L'exclusion est ainsi un phénomène polyforme qui peut naître à tout âge, dans toute société. Son approche nécessite de ce fait la prise en compte de l'espace dans lequel elle se développe. Effectivement, un individu exclu se trouve à l'écart d'un monde de référence, voire d'une micro-société telle l'éducation, la famille ou encore le travail.

A ce propos et à l'occasion d'un article (Pitaud et coll. 2017) paru dans le numéro spécial 2017 de la revue du Creai paca et Corse (Centre régional pour l'enfance et les adultes inadaptés), nous avons déjà évoqué en tirant la sonnette d'alarme, les risques de l'exclusion résultant du tout numérique annoncé par le Gouvernement à l'horizon 2020 et au-delà.

En effet, il nous a semblé compte tenu de notre implication quotidienne sur le terrain qu'une telle démarche était productrice d'exclusion pour certaines populations dont nos aînés et que nombre d'entre elles courrait le risque effectif de rester sur le bord du chemin de la transition numérique.

Les Nouvelles Technologies sont dites accessibles à toutes les catégories de personnes. Pourtant, de nouvelles formes d'exclusion ont vu le jour depuis l'avènement de ces technologies, notamment pour les personnes pauvres, ou encore analphabètes ou sous-scolarisées. C'est pour cela qu'il avait été conseillé aux travailleurs sociaux de permettre aux personnes les plus démunies ou nécessiteuses l'accès aux Nouvelles Technologies (Fusaro et Arsenault, 2008). L'exclusion numérique apparaît alors, et est d'ailleurs une réalité avérée chez les personnes âgées, comme le montrent les Petits Frères des Pauvres (2018) d'après une étude précitée. Ainsi sur l'ensemble des personnes de plus de 60 ans interrogées, l'étude révèle que 41% de femmes subissent cette exclusion numérique, contre 20% des hommes. Ainsi, à l'ère du tout digital, le fossé se creuse de plus en plus, pénalisant un nombre grandissant de personnes, notamment dans les démarches administratives du quotidien qui désormais se font en ligne. 28% des 60 ans et plus sont préoccupés par la solitude et l'isolement. Presque 66% des plus de 85 ans n'utilisent jamais internet contre 20 % des 60/74 ans. Après 60 ans, plus on avance dans l'âge et moins on est enclin à l'usage d'internet. Selon cette même étude, 69 % des sondés estiment que pour lutter contre la solitude et l'isolement, il faut faciliter l'accès à internet et aux réseaux sociaux ; mais 90 % estiment avant tout qu'il faut maintenir les commerces et services de proximité et 89 % ajoutent qu'il faut développer des solutions de transport adaptées, informer sur les aides et les allocations financières.

De nombreux travaux ont montré que le commerce est un lieu de création de lien social. Selon Bernard Cova (2000), « le lien importe plus que le bien », surtout pour les seniors. De plus, le plaisir n'est pas seulement tiré de l'acte de consommation en lui-même, mais avant tout de l'expérience vécue à ce moment-là. Ce n'est donc pas l'accumulation de biens qui compte mais la richesse de l'expérience. Les seniors attachent de l'importance à l'atmosphère du commerce et au moment bien vécu (Gallouj et al. 2010).

Alors que les incapacités des âgés devraient faire d'eux les principaux usagers des Nouvelles Technologies, en réalité elles ne leur permettent pas d'y accéder. L'adaptation des futures générations aux Nouvelles Technologies est compromise du fait de l'évolution ultra rapide des innovations (Bobillier-Chaumon et Ciobanu, 2009). La fracture numérique générationnelle est définie par l'inégalité à accéder et s'approprier des technologies, en référence à l'âge. C'est à la fois l'utilité de la technologie et la capacité à l'adopter qui peut engendrer le sentiment d'être dépassé, notamment face à une complexité technologique décuplée par une interface trop complexe et des notices inexistantes. La technologie est perçue comme ludique ou au contraire imposée, causant un sentiment de dépassement, notamment pour des technologies « complexes », telles que le téléphone portable, les réseaux et ce malgré l'aide apportée aux personnes âgées par la famille. Faisant partie intégrante de la communication pour les juniors, les technologies et les problèmes qui peuvent être liés à ces dernières prennent une plus grande importance pour les seniors (Dutot et Safraou, 2012). La fracture numérique est favorisée par le manque d'accès à internet, mais également de savoir et savoir-faire pour maîtriser les technologies. Elle provoque une division de la société, d'un côté une génération profite, s'approprie les technologies et leurs bénéfices ; d'un autre côté, une autre génération se retrouve exclue, faute d'accès à l'information (Rizza, 2006).

Après 70 ans, la fracture numérique prend d'autant plus son importance ; en effet, il n'apparaît pas naturel de faire usage de tablettes, liseuses, téléviseurs connectés, puisque ces appareils n'existaient pas quand les personnes étaient jeunes. Ce n'est donc pas qu'une question de budget. Le sociologue Mermet (2017) explique que « le pouvoir d'achat des seniors est élevé car ils n'ont bien souvent plus de dette, donc le coût de leur ménage est réduit. Ils bénéficient

d'un revenu stable et régulier, et surtout disponible à la consommation. Ils passent en moyenne 20 heures par jour à domicile. Les plus de 75 ans, regardent la télévision au moins quatre heures par jour. »

Les Nouvelles Technologies peuvent provoquer une stigmatisation des personnes âgées, accélérant l'apparition de dérives et de perte d'autonomie. Le risque pour les seniors est que ces technologies se substituent à la réalisation de tâches considérées comme plus ou moins élémentaires, car elles n'ont plus l'occasion de mobiliser leurs ressources pour des activités cognitives, physiques, sociales. Il existe un paradoxe dans l'utilisation des Nouvelles Technologies : d'un côté, elles apportent une autonomie, mais la restriction des activités engendrées par ces outils augmente la dépendance des personnes âgées. Ces dernières ne seraient plus en capacité de faire et c'est également ce qui arrive aux jeunes, semble-t-il. Un « effet miroir » peut également être provoqué, c'est-à-dire que l'usage des Nouvelles Technologies, notamment celles d'assistance, influence les représentations que l'on a des personnes âgées. On se focalise plus sur la perte d'indépendance au détriment de ce que la personne est encore capable de faire. La dérive serait d'aboutir à un nouveau profil de personne âgée : le « senior à connotation socio-technique ». Même si cette dérive est peu probable pour les seniors d'aujourd'hui, encore bien souvent frileux à l'égard des dispositifs techniques, elle est par contre envisageable pour les générations d'âgés à venir (Bobillier-Chaumon et Ciobanu , 2009).

L'usage des technologies d'assistance créent des « marqueurs de vieillesse ». A l'occasion du programme de recherche « MNESIS » (Memory Neostructural Inter-Systemic model), les chercheurs avaient observé que l'utilisation des Nouvelles Technologies avaient fait prendre conscience à certaines personnes âgées de leur difficultés et problèmes de santé (Bobillier-Chaumon et Dubois, 2007). Par ailleurs, les seniors font usage des messageries électroniques afin de rétablir le lien social rompu du fait de l'éloignement géographique. Mais parfois, leurs mails restent sans réponse, ce qui accentue indéniablement le sentiment d'isolement (Bobillier-Chaumon et Ciobanu , 2009). Un phénomène de déshumanisation se produit, engendré par cette perte de sens, amplifié par la perte des sens.

Les obstacles à l'utilisation des Nouvelles Technologies peuvent être d'ordre physique ou mental. Les principales barrières se posent au niveau de la vue, les tremblements, l'arthrite et la perte de mémoire (Santior.fr, 2018). Plus on vieillit, plus l'acuité des cinq sens se dégrade et entraîne une perte d'autonomie. 82 % des personnes de plus de 60 ans, en France, ont une déficience visuelle, et 33% une déficience auditive. Les principales affections liées à la vue sont la cataracte, le glaucome, la rétinopathie diabétique, les pathologies de la paupière et la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA). Les troubles sensoriels et cognitifs sont interdépendants. En effet, perdre l'ouïe va accélérer le processus de déclin cognitif, d'adaptation à l'environnement, d'entretien des réseaux relationnels et de communication. La perte des sens augmente notamment le sentiment d'insécurité, le repli, et les conduites d'évitement (Hugonot-Diener et al. 2017). Les déperditions auditives et visuelles vont affecter la capacité à communiquer de la personne âgée, pouvant la couper de son environnement social et familial en l'empêchant tout simplement de participer à une conversation.

La technologie numérique produit une accélération de l'information et donc de la communication. Cette accélération n'est bien souvent plus en phase avec le rythme biologique de la personne âgée, il faut donc prendre en considération ce phénomène lorsque l'on ouvre la voie aux technologies modernes. La télévision joue toujours un rôle indéniable dans le maintien du lien social de la personne âgée. Mais le fait de regarder des écrans sans échange avec autrui peut engendrer une souffrance nouvelle : l'enfermement sur soi, la non-prise en compte de l'individu dans son existence (Caradec, 1999).

Dans une étude sur « la relation des personnes âgées avec les Nouvelles Technologies », pour désigner l'ordinateur, les interviewés emploient les termes péjoratifs d' « objet froid » et de «

machine », qui pourrait même dominer l'Homme. Autant le téléphone apparaît comme un « objet chaud », car il est considéré comme une prolongation de la main et de la voix, autant l'ordinateur se présente comme un écran entre la personne et la réalité. De plus, l'ordinateur fait essentiellement appel au sens de la vue, excluant quasiment les autres sens ou tout au moins diminuant nettement leur usage, à l'exception du toucher, quelque peu sollicité. Mais l'être humain ne peut avoir décemment une relation au monde qu'à travers ses cinq sens (Collos et Delomier, 2012).

Le placement des individus sous surveillance, mais aussi la substitution de la technologie à l'humain, la sur-simplification des tâches exposant la personne âgée à une forme d'infantilisation ou encore la suppression des objets auxquels les personnes sont parfois attachées, considérés comme des obstacles, des facteurs de chute, sont autant d'exemples qui montrent que les bénéficiaires de ces mesures peuvent avoir beaucoup à perdre. Les nouvelles technologies doivent rester du côté de « l'empowerment » des individus, et engendrer l'augmentation de leurs capacités d'action, de leurs prises sur le monde, et enfin de leur lien aux autres dans le cadre du libre choix. On pourrait conclure sur cet aspect en notant que pour être un succès, le déploiement de ces technologies doit se faire dans une perspective de complémentarité et non de remplacement du contact humain.

### *Les perspectives d'amélioration*

De nombreuses améliorations voient le jour dans le champ des nouvelles technologies afin de favoriser le lien social au regard des personnes âgées. Cependant, en France, les accès aux Nouvelles Technologies notamment restent encore restreints. Il semblerait alors intéressant que la France envisage des nouvelles initiatives. Le but de cette démarche serait de rendre plus attractives, accessibles et sécurisantes les Nouvelles Technologies destinées aux personnes âgées. Dans cette optique, différents acteurs comme l'État, les professionnels travaillant dans ce domaine et les usagers, notamment les seniors, sont à mettre à contribution et à prendre en compte.

#### ° Evolutions envisagées à l'échelle nationale

L'accès à internet et aux réseaux mobiles facilite les échanges sociaux des personnes. En effet, de nombreuses maisons de retraite testent les nouvelles technologies afin d'encourager le maintien des liens sociaux de leurs résidents. De plus, cela aide à l'apprentissage et l'acceptation de ces nouveaux modes de communication (Cornet et Carré, 2008). Toutefois, la France recense encore 170 communes ne disposant pas de ces services. Des zones appelées « zones blanches » se définissent comme des territoires ruraux ne bénéficiant pas d'antennes de téléphonie mobile. Les habitants de ces zones ne peuvent donc pas accéder aux réseaux wifi, mobile et 3G/4G (Belouezzane, 2018).

En 2006, le Centre d'Analyse Stratégique (CSA) s'épanche sur le sujet des nouvelles technologies destinées aux personnes âgées. De cette étude découle l'idée de créer des secteurs d'activité propre à la gérontechnologie, les « géronto-pôles ». Ces derniers ont pour mission de travailler sur la recherche et la formation en gérontechnologie. Il encourage le gouvernement à appuyer les professionnels œuvrant dans ce secteur, et à créer des « normes spécifiques » aux gérontechnologies. De plus, il recommande à la sécurité sociale de revoir les fonds alloués aux Nouvelles Technologies, par exemple ceux destinés à diminuer l'isolement des personnes âgées ou améliorer leur mobilité.

### *Les personnes âgées au centre de nouvelles perspectives*

Pour dynamiser le développement de ces nouvelles technologies destinées au public vieillissant, il faudrait davantage recueillir l'avis des personnes âgées. En effet, elles ne sont pas réticentes à l'utilisation de ces technologies mais l'intérêt et le sens qui leur est donné doivent être justifiés. Pour cela, deux mécanismes sont à prendre en compte : trouver une utilité positive dans leur vie quotidienne, et s'inspirer de leur passé, leur conception de la vie et leur idéologie. Ces deux mécanismes représentent et englobent la notion « d'intéressement ». Les chercheurs doivent alors la prendre en compte lors de la conception des Nouvelles Technologies destinées à ce public. Cette notion semble ainsi être au centre de la démarche afin que les personnes âgées s'équipent et les utilisent (Caradec, 2001). Dans cette perspective, il faudrait commencer alors par rendre la technologie numérique opérationnelle avec moins d'incohérences et plus d'intelligence mais aussi avec davantage d'humanité dans son approche cognitive.

L'argument financier semble être également important pour favoriser le développement des gérontechnologies et développer leur utilisation. En effet, le coût de ces innovations technologiques est élevé par rapport aux ressources financières des potentiels usagers. En France, la sécurité sociale prend en charge un certain nombre de technologies destinées aux seniors en leur proposant des tarifs réduits (Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches, 2017). Cependant, de nombreuses aides techniques, comme celles à visée sociale, ne sont pas prises en compte par l'assurance maladie, notamment dans le cadre de la maladie d'Alzheimer ou des maladies apparentées. Les difficultés financières rencontrées par les familles de personnes touchées par de lourdes déficiences excluent l'éventualité d'auto-financer ce type d'aides. Il semblerait donc important de mettre à jour la liste des aides techniques et d'envisager de rembourser partiellement ou en totalité les aides concernant des maladies lourdes touchant les personnes âgées (Rialle, 2007).

Le dernier argument avancé serait d'ordre plus économique et marketing, mais toujours dans une optique de favoriser l'utilisation et l'accompagnement des personnes âgées face aux nouvelles technologies. Il est proposé (Bernard, 2013) de développer la Silver économie en s'orientant vers des clients dits « solvables ». C'est-à-dire des personnes capables de consommer et d'investir dans les produits et projets proposés, afin d'inciter le développement des fonds vers de nouveaux marchés de la Silver économie. Cela serait de nature à rassurer les investisseurs. Si ces marchés se développent bien, alors les personnes les moins « solvables », ou plus vulnérables, pourront être aidées dans leurs dépendances par la commercialisation de masse. La Silver économie conduira, à terme, au développement du secteur industriel tourné vers « la robotique, la domotique, les dispositifs médicaux » en favorisant l'innovation. La communication est ici essentielle pour sensibiliser à cette démarche et garantir plus de transparence et de lisibilité aux usagers âgés. Le développement de nouvelles formes d'habitat est aussi concerné par cette économie, notamment les habitats collectifs ou partagés.

D'aucuns pourront juger cette démarche illusoire mais en la matière, toutes les voies permettant de réduire le fossé entre « nantis » et « pauvres » se doivent d'être explorées.

### *Créer de nouveaux liens par les réseaux sociaux et l'engagement des associations.*

De nombreuses associations se mobilisent face à la lutte contre l'exclusion, l'isolement ou encore le sentiment de solitude. Pour améliorer sans cesse leurs impacts et leurs actions, ces acteurs utilisent les nouvelles technologies pour aider les personnes âgées et créer de nouveaux liens sociaux. Ce sont de nouvelles formes de solidarités qui voient le jour dans nos sociétés contemporaines (Benabid et Grolleau, 2003). Par exemple, des réseaux sur internet ont vu le jour pour rapprocher des personnes isolées et voisines. Le site Peuplade.fr a en effet pour

vocation de mettre en contact des seniors vivant à proximité les uns des autres. Outre la création de rencontre et de lien social, ce site permet également l'échange et les rencontres (Dvinina, 2017). Les Petits Frères des Pauvres, quant à eux, sont à l'origine d'un site Internet « Voisin-âge » ayant pour objectif de mettre en contact des personnes âgées isolées avec des habitants proches de leur domicile. L'enjeu repose avant tout sur la création de liens d'entraide à distance, par le biais d'appels téléphoniques ou de visites au domicile des âgés (Voisin-Age, 2017). Un autre exemple de lutte contre l'exclusion et l'isolement a été mis en place par l'association Unis Cité, proposant à des jeunes en service civique de devenir « inter-généreux », pour favoriser le lien social entre générations. L'association organise des visites au domicile des seniors, des animations, notamment autour du numérique afin d'aiguiser la curiosité des personnes accompagnées et de maintenir le lien avec l'entourage, en particulier les enfants et petits-enfants (Unis Cité, 2017).

### **Les enseignements d'une recherche-action.**

Lorsqu'on évoque la fracture numérique, c'est parfois à l'aune d'un discours bienveillant dont l'injonction d'aider les personnes âgées peut nuire à la réflexion. Si les personnes âgées ne savent pas utiliser un ordinateur, c'est que ce n'est pas leur génération, c'est qu'elles sont mal équipées, c'est qu'on ne leur montre pas assez, sont autant de phrases que l'on peut entendre ou lire quotidiennement. Le prisme de notre bienveillance déforme la réalité vers des considérations qui ne sont que l'expression de notre propre angoisse, celle de mal accompagner les personnes, plutôt que le reflet de leurs préoccupations.

Dans la recherche-action soutenue par AG2R La Mondiale et dont il est question ici, nous avons souhaité donner la parole aux personnes au cours de 30 entretiens semi directifs, afin de comprendre les difficultés et les blocages auxquels elles font face, mais aussi quelles sont leurs motivations et leurs attentes vis-à-vis du numérique.

#### ***\*http : Error 404 not found***

Dans le protocole http, l'erreur 404 désigne le fait de n'avoir pu trouver aucune ressource et découle généralement de la tentative de l'utilisateur de suivre un lien endommagé ou rompu. La première difficulté rencontrée par les personnes concerne un lien générationnel et social endommagé de différentes manières.

« Les jeunes, ils disent des mots, je ne sais pas ce que ça veut dire. Mais je n'ose pas demander »

Dans un monde numérique où l'anglais prédomine, peu de personnes avançant en âge possède le lexique qui permet à la fois de comprendre le fonctionnement du matériel et dans le même temps de pouvoir exprimer ses difficultés.

« Je ne veux pas qu'on utilise des mots hyper compliqués. Qu'on m'explique ce que veulent dire tous ces mots, ce charabia. »

« Il y a le lexique qui est difficile, puis tous ces mots qui sont en anglais ; [...] On a l'impression d'être un peu des illettrés. C'est comme un gruyère : dans une phrase, s'il y a des mots en anglais et que je ne sais pas ce qu'ils veulent dire, j'essaie de combler mais c'est un puzzle où il manque des pièces. La difficulté est dans la langue utilisée pour le mode d'emploi, pour l'utilisation. »

Dans notre volonté de soutien, il peut arriver que nous donnions de mauvaises réponses à des questions que nous ne comprenons pas réellement.

« J'étais avec Windows, après Emmaüs m'a mis Mozilla Firefox : un autre serveur ou je ne sais pas comment vous appelez ça. »

Il peut nous arriver également de faire face à des demandes insistantes, des exigences impossibles à satisfaire, c'est que lorsqu'on ignore tout d'un domaine, on imagine que tout est possible et facile pour celui qui sait. La révolution technologique dont les personnes âgées, par leur mode de consommation, ont été les pionnières et premières bénéficiaires (téléphonie, télévision, réfrigérateur, minitel...) a fait d'elles, aujourd'hui, les premières victimes, comme souvent dans les révolutions.

« J'ai une amie qui n'a même pas la micro-onde, c'est trop moderne pour elle, et elle trouve que ça ne sert à rien. Mais bon, elle est vieille... »

« On a un grand ordinateur qu'on n'utilise plus, avec le moteur ! »

L'évolution du numérique tend à l'infiniment petit dans l'idée vendeuse d'avoir le monde dans sa poche, ce qui n'en facilite pas l'accès à des personnes qui présentent les problématiques générales de l'avancée en âge, une vue qui a tendance à baisser, des articulations moins mobiles rendant des gestes imprécis et pouvant entraîner des erreurs de manipulation.

« Tout est écrit trop petit, vous vous rendez compte à notre âge, comment faire pour lire des caractères si petits ? »

« J'ai très peur de tout ce qui est le contact avec les doigts, tout ce que j'ai peur de mal manipuler. »

La sureté lors de la navigation au sein desquels les systèmes de sécurité des sites internet, à grand renfort de captchas complexes, agissent comme de véritables filtres anti vieux, laissant les personnes à la porte de l'accès aux sites.

« Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise, je n'arrive même pas à rentrer dans leur machin. Il faut mettre un mot de passe, quand j'en mets un on me dit qu'il n'est pas assez compliqué. »

« Par contre, ce qui m'ennuie très fortement c'est que, souvent, on appelle les sites - par exemple ma mutuelle - : du jour au lendemain, on me dit que le mot de passe n'est pas bon. J'essaie de recréer un nouveau mot de passe, cela ne marche jamais. »

« Il ne faut pas oublier une case, avoir les yeux partout, regarder de partout... Pour moi c'est une source de stress parfois. [...] il m'est arrivé de renoncer sur des sites, c'est trop complexe et on se perd. »

Ce sont des phénomènes que l'on pourrait qualifier d'externes car ils n'engagent pas l'individu en tant que tel mais touchent les personnes âgées dans leur ensemble.

### *\*Ce que coûte l'erreur*

En marge de ces phénomènes extérieurs, les personnes doivent faire face à des craintes, des inhibitions, dont la levée constitue l'enjeu des solutions que nous souhaitons apporter.

« Je suis quand même un peu étourdie... j'ai peur de me tromper. »

La crainte majeure des personnes interrogées est celle des conséquences d'une erreur de leur part. Les personnes ont peur de détériorer l'ordinateur, de se faire pirater ou encore d'inscrire des données personnelles – lesquelles pourraient être récupérées. Les nombreuses alertes en tous genres diffusées dans les médias n'arrangent pas les choses.

« Mon mari le fait, moi j'aurais trop peur de faire des bêtises ! »

« Je n'ai pas confiance puisqu'ils vont connaître certaines références, j'ai peur qu'ils se servent de ces références. »

« L'inconvénient, c'est quand il faut payer. Moi je ne sais pas alors je ne me hasarde pas. »

La pression de l'institution, à savoir que celui qui ne sait pas utiliser internet sera sanctionné (vis-à-vis des impôts), se transforme en pression sociale où l'enjeu n'est pas tant d'éviter une amende forfaitaire d'une quinzaine d'euros, que ce qu'elle coûte en termes d'estime de soi.

Le prix de l'erreur est narcissique, et il est d'autant plus élevé quand les personnes exerçaient des métiers valorisés à des niveaux de responsabilités divers, qui contrastent avec leur inefficacité dans le numérique.

« Quand je pense que j'avais 2500 références dans la tête pour mon travail et que je ne sais pas retenir mon mail. Ce n'est pas un monde pour nous, les vieux on est bons pour aller à la casse »  
On observe alors comment des difficultés générationnelles, c'est-à-dire extérieures aux individus sont intégrées comme des marqueurs de dévalorisation personnelle, par le vecteur de ce que renvoie la société.

« Quand on a travaillé depuis 14 ans et qu'on prend une amende à 80 ans parce qu'on ne sait pas utiliser internet, ça fait mal au cœur »

« Quand je vois comment le Pays pour lequel je me suis battu prend soin des vieux... »

### ***\*Navigation sur internet pour naufragés du numérique.***

La méconnaissance du numérique des personnes âgées ne signe pas la fin de leurs ressources et si pour la plupart d'entre nous, un ordinateur est un outil du quotidien, dont nous n'avons pas plus de représentations que pour une télécommande ou un tournevis, la méconnaissance du numérique observée chez les personnes interrogées donne l'occasion de représentations propres à chaque personne, souvent en rapport avec le métier exercé :

« Il faut être formé aux procédures de la machine » Madame N., manutentionnaire pendant 30 ans ; « On doit comprendre les lois qui régissent l'ordinateur si on veut s'en servir », Madame M, institutrice en physique pendant 35 ans ; « Si on ne comprend pas les règles du jeu on ne peut pas l'utiliser », Madame R, passionnée de Bridge. Toutes ces personnes détiennent une part de vérité dans leur approche, mais sans l'appropriation d'un lexique commun, la médiation numérique s'apparente à la construction de Babel.

Les difficultés évoquées ne favorisent pas l'autonomie des personnes et leurs proches sont souvent sollicités pour tous types de démarches.

« Heureusement, j'ai mes amis et mon fils. Quand j'ai besoin j'appelle au secours ! »

Ces solidarités numériques sont autant de bouées lancées en direction des personnes âgées qui peuvent trouver dans l'aide qu'on leur apporte une forme de considération.

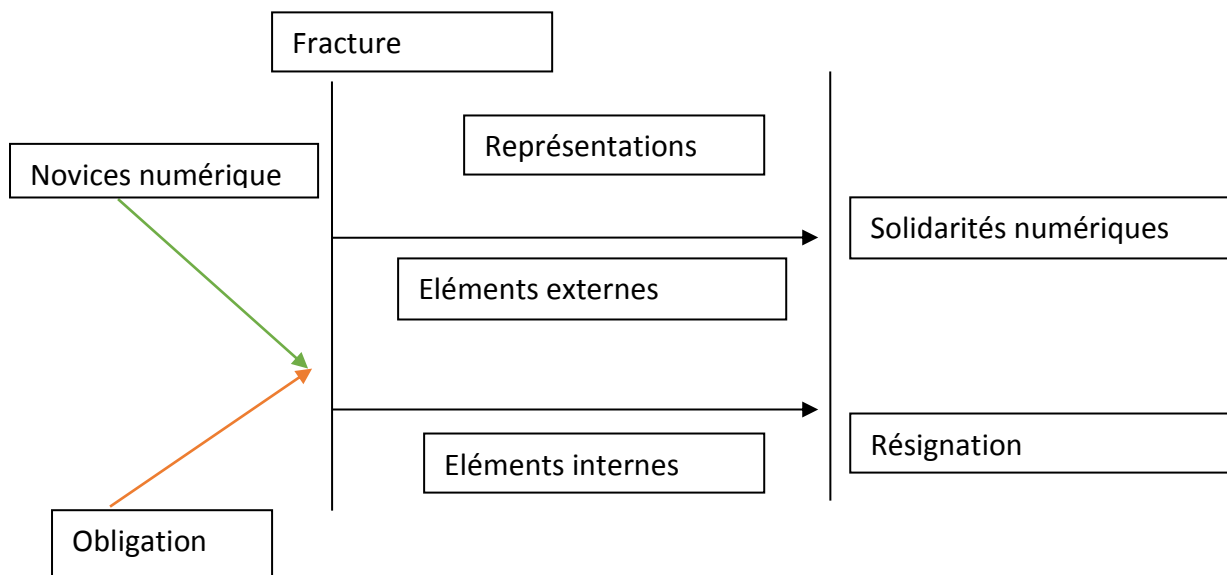
« J'appelle mon fils des fois et je lui demande. Je pense que si des gens comme moi sont vraiment seuls, il faudra bien trouver une solution. »

Pour d'autres personnes, les solidarités numériques les placent dans une relation asymétrique de demandeurs à aidants, dans un renversement des statuts qui induisent les personnes âgées dans une forme de dépendance numérique.

« Moi j'aimerais décider pour moi, là je dois toujours attendre que quelqu'un veuille bien faire à ma place».

Les divers éléments évoqués concernent l'essentiel des difficultés rencontrées par les personnes âgées, mais leur vécu diffère selon la place qui est donnée dans leurs représentations à des éléments les engageant personnellement.





Nous vivons une période de transition où le nombre de personnes novices voire en apprentissage du numérique est en baisse, notamment avec le renouvellement des générations de futurs « vieux » qui sauront beaucoup mieux se servir d'un ordinateur. Ceci sera très certainement renforcé par le fait que, parallèlement, l'obligation administrative et sociale de se servir du numérique va augmenter et exercer une pression maximum sur les individus y inclus ceux qui sont entrés en résistance. C'est l'entrée en collision de ces deux lignes qui crée la fracture numérique dont sont victimes ceux qui peinent ou qui ne veulent pas à s'adapter.

Cette fracture est vécue différemment selon les représentations sociales des personnes. Les personnes pour lesquelles des éléments externes expliquent principalement la fracture numérique utilisent beaucoup le « nous » lorsqu'on les questionne sur leurs propres difficultés, elles sont convaincues que les personnes âgées sont novices « par essence ». Elles acceptent volontiers les solidarités numériques et perçoivent cela comme une chance dont ne bénéficient pas toutes les personnes.

Ceux qui intègrent à leur représentation de la fracture numérique des éléments internes utilisent principalement le « je », et perçoivent leur incompréhension du monde numérique comme une faille personnelle, dont ils seraient en partie responsables. Les solidarités numériques sont vécues comme utiles mais ramènent les personnes à leur incapacité à se servir elles-mêmes de l'outil numérique. Par économie du narcissique, elles finissent par désinvestir ce qui fragilise leur égo, et deviennent réfractaires au numérique.

Cette tentative de modélisation nous alerte sur le fait que le point crucial à travailler dans des ateliers de médiation numérique concerne la déconstruction des représentations négatives, le rapport à la connaissance étant avant tout un rapport à soi. Par ailleurs, nous sommes également alertés par le fait que le temps est compté car selon toute probabilité l'obligation continuera de croître (impôts, sécurité sociale... ne sont qu'un début) tandis que par le renouvellement des générations le nombre de novices continuera de baisser, risquant de rendre les personnes âgées réfractaires invisibles et en deçà des préoccupations des pouvoirs publics.

« Aussi comme le note Meyer (2020), ne pas (vouloir) être « inclus » dans cette participation au numérique, c'est se condamner à une exclusion, au mieux à s'exposer à une disqualification. L'exemple sans doute le plus emblématique est celui de la dématérialisation (vers le zéro papier). Les plates-formes sont le « cheval de Troie » de cette dernière. Les assistants vocaux en seront le parangon ».....« Dans les années 80, il fallait lutter contre l'exclusion, au mitan des années 90 l'intégration était promue, aujourd'hui il faut, de plus, promouvoir l'inclusion. Comme évoqué supra l'inclusion vaut sinon argument d'autorité à tout le moins aurait une

capacité d'influence et d'orientation d'une demande dans un contexte politique donné. L'inclusion, c'est la capacité à un environnement ou un dispositif de s'ajuster – d'apporter une réponse – aux situations et aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, de fragilité et/ou vulnérabilité. Dans la rhétorique économique et politique, en 2018 et 2019, l'inclusion se décline dans et par toute organisation humaine : l'école et l'entreprise doivent être inclusives, il en est de même pour l'environnement urbain avec les smart cities réunissant, entre autres, des exigences d'écologie, de mobilité, de sécurité... » (Meyer, 2020).

Pour aller plus loin sur ce sujet, divers autres aspects sont abordés par les personnes âgées rencontrées. Ainsi, Internet n'est pas perçu comme porteur direct de lien social. Les personnes craignent en effet un recul du lien social et de ce qu'elles estiment être de la « vraie » communication - notamment avec et auprès des générations à venir : « Moi ce que je crains, c'est que je ne sais pas ce que ça va donner plus tard. Vous avez les jeunes qui sont accro à ça et ils risquent de manquer de liens affectifs, car trop axés là-dessus. » Ce recul s'observe dans la relation aux autres : « On est dans une société de communication et on se rend compte que les gens communiquent de moins en moins. Des fois, j'aimerais bien parler avec des gens, ils ont le casque sur la tête et écoutent de la musique ou autre chose... »

La place de l'humain dans les rapports sociaux : vers une dématérialisation des échanges ?

Si les technologies numériques questionnent le lien social, elles interrogent aussi sur la place de l'humain au cœur de celles-ci. La dématérialisation de l'échange, tout comme celle des démarches administratives, est soulignée. Le fait de ne plus recevoir de cartes de vœux ou d'anniversaire, par exemple, tradition aujourd'hui remplacée par l'e-mail : « Le courrier n'existe presque plus, je ne sais pas si vous vous en êtes rendus compte : pour le jour de l'an, c'était entre 40 et 45 cartes ou lettres qu'on envoyait / recevait. Là, je n'en ai pas reçu une seule. Maintenant c'est tout par mail, par internet, par téléphone ; c'est vrai que la vie a complètement changé avec ça. »

« Depuis plus de deux ans, il n'y a plus de bureau boutique et la banque nous envoie plus nos relevés bancaires. »

« Au moins le papier je l'ai en main, le double, alors que là il faut avoir l'imprimante à la maison. »

### ***Vers une déshumanisation des rapports sociaux ?***

La recrudescence de la robotique qui remplace petit à petit les guichets traditionnels par des bornes automatiques, les boutiques par des sites internet, est un phénomène redouté par les seniors qui préfèrent être en lien avec un interlocuteur lors d'un achat ou d'une démarche : « Quand vous commandez en ligne, le même article qu'en boutique est beaucoup moins cher mais ce n'est pas la même qualité de vente. Quand je vais dans une boutique, j'aime bien être conseillée. »

« Je préfère avoir directement le contact avec une vendeuse qui me conseille, déconseille, qui soit à mon écoute. »

« Je préfère aller en ville, ça me fait une sortie. »

« Acheter un ticket dans une machine me rebute, je suis capable d'aller marcher à pied au lieu de prendre le métro ». »

« Je vais au guichet, je demande quelqu'un. Je n'utilise jamais ces appareils modernes. »

En outre, une déshumanisation des rapports ainsi qu'une perte de la chaleur humaine sont soulevées : « Cette société où tout est chronométré, où il faut aller vite et être rentable. [...] au détriment de l'humain peut-être. »

« Je suis davantage dans le contact humain. Je suis mal à l'aise dans ce monde moderne parce que je suis dépassée, moi je suis dans l'affectif ! »

« Ce qui me fait de la peine, c'est la disponibilité de l'humain : on est de moins en moins disponible. Le manque de l'humain, de la relation humaine, cela me fait peur. »

L'ère des technologies numériques serait in fine celle qui laisse peu de place aux échanges entre les individus.

L'inquiétude d'un effondrement progressif du lien social et de la convivialité au profit de la machine se conjugue avec une reconnaissance certaine de la praticité des technologies numériques. Une appréhension difficile des supports informatiques : lorsque les personnes sont réticentes à utiliser les technologies numériques, la plupart du temps, c'est parce qu'elles trouvent celles-ci complexes et pensent ne jamais y parvenir ; un effet de dévalorisation se met dès lors en place d'autant plus que ces outils sont parfois peu adaptés à la génération des aînés ; des outils souvent peu voire pas adaptés dans leur forme et présentation : « On devrait simplifier ! Si on oublie un petit point, ça ne marche pas, ce serait ce qu'une lettre, les majuscules, les minuscules... il y a toujours quelque chose qui cloche. On devrait faciliter ce côté-ci. Souvent, c'est très petit, les gens âgés ne voient parfois pas très bien. »

Ces outils sont de nature parfois à perdre les personnes lorsqu'elles se hasardent à les utiliser : « Ça prête à confusion, ce n'est pas toujours très clair. »

« Concernant les horodateurs, je m'y reprends chaque fois, 3 ou 4 fois et il m'est arrivé d'avoir des PV alors que j'étais en train de payer car je n'arrivais pas à m'en sortir. »

Tous ces désagréments tendent à générer de l'angoisse pour des personnes qui ne se hasardent pas à utiliser ces appareillages, seules : « tous ces appareils, je ne sais pas. Une fois, je devais envoyer un colis en Martinique, j'étais perdue. »

« Pour payer le parking, rien que d'y penser, je préfère aller me garer ailleurs. »

En outre, et toujours selon les personnes interrogées, il serait nécessaire d'apporter des améliorations afin de rendre ces appareils plus accessibles à tout un chacun : « Il faut apporter des améliorations, essayer de dégrossir un peu, d'alléger. »

« Personnellement, il me faut quelque chose de simple, de facile à manier, à comprendre. »

Dans cette dynamique, il est aujourd'hui indispensable de prendre en considération l'âge des potentiels utilisateurs des technologies numériques dans la conception des supports numériques, trop souvent inadaptés pour nos aînés ; de plus, il n'est pas plus facile de réapprendre que d'apprendre, surtout avec les problématiques liées à l'avance en âge : « le progrès va trop vite. Au point qu'on est dépassé maintenant. Ça devient compliqué. Pour toutes les personnes de ma génération qui ne sont pas au fait, il y a beaucoup de difficultés. »

« On a plus cette vivacité d'esprit qu'on a eu par le passé, nos gestes sont beaucoup plus lents, on marche moins vite. On vit au ralenti. On vit bien si on veut, mais on fait les choses au ralenti. »

« Nous on rame un peu... après ça peut être bien mais parfois la mémoire joue des mauvais tours. Si on n'est pas tout le temps devant par exemple. »

« C'est-à-dire qu'on n'était pas habitué à ce genre d'utilisation, de formation, donc pour nous, ça nous dépasse. On y arrive parfois mais c'est vraiment dur. »

« On se heurte à des difficultés auxquelles on ne sait pas répondre. » »

Moi le tactile j'ai toujours l'impression de taper à côté. »

De surcroît, l'outil informatique quand il n'est pas maîtrisé peut devenir rapidement source de stress : « Je vois que je n'y arrive pas et cela devient un souci d'énervement et non un plaisir. »

Une peur de l'erreur manifeste a été notée. L'une des craintes majeures des personnes âgées est celle de faire une erreur. Les personnes ont peur en ce sens d'abîmer l'outil utilisé, de se faire pirater ou encore d'inscrire des données personnelles – lesquelles pourraient être récupérées :

« J'ai fait une bêtise : j'ai appelé une amie qui m'a changé le mot de passe de mon ordinateur et je ne le retrouve plus. Enfin, bref, je nage. »

« Commander sur internet ça ne me vient pas, je mettrais n'importe quoi dessus. Je fais appel à ma fille qui est à côté de moi pour ne pas faire de bêtises, donner des informations qu'il ne faut pas donner, etc. »

« C'est plus facile pour les jeunes ! » : L'âge est un critère mis en avant par toutes les personnes interrogées. « Je ne trouve pas que ce soit facile mais parce que je ne suis pas né avec. »

« Nous, on n'avait pas ça, tant mieux mais c'est plus dur d'apprendre pour nous car les jeunes sont nés là-dedans. »

« Pour les jeunes, oui je pense que c'est facile car ils sont nés avec mais pour nous qui nous y sommes mis sur le tard... Pour moi ce n'est pas facile. » »

Les jeunes sont nés avec les nouvelles technologies [...] Je vois ma petite-fille qui a 9 ans, bientôt c'est elle qui va me donner des cours d'informatique ! »

« Pour les enfants qui sont nés avec l'ordinateur (de 18 à 30 ans), tout est simple. Pour ma génération, non ».

Une méconnaissance du langage afférent au numérique : nous avons constaté, l'existence chez les personnes d'un sentiment d'incapacité mais également celle d'un illettrisme concernant le vocabulaire en lien avec les nouvelles technologies. Cette notion nous a renvoyés inéluctablement vers celle « d'illectronisme » définie comme : un illettrisme numérique responsable de l'exclusion d'une partie des individus qui en sont touchés.

En effet : D'une part, le langage spécifique des technologies numériques ne parle pas aux personnes : souvent trop abstrait, il prend forme la plupart du temps en anglais - langue qu'elles ne maîtrisent pas toutes : « Je ne veux pas qu'on utilise des mots hyper compliqués. Qu'on m'explique ce que veulent dire tous ces mots, ce charabia. »

« Une fois qu'on connaît tout le jargon internet, ok mais sinon c'est le vide absolu ».

« Pour moi c'est très compliqué mais je pense qu'une fois qu'on a compris le langage... »

La peur des démarches en ligne : une crainte bien ancrée chez nos aînés. Entre identification obligatoire sur des sites et arnaques possibles, les démarches en ligne sont souvent perçues comme une source d'angoisse pour les personnes qui ne les maîtrisent pas.

Elles sont confrontées alors à la hantise des démarches administratives en ligne. Ces démarches sont jugées fastidieuses et trop complexes, notamment dans la forme et présentation des plateformes proposant les services informatisés : « Il ne faut pas oublier une case, avoir les yeux partout, regarder de partout. »

« Pour moi c'est une source de stress parfois. [...] il m'est arrivé de renoncer sur des sites, c'est trop complexe et on se perd. »

« Je sais manier la souris ça pas de problème mais après c'est le reste : faire les papiers tout ça. Ce n'est pas comme un habitué qui tape et tout sort directement. »

Cette complexité débouche la plupart du temps sur un refus de faire : « des fois il faut tout recommencer, ça s'efface. Voilà pourquoi je ne vais jamais sur internet ! »

« Je n'ai pas voulu faire ma déclaration d'impôts en ligne pour l'instant. Mon mari le fait, moi j'aurais trop peur de faire des bêtises ! ».

« Ce n'est pas toujours facile, ces démarches, ça semble compliqué, pour moi en tout cas.

La sécurité sociale, c'est ça : il faut son identifiant, son mot de passe, après il faut le créer soi-même et s'en rappeler ! »

Le refus des achats en ligne : les achats en ligne sont presque systématiquement refusés, ces démarches n'intéressent pas les personnes, autant à cause de l'idée du « fichage » que de celle de la distance qui ne permet pas de se faire une idée correcte du bien que l'on va acquérir : « Ça me gêne tous ces trucs-là, je ne suis pas pour les achats en ligne. »

« Si vous faites un achat par informatique, vous n'avez par l'article sous le nez donc il faut renvoyer le produit, payer les frais d'envoi. Si ça ne convient pas : ça demande du temps.

L'inconvénient, c'est quand il faut payer. Moi je ne sais pas alors je ne me hasarde pas.

Et alors, comme faire des commandes par internet, ma fille elle commande ci et là ; je suis contre ! Je ne commanderai jamais, si je veux commander ce sera par téléphone et encore !

Je n'aime pas acheter en ligne. Puis on est fiché partout. »

La crainte la plus prégnante demeure cependant celle du piratage dont on retrouve l'illustration ci-après et qui se traduit principalement par un manque de confiance dans les sites internet : « Je n'ai pas confiance puisqu'ils vont connaître certaines références, j'ai peur qu'ils se servent de ces références. » »

PayPal eBay, etc.: hors de questions que je laisse mon compte, que je paye par carte bleue via internet même si c'est sécurisé. »

« Nous, les personnes âgées, on a peur de se faire pirater nos comptes bancaires. Je pense que c'est la peur de toutes les personnes âgées qui ne veulent pas faire les choses administrativement. »

Ceci est couplé d'une peur manifeste de se faire pirater : « J'aurais » peur de faire un achat en ligne car si jamais on me pirate un compte, ça, ça me fait peur. »

« Il y a beaucoup de publicités mensongères, ou même dans les mails, de liens sur lesquels cliquer sans que l'on puisse vérifier les propositions avant. Puis y a aussi les arnaqueurs, la peur d'être piraté, le chantage : le danger est là ! Internet c'est très bien mais ça peut être aussi quelque chose de destructif. »

L'accès aux démarches en ligne, via des outils et un langage obscurs, est difficile pour des personnes qui avancent en âge.

---

## L'action

---

Le phénomène d'exclusion numérique et d'isolement ainsi observé se complète pour les personnes en difficultés d'une perte de confiance, en soi et en ses capacités. Le but de nos ateliers, outre de redonner un peu d'aisance et d'assurance à des individus en perte de motivation, est d'insuffler l'envie de mettre en pratique en totale autonomie et indépendance. Ils se découpent en cinq modules de deux heures chacun. Chaque module se présente de la manière suivante : une première partie d'apprentissage de notions, d'astuces,... avec mise au point sur les acquis précédents ; une deuxième partie dédiée à l'exercice. Une telle organisation permet d'apprendre/comprendre avant de s'exercer.

Le stage offre, de plus, la possibilité pour chaque participant de travailler à son rythme, chez soi comme durant les séances, mais aussi la liberté d'échanger sur des questions pouvant servir à l'entièreté du groupe. Des temps sont aussi prévus pour que chacun puisse écrire sa propre fiche de procédure à suivre, accompagné du formateur. Une telle méthodologie permet d'acquérir le réflexe de noter ce que l'on fait au fil de l'exercice, d'en garder la trace et de pouvoir refaire plus facilement l'opération à domicile.

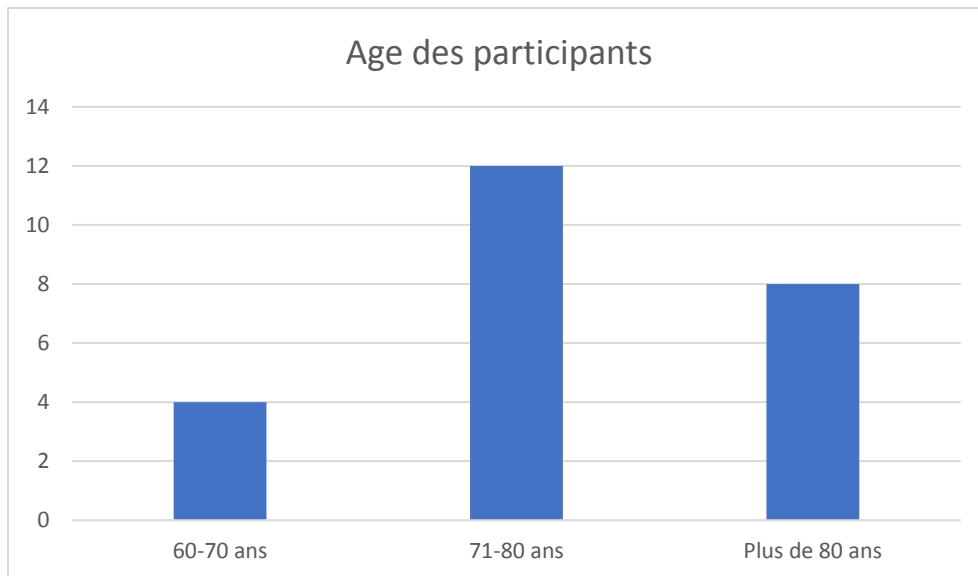
Il s'agit également pour le formateur (prestataire externe : Patrick BATTINI) de repérer, au cours des modules, les difficultés majeures afin d'ajuster son cours au fur et à mesure, en vue de correspondre aux attentes de chacun mais aussi de préparer tranquillement la fin du groupe, car en effet, après plus d'un mois passé ensemble, les participants qui ont appris à se connaître tout en investissant les temps de travail, souhaitent poursuivre les séances.

Enfin, la question de la convivialité est plus qu'importante puisqu'au cœur de notre projet : l'idée étant que se crée et se pérennise un lien, prenant par exemple la forme d'entraide, entre les participants.

La situation sanitaire que nous connaissons actuellement a différé la réalisation de quatre des ateliers de médiation numérique aux mois de septembre et octobre 2020, soit entre les deux confinements.

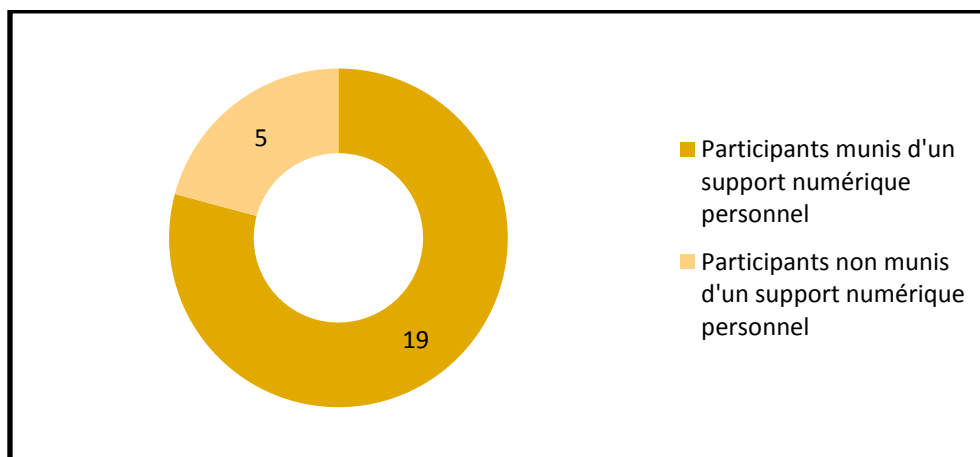
Toutes les séances ont été réalisées dans le respect d'un protocole sanitaire stricte (désinfection des mains à chaque entrée/sortie de l'Institut de Gérontologie Sociale, aération des espaces toutes les 15 minutes, port du masque obligatoire,...) ce qui participe à ce qu'aucune des personnes ayant suivies ces ateliers n'ait déclarée la COVID 19 durant leur participation.

Les données suivantes dressent les caractéristiques générales des 24 personnes reçues (6 par session, soit la capacité maximale prévisionnelle), puis précise leur participation aux ateliers ainsi que leurs retours. **Plus de la moitié des personnes reçues (14 sur 24) sont allocataires de la caisse de retraite AG2R La Mondiale.**



Nous constatons que les personnes dont l'âge varie entre 70 et 80 sont les plus nombreuses à participer aux ateliers de médiation numérique, ce qui concorde avec les éléments évoqués dans les études précédemment recensées (p.16). En effet, la décennie des 70 ans correspond à un âge charnière pour lequel l'adaptation devient complexe face aux changements de plus en plus rapides d'une société en constante évolution numérique.

### Les participants munis d'un support numérique personnel



La majeure partie des participants possèdent un support numérique, la plupart du temps offert par la famille :

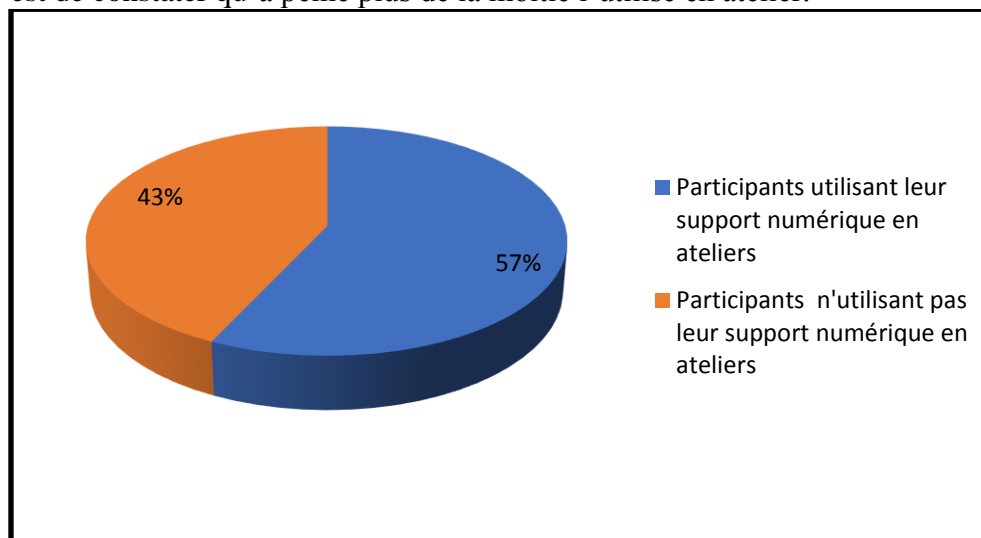
*J'ai récupéré cet ordinateur qui était à mes nièces.*

*C'est mon fils qui m'a dit de prendre un ordinateur portable.*

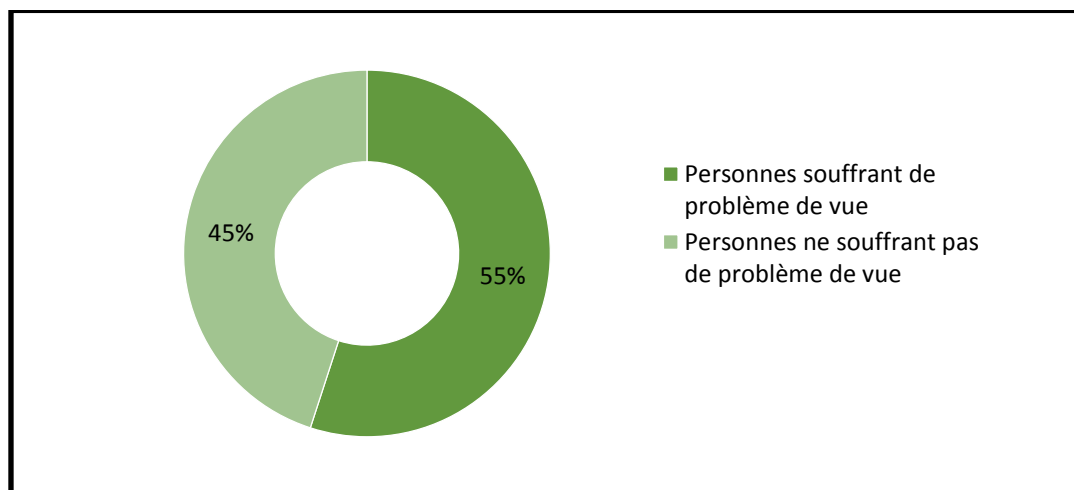
*Mon mari m'a offert ce smartphone pour mon anniversaire.*

Toutefois on remarquera que près de 25% des personnes n'ont pas de matériel à leur disposition, malgré un intérêt pour l'apprentissage du numérique. On constate des différences entre les personnes notamment en termes de place à domicile pour se dégager un emplacement numérique, mais également au niveau des ressources financières. Ces deux axes sont corrélés puisque ceux qui sont les moins aisés sont également ceux qui habitent les logements les plus petits, et qui par conséquent peinent à dégager suffisamment de place pour un ordinateur.

Si par ailleurs plus des trois quart des participants sont munis d'un support numérique, force est de constater qu'à peine plus de la moitié l'utilise en atelier.



Certains ont pu être hésitant à se déplacer avec leur ordinateur dans les rues en rapport à des craintes d'insécurité, d'autres possèdent un ordinateur de type tour qui ne peut être déplacé de chez eux.

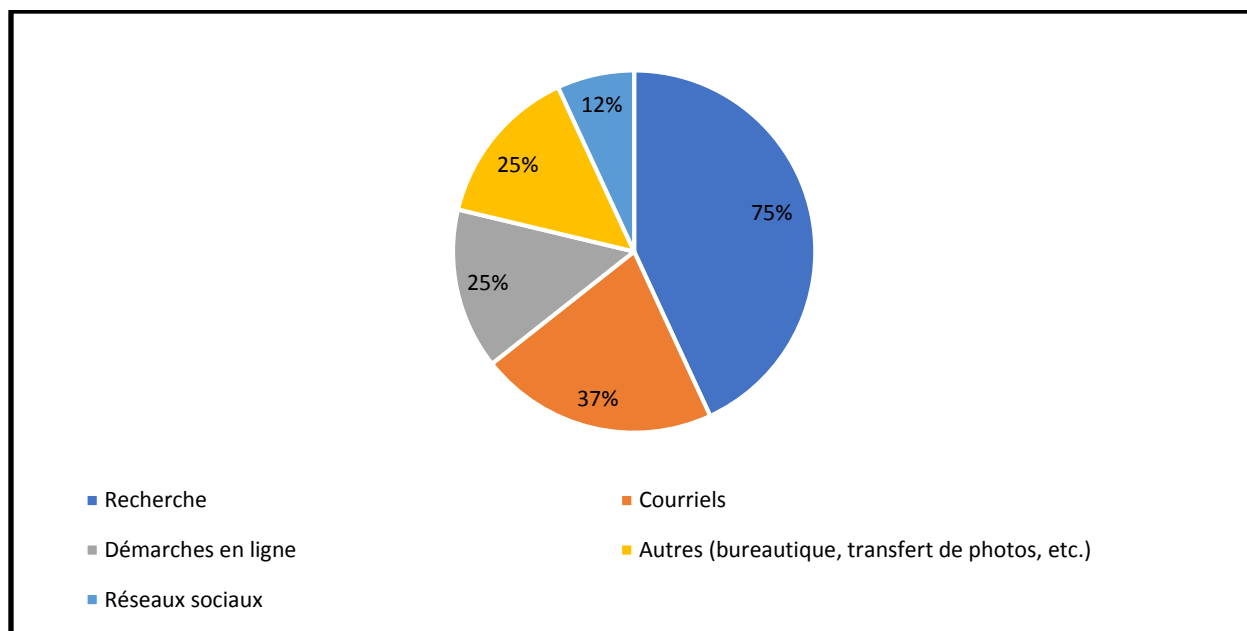


Le nombre important de participants souffrant de problèmes de vue synthétise les multiples raisons pour lesquelles les personnes se déplacent peu avec le support numérique. Les problématiques visuelles induisent un matériel plus gros, donc moins mobile, parallèlement la crainte de chuter en dehors de son domicile est un argument supplémentaire pour laisser l'ordinateur chez soi.



Ce phénomène pose la question plus large des personnes que l'on a dotées de matériel informatique inadapté en rapport avec les problématiques de l'avancée en âge,

### Des usages diversifiés



Parmi celles et ceux qui manient leur support numérique, certaines personnes en font plusieurs usages.

Près de trois-quarts des participants confient s'en servir pour des recherches diverses, principalement sur Google, bien que certains font état de leur non satisfaction à y trouver ce qu'ils cherchent. Quid de la qualité de leur recherche dans ce cas ?

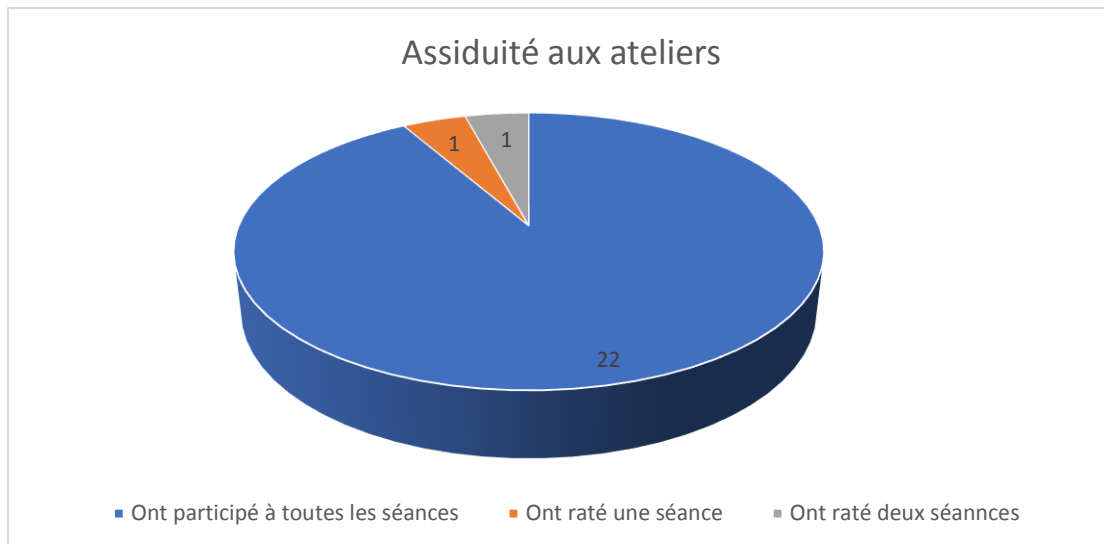
À peine plus un tiers (37%) envoie des e-mails (consultation et/ou réponses) ; tandis qu'une minorité (12%) utilise les réseaux sociaux.

Comme nous l'avons vu dans l'analyse des paroles des personnes, internet n'est pas appréhendé en tant que créateur de lien social mais plutôt comme un support qui *permet de se tenir informé* et de rester en contact avec la famille (p.60), *d'avoir accès aux photos postées par les petits-enfants sur Facebook*, par exemple.

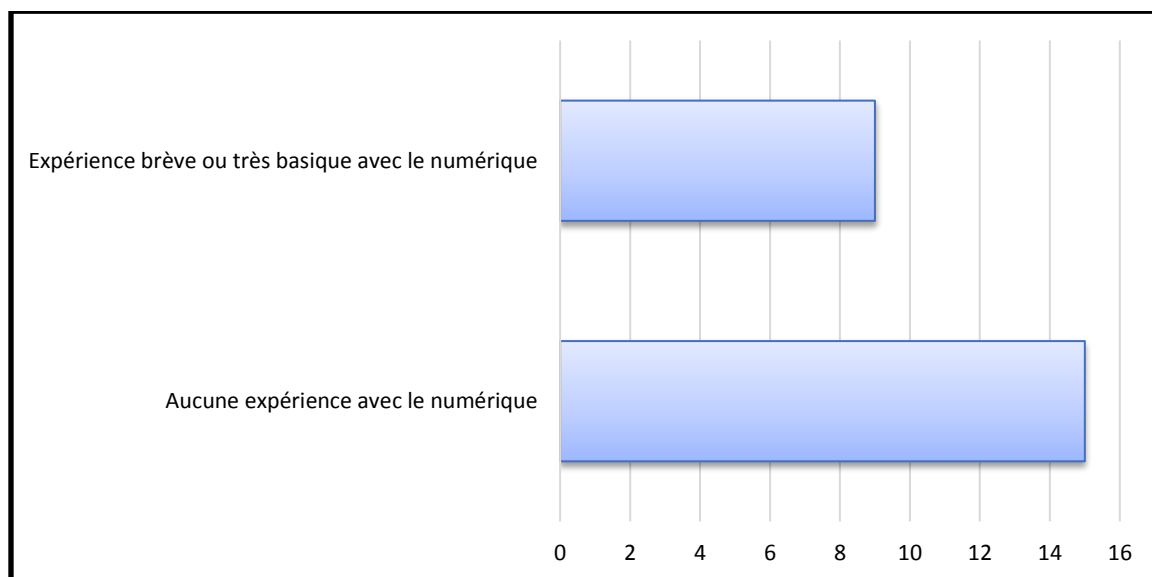
Enfin, seulement 25% des personnes osent se lancer ponctuellement dans les démarches en ligne. 25% utilisent leur ordinateur dans des usages courants de bureautique (transferts de photos entre autres). La diversité des usages constatée est à rapprocher des obstacles rencontrés par chacun.

En effet, le simple fait que certaines personnes ne pratiquent pas, peut être dû par exemple à des difficultés à appréhender et utiliser le clavier d'un ordinateur.

Autre illustration, les difficultés à transférer des fichiers, d'un appareil numérique à un autre, peuvent limiter grandement les usages de l'appareil tels que : l'envoi de courriels.



La grande majorité des personnes a participé à toutes les séances. La personne ayant raté une séance a eu un problème de transport tandis que la personne qui a raté deux séances a fait une chute à son domicile. L'assiduité des participants est un critère essentiel car il permet de vérifier qu'il n'y ait pas d'abandon lié à un découragement.



## Un retour positif en fin d'atelier

L'intervenant proposait aux personnes de remplir un questionnaire à l'issue de chaque séance (en annexe) afin de recueillir les remarques éventuelles des participants et surtout leurs points positifs et négatifs, notamment ce qui ne paraît pas limpide. Une fiche de suivi (en annexe) à l'issue du stage permettait de recueillir l'avis des participants une fois l'expérience de l'atelier numérique terminée.

L'analyse de ces questionnaires montre que les participants évoquent une écoute attentive et individuelle qui les séduit, car de facto il y a :

*Assez de place pour écouter les questionnements de tout le monde.*

**Les paroles des personnes recueillies pendant les modules mettent en exergue la patience avec laquelle les informations sont communiquées.**

*Vous nous prenez tous avec nos défauts et prenez le temps. Moi si vous refaites des cours, je reviens !*

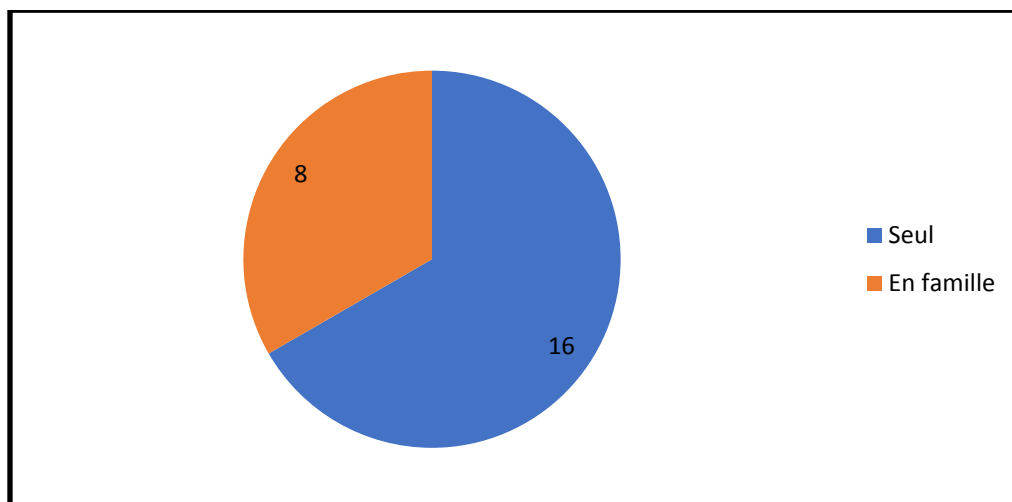
Cette écoute se double d'explications claires :

*Peut-être que si on m'avait appris le cheminement dès le départ, au lieu de me mettre devant sans explications, je me serais sentie plus à l'aise.*

Et de la transmission d'un savoir-faire plaisant :

*Vous m'avez appris à aimer l'informatique !*

## Convivialité et lien social



**L'échange est souligné dans le déroulement de l'atelier – perçu comme amplificateur de lien social.**

*C'est bien parce que c'est un échange, c'est du lien social finalement.*

*Ce que je peux dire, c'est que nous sommes dans une ambiance super sympa.*

**La transmission d'informations s'articule, à chaque module, sous la forme d'une participation active où les questions individuelles sont les bienvenues en vue de ne pas créer un cours figé. Les personnes confient également expériences (situations vécues/connues) et astuces.**

**Des participantes se sont par exemple échangées des recettes de cuisine durant les temps de pause.**

*C'est bien aussi ces petites pauses pendant le cours, ça permet de découvrir des choses, de mieux se connaître. Et vous, j'entendais que vous parliez de votre tarte tout à l'heure ?*

### **Une convivialité partagée et observée**

*Ici, on dit des bêtises, on rigole !*

Malgré les difficultés inhérentes à la réalisation, seul, de manipulations, beaucoup de rires ponctuent les modules. La non-connaissance du numérique rapproche les participants et fait naître entre eux une complicité.

Lorsqu'un participant a un problème, chacun s'implique avec l'intervenant afin d'aider la personne en difficulté – y compris si le souci relevé ne le concerne pas directement.

De plus, les échanges entre les personnes ont permis la formation de binômes.

*Pourrais-je me remettre à côté de la dame avec laquelle j'étais la semaine dernière ? Car nous avons bien accroché toutes les deux.*

Des coordonnées ont aussi été échangées entre participants qui se sont rencontrés au cours des ateliers, lesquels ont décidé de se revoir en dehors de ces derniers pour échanger sur les cours, sur leurs difficultés, mais pas uniquement.

*Je vous laisse à toutes mon numéro de téléphone sur un post-it, comme ça si je peux aider ou même pour se voir et discuter de tout et de rien. On pourrait s'échanger des tuyaux, moi si j'arrive à aider ou me faire aider par l'un de vous, je suis ravie !*

Cette personne a proposé son *aide informatique* à celles et ceux le désirant pour *le peu* qu'elle *maitrise désormais*.

Les participants sont également prêts à utiliser davantage leur adresse mail, pour celles et ceux qui en détiennent une, pour communiquer entre eux et, ainsi, le faire autrement que par téléphone.

*Donnez-moi votre mail comme ça je le note et vous écris.*

---

## Recommandations

---

### **La répartition des participants en fonction de leur niveau**

Des niveaux de non-maitrise différents ont pu être observés dans la répartition des groupes: *Entre ce que les personnes disent savoir-faire, ce qu'elles pensent savoir-faire et ce qu'elles font effectivement, il y a parfois un fossé.* remarque le formateur.

Les groupes sont parfois peu homogènes car ils sont construits sur la parole des personnes et l'auto évaluation de leur niveau. Lorsque les différents membres du groupe apprennent à travailler ensemble, des différences apparaissent, et avec elles, le phénomène d'auto exclusion (l'enjeu étant de ne pas abandonner) pour les personnes les plus en difficulté. « *Je sais bien que tous ces trucs là (le numérique) ne sont pas faits pour moi* ».

Tout l'enjeu du formateur consiste en ce que les participants les plus fragiles ne se sentent pas mis en échec, et un groupe restreint de participants aide beaucoup en cela. D'autres ateliers d'initiation au numérique existent, pour des groupes de participants toujours plus nombreux, avec un taux conséquent d'abandons en cours de stage. Or, à l'issu de ces sessions d'ateliers à l'Institut de Gérontologie Sociale, on constate qu'aucune personne n'a abandonné. Tout cela laisse à penser qu'un petit groupe de participants préserve la personnalité de chacun, qui peut exister avec ses difficultés au sein du groupe, a contrario de groupes trop importants où les plus faibles doivent se mettre rapidement à niveau ou abandonner car le groupe a sa propre vitesse de fonctionnement, qui échappe aux individus le composant.

Développer un protocole d'essai court et individuel, sur support numérique et en présence d'une tierce personne (en vue d'éviter les situations de stress), permettrait d'évaluer efficacement et rapidement les aptitudes de chacun afin de composer des groupes de participants de niveaux homogènes.

### **Un guide de l'utilisateur comprenant schémas procéduraux et lexique numérique**

Une procédure écrite, sous la forme de petits schémas procéduraux afin de mieux réussir à faire, est indispensable dans chacun des enseignements.

**Il pourrait être utile de prévoir un glossaire des termes souvent employés et usités dans le jargon informatique de type : lancer un programme, taper sur son ordinateur, icônes, etc.**

*Je me suis achetée le livre « L'ordinateur pour les nuls », le problème c'est que lorsqu'ils vous évoquent un terme, il n'y pas d'astérisque pour expliquer le mot.*

**Rappeler cependant sans cesse l'importance de ces vocables spécifiques car même si les personnes savent exécuter par automatisme des manipulations ; il est important pour elles de connaître certains termes qu'elles vont retrouver dans n'importe quel autre guide, livre ou notice.**

## Un temps d'apprentissage qui nécessiterait d'être davantage déployé

*C'est dommage que ça ne dure pas plus longtemps ! 5 séances, c'est court !*

Les participants ont tous été unanimes sur le souhait de continuer les ateliers de médiation numérique, pour les progrès qu'ils ont pu réaliser grâce aux cours mais surtout pour l'ambiance conviviale qui y régnait.

Pour conclure l'ensemble de ces recommandations et nous projeter dans l'avenir avec notre partenaire AG2R la Mondiale, nous rappellerons avec Aurélie Ladet (Internet 18 octobre 2019) la situation faite à Fritz Duperret, habitant du Jura qui n'a ni ordinateur ni téléphone portable et qui voulant régler son impôt par chèque, s'est heurté à la dématérialisation des démarches administratives. « C'est une situation qui illustre la difficulté des personnes qui n'ont pas accès au numérique. Fritz Duperret, 87 ans, a souhaité régler son impôt sur le revenu par chèque... qui lui a été retourné. Ce ressortissant suisse, résidant à Pagny, dans le Jura, n'avait pas assez de trésorerie pour que son impôt lui soit prélevé directement sur son compte, selon la procédure habituelle, raconte le journal Le Progrès. Il a donc reçu un courrier de la direction générale des finances publiques lui demandant de régulariser sa situation en ligne. Mais l'octogénaire n'a ni Internet, ni ordinateur, ni smartphone. Pour régler le problème, on lui a donc proposé alors de se rendre à Dole, à près de 30 km de là. Sauf que « je n'ai pas de permis et je n'ai pas de voiture, explique Fritz Duperret au Progrès. Je suis donc coincé pour une simple somme de 154 euros. » Pour contourner cette difficulté et s'acquitter tout de même du paiement, il a alors choisi d'envoyer un chèque. Mais celui-ci lui a été retourné. « La situation m'énerve, s'emporte le maire de la commune, Michel Ganet. Ce n'est pas normal qu'une personne âgée, qui n'a pas d'ordinateur, qui a des difficultés à se déplacer, ne puisse pas payer par chèque et qu'elle soit obligée de faire 35 km pour aller à Dole. Les impôts ne peuvent pas accepter le chèque, parce que c'est la loi, mais si la loi n'est pas bonne, il faut la changer ! » Pour éviter cet épilogue à Fritz Duperret, le maire de Pagny a décidé de se rendre lui-même à Dole pour apporter le chèque et se charger de la question personnellement. En règle générale, les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou rencontrent un problème peuvent se rendre dans un centre des finances publiques où, accompagnées d'un agent, elles auront accès à un ordinateur en libre-service, rappellent les impôts. Pour celles qui ne peuvent pas se déplacer, il est également possible de passer par une plate-forme téléphonique. » Cette situation rappelle celle, encore plus absurde, de Geneviève, en 2017. Comme le relatait La Provence, cette femme alors âgée de 85 ans, habitante du sud de la France, ne pouvait pas régler son impôt par Internet. Elle s'était alors rendue au Trésor public pour le régler par chèque. Mais quelque temps plus tard, elle avait reçu une amende de 15 euros, pour ne pas avoir utilisé un mode de paiement dématérialisé...

Entre Kafka et le roi Ubu, nous voici donc au cœur d'un système d'exclusion de certaines personnes âgées voire très âgées. Les services de la République censés servir et protéger les citoyens, en particulier les plus vulnérables, produisent ici des stigmatisations innombrables qui ne font que complexifier et aggraver les conditions de vie parfois déjà difficiles de personnes en situation d'isolement et de fragilité. Mais pour mettre tout le monde d'accord, pessimistes et optimistes, on dira avec Meyer, (2018) que « l'inclusion numérique est le « buzzmot » du moment. Soit il va y avoir une augmentation des inégalités car les personnes accompagnées seront de plus en plus marginalisées par les dispositifs numériques, soit, au contraire, on va aller vers une sorte d'égalité, dans le sens où tout le monde sera en permanence dépassé. » Même dans cette perspective égalitaire (sic), et s'il paraît irréaliste de vouloir inverser les tendances qui se développent fortement en ce domaine, ici et là au sein de l'espace social et en

particulier des administrations, il semblerait que le monde associatif et caritatif soit désormais le seul à mettre en œuvre des actions de prévention en la matière. Ces actions comme celle initiées à l'Institut de Gérontologie Sociale, visent à maintenir les personnes dans leur intégrité psycho-sociale, leur dignité d'acteurs dans la Cité tout en évitant, au mieux possible, la destruction du lien social.

Pour ce faire, nous envisageons la poursuite des actions déjà initiées au sein de l'Institut de Gérontologie Sociale avec nos partenaires intéressés par ce thème de développer l'accueil des personnes âgées en détresse et leur permettre d'avoir un lieu où résoudre leurs difficultés en la matière ; ceci dans le cadre d'un processus d'appui et d'apprentissage. L'enjeu serait donc de considérer le progrès technologique selon une vision qui n'obéisse pas seulement aux logiques économiques, mais qui se recentre sur les intérêts et le bien-être de l'humain, en s'assurant que l'efficacité technique n'efface pas la dimension relationnelle. Il s'agit bien d'effectuer un choix de société qui vise, comme le rappelle Ricoeur (1990), le « vivre bien avec et pour les autres dans des institutions justes ». Ce n'est qu'un début, la route est encore longue. Le combat continue et dépasse déjà le contenu de cette recherche-action.

**Dans cette dynamique, l'idée principale pour un futur immédiat va être la mise en œuvre d'une fonction médiatrice à travers la création d'un support du type Guide numérique et la création au sein de l'association Institut de Gérontologie sociale d'un espace expérimental encadré gratuit d'accès à internet pour des personnes âgées ne disposant pas d'ordinateur chez elles, qui pourrait se nommer « Halte médiation numérique ». Cette Halte médiation pourra ensuite prendre forme sur le site d'une Sociétale du Groupe AG2R La Mondiale localisée à Marseille.**

---

## Pour conclure

---

L'essor des Nouvelles Technologies soulève des enjeux d'ordres sociaux et économiques forts, dont les intérêts se nourrissent parfois, mais s'opposent aussi lorsqu'ils se confrontent à des antagonismes inhérents à une catégorie de population aussi diversifiée. De nombreuses technologies innovantes sont effectivement de plus en plus disponibles pour accompagner et sécuriser les personnes âgées, améliorer les conditions de vie et la qualité des soins, au domicile ou en institution. Leur dimension utile est aujourd'hui reconnue et leur sophistication continue propose de percevoir, de communiquer et d'échanger toujours plus aisément. Elles peuvent favoriser le lien social, les solidarités entre les générations, et permettre ainsi aux personnes âgées de continuer à s'impliquer dans leur environnement. Mais ses apports sont paradoxalement porteurs d'effets négatifs et suscitent des inquiétudes, voire de profondes réticences chez les personnes âgées elles-mêmes, particulièrement parmi les plus fragilisées. Celles-ci perçoivent souvent l'usage de la technologie comme la cause d'une dégradation des relations avec leur entourage, avec pour conséquence la déprise sociale, parfois même la grande solitude et la dépression. La personne âgée, malade ou isolée, n'a-t-elle pas surtout besoin d'une présence réelle et non virtuelle ?

Cette recherche-action a révélé que bien souvent les Nouvelles Technologies sont d'abord sécurisantes pour leur entourage avant de l'être pour les personnes âgées elles-mêmes, car elles nécessitent entre autres une certaine capacité d'adaptation. Peut-être ne tenons-nous pas simplement assez compte de leur ressenti et de leurs réelles attentes ? Par ailleurs, l'une des questions majeures qui se pose maintenant n'est-elle pas celle de l'hyper connectivité des individus et des machines. La société contemporaine va-t-elle continuer d'avancer dans cette recherche consubstantielle d'efficacité et de rentabilité dans laquelle elle est engagée de longue date, et qui laisse de moins en moins de place à l'humain ? Ou bien les Nouvelles Technologies vont-elles être l'occasion de poser la question éthique de leur finalité et du mode de vie qu'elles promeuvent ? Le rôle de l'éthique serait certainement d'offrir un cadre de réflexion pour l'évaluation et la régulation du rapport bénéfice/risque lié aux technologies novatrices et à leur influence sur la question du vivre ensemble. L'enjeu serait donc de considérer le progrès technologique selon une vision qui n'obéisse pas seulement aux logiques économiques, mais qui se recentre sur les intérêts et le bien-être de l'humain, en s'assurant que l'efficacité technique n'efface pas la dimension relationnelle. Il s'agit bien d'effectuer un choix de société qui vise, comme le rappelle Ricoeur (1990), le « vivre bien avec et pour les autres dans des institutions justes ».

Pour achever cette réflexion, on conclura avec Laurent (2018) quand il nous dit que « les institutions actuelles (famille, monde du travail, services publics) contribuent non pas à une exacerbation des caprices individuels, mais à un isolement croissant des personnes qui sape les fondements de la coopération sociale. Plus que l'individualisme choisi, c'est la solitude qui monte en puissance dans un certain nombre de pays occidentaux dont la France ».....

Ainsi, « Bon nombre d'innovations de la transition numérique visent, dans la lignée de la mythologie nerd, à déléguer aux machines la fonction même de lien social (les algorithmes qui gouvernent les réseaux sociaux ou le déploiement de l'intelligence artificielle dans les services aux clients en sont de bons exemples). La coopération elle-même est déléguée aux machines qui se voient confier la mission de faire société à la place des humains. »

Le même auteur, dans son chapitre « la guerre contre le temps », nous indique que « ce début de XXI<sup>e</sup> siècle se caractérise par une double crise temporelle dont la première tient à



l'accélération du présent sous l'effet de ce qu'il est convenu d'appeler la « transition numérique ». Le caractère révolutionnaire de cette dernière est souvent exagéré, mais elle déploie assurément dans l'espace public et la vie privée des innovations incessantes qui altèrent les existences humaines au quotidien (capacité d'attention, qualité du sommeil) et bousculent l'organisation sociale en profondeur.....la seconde crise temporelle rappelle plutôt la fin des années 1960 : l'avenir est comme obstrué par les crises écologiques. »

C'est cette altération des existences humaines des plus fragiles qui se trouvent au cœur du projet comme des actions mises en œuvre par l'Institut de Gérontologie Sociale (parmi ces actions, on se reportera à ce propos au « Guide des premiers secours ; personnes âgées, retraités: comment survivre dans un monde numérique » édité par notre équipe, Battini P., Pitaud Ph., 2020); ceci tel un faible rempart comme l'inhumanité et l'hubris du système qui se met en place inexorablement lorsqu'un robot vous signale : « vous avez dépassé la date critique ( deadline en anglais et dans ce mot, il y a le mot « mort ») de dépôt de votre dossier sur le portail lambda, l'administration ne peut plus rien pour vous ».

Cette analyse se trouve évidemment renforcée par la crise actuelle dont personne ne connaît, à ce jour, ni les limites temporelles, ni les effets destructeurs globaux et encore moins les difficultés à venir. Ce que nous dit Claire Marin, Philosophe, dans un entretien récent publié par le journal Le Monde des 27 et 28 décembre 2020, « Contaminés ou non , nous vivons tous comme des malades » va dans ce sens : « Sans jouer les Cassandre, il n'est pas impossible que ce genre d'épisodes s'inscrive dans une série plus longue. Il va falloir peut être admettre que 2020 nous prépare douloureusement à l'idée de devoir vivre autrement. Même si on espère désormais, de manière beaucoup plus modeste, un simple « retour à la normal », on mesure tout ce qui a été changé ; pour le meilleur et pour le pire. Et on peut s'inquiéter légitimement des impacts à long terme de ces modifications du travail, de l'enseignement, du soin, du rapport à la sécurité et des relations entre les individus ».....Dans un tel contexte, « la maladie est un sujet de conversation à la fois public et quotidien. Ce qui était de l'ordre du privé et de l'intime, est désormais une préoccupation collective, que l'on vit en même temps que les autres mais qui ne nous rapproche pas pour autant. C'est une expérience générale mais qui ne crée pas de liens véritables, elle a plutôt tendance à les empêcher, les interdire et peut-être plus durablement les abîmer dans les formes de ressentiment, de colère ou de dépression qu'elle engendre. Ce que l'on découvre, c'est que l'on ne vit pas avec une maladie ou sa menace, mais que l'on s'efforce de vivre malgré elle, c'est-à-dire dans la restriction de libertés, dans la perte de contact, dans une vie réduite, souvent appauvrie sur le plan professionnel, social et affectif». On se redécouvre seul, face à soi-même, face au brouhaha du monde ; les écrans ne font que conforter cette situation.

Mais même en étant réaliste donc forcément pessimiste, il nous faut garder l'espoir et croire dans l'humain qui fut depuis son apparition sur terre, capable de tant d'efforts et d'inventivité pour survivre face à l'inconnu. Faisons lui confiance.

C'est cet espoir qu'incarnent les contributeurs de cette recherche-action.

---

## Références bibliographiques.

---

- Battini P., Pitaud Ph. (sous la dir.), « Guide des premiers secours ; personnes âgées, retraités: comment survivre dans un monde numérique », Institut de Gérontologie Sociale, Marseille, 2020, 31 pages.
- Bergeret J., « Petits cailloux témoins des techniques et technologies rencontrés sur le sentier parcouru d'un acteur du travail social », pp.139-186, in : V. Meyer, dir., Les technologies numériques au service de l'usage, au secours du travail social, Bordeaux, Éd. LEH, 2014.
- Belouezzane S., « Les opérateurs téléphoniques devront couvrir les « zones blanches » sous peine d'amende », in Internet, 22 mai 2015.
- Bernard C., Hallal S., Nicolăi J.P., « La Sylver économie, une opportunité de croissance pour la France - Commissariat Général à la Stratégie et à la Prospective : rapports et documents, 2013.
- Bobillier M-E., Ciobanu R., « Les nouvelles technologies au service des personnes âgées : entre promesses et interrogations ». in Psychologie française, volume 54, 2009, pp. 271-285.
- Bonjour A., Meyer V., « TIC et prise en charge des personnes handicapées mentales », Communication et organisation, 39, 2011, pp. 213-228.
- Caradec V. « Communication et personnes âgées » in Réseaux. Numéro 96, 1999, pp. 45-95.
- Caradec V., « Générations anciennes et technologies nouvelles », in Gérontologie et société, numéro spécial, 2001, pp. 27-28.
- Caron F., « Troisième révolution industrielle et nouvelle économie » in Le Débat, volume 5 n°112, 2000, pp.27-28.
- Collos J.-P., Delomier C., « Usage et non-usage des objets communicants dans le cadre du maintien à domicile. La relation des personnes âgées avec les TIC. » in Gérontologie et société, volume 35, n° 141, 2012, pp. 41-55.
- Cornet G., Carré M., « technologies pour le soin, l'autonomie et le lien social des personnes âgées : quoi de neuf ? in Gérontologie et société, volume 31, n°126, 2008, pp. 113-128.
- CSA, Solitude et isolement quand on a plus de 60 ans en France en 2017 ; étude financée par la Fondation Petits frères des pauvres, Paris, 2017, 23 pages.
- Cova B. Au-delà du marché : quand le lien importe plus que le lien, éd l'Harmattan, 2000, 175 pages.
- Diana J.-Fr., Meyer V., dirs, 2011, Images troublées, réalités morcelées : Alzheimer, l'incarnation du mal vieillir ?, Bordeaux, Éd. LEH, 2011.
- Fusaro M., Arsenault M., « Internet, nouvel espace citoyen pour les personnes du troisième âge ? », in Nouvelles pratiques sociales, volume 21, n°1, 2008, pp.68-83.
- Gallouj C., Kaabachi S., Laïb N., « Seniors, commerce et distribution : une revue de la littérature », in Gérontologie et société, volume 33, n°4, 2010, pp. 55-82.
- Goffman E., Asiles, éd de Minuit, 1968, 452 pages.
- Goffman E., Stigmates, éd de Minuit, 1975, 176 pages.
- Hugonot-Diener L. et coll. « Retrait et vieillissement » in L'information psychiatrique. Volume 93, n° 4, 2017, pp. 302-309.
- Illich I. - La convivialité - Paris, éd du Seuil, 1975, 158 pages
- Jouet J., Pasquier D. - Les jeunes et la culture de l'écran. In Réseaux, volume 17, Numéro 92, 1999 pp. 25-102.
- Laplantine Fr., La description ethnographique, Paris, Nathan Université. 1996

le Monde, « Les oubliés de la « start-up nation » in le Monde du 2 novembre 2018, p.10

Maffesoli M., Strohl H., Les nouveaux bien-pensants, Paris, éd. Le Poche du moment, 2015.

Maffesoli M., Fischer H., , La postmodernité à l'heure du numérique. Regards croisés sur notre époque, Paris, François Bourrin, 2016.

MGEN, « L'illelectronisme, la nouvelle exclusion sociale », Valeurs Mutualistes n°313, MGEN, septembre 2018

Mendras H. - Le changement social - Paris, éd. Colin, 1987, 284 pages

Meyer V., Interventions sociales, communication et médias. L'émergence du socio-médiatique, Paris, éd. L'Harmattan, 2004, 244 pages

Meyer V., « De l'utilité des recherches-actions en SIC », Communication & Organisation, 30, 2006, pp. 98-108.

Meyer V., dir., Les technologies numériques au service de l'utilisateur, au secours du travail social, Bordeaux, éd. LEH, 2014.

Meyer V. « Ils ne savent ni lire, ni écrire, mais savent rédiger des SMS » pp 5-9 in n° spécial « Transition digitale et médiations numériques dans les institutions sociales et médico-sociales », sous la direction des professeurs Philippe PITAUD (Pr.) et Vincent MEYER (Pr.), Revue thématique du Creai Paca et Corse, 73 p., Décembre 2017

Meyer, V., dir., « Transition digitale, handicaps et travail social », Bordeaux, in Les Études Hospitalières, 2017.

Meyer V., dir., , Transition digitale ; handicaps et travail social, Bordeaux, éd. LEH . 2017.

Meyer, V., « Si tu te connectes, loin de me léser, tu m'inclus ». Dautigny, S., Mahier, J.-P., Stella, S. Dirs, Inclusion et protection de l'enfance. Éd. Érès, Paris, 2020, pp. 299-315.

Miranda S., , « L'homo mobiquitus », pp. 155-176, in : M. Carmes, J.-M. Noyer, dirs Devenirs Urbains, Paris, Presses des Mines, coll. Territoires Numériques-La Poste-Le Grico, 2014.

Pitaud Ph., «La solitude aux portes de la souffrance chez les personnes âgées isolées» in Souffrances - Revue du Creai-Paca et Corse, n° spécial Novembre 2001, 88 p. (sous la direction de Ph. Pitaud) - pp3-10.

Pitaud Ph. et coll. «Les solidarités de voisinage; regard sur l'isolement et la solitude des personnes âgées» - Marseille – IGS, équipe de recherche «vieillesse et champ social» - Université de Provence/Institut de Gérontologie Sociale; Juillet 2002, 72 p.

Pitaud Ph., «Autour du lien social, réflexions sur l'isolement et la solitude chez les personnes âgées» in Le lien social en question, n° spécial, revue du Creai-Paca et Corse, Novembre 2003, pp 5-11.

Pitaud Ph., «Prévenir, l'isolement des personnes âgées ; voisiner au grand âge» - Action sociale, Paris Argoud D., (Dir), Pennec S., Le Borgne-Uguen ; ed. Dunod, 2004, 183 pages.

Pitaud Ph., « Solitude des âges, solitude de l'âge », (121-172) in «Osentido das idades da vida ; interrogar a solidão e a dependência»- ed. Cesdet, Quaresma M. de L., (Dir), Lisbonne, 2004, 206 pages.

Pitaud Ph. «Questions sur l'exclusion» in le lien social en question, n° spécial, revue du Creai-Paca et Corse, Novembre 2004, pp 3-7.

Pitaud Ph., « Acerca dos laços sociais. Reflexão sobre o isolamento e solidão entre os idosos » in Futurando, sujeito e projecto de vida, n° 11/12/13 , Lisbonne, Decembro 2004, pp45-57.

Pitaud Ph., « Solitude et isolement » in «La vieillesse dans tous ses états », Revue Sociologie santé, n°23, Décembre 2005, pp 239-248.

Pitaud Ph et coll.; enquête isolement et vie relationnelle, Paris; Collectif « Combattre la solitude des personnes âgées », 2006, 36 pages.

Pitaud Ph., « La solitude ça existe..... » in Gérontologie N°140, 2006, pp 25-28.

Pitaud Ph., Augusto A., « A l'écoute du mal-être ; source de souffrances » in Approches du mal être n° spécial, revue du Creai-Paca et Corse, pp 21-33, Novembre 2008.

Pitaud Ph., « Gli immigranti anziani ; l'esilio senza regno – tra qui e là » in in I Luoghi della cura – Revue de la société italienne de Gérontologie et Gériatrie – Anno VII, n° 3, 2010

Pitaud Ph., « Responding to dependency in Old Age » in Bold , Journal of the International Institute on Ageing (United Nations – Malta ) – Vol. 20, n° 3, 2010, pp 9-14

Pitaud Ph., (sous la direction de), « Solitude et isolement des personnes âgées ; l'environnement solidaire » éd Eres, pratiques du champ social, Toulouse, 2010, 268 p.,

Pitaud Ph., Facchini, C., « Sulla soglia della sofferenza » in I Luoghi della cura, Anno XIV, n° I , 2016.

Pitaud Ph. et Deschamps R., « Vous devez obligatoirement payer par paiement direct en ligne sur impots.gouv.fr, par Smartphone ou tablette etc.... (Sinon.....) ou l'épopée des « vieux » dans le monde virtuel des technologies », pp 9-13 in « Transition digitale et médiations numériques dans les institutions sociales et médico-sociales », Numéro spécial de la revue du Creai-Paca et Corse, Décembre 2017, 212 pages.

Pitaud Ph., Deschamps R., Personnes âgées, perte d'autonomie et technologies de l'information et de la communication ; Evaluation externe : Pr V. Meyer (IMREDD - Université Côte d'Azur) ; Équipe de recherche « Vieillissement et Champ Social », Institut de Gérontologie Sociale, Marseille décembre 2019, 106 pages + annexes.

Paugam S., « Le numérique a comblé des carences créées par le confinement » in Azerty, Communication, Solidarités et numérique n°2 - #2, 2020.

Paugam S., Le lien social. PUF, coll. Que sais-je ?, 2008, 128 pages.

Resweber P., La recherche-action, Paris, Presses universitaires de France, 1995, 128 pages.

Rialle V. Technologie et Alzheimer : appréciation de la faisabilité de la mise en place de technologies innovantes pour assister les aidants familiaux et pallier les pathologies de type Alzheimer. Université René Descartes - Paris 5. 2007.

Ricœur P. Soi-même comme un autre. Le Seuil. 1990, 432 pages.

Rizza C. La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet. Hermès, La Revue. Volume 45, Numéro 2, 2006, pp. 25-32.

Scardigli V. Les sens de la technique. Paris, PUF, 1992, 314 pages.