



HAL
open science

La socialisation tertiaire des seniors

Carine Dou Goarin

► **To cite this version:**

Carine Dou Goarin. La socialisation tertiaire des seniors. *Empan*, 2014, 94 (2), 10.3917/empa.094.0137 . hal-01635535

HAL Id: hal-01635535

<https://amu.hal.science/hal-01635535>

Submitted on 22 Nov 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LA SOCIALISATION TERTIAIRE DES SENIORS

Carine Dou Goarin

ERES | « [Empan](#) »

2014/2 n° 94 | pages 137 à 143

ISSN 1152-3336

ISBN 9782749241678

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-empan-2014-2-page-137.htm>

Pour citer cet article :

Carine Dou Goarin, « La socialisation tertiaire des seniors », *Empan* 2014/2 (n° 94),
p. 137-143.

DOI 10.3917/empa.094.0137

Distribution électronique Cairn.info pour ERES.

© ERES. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

La socialisation tertiaire des seniors

Carine Dou Goarin

Depuis la fin des années 1980, les politiques publiques concernant les personnes âgées ont évolué considérablement. En effet, la gestion de la dépendance, qui était leur axe principal, ne répond plus aux différents enjeux posés par le vieillissement de la population. Aujourd'hui, il faut développer une approche territoriale et transversale intéressant ces problèmes (Argoud et Chazelle, 2011).

Le décroisement des seniors passe par une inclusion au niveau numérique, c'est-à-dire qu'il est important de réduire la fracture numérique (autant que la fracture sociale) pour une vie harmonieuse dans la société du XXI^e siècle. De nombreuses actions publiques ont été proposées à tous les niveaux territoriaux afin de permettre aux seniors de s'insérer de manière ajustée dans la société. De nombreuses études ont permis d'identifier les évolutions des seniors. La retraite est une phase de la vie qui est de plus en plus longue, il est donc impossible de la négliger. De nombreux paramètres sont à considérer pour intégrer aux mieux ces personnes dans la société (Weber et Morel, 2011). Cependant, quel que soit le niveau d'activité des seniors, pour vivre

en harmonie dans la société numérique actuelle, il faut un minimum de connexions avec les autres, réelles et virtuelles. La santé est un facteur très important à prendre en compte, car en fonction de celle-ci, le numérique pourra être utilisé comme exercice d'entraînement ou source d'information, mais cela induira aussi des méthodes pédagogiques complémentaires différentes.

LES ENJEUX ET LES LEVIERS DE L'INSERTION DES SENIORS DANS L'ÈRE NUMÉRIQUE

L'ère numérique nous oblige à utiliser l'informatique pour un certain nombre de démarches, mais également pour rester en contact avec les autres. Voici les principales raisons qui incitent les seniors à franchir le cap de l'ère du numérique (Schelling et Seifert, 2010) :

– **formalités administratives, bancaires, de santé...** De plus en plus d'établissements bancaires et administratifs proposent des démarches en ligne afin de faciliter la communication et de réduire les temps de traitement des demandes. Il est important de noter que certains établissements ont totalement substitué le numérique au papier, l'utilisation d'un ordina-

teur connecté à Internet devient donc une nécessité absolue ;

– **lien avec la famille et les amis** : la mondialisation des échanges et la mobilité ont engendré des éclatements de la famille. De nombreuses personnes âgées, outre le fait qu'elles vivent seules, sont physiquement très éloignées de leur famille. L'utilisation des moyens de communication modernes permet une réduction de cet éloignement et augmente l'appartenance à la famille ;

– **faire des rencontres** : le développement du lien social *via* Internet est un fait de société. À tout âge, l'envie de faire des rencontres est présente, même si les raisons et les motivations divergent quelquefois. Cela permet d'avoir un lien social virtuel puis réel, malgré le cloisonnement sociétal dont les seniors sont souvent victimes ;

– **valorisation de soi** : la retraite est vécue fréquemment comme une mise à l'écart sociale. L'utilisation de l'outil informatique et surtout la production qui en découle permettent aux seniors de valoriser leur apprentissage puis leur savoir-faire aux yeux de leur communauté et de leur famille ;

– **problèmes de santé** : l'utilisation d'Internet comme source d'information sur la santé permet de mieux appréhender la maladie et d'intégrer des communautés de personnes malades ou d'accompagnants afin de trouver réconfort et écoute (Campbell et Nolfi, 2005) ;

– **passer le temps** : de nombreux seniors, qui ont travaillé durant toute leur vie, se trouvent démunis lors de la retraite car ils n'ont pas eu d'occupation ou de passion dans leur vie active à continuer après celle-ci. L'utilisation de l'ordinateur peut être aussi un but en soi pour apporter une occupation en tant que telle ;

– **faciliter les achats** : le commerce électronique est un prolongement naturel de la vente par correspondance. Les seniors y trouvent tout naturellement un intérêt à acheter sans se déplacer et surtout à se faire livrer chez soi. Cela est d'autant plus vrai dans le cadre de handicap moteur.

Cependant, la place des seniors dans la société n'est pas acquise automatiquement car de nombreux freins sociaux interviennent, notamment le phénomène discriminatoire qu'est l'« âgisme » – processus selon lequel une personne est stéréotypée et discriminée en raison de son âge (Butler, 1969). En vieillissant, les personnes âgées accumulent dans bien des cas des handicaps sociaux, physiques, psychologiques et cognitifs. Il s'agit d'abord d'un déclin cognitif (réduction des possibilités d'adaptation, désapprentissage, démotivation, difficultés de mémorisation) et de dégradations psychologiques importantes (plus grande vulnérabilité psychologique, absence de nouveaux investissements, atteinte de l'estime de soi, dépression...). Les seniors ont également tendance à se replier sur eux-mêmes, et leurs rôles sociaux et familiaux s'affaiblissent. Ainsi près de 65 % des plus de 75 ans vivent une situation d'isolement (Michel, 2009).

Seule une réaction concertée de la population, des décideurs et des intervenants, y compris les aidants naturels, aura quelque chance de succès. Cette action devra s'exercer à plusieurs niveaux (Lagacé, 2010). C'est dans le cadre de l'enseignement et de l'apprentissage des seniors que se situe notre intervention, afin de leur apporter les moyens nécessaires pour les inclure dans une vie numérique leur permettant de s'épanouir personnellement et socialement. L'augmentation du nombre des personnes âgées (plus de 65 ans) dans la société contribue au changement de l'image que nos sociétés se font de la

dernière phase de la vie. Les seniors vivent encore pendant presque une génération et souvent ne demanderont pas mieux qu'à rester utiles et actifs. Cette action s'insère dans le concept de « socialisation tertiaire », qui permet de lisser les changements abrupts de l'environnement socio-professionnel des nouveaux retraités (Kern, 2002).

Il est important aussi de mettre en lumière, au travers d'une étude de V. Caradec (2000), les perceptions et préjugés concernant le rapport des seniors aux technologies de l'information et de la communication. En effet, deux types de discours sont fréquents et s'opposent dans leur manière d'appréhender le senior. Dans le discours pessimiste de l'incompatibilité, les personnes âgées seraient dépassées par les technologies numériques ; a contrario, le discours de la familiarité, en vogue aujourd'hui, accrédite l'idée selon laquelle les seniors seraient enthousiastes à l'égard d'Internet. Ces deux types de discours ont le défaut d'ignorer à la fois l'hétérogénéité de cette population de personnes âgées ainsi que celle de l'équipement lui-même. Les attitudes positives et négatives des aînés à l'égard du numérique renvoient donc aux styles de vie que les utilisateurs associent à ces outils. Pour maintenir un lien à distance ou satisfaire aux exigences d'une activité, les aînés seront incités à apprendre et à développer des compétences dans ce domaine.

STRUCTURE ET CADRE DU PROJET

La structure dans laquelle le projet a été mis en place est associative. Son but est la promotion des nouvelles technologies envers des publics spécifiques souvent éloignés de l'informatique. C'est en fonction des critères particuliers des seniors que nous avons mis en œuvre différents types d'activités pour répondre à l'hétéro-

généité dans le degré et la vitesse d'apprentissage, mais également par rapport aux besoins, qu'ils soient exprimés ou non. Au fil des années, et en fonction des besoins, les seniors ont pu s'insérer dans l'ère numérique par différents biais :

- ateliers réguliers et courts, avec un parcours pédagogique pour évoluer dans l'apprentissage. La récurrence de ce type de fonctionnement permet un retour sur l'apprentissage pour mieux acquérir une compétence et un suivi régulier d'une activité pour créer un lien social entre les apprenants et le formateur grâce au caractère hebdomadaire des ateliers ;

- stage ponctuel et intense : sur des thèmes précis, pour donner aux seniors actifs un apprentissage rapide de nouvelles pratiques numériques. Ces seniors n'ont pas le temps et la disponibilité pour suivre des ateliers réguliers, car ils ont souvent une vie sociale déjà très développée ;

- cours à domicile. Les seniors qui font appel à ce type de service ont différents profils : soit ils ne peuvent pas se déplacer temporairement, soit ils ont envie de mettre en pratique les concepts appris sur leur propre ordinateur, soit ils ont envie de casser leur routine et de créer un lien social encore plus fort avec le formateur ;

- prise en main des ordinateurs à distance pour offrir un accompagnement pédagogique. Ce type d'activité est conditionné par le fait que les seniors possèdent un ordinateur et une connexion Internet chez eux. Souvent, les demandeurs sont les personnes qui veulent progresser rapidement et qui travaillent entre deux ateliers. C'est généralement un complément aux ateliers ou aux stages.

Concernant les thématiques des ateliers et des stages, elles ont été élaborées en fonction de plusieurs critères (Kern, 2007).

Dans un premier temps, des ateliers d'initiation et de vulgarisation ont été créés, puis en fonction de l'évolution de l'apprentissage des seniors, des ateliers Internet (surfer et communiquer), retouche photo, montage vidéo ont été proposés... Ces thèmes découlent d'une utilisation standard de l'informatique (besoins non exprimés), mais ensuite il nous a paru primordial d'intégrer les seniors dans la réflexion sur les offres de formation. Ainsi des questionnaires formels et des échanges informels nous ont permis d'établir des thématiques au plus près de leurs besoins (exprimés). D'ailleurs, cette façon de procéder a été identifiée par K. Schneider : « Les offres pour adultes ne peuvent plus être planifiées sans la participation active des participants si elles veulent susciter plus d'intérêt et augmenter leur taux de participation » (Schneider, 2004). De ce fait, les parcours individualisés permettent aux seniors de choisir en fonction de leurs besoins (exprimés ou non), mais aussi de leurs envies. Des ateliers comme la conception de livre photo ou la généalogie ont donc vu le jour.

Concernant le contenu et les contenants pédagogiques, il y a eu une évolution pour permettre à tous, quel que soit leur niveau, leur éloignement géographique, de consulter les fiches et les parcours pédagogiques : livret complet d'apprentissage comprenant tous les concepts à apprendre au cours d'un stage ; supports pédagogiques détaillés (une fiche de cours par séance accompagnée d'une fiche d'exercice) ; exercices tutorés – c'est un apprentissage par l'exemple qui est privilégié dans ce cas ; format papier à ranger dans un classeur prévu à cet effet ; format CD-Rom (fiches électroniques) ; plateforme de vidéos de formation sur Internet : supports pédagogiques complémentaires pour les participants physiques à nos ateliers et stages. Il

s'agit également, par le biais d'Internet, de toucher toute personne désireuse de s'initier à l'informatique mais n'ayant pas la possibilité de se rendre physiquement sur un lieu de formation. Cet outil s'adresse encore aux internautes présentant un handicap, mobilité réduite ou déficit auditif, puisque toutes nos vidéos éducatives sont dotées de sous-titres. La mise en place de cette plateforme est réellement novatrice dans le format d'apprentissage pour les seniors.

Le succès de cette expérience est aussi dû au fait que le lien social entre les apprenants et les formateurs est très fort et cultivé tout au long des années. Ainsi, les thématiques des ateliers trimestriels étant définies avec une forte implication des participants, de nombreuses personnes ont été fidélisées pendant ces années, soit plus de sept ans pour certains. En outre, les réunions régulières où l'équipe présente les formations sont largement axées vers la participation active du public, le but étant bien évidemment de les inciter à participer aux ateliers. Des questions leur sont posées, relatives à leur équipement informatique, à leur niveau d'utilisation de l'ordinateur, à leurs envies, leurs buts... Mais également des questions plus personnelles pour leur permettre de déceler de nouveaux besoins. Cette façon de procéder doit être mise en parallèle avec la théorie de « l'effet de gel » de Kurt Lewin, qui en 1940, lors de la Seconde Guerre mondiale, a mené des expériences pour démontrer qu'un acte apparemment anodin de la part des personnes « cibles » permet d'infléchir leur comportement (Girandola et Joule, 2008).

L'action de décision est donc un maillon essentiel pour inciter les seniors à s'insérer dans le monde numérique. Le passage des idées aux actes est accentué grâce à cette sollicitation forte qui a été mise en place lors de ces réunions d'information (et

d'inscription) aux cours informatiques. Il existe encore de nombreux facteurs positifs pour intégrer les seniors dans l'ère numérique. Le fait d'avoir des ordinateurs, et maintenant des tablettes numériques, de plus en plus conviviaux est aussi un facteur clé de réussite. L'ensemble de ce schéma a permis d'offrir des services qui pourront répondre à l'insertion des seniors dans le numérique quels que soient leurs niveau, envie et besoin.

LES FREINS À L'INSERTION

Les principaux freins notés durant cette expérience ont été les suivants – auxquels certaines solutions ont été apportées :

– **santé** : problème de mobilité, maladie, perte d'attention et de mémoire... Bien que les différents types de formation apportent plusieurs approches pédagogiques diverses, de nombreux freins liés aux maladies empêchent les seniors, que ce soit physiquement ou intellectuellement, de s'insérer dans le numérique et d'être autonomes. Des études universitaires ont montré que des méthodes de « soumission librement consentie » peuvent apporter une réponse à la désocialisation des personnes âgées, notamment en les amenant à participer volontairement à des ateliers (Halimi-Falkowicza, Quaderi, Joule, 2007). À noter cependant que l'informatique est un bon moyen pour certains d'entretenir leurs aptitudes intellectuelles ;

– **frein financier et problème de confiance** : l'achat d'un ordinateur et le coût d'un abonnement Internet représentent une somme non négligeable. La maintenance informatique est un facteur clé dans la réussite de l'insertion numérique, car les pannes et les mauvaises manipulations induisent le déplacement d'un technicien. Le problème de confiance est donc très présent. Des aides de l'État concernant

les services à domicile et les actions de financement des formations ont permis un déploiement important de structures pour les seniors ;

– **la formation des formateurs/animateurs**. En fonction de l'âge et du niveau socioculturel, certaines personnes n'ont jamais eu de contact avec le numérique. Elles sont donc totalement concernées par la fracture. Il sera d'autant plus difficile de les convaincre et de les fidéliser aux ateliers pour qu'elles persistent dans leur apprentissage. Le lien social créé avec les formateurs est essentiel dans la réussite du projet. D'autre part, il est important de respecter les rythmes d'apprentissage : il faut souvent, lors des séances présentielles, faire une animation informatique avec plusieurs degrés d'approfondissement des sujets pour que chaque apprenant puisse atteindre son objectif ;

– **hétérogénéité** : les seniors constituent une population très hétérogène, avec des besoins et des attentes spécifiques et très variés. Ceux-ci dépendent de multiples critères : degré d'autonomie et de dépendance, déficiences éventuelles (auditive, visuelle, motrice, mentale), nature de leur relation avec leurs proches (très présents ou éloignés), rapport à la technologie, parcours professionnel, etc. Par conséquent, il est indispensable de proposer à ces personnes une large gamme d'offres de formation répondant à leurs différentes attentes, et surtout évolutives afin de les accompagner tout au long de leur vie (Dreyer et Dunand, 2012).

Afin de rester toujours dans la mission de la réduction de la fracture numérique en faveur des seniors, il est important de suivre les évolutions d'un certain nombre de concepts :

– **les technologies** : le numérique évoluant très rapidement, il est primordial de rester

au fait de l'innovation informatique. Le développement des tablettes numériques, par exemple, est un facteur supplémentaire d'insertion des seniors, notamment dans leur facilité d'utilisation. Mais comme pour toute nouveauté, des ateliers de vulgarisation et de prise en main sont nécessaires. Même s'ils restent encore sous-équipés par rapport à l'ensemble de la population (40 % sont équipés d'Internet et seulement 20 % pour les plus de 70 ans *versus* 65 % pour l'ensemble de la population française), les seniors développent un fort attrait pour les produits et services technologiques (Dreyer et Dunand, 2012) ;

– **les besoins** : avec la dématérialisation du système de santé, des banques et autres administrations, il faut sans cesse connaître les nouvelles pratiques pour initier les personnes à leur utilisation ;

– **santé et pédagogie** : la connaissance de certaines maladies et des découvertes sur les traitements peut orienter des axes d'enseignement. Par ailleurs, de nouvelles méthodes d'enseignement et des pratiques pédagogiques peuvent être mises au point pour permettre une meilleure acquisition des connaissances. En outre, au niveau de la prévention, les informations sur Internet jouent un rôle de plus en plus important (Dreyer et Dunand, 2012) ;

– **l'esprit critique** : ce n'est pas parce qu'une information est accessible *via* Internet qu'elle est vraie. Il faut donc, et c'est important au niveau de la santé mais aussi de manipulations malveillantes, prévenir les seniors, sans exagérer, mais en aiguisant leur esprit critique.

L'un des facteurs essentiels pour l'insertion des seniors dans l'ère numérique restera le facteur humain et social, des formateurs, des amis et de la famille. L'encouragement et la stimulation de l'entourage sont primordiaux pour la réussite. Cependant, le

facteur humain doit également se caractériser par un accompagnement au niveau du dépannage informatique, indispensable pour réussir une insertion numérique sur le long terme.

Concernant les technologies de l'information en elles-mêmes, il faut que les informations soient facilement accessibles et compréhensibles. La simplification de l'interface applications et de l'utilisation des sites Internet, la mise à disposition et la promotion d'outils d'aide à l'utilisation pourraient être une solution (Schelling et Seifert, 2010).

À propos de l'aspect financier, un allègement des abonnements Internet (CREDOC, 2011), des aides à l'acquisition d'un ordinateur ou des allègements des tarifs des services à domicile pourraient favoriser l'insertion numérique des seniors.

Les facteurs clés du succès pour réduire la fracture numérique des seniors recouvrent par conséquent deux angles bien distincts. Dans un premier temps, un changement des mentalités, avec une formation spécifique des accompagnants, induira une meilleure communication et un meilleur contact, donc une socialisation efficace. Des services adaptés aux caractéristiques hétérogènes des seniors permettront ensuite une fidélisation sur le long terme, et une insertion des seniors dans le monde numérique pour mieux appréhender la société d'aujourd'hui, et surtout de demain.

BIBLIOGRAPHIE

- ARGOUD, D. ; CHAZELLE, M. 2011. « Politique territoriale de la vieillesse », *Le sociographe*, n° 35, p. 33-43.
- BUTLER, R. 1969. « Age-Isom : Another Form of Bigotry », *The Gerontologist*, n° 9, p. 243-246.
- CAMPBELL, R. ; NOLFI, D. 2005. « Teaching elderly adults to use the Internet to access

- health care information : before-after study », *Journal of Medical Internet Research*.
- CARADEC, V. 2000. *La diversité des usages des technologies. Étude auprès de couples à la retraite et de personnes veuves*, DREES-MIRE, CNAV, GRETS/EDF.
- CREDOC. 2011. *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, n° 278, CREDOC.
- DREYER, P. ; DUNAND, J.-M. 2012. « Faciliter l'usage des nouvelles technologies pour tous et dans la e-santé », *Gérontologie et société*, 2 (141), p. 163-170.
- GIRANDOLA, F. ; JOULE, R.-V. 2008. « La communication engageante », *Revue électronique de psychologie sociale* (2), p. 41-51.
- HALIMI-FALKOWICZA, S. et coll. 2007. « La soumission librement consentie au service de la socialisation de l'Âgé », *Pratiques psychologiques*, n° 13 (2), p. 213-225.
- KERN, D. 2002. *L'intégration des personnes âgées dans la vie sociale de la ville*, université d'Évry, mémoire de DESS développement social urbain, non publié : <http://perso.numericable.fr/sitedurtf7/publications.htm>
- KERN, D. 2007. « Apprendre dans la vieillesse. Les besoins de formation des personnes âgées de 70 à 90 ans », *Congrès international d'actualité de la recherche en éducation et en formation*, Strasbourg.
- LAGACÉ, M. 2010. *L'âgisme. Comprendre et changer le regard social sur le vieillissement*, Presses universitaires de Laval.
- MICHEL, C. 2009. « Fracture numérique chez les seniors du 4^e âge », *Les Cahiers du numérique*, n° 5, p. 147-168.
- SHELLING, H.-R. ; SEIFERT, A. 2010. *L'utilisation de l'Internet par les personnes âgées*, université de Zurich, Centre de gérontologie.
- SCHNEIDER, K. 2004, *Die Teilnahme und die Nicht-Teilnahme Erwachsener an Weiterbildung. Theorieartige Aussage zur Erklärung der Handlungsinitiierung*, Bad Heilbrunn, Klinkhard (cité par D. Kern).
- WEBER, O. ; MOREL, A. « Société et vieillissement », *Rapport du groupe n°1*, juin 2011, Inspection des Affaires sociales.