

Trimestriel d'information
sur l'évaluation des choix
technologiques, édité
par la Fondation
Travail-Université

Premier trimestre 2006
Numéro 45

Bureau de dépôt: Namur 1
Numéro d'agrégation P401118

La technologie à travers les âges

Des seniors qui font des blogs et des adolescents qui jouent aux cartes sur internet, est-ce le monde à l'envers ? Internet constitue un bon exemple d'une technologie dont les modes d'appropriation et les usages diffèrent selon l'âge et les grandes étapes de la vie. Les enjeux croisés du vieillissement et du changement technologique ne se limitent toutefois pas à internet. La technologie fait aujourd'hui partie de l'environnement professionnel et domestique. Elle contribue à des transformations du travail, des compétences, du temps libre, des relations familiales et sociales, à travers les âges.

Ce numéro spécial de la Lettre EMERIT traite de la question du vieillissement, au travail et après le travail, sous un angle trop peu présent dans les débats actuels sur les fins de carrière: celui de notre capacité d'adaptation, d'évolution et d'innovation, à tout âge.

Face à l'emprise croissante des technologies nouvelles sur l'environnement quotidien, le vieillissement de la population fait l'objet d'un double discours qui souligne les risques d'inadaptation ou d'exclusion des personnes âgées, tout en mettant en évidence la créativité des seniors sur internet et les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour la santé et la qualité de vie. Le décryptage des relations entre le processus d'appropriation des technologies et le processus de vieillissement de leurs utilisateurs est un thème de recherche interdisciplinaire, en prise sur l'actualité.

Identité, utilité, médiation, comparaison, transitions

Plusieurs facteurs exercent une influence sur l'appropriation des technologies par les personnes vieillissantes. Nous en avons relevé cinq: l'identité des individus; l'utilité perçue; la médiation du réseau de

relations; la comparaison et l'appréciation que les utilisateurs plus âgés portent sur leur environnement technologique; l'impact des transitions de vie (retraite, veuvage, détérioration de la santé) sur le rapport à la technologie.

Avec l'âge, la technologie devient tantôt un obstacle identitaire, tantôt un marqueur identitaire positif. L'obstacle se présente quand les innovations récentes ne parviennent pas à créer du sens par rapport à l'expérience antérieure, notamment l'expérience professionnelle ou les habitudes de la famille. En revanche, l'innovation est perçue comme porteuse de sens et d'identité quand elle permet de prolonger des expériences positives, de créer des activités ou des relations nouvelles. Ces deux attitudes renvoient à des représentations opposées de la fin de carrière, de la

Numéro spécial *Technologie et vieillesse*

La technologie à travers les âges	1
Les compétences des travailleurs vieillissants	3
Technologie, travail et âge en Europe	5
L'engouement des seniors pour internet	7



retraite et du vieillissement, que l'on peut caricaturer par deux formules: "laissez-moi tranquille" ou "permettez-moi de rester dans le coup et de m'émanciper".

L'utilité perçue ou mesurée d'une innovation technologique est un critère dont l'importance augmente avec l'âge. L'utilité est toujours évaluée en fonction d'un contexte familial, professionnel ou social, qui évolue. Des contextes changeants peuvent favoriser l'adoption de nouvelles technologies, comme le téléphone portable, la photo numérique, l'ordinateur ou internet, lorsque la perception de leur utilité se modifie subitement. Cette attitude pourrait être qualifiée d'opportunisme raisonnable. La diversité des modes de vie des travailleurs vieillissants ou des retraités entraîne une grande variabilité de leurs attitudes à l'égard des nouvelles technologies, précisément parce les perceptions de l'utilité sont diversifiées et changeantes. Par ailleurs, le fait de ne pas percevoir d'utilité est le facteur explicatif le plus souvent cité dans les enquêtes auprès des non utilisateurs des TIC.

La médiation du réseau de relations, en particulier les enfants et les amis, est un puissant incitant à l'utilisation de nouvelles technologies. Ce réseau de relations contribue à construire le sens et à donner une utilité, tout en constituant une pression à l'équipement. Les cadeaux technologiques des enfants aux parents âgés, les encouragements des petits enfants, le besoin de réorganiser ses relations en fin de carrière ou suite au départ à la retraite, les conseils des proches et leurs tuyaux en cas de panne, tout cela incite à l'adoption d'innovations. La médiation des proches fournit aussi un accompagnement dans l'évolution des usages, elle permet d'innover sans prendre trop de risques.

Lorsque les plus âgés manifestent leur intérêt à l'égard des nouvelles technologies, ils comparent deux fois plutôt

qu'une. Davantage que les jeunes générations, ils pèsent les avantages et les inconvénients, les coûts et les bénéfiques, les risques à courir et les opportunités à saisir. Ils sont rebutés par des conditions commerciales confuses (tarifs GSM ou ADSL, par exemple).

La dimension identitaire, la perception de l'utilité, le réseau de relations, l'appréciation des avantages relatifs et le rôle des transitions de vie sont les principaux facteurs explicatifs de l'appropriation des nouvelles technologies par les seniors.

Enfin, les transitions de vie jouent un rôle important dans les changements d'attitude à l'égard des technologies. Le départ des enfants, la dispersion des familles, la fin de carrière, la retraite, les ennuis de santé, la perte de mobilité, la maladie ou le décès du conjoint, le divorce tardif, sont autant de transitions qui modifient à la fois la dimension identitaire, la perception de l'utilité, le réseau de relations et l'appréciation des avantages et des inconvénients.

Il n'y a donc pas de schéma explicatif unique de l'attitude des plus âgés à l'égard des nouvelles technologies. La diversité des modes de vie des seniors et la diversité des usages des technologies laissent les perspectives largement ouvertes.

La technologie a aussi des problèmes d'âge

Dans les propos relatifs à la technologie et au vieillissement, on présume que c'est l'être humain qui vieillit et que la technologie garde une éternelle jeunesse. Or la technologie a aussi des problèmes d'âge. Deux d'entre eux méritent d'être soulignés: l'obsolescence et l'inadaptation.

Les objets techniques, matériels ou logiciels, vieillissent bien plus vite que

leurs utilisateurs. Cette obsolescence, très rapide pour l'informatique, moins rapide pour les autres équipements électroniques domestiques, exerce une influence importante sur le processus d'appropriation des technologies par leurs utilisateurs. Une obsolescence rapide renchérit les coûts, crée une incertitude sur l'utilité à moyen terme des acquisitions, suscite des appréhensions sur la capacité à suivre le rythme des innovations. L'informatique et internet sont des technologies peu stabilisées, contrairement à l'audiovisuel, l'automobile, le bricolage, l'électroménager.

Quant à l'inadaptation, elle n'est pas nécessairement du côté de l'être humain. Les équipements et les interfaces logicielles ne sont pas conçus pour des utilisateurs de tous les âges. Ils ne sont pas facilement adaptables à des déficiences visuelles, auditives ou sensori-motrices, fussent-elles légères – que dire alors du handicap. Le concept de *Design for all*, mis au point dans les pays nordiques, n'est pas encore très populaire chez les jeunes ingénieurs ou informaticiens, à supposer qu'il leur soit enseigné. L'objectif d'une technologie accessible à tous doit se concrétiser dès la phase de conception.

- Beulens K., Indestege G., Eggermont S., *Kleurrijk Vlaanderen kleurt grijs*, Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (WIWTA), 2005.
- Bouchayer F., Roznekier A. (Eds), *Évolutions technologiques, dynamiques des âges et vieillissement de la population*, DREES / CNAV, Paris, 2000.
- Caradec V., *La pluralité des fils explicatifs des usages des TIC dans la population âgée*, Colloque "Seniors et nouvelles technologies", Université de Nancy, novembre 2003.
- Caradec V., *Génération anciennes et technologies nouvelles*, dans *Gérontologie et société*, n° spécial "Avoir 20 ans ou 100 ans en 2000", 2001, pp. 71-91.
- Viriot-Durandal J-P., *Seniors et nouvelles technologies, une perspective sociologique*, Seniorscopie.com (Notre Temps), Bayard, 2006.

Les compétences des travailleurs vieillissants

Selon une idée reçue, les travailleurs âgés s'adaptent difficilement aux changements technologiques et organisationnels. Toutefois, leur expérience, leur conscience professionnelle et leur connaissance du monde du travail sont des qualités appréciées par les employeurs. Les travailleurs âgés sont souvent tiraillés entre certaines capacités qui déclinent avec l'âge et certaines compétences qui se renforcent, mais qui ne sont pas toujours reconnues.

Les appréhensions à l'égard des technologies

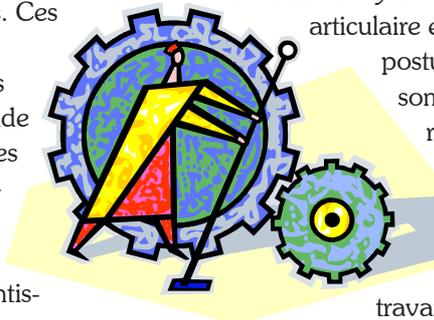
Face à des technologies qui évoluent de plus en plus vite, les appréhensions des travailleurs âgés s'expriment sous de nombreuses formes, sans toutefois remettre en cause la nécessité d'une adaptation aux changements technologiques. Ces appréhensions mêlent confusément les craintes pour l'emploi, l'inquiétude à l'idée de provoquer des pannes ou d'endommager les systèmes, l'hésitation face aux exigences de nouveaux apprentissages, la mise en concurrence avec des employés plus jeunes, le manque de temps pour se familiariser avec les changements, ou encore la difficulté de comprendre le jargon des informaticiens ou des manuels d'utilisation. En fait, ces difficultés sont liées à la fois à la formation, au changement organisationnel et à la technologie elle-même, elles se renforcent mutuellement.

Les apports de l'ergonomie

Du point de vue physiologique, les effets de l'âge peuvent s'observer à

partir de 45 ans environ, mais avec de grandes variations entre les individus et, pour un même individu, entre différentes fonctions. L'âge biologique doit être distingué de l'âge fonctionnel, qui est lié à l'histoire personnelle de chacun et aux situations de travail passées ou présentes.

Deux caractéristiques ressortent des études ergonomiques: le ralentissement des performances sensori-motrices et le ralentissement des procédures de traitement de l'information, notamment la mémoire à court terme, qui est d'autant plus sollicitée que les tâches sont complexes. Ces évolutions sont toutefois lentes, graduelles et fortement différenciées d'une personne à l'autre. L'âge biologique n'est un facteur critique que dans certains métiers qui imposent des contraintes sévères sur certaines fonctions: le système ostéo-



articulaire et musculaire, la posture physique, le sommeil. Les tâches rapides et rythmées peuvent induire des difficultés dès avant 50 ans. Certains travailleurs plus âgés ne peuvent maintenir le rythme qu'au détriment de leur santé ou de la qualité de leur travail. Toutefois, la familiarisation avec les tâches à accomplir, la connaissance du travail et de son environnement, ou encore la maîtrise des outils techniques existants, sont des facteurs qui permettent aux travailleurs âgés de compenser des capacités progressivement déclinantes. Les études de terrain montrent que, dans les situations de travail concrètes, les travailleurs âgés sont capables de rester aussi efficaces que les jeunes, s'ils ont la possibilité d'adopter des straté-

gies opératoires différentes, qui minimisent leurs déficiences et valorisent leur expérience.

Quatre situations sélectives

Les horaires décalés, les postures pénibles, la pression du temps et l'accélération soudaine du changement technico-organisationnel sont les situations qui posent le plus de problèmes aux travailleurs âgés.

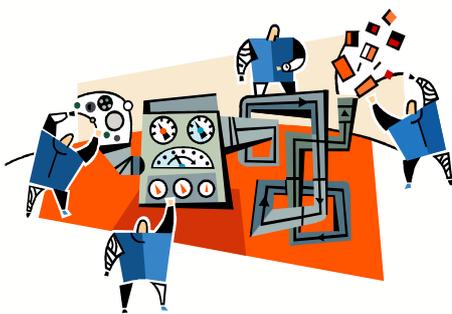
Tiraillés entre des capacités qui déclinent et des compétences qui se renforcent, les travailleurs âgés sont à la fois confrontés à des menaces et à des opportunités.

La proportion de salariés en horaires décalés "classiques", c'est-à-dire dans les industries et les services qui fonctionnent traditionnellement en continu, diminue après 45 ans. Les salariés recherchent alors des horaires plus normaux, moins éprouvants, parfois parce que leur situation familiale évolue, ou parce qu'ils n'ont plus besoin des primes financières liées aux horaires atypiques. Toutefois, avec le développement des services en ligne, des centres d'appel et plus généralement des services accessibles 24 heures sur 24 (du night shop au dépannage informatique), de nouveaux horaires atypiques se développent, pour des travailleurs qui n'y étaient pas soumis auparavant, souvent sans compensation ni financière, ni en temps libre.

Les postures difficiles ne concernent pas tant la force musculaire, mais la souplesse, qui avec l'âge diminue plus vite que la force ou l'endurance. Naguère cantonnés à l'industrie et au bâtiment, ces problèmes concernent aujourd'hui un nombre croissant de travailleurs des services, notamment dans des secteurs à forte présence féminine, comme la grande distribution, les hôpitaux, les services aux personnes.

La pression du temps est indissociable de l'expansion des TIC. Dans les emplois du secteur des services, c'est souvent la pression du temps qui est le facteur le plus critique pour les employés d'âge moyen ou élevé: accélération des rythmes, raccourcissement des délais, élimination des temps morts, contrôle électronique des performances, contraintes imposées par les progiciels de gestion intégrée (ERP). La pression du temps compromet les stratégies de vérification et d'anticipation, qui représentent un trait spécifique dans les attitudes de travail des employés vieillissants; la vérification et l'anticipation sont à la base de la constitution de la "mémoire d'ensemble" d'un processus de travail, qui permet de pallier d'éventuelles déficiences de la mémoire immédiate. De plus, la pression du temps rend plus difficile le transfert dans une situation nouvelles des compétences acquises antérieurement.

Enfin, la conduite du changement, à la fois sur le plan organisationnel et technologique, est un facteur crucial. Si l'innovation est conduite en faisant fortement appel à l'expérience et en évitant les sur-sollicitations des capacités physiologiques de base (mémoire



immédiate, rapidité, résistance à la fatigue mentale), alors le changement pourra être favorable aux plus âgés. Dans le cas opposé, ceux-ci seront fortement défavorisés. Comme le montre un dossier réalisé en France par l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), les entreprises qui décident

Les horaires décalés, les postures difficiles, la pression du temps et l'accélération des changements technico-organisationnels sont des facteurs sélectifs à l'égard des travailleurs âgés.

de mener des politiques proactives de gestion des âges investissent en priorité dans la gestion du changement et la gestion des compétences. Elles associent les travailleurs âgés à la réorganisation des procédures de travail, en mettant en valeur leur expérience, tout en attribuant aux jeunes travailleurs des rôles en rapport avec leurs compétences techniques plus pointues.

Des stratégies de compensation

Selon les travaux menés notamment par Serge Volkoff, les enjeux du vieillissement dans un environnement de travail informatisé doivent être analysés en termes de combinaisons entre des processus de déclin et des stratégies de compensation, ces dernières se construisant grâce à l'expérience.

Les processus de déclin peuvent affecter par exemple les sollicitations importantes de la mémoire immédiate, un ralentissement dans la capacité de sélection des informations, encore qu'il soit difficile de distinguer ce qui relève réellement d'une baisse de performance physiologique ou bien d'une stratégie spontanée de prudence et de vérification, typique des employés plus âgés.

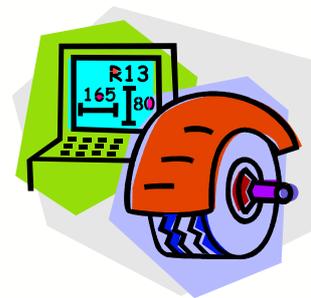
Quant aux stratégies de compensation, il s'agit le plus souvent du sens de l'anticipation, qui permet à des employés de prévenir la propagation des erreurs, d'éviter des situations d'urgence ultérieures ou de s'y préparer au mieux. Ces stratégies de compensation sont toujours basées sur l'expérience et sur la recherche d'une certaine cohérence dans le travail, au-

delà des prescriptions des logiciels; elles sont plus fréquentes chez les employés d'âge moyen ou élevé.

Cependant, les différences entre les âges sont de faible ampleur et elles s'accompagnent d'une très grande diversité individuelle. Dans les tests sur l'utilisation des logiciels, une partie importante des plus âgés obtient des résultats comparables à la moyenne des plus jeunes.

L'enjeu de la formation

La formation est une autre variable importante, dans la mesure où elle peut permettre une synergie entre l'apprentissage et l'expérience. Face à



un nouveau logiciel et à une nouvelle organisation du travail, un employé plus expérimenté cherchera d'abord à transposer et à valider les méthodes qu'il s'est construites, avant d'explorer de nouvelles possibilités. Un employé plus jeune n'hésitera pas à se dire "du passé faisons table rase" et à se construire d'emblée une nouvelle représentation de sa tâche. La question n'est donc plus tellement celle du vieillissement, mais bien de la différenciation des modes d'apprentissage en fonction de la formation initiale et de l'expérience.

Cependant, l'accès aux possibilités de formation continuée décroît avec l'âge. Certaines entreprises hésitent sur la rentabilité de la formation des salariés âgés, d'autres considèrent en revanche que, à tout âge, la formation aux nouvelles technologies devient vite obsolète et les plus âgés, même s'ils apprennent moins vite,

constituent de bons cobayes pour tester la compatibilité entre les nouvelles procédures de travail et les anciennes. Une étude française du Centre d'études de l'emploi met en évidence une polarisation du sort des

L'adhésion ou le rejet des stéréotypes liés à l'âge conditionnent les travailleurs âgés dans leur choix entre préretraite et poursuite de l'activité professionnelle.

travailleurs âgés, entre éviction et formation, selon les choix organisationnels des entreprises. En cas de restructuration, certaines entreprises misent sur un départ anticipé des quinquagénaires pour renouveler leur main-d'œuvre, d'autres réinvestissent dans le capital d'expérience et d'encadrement qu'ils représentent.

L'influence des stéréotypes

Certaines études, plus proches de la psychologie du travail que de l'ergonomie, soulignent l'importance de l'identité sociale des travailleurs âgés. Les stéréotypes associés aux travailleurs âgés sont aujourd'hui plus souvent négatifs que positifs. Lorsqu'il est confronté à une représentation péjorative de l'identité sociale du travailleur âgé, l'individu développe des comportements qui correspondent aux stéréotypes de son groupe d'appartenance ainsi identifié. Le désengagement, la démotivation ou la préretraite font partie de ces stéréotypes. En revanche, le maintien d'une forte identité au travail, souvent accompagné d'une bonne marge d'autonomie, permet au travailleur âgé de se construire une identité sociale différente, qui l'éloigne d'un retrait précoce du travail. Un environnement professionnel ouvert à une gestion dynamique de la diversité des âges est une condition nécessaire à la construction de cette identité positive de salarié âgé.

En conclusion, les enjeux du vieillissement ne peuvent pas se réduire à la seule dimension du déclin de certaines capacités individuelles. Les facteurs ergonomiques, organisationnels et identitaires ont un meilleur pouvoir explicatif. Par ailleurs, ce sont eux qui permettent de promouvoir un environnement professionnel positif pour les travailleurs vieillissants. Si le travail doit changer pour les quinquagénaires, les quinquagénaires peuvent aussi changer le travail.

- ANACT, *Gérer les âges: quel avenir pour les quinquas ?*, numéro spécial de *Travail et changement*, Lyon, n° 302, mai 2005.
- Behaghel L., *Les seniors entre formation et éviction*, dans *Connaissance de l'em-*

ploi, n° 14, Centre d'études de l'emploi, Paris, avril 2005.

- Caroli E., *L'emploi des travailleurs âgés face à l'innovation*, CEPREMAP, Paris, novembre 2004.
- Cau-Bareille D., Volkoff S., *Viellissement et informatisation dans le tertiaire*, dans *Travail et emploi*, n° 76, DARES, Paris, 1998.
- Delgoulet C., Millanvoye M., Volkoff S., *Les capacités des travailleurs vieillissants: une approche conditionnelle*, dans *Futuribles*, n° 314, déc. 2005.
- Gaillard M., Desmette D., *Travailler au-delà de 50 ans: stop ou encore ?*, CERISIS-UCL, Louvain-la-Neuve, octobre 2005.
- Lambrets M., *Oudere werknemers lanker aan de slag ? Wat kan op organisatieniveau gebeuren ?*, ESF verslag, HIVA-KUL, Leuven, 2004.

Technologie, travail et âge en Europe

Quelles sont les similitudes et les différences entre pays européens quant à l'attitude des travailleurs âgés à l'égard des TIC ? Les enquêtes réalisées par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Fondation de Dublin) et par Eurobaromètre fournissent quelques données intéressantes.

Selon Eurobaromètre, la proportion de salariés qui, dans l'Europe des 15, utilisent un ordinateur dans leur travail chute brusquement à partir de 55 ans. Elle est d'environ 50% de 25 à 55 ans, puis 32% de 55 à 59 ans et 18% de 60 à 64 ans (données 2000).

Les disparités nationales sont importantes. Trois groupes de pays peuvent

être distingués: ceux où le pourcentage d'utilisateurs professionnels des TIC après 50 ans n'est que légèrement inférieur au pourcentage avant 50 ans; ceux où la différence est très importante (du simple au double ou davantage); un groupe intermédiaire. Dans le premier groupe, on trouve la Belgique, le Danemark, la France, les Pays-Bas, la Suède et la Finlande; dans le second groupe, l'Autriche, la Grèce, l'Espagne, l'Irlande, le Portugal; dans le groupe intermédiaire, l'Allemagne, l'Italie, le Luxembourg et la Grande-Bretagne. Quant aux disparités entre hommes et femmes, elles se creusent partout après 45 ans.

Apprendre et se former

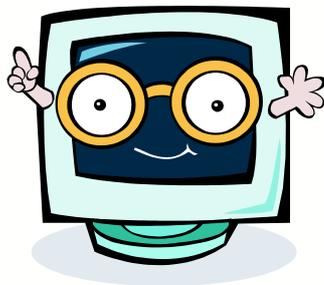
Plus de la moitié des salariés de plus de 50 ans ont dû apprendre de nouvelles technologies au cours des trois dernières années. La proportion dépasse 70% dans les professions techniques, administratives et commerciales, ainsi que parmi les cadres. Pourtant, les travailleurs âgés ont moins souvent accès que les plus jeunes à



une formation payée par leur employeur. Selon la Fondation de Dublin (2000), la proportion de salariés ayant bénéficié d'une telle formation au cours de l'année écoulée se situe entre 30 et 35% de 25 ans à 55 ans, elle tombe à 25% de 55 à 59 ans et 18% après 60 ans. Eurobaromètre confirme cette tendance: les plus de 60 ans ne sont que 32% à avoir reçu un jour une formation à l'informatique, alors que la moyenne européenne est de 49%, tous âges confondus.

La Belgique se situe souvent en dessous des moyennes européennes pour l'accès à la formation professionnelle continue, mais les données sur les travailleurs âgés sont assez rares. Les 50-64 ans sont 25% moins nombreux que les 25-49 ans à accéder à ce type de formation. La probabilité de suivre une formation d'un niveau supérieur à la formation initiale est deux fois plus élevée avant 50 ans qu'après 50 ans. Seulement 40% des utilisateurs professionnels des TIC y ont été formés par leur employeur, contre une moyenne européenne de 50% et des "pics" de près de 70% dans les pays nordiques et en Irlande.

En moyenne en Europe, la plupart des travailleurs âgés confrontés à l'ap-



prentissage de nouvelles technologies n'éprouvent pas de difficultés majeures. Plus de 60% d'entre eux ont trouvé cet apprentissage facile ou assez facile; moins de 20% ont rencontré des difficultés réelles ou très importantes.

TIC et avenir professionnel

L'enquête de la Fondation de Dublin a demandé aux salariés de tout âge s'ils se voyaient encore faire le même travail quand ils auraient 60 ans. Quelle que soit la tranche d'âge, ceux qui répondent positivement sont toujours plus nombreux parmi les utilisateurs des TIC que parmi ceux qui ne les utilisent pas. 75% des utilisateurs des TIC qui ont entre 50 et 55 ans donnent une réponse positive, 15% une réponse négative. Dans la même tranche d'âge, les non utilisateurs sont moins optimistes: moins de 60% de oui et près de 30% de non. Par rapport à la même question, les opinions des jeunes travailleurs sont très diffé-

rentes. Entre 20 et 30 ans, plus de 50% des utilisateurs professionnels des TIC répondent positivement, contre 35% des non utilisateurs; 30% des utilisateurs répondent négativement, contre 40% des non utilisateurs.

L'intensification du travail

L'enquête de la Fondation de Dublin a utilisé deux paramètres pour évaluer la pression du travail: le fait de

Parmi les quinquagénaires, les utilisateurs des TIC sont plus nombreux que les non utilisateurs à s'imaginer faire encore le même travail après 60 ans.

travailler avec des contraintes élevées ou non (délais, rythmes, contrôle, normes de qualité); le fait d'avoir un travail qui laisse de l'initiative ou de l'autonomie, ou un travail d'exécution plus passif.

L'association de deux items positifs – contraintes pas trop élevées et travail plutôt actif – est la plus fréquente chez ceux qui utilisent des ordinateurs, mais n'utilisent pas de technologies industrielles. Dans ce groupe, il y a peu de différence d'appréciation entre les plus de 50 ans et les autres. Ceux qui utilisent à la fois l'informatique et les technologies industrielles ont majoritairement des contraintes élevées, mais un travail actif. Dans ce groupe, la situation des plus de 50 ans est un peu moins favorable que celle des moins de cinquante ans. Quant aux non utilisateurs de technologies, ils ont en majorité des contraintes moins élevées et un travail plus passif, surtout après 50 ans.

Les travailleurs de plus de 50 ans ne sont pas significativement moins nombreux que les plus jeunes à devoir travailler à un rythme élevé ou dans des délais serrés. Toutefois, parmi les plus de 50 ans, ceux qui utilisent les TIC sont plus nombreux que

Le projet européen eInclusion@EU

Le Centre de recherche Travail & Technologies de la FTU participe à un projet européen intitulé "Renforcer l'inclusion et l'accessibilité numériques à travers l'Europe" (eInclusion@EU), dans le sixième programme cadre européen de R&D. Le coordinateur est Empirica GmbH, à Bonn.

Le vieillissement actif au travail est une des dimensions de l'inclusion numérique que ce projet cherche à approfondir. Les potentialités et les risques associés aux TIC sont envisagés dans trois domaines: l'accès à la formation tout au long de la vie; la mise au point de transitions flexibles entre le travail et la retraite; l'amélioration de la qualité de vie des travailleurs âgés. Le site du projet (www.einclusion-eu.org) rassemble une série d'informations qui ont été collectées dans les 25 pays de l'Union européenne. Ces informations sont organisées sous la forme d'une "base de connaissances", dans laquelle on peut effectuer des recherches à travers un menu de thèmes et de mots clés. Le site est uniquement en anglais.

Un workshop intitulé "The contribution of ICT to active ageing in work and employment" a été organisé à Bruxelles en octobre 2005. Les présentations de ce séminaire sont également disponibles sur www.einclusion-eu.org.



les non utilisateurs à devoir soutenir un rythme élevé (60% contre 50%); ils sont également plus nombreux à devoir tenir des délais serrés (62% contre 48%). Il s'agit d'un indice assez net de la contribution des TIC à l'intensification du travail.

Une image contrastée, mais pas négative

Les données présentées dans cet article doivent toutefois être interprétées avec prudence. Parmi les travailleurs âgés, le taux d'emploi des plus qualifiés est supérieur au taux d'emploi des moins qualifiés. Les professions intellectuelles et les cadres partent généralement plus tard à la retraite. L'image assez positive des TIC parmi les travailleurs âgés doit être tempérée par le fait que ceux qui en ont une perception négative ont déjà été mis à l'écart par les restructurations des entreprises ou ont choisi la préretraite pour échapper à un environnement professionnel qui ne les satisfait plus.

Toutefois, en dépit de ces réserves, le stéréotype du travailleur âgé marginalisé par les nouvelles technologies n'est pas fondé. Malgré des facteurs qui les défavorisent, notamment en termes d'accès à la formation et d'intensification du travail, la plupart des travailleurs âgés ne sont pas victimes des TIC et sont capables d'en exploiter les potentialités.

- Conter B., Mainguet C., *La formation professionnelle au secours du taux d'emploi des personnes âgées en Wallonie ?*, dans *Wallonie*, n° 82, mars 2005.
- Cullen K., *How does technological change impact on work-related active ageing ?*, European workshop on ICT and active ageing in work and employment, Brussels, 17/10/2005 (www.einclusion-eu.org).
- Eurobaromètre, *Les Européens et les TIC dans le cadre de l'emploi*, EB 56.0, Commission européenne, 2001.
- Fondation de Dublin, *Troisième enquête quinquennale sur les conditions de travail en Europe*, Commission européenne, 2001 (www.eurofound.eu.int).

L'engouement des seniors pour internet

Des sessions de formation pour seniors qui ne désespèrent pas, des clubs cyber-seniors qui se créent un peu partout, des portails web dédiés aux plus de 55 ou 60 ans, des espaces publics numériques qui tentent d'attirer les plus âgés: de nombreux indices montrent qu'internet fait une percée indiscutable chez les seniors.

Une nouvelle génération de seniors

Ceux et celles qui ont aujourd'hui entre 55 et 65 ans, voire 70 ans, ont connu l'irruption d'internet dans la vie professionnelle il y a dix ans, du moins s'ils avaient ou s'ils ont toujours un emploi. Internet fait partie de l'univers de leur fin de carrière.

Un regard sur les enquêtes de l'Agence wallonne des télécommunications confirme ce constat. Le tableau 1 montre que, d'ores et déjà, les 55-59 ans utilisent internet aussi fréquemment que la moyenne de la population wallonne. La fracture numérique liée à l'âge recule avec le temps, elle se situe aujourd'hui au-delà de 65 ans. D'une manière générale, la familiarisation avec les nouvelles technologies n'est plus l'apanage des jeunes. Entre 45 et 60 ans, les capacités d'uti-

liser les équipements électroniques et les applications informatiques ne s'écarte pas sensiblement de la moyenne de la population (tableau 2). Au-delà de 60 ans, cette familiarité avec la technologie diminue, mais une proportion significative de sexagénaires et au-delà possèdent les capacités d'utiliser les TIC. Les retraités qui utilisent internet ne s'en lassent pas: après 65 ans, les trois quarts des utilisateurs réguliers sont des utilisateurs

Internet fait partie de l'univers de la fin de carrière des actuels 55-65 ans qui ont ou avaient un emploi. Ces "jeunes seniors" dynamisent les usages des TIC par les plus âgés.

quotidiens et 58% des retraités connectés considèrent qu'ils ne pourraient plus s'en passer. Les services en ligne les plus utilisés par les seniors sont les services bancaires, les réservations de voyages, les informations touristiques et de loisirs, les sites sur la santé et les services publics en ligne.

En revanche, 90% des plus de 65 ans qui n'utilisent pas internet pensent qu'ils ne le feront jamais, parce qu'ils n'en ont pas besoin et qu'ils n'y voient pas d'intérêt.

Tableau 1: accès à internet des plus de 55 ans en Wallonie (AWT)

Tranche d'âge	Ordinateur dans le ménage (selon l'âge du chef de ménage)	Connexion internet à domicile (selon l'âge du chef de ménage)	Parmi les connectés: usage régulier d'internet (≥ une fois par semaine)	Parmi les utilisateurs réguliers: utilisateurs quotidiens
55-59	53%	39%	42%	60%
60-64	39%	25%	29%	50%
65-69	20%	11%	17%	73%
70+	9%	4%	16%	74%
Moyenne wallonne	55%	40%	43%	64%

Source: AWT, Enquête 2004 sur l'usage des TIC par les citoyens wallons, Namur, 2005.

indispensable pour les associations d'éducation permanente qui s'adressent aux plus âgés.

Outre un accès plus facile à certains services publics et privés, internet peut contribuer à maintenir ou à créer du lien social pour les personnes âgées, à travers trois types d'activités:

- De nouveaux réseaux de sociabilité tissés grâce aux TIC : apprentissage, échange, vie associative, communication avec des personnes éloignées.
- De nouvelles formes de solidarité à travers internet : constitution de groupements d'intérêt, pétitions, manifestations de solidarité, centrales d'achat, associations non basées sur la proximité (par exemple, les associations de patients, les réseaux d'entraide face aux maladies ou aux handicaps).
- De nouvelles formes de relations entre les générations, à travers le courriel, la photo numérique, voire des "blogs familiaux".

Tout cela est une question d'innovation, mais pas seulement d'innovation technologique...

Les données relatives à la Flandre (2003) sont moins détaillées que celles de la Wallonie. Selon la base de données VRIND (Vlaamse Regionale Indicatoren), les moins de 60 ans sont davantage "en ligne" qu'en Wallonie, mais les plus de 60 ans le sont moins.

- 64% des ménages flamands entre 46 et 60 ans disposent d'un ordinateur, contre 20% pour les plus de 60 ans (moyenne flamande: 63%).
- Pour les connexions internet à domicile, ces pourcentages sont respectivement de 51% et 10% (moyenne flamande: 47%).
- Les utilisateurs réguliers d'internet sont 40% dans la tranche 46-50 ans, mais seulement 5% au-delà de 60 ans (moyenne flamande: 46%).
- Parmi les utilisateurs d'internet, 53% des 56-65 ans et 41% des plus de 65 ans ont déjà fait des achats ou des réservations sur internet (moyenne flamande: 66%).

En Wallonie comme en Flandre, les écarts entre hommes et femmes se réduisent entre 55 et 65 ans, mais persistent au-delà de 65 ans.

FTU
Centre de recherche Travail & Technologies
ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail: pvendramin@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages:
Patricia Vendramin et Gérard Valenduc
© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

Editeur responsable: G. Valenduc

Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve