



# Institutional Repository - Research Portal

## Dépôt Institutionnel - Portail de la Recherche

researchportal.unamur.be

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### L'appropriation des nouvelles technologies par les Wallons, janvier 2002.

Galand, Jean-Marc; PICHAULT, Francois; DURIEUX, Dorothee; WILKIN, Luc; Lobet-Maris, Claire

*Publication date:*  
2002

*Document Version*  
Version revue par les pairs

#### [Link to publication](#)

*Citation for published version (HARVARD):*

Galand, J-M, PICHAULT, F, DURIEUX, D, WILKIN, L & Lobet-Maris, C 2002, L'appropriation des nouvelles technologies par les Wallons, janvier 2002. CRID, Namur.

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Région Wallonne

Direction Générale des Technologies, de la  
Recherche et de l'Énergie

---

**L'appropriation des nouvelles  
technologies par les Wallons  
de 50 ans et plus**

**Rapport de recherche - janvier 2002**

---

**Claire Lobet-Maris et Jean-Marc Galand**

CITA - FUNDP Namur

**François Pichault et Dorothée Durieux**

LENTIC - ULg

**Luc Wilkin**

GRISH - ULB



## Table des matières

<b><u>TABLE DES MATIÈRES</u></b> .....	<b>3</b>
<b><u>INTRODUCTION GÉNÉRALE</u></b> .....	<b>6</b>
<b><u>EXECUTIVE SUMMARY</u></b> .....	<b>8</b>
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS .....	8
1. <u>Une diffusion différenciée des TIC</u> .....	8
1.1 <u>La diffusion des TIC</u> .....	8
1.2 <u>La valeur d'utilité</u> .....	9
1.3 <u>Des objets trop sophistiqués ?</u> .....	9
1.4 <u>Vers une classification des différentes TIC</u> .....	9
2. <u>L'âge : «sagesse» et valeur d'utilité</u> .....	10
3. <u>Le sexe, déterminant social majeur</u> .....	11
4. <u>Profession, style de vie : l'effet de la sociabilité</u> .....	11
5. <u>Norme sociale : de l'opinion à l'utilisation?</u> .....	12
QUELQUES PISTES ET RECOMMANDATIONS .....	14
Utilité et fonctionnalités en accord.....	14
Une politique publique plus claire et mieux ciblée.....	14
La conception pour tous : le principe miracle?.....	15
<b><u>L'USAGE ET LES FREINS À L'USAGE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES PAR LES WALLONS DE 50 ANS ET PLUS</u></b>	
<b><u>ENQUÊTE AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE CETTE POPULATION</u></b> .....	<b>18</b>
INTRODUCTION .....	19
1. <u>ETUDE THÉORIQUE ET PRÉSENTATION DES HYPOTHÈSES</u> .....	20
1.1 <u>L'ânesse et la vieillesse : quelques considérations socio-économiques</u> .....	20
1.2 <u>La perception de l'âge dans les recherches et dans la « société de l'information »</u> .....	22
1.3 <u>Précisions conceptuelles</u> .....	24
1.3.1 <u>Innovation technologique et adoption d'une nouveauté</u> .....	24
1.3.2 <u>Les processus d'appropriation de la technologie</u> .....	24
1.4 <u>Les facteurs influençant l'appropriation des TIC</u> .....	26
1.4.1 <u>Canevas méthodologique</u> .....	26
1.4.2 <u>Principales hypothèses</u> .....	27
2. <u>INTRODUCTION À L'ENQUÊTE</u> .....	29
2.1 <u>Technologies considérées dans l'enquête</u> .....	29
2.2 <u>Rappel des objectifs de l'enquête</u> .....	29
2.3 <u>Méthodologie – échantillonnage</u> .....	30
3. <u>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</u> .....	36
3.1 <u>Profil des Wallons de 50 ans et plus</u> .....	36
3.2 <u>L'utilité accordée aux différentes technologies</u> .....	41
3.3 <u>Possession des différentes technologies : un bilan</u> .....	43
3.4 <u>Les technologies de l'image</u> .....	45
3.4.1 <u>Utilités très contrastées</u> .....	45
3.4.2 <u>La télévision, objet de communication incontournable</u> .....	46
3.4.3 <u>Le magnétoscope : bien implanté, peu maîtrisé ?</u> .....	48
3.5 <u>Le GSM</u> .....	53
3.5.1 <u>Le GSM, définitivement et largement adopté</u> .....	53
3.5.2 <u>Motivations à l'acquisition : le rôle non négligeable de l'effet « de réseau »</u> .....	54
3.5.3 <u>Acquisition du "mobile" : confiance au marché</u> .....	55
3.5.4 <u>Usage ciblé, dépenses contenues</u> .....	56
3.5.5 <u>Une maîtrise liée à l'âge</u> .....	57
3.5.6 <u>Aide : surtout intergénérationnelle</u> .....	58
3.5.7 <u>Une technologie qui fait gagner du temps...</u> .....	59

3.5.8	<a href="#">Rester sans GSM : avant tout une question d’inutilité estimée</a> .....	60
3.6	<a href="#">L’ordinateur</a> .....	62
3.6.1	<a href="#">Une technologie professionnelle</a> .....	62
3.6.2	<a href="#">Utilité sociale reconnue, utilité personnelle pas perçue</a> .....	63
3.6.3	<a href="#">Un outil intimement lié à la carrière</a> .....	64
3.6.4	<a href="#">Un achat « raisonné »</a> .....	65
3.6.5	<a href="#">Un degré de maîtrise basique mais stable avec l’âge</a> .....	66
3.6.6	<a href="#">Une technologie majoritairement « apprise »</a> .....	68
3.7	<a href="#">Internet</a> .....	71
3.7.1	<a href="#">Inutilité et complexité supposées l’emportent</a> .....	71
3.7.2	<a href="#">Une technologie pourtant positivement connotée</a> .....	72
3.7.3	<a href="#">Un pronostic de diffusion pessimiste ?</a> .....	72
3.7.4	<a href="#">Peu d’ex-utilisateurs</a> .....	74
3.7.5	<a href="#">Trouver de l’information: la raison d’acquérir une connexion</a> .....	74
3.7.6	<a href="#">Communiquer : la raison de l’utilisation au quotidien</a> .....	74
3.7.7	<a href="#">Maîtrise des fonctions de base</a> .....	76
3.7.8	<a href="#">Des problèmes limités en intensité</a> .....	76
3.7.9	<a href="#">Une technologie familiale</a> .....	77
3.8	<a href="#">La carte et les terminaux bancaires</a> .....	79
3.8.1	<a href="#">La technologie prescrite par excellence</a> .....	79
3.8.2	<a href="#">Confiance des utilisateurs dans la technique</a> .....	80
4.	<a href="#">50 ANS ET PLUS : PROFILS D’UTILISATION ET D’UTILISATEURS</a> .....	82
4.1	<a href="#">Le GSM</a> .....	82
4.1.1	<a href="#">Facteurs liés</a> .....	82
4.1.2	<a href="#">Profils d’usage</a> .....	82
4.1.3	<a href="#">Variable clé : l’âge</a> .....	83
4.2	<a href="#">L’ordinateur</a> .....	83
4.2.1	<a href="#">Facteurs liés</a> .....	83
4.2.2	<a href="#">Profils d’usage</a> .....	83
4.2.3	<a href="#">Variable clé : la situation professionnelle</a> .....	83
4.3	<a href="#">Internet</a> .....	83
4.3.1	<a href="#">Facteurs liés</a> .....	83
4.3.2	<a href="#">Profils d’usage</a> .....	84
4.3.3	<a href="#">Variable clé : le diplôme</a> .....	84
4.4	<a href="#">Difficultés physiques</a> .....	84
5.	<a href="#">PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS</a> .....	85
5.1	<a href="#">Une diffusion différenciée des TIC</a> .....	85
5.1.1	<a href="#">La diffusion des TIC</a> .....	85
5.1.2	<a href="#">La valeur d’utilité</a> .....	85
5.1.3	<a href="#">Des objets trop sophistiqués ?</a> .....	86
5.1.4	<a href="#">Vers une classification des différentes TIC</a> .....	86
5.2	<a href="#">L’âge: «sagesse» et valeur d’utilité</a> .....	86
5.3	<a href="#">Le sexe, déterminant social majeur</a> .....	87
5.4	<a href="#">Profession, style de vie : l’effet de la sociabilité</a> .....	88
5.5	<a href="#">Norme sociale : de l’opinion à l’utilisation?</a> .....	89
	<a href="#">CONCLUSION : QUELQUES PISTES</a> .....	91
	<a href="#">Utilité et fonctionnalités en accord</a> .....	91
	<a href="#">Une politique publique plus claire et mieux ciblée</a> .....	91
	<a href="#">La conception pour tous : le principe miracle?</a> .....	92
	<a href="#">BIBLIOGRAPHIE</a> .....	94
	<a href="#">Ouvrages</a> .....	94
	<a href="#">Articles</a> .....	94
	<a href="#">Actes de conférences</a> .....	96
	<a href="#">Divers</a> .....	97

**L'APPROPRIATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES PAR LES WALLONS DE 50 ANS ET PLUS**

<b><u>ANALYSE DE MONOGRAPHIES</u></b> .....	<b>99</b>
<u>INTRODUCTION</u> .....	100
<u>1. PROBLÉMATIQUE ET CADRE D'ANALYSE</u> .....	102
<u>1.1 Le modèle de la diffusion</u> .....	102
<u>1.1.1 L'adoption des innovations</u> .....	103
<u>1.1.2 La domestication des technologies</u> .....	104
<u>1.1.3 Processus de développement des usages</u> .....	105
<u>1.2 Modèle de l'appropriation</u> .....	107
<u>1.2.1 La logique utilitaire</u> .....	108
<u>1.2.2 La logique identitaire</u> .....	108
<u>1.2.3 La logique de la médiation</u> .....	108
<u>1.2.4 La logique d'évaluation</u> .....	109
<u>1.3 Cadre d'analyse</u> .....	109
<u>2. ANALYSE DES MONOGRAPHIES ET RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</u> .....	111
<u>2.1 Analyse des usages selon le modèle de la diffusion</u> .....	111
<u>2.1.1 Prise de connaissance et persuasion</u> .....	111
<u>2.1.2 Acquisition et adoption</u> .....	111
<u>2.1.3 Modes d'apprentissage</u> .....	112
<u>2.1.4 Caractéristiques des usages</u> .....	114
<u>2.1.5 Effet rétroactif du processus</u> .....	117
<u>2.2 Analyse des usages selon le modèle de l'appropriation</u> .....	119
<u>2.2.1 La logique utilitaire</u> .....	119
<u>2.2.2 La logique identitaire</u> .....	120
<u>2.2.3 La logique de la médiation</u> .....	121
<u>2.2.4 La logique d'évaluation</u> .....	122
<u>2.2.5 Remarques complémentaires</u> .....	123
<u>2.3 Profils d'utilisateurs</u> .....	125
<u>2.3.1 Usages intenses et transfert d'usages</u> .....	125
<u>2.3.2 Intensité et conversion moyennes</u> .....	127
<u>2.3.3 Intensité et conversion limitées</u> .....	129
<u>CONCLUSION : QUELQUES RECOMMANDATIONS</u> .....	132
<u>BIBLIOGRAPHIE</u> .....	134
<b><u>ANNEXES</u></b> .....	<b>136</b>

## Introduction générale

Le présent rapport livre les résultats d'une recherche commanditée par la Direction Générale des Technologies, de la Recherche et de l'Energie de la Région Wallonne.

Cette recherche s'intègre dans le cadre d'un programme mobilisateur ambitieux visant à intégrer la Wallonie dans la société de demain, dans laquelle les nouvelles technologies seront amenées à jouer un rôle de premier plan. Il s'agit donc de faire de tous, administration mais surtout citoyens et entreprises, des participants actifs de cette société.

Aussi, les aînés et les personnes âgées doivent être concernés au premier chef par une telle politique. En effet, les nouvelles technologies de la communication et de l'information représentent un défi, vis-à-vis de ces aînés : celui du renforcement de leur intégration dans la société. Ces technologies sont susceptibles de permettre et de faciliter les actes de communication, et sont porteuses de potentiels énormes en ce qui concerne le maintien de l'indépendance des personnes âgées. Néanmoins, elles sont tout autant susceptibles d'exclure différentes catégories de la population de ce mouvement qu'elles aident à construire, parce qu'il se peut qu'elles ne rencontrent pas les besoins, les mentalités, ou les capacités de ces groupes.

La vocation de cette étude est avant tout de mettre en évidence les obstacles, de toute nature, se posant face à l'appropriation réelle et massive des nouvelles technologies. Mais elle consiste aussi à énoncer de façon plus claire les attentes de cette partie de la population, ainsi que ses besoins en matière d'information et de communication. La technologie doit certes ouvrir des perspectives nouvelles, mais elle ne doit pas moins répondre aux attentes et aux demandes concrètes du citoyen.

Aussi, à plus d'un titre, nous espérons que cette étude pourra ouvrir quelques pistes concrètes à destination des décideurs politiques mais également des entreprises de la région.

Les laboratoires universitaires auxquels a été confiée cette recherche, coordonnés par la Cellule Interfacultaire de Technology Assessment (CITA) des FUNDP, se sont attelés à traiter la question de l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) par les Wallons de 50 ans et plus sous deux angles complémentaires: d'abord, celui d'une enquête quantitative auprès d'un échantillon représentatif de la population wallonne de 50 ans et plus, visant à connaître de façon précise leur connaissance, sentiment et utilisation des NTIC. Ensuite, celui d'une étude de monographies qualitatives réalisées auprès d'un panel d'utilisateurs de ces NTIC.

Une telle approche, combinant quantitatif et qualitatif, permet tout d'abord de dégager de nouvelles connaissances sur le sentiment de cette population face aux nouvelles technologies, sentiment influencé par la culture, l'éducation et la position socio-économique des individus, tout en n'étant pas imperméable aux grandes représentations que véhiculent le discours médiatique et politique.

Elle permet ensuite de recenser, mesurer et comprendre les éléments qui freinent la diffusion de ces technologies auprès des diverses composantes de cette population, tout en essayant d'en déduire des enseignements et des propositions en vue d'aider à la définition des politiques publiques les plus pertinentes en la matière.

Enfin, à travers l'étude des stratégies d'appropriation de ces aînés fortement utilisateurs de nouvelles technologies, elle offre un regard analytique sur le processus d'appropriation et les facteurs y intervenant.

De ces deux approches – quantitative et qualitative émergent quelques grands profils-types d'utilisateurs aînés de nouvelles technologies.

La définition et l'analyse plus fine de ces typologies d'utilisateurs feront l'objet d'un document complémentaire au présent rapport.

Le rapport se structure donc comme suit. En premier lieu, un *executive summary* se propose de reprendre et de synthétiser les positions et réflexions les plus importantes que nous avons pu dégager de cette recherche, notamment à l'issue de l'enquête auprès des 1000 Wallons.

Ensuite, sont présentés les résultats de cette enquête à grande échelle, menée par la CITA des FUNDP et le GRISH de l'ULB. Et enfin, suivent les enseignements tirés de l'étude approfondie des monographies d'utilisateurs d'Internet, réalisée par le LENTIC de l'ULg.



## ***Executive summary***

---

---

### **Principaux enseignements**

#### **1. Une diffusion différenciée des TIC**

##### ***1.1 La diffusion des TIC***

Le magnétoscope et la télévision sont incontestablement des technologies grand-public ayant atteint un taux de pénétration en accord avec l'utilité qui leur est reconnue.

Le GSM, quant à lui, a fait une percée qui semble se poursuivre, pour devenir lui aussi une technologie largement présente dans le quotidien des aînés. Nous avons pourtant constaté que l'âge restait le frein principal par lequel sa diffusion était contrariée. Néanmoins, des taux de pénétration élevés, remarquables dans des études portant sur d'autres régions ou pays (la Norvège, par exemple), suggèrent que ce frein n'est pas définitif, et que la résistance d'ordre structurel, identitaire ou générationnel, n'est pas très importante.

Ceci se passe en totale contradiction avec le fait que, il y a 5 ans à peine, peu d'études accordaient un potentiel important de croissance à cette technologie au sein de ces groupes de population, ne dégagant que des utilités potentielles « marginales »... Or, on constate bel et bien, aujourd'hui, que le GSM se voit accorder des significations d'utilité importantes. Si un statut de successeur au téléphone fixe ne lui semble pas clairement donné par la population aînée – ce que les schémas de fréquence d'utilisation confirment, au travers d'une utilisation plus modérée que celle, presque compulsive, des plus jeunes –, il a donc sans doute trouvé sa justification comme objet du quotidien.

En ce qui concerne l'ordinateur et Internet, nous avons vu que les opinions (une technologie pour les jeunes ou pour le travail, compliquée) rejoignaient largement la situation réelle. On se trouve face à des technologies dont l'intérêt dans la vie quotidienne n'est pas démontré, pour les aînés mais aussi une bonne partie des plus jeunes. Les femmes, en outre, sont clairement désavantagées par l'acquis social qui les a placées dans un contexte professionnel généralement bien moins favorable que celui des hommes, élément capital vu les liens entre cette « exposition » professionnelle et l'utilisation quotidienne de l'ordinateur, même si ce facteur n'est évidemment pas indépendant de bien d'autres (niveau d'éducation, position professionnelle, etc.).

Par ailleurs, il n'y a qu'au sein de la population la plus jeune de notre échantillon que nous avons pu déceler l'idée d'une utilisation ludique de l'ordinateur et d'Internet. La fonction de divertissement, au sein des autres franges de la population, reste assurée par les autres médias, puisque même leurs utilisateurs adultes n'attribuent à Internet et à l'ordinateur que des utilités plus « sérieuses ».

## **1.2 La valeur d'utilité**

L'enquête n'a pas mis en évidence de problèmes de conception criants, qui se retrouveraient sur chacune des TIC de notre panel et qui affecteraient leur appropriation par les aînés et les personnes âgées. Néanmoins, il ressort de façon évidente des chiffres que la plupart des nouvelles technologies inquiètent les utilisateurs comme les non-utilisateurs.

Des études de cas concernant les problèmes ergonomiques rencontrés par les utilisateurs, ainsi qu'une analyse poussée des représentations sociales de la complexité des nouvelles technologies, permettraient d'affiner notre jugement. Cependant, on peut déjà affirmer qu'il y a des techniques difficiles à maîtriser, comme le GSM, qui sont « pourtant » adoptées massivement – ou en passe de l'être – par les Wallons de 50 ans et plus, parce que leur valeur d'usage (attendue ou mesurée) dépasse leur complexité (attendue ou mesurée). Ceci n'est pas le cas d'une série d'autres technologies (l'ordinateur, Internet, et probablement encore le DVD).

## **1.3 Des objets trop sophistiqués ?**

Malgré ce qui vient d'être écrit, on peut constater que lorsqu'on a affaire à un objet et à des utilisateurs « grand public », la maîtrise des fonctions sophistiquées est faible, plus spécialement encore avec l'avancée en âge. Ceci semble ne pas être de mise pour l'ordinateur (qui n'est pas un produit tout public), pour lequel il semble que les « seniors » utilisateurs ne sont pas significativement moins « doués » que les autres.

Autrement dit, on peut parler d'une sous-utilisation manifeste des objets technologiques grand-public – du moins si on prend pour référence la variété des fonctions proposées...

Mais, si on prend pour étalon les besoins manifestés par les utilisateurs, ne peut-on pas, plutôt que de sous-utilisation, parler de surdimensionnement des appareils ? De disproportion par rapport aux besoins des utilisateurs ?

## **1.4 Vers une classification des différentes TIC**

Dans l'étude des NTIC, il convient de penser le rapport aux objets non seulement à l'âge, mais aussi en termes de place sociétale. C'est ainsi qu'on peut en arriver, suivant la typologie proposée par Lunt et Livingstone<sup>1</sup>, à établir une classification en biens technologiques de base, familiaux ou de haute technologie. Il nous semble pouvoir situer, à l'issue de cette enquête, la télévision parmi les biens de base, le magnétoscope à cheval entre les biens de base et les biens familiaux, l'ordinateur et Internet entre les biens familiaux et les biens « hi-tech », et enfin le GSM...entre les biens hi-tech et les biens de base.

Ce positionnement incertain reflète l'idée que la place à attribuer à la plupart des technologies de notre panel ne peut pas – pas encore, du moins – recouper précisément cette typologie. Ceci s'explique d'abord par le statut évolutif de ces biens au sein de la société. Cela s'explique ensuite par le fait que les besoins que ces TIC rencontrent peuvent en arriver à être vus socialement comme des besoins essentiels (c'est le cas de la mobilité communicationnelle, qui « impose » le GSM). Enfin, cette classification incertaine s'explique aussi par la conception évolutive de ces biens : dans de nombreux cas, on la voit passer d'un design orienté vers des utilisateurs pointus vers un design « compréhensif », plus universel.

---

<sup>1</sup> Cités dans CARADEC V., « "Personnes âgées" et "objets technologiques" : une perspective en termes de logiques d'usage », in *Revue française de Sociologie*, 2001, pp.117-148.

Enfin, notons qu'une sorte d'effet de cliquet conduirait, décrivent Lunt et Livingstone, à ce que l'adoption d'un bien au cours de l'une ou l'autre phase de la vie mène dans la plupart des cas à une installation définitive de cette technologie – quelle que soit sa place dans cette classification. C'est sur cette banalisation, cette normalisation, que portent évidemment les espoirs des producteurs des TIC.

## **2. L'âge: «sagesse» et valeur d'utilité**

L'âge en lui-même est un facteur diffus pour la compréhension de la moindre utilisation des TIC chez les plus de 50 ans. Ainsi, tant l'enquête quantitative que l'enquête qualitative montrent qu'une tranche, marginale il est vrai, de personnes dites âgées (plus de 65 ans) s'approprient des technologies que l'on présente par ailleurs comme avancées... Ces personnes ne peuvent être considérées comme des « pionniers », ou des « first leaders » qui entraîneront dans leur sillage de nouveaux adoptants. Bien au contraire, ces personnes doivent être considérées comme une frange assez marginale de « passionnés », qui s'investissent et investissent dans ces technologies très professionnellement, un investissement qui porte souvent plus sur le moyen (maîtriser la technologie) que sur la fin (servir une utilité particulière). C'est, comme on le verra, tant dans l'enquête qualitative que quantitative, une situation très marquée pour les technologies liées à l'ordinateur et à l'internet.

L'influence la plus manifeste de l'âge se situe sans doute au niveau des capacités cognitives des individus, dont l'inévitable diminution fait en sorte que l'apprentissage ou la phase d'acclimatation à un nouvel objet technique devient difficile, car coûteux en efforts à fournir et en temps à consacrer. Les appareils ne facilitent pas cet apprentissage : les manipulations ne sont pas toujours claires, le temps alloué à l'utilisateur pour faire se succéder les étapes nécessaires à activer telle fonction sont parfois fort courts, et en outre, les symboles et le vocabulaire propres au jargon de la technologie en question ne sont sans doute pas si universels que d'aucuns l'imaginent. En outre, le mode d'emploi, son existence, sa qualité didactique et syntaxique, posent un problème réel, pour toutes les technologies examinées.

On notera, sur cette question des capacités d'apprentissage, que les monographies menées en parallèle de l'enquête révèlent l'existence de stratagèmes, d'astuces, d'appropriations détournées, inventées par les utilisateurs notamment pour pallier leurs déficiences de mémoire.

Mais l'avancée en âge semble également se traduire par une sorte de « sagesse », par rapport à la nouveauté technologique, qui fait des aînés et des personnes âgées des adoptants plus réfléchis. Cette réflexion porte souvent sur un calcul implicite fait par la personne âgée quant à la valeur d'utilité de la nouveauté par rapport à l'effort et au prix qu'il faudra consentir pour s'approprier celle-ci. Une logique économique qui passe par un calcul intuitif de la valeur réelle d'usage de la nouveauté semble plus présent chez les personnes âgées que dans les autres groupes d'âge consultés. Néanmoins, cette « sagesse » est indissociable d'une certaine crainte face à la complexité attendue des TIC, ainsi que d'une certaine méfiance eu égard aux menaces que ces mêmes TIC font – ultime paradoxe – peser sur le lien social réel.

Comme nous l'avons évoqué, les liens que nous tentions d'établir entre âge et utilisation des TIC, se sont révélés difficiles à interpréter avec certitude. Il nous apparaît bien que la diminution des capacités physiques et cognitives conduit à délaisser certaines technologies et certaines activités, dissuader l'adoption de certaines autres (magnétoscope, ordinateur), mais

aussi à encourager l'adoption ou l'usage plus régulier de certaines (télévision, voire GSM, pour des raisons de sécurité), et ce surtout en fonction d'un calcul d'utilité.

Enfin, il importe de rappeler ici que, sous le facteur âge, se cachent en fait de nombreuses autres dimensions plus générationnelles, telles celles liées à l'évolution de la scolarité, à la situation de vie, à certaines évolutions culturelles (pensons à la généralisation de l'anglais dans certains domaines dits « grand public »), etc., qui interviennent comme autant de facteurs d'appropriation importants, sur lesquels nous aurons l'occasion de revenir.

### **3. Le sexe, déterminant social majeur**

Il est clair que la mise en évidence du facteur sexe nous gratifie de résultats fort différenciés quant au taux d'utilisation et/ou de possession des différentes TIC de notre panel, et, chez les utilisateurs mêmes, met en évidence des besoins en aide fort différents.

Néanmoins, il est évident que le sexe n'est pas à prendre comme un facteur isolé, mais plutôt pour ce qu'il implique en termes sociétaux ; en effet, la différenciation des rôles au sein du couple semble encore fort marquée aujourd'hui, du moins parmi ces générations qui composent la population des 50 ans et plus. Les hommes seraient « spécialistes » des TIC, et les femmes resteraient liées aux objets techniques à vocation plus ménagère. La différence d'usages entre hommes et femmes pourrait d'ailleurs résister plus longtemps, dans la sphère privée, à cause du caractère persistant de cette représentation des rôles de l'homme et de la femme.

En outre, le sexe a créé des différences objectives de contact avec les TIC, étant données les conditions d'accès à l'emploi et le type d'emploi occupé d'une part, et l'influence avérée de ce contact dans la vie professionnelle sur l'intégration des TIC dans la vie quotidienne d'autre part. Ce raisonnement peut être étendu aux activités exercées après la retraite, généralement plus « sociales » chez les hommes.

Enfin, certaines enquêtes précédentes ont mis en évidence un moindre intérêt des femmes pour la technologie, ou en tout cas un intérêt plus circonstancié, et dicté uniquement par des besoins pratiques existants, bien différents de l'attrait vers la technologie « pour la technologie » observé souvent chez les hommes<sup>2</sup>. Cette différenciation conduirait à ce qu'on retrouve généralement les femmes, au sein du schéma de diffusion de Rogers, dans le groupe de la majorité suiveuse, et contribuerait aussi à expliquer les forts différentiels que nous avons observés.

### **4. Profession, style de vie : l'effet de la sociabilité**

La profession exercée joue un rôle prépondérant dans la compréhension du rapport des aînés et des personnes âgées avec l'ordinateur et Internet. En ce qu'elle offre des possibilités de contact avec un environnement technique, mais aussi un bagage de connaissances et de savoir-faire réutilisables, « résistants » à l'évolution technologique, d'abord. Ensuite, parce

---

<sup>2</sup> CRÖNBERG T., « Les différences sexuelles dans la diffusion des technologies de l'information : le cas des centres de télécommunications danois », in *Technologies de l'Information et Société*, vol.5, n° 1, , pp.35-52, 1992.

qu'elle modèle l'identité, et à ce titre provoque des affinités ou des rejets, et évoque des échos identitaires (pour reprendre Caradec<sup>3</sup>).

Un second facteur important à prendre en compte dans la compréhension d'un usage des technologies dites avancées par les plus de 50 ans concerne leur « sociabilité » ou encore l'activité sociale et culturelle qui structure la vie des plus de 50 ans. Il semble bien, au vu des résultats de l'enquête, que plus la sociabilité des plus de 50 ans est élevée, plus l'usage des nouvelles technologies est important. Cette sociabilité agit comme un facteur d'ouverture des personnes âgées sur la nouveauté, une ouverture qui se fait à travers les contacts sociaux internes à la famille ou externes à celle-ci que nouent les personnes âgées. Toutefois, il importe de souligner, comme le montreront les résultats de l'enquête quantitative, que l'indice de sociabilité des wallons de plus de 50 ans est relativement bas, un indice qui peut expliquer l'usage relativement marginal fait des technologies avancées par cette même population.

Nous constatons donc qu'il s'avère vraiment difficile de faire la part exacte entre les facteurs réellement liés au vieillissement, ceux qui sont liés à la position sociale, et ceux qui sont plutôt à rattacher à l'appartenance à telle ou telle « génération », définie par un mode de vie et de consommation ainsi que des valeurs, particuliers. Peut-on, alors, prévoir une modification prochaine de l'attitude générale des aînés et des personnes âgées vis-à-vis des nouveautés technologiques en arguant de l'inévitable succession des générations ? Rien ne semble moins évident à affirmer, dans la mesure où ce changement d'attitude semble, au vu de l'enquête, conditionné par des changements culturels et sociaux plus profonds au sein de la population des plus de 50 ans.

## **5. Norme sociale : de l'opinion à l'utilisation ?**

Nous avons vu que l'influence des proches dans le processus d'adoption (ou de rejet) des nouvelles technologies était conséquente. Cette « médiation » des proches peut certes, comme le montrait Caradec, prendre une figure négative, fermer les aînés aux nouvelles technologies, que les enfants ou les proches l'utilisent « à leur place » ou que la présence de ces derniers décourage leur adoption.

Néanmoins, dans un registre plus positif, il y a un rôle évident d'information, de conseil, d'aide et d'assistance, dont nous avons pu jauger l'importance. Nous avons vu aussi que le cadeau, concernant le GSM, était un véritable cheval de Troie, ouvrant grandement la porte du marché des aînés à cette technologie. Le cadeau peut être voulu pour occuper, rassurer et se rassurer, tenter de préserver le lien avec la modernité, etc.

Avec Rogers, nous voudrions revenir sur le processus d'adoption des innovations, et pouvoir, par le découpage qu'il propose, mesurer l'influence relative des proches et des médias dans ce processus. Rogers<sup>4</sup> estime que l'importance des médias se situerait plutôt au premier stade du processus d'adoption, celui de l'information, de la connaissance de l'innovation. Par contre, l'entourage jouerait son plus grand rôle dans la phase ultérieure de « persuasion ».

Ne convient-il pas, cependant, de dépasser cette dichotomie et de parler d'un phénomène plus large que le jeu des médias ? En effet, si l'importance de l'influence et des pressions de l'entourage devrait être mieux étudiée, d'aucuns estiment que ces pressions et influences ne

---

<sup>3</sup> CARADEC V., op. cit., 2001.

<sup>4</sup> Cité dans CARADEC V., « Vieillesse et usage des nouvelles technologies. Une perspective identitaire et relationnelle », in *Réseaux* n° 96, pp.45-95, CNET/Hermès Science Publications, 1999.

sont que de faible poids par rapport aux conventions sociales et à la pression vers la « modernité » que ces dernières exercent, notamment au travers des médias<sup>5</sup>.

Ainsi, nous avons pu constater dans le cadre de l'enquête la prégnance des normes sociales sur l'opinion des répondants, et ce dans toutes les tranches d'âges sondées, la majorité des répondants trouvant que les NTIC font gagner du temps, qu'elles permettent de mieux tisser le lien social, etc... Ceci témoigne de la force d'un certain discours très déterministe sur l'opinion générale de la population. Autre exemple, les utilisateurs de la carte bancaire et d'Internet (les deux technologies où la vie privée et le compte bancaire peuvent entrer en ligne de compte), quel que soit leur âge, ont affirmé une confiance évidente dans ces technologies, en dépit des enjeux de plus en plus évidents autour de ces questions de sécurité et de vie privée.

Néanmoins, précisons que cette pression sociale peut aussi se faire dans le sens négatif, consistant à affirmer une identité collective par le rejet d'objets reflétant ou dégageant des valeurs jugées trop liées avec la modernité refusée. Il en va clairement ainsi d'Internet, à propos duquel certains répondants ont fait l'association avec la domination culturelle d'un monde sur l'autre, une généralisation de mœurs douteuses, etc. Il en va de même pour le self-banking et son caractère « déshumanisant », contre lequel il devient pourtant difficile de lutter.

---

<sup>5</sup> EVE M. et SMOREDA Z., « Jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des technologies de communication », in *Retraite et Société* n° 33, mars 2001.

## **Quelques pistes et recommandations**

### ***Utilité et fonctionnalités en accord***

Nous avons vu que, plus encore pour les personnes âgées que pour les adultes et les jeunes, l'évaluation de l'opportunité de l'adoption d'une technologie passait par un calcul coût-utilité, parfois très intuitif, voire liminaire mais relativement déterminant dans la décision prise par cette frange de la population en matière d'usage de nouvelles technologies.

Cependant, le fait que tel objet ait une utilité non-contestée ne suffit pas à provoquer l'adhésion de ces publics. Bien des freins viennent contrebalancer cet éventuel aspect positif. La sophistication, notamment, ainsi que des évolutions trop fréquentes et obligeant à reprendre le processus d'apprentissage, font que certains objets, malgré les potentialités d'utilité qu'ils recèlent, apparaissent foncièrement incompatibles avec ces publics.

En terme de politique de marché et/ou de politique publique, cette attitude des personnes âgées que nous avons qualifiée de « sagesse » technologique semblerait militer en faveur de moins de turbulence ou d'obsolescence technologique, d'une part et, d'autre part, en faveur d'objets technologiques plus basiques au niveau des fonctionnalités qu'ils permettent, la sophistication de certaines fonctionnalités offertes étant souvent considérée par la population plus âgée comme des « gadgets » plus perturbateurs que facilitateurs d'un usage raisonné de la technologie. De ces constats, il semble important de plaider en faveur d'une conception plus modulaire de l'offre technologique actuelle...

### ***Une politique publique plus claire et mieux ciblée***

Rester informé des nouvelles technologies est le premier moyen de s'y intéresser, mais c'est probablement, avant tout, le moyen pour beaucoup, qui ne s'approprient jamais ces technologies, de ne pas se sentir totalement écartés de la société qui se crée. Il y a donc une mission d'information à remplir, préalablement à toute autre, par les pouvoirs publics. Cette mission n'est, en outre, pas indépendante de la nécessité de construire des projets intergénérationnels, qui suscitent l'intégration et la coopération plutôt que la stigmatisation des aînés et des personnes âgées comme des « analphabètes technologiques ». Enfin, dans ces actions d'information, les pouvoirs publics doivent tenir compte de la faible sociabilité actuelle des aînés qui, pour la plupart, préfèrent consommer des médias à partir de leur domicile (la télévision) que s'approprier des médias en participant activement à des clubs ou autres activités collectives. La mission menée par les pouvoirs publics doit donc se construire sur base de cette sociabilité, en travaillant par exemple sur des émissions de télévision apportant une information technologique ciblée et objective plutôt qu'un battage publicitaire déstabilisant pour la population âgée et participant souvent à la construction d'un sentiment d'exclusion sociale.

Les missions précitées participent évidemment d'un rôle plus large des pouvoirs publics, celui de l'aide au soutien de la diffusion des TIC, et, par là, de prospection de nouveaux marchés pour les entreprises régionales. Néanmoins, les résultats de notre enquête démontrent, si besoin était, que ce rôle ne peut s'envisager que dans une complémentarité avec un nécessaire travail d'impulsion et de soutien qualitatif à destination de ces mêmes entreprises. C'est ainsi que la Région doit, à notre sens, à promouvoir les « best practices » en matière de développement technologique respectueux des besoins et capacités des différents publics, ne serait-ce que dans le souci d'égal accès à la citoyenneté. Il importe ainsi que dans

les projets d'innovation technologique soutenus par la Région wallonne, la question de l'analyse des attentes des différents types de population à l'égard de la technologie visée soit incluse comme une étape à part entière de tout projet technologique visant le « grand public ».

De même, en adéquation avec les politiques et compétences européennes et fédérales en la matière, la Région peut-elle collaborer à l'élaboration des règles et standards de conception d'objets techniques, voire de certification ou labellisation, et y faire valoir le point de vue de sa population, notamment aînée et âgée.

### ***La conception pour tous : le principe miracle?***

Nombre d'analyses<sup>6</sup> soulignent le manque d'intérêt des entreprises conceptrices de TIC pour les aînés et les personnes plus âgées. Peut-être pouvons-nous déceler, là-aussi, le reflet de cette omniprésence des valeurs de la jeunesse, mais aussi la crainte de voir un nom associé à des produits « pour » personnes âgées.

Il semble en tout cas que de manière générale, l'utilisateur potentiel soit exclu du processus de conception des objets techniques, au profit des seules représentations que se font les concepteurs de l'usage potentiel de leur création. En outre, on ne peut nier que la façon dont l'objet est conçu façonne clairement l'utilisation qui en est faite. Il apparaît en effet que le fabricant va, par ce biais, chercher à discipliner, orienter, l'utilisation de l'objet qu'il met sur le marché, notamment en le dotant de dispositifs contraignants. De même, il proposera ou imposera, par exemple au travers du mode d'emploi, des normes de « bon usage » ou des interdictions<sup>7</sup>.

Si ces méthodes sont certainement inspirées de bonnes raisons, on peut néanmoins souhaiter que la tendance soit quelque peu renversée. La conception des nouveautés technologiques aspirant au statut d'objets du quotidien, pour rencontrer le succès, notamment auprès de publics « difficiles », devrait se centrer plus systématiquement sur les besoins des utilisateurs potentiels.

C'est cette idée que traduit le concept de « conception pour tous », ou « design for the broader average ». Le principe de l'intégration des contraintes propres au vieillissement des personnes dans les objets technologiques communs est largement défendu, que ce soit par les théoriciens ou les auteurs de rapports publics. En effet, ces derniers sont persuadés qu'à terme, la mise en œuvre de ce mode de conception pourrait fortement servir l'« utilisabilité » pour tous les usagers des nouvelles technologies, qui s'avèrent en réalité bien peu « user friendly ». L'exemple de la télécommande est à ce sujet très illustratif d'un succès commercial conçu initialement pour les besoins des personnes à faible mobilité. Les critères d'utilisabilité par tous des objets technologiques du quotidien doivent, à notre sens, prendre une place importante dans l'évaluation de l'opportunité des projets d'innovation et en particulier dans ceux soutenus par les pouvoirs publics.

Il nous semble utile de réfléchir dans cette voie. Elle ne représente pourtant probablement pas la panacée définitive ; c'est pourquoi, dans le même temps, les politiques publiques doivent continuer à réfléchir à l'adaptabilité des produits existants, et évidemment, en

---

<sup>6</sup> Notamment CONTE M., « L'adaptation des produits de la vie courante au vieillissement : où en sont les entreprises françaises ? », in *Retraite et Société* n° 33, mars 2001.

<sup>7</sup> V. PROULX S., « La construction sociale des objets informationnels : matériaux pour une ethnographie des usages », Actualités et Nouveautés du Colloque Comprendre les usages d'Internet (Paris, décembre 1999), avril 2000.



dernier ressort<sup>8</sup>, à une conception plus modulaire (moins fermée) des objets technologiques du quotidien.

---

<sup>8</sup> Comme le proposent les experts du groupe PROMISE (v. PROMISE CONSORTIUM, « La promesse de la société de l'information. Les bonnes pratiques dans l'utilisation de la Société de l'Information pour les personnes âgées les personnes handicapées »).



---

# **L'usage et les freins à l'usage des nouvelles technologies par les Wallons de 50 ans et plus**

Enquête auprès d'un échantillon représentatif de cette population

---

**Claire Lobet-Maris**, Promoteur  
**Jean-Marc Galand**, Chercheur  
*CITA - FUNDP*

**Luc Wilkin**, Professeur  
*GRISH-ULB*

## **Introduction**

Au cours de la présente partie du rapport, nous allons détailler les résultats qu'a livrés l'enquête menée en août et septembre dernier auprès d'un échantillon représentatif de Wallons de 50 ans et plus, et qui visait, pour rappel, à comprendre de façon plus complète et chiffrée les attitudes, connaissance et attentes de cette population face à une gamme de technologies qui ont intégré la vie quotidienne d'une bonne partie de la population ou sont en passe de le faire.

A cet effet, nous allons tout d'abord rappeler quelque peu quels sont les grands problèmes sociétaux qui se posent au sujet des aînés et des personnes âgées.

De même, nous situerons les grandes théories et conceptions en présence, qui traitent de cette question du rapport des aînés et des personnes âgées aux nouvelles technologies, et qui nous ont été très utiles pour définir nos hypothèses de recherche.

Ensuite, nous décrirons de façon plus exhaustive ces différentes hypothèses, que nous avons voulu confirmer ou infirmer au travers du questionnaire et de l'analyse des résultats qu'il a fournis.

Le cœur de la présente partie du rapport suivra, avec la présentation des résultats de l'enquête, sériés par technologie, et le commentaire des quelques typologies d'usage et de non-usage qui ressortent de l'analyse statistique des données de l'enquête.

Enfin, nous tenterons de tracer et de repérer les grandes lignes de force de ces résultats, et d'en dégager les enseignements qui s'imposent, ainsi que de livrer quelques pistes de recherche, principalement à destination du politique et des entreprises.

# **1. Etude théorique et présentation des hypothèses**

## **1.1 L'aïnesse et la vieillesse : quelques considérations socio-économiques**

Les repères associés à l'aïnesse et à la vieillesse ont considérablement évolué au cours des dernières décennies. En effet, aujourd'hui, on assiste à des redéfinitions multiples des critères traditionnellement associés à l'âge.

Ainsi, la catégorie « seniors », proposée par le marketing, n'a plus du tout la même acception qu'il y a 20 ans. Vu l'augmentation permanente de l'espérance de vie, accompagnée de celle de l'espérance de vie en bonne santé, le « senior » n'est plus du tout la personne de 50-60 ans comme il y a 20 ans, mais celle de 60 à 70 ans.

Aussi, la cinquantaine est-elle désormais synonyme d'un âge d'intense activité, tant professionnelle, sociale, que de consommation.

Pour rester dans le domaine du marketing, qui devance souvent les tendances lourdes de la société, penchons-nous sur le classement devenu la norme courante, qui établit ses cibles de groupes de consommateurs de la façon suivante : masters – entre 50 et 59 ans (vus comme dynamiques, grands consommateurs) ; libérés – entre 60 et 74 ans (n'ayant plus d'activité professionnelle et d'enfants à charge) ; paisibles – de 75 à 84 ans.

L'âge « normal », moyen, auquel la vieillesse fait sentir ses premiers effets, désormais appelé quatrième âge, a donc reculé en conséquence, et ne se situe plus forcément, aujourd'hui, à l'entrée à la pension. D'ailleurs, l'âge de 65 ans, pris comme point de référence dans de nombreuses études, ne tire plus sa valeur du fait qu'il serait l'âge « normal » d'arrivée à la pension, mais parce qu'il marque l'arrivée des tout premiers effets liés à l'âge, dans son acception physiologique notamment : oublis, difficultés de concentration, acuité de réflexion diminuée, difficultés de préhension d'objets, vue et audition problématiques, etc.

De fait, 65 ans n'est plus l'âge moyen de la pension depuis longtemps, et la pension n'est de toute façon plus synonyme de période de repos paisible, mais plutôt, en tout cas dans ses 10 ou 15 premières années, de libération personnelle, de découverte, etc. La retraite s'accompagne en effet, évidemment, d'un accroissement sensible du temps libre – une enquête française a estimé qu'il augmentait de 2h30 (le reste du temps dégagé étant réparti dans les autres activités de la journée). Bref, la retraite d'aujourd'hui, en tout cas pour les retraités les plus jeunes, n'a plus grand chose à voir avec celle du temps d'avant, pouvoir d'achat aidant.

La place des (jeunes) retraités est en fait devenue capitale, dans notre société et dans son économie. En premier lieu, la part de cette population dans la population totale augmente<sup>9</sup>, de l'effet concerté de l'accroissement de l'espérance de vie, du baby-boom de l'après-guerre – qui voit déjà ses effectifs entrer dans l'âge de la retraite – et du baby-crash qui s'en est suivi et perdure encore. A ceci, il convient d'ajouter l'augmentation du pouvoir d'achat des retraités, qui rejoint pratiquement celui des salariés (ce, même si l'ensemble de la société est conscient du doute qui plane sur l'avenir de la retraite). Cependant, le fait qu'une seule génération sur 4 ou 5 coexistantes serait amenée à travailler, dans un avenir proche, va

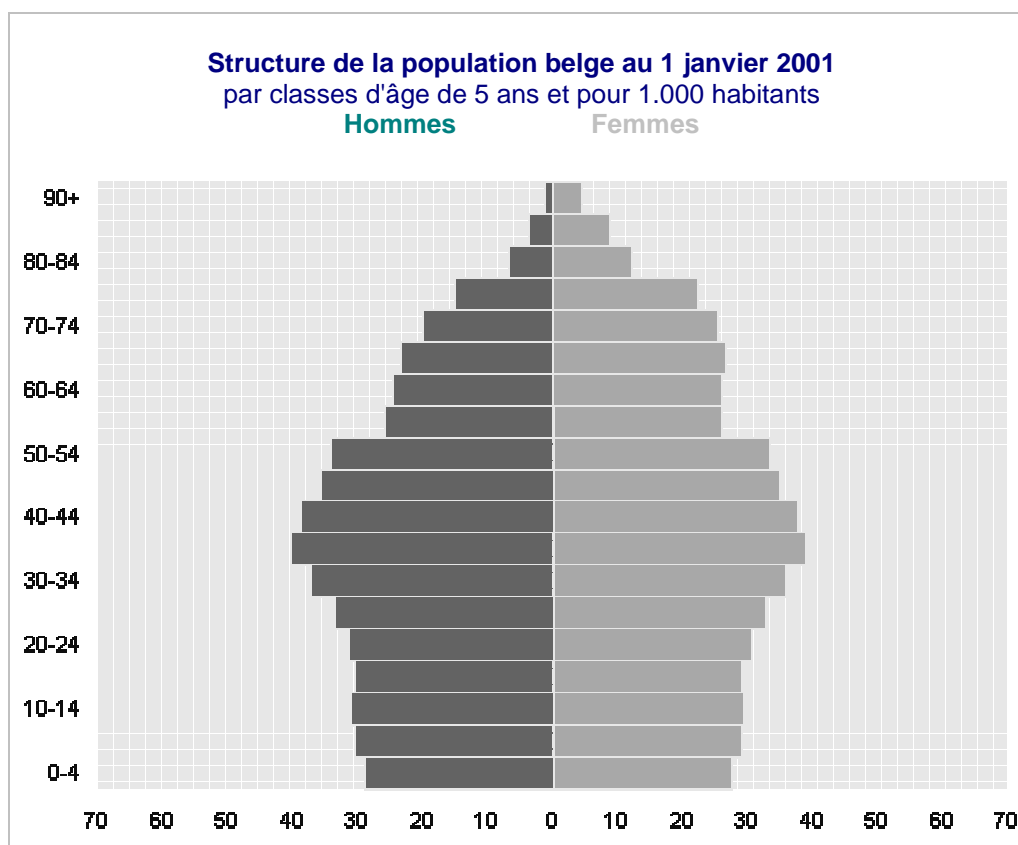
---

<sup>9</sup> Cf. pyramide des âges et tableau prévisionnel de l'INS ci-après.

probablement poser une série de problèmes qui amèneront peut-être à une redéfinition globale du rapport à l'activité professionnelle.

On ajoutera que les jeunes retraités et, a fortiori, les personnes dans la cinquantaine, sont nées au début des « Trente Glorieuses », ou les ont vécues au même titre que la période, plus sévère, qui les a précédées. Autrement dit, si les plus âgés ne sont pas forcément les plus actifs dans la « société du divertissement » d'aujourd'hui, ils ont tout de même connu l'ensemble des « bienfaits » associés à l'avènement de la société de consommation. Cela les différencie des générations antérieures, qui n'ont le plus souvent connu que des modes de vie très sobres, voire pauvres.

Cependant, notons que l'influence de cet « effet de génération » est diversement interprétée, d'aucuns estimant que cela a habitué les quinquagénaires, les nouveaux « seniors » et les retraités au changement et aux nécessaires adaptations, d'autres affirmant au contraire que les chiffres prouvent que la tendance à la diffusion moins rapide des nouveautés technologiques au sein de ces populations n'est pas renversée pour autant <sup>10</sup>. C'est au fond le débat classique des tenants de l'effet de l'âge « contre » ceux de l'effet de génération.



**En chiffres relatifs**

Région wallonne	2000	2010	2020	2030	2040	2050
0-19 ans	8,0%	7,7%	7,5%	7,5%	7,4%	7,4%
20-59 ans	17,7%	17,5%	16,9%	16,3%	16,3%	16,3%
60-64 ans	1,5%	2,1%	2,2%	2,0%	1,9%	2,1%
65 ans et plus	5,4%	5,5%	6,6%	7,8%	8,5%	8,7%

(Données fournies par l'Institut National de Statistique – <http://statbel.fgov.be/>)

<sup>10</sup> CARADEC V., op. cit., 1999.

## 1.2 La perception de l'âge dans les recherches et dans la « société de l'information »

Nombre de spécialistes<sup>11</sup> partagent l'avis que la conception des produits technologiques est empreinte des valeurs de la jeunesse, délaissant par là-même les aînés et plus encore les vieilles personnes, et l'important marché qu'elles constituent pourtant, comme nous venons de le rappeler. En effet, notre enquête le montre clairement, une grande partie de la population, principalement à partir de l'âge « charnière » de 50 ans, ne se retrouve pas dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment pour de telles questions d'inadaptation fonctionnelle fondamentale des produits.

Sous quel angle la littérature, les études, les discours politiques, qui constituent le contexte et parfois la justification des politiques d'innovation technologique et de conception d'objets techniques, abordent-ils la question du rapport entre l'âge, l'aînesse et la vieillesse, et les NTIC ?

Souvent, les études ne voient qu'un côté mécanique, purement logique, où les choses sont présentées uniquement sous la forme d'un lien statistique entre l'âge (avec les facteurs qui y sont clairement liés) et le taux d'utilisation ou l'appréciation de telle technologie. Or, le vieillissement est loin d'être un processus linéaire, et des groupes peuvent s'éloigner en plusieurs points importants de la « normalité » sans que ce genre de travaux, par trop rigides, ne soit en mesure de l'expliquer.

En outre, lorsque les études se penchent plus en avant sur les facteurs explicatifs des comportements des aînés et des personnes âgées par rapport aux équipements technologiques, ce n'est trop souvent que pour revenir sur une explication dichotomique opposant effets propres à l'âge, au vieillissement, et effets de génération, effets de groupes d'âge. Or, comme l'explique Caradec<sup>12</sup>, elles n'arrivent qu'à décrire partiellement la réalité, ne pouvant expliquer pourquoi certains s'équipent « malgré » l'âge, et elles pêchent parfois par une approche trop généraliste, n'envisageant que l'aspect technologique des objets technologiques.

Comme le fait remarquer Britt Östlund<sup>13</sup>, il existe également nombre de biais dans le fait que ce sont des vues partielles et partiales des aînés et des personnes âgées qui gouvernent nombre d'études. En effet, les personnes âgées sont assimilées aux personnes handicapées, et sont étudiées comme une catégorie homogène. De même, une sorte de présupposé guide certaines études, qui consiste à prendre pour acquis que les personnes âgées sont technophobes et analphabètes de la technique, et qu'il convient de trouver les causes de cette anxiété et de cette incompetence.

Enfin, il est facile de constater qu'une bonne partie des études et des notes d'orientation sur le sujet, qu'elles soient commanditées par des acteurs économiques parties prenantes au marché des TIC ou par des autorités politiques, prennent un point de départ trop orienté par les seules contraintes du marché ou les vues des concepteurs des technologies. Par conséquent, elles s'avèrent fréquemment incapables de prendre une certaine « hauteur », d'évaluer et de prendre en compte des options novatrices ; il faut dire que souvent, la part laissée aux personnes concernées dans la définition de leurs propres besoins et de leurs

---

<sup>11</sup> Voir notamment CONTE M., op. cit.

<sup>12</sup> CARADEC V., op. cit., 2001.

<sup>13</sup> ÖSTLUND B., « How should we understand elderly users' technological needs – by their age or specific use of technology? », article pour la conférence « Aging, Care and Welfare of Elderly and how IT can improve Quality of Life », Stockholm May 7-10, 2001.

propres attentes en matière de NTIC, est réduite à la portion congrue. Ou, pour le dire autrement, la plupart des perspectives dont nous disposons sur la vieillesse sont quelque peu « académiques », ou connotées « middle-age »<sup>14</sup>.

Dans un registre général, on peut par exemple citer le rapport Bangemann, qui a orienté pour une large part la conduite de la politique de R&D en Europe au moins dans les années 1990, bien que fondamentalement, il repose sur la seule confiance en le pouvoir d'une logique vertueuse du marché. Ce marché serait à même de porter à une masse critique la consommation et l'utilisation des TIC en Europe et, par là même, ferait *de facto* entrer celle-ci dans la « société de l'information ».

Dans le registre plus particulier des rapports entre les personnes âgées et les TIC, les priorités et défis à relever dégagés par le Réseau Européen de Technology Assessment (ETAN) à l'attention de la Commission Européenne<sup>15</sup>, nous paraissent également suivre une logique presque exclusivement orientée sur le marché, faisant relativement peu de cas de l'opinion des utilisateurs potentiels, du public visé. Il en va de même, par exemple, des conclusions formulées par les experts chargés de rendre avis – auprès de la Commission – sur la phase d'application de l'Initiative Technologique communautaire en faveur des personnes handicapées et des personnes âgées (TIDE)<sup>16</sup>.

Enfin, après l'excès du « déterminisme industriel et commercial », il en est un dernier dans lequel il nous semble que versent certains discours, analyses et études ; c'est celui du déterminisme technique ou, à l'opposé, social. Comme le souligne Serge Proulx<sup>17</sup>, l'analyse ne peut être qu'incomplète lorsqu'elle part d'un point de vue trop isolé et extrême.

Le déterminisme est dit technique lorsque l'explication qu'il livre – dans le cas qui nous occupe, de l'interaction entre technique et société – se réduit à un champ de causes technicistes, faisant fi du processus d'adoption et de rétroaction du « marché » vers les concepteurs, de l'appropriation de l'objet technique et du climat, du contexte et de l'environnement dans lesquels il a lieu. A l'opposé, il y a déterminisme social lorsque l'explication ne voit dans l'appropriation des TIC qu'un processus purement social, prenant la technique comme un donné irréfutable, une boîte noire non ouvrable.

En ce qui concerne la place accordée à notre problématique dans les médias et dans le discours politique au sens large, référons-nous à l'analyse de Philippe Breton, qui estime que les personnes âgées – les personnes autres que les jeunes, en fait – sont exclues de l'imaginaire de la société de l'information<sup>18</sup>, cette société annoncée depuis maintenant quelques années, et dont on ne sait aujourd'hui si elle est « déjà » réalité ou non.

En effet, les valeurs encensées se réfèrent systématiquement à la jeunesse, au futur, à la communication, par opposition à un conservatisme et une frilosité qui seraient de mise dans la société « pré-informatique ». Ce n'est en fait souvent qu'en creux, en pure référence à cette jeunesse, qu'on peut deviner la place faite aux personnes matures et âgées dans cette

---

<sup>14</sup> ÖSTLUND B., op. cit.

<sup>15</sup> EUROPEAN TECHNOLOGY ASSESSMENT NETWORK, « Ageing population and technology : challenges and opportunities », Working Paper for the European Commission, 1998.

<sup>16</sup> COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES, « Evaluation de la phase d'application de TIDE (Initiative Technologique communautaire en faveur des personnes handicapées et des personnes âgées) », Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité Economique et Social et au Comité des Régions, Bruxelles, 2000.

<sup>17</sup> PROULX S., op. cit.

<sup>18</sup> BRETON P., « La place des personnes âgées dans le discours d'accompagnement des nouvelles technologies de communication », in *Retraite & Société* n° 26, juin 1999.



société annoncée. L'expérience associée à l'ânesse, comme le souligne Breton, n'a pas grande valeur, dans ce modèle.

Nous allons donc tenter, au cours de la présente étude, qui reste une étude quantitative mais qui a autant pour but de dégager de nouvelles hypothèses et questions de recherche que de tracer les grandes lignes du comportement des aînés wallons face aux TIC, d'éviter les écueils d'une démarche trop descriptive, trop simpliste, orientée en fonction du marché et de ses contraintes, ou bien déterministe. Enfin, nous tenterons également de réfléchir posément à ce contexte de techno-enthousiasme dans lequel nous nous insérons, de même que de tenter de comprendre dans quelle mesure il influence le regard des différentes strates de la population visée sur les TIC.

### **1.3 Précisions conceptuelles**

#### **1.3.1 Innovation technologique et adoption d'une nouveauté**

L'**innovation**, telle que définie par Rogers<sup>19</sup> peut se concevoir comme toute chose ou idée nouvelle aux yeux de ses usagers potentiels.

La **diffusion** des innovations, elle, est le processus d'une durée donnée au cours duquel l'innovation technologique est portée à la connaissance de la population dans un système social<sup>20</sup>.

Rogers est l'auteur de la plus connue et courue des modélisations de cette diffusion des innovations dans un système social<sup>21</sup>. Il recense ainsi cinq phases par lesquelles transite une innovation, entre sa conception et son adoption définitive par l'utilisateur : la prise de connaissance avec l'innovation, la persuasion (lorsque se forme une attitude positive à l'égard de l'innovation), la décision (symbolique) d'utilisation, la mise en œuvre (le test), et enfin la confirmation (marquée par la recherche de correctifs aux faiblesses de l'innovation).

Son autre apport théorique majeur est celui de la classification de l'attitude des individus ou groupes par rapport à l'innovation ; il cite ainsi les innovateurs, les adoptants précoces, la majorité précoce, la majorité suiveuse, et enfin les traînants, derniers à adopter la technologie.

Ces modélisations ne donnent que peu d'explications sur le processus d'adoption et les facteurs qui l'influencent, ainsi que sur les caractéristiques sociales qui structurent le comportement des adoptants. En outre, elle suppose que la décision d'adoption se fait sur base d'une délibération en termes d'avantages perçus. Or, l'adoption (ou la non-adoption) peut aussi résulter d'autres processus, comme lorsque la personne donne à l'objet des significations d'usage positives (ou négatives)<sup>22</sup>.

#### **1.3.2 Les processus d'appropriation de la technologie**

Parler du concept d'« appropriation » des technologies nous permet d'investiguer un champ plus large que celui ouvert par la théorie des processus de l'adoption proposée par Rogers. En effet, celle-ci, comme nous l'avons souligné, pourrait porter à croire, si on s'y

---

<sup>19</sup> Cité dans CRONBERG T., op. cit.

<sup>20</sup> Idem.

<sup>21</sup> V. ROGERS E., *Diffusion of Innovations*, 4<sup>ème</sup> édition, The Free Press, New York, 1995, 519 pp.

<sup>22</sup> CARADEC V., op. cit., 2001.

limitait, que l'adoption d'une technologie par l'individu peut se définir et se restreindre à une sorte de calcul rationnel coût-bénéfice effectué d'une façon ou l'autre par l'individu.

Or, nous le verrons, une multitude de facteurs, de natures diverses, interfèrent dans la décision d'« adoption ». En outre, toute innovation ne fait pas l'objet d'une adoption « unanime », telle que le modèle de Rogers pourrait le sous-entendre, et il reste à expliquer les non-adoptions, les non-usages, les appropriations refusées ou ratées. De plus, une décision de non-usage a ses fondements légitimes, qui peuvent être rationnels, et dont il ne s'agit pas de sous-entendre qu'ils sont synonymes d'une attitude de conservatisme ou de retard.

En outre, la théorie de Rogers adopte un angle de vision centré sur l'impact de la technologie, et part du point de vue de la conception pour étudier l'« aval », à savoir la façon dont cette technologie donnée est reçue.

D'autres approches se fondent sur la démarche inverse, celle d'une analyse centrée sur les usages, les stratégies d'appropriation ou de non-appropriation, pour ensuite, éventuellement, remonter vers l'« amont », analyser la rétroaction que ces usages et stratégies exercent sur l'objet même, ses évolutions, la façon dont il trouve à s'insérer dans les habitudes.

Il en va ainsi de l'analyse développée par Caradec concernant le rapport des personnes âgées aux objets techniques, qui tente d'y voir plus clair dans les discours que tiennent ces personnes sur ces technologies. Caradec<sup>23</sup> part du principe que ces personnes peuvent avoir autant de bonnes raisons d'utiliser que de ne pas utiliser telle ou telle technologie, sans qu'il faille y porter de jugement de valeur, vouloir expliquer et résoudre un prétendu sous-équipement, ou encore parler de « réticences », d'« inaptitudes », termes forcément porteurs de connotations.

Caradec dégage hors des propos des personnes quatre grandes logiques d'argumentation, qui se côtoient dans leur argumentation et composent leur opinion. L'une porte sur l'utilité accordée à l'objet, la seconde sur les choses que l'objet ou le dispositif technique évoque (ou n'évoque pas) dans le vécu, la personnalité et les valeurs de la personne, la troisième a trait au rôle que jouent les tiers (qui, par leur action ou leur simple existence, favorisent ou rendent difficile l'usage de la technologie considérée), et enfin, la quatrième et dernière concerne l'évaluation portée sur l'objet, fondée tant sur des critères économiques qu'idéologiques ou esthétiques, par exemple.

Cette démarche, qui centre l'analyse sur les usages, est aussi celle de la théorie soutenue par Silverstone et Hirsch, qui décrivent l'intégration (« adaptation ») d'une nouvelle technologie dans la vie quotidienne comme un processus de domestication, la technologie suscitant et transitant chez l'individu par des phases d'acceptation, d'objectification (au cours de laquelle la technologie devient un élément usuel du paysage quotidien, trouve sa place et ses usages) et d'incorporation dans les routines quotidiennes ainsi que dans la logique familiale<sup>24</sup>; technologie et vie quotidienne s'adaptent en quelque sorte l'une à l'autre (Ostlund). L'importance du contexte dans lequel la technologie va avoir à s'insérer, et donc de la connaissance qu'il est nécessaire d'avoir à son sujet, se trouve clairement soulignée ici, souligne Ostlund.

---

<sup>23</sup> Idem.

<sup>24</sup> SILVERSTONE R. et HIRSCH E. (eds.), *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces*, Routledge, Londres et New York, 1992, 256 pp.

Enfin, certains s'efforcent de concilier ces différentes approches, ou en tout cas de souligner le caractère profondément interconnecté et interdépendant de la réalité sociale et des technologies qui doivent s'y insérer, l'une influençant l'autre dans un mouvement de construction sans cesse renouvelé. D'une part, les objets et la façon dont ils sont conçus jouent sur l'usage qui en est fait ; d'autre part, l'usage observé, ainsi que les désirs des acteurs (ingénieurs, décideurs, groupes-tests d'usagers, autorités, etc.) impliqués dans un projet de conception, ainsi que les représentations que les concepteurs ont de l'usage qui sera fait de l'objet qu'ils sont en train de créer, influent sur cette création.

C'est le propos de Serge Proulx<sup>25</sup>, qui plaide pour l'élaboration d'une ethnographie des usages, qui permettrait d'observer d'une façon précise, en situation, ce que les gens font avec les objets techniques. Elle refuserait tout déterminisme et ne prendrait pas l'objet pour une sorte de « boîte noire » qu'on n'imagine ou n'ose pas inspecter.

## **1.4 Les facteurs influençant l'appropriation des TIC**

### **1.4.1 Canevas méthodologique**

A partir des réflexions que nous venons de développer, et tenant compte de cette dialectique complexe entre individu, objet, concepteur, environnement et société, nous avons tenté de dénombrer, en vue de concevoir le questionnaire de l'enquête, les éléments qui pouvaient jouer un rôle, qu'il soit positif ou négatif, dans l'appropriation des TIC par les aînés.

Il nous a semblé que ce recensement a priori, mêlant différents apports théoriques sans parti pris, laisserait de ce fait même libre cours à l'interprétation postérieure que nous pourrions donner aux résultats de l'enquête, car il permettrait de ne pas enserrer et contraindre notre raisonnement dans un canevas explicatif trop fermé dont il pourrait s'avérer par la suite qu'il se serait révélé improductif pour expliquer les données recueillies.

Néanmoins, nous avons donc tout de même décidé de concevoir notre questionnaire à partir de la problématique de la personne, et ainsi d'étudier les facteurs jouant un rôle dans son appropriation (éventuelle) des technologies visées, plutôt que de partir de la problématique de la conception de l'objet et d'étudier les facteurs de sa réception dans la population. Notre approche s'est notamment basée sur les travaux de Caradec, dont nous venons de parler.

Nous avons alors défini une typologie en trois branches des facteurs influençant cette appropriation : des facteurs internes, propres à la personne ; des facteurs ayant trait à l'environnement de cette personne ; et enfin, des facteurs propres à l'objet.

Evidemment, cette classification préalable n'a pour but que d'éclaircir la donne ; il est évident qu'elle n'a pas de prétentions à fournir un modèle d'explication, ces trois « champs » étant nettement interdépendants : ainsi, l'environnement de la personne influe clairement sur son moral, et la personne s'insère dans cet environnement, occupe une place dans la société, qui elle-même, détermine grandement son attitude envers la nouveauté, notamment technologique. Ainsi aussi, comme nous le verrons, l'objet technologique, dans sa conception comme dans la façon dont il est utilisé, est inséparable du contexte sociétal dans lequel il s'insère.

---

<sup>25</sup> Op. cit.

### 1.4.2 Principales hypothèses

Le projet de l’articulation des hypothèses que nous entendions mettre à l’épreuve au travers du questionnaire pourrait se résumer dans le schéma ci-dessous.

<b>Influence des variables</b>	➤ Internes aux objets	- interface - mode d’emploi - fonctionnalités - prix	<b>Sur la représentation individuelle, la possession, l’utilisation et l’appropriation des différents objets visés</b>
	➤ Propres aux personnes	- sexe - âge - situation familiale - degré d’instruction - situation socioprofessionnelle - état physique et psychologique - emploi du temps	
	➤ Sociétales	- effet de génération - discours médiatique - représentations sociales - environnement social	

Au travers de la mesure de l’importance des **facteurs liés à l’objet**, nous entendions éclaircir l’influence de :

- Utilité et importance accordée aux différentes caractéristiques de l’objet.

Quel est le poids respectif que les populations interrogées accordent à des critères tels que le prix, les fonctions proposées, l’esthétique, etc., dans leurs décisions d’adoption.

Par ailleurs, quelles fonctionnalités sont, à l’usage, les plus prisées, et par quel « type » d’utilisateur ?

- Interface et mode d’emploi.

Comment est vécu le contact au quotidien avec les objets mis sur le marché ?

Nous voulions avoir une idée plus précise de l’interaction homme-objet, des problèmes concrets d’usage partagés par la population, afin notamment de dégager plus précisément des généralités en matière de nécessités ergonomiques et pratiques dans la conception des objets technologiques.

Au sein des **facteurs attachés à la personne**, nous entendions notamment éclaircir les questions suivantes :

- Facultés physiques et intellectuelles.

Le processus de vieillissement se traduit par une baisse, évidemment fort variable selon les individus, des aptitudes physiques, notamment au niveau de la vue, de l’audition, du déplacement ainsi que de la préhension d’objets. Ce sont ces phénomènes que l’on s’accorde couramment à qualifier d’ « effets liés à l’âge ».

De façon similaire, les capacités cognitives (attention, mémoire, raisonnement) diminuent également, et ce, à partir d’un âge plus jeune. Cette diminution semblait susceptible d’avoir un impact sur les capacités et les motivations d’apprentissage, et sur les réactions

face à des technologies toujours plus poussées et multifonctionnelles, mais aussi, souvent, de plus en plus complexes d'usage.

- Etat d'esprit.

Comme l'indiquent Specht, Sperandio et De la Garza<sup>26</sup>, l'estime de soi semble jouer un rôle non négligeable, qu'elle agisse de façon positive (volonté de rester à la page, d'être « dans » la modernité) ou négative (résignation, acceptation de ne pas comprendre – cela rejoint ce que Caradec appelle la déprise et la conscience de sa propre finitude).

- Education, profession, niveau socioculturel, mode de vie.

Ce n'est pas tant l'existence de ce type d'influences que leur importance relative qu'il nous importait de connaître.

L'impact de la profession actuelle ou passée nous intéressait, de par sa mise en contact avec certaines TIC et les apports techniques qu'elle pouvait offrir à la personne, notamment.

De même, il nous importait de voir à quel titre et à quel degré le mode de vie et le niveau d'éducation agissaient sur l'appropriation, les habitudes et les jugements des aînés face aux TIC.

- Sexe.

C'est le sexe dans sa dimension sociétale, et non physique, qui a un rôle à jouer ici, rôle dont nous voulions mesurer l'importance. C'est-à-dire qu'il semble encore et toujours falloir tenir compte de la spécialisation des rôles opérée, principalement au sein du couple, sur le critère du sexe, spécialisation qui rebondirait sur l'usage des objets techniques (objets ménagers « contre » objets audiovisuels et informatiques). Le sexe semble en fait influencer tant le moment d'adoption que les modalités d'appropriation d'une technologie.

- Position dans le cycle de vie.

Il semble apparaître assez clairement de la littérature que la situation sociale joue une influence notable. En effet, selon qu'on vit en famille, en couple, seul, qu'on soit actif ou retraité, qu'on soit célibataire, marié ou veuf, le rapport à la technologie change. Il semble, avec les changements de statuts, acquérir de nouvelles modalités et significations.

Ce que nous entendions mettre en évidence au titre de **facteurs environnementaux** comprenait notamment :

- Réseau social.

Tout d'abord, le degré de sociabilité, déterminant en bonne partie le mode de vie de la personne, semble structurer ses besoins en TIC. Rappelons-nous quelques propriétés communes aux TIC, en effet : informer, faire le pont avec l'extérieur, communiquer.

En outre, le rôle et la présence de l'entourage semblent fondamentaux, lui qui informe, pousse, utilise, apprend, offre, et déconseille, parfois.

- Rôle des médias et représentations sociales.

---

<sup>26</sup> SPECHT M., SPERANDIO J.-C. et DE LA GARZA C., « L'utilisation réelle des objets techniques du quotidien par les personnes âgées », in *Réseaux* n° 96, pp.97-120, CNET/Hermès Science Publications, 1999.

Le rôle que jouent les médias apparaît non négligeable, tant dans l'image que ces médias façonnent des TIC (et vu le comportement « modèle » qu'ils proposent (imposent ?) face à ces TIC), dans l'information qu'ils apportent sur les nouveautés et les nouvelles fonctionnalités des TIC, que dans la définition, l'image, qu'ils construisent et donnent de la « modernité », etc.

Ces différentes hypothèses nous ont permis de construire, après une phase de pré-test, le questionnaire final de l'enquête tel que reproduit à l'annexe 1.

## **2. Introduction à l'enquête**

### **2.1 Technologies considérées dans l'enquête**

Notre recherche a été orientée sur l'étude plus approfondie de quelques technologies de communication et d'information : GSM, PC et Internet, technologies liées à la télévision, et enfin cartes et terminaux bancaires.

Le choix s'est effectué en fonction du potentiel important de développement que concentrent ces objets, mais aussi en fonction de leur intégration réalisée ou attendue dans la vie quotidienne des Wallons, « aînés » ou non.

Nous pouvons examiner ce choix sous trois angles :

- Celui de la génération de laquelle ces technologies ressortent : la télévision s'apparente à la montée en puissance des mass-médias, le micro-ordinateur et le concept de carte bancaire sont nés à l'aube des années 1980, le GSM, Internet et le DVD sont les symboles de la société de consommation et de divertissement produite par la décennie 1990.
- Celui du caractère plus ou moins normatif, prescrit, associé à ces technologies – la carte bancaire en est un exemple intéressant – nous permettant de dégager des références qui nous mettent en situation de pouvoir tester les effets de politiques publiques volontaristes et obligeantes sur la population (par rapport à des politiques plus attentistes).
- Celui enfin du degré de complexité et de familiarité, puisque sont examinés les degrés d'appropriation et de diffusion de technologies atteignant des publics de taille et de nature si différents que, par exemple, la télévision et l'ordinateur.

### **2.2 Rappel des objectifs de l'enquête**

L'enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif des Wallons de cinquante ans et plus, durant les mois d'août, septembre et octobre dernier, visait à disposer d'une image fidèle de la façon dont la population – extrêmement composite – des Wallonnes et Wallons de 50 ans et plus s'est appropriée jusqu'ici les technologies d'information et de communication que nous venons de citer.

Les hypothèses que nous avons formulées tablaient sur un faible taux de possession général des « nouvelles technologies », et un intérêt plus que nuancé pour ces dernières.

Les résultats de notre enquête, nous allons le voir, confortent certes ces hypothèses sur certains points, mais les renversent sur d'autres : c'est ainsi qu'il nous faudra brosser un

tableau très contrasté selon la technologie considérée, et parler d'un contexte tantôt propice, tantôt hostile, souvent emprunt de méconnaissance et d'a priori, face à ces technologies appelées tôt ou tard à s'intégrer au quotidien des Wallons.

Outre cette question du rapport direct avec les technologies, il nous semblait urgent, au travers de cette enquête, de trouver des pistes à même de nous aider à comprendre deux problèmes essentiels.

Premièrement, la façon dont l'environnement (familial, social, professionnel) et l'histoire des « aînés » intervient, dans leur rapport avec les nouvelles technologies. Ils les aident, ils les conseillent, ils conditionnent et façonnent leur approche et leur compréhension des objets modernes de communication et d'information.

Ensuite, les problèmes inhérents à la conception même de ces objets nous semblaient jouer un rôle primordial dans l'écho qu'ils trouvent auprès de cette population des « 50 et plus ». En effet, les objets techniques ne sont-ils pas, comme on le dit souvent, dessinés par et pour leurs concepteurs ? Le marketing ne se trompe-t-il pas trop souvent de cible ? N'y a-t-il pas des usages – et des outils – à inventer qui aideraient vraiment les différentes composantes de ce vaste ensemble des « 50 et plus » ? Il est évident, toutefois, que cette dernière question de la conception d'objets et de services technologiques adaptés aux besoins des populations « senior » ne peut se contenter d'une étude quantitative, et que la réflexion devra être poursuivie par ailleurs.

Enfin, nous avons tenté de comprendre le climat général dans lequel baigne cette question de « modernité », de mode de la technologie, et de percevoir le sentiment général qui en ressort, chez les « aînés ». En effet, l'attitude des personnes vis-à-vis des nouvelles technologies est inévitablement liée au contexte dans lequel elles s'insèrent, qui est celui d'un enthousiasme politique et commercial certain autour de ces technologies « prometteuses ».

La partie « résultats de l'enquête » se veut une présentation synthétique des tendances livrées par l'enquête. Pour ce faire, nous avons subdivisé, quand cela était jugé utile, la population des « 50 ans et plus » en trois sous-groupes : 50-59 ans, 60-65 ans, et 65 ans et plus. Cela nous permettra d'affiner notre analyse et de tenir compte des effets liés à la sortie du monde du travail.

## **2.3 Méthodologie – échantillonnage**

L'échantillon constitué pour l'enquête a porté sur une population de 1000 individus. Cette population a été fractionnée en trois sous-échantillons :

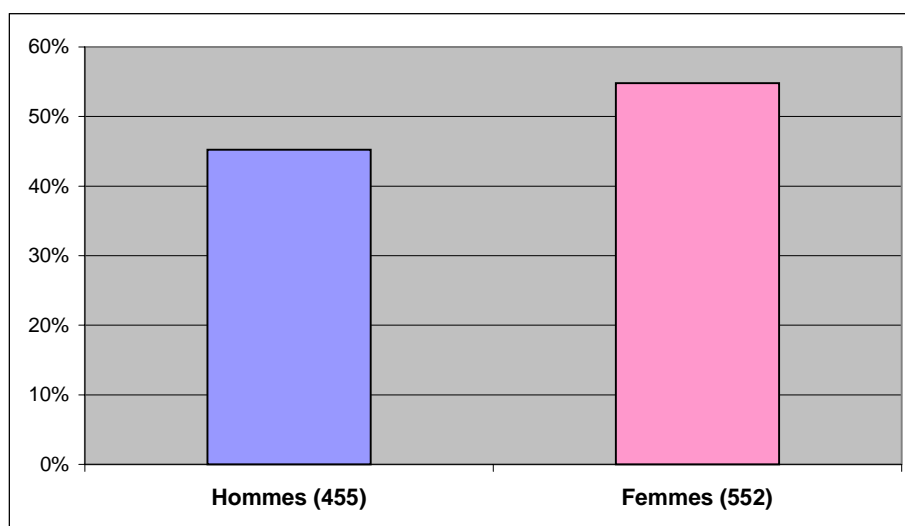
- ❑ un échantillon de 750 individus de plus de 50 ans
- ❑ un échantillon de 125 individus de 18 à 29 ans
- ❑ un échantillon de 125 individus de 30 à 49 ans

Les deux échantillons de 125 individus sont appelés échantillons de référence. Ils ont été constitués afin de pouvoir isoler dans l'analyse des résultats les effets de génération d'une part, et les effets de vieillissement ou de l'âge d'autre part. Le choix des catégories d'âge de ces deux échantillons de référence s'est fait en fonction de critères relatifs à la diffusion des technologies : la tranche des 18-29 ans représentant la population qui a accompagné l'émergence et la diffusion du GSM (parfois appelée la G-énération), la population des 30-49 ans correspondant à celle associée à la diffusion des PC dans le monde professionnel et ensuite dans le monde domestique.

La méthode d'échantillonnage utilisée pour l'enquête est celle du tirage par quotas. Trois critères ont été utilisés pour assurer une représentativité de l'échantillon par rapport à la population wallonne, à savoir :

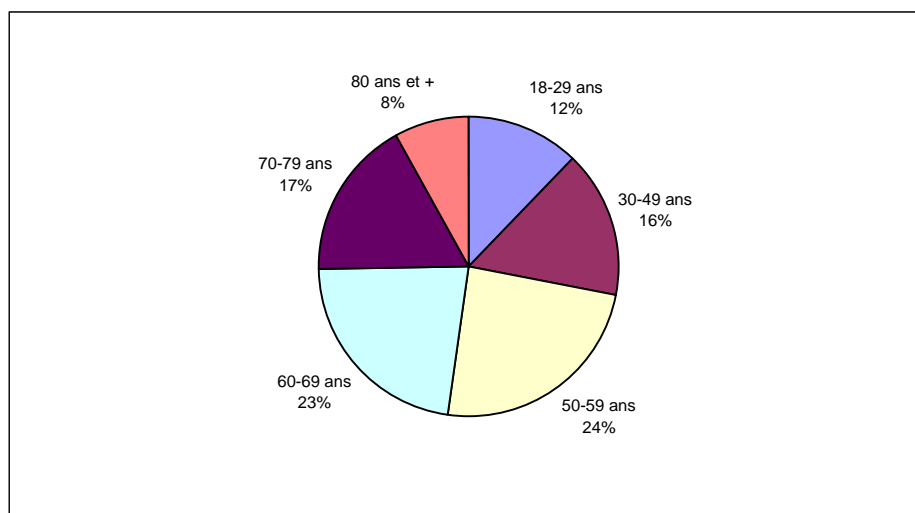
- l'âge,
- le sexe,
- la province d'appartenance. Le dernier critère relatif à la localisation du répondant a été intégré comme critère d'échantillonnage, tenant compte de certaines études aux résultats relativement contrastés, voire contradictoires : certaines voyant dans le caractère relativement urbanisé du lieu de localisation du citoyen un facteur de proximité technologique favorisant l'adoption de nouvelles technologies, d'autres a contrario voyant dans le caractère rural (et isolé) du lieu de localisation de l'individu un facteur favorisant l'adoption de technologies permettant de s'informer et de communiquer à distance.

Les deux graphiques suivants (1.1 et 1.2) permettent de se faire une idée de la composition de notre échantillon dans sa répartition par âge et par sexe.



Graphique 1.1 : Echantillon total : répartition H-F





Graphique 1.2 : Echantillon : Répartition selon les classes d'âge

Les tableaux suivants reprennent quant à eux la définition sur laquelle a été construit l'échantillon, sur base des chiffres de population 1997 livrés par l'INS.

### Population 18-29 ans

	H	F	T
<b>PROV BW</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>PROV NAMUR</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
ARR Dinant	2	2	4
ARR Namur	5	5	11
ARR Philippeville	1	1	2
<b>PROV HAINAUT</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>49</b>
ARR Ath	1	1	3
ARR Charleroi	8	8	16
ARR Mons	5	5	10
ARR Mouscron	1	1	3
ARR Soignies	3	3	6
ARR Thuin	3	3	5
ARR Tournai	3	3	5

<b>PROV LIEGE</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>38</b>
ARR Huy	2	2	3
ARR Liège	11	11	22
ARR Verviers	5	5	10
ARR Waremme	1	1	2
<b>PROV Luxembourg</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
ARR Arlon	1	1	2
ARR Bastogne	1	1	2
ARR Marche-en-Famenne	1	1	2
ARR Neufchâteau	1	1	2
ARR Virton	1	1	2
<b>TOTAL WALLONIE</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>125</b>

### Population 30-49 ans

	<b>H</b>	<b>F</b>	<b>T</b>
<b>PROV BW</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>13</b>
<b>PROV NAMUR</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
ARR Dinant	2	2	4
ARR Namur	5	5	11
ARR Philippeville	1	1	2
<b>PROV HAINAUT</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
ARR Ath	2	1	3
ARR Charleroi	8	8	16
ARR Mons	5	5	9
ARR Mouscron	1	1	3
ARR Soignies	3	3	7
ARR Thuin	3	3	6
ARR Tournai	3	3	5
<b>PROV LIEGE</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>38</b>
ARR Huy	2	2	4
ARR Liège	11	11	22
ARR Verviers	5	5	10
ARR Waremme	1	1	3
<b>PROV Luxembourg</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
ARR Arlon	1	1	2
ARR Bastogne	1	1	1
ARR Marche-en-Famenne	1	1	2
ARR Neufchâteau	1	1	2
ARR Virton	1	1	2
<b>TOTAL WALLONIE</b>	<b>63</b>	<b>62</b>	<b>125</b>

### Population 50-64 ans

	<b>50-54</b>			<b>55-59</b>			<b>60-64</b>		
	<b>H</b>	<b>F</b>	<b>T</b>	<b>H</b>	<b>F</b>	<b>T</b>	<b>H</b>	<b>F</b>	<b>T</b>
<b>PROV BW</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>11</b>
<b>PROV NAMUR</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
ARR Dinant	2	2	3	2	2	3	2	2	4
ARR Namur	5	5	10	4	5	9	4	5	9
ARR Philippeville	1	1	2	1	1	2	1	1	2
<b>PROV HAINAUT</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>45</b>
ARR Ath	2	2	3	1	1	3	1	2	3

Appropriation des nouvelles technologies par les Wallons de 50 ans et plus

Rapport de recherche

CITA - FUNDP      LENTIC - ULg      GRISH - ULB

ARR Charleroi	8	8	17	7	7	14	7	8	15
ARR Mons	5	5	10	4	4	8	4	5	9
ARR Mouscron	2	1	3	1	1	2	1	1	3
ARR Soignies	3	3	7	3	3	6	3	3	6
ARR Thuin	3	3	6	2	3	5	3	3	5
ARR Tournai	3	3	6	2	2	5	2	3	5
<b>PROV LIEGE</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>38</b>
ARR Huy	2	2	4	2	2	3	2	2	3
ARR Liège	11	12	24	10	11	22	10	12	22
ARR Verviers	5	5	10	5	5	10	5	5	10
ARR Waremme	1	1	3	1	1	2	1	1	2
<b>PROV Luxembourg</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
ARR Arlon	1	1	2	1	1	2	1	1	2
ARR Bastogne	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ARR Marche-en-Famenne	1	1	2	1	1	2	1	1	2
ARR Neufchâteau	1	1	2	1	1	2	1	1	2
ARR Virton	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>TOTAL WALLONIE</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>130</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>114</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>118</b>

## Population 65 ans et plus

	65-69			70-79			80 et +		
	H	F	T	H	F	T	H	F	T
<b>PROV BW</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>PROV NAMUR</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
ARR Dinant	2	2	4	2	3	5	1	2	2
ARR Namur	4	5	10	6	9	14	2	5	7
ARR Philippeville	1	1	2	1	2	3	0	1	1
<b>PROV HAINAUT</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>48</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>73</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>34</b>
ARR Ath	1	2	3	2	3	5	1	2	2
ARR Charleroi	7	9	16	9	15	24	3	8	11
ARR Mons	4	5	9	6	9	15	2	5	6
ARR Mouscron	1	1	3	2	2	4	1	2	2
ARR Soignies	3	3	6	4	6	9	1	3	4
ARR Thuin	2	3	5	3	5	8	1	3	4
ARR Tournai	2	3	5	3	5	8	1	3	4
<b>PROV LIEGE</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>57</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>26</b>
ARR Huy	2	2	4	2	3	5	1	2	2
ARR Liège	11	13	24	14	20	34	4	12	16
ARR Verviers	4	5	9	5	8	13	2	5	6
ARR Waremme	1	1	3	2	2	4	0	1	2
<b>PROV Luxembourg</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
ARR Arlon	1	1	2	1	1	2	0	1	1
ARR Bastogne	1	1	1	1	1	1	0	1	1
ARR Marche-en-Famenne	1	1	2	1	2	3	0	1	1
ARR Neufchâteau	1	1	2	1	2	3	0	1	2
ARR Virton	1	1	2	1	1	2	0	1	1
<b>TOTAL WALLONIE</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>123</b>	<b>74</b>	<b>108</b>	<b>180</b>	<b>23</b>	<b>62</b>	<b>85</b>

L'enquête a été réalisée par la société SONECOM avec la technique de l'interview de face à face, chaque interview durant de 20 à 40 minutes selon l'individu concerné. Cette technique du face à face a été privilégiée pour garantir d'une part un meilleur taux de réponse, et d'autre part une plus grande fiabilité dans la qualité des réponses.

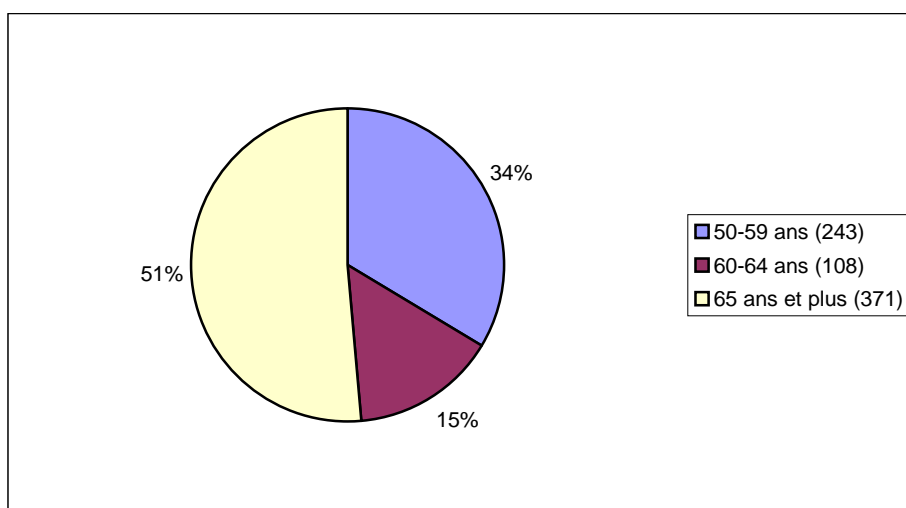
### 3. Résultats de l'enquête

#### 3.1 Profil des Wallons de 50 ans et plus

Dans ce premier point, nous allons dresser un portrait de la population des plus de 50 ans consultés dans le cadre de notre enquête, un portrait qui devrait assez fidèlement refléter celui de la population wallonne dans la mesure où la marge d'erreur de notre échantillon est évaluée à 3,65%.

##### 3.1.1 Démographie des plus de 50 ans

Comme le montre le graphique 2.1, la population des plus de 50 ans peut être répartie en trois groupes d'âge, dont le plus important est constitué par le groupe des 65 et plus. Ceci tend à montrer l'importance occupée par la population dite du troisième âge avancé et du quatrième âge dans la population wallonne générale. Ce caractère vieillissant de la population wallonne se voit également confirmé par les statistiques et les projections de l'INS reprises dans la première partie de notre rapport. Ce graphique permet également de nuancer quelque peu les propos commerciaux et politiques faisant des plus de 50 ans un marché potentiellement riche pour les nouvelles technologies. Si effectivement cette tranche d'âge est statistiquement importante, il importe de bien regarder sa démographie interne et de se rendre compte que la catégorie dominante est composée d'individus de plus de 65 ans, généralement présentés dans les études comme peu encline à adopter des nouvelles technologies. Nous verrons dans la suite de l'enquête que dans la population des plus de 65 ans, seule une part très marginale d'individus, que l'on pourrait qualifier d'avertis ou de curieux technologiquement, franchit les pas technologiques que représentent pour eux des technologies tels que le PC ou l'internet.



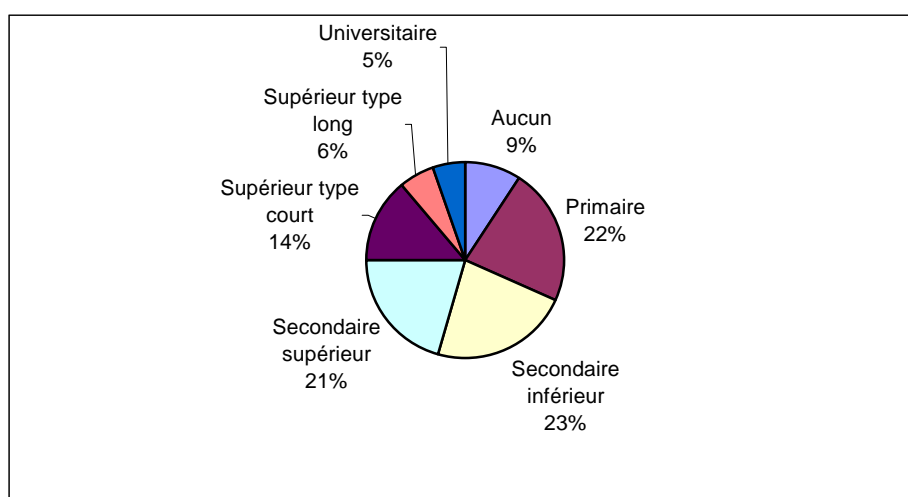
Graphique 2.1 : 50 ans et plus : structure de la population (âge)

### 3.1.2 Le profil socio-professionnel des plus de 50 ans

Trois variables ont retenu notre attention pour dresser ce “profil socio-professionnel” de la population des plus de 50 ans, à savoir le niveau du dernier diplôme obtenu et la profession exercée, et enfin le niveau de maîtrise de la langue anglaise.

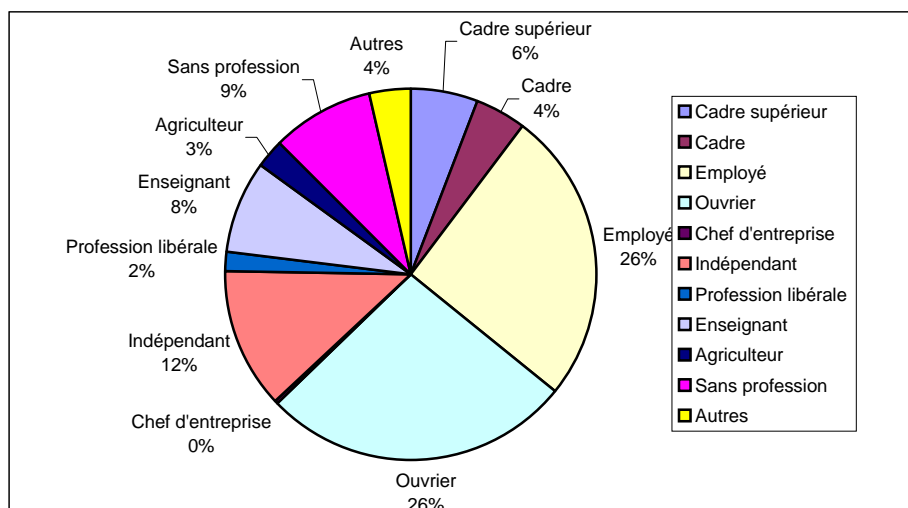
Ces trois variables sont intimement liées dans les études consultées à l’adoption par les plus de 50 ans de technologie dites avancées tel celles liées au PC et à l’Internet.

En ce qui concerne le niveau scolaire des plus de 50 ans, on remarque à travers le graphique ci-dessous (2.2) que plus de 30% de la population des plus de 50 ans n’a pas dépassé le certificat d’étude primaire. A contrario, seuls 22% ont obtenu un diplôme de type post-secondaire, qu’il soit universitaire ou de niveau supérieur (type court et type long). Ces chiffres sont importants à prendre en compte dans le comportement d’usage fait par la population des plus de 50 ans de nouvelles technologies. En effet, certaines technologies prises en compte dans l’étude peuvent être qualifiées de technologies intelligentes basées sur le traitement et la communication de l’information. On peut, à la suite de la littérature présentée dans la première partie, faire l’hypothèse que ces technologies seront plus facilement appropriables par des individus ayant un niveau de formation plus élevé.



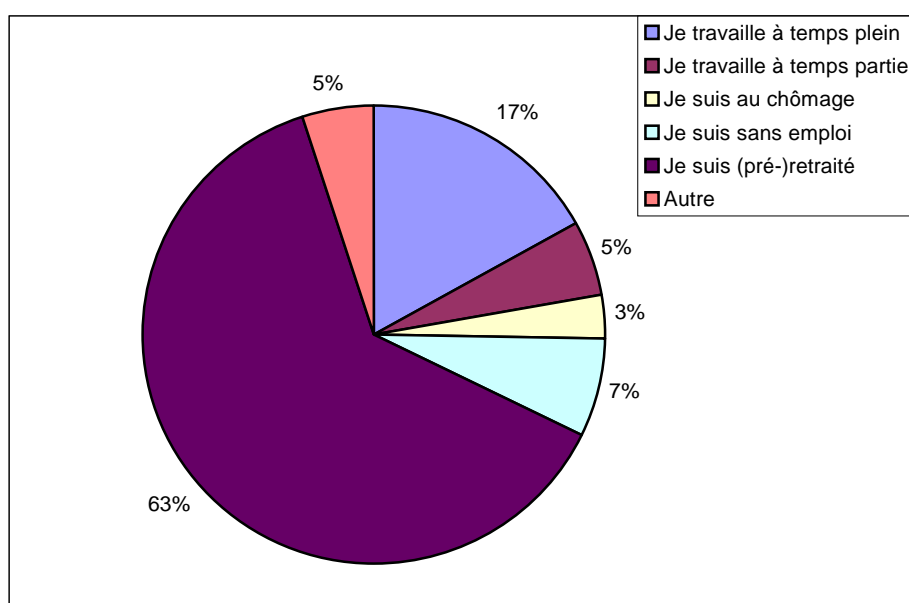
Graphique 2.2 : 50 ans et plus : niveau d’études

S’agissant de la profession qu’exercent ou qu’ont exercée les individus de notre population (graphique 2.3), les chiffres suivants amènent certains commentaires. Tout d’abord, plus de 50% de la population des plus de 50 ans est composée d’individus ayant exercé une fonction exécutive dans un emploi salarié soit en tant qu’employé ou en tant qu’ouvrier. Par ailleurs, on voit également que la population wallonne se répartit assez équitablement entre les cols blancs (employés, cadre, professions libérales, enseignants) et ceux que traditionnellement on appelle les cols bleus (les ouvriers, les agriculteurs et les indépendants, le classement de ces derniers étant plus ambigu). Nous verrons dans la suite de ce texte que la profession exercée antérieurement ou actuellement n’est pas sans relation avec l’usage fait par les plus de 50 ans des nouvelles technologies, et particulièrement des technologies avancées.



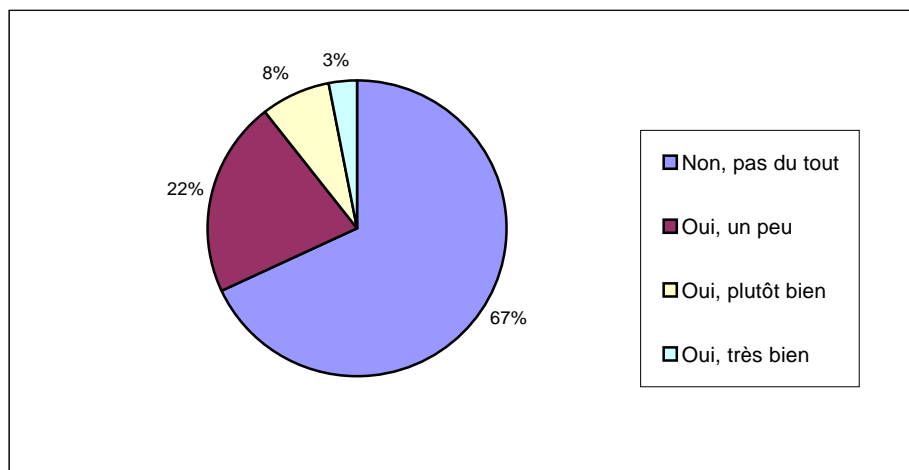
Graphique 2.3 : 50 ans et plus : activité professionnelle principale exercée

S'agissant du statut professionnel actuel des personnes de plus de 50 ans consultées dans le cadre de notre enquête (graphique 2.4), on observe que 63% de cette population est constituée de retraités ou pré-retraités, alors que seuls 51% de la population interrogée a 65 ans ou plus. La confrontation de ces chiffres semblerait attester d'un abaissement important de l'âge auquel on sort de la vie active. Ce chiffre important, conjugué aux 10% des personnes qui sont sans emploi ou au chômage, donne un total de 73% des plus de 50 ans qui sont en dehors du circuit du travail. Or, ici aussi, différentes études attestent que le lien avec le monde du travail est un facteur déterminant pour l'adoption par les plus de 50 ans de technologies dites avancées. Ces chiffres mis à plat permettent déjà à ce stade de soulever certaines questions sur les effets d'entraînement dont pourrait bénéficier cette population en matière d'adoption de nouvelles technologies.



Graphique 2.4 : 50 ans et plus : situation professionnelle actuelle

Enfin, en ce qui concerne la maîtrise de la langue anglaise (graphique 2.5), variable plus anecdotique peut-être, mais déterminante dans la maîtrise de certaines technologies, telles celles liées au PC ou à Internet, on observe qu'une grande proportion de la population témoigne d'une absence totale ou d'une très faible connaissance de l'anglais. En effet, seuls 11% de la population disent la maîtriser. Cette information nous semble importante à garder en mémoire pour expliquer le faible engouement que connaît le web chez les plus de 50 ans, un web dont on sait par ailleurs que près de 60% du contenu est anglophone.



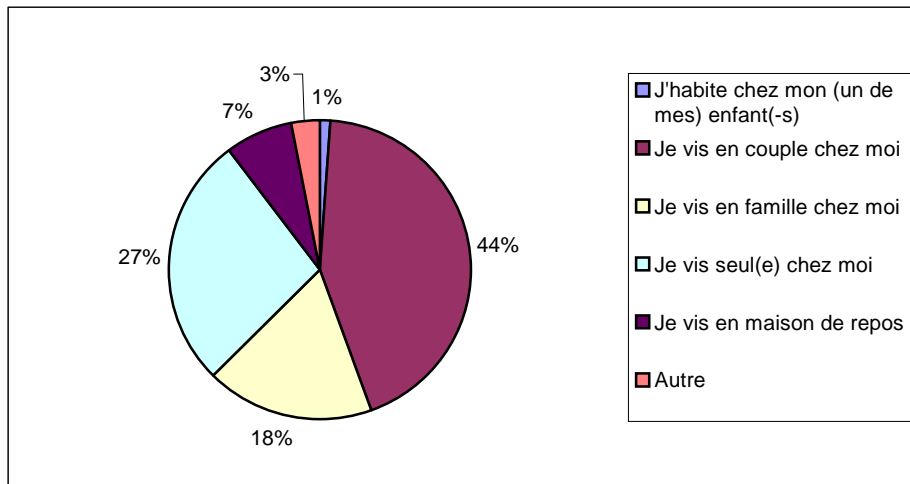
Graphique 2.5 : 50 ans et plus : connaissance de l'anglais

### 3.1.3 Le profil social et familial des plus de 50 ans

Parmi les variables d'entraînement à l'adoption de nouvelles technologies par la population des plus de 50 ans, la littérature avance souvent l'hypothèse d'un effet de la sociabilité des individus. Sous le concept de sociabilité, se cachent en fait de multiples dimensions que nous avons voulu, peut-être un peu caricaturalement, capturer à travers deux variables, toutes deux ayant trait aux liens sociaux qu'entretient cette population avec la société qui l'entoure.

La première concerne la situation de vie de la personne : vit-elle en couple, en couple avec des enfants, ou isolée ? Différentes études présentées dans la première partie de ce rapport montrent l'effet d'entraînement que peuvent avoir la famille entourant la personne âgée, et particulièrement les enfants, sur leur comportement d'usage des nouvelles technologies. Or, dans notre population, nous observons (graphique 2.6) que quelque 34% des personnes vivent en isolé ou en situation de dépendance (maison de retraite). S'il s'agit là d'un indicateur bien partiel de la sociabilité de la population aînée et âgée, dans la mesure où une personne vivant de manière isolée peut entretenir de contacts nombreux et fréquents avec son entourage familial ou social, il importe cependant d'en tenir compte, comme il importe également de souligner que seules 18% des personnes interrogées vivent encore avec des enfants sous leur toit, un chiffre relativement bas quand on sait d'une part que 39% de notre échantillon est constitué d'individus âgés de 50 à 59 ans, et d'autre part que l'allongement de la durée de vie des enfants sous le toit familial semble confirmée par différentes enquêtes menées par ailleurs.



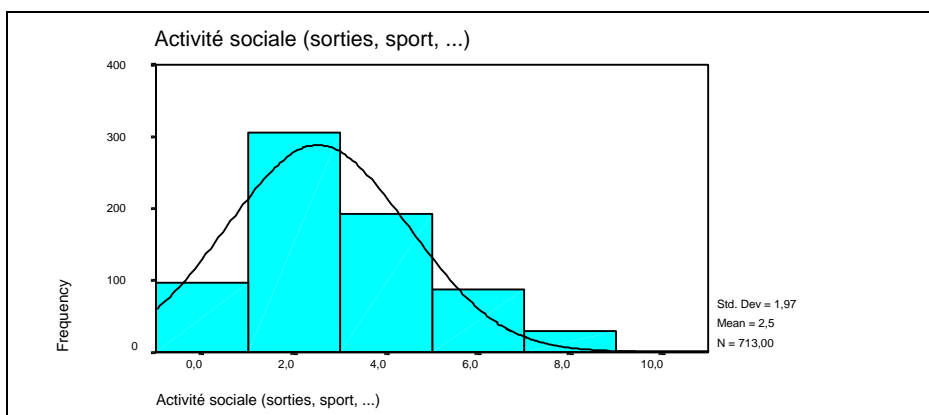


Graphique 2.6 : 50 ans et plus : situation de vie

La deuxième variable visant à cerner le degré de sociabilité de la population wallonne des plus de 50 ans est une variable reconstruite sur base de différentes variables recueillies dans l'enquête, et relatives aux loisirs et à l'occupation du temps dit " libre " par cette population.

Pour construire cette variable « sociabilité » de la personne, variable peu évidente s'il en est, nous nous sommes appuyés sur un indice composite, construit à partir des réponses à une question de l'enquête. Cette question consistait à demander à la personne interviewée de donner une idée de la fréquence (jamais, parfois, souvent) à laquelle elle pratiquait telle et telle activité (télévision, cinéma, visite à des amis, activité associative, etc.). Nous avons associé un « rating » aux modalités de réponse des activités que nous estimions les plus pertinentes pour juger du degré de sociabilité de la personne, et attribué ainsi à chaque personne un « score » moyen.

Le graphique 2.7 ci-dessous représente la distribution de notre échantillon de 50 ans et plus sur une échelle à 10 points, 10 représentant une activité sociale maximale par rapport à notre indice. Evidemment, la construction de cet indice ressort d'un choix de variables qui peut être critiqué ou affiné. Néanmoins, la courbe figurée par le graphique témoigne indubitablement d'une population présentant une activité sociale vraiment faible, ce qui ne semble pas être sans incidence, nous le verrons, sur ses potentialités d'appropriation des NTIC.



Graphique 2.7 : 50 ans et plus : évaluation de l'activité sociale

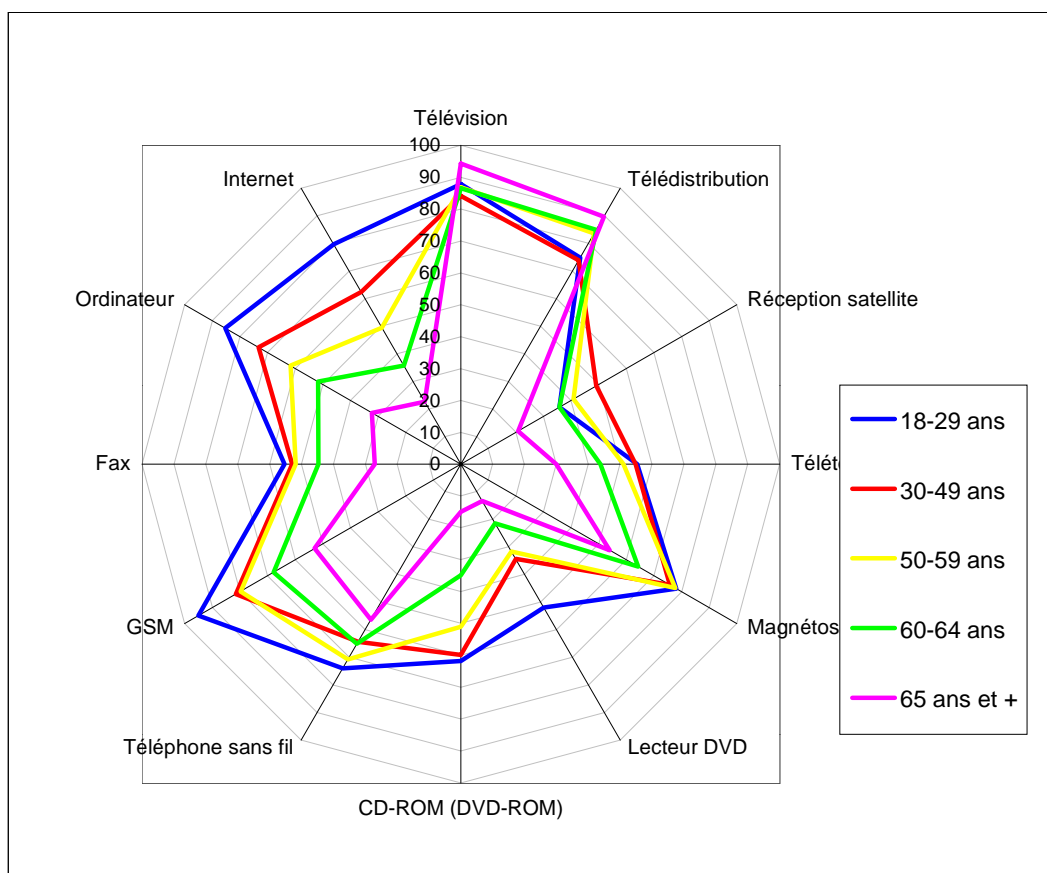
### 3.2 L'utilité accordée aux différentes technologies

La première question de notre enquête consistait à demander aux répondants de donner l'utilité (sur une échelle en trois points) qu'ils accordaient personnellement à différents objets ou technologies de communication et d'information. Comme illustré sur le graphique 3.1 ci-dessous, certains objets sont appréciés par toutes les tranches d'âge de la population wallonne. C'est le cas de la télévision et de la télédistribution, du magnétoscope, et des différentes techniques liées à la téléphonie, fax excepté.

La différence en ce qui concerne ces utilités déclarées est bien plus sensible à l'âge, pour l'ordinateur et Internet.

Autre remarque liée à l'âge, on peut constater un niveau général (c'est-à-dire pour l'ensemble des technologies) d'utilité accordée nettement plus faible chez les 65 ans et plus. Seule exception, de taille : la télévision (et la télédistribution), qui connaissent justement leur plus haut taux d'utilité déclarée au sein de ce groupe d'âge « 65 et plus ».

Enfin, le DVD, le CD-ROM, le télétexte et la réception satellite ne sont pas vraiment plébiscités par le public, tous groupes d'âge confondus, bien qu'on constate, pour le DVD, une nette influence de l'âge, les plus jeunes se montrant tout de même plus intéressés – sans doute sont-ils également mieux informés que la moyenne, à ce sujet.



Graphique 3.1 : Utilité accordée aux différentes TIC



### 3.3 Possession des différentes technologies : un bilan

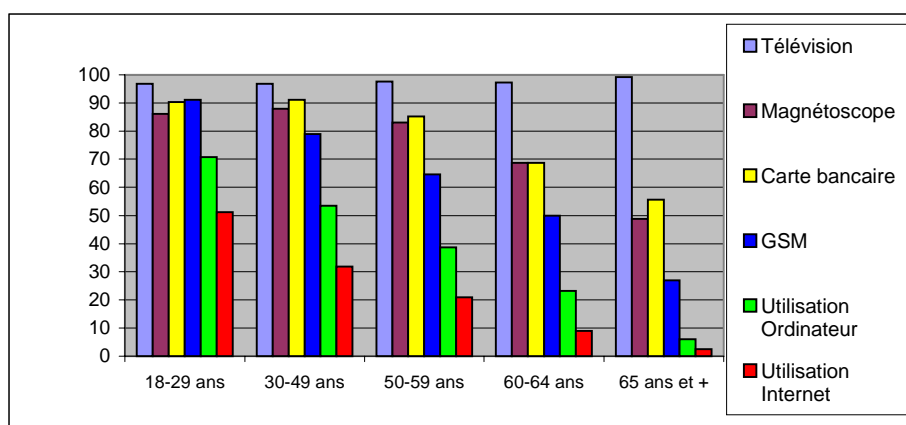
Dans ce point, nous allons dresser un bilan général de la possession, par la population wallonne, des différentes technologies visées par l'enquête.

Comme le montre le graphique 4.1 ci-dessous, on observe que la **télévision** est la seule technologie retenue dans notre panel dont la possession progresse avec l'avancée en âge.

En ce qui concerne le **magnétoscope**, on peut remarquer que la possession de l'appareil diminue, avec l'avancée dans les tranches d'âge, dans une proportion plus importante que l'utilité qui lui est accordée.

Le **GSM**, technologie nettement plus individuelle que familiale, fait une percée qui prend des allures d'installation définitive, auprès de toute la population, puisqu'il est présent chez 55% des 50 ans et plus...

On peut déjà affirmer, sans s'avancer plus pour le moment, que la possession et l'utilisation des **technologies informatiques (ordinateur et Internet)** sont, elles, fortement liées à l'âge, et d'une manière générale, que ces technologies sont bien moins répandues que les technologies précitées.



Graphique 4.1 : Possession des différentes technologies du panel

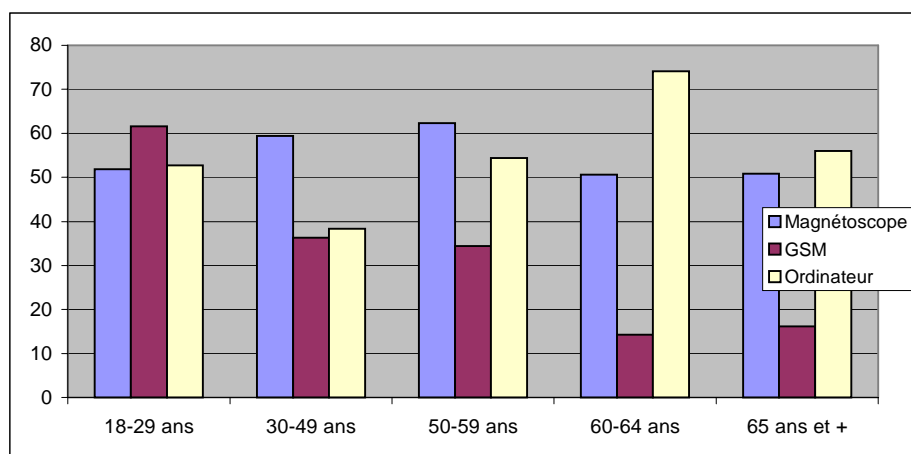
Nous avons ensuite voulu avoir une idée sur le taux d'obsolescence de trois appareils : le magnétoscope, le GSM et enfin l'ordinateur. Le graphique 4.2 illustre les résultats de cette question.

Nous voyons ainsi que le magnétoscope, parmi les possesseurs du groupe 18-29, en est déjà plus d'une fois sur deux au moins à sa seconde génération. Evidemment, à la lecture de ces faits, il convient de se rappeler que c'est une technologie essentiellement familiale ; il faut donc prendre en compte le fait que ces répondants ont probablement comptabilisé les appareils installés chez leurs parents, et pas forcément à leur domicile propre – pour autant qu'ils en aient un.

Néanmoins, le magnétoscope, bien familial et d'équipement devenu traditionnel, apparaît encore mieux « installé » – dans le sens où il en est déjà à une génération ultérieure – chez les 30-49 et les 50-59.

En ce qui concerne le GSM, là aussi, plus d'une fois sur deux, les possesseurs de la « G-énération » (les 18-29) ont dépassé le stade du premier appareil ; ce taux de renouvellement rapide est confirmé par toutes les plus récentes études sur le sujet. Le GSM est une technologie bien plus récente que le magnéto-scope et l'ordinateur, mais d'une évolution fort rapide. Sa conception en fait par ailleurs un objet moins robuste, caractère qu'accentue évidemment sa fonction, qui est d'être par essence petit et transportable.

Enfin, l'ordinateur semble être, surtout pour ses possesseurs jeunes et âgés et moins chez ses possesseurs d'âge moyen, une technologie sujette à une certaine obsolescence. Ici aussi, intervient le caractère éminemment évolutif de la technologie, auquel nous savons bon nombre des plus jeunes sensibles. En outre, le fait, sur lequel nous reviendrons plus loin, que les utilisateurs « aînés » de l'ordinateur ont un profil tout à fait atypique, et que l'ordinateur reste une affaire de personnes sensibilisées, formées et intéressées, joue un rôle non-négligeable dans les chiffres élevés chez les 60-64 et les 65 et plus, observables dans le graphique ci-dessous.



Graphique 4.2 : Génération de technologies : posée aux possesseurs : c'est au moins votre second...

### 3.4 Les technologies de l'image

Dans la présente section, nous avons choisi d'analyser, dans un premier temps, l'utilité accordée aux technologies liées à la télévision de façon groupée, afin de mieux faire ressortir les spécificités de chacune, ancienne comme récente, bien implantée ou non.

Ensuite, nous traiterons du cas de la télévision, technologie grand-public s'il en est, mais dont certaines modalités d'appropriation restent encore méconnues.

Enfin, nous étudierons plus en détail le magnétoscope, dont l'avenir semble compromis par l'arrivée du DVD enregistrable, mais qui est fortement implanté au sein des ménages wallons, notamment plus âgés.

#### 3.4.1 Utilités très contrastées

Le **téléviseur** est ressenti par plus de 85% des répondants comme une technologie utile (graphique 3.1). Toutefois, on peut dire que c'est surtout au niveau des 65 ans que ce caractère d'utilité se marque le plus, avec un score de 94%. Il en va de même pour la **télédistribution** (89% chez les 65 ans et plus).

Par contre, la diversité de programmes promise par la réception satellite est jugée utile, en moyenne pour l'ensemble des groupes étudiés, par 30%. C'est la population des 30-49 qui semble la plus réceptive à cette technologie (49%), cette tranche d'âge recoupant fortement l'âge où l'investissement en biens d'équipement est le plus fort.

Autre innovation technologique complètement liée à la télévision, le **télétexte** convainc surtout les tranches d'âges les moins élevés, puisqu'il se voit accorder une utilité subjective par 55% des 18-29 et des 30-49, et 51% des 50-59.

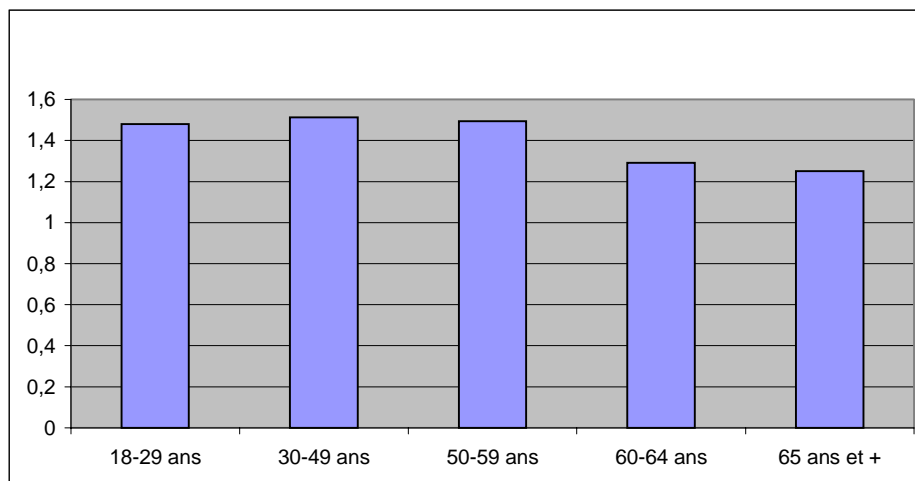
En ce qui concerne le **magnétoscope**, appareil qui permet de sortir de cette « temporalité » dictée par les grilles de programme et qui est devenu le compagnon attitré de la télévision, à nouveau, constatons que l'utilité qui lui est reconnue est plus importante au sein des catégories plus jeunes, avec 78% pour les 18-29, contre 53% pour les plus de 65 ans.

Tant pour le télétexte que pour le magnétoscope, la courbe d'utilité baisse de façon quasi « linéaire » au fur et à mesure que l'on s'avance en âge de la population.

Le **lecteur de DVD** connaît une courbe inversée à celle des du télétexte et du magnétoscope. Cette technologie, bien que déjà « ancienne », ne se voit accorder une utilité subjective « que » chez 52% des 18-29, contre 13% des 65 ans et plus. A noter que 32% des plus de 65 ans déclarent ne pas connaître cette technologie, malgré le statut de remplaçant prétendant au magnétoscope – à terme, c'est-à-dire une fois la question du standard d'enregistrement réglée – que ses promoteurs lui donnent.

### 3.4.2 La télévision, objet de communication incontournable

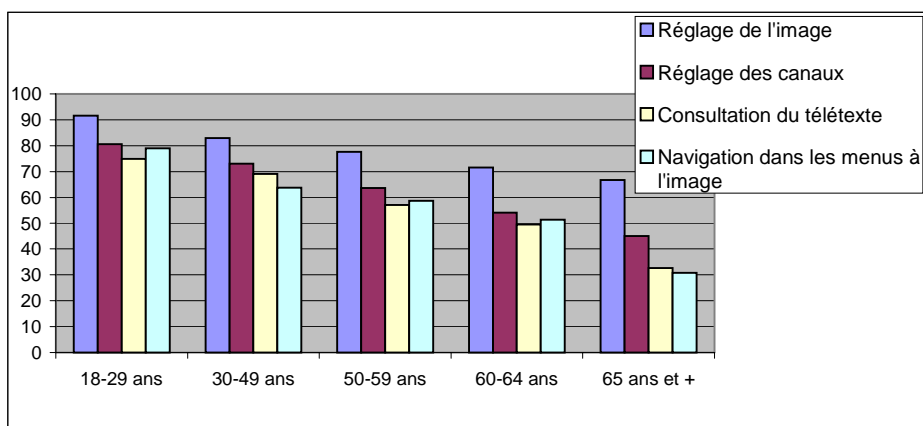
La télévision est, on le sait, un objet technique incontournable dans nos foyers, sans doute l'objet technique par excellence avec les objets ménagers électriques, et ce, depuis les années 1970. On notera d'ailleurs que 27,5% des « 50 et plus » possèdent deux téléviseurs au moins, le taux d'équipement – comme celui du magnéscope – cumulant chez les 30-49, comme en témoigne le graphique 5.1 ci-dessous.



Graphique 5.1 : Télévision : nombre moyen de téléviseurs possédés

Nous avons vu que c'était la seule technologie dans l'enquête dont la possession augmentait avec l'âge (graphique 4.1), de même que l'utilité qui lui est reconnue (graphique 3.1). Ceci témoigne indubitablement de son caractère de moyen d'information par excellence, souvent monopolistique au sein du foyer, même. Cela révèle sans doute aussi le rôle de substitut à la faible sociabilité dont témoignent les personnes plus âgées de notre échantillon (graphique 2.6).

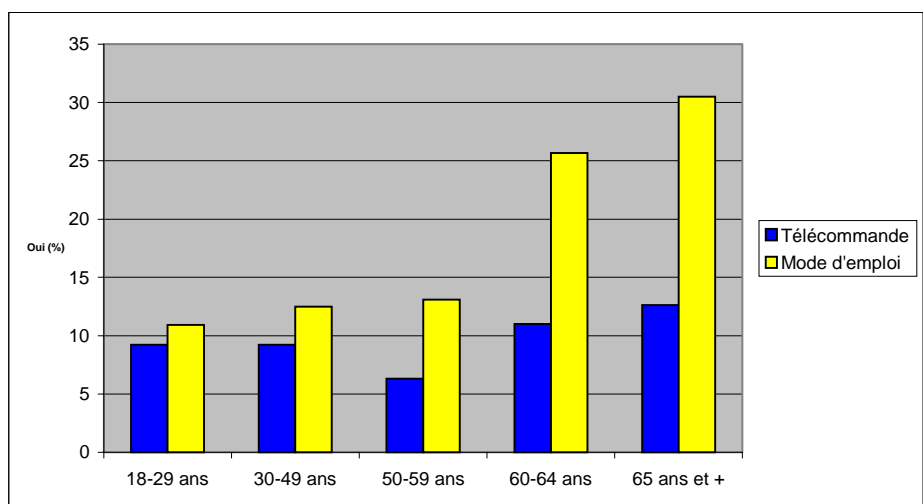
Pourtant, malgré ces chiffres, nous relevons que la télévision semble encore poser des problèmes techniques au niveau de la maîtrise des fonctions qu'elle offre, et ce surtout dans la population des plus de 50 ans. Ces problèmes sont essentiellement liés aux fonction de réglage des canaux et de consultation du télétexte (graphique 5.2), problème que l'on rencontre également, mais dans une moindre mesure, parmi les populations plus jeunes. On remarque d'ailleurs que les problèmes liés à l'utilisation d'une fonction sont d'autant plus fréquents que celle-ci est « avancée » (c'est-à-dire sortant des fonctions traditionnellement reconnues comme étant basiques), tendance qui s'amplifie avec l'âge. Nous verrons que cette constatation se répète d'ailleurs pour d'autres technologies étudiées.



Graphique 5.2 : Télévision : compétences d'utilisation des possesseurs

Enfin, concernant les problèmes d'utilisation, le graphique 5.3 rappelle que 24% des 50 et plus déclarent rencontrer des problèmes à l'utilisation du mode d'emploi, ce qui, pour un tel élément, qui n'est pourtant probablement pas utilisé ou consulté tous les jours, se révèle interpellant.

Par contre la télécommande, quel que soit l'âge, ne semble pas poser vraiment problème.



Graphique 5.3 : Télévision : problèmes à l'utilisation

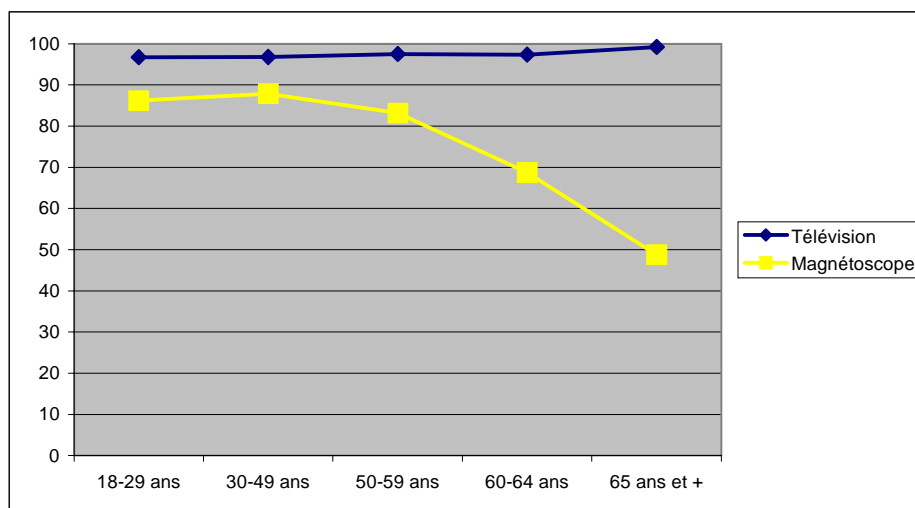


### 3.4.3 Le magnétoscope : bien implanté, peu maîtrisé ?

#### 3.4.3.1 Possession: forte mais "déconnectée" de celle de la télévision

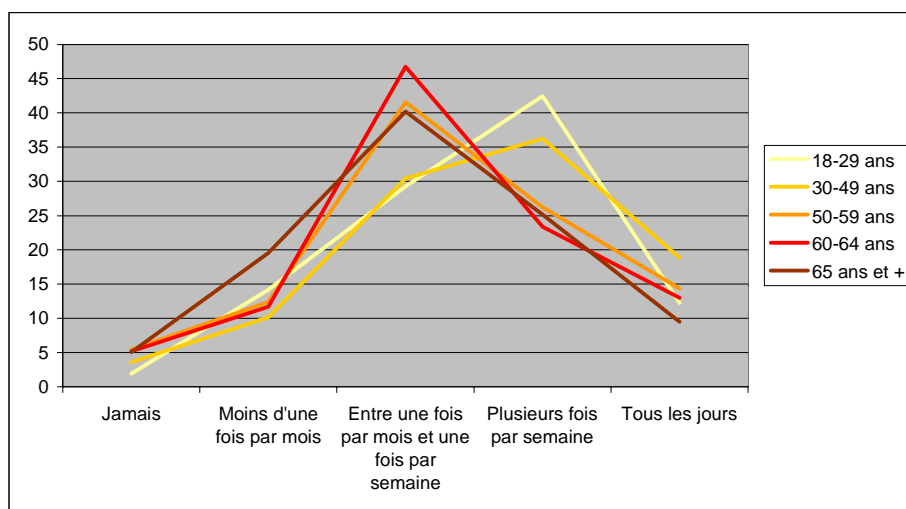
63,4% des 50 et plus possèdent un magnétoscope (graphique 4.1), ce qui fait 24% de moins que le groupe-test 30-49, qui connaît en outre un « taux de remplacement » plus élevé. On pourra, pour le magnétoscope, parler de technologie « familiale », dans le sens où la tranche d'âge au sein de laquelle elle est la plus présente est celle où le ménage est le plus souvent composé des parents et des enfants – même si elle reste, on l'a dit, bien représentée (en seconde position dans notre panel) chez les 50 et plus.

Cette technologie est donc extrêmement bien implantée – et adoptée, en moyenne, depuis plus de 10 ans chez ses possesseurs – mais elle ne peut être qualifiée de technologie « de base », comme l'est la télévision ; le graphique 6.1 montre d'ailleurs le « décrochage » entre la possession de la télévision et du magnétoscope qui est lié à l'avancée en âge. Nous verrons d'ailleurs – c'est lié – que le magnétoscope n'est pas une technologie d'utilisation quotidienne.



Graphique 6.1 : Magnétoscope : possession comparée avec la télévision

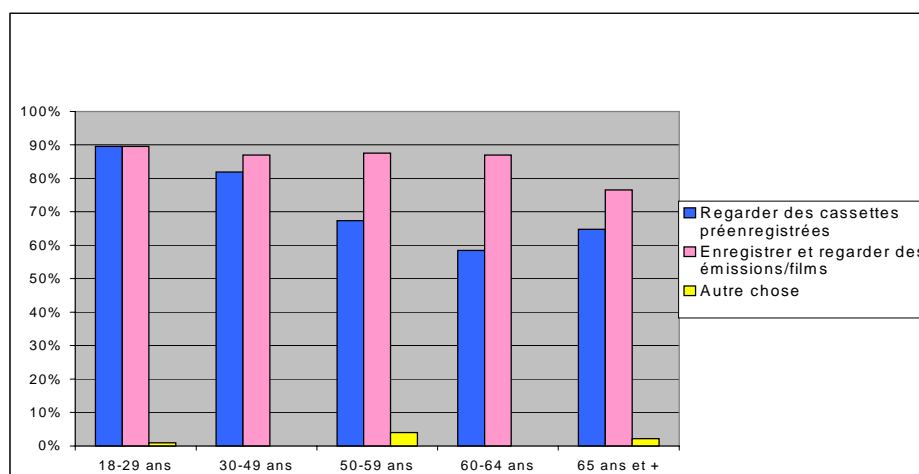
En fait, le comportement d'usage dominant est plutôt de l'ordre de plusieurs fois par mois, chez les 50 et plus (graphique 6.2). Le comportement des plus jeunes est légèrement différent puisqu'il semble que dans ces populations, la dominance se situe plutôt au niveau d'une utilisation plus régulière, de l'ordre de plusieurs fois par semaine. Sans doute faut-il faire un lien à ce niveau entre le statut actif des populations plus jeunes et moins actif des populations de plus de 50 ans, bien que ce lien ne semble pas très marqué au vu des résultats. C'est ce qu'ont en tout cas montré d'autres études, témoignant d'une corrélation entre le niveau d'activité de la personne et l'usage qu'elle a du magnétoscope.



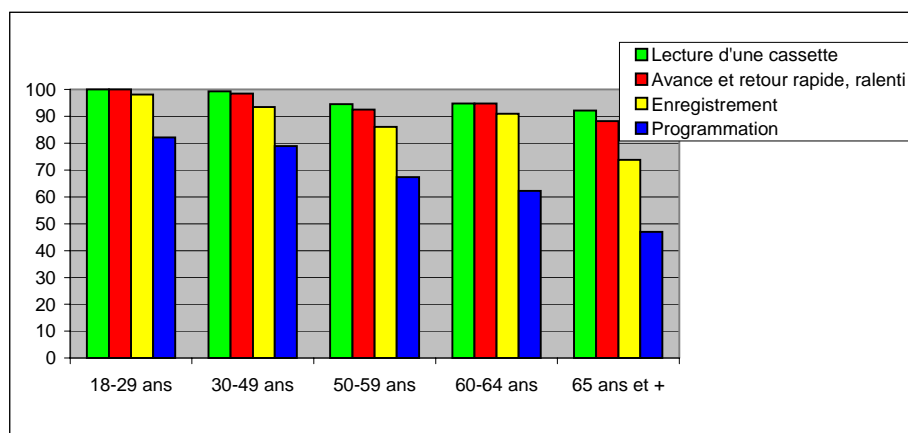
Graphique 6.2 : Magnéscope : fréquence d'utilisation

### 3.4.3.2 Une utilisation basique

Les fonctions de base semblent relativement bien maîtrisées par l'ensemble des utilisateurs, mais dès que ces fonctions deviennent plus techniques, ici aussi, la maîtrise diminue dans l'ensemble de la population, et proportionnellement plus chez les plus de 50 ans (graphique 6.4). Ainsi, on constate sans surprise que la programmation est la fonction qui pose le plus problème, ce qui est d'autant plus remarquable qu'il se confirme – ce que souligne le graphique 6.3 ci-dessous – que l'utilisation la plus fréquente du magnéscope parmi cette population d'utilisateurs reste la lecture et l'enregistrement d'émissions ou films TV...Tendance qui s'inverse chez les populations plus jeunes : regarder des cassettes louées ou achetées est apparemment plus l'apanage des 18-29 et 30-49.



Graphique 6.3 : Magnéscope : utilisation

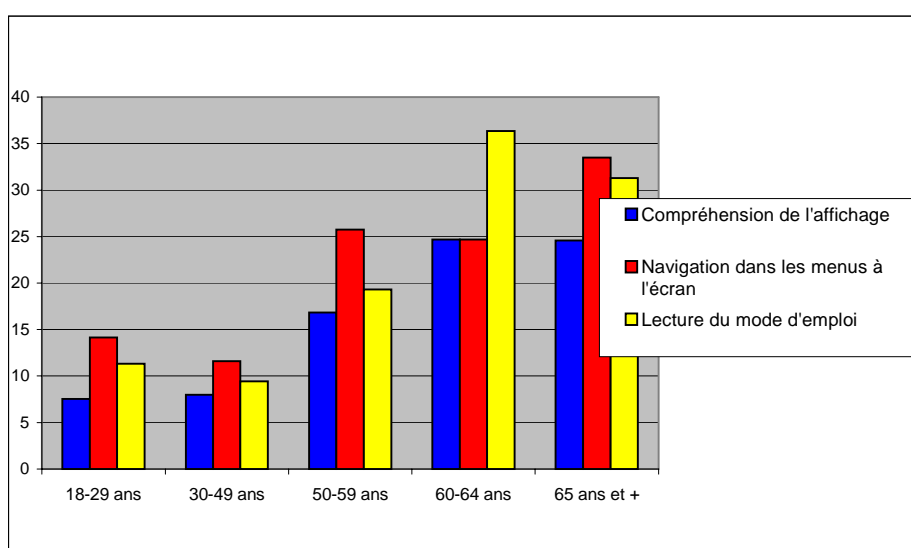


Graphique 6.4 : Magnéto-scope : compétences des possesseurs

Les difficultés déclarées à l'usage, présentées dans le graphique 6.5 ci-dessous, renforcent cette impression d'une maîtrise assez faible, eu égard au caractère commun et fort répandu de cet objet ; en effet, la compréhension de l'affichage et la clarté des menus à l'écran (quand ils sont présents), trahissent la peur de faire « la » fausse manœuvre, tout comme le manque de clarté des symboles (censés être « évidents ») et des procédures à suivre. Il reste sans doute des synergies et des efforts ergonomiques à concevoir (notamment avec l'évolution du télétexte, « nextView »).

Cela peut aussi signifier que la technicité omniprésente de ces appareils et érigée en vertu commerciale ne « colle » pas aux usages désirés, ou – autre interprétation possible –, limite ceux-ci aux usages de base (lecture et enregistrement en direct), alors que la demande d'utiliser des fonctions plus évoluées (programmation) existe mais ne reçoit pas une réponse appropriée, car trop « technique ».

Comme pour la télévision, nous remarquons que la lecture du mode d'emploi pose également problème (27% des 50 et plus).

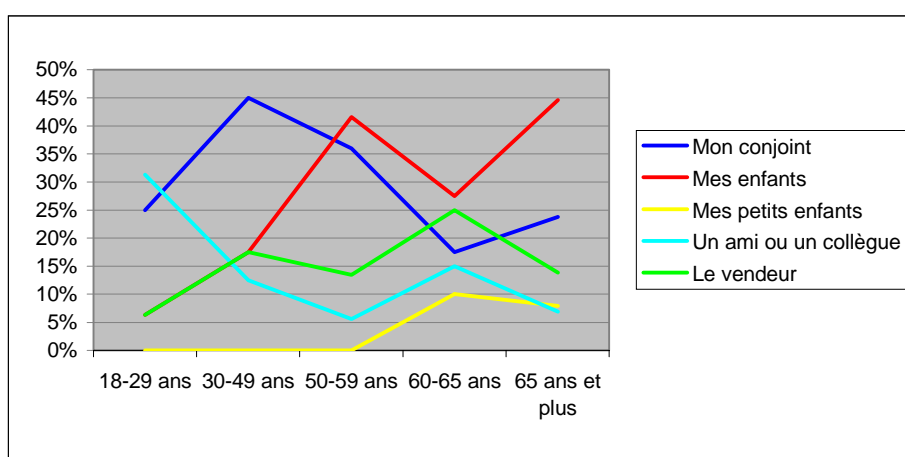


Graphique 6.5 : Magnéto-scope : problèmes à l'utilisation

Quoi qu'il en soit, des études ont montré que chaque « âge » affectait sa signification d'usage au magnétoscope ; ainsi, avant 50-55 ans et le départ des enfants, la technologie a une vocation familiale évidente ; elle permet aussi d'éviter certains « conflits » relatifs aux programmes de télévision. Chez les 55-70 ans, le magnétoscope devient un allié pour trouver un passe-temps aux jeunes enfants, mais aussi le moyen de monter et visionner les films de vacances. Au-delà de 70 ans, il redevient un passe-temps plus personnel et bien à-propos pour les moments passés seul.

### 3.4.3.3 Des personnes-ressources dans le cercle familial

La méthode d'apprentissage à l'utilisation du magnétoscope est plutôt « accompagnée » pour les plus de 50 ans, et plus souvent autodidacte pour les autres (graphique 6.6). Dans 50% des cas – ce taux est 30% plus important que pour les 30-49 – une aide est ou a été donnée ou sollicitée pour l'apprentissage à l'utilisation du magnétoscope par les 50 et plus, et cette aide se donne au sein du cercle familial ; elle semble en outre être plutôt le fait des enfants que du conjoint.



Graphique 6.6 : Magnétoscope : personne-ressource (posée aux personnes qui ont été aidées)

Cette question de l'aide mériterait d'être approfondie ; en effet, souvent, sous ce qu'on appelle aide à l'utilisation, se cache le fait qu'une autre personne manipule l'objet à la place du répondant ; il arrive d'ailleurs fréquemment – les études sociologiques de proximité le montrent – que des biens tels que le magnétoscope tombent en désuétude lorsque cette personne-ressource disparaît (conjoint) ou n'est plus présente au quotidien (enfants).

En ce qui concerne les modalités d'aide en fonction du sexe de l'utilisateur (graphique 4.4), la situation peut se résumer comme suit. L'aide que reçoit l'utilisatrice jeune (18-29) vient tant de son conjoint que d'un ami ou collègue, alors que l'utilisateur masculin s'appuie plutôt sur un ami-collègue ou le vendeur.

Cette « dépendance » conjugale pour les utilisatrices se renforce chez les 30-49 (+23%, 54% au total) avec l'aide des enfants (21%), au détriment de l'aide extérieure. Alors que l'aide dont bénéficie l'utilisateur continue, dans les groupes d'âge plus importants, à lui venir des enfants, d'amis ou collègues mais aussi du vendeur (29% chez les 60-64), la femme s'appuie quant à elle sur son conjoint et ses enfants (42% chez les 60-64), voire ses petits-enfants (12%

chez les 65 ans et plus), l'aide des enfants prenant, avec l'aide du vendeur, la place de celle du conjoint chez les utilisatrices les plus âgées.

### 3.5 Le GSM

Nous allons tenter de passer en revue les différents aspects de l'appropriation du GSM par les 50 ans et plus mais aussi, de façon plus succincte, par les autres tranches de la population wallonne adulte.

A cet effet, nous commencerons par nous pencher sur les chiffres d'utilité et de possession de cette technologie, afin de mieux comprendre l'ampleur du véritable phénomène de masse qu'elle suscite actuellement. Ensuite, nous analyserons plus avant les modalités de cette appropriation, et dans l'ordre : quelle sont la motivation et les conditions de son adoption, quels types d'usages sont faits du GSM, quel degré de maîtrise en ont développé les utilisateurs, et enfin quel rôle jouent les proches de l'utilisateur.

Nous terminerons cette analyse en nous penchant sur le discours social qui entoure le GSM, ainsi que sur les raisons qui motivent les non-possesseurs à ne pas céder à la « folie du GSM ».

#### 3.5.1 *Le GSM, définitivement et largement adopté*

Le **téléphone sans fil** est jugé utile par plus de 64% de la population (graphique 3.1). Il affiche une courbe d'utilité descendante au fur et à mesure que l'on progresse dans les âges : ainsi, 73% des 18-29 le considèrent comme utile, et 56% des 65 ans et plus.

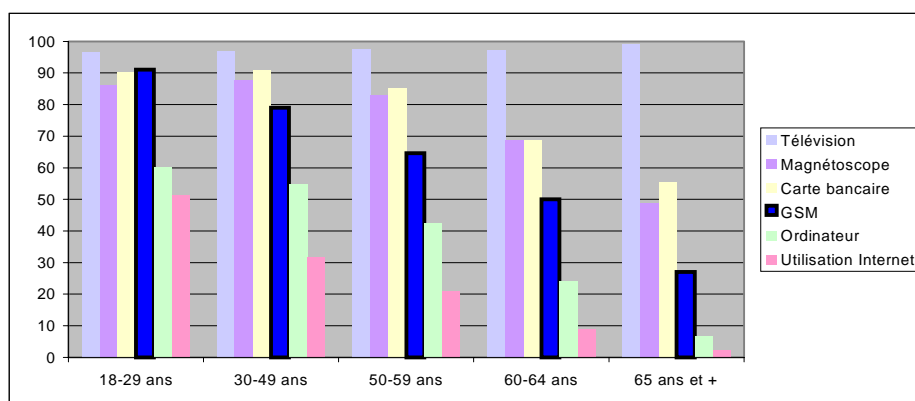
Le **GSM**, pour sa part, est jugé utile par plus de 70% de la population. Ici aussi, la courbe est descendante au fur et à mesure que l'on s'avance en âge, avec plus de 95% des 18-29 qui jugent cet objet utile, contre 52 % des 65 ans et plus.

La comparaison GSM – téléphone sans fil permet de souligner deux éléments. Le premier est que le sentiment d'utilité pour ces technologies de communication est relativement élevé dans toutes les tranches d'âge de la population adulte. Le second est que le profil d'utilité de ces deux technologies est assez semblable, si ce n'est en ce qui concerne les jeunes de 18-29, pour lesquels l'utilité du GSM surpasse largement celle du téléphone sans fil, signifiant sans doute un autre rapport à la mobilité pour cette population plus jeune.

Le tableau 7.1 donne un aperçu du taux de pénétration du GSM. Le premier constat que l'on peut faire à la lecture de celui-ci est que ceux qui possèdent un GSM sont plus nombreux que ceux qui n'en possèdent pas, avec en moyenne un peu plus d'1 personne sur 2 disposant d'un GSM. Toutefois, ces chiffres varient fortement d'un âge à l'autre. Comme on le voit, les jeunes de 18 à 29 ans sont, à près de 80%, détenteurs d'un GSM. Il est vrai que, singulièrement pour les jeunes, le GSM, après avoir été un signe ostentatoire de distinction sociale, est devenu une sorte de « seconde peau », un accessoire vestimentaire – et donc un objet de mode – au même titre que la montre, sinon plus<sup>27</sup>.

---

<sup>27</sup> V. FORTUNATI L., « Revêtir des technologies », in *Réseaux*, n°90, 1998, pp. 85-92.



Graphique 7.1 : GSM : possession

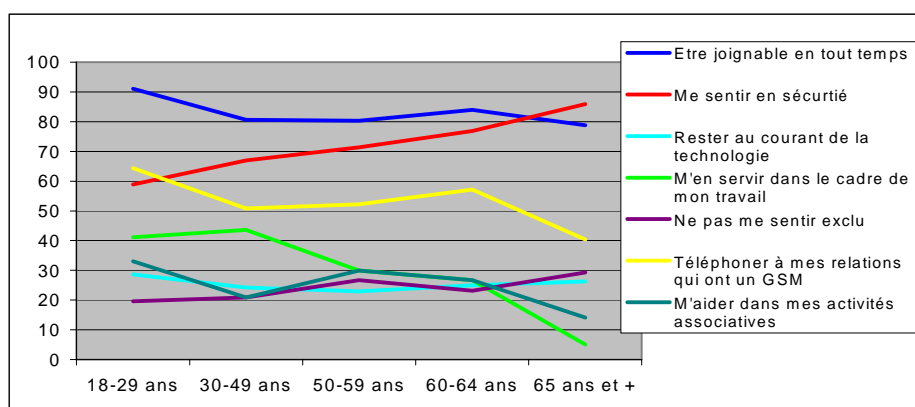
Le taux de possession décroît de façon linéaire au fur et à mesure que l'on s'avance dans les âges, mais on relèvera tout de même que plus d'1 personne sur 4 parmi les plus de 65 ans possède un GSM, et que cette catégorie, celle de gens qui sont sortis de la vie professionnelle, ne révèle pas une cassure brutale avec la frange « annexe » des 60-64. Plus qu'un relativement faible taux de possession du GSM parmi ces groupes d'âge, c'est au contraire, nous l'avons dit, ses allures de percée définitive qui retiennent notre attention.

Le taux de pénétration du GSM est donc globalement élevé et ce, même auprès du public plus âgé.

### 3.5.2 Motivations à l'acquisition : le rôle non négligeable de l'effet « de réseau »

Dans les motivations d'achat (graphique 7.2), joue à plein un facteur que nous pourrions qualifier d' « effet de réseau » : on achète un GSM (et une carte ou un abonnement sur un réseau déterminé) parce que ça revient moins cher quand il s'agit de téléphoner à ses relations dotées de GSM et se trouvant pour la plupart sur le même réseau.

Cet argument est néanmoins moins souvent évoqué chez les aînés, où le critère de la « joignabilité » et surtout, le sentiment de sécurité induit, jouent de façon plus évidente comme motivations à la possession. On peut sur ce point synthétiser les positions des 50 et plus en disant que la fonction « réception » prime sur la fonction « appel » dans les motivations déclarées d'utilisation.



Graphique 7.2 : GSM : aux possesseurs : motivations à l'acquisition de la technologie

Les raisons d'acquisition ne connaissent de variation significative selon le sexe (toutes catégories d'âge confondues) que sur les facteurs liés à la vie professionnelle et associative, plus plébiscités par les hommes : 38 et 31%, soit 16 et 13% de plus que les femmes.

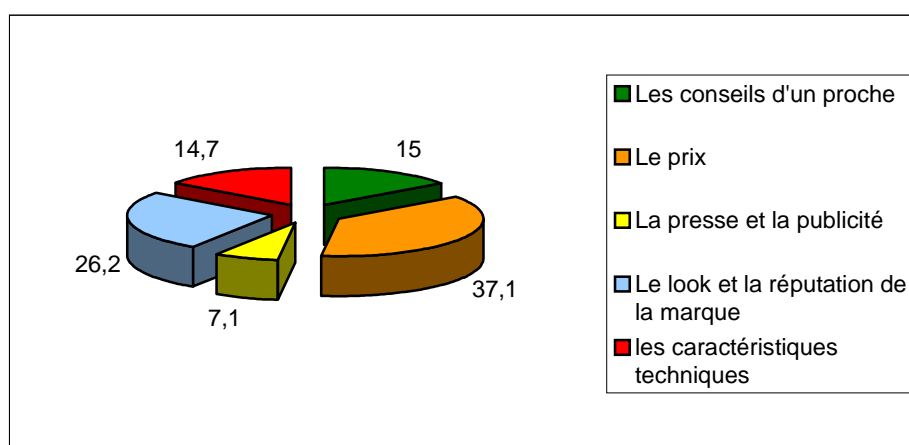
Les femmes plébiscitent par contre nettement plus l'argument sécuritaire (82%, contre 60% chez les hommes) et l'argument pratique que constituent les économies de réseau (58%, contre 46% chez les hommes).

Par contre, on ne constate pas de différence entre hommes et femmes en ce qui concerne l'argument de l'achat pour « rester à la page ». En effet, bien qu'on rappelle régulièrement que ce comportement est typique des hommes, nous noterons qu'il a été, ici évoqué par 25% des hommes comme des femmes. Ce chiffre, non négligeable, témoigne, nous semble-t-il, de cette sorte de pression sociale qui se fait autour du GSM : il semble désormais, parmi la plupart des groupes d'âge, presque insolite de ne pas en avoir un...

### 3.5.3 Acquisition du "mobile" : confiance au marché

Au niveau des éléments qui ont pesé dans l'achat du GSM, on voit que c'est ici essentiellement des éléments de type « marché » qui l'emportent sur des éléments plus qualitatifs de type « conseil », ainsi que nous pouvons le remarquer au travers du graphique 7.3. Ainsi, le prix d'une part, et la réputation de la marque d'autre part, devancent les autres critères de choix, dans les facteurs importants à l'achat de cette technologie. Les packagings promotionnels proposés au public font donc plus que probablement leur effet.

On peut déduire de ce qui vient d'être dit que l'influence du réseau social de l'acqureur reste mesurée. En réalité, nous verrons qu'elle s'exerce plutôt, chez les aînés (50 ans et plus), par le biais du cadeau que par ce biais du conseil... Nous noterons la faible importance accordée par le consommateur à la presse et à la publicité – pourtant sources abondantes d'information en la matière.



Graphique 7.3 : GSM : aux possesseurs : critères de choix de l'appareil

Le GSM est, en outre, une technologie devenue « cadeau », puisqu'une partie importante de la population majeure l'a reçu, constatation qui vaut pour les jeunes, mais concerne surtout 38 % de ses possesseurs de 50 ans et plus. Ceci renforce-t-il la thèse du cadeau d'un



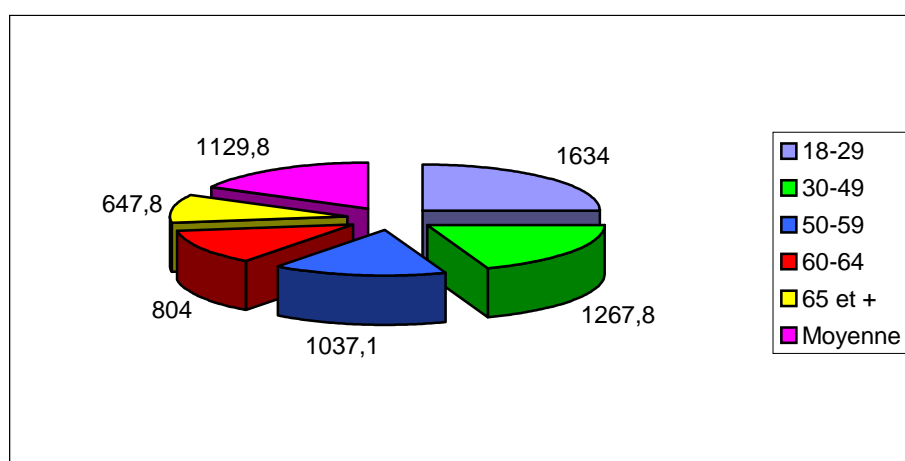
proche désireux de pousser la personne vers l'utilisation de la technologie ? Le GSM est indéniablement, il est vrai, un cadeau « type », facile et (préssumé) utile. Néanmoins, ce chiffre montre que cette voie d'acquisition est un peu le cheval de Troie de l'intégration du GSM dans le quotidien des aînés. Il est vrai que les raisons qui poussent les enfants à offrir ce type de cadeaux ne manquent pas : notamment, celle d'offrir une sécurité en cas de besoin et un objet à même de se rassurer soi-même, le cas échéant, sur la situation du parent.

Par ailleurs, c'est également une technologie qui semble connaître, on l'a vu (graphique 4.2), un rapide taux d'obsolescence chez les plus jeunes (62% des 18-29 qui possèdent un GSM en sont au moins à leur second appareil, contre 34% des 50-59, 14% des 60-64 et 16% des 65 et plus possesseurs).

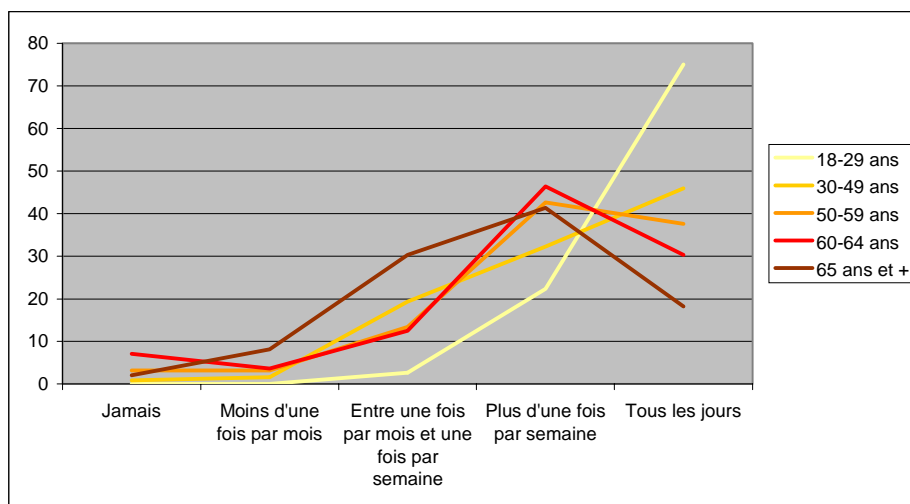
### 3.5.4 Usage ciblé, dépenses contenues

Au niveau des dépenses consacrées aux communications GSM, nous pouvons relever que les comportements varient fortement par tranche d'âge, avec comme tendance générale que plus on est âgé, moins l'usage est intensif. Les schémas 7.4 et 7.5 permettent de visualiser cet effet de l'âge sur les dépenses de communication GSM et, de façon plus large, sur le mode et la fréquence de « consommation » de cette technologie.

A titre d'exemple, il est intéressant de noter que les 18-29 ans dépensent en moyenne deux fois plus que les 60 ans et plus pour leurs communications GSM. Certains travaux mettent en avant, pour expliquer ces différences de consommation, la moindre sociabilité des aînés, dont le réseau de relations est plus restreint. Ils mettent également en évidence le comportement plus passif des personnes âgées par rapport à la téléphonie, jouant plus souvent le rôle d'appelé que d'appelant. Ces hypothèses devront être vérifiées par des approches plus qualitatives, mais il semble ressortir de nos chiffres qu'on puisse comparer le rôle accordé par les aînés au GSM comme moyen efficace de gérer les contingences (les urgences, les imprévus, les rendez-vous, etc.), avec une utilité de téléphone à part entière, clairement observée dans les faits, par les plus jeunes.



Graphique 7.4 : GSM : Dépenses mensuelles moyennes en communication (en FB)



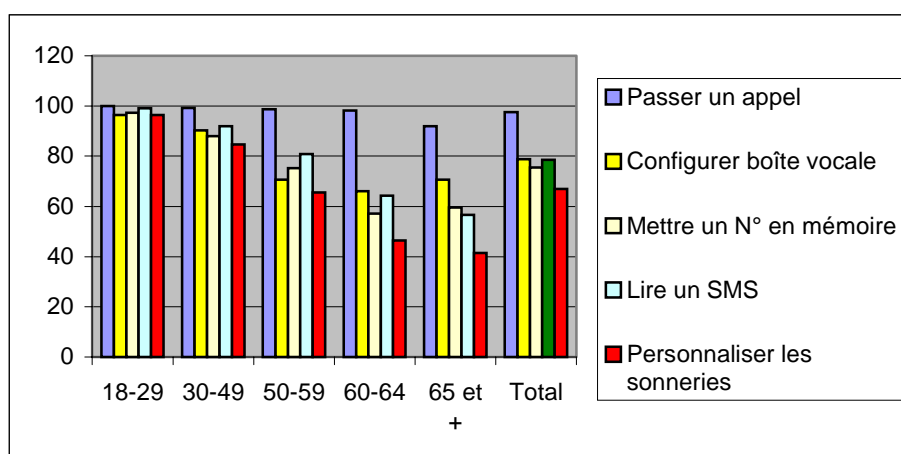
Graphique 7.5 : GSM : fréquence d'utilisation

### 3.5.5 Une maîtrise liée à l'âge

Le tableau 7.6, présenté ci-dessous, permet de voir que les fonctionnalités sont complexes, moins on enregistre de maîtrise chez les personnes plus âgées, alors que les scores obtenus dans la population jeune restent élevés. Il est bien sûr difficile de donner une signification précise à de tels chiffres, se prêtant par essence peu à la comparaison. Ceci semble en tout cas confirmer un réel effet de l'âge sur l'appropriation de cette technologie.

Le GSM est certes une technologie complexe, mais dont nous constatons clairement qu'elle tend à se généraliser, au contraire de l'ordinateur, dont la diffusion, nous le verrons, reste cantonnée à certains groupes bien délimités de la population âgée. En substance, on peut dire que la valeur d'utilité accordée au GSM dépasse celle de sa complexité, et c'est ce qui fonde sa plus grande popularité que l'ordinateur, chez les aînés.

Toutefois, il importe de se demander si le manque de maîtrise de certaines fonctionnalités par la population âgée, dont nous avons parlé, est dû à la complexité technique intrinsèque, voire au caractère superflu, de celles-ci, ou au manque d'intérêt des aînés pour de telles fonctionnalités.



Graphique 7.6 : GSM : compétences des possesseurs

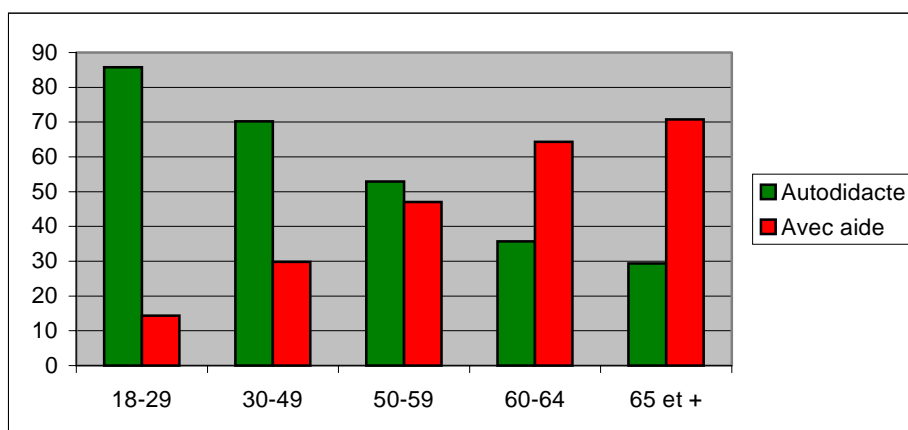
Du « croisement » des questions de fréquence d'usage et de difficulté d'utilisation, on peut déduire, en substance, que le GSM est une technologie utilisée quotidiennement (plus occasionnellement peut-être pour les 50 et plus), mais avec une maîtrise faible. Ainsi, chez les « 50 et plus », l'appel ne pose pas problème, et on notera que 70% savent lire les SMS. Par contre, les fonctions plus évoluées ou plus « gadget » leur échappent assez fort.

La fonction WAP n'est pas reprise sur ce schéma dans la mesure où plus de 60% des possesseurs de GSM ne bénéficient pas encore de cette fonctionnalité sur leur GSM.

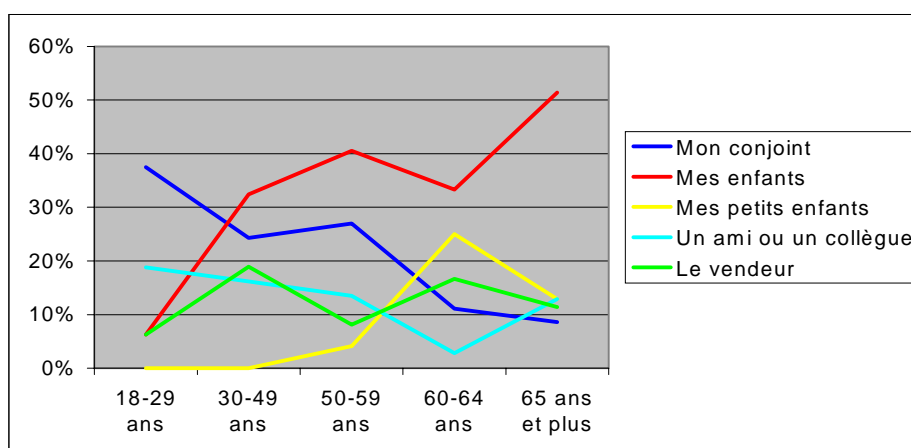
### 3.5.6 Aide : surtout intergénérationnelle

Si nous examinons les modalités d'apprentissage du GSM, on constate un net effet de l'âge sur le besoin d'une aide extérieure pour parvenir à approprier la technologie. Le graphique 7.7 est à ce niveau tout à fait parlant.

Ainsi si 58% des 50 et plus se sont fait aider pour apprendre à utiliser leur GSM, ils sont plus de 70% parmi les plus de 65 ans. Ce sont à nouveau les enfants (et petits-enfants) qui ont été mis à contribution et jouent le rôle de « médiateurs » entre leurs (grands-)parents et le nouvel outil. Ce sont également les enfants qui ont été les personnes les plus sollicitées par les 30-49, ce qui renforce l'hypothèse d'une « génération G » composée des jeunes (graphique 7.8).



Graphique 7.7 : GSM : apprentissage



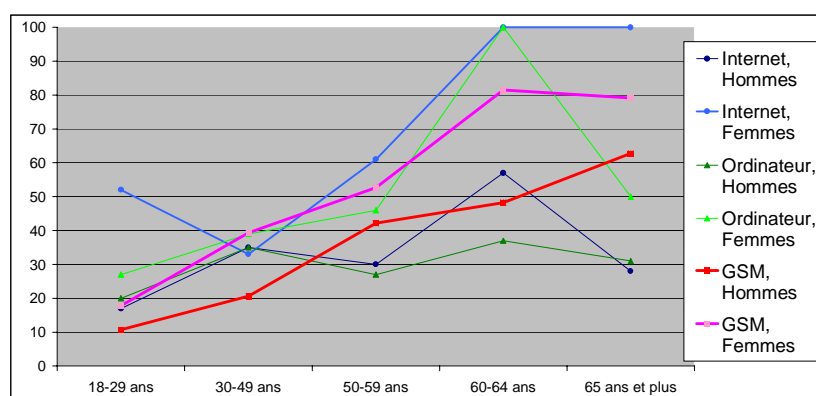
Graphique 7.8 : GSM : personne-ressource (posée aux personnes qui ont été aidées)

Les femmes sollicitent, en moyenne, plus d'aide que les hommes. Il semble que cela soit essentiellement dû à une diffusion légèrement plus tardive du GSM chez les femmes (graphique 7.9).

Chez les jeunes (18-29), en effet, lorsqu'une aide est nécessaire, elle vient – indifféremment selon le sexe – du conjoint ou d'un ami. L'absence de différenciation sexuelle sur ce point traduit probablement le haut degré d'intégration dans les mœurs et la vie quotidienne des jeunes : l'appropriation et la maîtrise du GSM, contrairement à celle – par exemple – du PC, n'est pas une « affaire d'hommes », mais une question d'ancienneté d'adoption, les plus chevronnés montrant la voie aux débutants.

Mais, dès qu'on dépasse cette tranche d'âge, on se retrouve, en ce qui concerne l'aide, avec un phénomène de génération : les jeunes ayant été – d'autres études le montrent – des adoptants plus précoces, ce sont eux qui sont sollicités par les parents, grands-parents ou autres adultes. Néanmoins, ceci est surtout vrai pour les femmes, les hommes sollicitant davantage leurs connaissances ou collègues. De même, il semble que, « classiquement », les femmes recourent plus à leur conjoint que ce n'est le cas pour les hommes.

Au-delà de 60 ans toutefois, surtout chez les hommes, ce n'est plus le conjoint qui est sollicité mais une connaissance ou le vendeur, et évidemment les enfants, voire les petits-enfants pour les femmes de 60-64 ans (32%).



Graphique 7.9 : Aide chez les utilisateurs M et F

### 3.5.7 Une technologie qui fait gagner du temps...

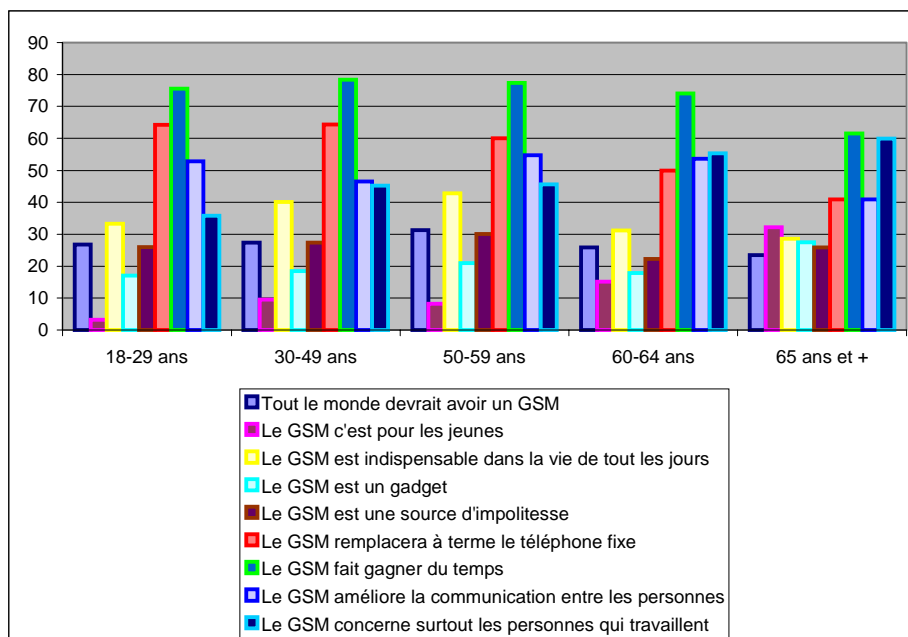
Nous avons voulu tester un certain nombre d'opinions communément partagées sur le GSM auprès des différents groupes d'âge étudiés de la population wallonne. Celles-ci sont synthétisées dans le graphique 7.10.

A cet égard, il est intéressant de remarquer, en premier lieu, que certaines normes sociales sont partagées par tous sans grandes remises en question, et ce, quelle que soit la classe d'âge appréciée.

Ainsi, une opinion largement répandue et partagée est celle que le GSM « fait gagner du temps ». Cette notion de gain de temps revient dans d'autres technologies comme une sorte de prescrit technologique qu'on ne remet plus en question (voir ordinateur). Il est également intéressant de noter que l'avis des différentes tranches d'âge se rejoint quant au caractère indispensable du GSM et sur le fait que tout le monde devrait en avoir un. Avec des

variances relativement ténues entre les populations, on peut considérer qu'une personne sur trois est d'accord avec ce type d'affirmation.

Il est également intéressant de relever que plus d'une personne sur deux pense qu'à terme, le GSM remplacera totalement le téléphone fixe, une opinion plus marquée au niveau des populations plus jeunes, mais qui concerne également plus de 45% des populations de plus de 50 ans. Enfin, la seule opinion sur laquelle les différentes tranches d'âge émettent un avis différent concerne le rapport au monde du travail. Si pour les personnes plus âgées, le GSM est encore vu comme ayant un fort lien avec le monde du travail, cette opinion est peu partagée par les catégories plus jeunes et spécialement les 18-29, pour laquelle elle s'intègre à la vie quotidienne dans l'ensemble de ses aspects.



Graphique 7.10 : GSM : opinions (plutôt d'accord)

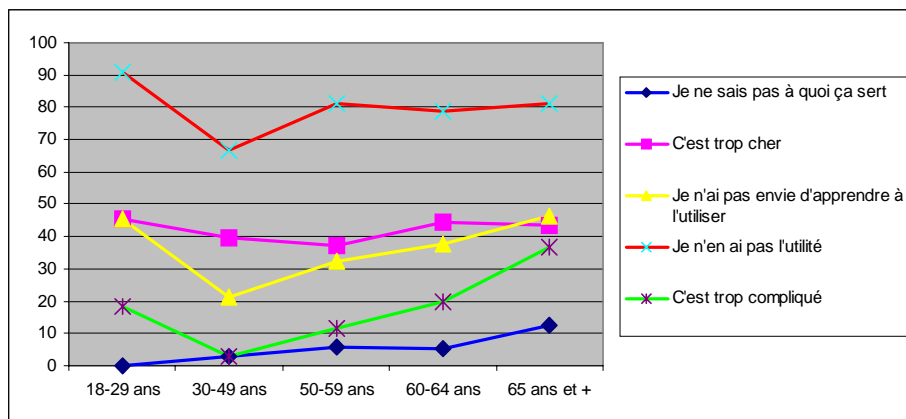
### 3.5.8 Rester sans GSM : avant tout une question d'inutilité estimée

Dans les raisons de non-utilisation du GSM (graphique 7.11), c'est d'abord le fait de ne pas en avoir d'utilité qui est mentionné par les personnes de plus de 50 ans, les difficultés techniques venant largement derrière. Les questions de coût (malgré l'a priori négatif que suscite classiquement ce genre de modalité de réponse) et le manque d'envie à apprendre à utiliser l'appareil ne sont cependant pas négligeables dans les raisons qui poussent à rester « GSM-free ».

Néanmoins, les chiffres, moins sévères que pour les autres technologies de notre panel, semblent indiquer qu'il n'y a pas d'incompatibilité fondamentale d'ordre générationnel, sur les « valeurs » que véhicule cette technologie.

Parmi les 50 et plus non-possesseurs, peu (14,3%) semblent toutefois disposés à franchir le pas. C'est vrai pour le GSM comme l'ordinateur et Internet, mais à plus forte raison encore pour ces derniers. Est-ce le signe d'une faible marge de progression pour le marché, ou pour la technologie telle qu'elle se présente (avec ses atouts et ses points faibles, notamment pour les personnes âgées), qui commencerait peu à peu à avoir atteint tous ses publics-cibles ?

Toujours en ce qui concerne les raisons de non-possession, seul l'argument de la complexité se démarque quelque peu (de 7%) chez les femmes (toutes populations) par rapport aux hommes. Mais l'absence d'utilité, par exemple, n'est pas plus marquée chez les femmes (il est vrai qu'il est cité à 80%, pour les deux sexes)



Graphique 7.11 : GSM : Raisons de non-possession

### 3.6 L'ordinateur

Nous allons maintenant passer en revue les différents aspects qui nous permettront de disposer d'une connaissance plus précise de la situation de l'ordinateur, au regard de l'image et de l'usage qu'en ont et font les Wallon(ne)s de 50 ans et plus.

Dans un premier temps, nous verrons que l'opinion rejoint l'usage : l'ordinateur est avant tout considéré comme une technologie fortement liée aux exigences de la vie active, et la typologie de l'usage et du non-usage que nous en dressons, notamment pour les 50 ans et plus, semble corroborer cette appréciation.

Nous nous attacherons ensuite à décrire plus précisément le canevas de cette utilisation, et passerons en revue les critères de choix de la machine, les compétences de l'utilisateur ainsi que les points qui lui posent problème, et enfin les modalités d'apprentissage de cette technologie.

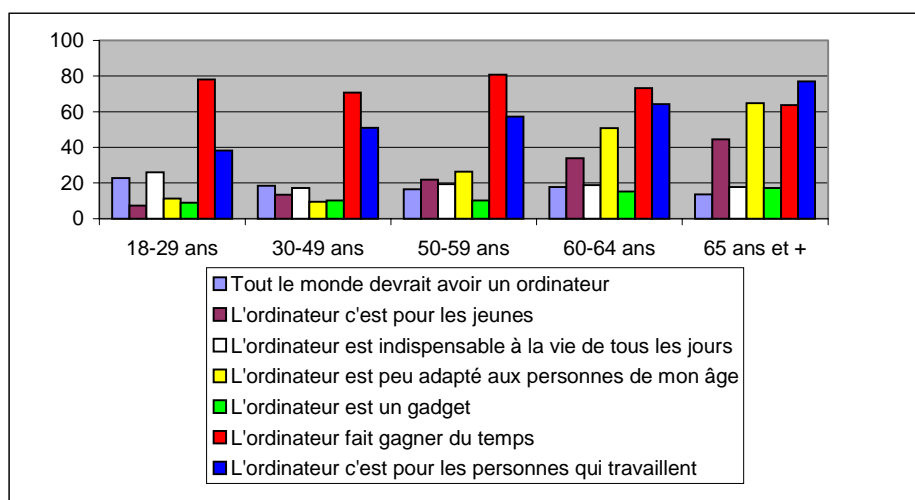
#### 3.6.1 Une technologie professionnelle

Du positionnement des Wallons de 50 ans et plus face à l'ordinateur, il ressort que 50 % d'entre eux estiment que l'ordinateur est peu adapté aux personnes de leur âge. Beaucoup affirment même sans ambages que « c'est pour les jeunes » (graphique 8.1).

L'ordinateur n'en est pas pour autant déconsidéré, car seulement 14% le voient comme un gadget. On notera toutefois, dans le fil de cette réflexion, que 68% voient l'ordinateur comme un outil surtout destiné aux personnes qui travaillent, sentiment qui ne fait que s'accroître à mesure qu'on progresse dans les catégories d'âge. Nous verrons d'ailleurs que l'usage que les utilisateurs ont de leur ordinateur semble donner raison à ce sentiment général...

L'utilisateur potentiel – c'est la réticence fondamentale, parmi celles que nous analyserons plus loin – n'a donc pas le sentiment que cette technologie le concerne ; elle reste pour lui une technologie de spécialistes, ou en tout cas un outil de travail, un objet hors des préoccupations grand-public.

Comme pour le GSM, l'idée que l'ordinateur procure un gain de temps est communément partagée – 71% des 50 et plus sont d'accord avec l'affirmation. Ce, même si cette prégnance diminue avec l'âge – ce qui relève alors plus d'une indifférence face à cette affirmation que d'un désaccord.

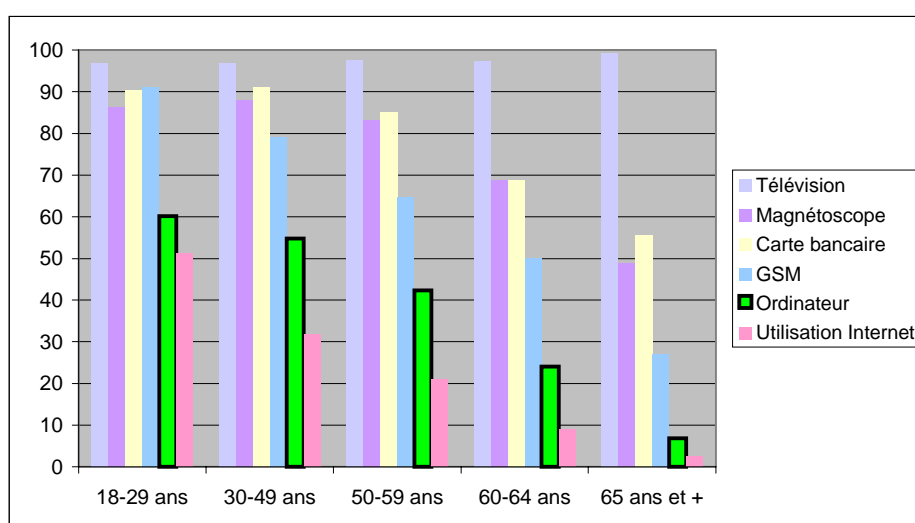


Graphique 8.1 : Ordinateur : opinions

### 3.6.2 Utilité sociale reconnue, utilité personnelle pas perçue

En moyenne, plus de 50% de la population adulte juge l'ordinateur utile. Cependant, la courbe d'utilité descend fortement avec l'âge, puisque si 85% des 18-29 considèrent cette technologie comme utile, ils ne sont que quelque 32% pour les plus de 65 ans (graphique 3.1).

En ce qui concerne l'usage effectif de cette technologie, dont le graphique 8.2 nous rappelle les taux, on remarque qu'ici aussi, l'âge intervient directement : l'usage diminue nettement au fur et à mesure que l'on s'avance dans l'âge de la population wallonne. Ainsi, si parmi les 18-29 ans, un peu plus de 70% utilise régulièrement l'ordinateur, cette proportion passe à moins de 5% pour les 65 ans et plus. Il importe cependant de noter que plus d'une personne sur 5 de 60 à 64 ans utilise effectivement l'ordinateur, et que cette proportion passe à 1 sur 3 pour la population de 50 à 59 ans.



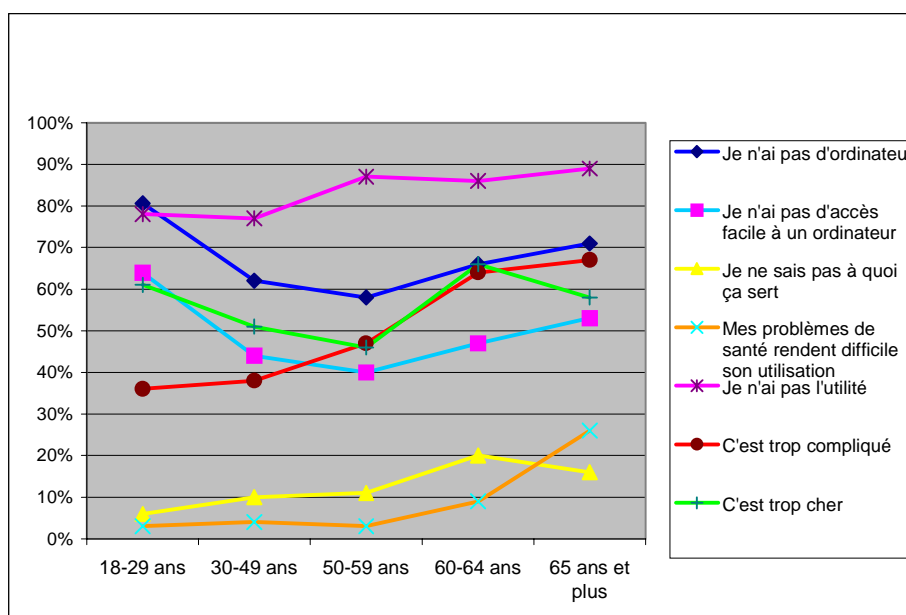
Graphique 8.2 : Ordinateur : possession

Néanmoins, nous pouvons immédiatement constater, via le graphique 8.3, que l'ordinateur n'est pas une technologie grand-public. Elle reste chère, certainement, et ce facteur joue de façon plus significative avec l'avancée en âge, mais il y a d'autres facteurs qui jouent de façon plus marquante en sa défaveur. Ainsi, le manque d'utilité est cité par 88% des non-utilisateurs comme raison de ne pas utiliser un ordinateur, devant la complexité redoutée, chez 61% des non-utilisateurs de 50 ans et plus.

Plus que pour le GSM, les non-possesseurs de 50 ans et plus semblent catégoriques pour dire avec certitude qu'ils ne s'équiperont pas (91% sont de cet avis, contre 86 pour le GSM). Dans la logique d'évaluation qui conduit les aînés à se poser la question de l'utilité de l'ordinateur personnel, les différents facteurs négatifs semblent se renforcer l'un l'autre (ce que les calculs confirment : ainsi, cherté et manque d'utilité se recourent dans 87% des cas), et s'allient à l'a priori d'avoir affaire à un outil de jeunes et destiné au travail...

L'ordinateur n'est pas dans les mœurs ; le pas à franchir est beaucoup trop long, remettrait tellement leur mode de vie en cause, que pour faire hésiter les aînés. Les barrières à l'entrée sont, en fait, nettement plus influentes que la valeur d'utilité perçue.





Graphique 8.3 : Ordinateur : raisons de non-utilisation

En ce qui concerne les différences de genre, nous voyons que, chez les 18-29, les non-utilisatrices donnent moins d'éléments de réponses sur leurs raisons de ne pas utiliser l'ordinateur.

Tandis que chez les hommes, les raisons semblent plus se cumuler, chez les femmes, c'est plus précisément le manque d'utilité et l'absence d'accès à un ordinateur (79% chacune), raisons pragmatiques s'il en est, qui sont citées.

Chez les 30-49 aussi, l'absence d'utilité est la raison la plus citée par les femmes (72%), mais on voit poindre l'argument de la complexité, qui se démarque de 12% par rapport aux hommes, « scorant » à 44%. Et ce, malgré cette tendance, comme chez les femmes non-possesseurs plus jeunes, à citer moins de raisons que les hommes.

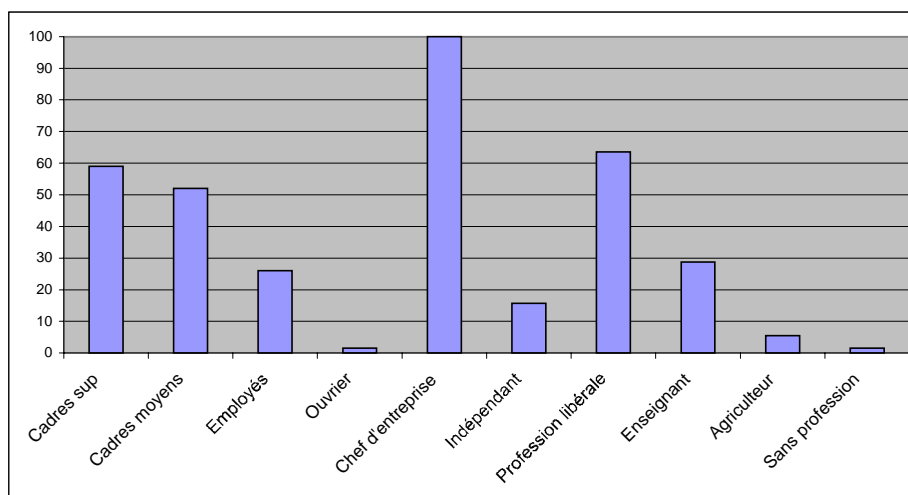
Chez les 50-59, les raisons de non-utilisation évoquées par les femmes rejoignent la tendance, déjà marquée chez les hommes plus jeunes, à se cumuler. Le manque d'utilité apparaît de façon flagrante, cité par 85% des femmes.

Enfin, dans les groupes d'âge supérieur, le nombre de raisons évoquées augmente et la cherté, la complexité attendue, et surtout le manque d'utilité, se démarquent.

### 3.6.3 Un outil intimement lié à la carrière

La possession d'un ordinateur est rare chez les 50 et plus (21,5%), et son utilisation (19,7% de cette population) semble fortement corrélée au facteur travail.

Qui plus est, comme le montre le graphique qui suit (8.4), « l'exposition » professionnelle fréquente à l'ordinateur est vraiment limitée à quelques positions sociales, qu'on pourrait dire privilégiées.



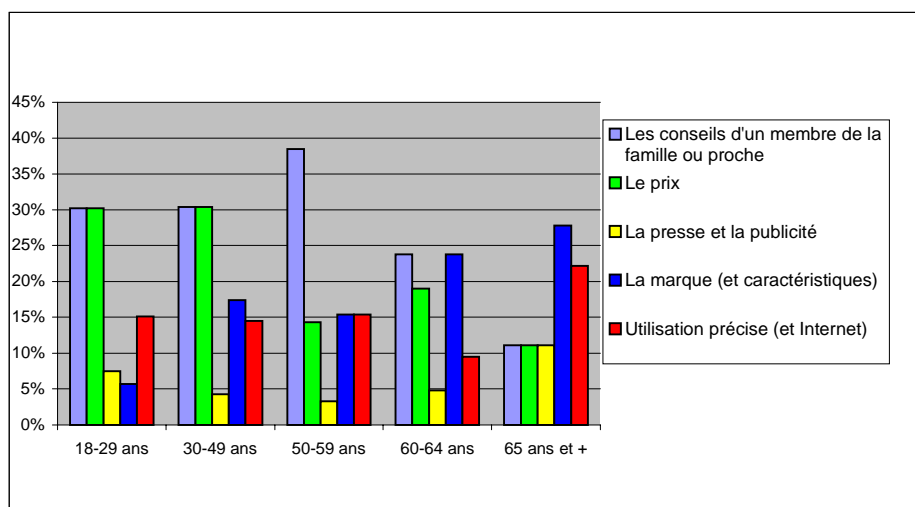
Graphique 8.4 : Ordinateur : contact professionnel régulier avec la technologie

Le contact avec l'ordinateur dans la vie professionnelle est en tout cas corrélé avec la possession de la technologie à domicile, notamment pour les 50 et plus : lorsqu'il n'y a (ou a eu) aucun contact professionnel, seuls 13,6% ont un ordinateur à domicile. Lorsque ce contact, bien qu'épisodique, existe, on monte à 45%. Et lorsque ce contact devient (ou a été) fréquent, ce sont pas moins de 70% qui s'avèrent posséder la technologie à domicile.

### 3.6.4 Un achat « raisonné »

Le conseil (du proche) apparaît comme l'élément prioritaire dans le choix de l'ordinateur (graphique 8.5).

Le look de ce dernier n'est pas en reste au sein du groupe-test des 30-49, ce qui montre peut-être que les considérations esthétiques – l'intégration de l'appareil dans l'environnement de vie – ont de l'importance. Par contre, ce critère n'a que peu d'importance pour les aînés, tout comme le prix ; le choix se fait plus fréquemment en fonction de caractéristiques techniques déterminées.



Graphique 8.5 : Ordinateur : critères de choix de l'appareil

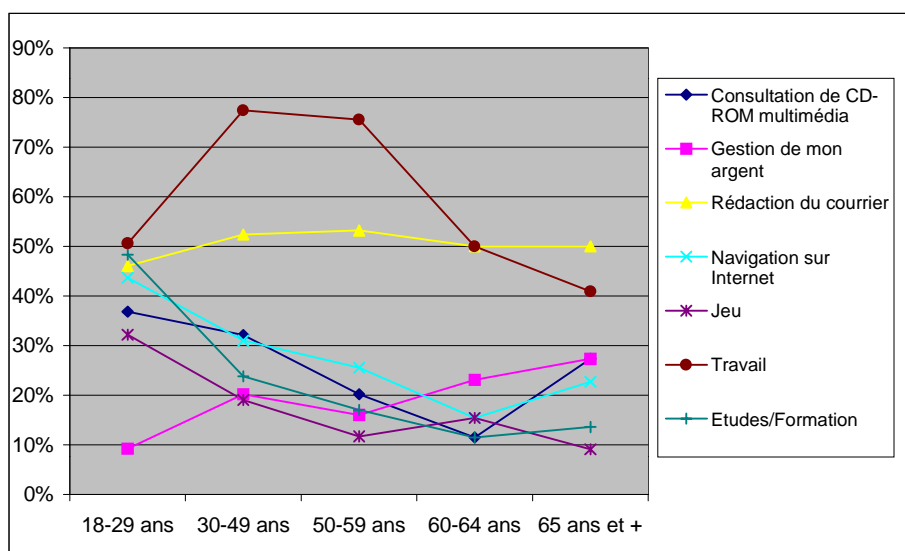
En fait, l'achat, lorsqu'il est décidé chez ces aînés – et c'est de plus en plus vrai dès qu'on arrive dans les tranches d'âge de plus de 50 ans – semble se fonder sur un calcul et une évaluation raisonnés, être plus motivé, plus « certain » que chez les 30-49. En effet, au sein de ce dernier groupe d'âge, il semble, au vu des critères influençant l'achat, que ce dernier est moins réfléchi, moins effectué « en connaissance de cause ». D'ailleurs, 59% des acheteurs aînés n'en sont pas à leur premier ordinateur (graphique 4.2, pour rappel), et nous verrons que ces utilisateurs sont proportionnellement plus souvent connectés que les « 30-49 » qui possèdent un ordinateur.

Ceci tend à montrer qu'on n'a pas affaire à une clientèle grand public dans ces tranches d'âge, contrairement aux plus jeunes, mais à une clientèle de gens déjà habitués – nous avons vu qu'un nombre non-négligeable n'en était pas à sa première machine – et considérant cette technologie d'une façon plus pragmatique, l'achetant plus parce qu'il y a une utilité déjà existante ou préétablie que pour « rester au courant » ou suivre le mouvement général d'informatisation. Nous verrons en outre que les utilisateurs aînés d'ordinateur ont une activité sociale plus importante que les autres, et ont (ou ont eu) un passé professionnel plus propice au contact de l'informatique.

### 3.6.5 Un degré de maîtrise basique mais stable avec l'âge

L'utilisation de l'ordinateur à la maison semble « aller de pair », on l'a dit, avec l'utilisation d'un ordinateur au travail.

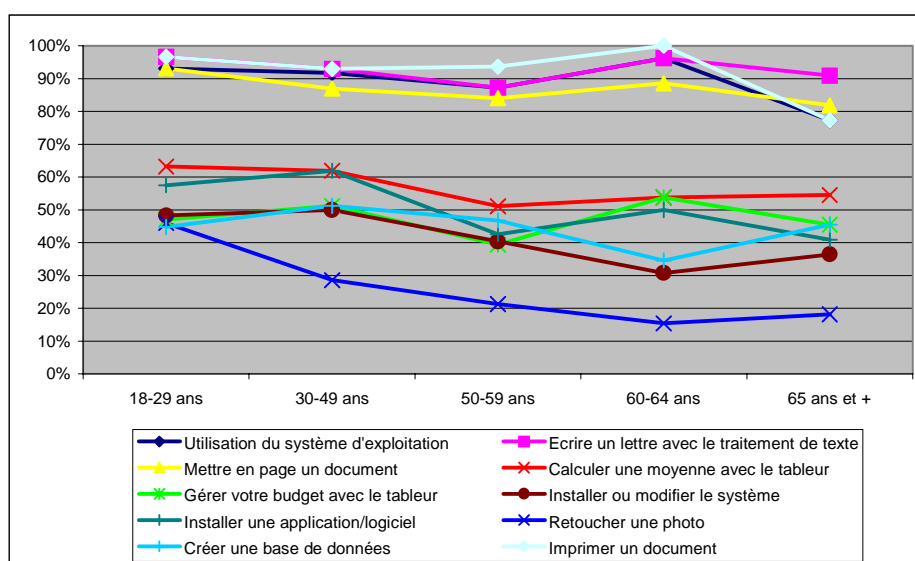
Il se confirme que l'ordinateur est principalement utilisé pour des motifs « professionnels » (au sens large), ainsi que pour la rédaction du courrier. La consultation de cd-rom n'est une activité fréquente que pour 20% des 50 et plus et le jeu pour 12%, autant d'applications qui tirent parti des capacités multimédia des ordinateurs récents. Hormis la navigation sur Internet, l'utilisation se cantonne donc bien souvent à exploiter les fonctions de base de l'ordinateur. Cette constatation pose nécessairement la question de l'opportunité d'un tel investissement en temps et en argent pour, finalement – en caricaturant certes quelque peu – une technologie de dactylographie avancée...(graphique 8.6)



Graphique 8.6 : Ordinateur : utilisation

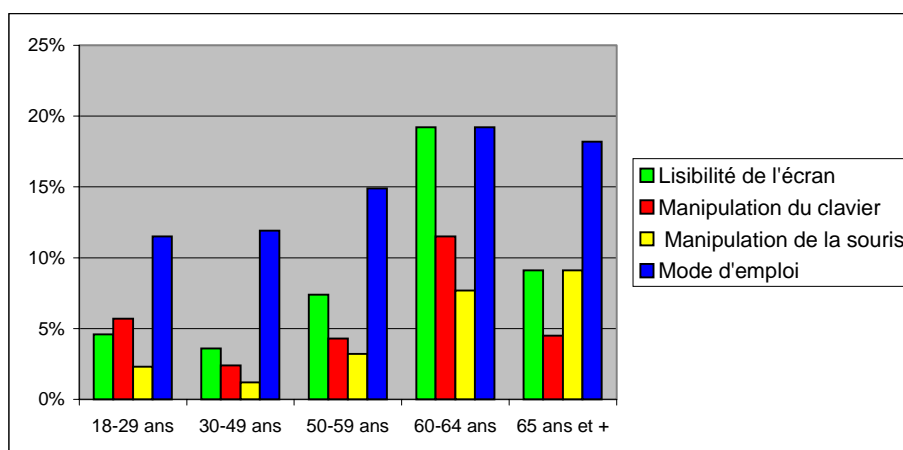
Les capacités des utilisateurs de 50 et plus ne sont pas significativement moindres que celles des autres utilisateurs, ainsi que nous pouvons le constater au travers du graphique 8.7 ci-dessous. Le traitement de texte et l'impression de documents ne semblent pas leur poser de problèmes, et près de la moitié de ces utilisateurs se sert du tableur et du gestionnaire de bases de données. En fait, ces fonctions « de base » font un tir groupé qui les situe à un niveau moyen de maîtrise 30% supérieur à celui d'autres applications moins connues ou pratiquées.

Le fait que la compétence ne diminue pas significativement avec l'avancée en âge vient encore renforcer l'idée d'une technologie non grand-public pour les 50 ans et plus – caractéristique qui ne semble pas pouvoir être constatée si clairement chez les « jeunes ». Certaines utilisations « poussées » « scorent » en fait même un peu mieux chez les utilisateurs de 65 et plus que dans les autres groupes.



Graphique 8.7 : Ordinateur : compétences des utilisateurs

Les éléments qui posent problème dans l'utilisation de l'ordinateur (graphique 8.8) ne sont pas tant de nature ergonomique que « pratico-pratique »: c'est, simplement, le mode d'emploi qui, ici aussi, fait problème (pour toutes les catégories d'âge, c'est l'élément le plus signalé, mais c'est plus significatif chez les utilisateurs de 60 ans et plus). On imagine que les reproches se cumulent : sa fréquente absence, son langage peu parlant qui incite souvent à acheter des livres complémentaires, etc., mais des études plus ciblées seraient nécessaires pour le déterminer avec certitude.



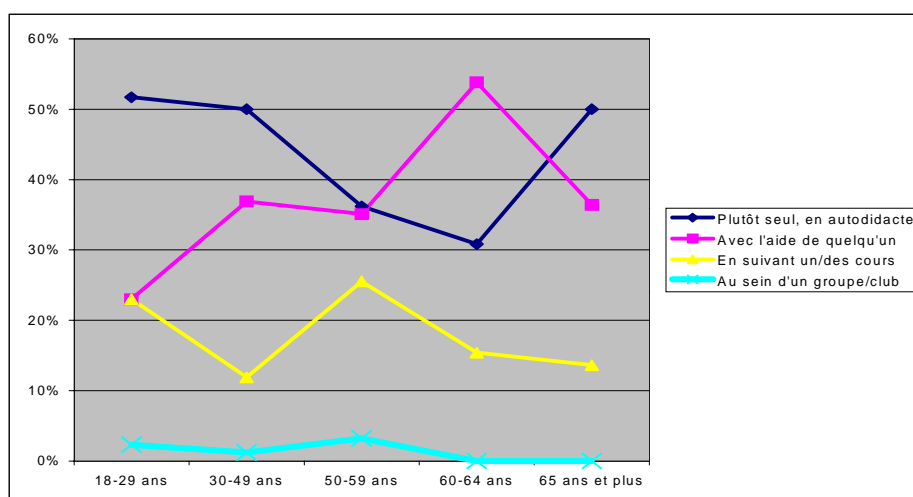
Graphique 8.8 : Ordinateur : problèmes à l'utilisation

### 3.6.6 Une technologie majoritairement « apprise »

C'est pour l'ordinateur, dans notre panel de technologies analysées, qu'on trouve le moins d'autodidactes (37%) chez les « 50 et plus ». Le graphique 8.9 illustre ce fait.

Ceci apparaît logique, au vu de la complexité inhérente à approcher cette technologie, par essence peu simple. D'ailleurs, 22% des utilisateurs ont suivi des cours ou formations dédiées. Nous noterons néanmoins le peu de succès, au sein de tous les groupes d'âge, des groupes et clubs de formation, ce qui pose question quant à l'opportunité, la nécessité et/ou l'efficacité des politiques publiques en la matière.

Les femmes bénéficient en moyenne plus souvent d'une aide (graphique 4.4), même si on ne peut totalement exclure qu'un effet de désirabilité sociale explique pour partie que moins d'hommes ont déclaré avoir été aidés. La différence semble s'accroître au niveau du groupe d'âge 60-64 ans, mais il faut sans doute rapprocher ce plus grand écart du faible nombre d'utilisatrices de l'ordinateur dans les groupes d'âge plus élevés...

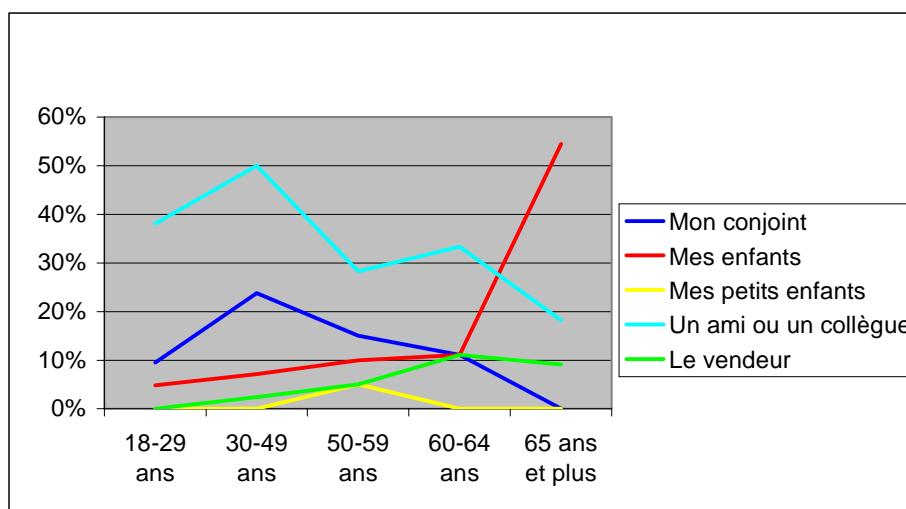


Graphique 8.9 : Ordinateur : modalités d'apprentissage

Les modalités d'apprentissage de l'utilisation de l'ordinateur (graphique 8.10 ci-dessous) confirment encore le caractère non grand-public – en tout cas auprès du public aîné – de

l'ordinateur. En effet, même s'il s'agit, répétons-le, d'une technologie majoritairement apprise (il faut d'ailleurs prendre en considération, outre l'aide, les formations éventuellement suivies), ses utilisateurs âgés sont plus souvent autodidactes que dans le cas des autres TIC étudiées. En outre, l'aide est plutôt d'ordre professionnel que familial, sur l'ensemble de la population ; ceci tend aussi à renforcer les chiffres mettant en valeur l'influence du milieu de travail dans la connaissance et l'appropriation de l'informatique.

Il apparaît toutefois que l'aide, pour les 50 ans et plus, est d'autant plus le fait des enfants qu'on avance dans les catégories d'âge – au détriment, évidemment, de l'aide « professionnelle » (accordée par le collègue). Les petits-enfants n'interviennent en tout cas que peu comme « médiateurs » vers l'ordinateur. L'âge général de ces derniers et leurs « compétences » pédagogiques interviennent probablement dans cet état de fait.



Graphique 8.10 : Ordinateur : personne-ressource (posée aux personnes qui ont été aidées)

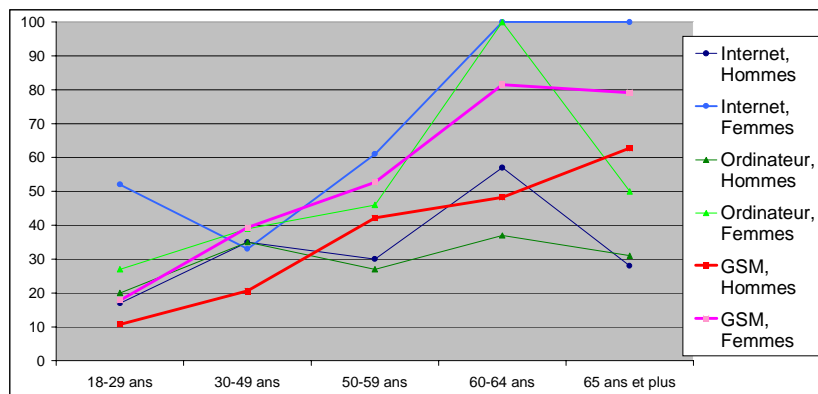
Le canevas de l'aide pour l'utilisation de l'ordinateur semble, comme l'indique le graphique ci-dessous (8.11), fortement lié au sexe de la personne. Nous rappellerons évidemment que ce constat ne doit pas se faire séparément de celui de la nature de l'activité exercée (ou ayant été exercée) par la personne et de sa formation, qui restent différents, pour les hommes et les femmes.

Ainsi, dès la catégorie d'âge 30-49, pour l'apprentissage, l'utilisatrice s'en réfère une fois sur deux (44%) à son conjoint, et sinon à un ami/collègue, alors que c'est précisément à cet ami/collègue que l'utilisateur recourt d'abord (68%). Cet appel au conjoint reste propre aux utilisatrices ; néanmoins, chez les 65 et plus, on se retrouve dans tous les cas dans un schéma fortement intergénérationnel, et ce recours au conjoint n'existe plus.

Néanmoins, d'autres facteurs que l'éducation et l'orientation professionnelle semblent influencer sur les modes d'appropriation. Ainsi, Tanja Crönberg parle<sup>28</sup>, au départ d'une enquête de terrain menée au Danemark, d'un intérêt a priori plus important des hommes pour la technologie, l'intérêt des femmes ne semblant mis en action que si elles peuvent identifier au préalable une application concrète pour laquelle l'outil informatique pourrait les aider.

<sup>28</sup> CRÖNBERG T., op. cit.

Appropriation des nouvelles technologies par les Wallons de 50 ans et plus  
 Rapport de recherche  
 CITA - FUNDP      LENTIC - ULg      GRISH - ULB



Graphique 8.11 : Aide chez les utilisateurs M et F

### 3.7 Internet

Internet reste, aujourd’hui, une technologie intimement liée à l’ordinateur. L’utilisation d’Internet se voit donc ralentie, au premier chef, par les facteurs qui entravent la diffusion et l’appropriation de l’ordinateur.

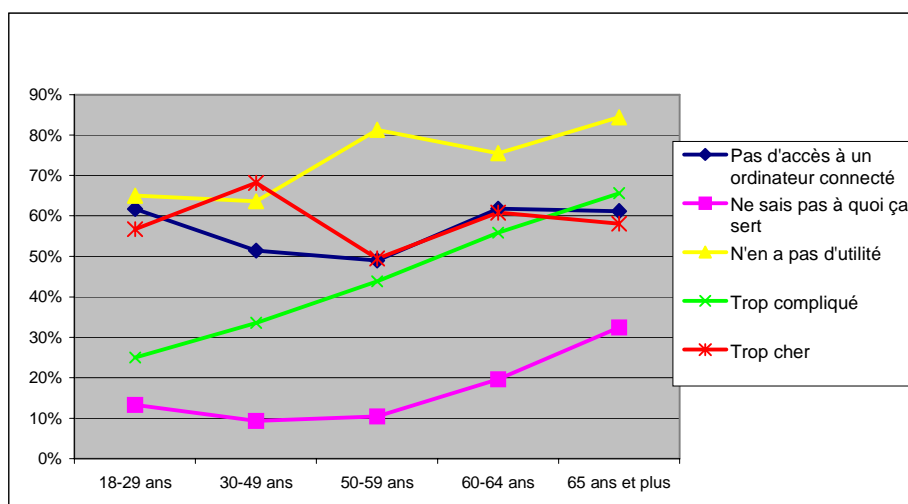
Nous allons tout d’abord voir quelle est la réputation et l’image qui entourent Internet, pour ensuite évoquer son taux de pénétration en regard des différentes strates d’âge de la population adulte wallonne, et tenter de mesurer son potentiel de développement dans le futur proche.

Nous étudierons ensuite les facteurs déterminants à l’adoption de la connexion à domicile, mais surtout de voir comment se modèle l’utilisation concrète de cette technologie, en examinant également les problèmes rencontrés ainsi que les aides sollicitées au cours du processus d’appropriation de la technologie.

#### 3.7.1 Inutilité et complexité supposées l’emportent

43% de la population adulte juge Internet utile (graphique 3.1), ce qui peut dans l’absolu sembler relativement faible, si l’on considère l’énorme publicité qui est faite de cette technologie. Ici aussi, la courbe descend fortement en fonction de l’âge, avec 78% de la population des 18-29 qui jugent Internet utile contre seulement 22% pour les plus de 65 ans.

Lorsqu’on se penche sur les raisons qui motivent le non-intérêt des « 50 et plus » vis-à-vis d’Internet (graphique 9.1), on trouve en tout cas – simplement, serait-on tenté d’écrire – l’absence d’utilité (82%), mais aussi un accès peu aisé à un ordinateur connecté (58%), le sentiment de se trouver face à quelque chose de complexe (58%) et enfin le caractère dispendieux de la connexion (56%).



Graphique 9.1 : Internet : raisons de non-utilisation

Si on se penche plus avant sur les argumentations expliquant la non-utilisation, en fonction de l’âge et du sexe, nous voyons d’abord que, chez les 18-29, le manque d’utilité est plus invoqué par les femmes que par les hommes (74% contre 54%). Chez les 30-49, la complexité est plus mise en avant par les femmes (39% contre 28%), tandis que les hommes se démarquent par l’argument du prix trop élevé de l’abonnement (77%, contre 61%). Dans



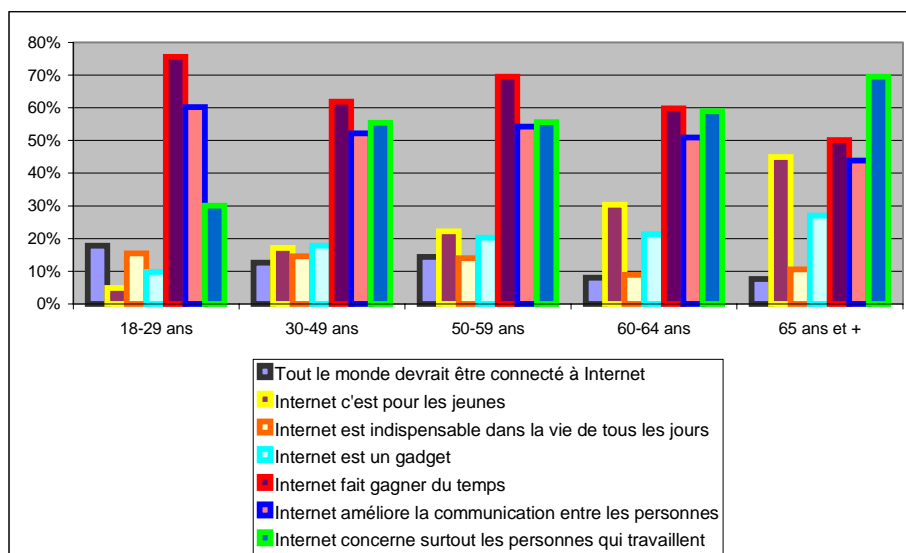
les groupes d'âge plus élevés, c'est l'argument de la complexité crainte qui distingue les femmes (jusqu'à 17% de différence (60-64 ans)) et aussi, pour les 60-64, l'obstacle financier (72% contre 47%).

### 3.7.2 Une technologie pourtant positivement connotée

A nouveau, on rencontre – le graphique 9.2 l'illustre – le même consensus qu'avec les autres technologies étudiées, pour acquiescer sur les supposées vertus d'économies de temps d'Internet – l'incapacité à se prononcer sur la question augmentant légèrement avec l'âge.

De même, l'idée qu'Internet améliore la communication semble largement adoptée. On peut considérer cette situation comme une sorte de présupposé favorable à cette technologie, puisque la plupart des gens se positionnent sur ces sujets sans disposer de références concrètes, sans être utilisateurs... Les 18-29 – plus confrontés à Internet que le reste de la population adulte, prennent, il faut cependant le noter, la tête du peloton des convaincus.

Tout autant que l'ordinateur, Internet est associé au travail, sauf dans l'opinion des 18-29, mais de façon de plus en plus nette avec l'avancée dans les tranches d'âge. Il en va de même de l'idée que c'est une technologie « de jeunes ».



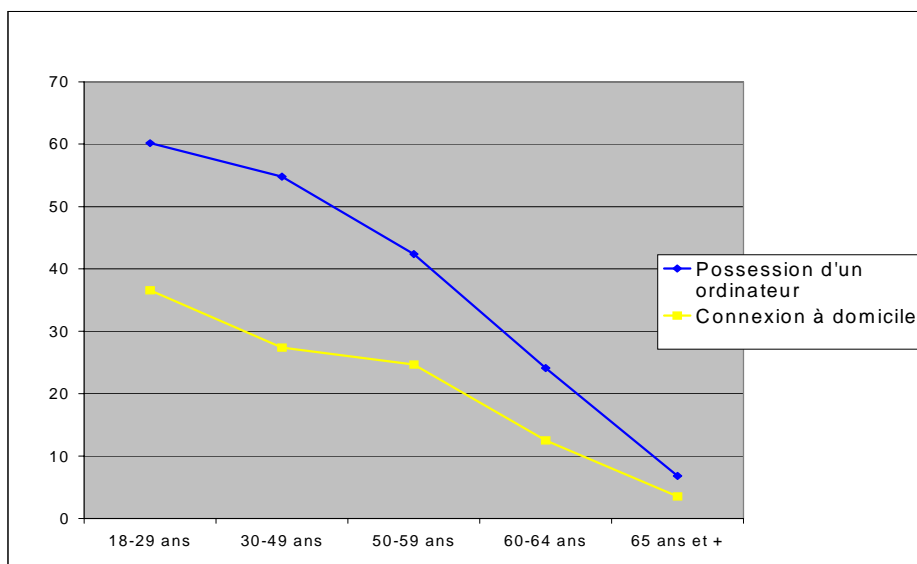
Graphique 9.2 : Internet : opinions

### 3.7.3 Un pronostic de diffusion pessimiste ?

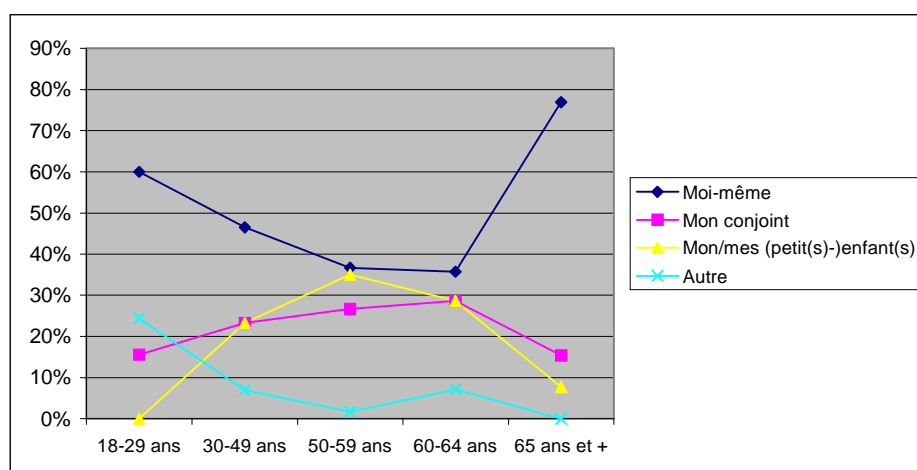
Les personnes connectées à domicile ne totalisent que 12% de la population des 50 et plus, le graphique 9.3 ci-dessous présentant la situation de façon plus détaillée.

Il faut en outre signaler que seulement 42% de ces personnes disent être le principal utilisateur de la connexion ; dans 25% des cas, c'est le conjoint, et dans 30% des cas, les (petits-)enfants (graphique 9.4).

Par contre, 27,4% des 30-49 interrogés (échantillon non représentatif, pour rappel) sont connectés à domicile, ce qui semble déjà nettement plus significatif.



Graphique 9.3 : Internet : connexion à domicile / possession d'un ordinateur à domicile



Graphique 9.4 : Internet : utilisateur principal de la connexion à domicile

L'intention de « toucher » à Internet dans l'avenir paraît tout aussi exclue que pour le GSM et l'ordinateur. Les raisons invoquées de ne pas s'initier à Internet – que le graphique 9.1 ci-dessus évoquait – semblent, ici aussi, se renforcer l'une l'autre et conduire une bonne partie de la population à se tenir à l'écart de cette nouveauté technologique. Il est vrai que les difficultés d'utilisation mentionnées par les utilisateurs, tels que le problème du contenu des sites et la difficulté à s'y retrouver dans la navigation (cités par pratiquement 40% des 60-64 ans), traduisant de flagrants manques et déceptions, qui n'aident sans doute pas les non-utilisateurs à adopter une posture réceptive. Il semble pourtant évident qu'Internet, en termes communicationnels notamment, pourrait apporter une aide non-négligeable à ces populations, tant pour les « actifs » que pour les autres.

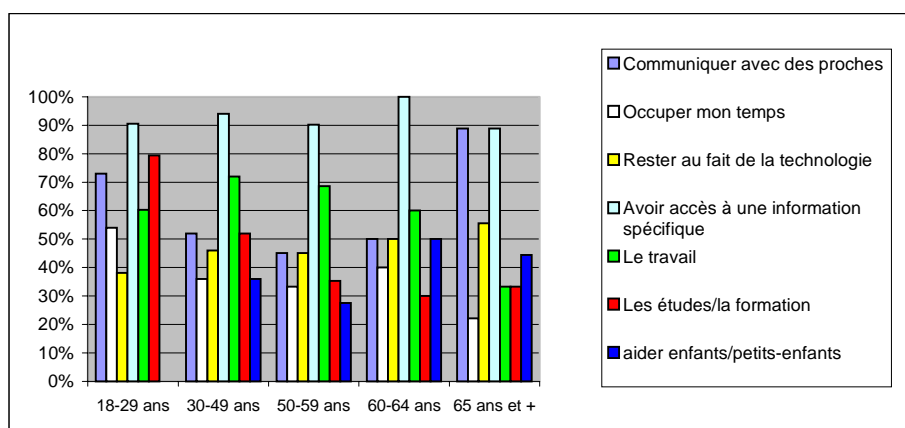
Le fait qu'Internet pourrait avoir une utilité réelle pour les aînés ne suffirait pourtant probablement pas à remporter leur adhésion. L'image qu'ils ont de cette technologie est « définitivement » celle d'une technologie foncièrement inadaptée et compliquée.

### 3.7.4 Peu d'ex-utilisateurs

Nous avons recensé peu de « déconnectés », à savoir de personnes qui ont expérimenté la connexion à domicile mais l'ont abandonnée ensuite. L'utilisateur wallon serait-il plus tardif, mais plus décidé, que le citoyen nord-américain qui a essayé la technique en masse mais ne l'a pas toujours définitivement adoptée?

### 3.7.5 Trouver de l'information: la raison d'acquérir une connexion

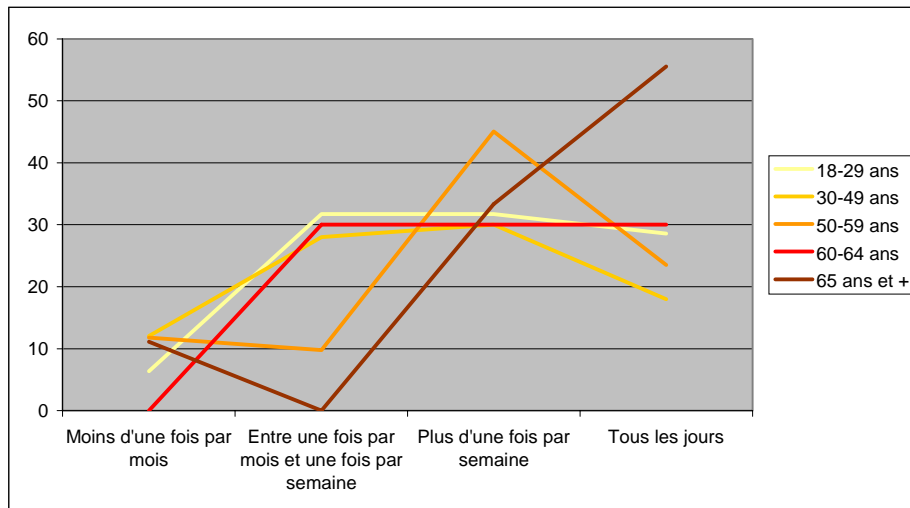
Comme le montre l'histogramme 9.5 ci-dessous, c'est la possibilité de trouver de l'information spécifique qui s'avère être la raison principale à l'adoption d'une connexion à domicile chez les 50 et plus possesseurs d'un ordinateur (91,4%), mais aussi au sein des groupes d'âge plus jeunes. Les retraités wallons (65 ans et plus) ont également semblé être convaincus par les possibilités de communication offertes, mais l'idée de s'équiper « pour » les enfants et surtout petits-enfants est bien présente dans leurs arguments. Par contre, ils n'espèrent pas trouver, en se connectant à Internet, un passe-temps, et cette motivation à l'utilisation n'est présente qu'au sein du groupe des 18-29.



Graphique 9.5 : Internet : motifs d'acquisition d'une connexion à domicile

### 3.7.6 Communiquer : la raison de l'utilisation au quotidien

Notons tout d'abord que les utilisateurs réguliers (plus d'une fois/semaine) du réseau forment tout de même 78% des utilisateurs avérés. Le graphique 9.6 montre en outre que les utilisateurs les plus âgés sont aussi les plus intensifs !



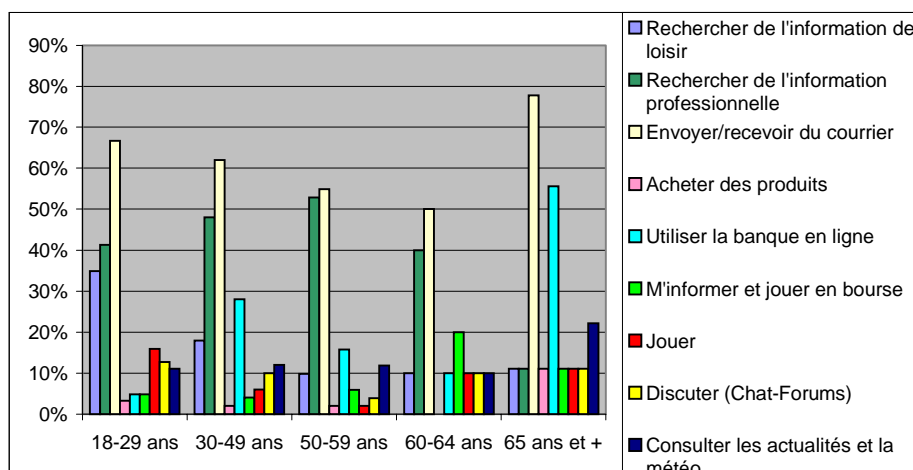
Graphique 9.6 : Internet : fréquence d'utilisation

Le graphique 9.7 ci-dessous nous livre la trame des activités les plus prisées par les différentes tranches d'âge des utilisateurs wallons.

Le courrier (« souvent » pour 57%) modèle l'utilisation au quotidien d'Internet. Indiscutablement, pour les utilisateurs aînés, ce sont les fonctions d'interaction sociale d'Internet qui comptent, plus que les possibilités d'information. 20% des utilisateurs « 50 et plus » utilisent souvent l'e-banking, mais cette utilisation devient la seconde plus importante chez les utilisateurs de 65 ans et plus, ce qui suffit à souligner si besoin était que l'utilisateur âgé « type » a un profil nettement différent de la vieille personne esseulée, pour qui le fait de se rendre à la banque reste une expérience de socialité essentielle...

Ces utilisateurs de 65 ans et plus ont une utilisation beaucoup plus ciblée d'Internet, l'e-mail et l'e-banking arrivant loin devant les autres fonctionnalités.

Le côté ludique d'Internet (jeu, discussion, amusement, recherche d'information de loisirs) n'apparaît comme motivation à l'utilisation quotidienne qu'au sein du groupe le plus jeune de notre panel comparatif (ce que confirme la question sur les capacités ; ainsi, télécharger un morceau de musique est une fonction maîtrisée par 65% des 18-29, contre 33% des 65 et plus).

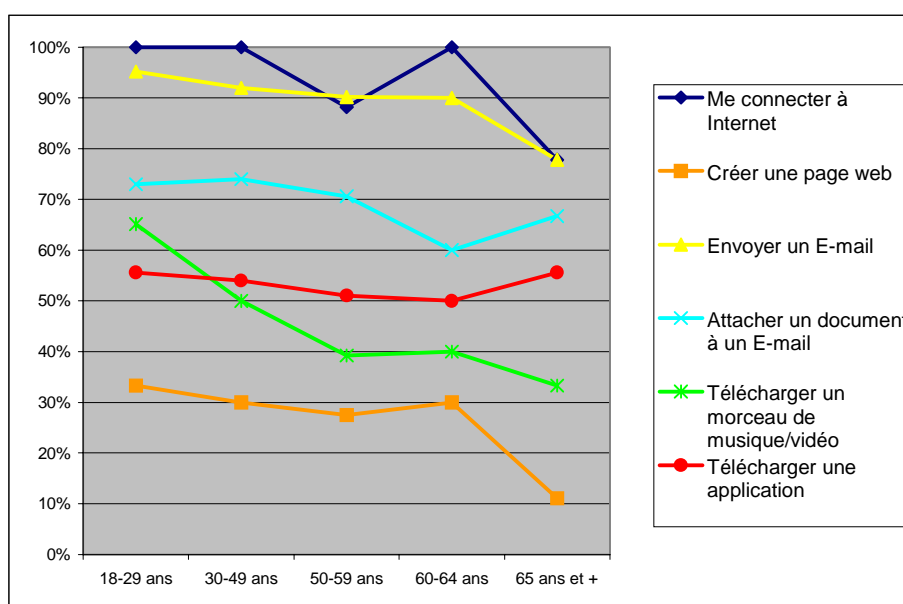


Graphique 9.7 : Internet : raisons d'utilisation

### 3.7.7 Maîtrise des fonctions de base

Les fonctions de base restent maîtrisées quel que soit l'âge de l'utilisateur, comme nous pouvons le constater sur le graphique 9.8. Ceci prouve, si besoin était, le caractère « hi-tech » d'Internet, qu'on pourrait<sup>29</sup> opposer à des biens techniques « de base » ou « familiaux ».

Seuls 39% se disent en mesure de charger une chanson ou une vidéo d'Internet. Ce ne sont donc pas, apparemment, les aspects hautement technologiques d'Internet qui percent, mais plutôt des fonctionnalités simples, éprouvées, répondant à des besoins plus simples également. On notera cependant avec intérêt que 26% des aînés branchés déclarent savoir créer une page web...



Graphique 9.8 : Internet : compétences des utilisateurs

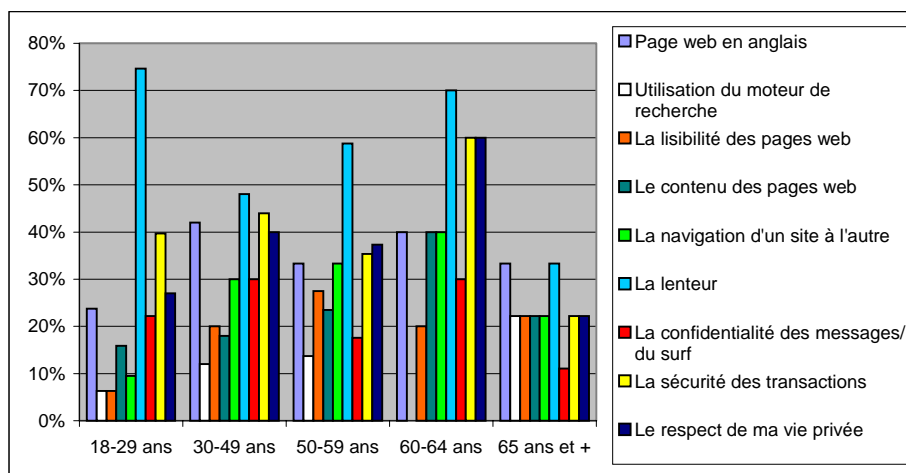
### 3.7.8 Des problèmes limités en intensité

La langue anglaise, omniprésente sur le web, pose problème à 1/3 des utilisateurs de 50 ans et plus. Ceci n'est guère étonnant, au vu des chiffres de connaissance de l'anglais revendiqués par la population globale des 50 ans et plus (pour rappel, v. graphique 2.5).

En outre, rappelons que les solutions de haut débit sont encore peu répandues au sein des foyers, alors que le problème le plus patent semble être la lenteur de la connexion (citée par 60% des utilisateurs) – les aînés y étant moins sensibles que les jeunes...

Les éventuels problèmes relatifs à la confidentialité de la navigation (24%) paraissent significativement moins inquiéter que ceux liés au respect de la vie privée (37%) ; pourtant, comme nous l'avons déjà écrit, ces deux questions sont indubitablement liées. Les problèmes de sécurité des transactions paraissent plus inquiéter les « 50 et plus » (41%) ; cette crainte fonde vraisemblablement en partie la non-utilisation des services d'achats en ligne.

<sup>29</sup> Pour reprendre une typologie proposée par Lunt et Livingstone (cités dans CARADEC V., op. cit., 1999).



Graphique 9.9 : Internet : problèmes à l'utilisation

Encore une fois, nous pouvons noter, au vu des éléments qui posent problème, que les utilisateurs de 65 ans et plus semblent ressentir moins de difficultés, en général, que d'autres groupes d'utilisateurs.

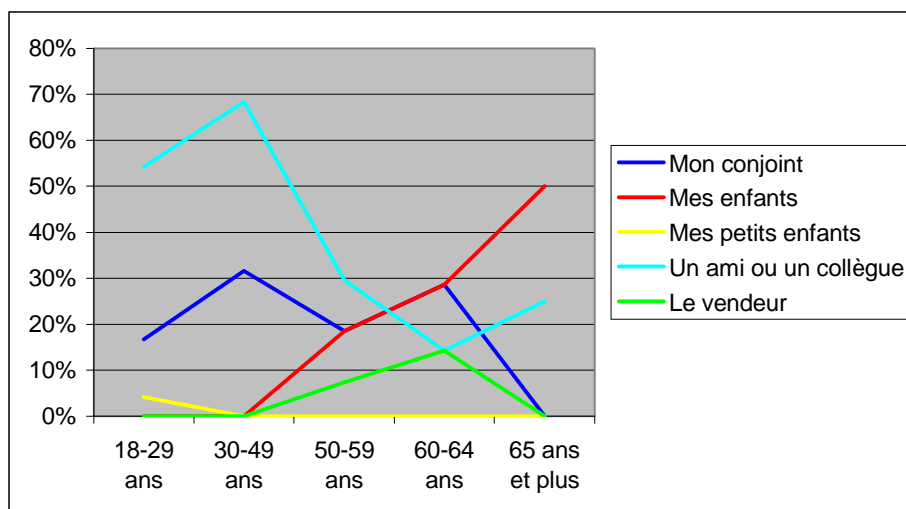
Cela démontre, si besoin était, le caractère atypique de ces usagers. Autrement dit, on ne peut pas, au titre du fait qu'ils n'éprouvent que peu de problèmes d'appropriation, les considérer comme des précurseurs, des pionniers d'un mouvement qui serait appelé à s'étendre au sein de leur groupe d'âge... C'est tout le contraire, donc. Ce constat ressort aussi des monographies réalisées par ailleurs, dans le cadre de ce même projet de recherche.

### 3.7.9 Une technologie familiale

Les autodidactes du réseau comptent pour 46% des utilisateurs aînés, tandis que les personnes qui ont bénéficié d'aide (46%), l'ont reçue d'un ami ou d'un collègue (26%) – donc quelqu'un d'extérieur au cercle familial – ou de leurs (petits-)enfants (24%), comme le montre le graphique 9.10.

Ces derniers sont d'ailleurs fréquemment – le graphique 9.4 ci-dessus le rappelait – les utilisateurs principaux de la connexion des 50 et plus. On se souviendra à cet égard qu'une des motivations à l'achat est de s'équiper « pour » les enfants : leur fournir l'infrastructure, en profitant d'un certain pouvoir d'achat qui permet ce genre de dépense alors qu'elle ne sera peut-être pas personnellement utile.

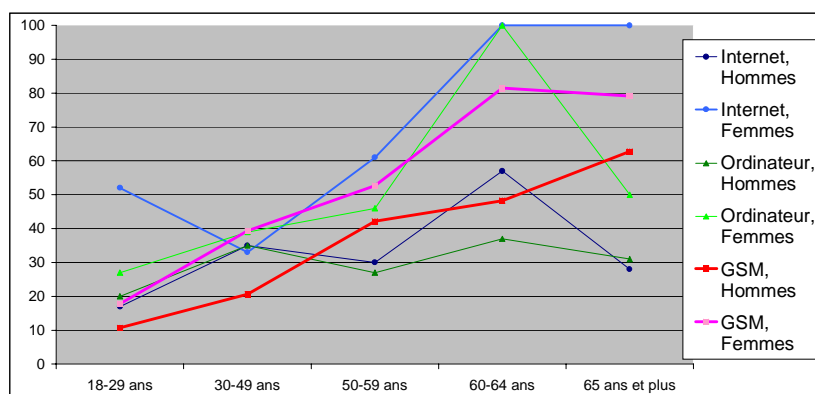
La technologie Internet semble donc plus « solidaire », ou en tout cas plus familiale, plus partagée, que d'autres.



Graphique 9.10 : Internet : personne-ressource

Les utilisatrices féminines ont sollicité, ou reçu, plus d'aide que les hommes, à partir du groupe d'âge 50-59. Ce fait est probablement à rapprocher des différences structurelles existant dans l'accès à l'emploi et la nature des emplois occupés, sachant la place que prend cette « exposition » professionnelle dans les possibilités d'appropriation de ce type de technologie, dont nous avons parlé par ailleurs.

Comme pour l'ordinateur, le conjoint comme personne-ressource est une situation propre aux utilisatrices (23,5% contre 0% chez les 18-29, 60% contre 0% chez les 30-49, etc.), qui recourent moins à l'ami ou au collègue, mais ici aussi, ceci n'est pas vrai pour les 65 ans et plus, chez qui l'aide devient entièrement intergénérationnelle.



Graphique 9.11 : Aide chez les utilisateurs M et F

### 3.8 La carte et les terminaux bancaires

Afin de mieux cerner les conditions et les modalités d’appropriation par les populations « aînées » et « âgées » wallonnes, nous nous sommes centrés, dans un premier temps, sur la réception de cette technologie ainsi que sur le poids des différents usages qu’on peut en avoir.

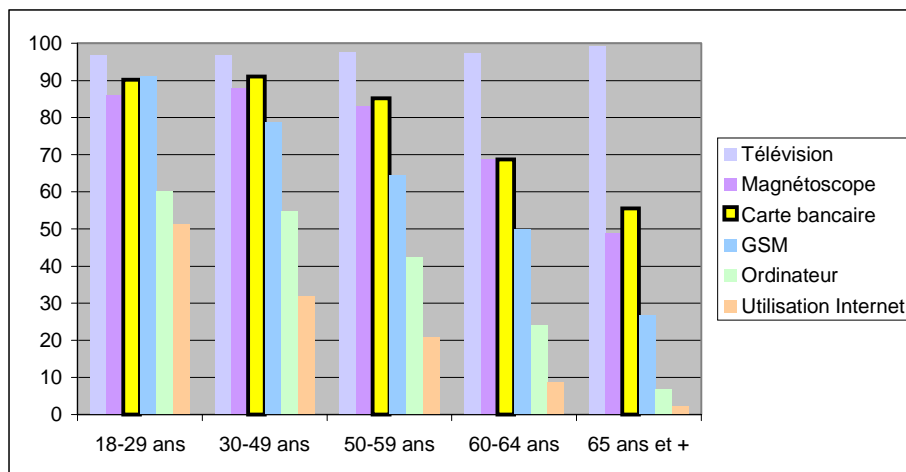
Ensuite, sont passés en revue les différents types de problème, ainsi que l’importance qui leur est accordée, que peuvent expérimenter les utilisateurs de la carte et des terminaux.

#### 3.8.1 La technologie prescrite par excellence

Les cartes de paiement semblent se ranger dans le cadre de technologies plutôt prescrites, c’est à dire qui laissent peu de choix, en terme d’appropriation, aux utilisateurs.

La possession de cette carte – figurée dans l’histogramme 10.1 – est cependant encore plus marquée dans les populations plus jeunes, la population des 60 ans et plus semblant demeurer « résistante », s’il nous est permis de nous exprimer en ces termes. L’interprétation à donner à ce fait devrait, pour gagner en précision, se baser sur des approches plus spécifiques à cette technologie.

Certaines études, comme celle menée par Malandrin, tendraient à expliquer cette résistance par le besoin ressenti par les personnes plus âgées de garder un contrôle plus grand sur leur situation, envie accentuée par l’apparition de problèmes de mémoire, et qui semble manifestement mieux « apaisée » par un contact maintenu avec la monnaie fiduciaire. En outre, dans l’acte d’échange monétaire, dans la visite à la banque, peuvent demeurer des reliquats de contact social desquels certaines personnes seraient bien en peine de se défaire. Enfin, le caractère régulier et prévu des dépenses et de leur montant, ne souligne pas le besoin d’un moyen de paiement plus souple comme la carte bancaire.



Graphique 10.1 : Carte et terminaux bancaires : possession

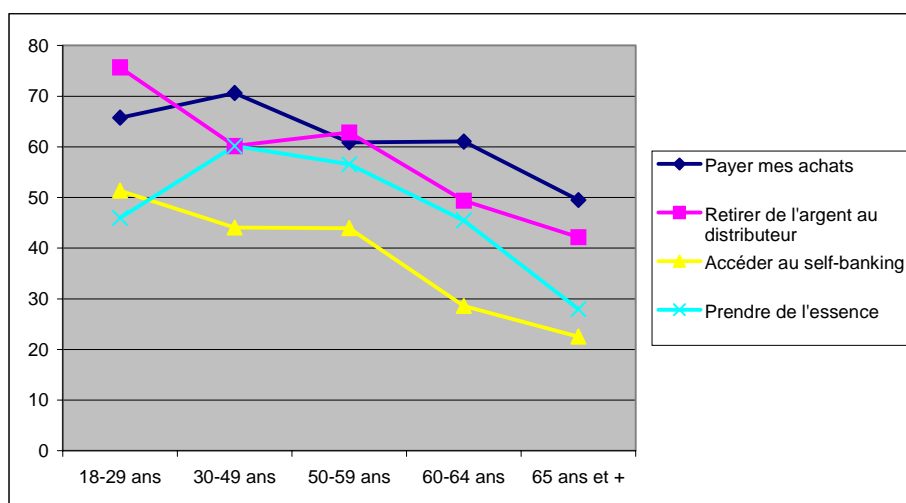
En ce qui concerne l’utilisation à proprement parler de la carte bancaire, l’histogramme 10.2, portant sur différents types d’utilisation, permet de se rendre compte des comportements différents suivant les groupes d’âge des utilisateurs. C’est au niveau des fonctions d’achat que la carte bancaire est la plus utilisée par l’ensemble des utilisateurs. Il est à cet égard frappant de constater que plus d’une personne utilisatrice sur 2 âgée de 65 ans



et plus utilise souvent la carte pour faire des achats. Sans doute faut-il voir dans cette utilisation une certaine sécurité apportée à la personne, que ne procure pas le paiement en liquide des achats.

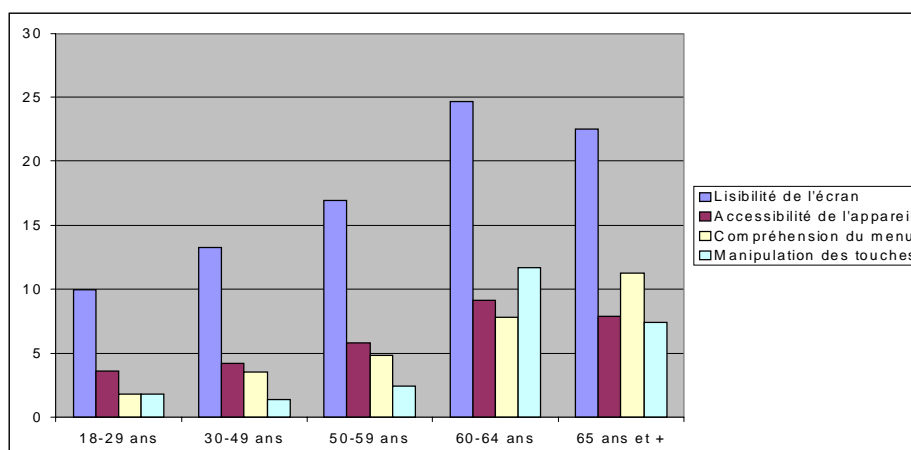
Le self-banking semble quant à lui moins utilisé par l'ensemble des populations analysées. Si cette tendance est générale, elle se marque surtout pour les populations de plus de 60 ans, pour lesquelles on voit que la proportion des personnes qui n'utilisent jamais le self-banking est largement dominante.

Ce comportement est à mettre en rapport avec la complexité d'usage du self-banking, mais aussi avec une crainte largement manifestée par l'ensemble de la population et particulièrement par les plus de 60 au niveau de la disparition de tout agent humain dans les transactions (bancaires).



Graphique 10.2 : Carte et terminaux bancaires : utilisation fréquente

En ce qui concerne les problèmes à l'utilisation de la carte bancaire et des terminaux, le seul point significatif – parmi ceux que nous testions – chez les 50 et plus est celui de la lisibilité de l'écran.



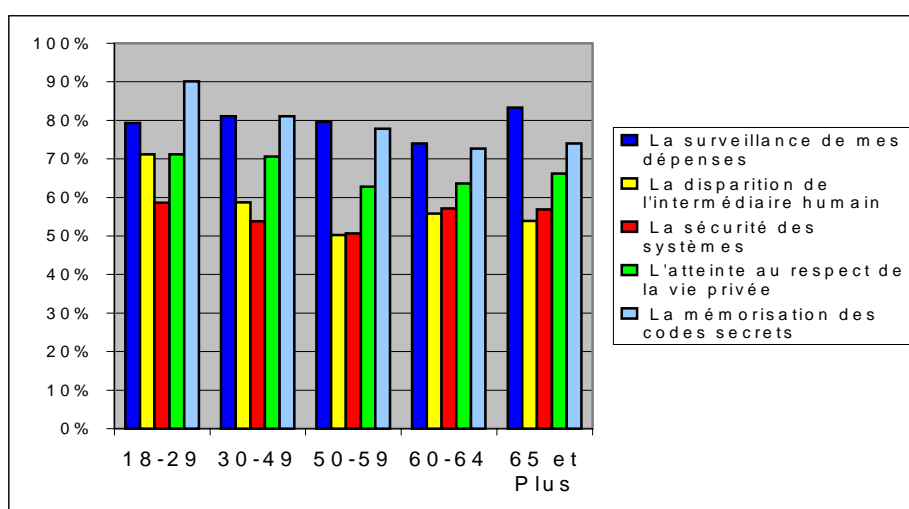
Graphique 10.3 : Carte et terminaux bancaires : problèmes à l'utilisation

### 3.8.2 Confiance des utilisateurs dans la technique

Des chiffres de l'enquête, reproduits dans le graphique 10.4, ressort une faible conscience des problèmes de sécurité et de protection de la vie privée. L'ensemble des populations adultes en témoigne, et plus particulièrement la population des plus de 50 ans. Le fait manifeste que les répondants ont défendu une logique différente face à deux questions à la réponse pourtant liée (sécurité et protection de la vie privée) montre sans doute la faible conscience, et au-delà, la faible compréhension, de ces problèmes.

En tout cas, les utilisateurs montrent une grande confiance envers la technique, ce qui contredit les hypothèses – des utilisateurs contraints mais craintifs – formulées par d'autres. De manière générale, les 50 et plus utilisateurs ne sont pas notablement plus craintifs par rapport à cette technique que les 30-49 (5 à 6% en plus).

Il est important de noter à nouveau que la disparition de l'humain est l'élément qui pose le plus de problème dans l'ensemble des populations, même si elle n'est pas du tout évoquée par une majorité des personnes interrogées, dont 53% des 50 et plus.



Graphique 10.4 : Carte et terminaux bancaires : craintes des utilisateurs

## 4. 50 ans et plus : profils d'utilisation et d'utilisateurs

A partir d'analyses bivariées (notamment sous forme d'études de corrélations de variables) et multivariées (notamment à partir d'un clustering, effectué principalement par analyses d'homogénéité HOMALS (© Leiden University)), nous avons tenté de vérifier l'influence de variables fondamentales (sexe, diplôme, situation professionnelle, situation familiale, activité professionnelle (et secteur d'activité) et activité sociale), sur l'utilisation, par les « 50 ans et plus », des trois technologies clés du projet de recherche : le GSM, l'ordinateur, et Internet. A partir des constatations que nous avons faites, nous avons alors tenté de tracer des profils-type d'utilisateurs de ces trois TIC.

### 4.1 Le GSM

#### 4.1.1 Facteurs liés

En fait, l'utilisation du GSM s'est révélée corrélée à la plupart des variables que nous avons choisi de tester.

Autrement dit, dans notre population des aînés (50 ans et plus), quelqu'un qui est diplômé, actif (les chômeurs ou retraités semblant se situer sur un plan comparable), cadre, a toutes les chances d'être utilisateur de GSM. La corrélation de l'usage avec le niveau d'activité sociale et la situation familiale (sauf pour le cas d'une personne isolée avec enfant(s) à charge) n'étaient par contre pas marquantes.

A l'inverse, le profil du non-utilisateur est plutôt une femme. Il n'a qu'une éducation moyenne (secondaire inférieur ou moins). Il est vraisemblablement retraité et vit seul, est (ou a été) ouvrier ou sans profession, et enfin témoigne vraisemblablement d'une activité sociale faible ou très faible.

#### 4.1.2 Profils d'usage

L'analyse par correspondance, effectuée sur base des variables qui sont apparues prépondérantes, nous a permis de mettre en avant quatre « typologies » ou groupes d'usage, qui semblent rapprocher les caractéristiques suivantes :

- Autour de l'**absence d'usage** du GSM, on retrouve une éducation faible, une sociabilité faible, un statut d'ouvrier ou sans profession, le statut de retraité et l'âge au-dessus de 65 ans, ainsi que, probablement, une vie isolée.
- Un **usage faible ou moyen** (de moins d'une fois/semaine à moins d'une fois/jour) semble se rapprocher d'une éducation supérieure, d'une profession de cadre ou d'enseignant, et probablement d'une sociabilité forte.
- La typologie de l'**usage plus régulier** semble s'articuler autour de l'éducation moyenne (secondaire supérieur), de l'âge compris entre 60 et 64 ans, et de la profession d'employé ou d'indépendant, ainsi que, vraisemblablement d'une vie de couple sans enfants sous le toit.
- Enfin, l'**usage quotidien** implique surtout la tranche d'âge la moins élevée (50-59), l'activité professionnelle, et une vie en famille.

### **4.1.3 Variable clé : l'âge**

L'application de la technique de traitement statistique qu'est la régression catégorielle met en évidence que l'âge semble être le facteur « critique » en termes d'influence sur la (non-)utilisation du GSM, suivi par la situation professionnelle et l'activité professionnelle.

## **4.2 L'ordinateur**

### **4.2.1 Facteurs liés**

Le profil de l'utilisateur « aîné » d'ordinateur est celui d'une personne disposant sans doute d'une éducation supérieure, et toujours active. La situation familiale semble jouer un rôle dans le sens où une situation de famille avec enfants est un terrain plus « propice » à la possession d'un ordinateur.

Etre (ou avoir été) ouvrier, indépendant ou agriculteur, être retraité, avoir une activité sociale faible ou très faible, être de sexe féminin, sont des éléments fortement corrélés à la non-utilisation de l'ordinateur.

### **4.2.2 Profils d'usage**

L'application de l'analyse par correspondance aux différents critères révèle un résultat moins « lisible » que pour le GSM; néanmoins, elle fait ressortir les éléments suivants :

- La **non-utilisation** « voisine » avec les caractéristiques de statut isolé, d'âge 60 et plus, de statut de retraité.
- L'**utilisation** se rapproche des caractéristiques suivantes : une activité sociale élevée, une éducation supérieure, le statut actif, la tranche d'âge inférieure (50-59), une éducation supérieure, les professions de cadre, enseignant et employé.

### **4.2.3 Variable clé : la situation professionnelle**

Les facteurs « critiques » sont, dans l'ordre, la situation professionnelle, ensuite le niveau d'éducation, puis l'âge, suivi par l'activité professionnelle.

## **4.3 Internet**

### **4.3.1 Facteurs liés**

L'utilisateur d'Internet « type » dans cette tranche d'âge des 50 et plus est un homme professionnellement actif, chef de famille avec enfants sous le toit, cadre, enseignant ou exerçant (ou ayant exercé) une profession libérale, faisant preuve d'une grande activité sociale, et en tout cas disposant d'une bonne ou très bonne connaissance de l'anglais (en fait, doté d'une éducation supérieure – les deux facteurs étant probablement liés).

Le profil de non-utilisateur d'Internet est très fortement lié à une éducation faible. De même, c'est lié au fait d'être de sexe féminin, de ne pas travailler, d'être isolé (ou en couple), d'être (ou avoir été) ouvrier et de témoigner d'une faible (ou très faible) activité sociale.

#### **4.3.2 Profils d'usage**

L'analyse de correspondance n'est guère plus lisible que celle effectuée pour l'ordinateur, difficulté qui est à rapprocher du nombre plus restreint d'utilisateurs de ces deux technologies, par rapport au GSM. On distinguera trois « constellations » :

- l'une articulée autour du **non-usage**. Elle donne l'image d'une personne isolée ou en couple sans enfants, retraitée ou sans travail, d'éducation faible.
- La seconde articulée autour de l'**usage faible, moyen et régulier**, auquel s'apparentent une éducation supérieure et la profession d'enseignant.
- Enfin, un statut d'actif, de vie en famille, d'indépendant, employé ou cadre, et d'éducation moyenne, s'apparentent à l'**usage intensif**.

#### **4.3.3 Variable clé : le diplôme**

Ici, c'est sans conteste le diplôme qui joue le rôle clé quant au fait d'être ou non internaute, suivi par la situation professionnelle et l'activité professionnelle. Le rôle intrinsèque de l'âge n'est pas si élevé pour Internet qu'il ne l'est pour le GSM et l'ordinateur.

### **4.4 Difficultés physiques**

Nous nous sommes penchés sur les corrélations entre les différentes difficultés physiques que pouvaient éprouver les répondants (vue, ouïe, déplacement, préhension d'objets) et leur utilisation ou non-utilisation des TIC de notre panel.

S'il s'avère qu'il existe un lien certain et même flagrant entre les problèmes d'audition et la non-utilisation du GSM, il n'y a néanmoins pas de corrélations vraiment marquantes qui nous permettraient d'affirmer avec certitude que la non-utilisation de tel ou tel objet va forcément de pair (pour ne pas parler de rapport de causalité) avec telle ou telle difficulté éprouvée par une partie des 50 ans et plus.

De façon générale, la difficulté la plus corrélée avec le non-usage des différentes technologies est le déplacement, mais il y a lieu de se demander, a posteriori, s'il ne s'agit pas là d'un artefact, cette difficulté étant alors elle-même liée à l'avancée en âge...

## **5. Principaux enseignements**

### **5.1 Une diffusion différenciée des TIC**

#### **5.1.1 La diffusion des TIC**

Le magnétoscope et la télévision sont incontestablement des technologies grand-public ayant atteint un taux de pénétration en accord avec l'utilité qui leur est reconnue.

Le GSM, quant à lui, a fait une percée qui semble se poursuivre, pour devenir lui aussi une technologie largement présente dans le quotidien des aînés. Nous avons pourtant constaté que l'âge restait le frein principal par lequel sa diffusion était contrariée. Néanmoins, des taux de pénétration élevés, remarqués dans des études portant sur d'autres régions ou pays (la Norvège, par exemple), suggèrent que ce frein n'est pas définitif, et que la résistance d'ordre structurel, identitaire ou générationnel, n'est pas très importante.

Ceci se passe en totale contradiction avec le fait que, il y a 5 ans à peine, peu d'études accordaient un potentiel important de croissance à cette technologie au sein de ces groupes de population, ne dégageant que des utilités potentielles « marginales »... Or, on constate bel et bien, aujourd'hui, que le GSM se voit accorder des significations d'utilité importantes. Si un statut de successeur au téléphone fixe ne lui semble pas clairement donné par la population aînée – ce que les schémas de fréquence d'utilisation confirment, au travers d'une utilisation plus modérée que celle, presque compulsive, des plus jeunes –, il a donc sans doute trouvé sa justification comme objet du quotidien.

En ce qui concerne l'ordinateur et Internet, nous avons vu que les opinions (une technologie pour les jeunes ou pour le travail, compliquée) rejoignaient largement la situation réelle. On se trouve face à des technologies dont l'intérêt dans la vie quotidienne n'est pas démontré, pour les aînés mais aussi une bonne partie des plus jeunes. Les femmes, en outre, sont clairement désavantagées par l'acquis social qui les a placées dans un contexte professionnel généralement bien moins favorable que celui des hommes, élément capital vu les liens entre cette « exposition » professionnelle et l'utilisation quotidienne de l'ordinateur, même si ce facteur n'est évidemment pas indépendant de bien d'autres (niveau d'éducation, position professionnelle, etc.).

Par ailleurs, il n'y a qu'au sein de la population la plus jeune de notre échantillon que nous avons pu déceler l'idée d'une utilisation ludique de l'ordinateur et d'Internet. La fonction de divertissement, au sein des autres franges de la population, reste assurée par les autres médias, puisque même leurs utilisateurs adultes n'attribuent à Internet et à l'ordinateur que des utilités plus « sérieuses ».

#### **5.1.2 La valeur d'utilité**

L'enquête n'a pas mis en évidence de problèmes de conception criants, qui se retrouveraient sur chacune des TIC de notre panel et qui affecteraient leur appropriation par les aînés et les personnes âgées. Néanmoins, il ressort de façon évidente des chiffres que la plupart des nouvelles technologies inquiètent les utilisateurs comme les non-utilisateurs.

Des études de cas concernant les problèmes ergonomiques rencontrés par les utilisateurs, ainsi qu'une analyse poussée des représentations sociales de la complexité des nouvelles technologies, permettraient d'affiner notre jugement. Cependant, on peut déjà affirmer qu'il

y a des techniques difficiles à maîtriser, comme le GSM, qui sont « pourtant » adoptées massivement – ou en passe de l'être – par les Wallons de 50 ans et plus, parce que leur valeur d'usage (attendue ou mesurée) dépasse leur complexité (attendue ou mesurée). Ceci n'est pas le cas d'une série d'autres technologies (l'ordinateur, Internet, et probablement encore le DVD).

### **5.1.3 Des objets trop sophistiqués ?**

Malgré ce qui vient d'être écrit, on peut constater que lorsqu'on a affaire à un objet et à des utilisateurs « grand public », la maîtrise des fonctions sophistiquées est faible, plus spécialement encore avec l'avancée en âge. Ceci semble ne pas être de mise pour l'ordinateur (qui n'est pas un produit tout public), pour lequel il semble que les « seniors » utilisateurs ne sont pas significativement moins « doués » que les autres.

Autrement dit, on peut parler d'une sous-utilisation manifeste des objets technologiques grand-public – du moins si on prend pour référence la variété des fonctions proposées...

Mais, si on prend pour étalon les besoins manifestés par les utilisateurs, ne peut-on pas, plutôt que de sous-utilisation, parler de surdimensionnement des appareils ? De disproportion par rapport aux besoins des utilisateurs ?

### **5.1.4 Vers une classification des différentes TIC**

Dans l'étude des NTIC, il convient de penser le rapport aux objets non seulement à l'âge, mais aussi en termes de place sociétale. C'est ainsi qu'on peut en arriver, suivant la typologie proposée par Lunt et Livingstone<sup>30</sup>, à établir une classification en biens technologiques de base, familiaux ou de haute technologie. Il nous semble pouvoir situer, à l'issue de cette enquête, la télévision parmi les biens de base, le magnétoscope à cheval entre les biens de base et les biens familiaux, l'ordinateur et Internet entre les biens familiaux et les biens « hi-tech », et enfin le GSM...entre les biens hi-tech et les biens de base.

Ce positionnement incertain reflète l'idée que la place à attribuer à la plupart des technologies de notre panel ne peut pas – pas encore, du moins – recouper précisément cette typologie. Ceci s'explique d'abord par le statut évolutif de ces biens au sein de la société. Cela s'explique ensuite par le fait que les besoins que ces TIC rencontrent peuvent en arriver à être vus socialement comme des besoins essentiels (c'est le cas de la mobilité communicationnelle, qui « impose » le GSM). Enfin, cette classification incertaine s'explique aussi par la conception évolutive de ces biens : dans de nombreux cas, on la voit passer d'un design orienté vers des utilisateurs pointus vers un design « compréhensif », plus universel.

Enfin, notons qu'une sorte d'effet de cliquet conduirait, décrivent Lunt et Livingstone, à ce que l'adoption d'un bien au cours de l'une ou l'autre phase de la vie mène dans la plupart des cas à une installation définitive de cette technologie – quelle que soit sa place dans cette classification. C'est sur cette banalisation, cette normalisation, que portent évidemment les espoirs des producteurs des TIC.

## **5.2 L'âge: «sagesse» et valeur d'utilité**

L'âge en lui-même est un facteur diffus pour la compréhension de la moindre utilisation des TIC chez les plus de 50 ans. Ainsi, tant l'enquête quantitative que l'enquête qualitative

---

<sup>30</sup> Cités dans CARADEC V., op. cit., 2001.

montrent qu'une tranche, marginale il est vrai, de personnes dites âgées (plus de 65 ans) s'approprient des technologies que l'on présente par ailleurs comme avancées... Ces personnes ne peuvent être considérées comme des « pionniers », ou des « first leaders » qui entraîneront dans leur sillage de nouveaux adoptants. Bien au contraire, ces personnes doivent être considérées comme une frange assez marginale de « passionnés », qui s'investissent et investissent dans ces technologies très professionnellement, un investissement qui porte souvent plus sur le moyen (maîtriser la technologie) que sur la fin (servir une utilité particulière). C'est, comme on le verra, tant dans l'enquête qualitative que quantitative, une situation très marquée pour les technologies liées à l'ordinateur et à l'internet.

L'influence la plus manifeste de l'âge se situe sans doute au niveau des capacités cognitives des individus, dont l'inévitable diminution fait en sorte que l'apprentissage ou la phase d'acclimatation à un nouvel objet technique devient difficile, car coûteux en efforts à fournir et en temps à consacrer. Les appareils ne facilitent pas cet apprentissage : les manipulations ne sont pas toujours claires, le temps alloué à l'utilisateur pour faire se succéder les étapes nécessaires à activer telle fonction sont parfois fort courts, et en outre, les symboles et le vocabulaire propres au jargon de la technologie en question ne sont sans doute pas si universels que d'aucuns l'imaginent. En outre, le mode d'emploi, son existence, sa qualité didactique et syntaxique, posent un problème réel, pour toutes les technologies examinées.

On notera, sur cette question des capacités d'apprentissage, que les monographies menées en parallèle de l'enquête révèlent l'existence de stratagèmes, d'astuces, d'appropriations détournées, inventées par les utilisateurs notamment pour pallier leurs déficiences de mémoire.

Mais l'avancée en âge semble également se traduire par une sorte de « sagesse », par rapport à la nouveauté technologique, qui fait des aînés et des personnes âgées des adoptants plus réfléchis. Cette réflexion porte souvent sur un calcul implicite fait par la personne âgée quant à la valeur d'utilité de la nouveauté par rapport à l'effort et au prix qu'il faudra consentir pour s'approprier celle-ci. Une logique économique qui passe par un calcul intuitif de la valeur réelle d'usage de la nouveauté semble plus présent chez les personnes âgées que dans les autres groupes d'âge consultés. Néanmoins, cette « sagesse » est indissociable d'une certaine crainte face à la complexité attendue des TIC, ainsi que d'une certaine méfiance eu égard aux menaces que ces mêmes TIC font – ultime paradoxe – peser sur le lien social réel.

Comme nous l'avons évoqué, les liens que nous tentions d'établir entre âge et utilisation des TIC, se sont révélés difficiles à interpréter avec certitude. Il nous apparaît bien que la diminution des capacités physiques et cognitives conduit à délaisser certaines technologies et certaines activités, dissuader l'adoption de certaines autres (magnétoscope, ordinateur), mais aussi à encourager l'adoption ou l'usage plus régulier de certaines (télévision, voire GSM, pour des raisons de sécurité), et ce surtout en fonction d'un calcul d'utilité.

Enfin, il importe de rappeler ici que, sous le facteur âge, se cachent en fait de nombreuses autres dimensions plus générationnelles, telles celles liées à l'évolution de la scolarité, à la situation de vie, à certaines évolutions culturelles (pensons à la généralisation de l'anglais dans certains domaines dits « grand public »), etc., qui interviennent comme autant de facteurs d'appropriation importants, sur lesquels nous aurons l'occasion de revenir.

### **5.3 Le sexe, déterminant social majeur**



Il est clair que la mise en évidence du facteur sexe nous gratifie de résultats fort différenciés quant au taux d'utilisation et/ou de possession des différentes TIC de notre panel, et, chez les utilisateurs mêmes, met en évidence des besoins en aide fort différents.

Néanmoins, il est évident que le sexe n'est pas à prendre comme un facteur isolé, mais plutôt pour ce qu'il implique en termes sociétaux ; en effet, la différenciation des rôles au sein du couple semble encore fort marquée aujourd'hui, du moins parmi ces générations qui composent la population des 50 ans et plus. Les hommes seraient « spécialistes » des TIC, et les femmes resteraient liées aux objets techniques à vocation plus ménagère. La différence d'usages entre hommes et femmes pourrait d'ailleurs résister plus longtemps, dans la sphère privée, à cause du caractère persistant de cette représentation des rôles de l'homme et de la femme.

En outre, le sexe a créé des différences objectives de contact avec les TIC, étant données les conditions d'accès à l'emploi et le type d'emploi occupé d'une part, et l'influence avérée de ce contact dans la vie professionnelle sur l'intégration des TIC dans la vie quotidienne d'autre part. Ce raisonnement peut être étendu aux activités exercées après la retraite, généralement plus « sociales » chez les hommes.

Enfin, certaines enquêtes précédentes ont mis en évidence un moindre intérêt des femmes pour la technologie, ou en tout cas un intérêt plus circonstancié, et dicté uniquement par des besoins pratiques existants, bien différents de l'attrait vers la technologie « pour la technologie » observé souvent chez les hommes<sup>31</sup>. Cette différenciation conduirait à ce qu'on retrouve généralement les femmes, au sein du schéma de diffusion de Rogers, dans le groupe de la majorité suiveuse, et contribuerait aussi à expliquer les forts différentiels que nous avons observés.

## **5.4 Profession, style de vie : l'effet de la sociabilité**

La profession exercée joue un rôle prépondérant dans la compréhension du rapport des aînés et des personnes âgées avec l'ordinateur et Internet. En ce qu'elle offre des possibilités de contact avec un environnement technique, mais aussi un bagage de connaissances et de savoir-faire réutilisables, « résistants » à l'évolution technologique, d'abord. Ensuite, parce qu'elle modèle l'identité, et à ce titre provoque des affinités ou des rejets, et évoque des échos identitaires (pour reprendre Caradec<sup>32</sup>).

Un second facteur important à prendre en compte dans la compréhension d'un usage des technologies dites avancées par les plus de 50 ans concerne leur « sociabilité » ou encore l'activité sociale et culturelle qui structure la vie des plus de 50 ans. Il semble bien, au vu des résultats de l'enquête, que plus la sociabilité des plus de 50 ans est élevée, plus l'usage des nouvelles technologies est important. Cette sociabilité agit comme un facteur d'ouverture des personnes âgées sur la nouveauté, une ouverture qui se fait à travers les contacts sociaux internes à la famille ou externes à celle-ci que nouent les personnes âgées. Toutefois, il importe de souligner, comme le montreront les résultats de l'enquête quantitative, que l'indice de sociabilité des wallons de plus de 50 ans est relativement bas, un indice qui peut expliquer l'usage relativement marginal fait des technologies avancées par cette même population.

---

<sup>31</sup> CRÖNBERG T., op. cit.

<sup>32</sup> CARADEC V., op. cit., 2001.

Nous constatons donc qu'il s'avère vraiment difficile de faire la part exacte entre les facteurs réellement liés au vieillissement, ceux qui sont liés à la position sociale, et ceux qui sont plutôt à rattacher à l'appartenance à telle ou telle « génération », définie par un mode de vie et de consommation ainsi que des valeurs, particuliers. Peut-on, alors, prévoir une modification prochaine de l'attitude générale des aînés et des personnes âgées vis-à-vis des nouveautés technologiques en arguant de l'inévitable succession des générations ? Rien ne semble moins évident à affirmer, dans la mesure où ce changement d'attitude semble, au vu de l'enquête, conditionné par des changements culturels et sociaux plus profonds au sein de la population des plus de 50 ans.

## 5.5 Norme sociale : de l'opinion à l'utilisation?

Nous avons vu que l'influence des proches dans le processus d'adoption (ou de rejet) des nouvelles technologies était conséquente. Cette « médiation » des proches peut certes, comme le montrait Caradec, prendre une figure négative, fermer les aînés aux nouvelles technologies, que les enfants ou les proches l'utilisent « à leur place » ou que la présence de ces derniers décourage leur adoption.

Néanmoins, dans un registre plus positif, il y a un rôle évident d'information, de conseil, d'aide et d'assistance, dont nous avons pu jauger l'importance. Nous avons vu aussi que le cadeau, concernant le GSM, était un véritable cheval de Troie, ouvrant grandement la porte du marché des aînés à cette technologie. Le cadeau peut être voulu pour occuper, rassurer et se rassurer, tenter de préserver le lien avec la modernité, etc.

Avec Rogers, nous voudrions revenir sur le processus d'adoption des innovations, et pouvoir, par le découpage qu'il propose, mesurer l'influence relative des proches et des médias dans ce processus. Rogers<sup>33</sup> estime que l'importance des médias se situerait plutôt au premier stade du processus d'adoption, celui de l'information, de la connaissance de l'innovation. Par contre, l'entourage jouerait son plus grand rôle dans la phase ultérieure de « persuasion ».

Ne convient-il pas, cependant, de dépasser cette dichotomie et de parler d'un phénomène plus large que le jeu des médias ? En effet, si l'importance de l'influence et des pressions de l'entourage devrait être mieux étudiée, d'aucuns estiment que ces pressions et influences ne sont que de faible poids par rapport aux conventions sociales et à la pression vers la « modernité » que ces dernières exercent, notamment au travers des médias<sup>34</sup>.

Ainsi, nous avons pu constater dans le cadre de l'enquête la prégnance des normes sociales sur l'opinion des répondants, et ce dans toutes les tranches d'âges sondées, la majorité des répondants trouvant que les NTIC font gagner du temps, qu'elles permettent de mieux tisser le lien social, etc... Ceci témoigne de la force d'un certain discours très déterministe sur l'opinion générale de la population. Autre exemple, les utilisateurs de la carte bancaire et d'Internet (les deux technologies où la vie privée et le compte bancaire peuvent entrer en ligne de compte), quel que soit leur âge, ont affirmé une confiance évidente dans ces technologies, en dépit des enjeux de plus en plus évidents autour de ces questions de sécurité et de vie privée.

Néanmoins, précisons que cette pression sociale peut aussi se faire dans le sens négatif, consistant à affirmer une identité collective par le rejet d'objets reflétant ou dégageant des valeurs jugées trop liées avec la modernité refusée. Il en va clairement ainsi d'Internet, à

---

<sup>33</sup> Cité dans CARADEC V., op. cit., 1999.

<sup>34</sup> EVE M. et SMOREDA Z., op. cit.

propos duquel certains répondants ont fait l'association avec la domination culturelle d'un monde sur l'autre, une généralisation de mœurs douteuses, etc. Il en va de même pour le self-banking et son caractère « déshumanisant », contre lequel il devient pourtant difficile de lutter.

## **Conclusion : quelques pistes**

### ***Utilité et fonctionnalités en accord***

Nous avons vu que, plus encore pour les personnes âgées que pour les adultes et les jeunes, l'évaluation de l'opportunité de l'adoption d'une technologie passait par un calcul coût-utilité, parfois très intuitif, voire liminaire mais relativement déterminant dans la décision prise par cette frange de la population en matière d'usage de nouvelles technologies.

Cependant, le fait que tel objet ait une utilité non-contestée ne suffit pas à provoquer l'adhésion de ces publics. Bien des freins viennent contrebalancer cet éventuel aspect positif. La sophistication, notamment, ainsi que des évolutions trop fréquentes et obligeant à reprendre le processus d'apprentissage, font que certains objets, malgré les potentialités d'utilité qu'ils recèlent, apparaissent foncièrement incompatibles avec ces publics.

En terme de politique de marché et/ou de politique publique, cette attitude des personnes âgées que nous avons qualifiée de « sagesse » technologique semblerait militer en faveur de moins de turbulence ou d'obsolescence technologique, d'une part et, d'autre part, en faveur d'objets technologiques plus basiques au niveau des fonctionnalités qu'ils permettent, la sophistication de certaines fonctionnalités offertes étant souvent considérée par la population plus âgée comme des « gadgets » plus perturbateurs que facilitateurs d'un usage raisonné de la technologie. De ces constats, il semble important de plaider en faveur d'une conception plus modulaire de l'offre technologique actuelle...

### ***Une politique publique plus claire et mieux ciblée***

Rester informé des nouvelles technologies est le premier moyen de s'y intéresser, mais c'est probablement, avant tout, le moyen pour beaucoup, qui ne s'approprient jamais ces technologies, de ne pas se sentir totalement écartés de la société qui se crée. Il y a donc une mission d'information à remplir, préalablement à toute autre, par les pouvoirs publics. Cette mission n'est, en outre, pas indépendante de la nécessité de construire des projets intergénérationnels, qui suscitent l'intégration et la coopération plutôt que la stigmatisation des aînés et des personnes âgées comme des « analphabètes technologiques ». Enfin, dans ces actions d'information, les pouvoirs publics doivent tenir compte de la faible sociabilité actuelle des aînés qui, pour la plupart, préfèrent consommer des médias à partir de leur domicile (la télévision) que s'approprier des médias en participant activement à des clubs ou autres activités collectives. La mission menée par les pouvoirs publics doit donc se construire sur base de cette sociabilité, en travaillant par exemple sur des émissions de télévision apportant une information technologique ciblée et objective plutôt qu'un battage publicitaire déstabilisant pour la population âgée et participant souvent à la construction d'un sentiment d'exclusion sociale.

Les missions précitées participent évidemment d'un rôle plus large des pouvoirs publics, celui de l'aide au soutien de la diffusion des TIC, et, par là, de prospection de nouveaux marchés pour les entreprises régionales. Néanmoins, les résultats de notre enquête démontrent, si besoin était, que ce rôle ne peut s'envisager que dans une complémentarité avec un nécessaire travail d'impulsion et de soutien qualitatif à destination de ces mêmes entreprises. C'est ainsi que la Région doit, à notre sens, à promouvoir les « best practices » en matière de développement technologique respectueux des besoins et capacités des différents publics, ne serait-ce que dans le souci d'égal accès à la citoyenneté. Il importe ainsi que dans

les projets d'innovation technologique soutenus par la Région wallonne, la question de l'analyse des attentes des différents types de population à l'égard de la technologie visée soit incluse comme une étape à part entière de tout projet technologique visant le « grand public ».

De même, en adéquation avec les politiques et compétences européennes et fédérales en la matière, la Région peut-elle collaborer à l'élaboration des règles et standards de conception d'objets techniques, voire de certification ou labellisation, et y faire valoir le point de vue de sa population, notamment aînée et âgée.

### ***La conception pour tous : le principe miracle?***

Nombre d'analyses<sup>35</sup> soulignent le manque d'intérêt des entreprises conceptrices de TIC pour les aînés et les personnes plus âgées. Peut-être pouvons-nous déceler, là-aussi, le reflet de cette omniprésence des valeurs de la jeunesse, mais aussi la crainte de voir un nom associé à des produits « pour » personnes âgées.

Il semble en tout cas que de manière générale, l'utilisateur potentiel soit exclu du processus de conception des objets techniques, au profit des seules représentations que se font les concepteurs de l'usage potentiel de leur création. En outre, on ne peut nier que la façon dont l'objet est conçu façonne clairement l'utilisation qui en est faite. Il apparaît en effet que le fabricant va, par ce biais, chercher à discipliner, orienter, l'utilisation de l'objet qu'il met sur le marché, notamment en le dotant de dispositifs contraignants. De même, il proposera ou imposera, par exemple au travers du mode d'emploi, des normes de « bon usage » ou des interdictions<sup>36</sup>.

Si ces méthodes sont certainement inspirées de bonnes raisons, on peut néanmoins souhaiter que la tendance soit quelque peu renversée. La conception des nouveautés technologiques aspirant au statut d'objets du quotidien, pour rencontrer le succès, notamment auprès de publics « difficiles », devrait se centrer plus systématiquement sur les besoins des utilisateurs potentiels.

C'est cette idée que traduit le concept de « conception pour tous », ou « design for the broader average ». Le principe de l'intégration des contraintes propres au vieillissement des personnes dans les objets technologiques communs est largement défendu, que ce soit par les théoriciens ou les auteurs de rapports publics. En effet, ces derniers sont persuadés qu'à terme, la mise en œuvre de ce mode de conception pourrait fortement servir l'« utilisabilité » pour tous les usagers des nouvelles technologies, qui s'avèrent en réalité bien peu « user friendly ». L'exemple de la télécommande est à ce sujet très illustratif d'un succès commercial conçu initialement pour les besoins des personnes à faible mobilité. Les critères d'utilisabilité par tous des objets technologiques du quotidien doivent, à notre sens, prendre une place importante dans l'évaluation de l'opportunité des projets d'innovation et en particulier dans ceux soutenus par les pouvoirs publics.

Il nous semble utile de réfléchir dans cette voie. Elle ne représente pourtant probablement pas la panacée définitive ; c'est pourquoi, dans le même temps, les politiques publiques doivent continuer à réfléchir à l'adaptabilité des produits existants, et évidemment, en dernier ressort<sup>37</sup>, à une conception plus modulaire (moins fermée) des objets technologiques du quotidien.

---

<sup>35</sup> Notamment CONTE M., op. cit.

<sup>36</sup> V. PROULX S., op. cit.

<sup>37</sup> Comme le proposent les experts du groupe PROMISE (v. PROMISE CONSORTIUM, op. cit).



## Bibliographie

### Ouvrages

BERLEUR J. et WHITEHOUSE D. (eds.), *An Ethical Global Information Society. Culture and democracy revisited, IFIP TC9 WG 9.2/9.5 International Conference on Culture and Democracy Revisited in the Global Information Society, 8-10 May 1997, Corfu, Greece*, Chapman and Hall, London, 1997, 343 pp.

COLLECTIF, *L'aide à domicile: repères pour l'avenir*, Cahiers de l'Unassad, Paris, 2000, 150 pp.

CULLEN K. et MORAN R., *Technology and the elderly. The role of technology in prolonging the independance of the elderly in the community care context*, Fast Research Report, Commission of the European Communities, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 1992, 140 pp.

MANSELL R. et SILVERSTONE R. (eds.), *Communication by Design. The Politics of Information and Communication Technologies*, Oxford University Press, Oxford, 1996, 284 pp.

RASMUSSEN L.B., BEARDON C. et MUNARI S. (eds.), *Computers and Networks in The Age of Globalization*, Kluwer Academic, Boston, 2001, 395 pp.

ROGERS E., *Diffusion of Innovations*, 4<sup>ème</sup> édition, The Free Press, New York, 1995, 519 pp.

SCHÖN D.A., SANYAL B. et MITCHELL W.J. (eds.), *High Technology and Low-Income Communities. Prospects for the Positive Use of Advanced Information Technology*, MIT Press, Cambridge, 1999, 414pp.

SILVERSTONE R. et HIRSCH E. (eds.), *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces*, Routledge, Londres et New York, 1992, 256 pp.

### Articles

ABASCAL J.G., « Ethical and social issues of 'teleservices' for disabled and elderly people », in BERLEUR J. et WHITEHOUSE D. (eds.), pp. 229-237.

ARNAL N. et JOUËT J., « Télétel : images des utilisateurs résidentiels », in *Technologies de l'Information et Société – Réseaux*, vol.2 n°1, Presses de l'Université du Québec, novembre 1989.

BEAMISH A., « Approaches to Community Computing: Bringing Technology to Low-Income Groups », in SCHÖN D.A., SANYAL B. et MITCHELL W.J.(eds.), pp.151-163.

BRETON P., « La place des personnes âgées dans le discours d'accompagnement des nouvelles technologies de communication », in *Retraite & Société* n° 26, juin 1999.

CARADEC V., PENNEC S. et LEBORGNE-UGUEN F., « Adaptation de l'habitat et nouvelles technologies », in COLLECTIF, *L'aide à domicile: repères pour l'avenir*, pp.75-94.

CARADEC V., « L'usage des technologies par les personnes vieillissantes », in *Retraite & Société* n° 26, juin 1999.

CARADEC V., « "Personnes âgées" et "objets technologiques" : une perspective en termes de logiques d'usage », in *Revue française de Sociologie*, 2001, pp.117-148.

CARADEC V., « Vieillesse et usage des nouvelles technologies. Une perspective identitaire et relationnelle », in *Réseaux* n° 96, pp.45-95, CNET/Hermès Science Publications, 1999.

CHAPELLE G., « Les effets du vieillissement », in *Sciences Humaines*, février 2000.

CHIARO M. et FORTUNATI L., « Nouvelles technologies et compétence des usagers », in *Réseaux* n° 96, pp.147-182, CNET/Hermès Science Publications, 1999.

CLAVEL A.-M., « La génération des seniors et la société de l'information en Europe. Quel accès à la société de l'information ? Rapport national France n° 2 », in *Stratégies Publiques et Privées*, novembre 1998.

CONTE M., « L'adaptation des produits de la vie courante au vieillissement : où en sont les entreprises françaises ? », in *Retraite et Société* n° 33, mars 2001.

CRONBERG T., « Les différences sexuelles dans la diffusion des technologies de l'information : le cas des centres de télécommunications danois », in *Technologies de l'Information et Société*, vol.5, n° 1, pp.35-52, 1992.

DEBRUYNE S., « Le papy-boom », in *Futuribles* 264, pp.61-68, mai 2001.

ELLIS C., « Les aînés et les technologies d'apprentissage: Analyse documentaire », Centre d'éducation des aînés, Service de l'éducation permanente, Université de Regina, Juin 1996.  
<[http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/publicat/69005exesumb\\_f.html](http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/publicat/69005exesumb_f.html)>

EVE M. et SMOREDA Z., « Jeunes retraités, réseaux sociaux et adoption des technologies de communication », in *Retraite et Société* n° 33, mars 2001.

FORTUNATI L., « Revêtir des technologies », in *Réseaux*, n°90, 1998, pp. 85-92.

FORTUNATI L. et MANGANELLI RATAZZI A.-M., « L'évaluation des technologies de communication », (traduction libre) ,s.l.n.d

HAVENS B. et FINLAYSON M., « Les personnes très âgées du Canada, Analyses tirées de l'Enquête sur le vieillissement et l'autonomie », s.l.n.d.  
<[http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/havens/index\\_f.htm](http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/pubs/havens/index_f.htm)>

LANGE U., « Changements dans l'usage des moyens de communication. Un nouvel équilibre entre téléphone, ordinateur et télévision », s.l.n.d.

MAKROTEST LTD., « Information and communications technology for the elderly and people with disabilities. The supply industry's approach », (prepared for The Department of Trade and Industry), 1998.  
<[www.dti.gov.uk/cii/docs/ic\\_for\\_elderly.pdf](http://www.dti.gov.uk/cii/docs/ic_for_elderly.pdf)>

MALANDRIN G., « Pratique et représentations des cartes bancaires parmi les personnes âgées », in *Retraite et Société* n° 33, mars 2001.

MALLEIN P., « Le multimédia, les autoroutes de l'information, et les jolis petits chemins de l'usage », s.l.n.d.  
<<http://www.ad-valor.com/publis/mallein.htm>>



MALLEIN P. et TOUSSAINT Y., « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : une sociologie des usages », in *Technologies de l'Information et Société*, vol.6, n° 4, pp.315-334, 1994.

MARX L., « Information Technology in Historical Perspective », in SCHÖN D.A., SANYAL B. et MITCHELL W.J.(eds.), pp.131-148.

MASSE D., LAPOINTE F. et BEAUDOIN N., « Nouvel enjeu du télétravail : le maintien à l'emploi des personnes ayant des incapacités », in *Technologies de l'Information et Société*, vol.8, n° 4, 1996, pp.373-397.

MITCHELL W.J., « Equitable Access to the Online World », in SCHÖN D.A., SANYAL B. et MITCHELL W.J.(eds.), pp.151-163.

ÖSTLUND B., « Profil des utilisateurs des technologies de l'information et de la communication chez les personnes âgées », in *Retraite & Société* n°27, octobre 1999.

Silverstone R. et Haddon L., « Design and the Domestication of Information and Communication Technologies : Technical Change and Everyday Life », in MANSELL R. et SILVERSTONE R. (eds.), pp. 44-74.

SOMERS S., « Senioren imiteren levensstijl van dertigers », in *De Morgen*, p.6, 26 mai 2001.

SPECHT M., BURKHARDT J.-M. et DE LA GARZA C., « De l'activité des aînés confrontés aux nouvelles technologies », in *Retraite & Société* n°27, octobre 1999.

SPECHT M., SPERANDIO J.-C. et DE LA GARZA C., « L'utilisation réelle des objets techniques du quotidien par les personnes âgées », in *Réseaux* n° 96, pp.97-120, CNET/Hermès Science Publications, 1999.

VAN LIESHOUT M., « The Exclusive Society – Elderly People and ICT », in RASMUSSEN L. B., BEARDON C. et MUNARI S. (eds.), pp. 3-21.

VAN LIESHOUT M., WEIJERS T. et VAN RIJSSELT R., « Growing old in an information society », in BERLEUR J. et WHITEHOUSE D. (eds.), pp. 289-303.

XXX, « Sexe, sport et seniors, le nouvel âge de la vie », *L'Humanité*, 30 avril 1999.

### **Actes de conférences**

ÖSTLUND B., « How should we understand elderly users' technological needs – by their age or specific use of technology? », article pour la conférence « Aging, Care and Welfare of Elderly and how IT can improve Quality of Life », Stockholm May 7-10, 2001.

PROULX S., « La culture du réseau suppose-t-elle l'appropriation d'une culture numérique? », Pré-actes du Colloque Comprendre les usages d'Internet, Paris, décembre 1999.

<http://barthes.ens.fr/colloque99/proulx.html>

PROULX S., « La construction sociale des objets informationnels : matériaux pour une ethnographie des usages », Actualités et Nouveautés du Colloque Comprendre les usages d'Internet (Paris, décembre 1999), avril 2000.

STADELHOFFER C., « Le bien-être dans l'âge avancé et les nouveaux médias », Actes du 20e Congrès de l'A.I.U.T.A. (Les Aînés branchés sur le 3e millénaire), Québec, septembre 2000.

<[http://www.ulaval.ca/dgfc/age3/aiuta/textes/stadelhofer\\_franc.htm](http://www.ulaval.ca/dgfc/age3/aiuta/textes/stadelhofer_franc.htm)>

## **Divers**

« Applications relating to persons with special needs. Draft synopses. Two-page presentations of Fifth Framework Program projects », Information Society Technologies, KA I Wednesday 21<sup>st</sup> February 2001, IST-WP-PSN (113), s.l., 2001.

BALLABIO E. et MORAN R., « Addressing the Needs and Potential of Older People and People with Disabilities in the Information Society. An RTD Approach for the European Union », DGXIII, s.l.n.d.

CABINET OFFICE, « The Views of People Aged 50+ Towards Public Services », Research Conducted for The Service First Unit, s.l.n.d., 103 pp.

CLAISSE G., DERRE I., SCHEOU B. (1997), « La Galaxie Multimédia, Logiques et perspectives d'équipement des ménages en Europe », étude réalisée pour le compte de Telecom Italia S.p.A. sous la direction scientifique de Gérard Claisse, mai 1997.

COMMISSION DES COMMUNAUTES EUROPEENNES, « Evaluation de la phase d'application de TIDE (Initiative Technologique communautaire en faveur des personnes handicapées et des personnes âgées) », Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité Economique et Social et au Comité des Régions, Bruxelles, 2000.

EUROPEAN TECHNOLOGY ASSESSMENT NETWORK, « Ageing population and technology : challenges and opportunities », Working Paper for the European Commission, 1998.

INSTITUT LOUIS HARRIS, « Enquête d'opinion sur l'appropriation des T.I.C. par les résidents de la Région Centre. Note de synthèse rédigée par l'institut LOUIS HARRIS », Rapport remis au Conseil Régional du Centre, Octobre 2001, 16 pp.

PROMISE CONSORTIUM, « La promesse de la société de l'information. Les bonnes pratiques dans l'utilisation de la Société de l'Information pour les personnes âgées les personnes handicapées ».

Dossiers « Technologie et vieillissement, n° 1, 2 et 3, in *Retraite & Société* n° 26, 27 et 33, Caisse nationale d'assurance vieillesse.

« Master Questionnaires and CATI Program, Project conducted on behalf of Telecom Italia, Infratest Burke. Telecommunications and Society vol.1 », European technology Centre, 1996.



---

# **L'appropriation des nouvelles technologies par les Wallons de 50 ans et plus**

Analyse de monographies

---

**François Pichault**, Promoteur  
**Dorothee Durieux**, Chercheur  
*LENTIC - ULg*

## Introduction

Dans cette partie qualitative de l'étude, notre mission consistait à réaliser un ensemble de monographies auprès d'utilisateurs âgés de plus de 50 ans. Notre objectif était de mieux comprendre comment ces personnes utilisent les technologies de l'information et de la communication pour mettre en évidence différents profils d'utilisateurs.

Nous avons considéré l'ordinateur et Internet comme faisant partie des technologies à usage commun qui permettent le traitement et l'échange d'informations. Notre grille d'entretien a été développée afin que les personnes s'expriment à propos des usages de ces deux technologies et, de façon secondaire, d'autres technologies numériques et des médias traditionnels. Nous leur avons également demandé de s'exprimer sur leur parcours professionnel, leurs loisirs et leur situation familiale. La grille d'entretien figure en annexe de ce rapport (cf. Annexe 2).

Concernant la population étudiée, nous avons choisi d'analyser les profils et les usages de personnes âgées de plus de 50 ans en considérant celles-ci comme des cas « atypiques ». En effet, dans la littérature et les enquêtes, les personnes de plus de 50 ans sont souvent présentées comme étant peu nombreuses et peu aptes à utiliser les nouvelles technologies. Nous nous sommes donc intéressés à la minorité d'utilisateurs âgés afin de compléter les résultats de l'enquête quantitative, plus représentative de la majorité des personnes de plus de 50 ans.

L'échantillon a été constitué selon un mode « boule-de-neige ». Cela signifie que les personnes rencontrées en premier lieu nous ont transmis les coordonnées d'autres utilisateurs. Au total, nous avons rencontré onze utilisateurs âgés de 53 à 88 ans. Parmi eux, il y avait huit hommes et trois femmes, tous équipés à domicile. D'eux d'entre eux utilisent uniquement l'ordinateur et ne sont pas connectés à Internet. Les autres ont un ordinateur et une connexion à Internet. Parmi ces personnes, deux seulement exercent encore une activité professionnelle.

Chaque entretien a duré entre une heure trente et deux heures. Ils ont été réalisés jusqu'à l'atteinte d'un certain seuil de saturation nous permettant de mettre en évidence quelques grands profils d'utilisateurs et les modes d'appropriation évoqués par ces derniers. Une synthèse des monographies figure en annexe de ce rapport (cf. Annexe 3).

Ces entretiens ont révélé différents types de données. Tout d'abord, nous avons pu mettre en évidence un processus par lequel les utilisateurs ont décidé d'acquérir une technologie, ont appris à l'utiliser et ont développé cet usage au cours du temps. Ensuite, nous avons relevé différents facteurs ayant favorisé la mise en route et le déroulement de ce processus auprès de chaque utilisateur. Ces premiers constats nous ont permis de confirmer certaines hypothèses théoriques, qui seront présentées dans la section consacrée à la problématique. Par ailleurs, nos entretiens nous ont permis de repérer d'autres types de données relevant davantage des représentations des utilisateurs. Agissant comme des facteurs de différenciation, elles nous ont permis de dégager trois grands profils d'utilisateurs.

Le rapport de cette étude est structuré en deux parties. La première présente un aperçu des théories que nous avons utilisées comme cadre de référence pour construire notre problématique et pour analyser le contenu de nos entretiens. La seconde est constituée de l'analyse proprement dite et de ses résultats. Nous y exposons les usages développés par les utilisateurs, le processus ayant mené à ces usages, les facteurs ayant influencé ce processus, les différentes logiques mobilisées par les utilisateurs pour justifier leurs usages et les grands profils d'utilisateurs mis en évidence grâce à ces différents éléments. Nous terminons notre rapport par une conclusion proposant quelques recommandations en termes de pistes d'action potentielles pour les pouvoirs publics. Nous pensons, en effet, que les résultats de notre analyse devraient être pris en considération pour la conception et la mise en œuvre de politiques de formation ou d'initiation aux technologies de l'information et de la communication afin que celles-ci répondent aux besoins et aux représentations des personnes âgées de plus de 50 ans.

## **1. Problématique et cadre d'analyse**

Pour structurer les entretiens et analyser leur contenu, nous avons opté pour une double perspective.

La première relève de ce que nous avons appelé le modèle de la diffusion. L'objectif de ce dernier est d'expliquer le processus de diffusion d'une technologie au sein d'un public-cible en faisant appel à une série de facteurs explicatifs liés au profil économique, social et culturel des utilisateurs. Ce modèle, assez descriptif, nous a permis de mettre en évidence un processus de développement des usages, ainsi que les différents facteurs explicatifs qui l'influencent. Néanmoins, il relève d'une perspective assez déterministe qu'il convient de nuancer.

C'est pourquoi nous avons adopté une seconde perspective plus constructiviste que nous avons nommée modèle de l'appropriation. Ce modèle suppose que les technologies peuvent être influencées par l'usage et les représentations des utilisateurs et être, en quelque sorte, « construites » par ces derniers. Il nous a conduits à nous intéresser aux valeurs et aux représentations exprimées par les personnes rencontrées, ainsi qu'à leur façon d'expliquer ou de justifier leurs usages et leurs non-usages des différentes fonctionnalités des technologies.

Dans cette section, nous présentons une synthèse des théories utilisées pour conceptualiser notre analyse dans cette double perspective.

### **1.1 Le modèle de la diffusion**

Le courant de recherche portant sur la diffusion des innovations est dominé par la théorie de Rogers sur l'adoption des innovations (Rogers, 1962). Rogers a développé un modèle « centre-périphérie » relativement descriptif et normatif qui est encore largement utilisé à l'heure actuelle pour prévoir la vitesse de propagation d'une innovation depuis sa conception jusqu'à son adoption par ses utilisateurs.

Ce modèle rencontre une série de limites mises en évidence notamment par Clark et Staunton (1989, pp. 124-125). Tout d'abord, il ne permet pas d'envisager la non-adoption d'une innovation. Ensuite, il ne permet pas d'examiner et de différencier des usages spécifiques, ni d'analyser les impacts de l'innovation sur les utilisateurs. Le modèle se révèle notamment assez statique en ce qui concerne la période suivant l'adoption et ne permet pas d'envisager l'évolution des usages auprès des utilisateurs. Enfin, la relation entre l'innovation et l'utilisateur potentiel est envisagée de façon linéaire et est basée sur des variables explicatives liées au profil socio-démographique des utilisateurs. Il existe probablement encore d'autres limites qui ne sont pas citées ici.

Cependant, l'auteur a amélioré ce modèle fil du temps. Dans sa version la plus récente (Rogers 1983 et 1995), il peut se révéler intéressant pour mettre en évidence les variables socio-démographiques qui influencent l'adoption d'une innovation, notamment les facteurs favorisant l'usage des technologies de l'information et de la communication, ainsi que les fonctionnalités offertes par celles-ci.

Par ailleurs, d'autres théories permettent de mieux appréhender la manière dont les utilisateurs développent leurs usages et les intègrent dans leur vie quotidienne. C'est ce que tentent d'analyser Silverstone et Hirsch (1992) à travers leur concept de domestication des médias et des technologies de l'information et de la communication. Leur théorie apparaît comme une perspective complémentaire à l'étude de l'adoption des innovations puisqu'elle décrit le processus par lequel se construisent les usages au-delà de la décision d'adoption. Elle a également le mérite de décrire la diffusion des technologies dans la vie quotidienne de ses utilisateurs de façon plus fine, plus complète et plus nuancée que la théorie de Rogers.

Voici une description des principaux éléments des théories de l'adoption et de la domestication.

### **1.1.1 L'adoption des innovations**

Rogers définit l'innovation comme « toute chose ou idée qui est nouvelle aux yeux de ses usagers potentiels » (Cronberg, 1992, p.39). « La diffusion d'une innovation consiste en un processus d'une durée donnée au cours duquel une innovation technologique est portée à la connaissance de la population dans un système social, telle une communauté locale » (Ibidem). Les quatre éléments principaux dans un tel processus sont : l'innovation, le temps, la communication et le système social.

Rogers cherche avant tout à expliquer les différences dans les taux d'adoption des usagers potentiels et à mettre en évidence les variables qui influencent la décision des futurs utilisateurs. Il relève cinq caractéristiques de l'innovation qui se révèlent déterminantes dans la décision de l'utilisateur potentiel : l'avantage relatif de l'innovation, l'adaptation aux pratiques des futurs utilisateurs, la complexité de l'utilisation, la possibilité de tester l'innovation avant de l'utiliser, l'observation des résultats de l'innovation.

Selon Rogers, la vitesse d'adoption par les usagers potentiels est positivement corrélée à la perception d'un avantage à utiliser l'innovation, à son adaptation aux pratiques existantes, à la possibilité de la tester et de l'observer avant de l'utiliser. Par contre, elle est négativement corrélée à la perception d'une complexité d'usage.

La communication est un élément important du processus puisque l'innovation est portée à la connaissance des usagers potentiels et propagée à partir d'une source vers le système social, vu comme un ensemble d'unités orientées vers un objectif commun. Ce système joue également un rôle important dans le processus de diffusion puisque les individus au sein du système ne sont pas tous enclins à adopter l'innovation, ni à l'adopter à la même vitesse. À ce sujet, Rogers distingue cinq catégories d'individus reflétant cinq comportements différents face à l'innovation. Au sein d'une même catégorie, les individus partagent des caractéristiques socio-économiques et identitaires similaires.

Les premiers à réagir sont les innovateurs (« innovators »). Selon Rogers, ils représentent 2 à 3 % des usagers potentiels. Ils désirent la nouveauté, ont des contacts à l'extérieur de la communauté, ont souvent suivi plusieurs années de formation, ont un statut social élevé, des ressources financières substantielles et sont capables de gérer un haut degré d'incertitude.



Le deuxième groupe, représentant 13,5 % des individus, est constitué des usagers précoces (« early adopters »). Ceux-ci sont respectés par leurs pairs, bien intégrés dans la communauté locale et sont souvent des leaders d'opinion. Ils jouent un rôle prédominant dans le processus de diffusion puisqu'ils sont des agents de changement et des modèles pour les autres membres du système qui auront tendance à les imiter en adoptant l'innovation à leur tour.

Ces agents de changement sont suivis par une majorité précoce (« early majority ») représentant 34 % des membres de la communauté. Ces individus ne sont ni les premiers à adopter une innovation, ni les derniers. Ils sont insérés dans un bon réseau de communication et d'interaction, négocient avant d'adopter une innovation et ne sont pas des leaders.

Vient ensuite une majorité de suiveurs (« late majority »), qui représente également 34 % des individus. Ils sont sceptiques envers les innovations, mais les adoptent par nécessité économique ou pression des pairs. Ils n'aiment pas prendre des risques et l'incertitude liée à l'innovation devra être supprimée pour qu'ils décident de l'adopter.

Enfin, les 16 % restants sont des retardataires (« laggards »). Ils sont les plus liés à la communauté locale, s'en tiennent à ce réseau local et à ceux qui partagent les mêmes valeurs traditionnelles qu'eux. Ils sont très résistants à l'innovation et suspectent tous les projets de changement.

Pour innover dans une organisation, l'agent de changement devrait donc développer un besoin de changement chez les usagers potentiels, établir une relation d'« échange-information », diagnostiquer les éventuels problèmes, créer une intention de changement, la transformer en action, stabiliser l'adoption et prévenir les discontinuités.

Selon Rogers, le processus d'innovation s'effectue en cinq étapes : la prise de connaissance avec l'innovation, la persuasion (formation d'une attitude positive vis-à-vis de l'innovation), la décision (ou adoption symbolique), l'implémentation (test ou adoption comportementale de l'innovation) et la confirmation (recherche d'éléments comblant les faiblesses de l'innovation).

### **1.1.2 La domestication des technologies**

La perspective développée par Silverstone et Hirsch s'inscrit davantage dans une optique « périphérie-centre » puisqu'elle appréhende avant tout les usages développés par les utilisateurs de technologies. Cette première caractéristique permet de la différencier du modèle de Rogers qui appréhende la relation entre le concepteur et l'utilisateur final dans une perspective « centre-périphérie ». De plus, la théorie de la domestication dépasse l'étude de la décision d'adoption ou d'acquisition et tente de comprendre le processus qui suit l'adoption d'une innovation.

Cependant, les auteurs conservent une position « diffusionniste » pour deux raisons. D'une part, le modèle qu'ils proposent est très descriptif et linéaire, chaque étape étant suivie d'une autre jusqu'à atteindre l'étape final du processus. D'autre part, ils soulignent l'influence des ressources économiques, socio-démographiques et culturelles des utilisateurs sur le processus de domestication et adhèrent ainsi à la perspective déterministe développée par Rogers. Par ailleurs, ils tentent de démontrer que les usages sont influencés par les valeurs et préférences culturelles des utilisateurs mais ne parviennent pas à dépasser le stade de la description. Une synthèse du processus de domestication est proposée par Aune dans un ouvrage consacré aux usages domestiques des technologies (in Lie et Sørensen, 1996).

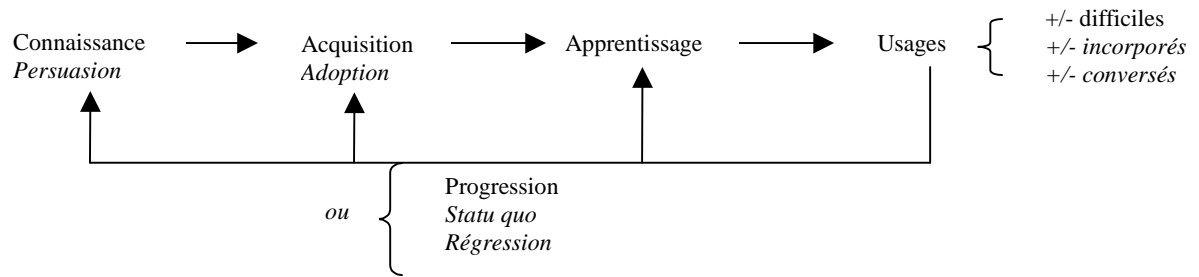
Le processus de domestication qu'elle décrit est double. D'une part, la technologie est adaptée à la vie quotidienne. D'autre part, les usagers adaptent leur vie quotidienne à l'usage de la technologie. La technologie et l'homme sont considérés comme deux variables qui sont affectées par ce double processus.

La domestication comprend quatre (sous)-processus successifs qui peuvent être appréhendés au niveau de l'individu et du ménage. Les auteurs conçoivent ces quatre étapes de façon descriptive. Tout d'abord, l'usager décide d'acquérir ou de s'approprier une technologie. À ce stade, il s'agit de comprendre comment la technologie devient accessible (physiquement et mentalement) à l'usager potentiel, comment il l'acquiert et quelles sont ses raisons. L'étude de ce processus est assez proche de l'étude de l'adoption des innovations telle que développée par Rogers. Ensuite, le processus se poursuit par une phase d'objectification durant laquelle la technologie prend sa place dans l'espace de l'utilisateur et devient visible au sein de cet espace quotidien. Ensuite, le processus d'incorporation décrit la façon dont l'utilisateur développe des usages, mais dans une dimension temporelle. Il s'agit de comprendre comment la technologie prend sa place dans les routines des utilisateurs, quel temps elle y occupe et comment elle s'adapte à ces routines. Enfin, le processus de conversion constitue l'étape finale de la domestication. Il s'agit pour l'utilisateur de communiquer ses valeurs au monde extérieur. Ce processus décrit la façon dont il porte ses usages technologiques à la connaissance d'autres usagers potentiels et participe par là même à la diffusion de ses usages, ainsi que le rôle joué par la technologie dans ses relations sociales.

### ***1.1.3 Processus de développement des usages***

Nous avons reconceptualisé le processus de développement des usages en synthétisant les processus décrits par les deux théories précédentes selon les grandes étapes qui nous semblaient les plus pertinentes : la prise de connaissance et la persuasion, l'acquisition ou l'adoption, l'apprentissage, les usages caractérisés par le degré de difficultés éprouvé par les utilisateurs, le degré d'incorporation et de conversion. De plus, les entretiens ont révélé un effet rétroactif des usages sur le processus lui-même de développement. Cet effet rétroactif peut induire une progression vers de nouveaux usages, un statu quo des usages actuels ou une régression par rapport aux usages expérimentés précédemment. Un effet dialectique est également ajouté par Silverstone (1994, pp. 130-131), dans un ouvrage plus récent, mais en ce qui concerne le processus global de consommation. Cet aspect de sa théorie n'est donc pas retenu ici.

Voici le schéma du processus de développement des usages, tel que nous le concevons :



## 1.2 Modèle de l'appropriation

Ce modèle se situe dans une perspective constructiviste des technologies qui envisage celles-ci comme la concrétisation de valeurs et de représentations sociales. Pour l'illustrer, certains auteurs font référence au « social shaping of technology » (Wyatt *et al.*, 2000, p.11). Pour eux, elle constitue également une forme de déterminisme puisqu'elle sous-entend que les valeurs sociales dominantes sont concrétisées dans des technologies d'une certaine forme plutôt qu'une autre. Il est possible de dépasser ce déterminisme en adoptant une seconde approche plus constructiviste encore et que nous appelons modèle de l'appropriation. Ce dernier vise, d'une part, à analyser les représentations que les individus ont des technologies et la façon dont ils construisent ou non leurs usages en lien avec ces représentations, d'autre part, à analyser l'impact de ces représentations et des usages (ou non-usages) qui en découlent sur la conception des technologies elles-mêmes. Dans cette optique, différents auteurs, comme Silverstone, affirment l'influence et même le pouvoir de « prédiction créatrice » des utilisateurs et de leurs usages sur les développements technologiques (1994, p.124). Par conséquent, ce modèle permet d'évaluer le degré d'adaptation du développement des technologies telles qu'elles ont été conçues au contexte social et aux valeurs des utilisateurs.

Au sein du processus de domestication, Silverstone et Hirsch envisagent les (sous-)processus d'objectification, d'incorporation et de conversion comme autant d'étapes de la domestication influencées par les valeurs et les représentations des utilisateurs. Ils tentent de comprendre la valeur symbolique que les usagers incorporent dans leurs usages et la façon dont ils signifient ces valeurs au monde extérieur par l'intermédiaire de ces mêmes usages. Ils tentent de caractériser ces usages par la place qu'occupe la technologie dans leur vie quotidienne et par la relation entre l'utilisateur et son environnement qu'elle permet ou dont elle est l'objet. Cependant, ils n'évoquent pas les « bonnes raisons » ou les représentations qui peuvent mener les utilisateurs à développer tel type d'usage plutôt qu'un autre.

Ces raisons ou représentations, Caradec les a développées dans un article où il tente de cerner la rationalité des usages et des non-usages, c'est-à-dire les « bonnes raisons » évoquées par les personnes âgées pour utiliser ou non des technologies et pour expliquer ces usages (2001). Pour cela, il a analysé la diversité des usages d'un ensemble d'objets technologiques par des retraités de 60 à 70 ans vivant en couple, ainsi que par des veufs ou veuves souvent âgés de plus de 70 ans. Les critères retenus pour délimiter la population-cible étaient la cessation d'activité et le départ des enfants. Les scènes professionnelle et familiale constituent pour l'auteur deux éléments importants pour la construction de soi dans cette étape du cycle de vie.

Cette perspective relève du modèle de l'appropriation car l'auteur étudie les représentations des utilisateurs vis-à-vis des technologies qu'ils utilisent ou non. Il les regroupe en quatre logiques d'usage qu'il tente de rapprocher des différentes étapes du cycle de vie caractérisant la retraite. Ces logiques d'usage se combinent, se croisent et constituent un ensemble de forces qui expliquent et permettent de caractériser les usages et les non-usages des personnes rencontrées. Nous les utiliserons dans la seconde partie de notre analyse.

### **1.2.1 La logique utilitaire**

Cette logique est basée sur la perception d'une utilité de la part de l'utilisateur. Celui-ci justifie l'utilisation d'une technologie par son utilité, soit parce que celle-ci est évidente, soit parce qu'elle est contextualisée. Dans ce cas, l'utilisation ou la non-utilisation est expliquée par le contexte présent. Le contexte peut-être lié à la retraite par opposition à la vie active, à la situation familiale, aux problèmes de santé ou encore à l'environnement matériel. Certains auteurs font remarquer que, dans ce contexte, la technologie doit répondre à un besoin particulier et suffisant, et doit également être suffisamment simple pour être adoptée et utilisée (Specht, Sperandio et De La Garza, 1999, pp. 113-114).

### **1.2.2 La logique identitaire**

Dans cette seconde logique, l'usage ou le non-usage d'un objet est expliqué par un sentiment de familiarité ou d'étrangeté vis-à-vis de celui-ci. Il peut s'agir d'une adéquation avec des gestes incorporés (poids des habitudes) ou d'un investissement psychique dans des objets spéciaux (engagement dans la relation avec l'objet). Dans ce dernier cas, il peut y avoir un engagement personnel parce que l'objet suscite un « écho identitaire » ou parce qu'il constitue un enjeu pour l'avenir. Mais il peut aussi y avoir un sentiment d'étrangeté et un écho identitaire négatif. D'autres auteurs évoquent une diminution de l'estime de soi au cours de l'avancée en âge pour expliquer le faible usage de certaines technologies (Ibidem, p. 104). Ils expliquent également l'intérêt porté par certaines personnes pour les objets techniques par leur passé professionnel ou leur formation. Cela pourrait être envisagé comme un « écho identitaire », une façon d'assurer la continuité de leur identité. Les différents auteurs envisagent l'âge de la retraite comme une période de reconstruction identitaire, une période durant laquelle le mode de vie change, ce qui peut être l'occasion de nouveaux usages technologiques ou de l'abandon de certains.

### **1.2.3 La logique de la médiation**

Cette logique fait appel à l'intervention d'un tiers pour expliquer l'usage ou le non-usage d'une technologie. Ce tiers peut faciliter ou entraver un usage, selon que son intervention se réalise selon le modèle du pont ou de la porte. Caradec développe davantage cette logique dans un article précédent (1999).

Selon lui, la médiation d'un tiers entre la personne âgée et la technologie peut se réaliser de quatre façons différentes selon que le tiers intervienne volontairement ou qu'il soit érigé en tant qu'intermédiaire par la personne âgée, et selon que le tiers facilite une utilisation ou au contraire l'entrave.

Dans le cas de la « médiation active selon la figure du pont », un tiers peut intervenir pour faire connaître à la personne âgée l'utilité d'une technologie. Les proches jouent un rôle tout particulier pour expliquer le fonctionnement d'une technologie et leur faire adopter une attitude favorable. La médiation des tiers se manifeste également dans les cadeaux qu'ils font pour différentes raisons : pour occuper leurs parents, pour les moderniser, par commodités pour eux-mêmes (comme délocalisation de leur propre équipement), ou pour des raisons liées à l'état de santé de leurs parents.

La « médiation active selon la figure de la porte » engendre l'effet inverse. Le médiateur fait écran entre la personne âgée et l'objet technologique car il l'utilise à sa place, soit parce qu'il y a « délégation d'usage » de la part de la personne âgée elle-même, soit parce qu'il n'y a pas eu transfert de compétences lors du départ d'un proche qui utilisait la technologie, soit parce qu'il y a une spécialisation sexuée de l'utilisation d'une technologie.

Les deux types de médiations passives relèvent davantage encore des représentations de l'usager et seront mobilisées de façon particulière dans la suite de notre analyse.

Dans le cas de la « médiation passive selon la figure du pont », la médiation est induite par l'existence d'un tiers que la personne âgée construit mentalement comme médiateur. C'est le cas lorsqu'elle s'équipe pour ses petits-enfants, par exemple en achetant un magnétoscope ou en se connectant à Internet pour pouvoir communiquer avec eux. Cette médiation n'est pas automatique, il se peut également que les grand-parents pensent le lien intergénérationnel en leur faisant découvrir leur propre vécu sans technologie. Dans ce cas, les petits-enfants ne sont pas institués en médiateurs.

Dans la « médiation passive selon figure de la porte », les tiers se voient également assigné un rôle de médiateur mais cette fois-ci qui entrave l'usage de certaines technologies. C'est le cas notamment lorsque la personne âgée refuse l'usage d'un objet technologique proposé par un tiers parce qu'elle la considère comme une marque de vieillesse.

#### **1.2.4 La logique d'évaluation**

Cette logique consiste à porter un jugement sur les caractéristiques et les performances de l'objet. Cette évaluation mobilise différents registres : économique, pragmatique, idéologique, esthétique et spatial. Le premier registre renvoie au coût d'acquisition ou de fonctionnement de l'objet, facteur qui reste déterminant selon certains auteurs (ibidem, p. 111). Le second fait référence aux performances et à l'efficacité de l'appareil. Le troisième registre renvoie de façon spécifique aux représentations et au système de valeurs de l'utilisateur. Ces représentations peuvent agir comme frein ou stimuli à certains usages. Les deux derniers registres concernent l'harmonie de l'objet avec la pièce ou la maison, et la place qui lui est accordée au sein de celle-ci.

### **1.3 Cadre d'analyse**

Dans le modèle de la diffusion, nous avons expliqué que la vitesse d'adoption d'une innovation par ses usagers potentiels s'explique, d'une part, par les caractéristiques de la technologie (avantage relatif de l'innovation, complexité d'usage, etc.), d'autre part, par le profil des utilisateurs potentiels, selon qu'ils possèdent les traits des innovateurs, des utilisateurs précoces, etc. De même, dans nos entretiens, nous avons relevé une série de facteurs lié au profil des utilisateurs et permettant d'expliquer l'adoption de l'ordinateur et/ou d'Internet par ces personnes.

Nous avons constaté que ces facteurs influençaient non seulement la décision d'acquisition ou d'adoption de la technologie mais également d'autres aspects du développement des usages qui sont moins explicités par Rogers et qui relèvent notamment de certains aspects du processus de domestication. Cela signifie que les mêmes variables explicatives peuvent intervenir aux différentes étapes du processus de développement des usages, processus dont le schéma a été présenté précédemment.

La section suivante, consacrée à l'analyse des monographies, est divisée en trois parties. La première présente l'analyse relevant du modèle de la diffusion et explicite davantage le schéma du processus de développement des usages, ainsi que les facteurs qui influencent la mise en œuvre des différentes étapes. La seconde partie propose une analyse des discours conformément à la perspective de l'appropriation. Nous y présentons les représentations et les valeurs des personnes rencontrées, ainsi que les « bonnes raisons » qu'elles évoquent pour justifier leurs usages. Nous les avons exprimées en termes de logiques d'usage, selon la conception de Caradec, en établissant un lien avec notre façon de caractériser les usages. Enfin, la troisième partie est consacrée à une analyse des différents profils d'utilisateurs que nous avons rencontrés. Ces profils sont présentés en lien avec les facteurs explicatifs relevés dans l'analyse diffusionniste et les représentations des usagers exprimées dans leur discours.

## **2. Analyse des monographies et résultats de l'enquête**

### **2.1 Analyse des usages selon le modèle de la diffusion**

Différents indices nous permettent d'envisager les usages racontés par les utilisateurs comme le résultat et la cause d'un processus de développement des usages continu et « rétroactif ». Nous avons distingué quatre grandes étapes dans ce processus, étapes qui se succèdent et se reproduisent au fur et à mesure que la personne expérimente de nouveaux usages. Le schéma de ce processus a été présenté dans la section précédente.

Lors d'une première analyse des entretiens, nous avons repéré trois facteurs principaux qui influencent les différentes étapes du processus mis en œuvre par les utilisateurs. Ces facteurs sociaux, économiques et culturels interviennent de façon déterministe (ou diffusionniste). Il s'agit tout d'abord des ressources financières que possède la personne. Ensuite, il s'agit de son expérience vis-à-vis de la technologie utilisée, que cette expérience soit liée à une profession ou à une activité de loisir. Enfin, nous avons retenu l'importance du réseau relationnel entourant l'utilisateur. L'influence exercée par ces variables est présentée à chacune des étapes du processus explicité ci-dessous.

#### **2.1.1 *Prise de connaissance et persuasion***

La première étape est la prise de connaissance avec la technologie et le développement d'une attitude positive vis-à-vis de celle-ci. Ce sont les premières étapes du processus de diffusion décrit par Rogers. Étant donné que les entretiens ont été structurés pour appréhender les usages des personnes âgées de plus de 50 ans, nous n'avons pas approfondi l'analyse des moyens par lesquels ces personnes ont pris connaissance de la technologie. Néanmoins, quelques éléments sont apparus dans leur discours. Ainsi, elles soulignent l'importance du réseau relationnel dans la prise de contact avec la technologie. Il s'agit parfois d'un ami qui est connecté à Internet, d'une sœur qui communique par messagerie électronique avec ses enfants, d'un collègue qui utilise régulièrement un ordinateur et qui possède des compétences en informatique, etc.

#### **2.1.2 *Acquisition et adoption***

L'étape suivante est l'acquisition proprement dite de la technologie. Cela correspond à l'adoption physique et mentale décrite par Rogers. Dans nos entretiens, nous avons demandé aux personnes comment elles avaient décidé d'acquérir un ordinateur ou de se connecter à Internet. Les trois facteurs se sont révélés pertinents dans leur décision. Pour rappel, il s'agit des ressources financières, de l'expérience des utilisateurs et de leur réseau relationnel.

En ce qui concerne les ressources financières, les utilisateurs bénéficiant des revenus les plus élevés peuvent s'équiper de façon optimale avec un matériel mieux adapté à leur besoin, s'accompagnant souvent de l'assistance de professionnels. Néanmoins, parmi ceux qui bénéficient de plus faibles revenus, certains parviennent à compenser un capital



économique faible en ayant recours à des filières d'accès plus avantageuses. Par exemple, un des utilisateurs a bénéficié d'une installation gratuite du câble, un autre a obtenu une connexion avantageuse par l'intermédiaire de son agence bancaire. Par ailleurs, lorsque la motivation est de communiquer à longue distance, Internet est considéré comme moins coûteux que le téléphone. L'économie de ressources est alors évoquée comme justification pour s'équiper à domicile. Néanmoins, le revenu reste un facteur discriminant qui peut déterminer l'accès de ces personnes aux technologies liées à l'informatique et à Internet.

Concernant leur expérience, les utilisateurs évoquent tous un certain intérêt pour les technologies liées à l'informatique ou à l'information et la communication. Cependant, tous ne possédaient pas le même niveau de connaissance de ces technologies avant de s'équiper et leur décision d'acquisition n'a donc pas été prise de la même façon. Certains ont été en contact avec un ordinateur durant leur vie professionnelle (ou le sont encore à l'heure actuelle) ou ont exercé un métier lié à l'informatique ou à l'électronique. Cette catégorie d'utilisateurs avoue que la connaissance de la technologie a écarté, chez eux, une série de craintes liées à l'inconnu. D'autres utilisaient une machine à écrire avant l'introduction du PC sur le marché des particuliers et ont donc adopté l'ordinateur comme une évolution « normale ». Ceux qui ont acquis un ordinateur sans connexion à Internet (du moins dans un premier temps) avaient déjà été en contact avec l'informatique au préalable, que ce soit comme programmeur ou utilisateur.

Le réseau relationnel des utilisateurs se décline de différentes façons et certains utilisateurs font partie d'un réseau relationnel plus développé que d'autres. Pour certains, il s'agit d'un réseau principalement familial et plutôt restreint. Ceux-ci ont peu d'activités extérieures et « collectives ». Pour d'autres, un réseau social externe vient prolonger le réseau familial. Ceux-ci ont davantage d'activités de type associatif, sportif ou culturel. Lorsque le réseau est plus développé, les personnes sont davantage en contact avec les technologies et peuvent donc mieux connaître leur utilité a priori. Le réseau intervient donc dans l'étape de persuasion, mais également dans la décision d'acquisition elle-même. En effet, le réseau peut intervenir comme élément compensateur d'un capital économique faible. Les personnes qui ont pu compter sur l'aide d'un proche pour l'installation ou l'acquisition du matériel se sont équipées à un prix avantageux, par exemple dans une grande surface, en sachant qu'elles pourraient bénéficier d'une assistance en cas de besoin. D'autres ont reçu un matériel en cadeau de la part d'un membre de la famille alors que leurs ressources personnelles ne leur permettaient pas d'acquérir cette technologie.

### **2.1.3 Modes d'apprentissage**

Le processus de développement des usages se poursuit par un apprentissage de l'utilisation de la technologie. Nous avons mis en évidence trois méthodes développées par les utilisateurs pour apprendre à manipuler la technologie et dont le choix est influencé, d'une part, par l'expérience de la personne, d'autre part, par l'importance de son réseau relationnel.

La première méthode consiste à apprendre à manipuler la technologie de façon autodidacte. Dans ce cas, les utilisateurs apprennent par essai-erreur, s'informent sur le fonctionnement de la technologie à l'aide de modes d'emploi, de livres ou de revues spécialisées. Cette méthode est choisie par des personnes qui possèdent au préalable

certaines compétences techniques et/ou qui font partie d'un réseau relationnel plutôt restreint. L'importance de l'expérience ou des compétences se manifeste particulièrement chez les personnes qui en possèdent peu. Ces personnes estiment que les modes d'emploi sont insuffisants pour apprendre à manipuler la technologie et que les livres et revues sont souvent incompréhensibles.

La seconde méthode consiste à suivre un cours ou une formation donnée par un organisme reconnu ou par des bénévoles. Ce choix est influencé par le manque de compétences de ces utilisateurs mais aussi par le réseau relationnel entourant ces personnes. En effet, certains utilisateurs optent pour cette méthode en raison de l'absence de personnes compétentes dans leur entourage immédiat ou en raison du faible développement de leur réseau relationnel. Parmi les utilisateurs qui ont choisi cette méthode, certains se sont inscrits à un cours dans un « club communal » ou un « club de pensionnés », d'autres ont suivi une formation plus spécifique au sein d'une institution de formation. Dans les deux cas, les utilisateurs évoquent certaines limites à cette méthode d'apprentissage. Dans le premier, la formation ne répond pas nécessairement aux attentes des participants. En effet, leurs besoins sont hétérogènes alors que la formation proposée consiste souvent en une initiation générale à l'informatique et à Internet. Par exemple, lorsque le besoin premier d'une personne est d'apprendre à communiquer par la messagerie électronique, une initiation à Word ne l'intéresse pas nécessairement. Dans le second cas, les utilisateurs rencontrés se disent davantage satisfaits, mais émettent tout de même une critique en ce qui concerne le niveau de progression qu'ils peuvent atteindre. Selon eux, ils apprennent jusqu'à un certain point où ils ne peuvent plus progresser ou ne parviennent plus à comprendre ce que le formateur cherche à leur apprendre. Pour un des deux utilisateurs dans ce cas, ce ralentissement des capacités d'apprentissage est directement relié à son avancée en âge. Les utilisateurs soulignent également qu'ils préféreraient suivre un cours organisé selon un mode « séminaire », dans lequel il y aurait un contact interpersonnel avec une personne qui leur expliquerait en face à face comment manipuler la technologie.

Enfin, à défaut ou en complément de cours ou de lectures spécialisées, la troisième méthode consiste à faire appel à des amis, des membres de la famille ou à des collègues de travail compétents pour leur demander une aide ou une assistance plus ou moins régulière, soit dans l'utilisation de la technologie, soit dans l'installation et la configuration du matériel. C'est le réseau relationnel qui joue le plus grand rôle dans le choix de cette méthode. Les utilisateurs qui sont entourés d'un réseau relativement développé mobilisent davantage leurs amis ou les membres de leur famille dans l'apprentissage de la technologie. Cette variable agit également en compensation d'un manque de connaissances de la part des utilisateurs. Cette méthode est également choisie de façon ponctuelle par les autodidactes, dans la mesure de la disponibilité du réseau qui les entoure. Il est important de souligner que toutes les personnes rencontrées sont des utilisateurs uniques au sein de leur ménage et ne peuvent donc pas bénéficier d'une aide de leur réseau familial immédiat. Ceux qui sont entourés d'un réseau amical peu développé et qui possèdent peu d'aptitudes préalables sont donc en situation défavorable face à l'apprentissage. Par ailleurs, même lorsque le réseau relationnel comporte des personnes disponibles et compétentes, elles ne facilitent pas nécessairement l'apprentissage. Ainsi, plusieurs utilisateurs nous ont fait remarquer qu'ils font peu souvent appel à des jeunes pour recevoir de l'aide car ceux-ci ont moins de temps à leur accorder et expliquent les choses trop rapidement pour qu'ils puissent les comprendre. Ils préfèrent faire appel à quelqu'un de leur âge ou de leur niveau de connaissance.

### **2.1.4 Caractéristiques des usages**

Les usages peuvent être de deux ordres. Dans le premier cas, les personnes utilisent l'ordinateur comme un outil informatique pour réaliser des activités précises à l'aide d'un ou plusieurs logiciels. Dans le second cas, les personnes utilisent l'ordinateur comme outil d'information et de communication, c'est-à-dire Internet. Les usages se répartissent alors en trois catégories : la recherche d'information, la communication et la transaction.

Les usagers combinent ces deux ordres et ces trois catégories d'usage de manières divergentes. Certains utilisateurs combinent l'usage de l'ordinateur et d'Internet. D'autres se concentrent sur des usages d'Internet uniquement en favorisant les fonctions de communication et d'information. Ils communiquent, par exemple, par messagerie électronique ou par visioconférence et recherchent de l'information de façon ponctuelle pour des vacances, des itinéraires, des informations sur le trafic routier, etc. D'autres utilisent intensivement leur matériel comme outil de communication et de transaction bancaire, par exemple pour effectuer des virements par Homebanking ou pour gérer des titres en bourse. D'autres, enfin, se concentrent uniquement sur l'usage de logiciels informatiques spécifiques.

Ces usages peuvent être caractérisés selon trois axes. Le premier est le degré de difficulté éprouvé par les personnes rencontrées dans la pratique courante de leurs usages. Le second est le degré d'incorporation de ces usages dans les pratiques quotidiennes des utilisateurs. Enfin, le troisième axe est le degré de conversion ou de transfert effectué par les utilisateurs vers leur réseau relationnel ou vers le monde extérieur en général. Les notions d'incorporation et de conversion sont directement inspirées de la théorie de la domestication développée par Silverstone et Hirsch. Ces différentes caractéristiques des usages sont influencées à la fois par les facteurs explicatifs mis en évidence précédemment, à la fois par les étapes précédentes du processus de développement des usages.

#### *2.1.4.1 Degré de difficulté*

Une fois qu'ils ont appris à utiliser la technologie et qu'ils ont développé un certain nombre d'usages, les utilisateurs rencontrent certaines difficultés qui sont principalement de deux ordres. Les premières sont plutôt ponctuelles et liées à des problèmes de « hardware ». Les secondes sont plutôt permanentes et liées à la compréhension de l'environnement Windows (par exemple, au classement des fichiers et des dossiers) et à la structuration de la recherche sur Internet.

Ces difficultés sont liées, d'une part, aux compétences préalables des utilisateurs, directement liées au mode d'acquisition de la technologie, d'autre part, au mode d'apprentissage suivi par les utilisateurs.

Concernant la première variable, les difficultés rencontrées par les utilisateurs ne sont pas du même ordre selon que la personne maîtrise ou non l'outil informatique et selon le « parcours » d'acquisition de l'équipement. Nous avons distingué trois grandes trajectoires représentant les différents modes d'acquisition suivis par les utilisateurs.

Les premiers se sont équipés d'un ordinateur et ne sont pas encore connectés à Internet. Nous avons rencontré deux utilisateurs correspondant à ce profil. Le premier utilise Word pour rédiger des textes qu'il illustre par des photos ou des images scannées. Le second utilise le logiciel AUTO CAD par hobby et élabore également des petits programmes de gestion pour des amis. Ils évoquent peu de difficultés en raison de la faible intensité de leur usage.

Les seconds se sont d'abord procuré un ordinateur comme outil informatique traditionnel pour diverses raisons : mettre leur connaissance à jour, mettre un ordinateur à la disposition de leurs enfants ou utiliser un programme particulier dans le cadre d'une activité professionnelle ou autre. Ils utilisent principalement Word, Excel, Basic, Photoshop, un logiciel de montage vidéo. Ils se sont connectés à Internet par la suite, suivant ainsi l'évolution classique de l'informatique. Ces utilisateurs maîtrisent mieux les manipulations de base de l'outil informatique et éprouvent moins de difficultés au quotidien. Parmi eux, ceux qui maîtrisaient bien l'outil informatique (gestion des fichiers et des dossiers, classement...) ont généralement transféré ces compétences dans l'utilisation d'Internet (par exemple, dans la gestion des transactions en ligne et la configuration du courrier électronique). Ceux qui éprouvaient des difficultés d'utilisation et qui n'ont pu développer un apprentissage adéquat transfèrent ces difficultés dans l'usage d'Internet.

Les troisièmes ont effectué un passage direct vers l'ordinateur en tant qu'outil d'information et de communication. Ces derniers ont acquis un ordinateur pour être connectés à Internet. Dans ce cas, le besoin de communiquer avec des proches éloignés a très souvent eu un effet « déclencheur » auprès du futur utilisateur. La première difficulté évoquée par ces utilisateurs concerne l'utilisation de l'ordinateur en tant qu'outil informatique. Les fonctions de base de Windows ne sont pas toujours bien maîtrisées. Ils ont eu besoin d'aide dans la configuration du matériel et des logiciels Internet, ainsi que dans l'organisation des recherches sur Internet. Par exemple, ils sont peu nombreux à classer les favoris ou même à les utiliser. Par ailleurs, les personnes qui utilisent des logiciels particuliers évoquent quelques difficultés à bien maîtriser l'outil informatique et à progresser dans cette maîtrise. Elles révèlent les limites de leur apprentissage ou le manque d'adaptation de celui-ci. C'est d'ailleurs à ce niveau que la demande de formation est la plus forte.

#### *2.1.4.2 Degré d'incorporation*

Les deux ordres d'usage (ordinateur et Internet) n'ont pas pris la même importance dans la vie quotidienne et les activités des différents utilisateurs rencontrés. Ces divergences permettent de distinguer différents degrés d'incorporation de la technologie dans la vie quotidienne de ses usagers. Parmi ces derniers, certains combinent les deux ordres d'usage et d'autres pas, certains passent beaucoup de temps à développer des usages et d'autres moins.

Les personnes qui utilisent les aspects communication et information utilisent peu l'outil informatique, sauf si cela leur permet de communiquer des informations supplémentaires à distance. Par exemple, un des utilisateur envoie des photos et des séquences vidéo numériques par la messagerie électronique et effectue de cette façon une liaison entre les deux ordres d'usage. Un des utilisateurs des fonctions de transaction et de communication utilise également l'outil informatique comme moyen de gestion de ces deux usages, d'une

part, pour gérer ses dépenses et ses revenus, d'autre part, pour gérer les adresses de ces correspondants.

D'autres personnes utilisent Internet et l'outil informatique mais sans combiner les deux ordres d'usage. C'est le cas d'un utilisateur qui réalise la gérance d'un immeuble à l'aide d'un programme informatique et qui est également connecté à Internet pour accéder à de l'information spécifique. Il développe ces deux activités de façon parallèle sans opérer de liaison.

Les utilisateurs les moins intensifs utilisent l'ordinateur principalement comme outil informatique dans le cadre d'activités bien précises, par exemple la rédaction de textes ou la conception de programmes de gestion. Dans ce cas, la relation de la personne à la technologie est plutôt instrumentale puisqu'elle l'utilise pour réaliser des tâches bien précises.

Certains utilisateurs ont développé une utilisation assez régulière de la technologie. C'est surtout le cas des utilisateurs d'Internet qui se connectent presque tous les jours pour consulter leur courrier électronique. Le temps de connexion peut varier de 2 à 4 heures par jour lorsqu'ils effectuent des recherches ou des transactions sur Internet et parfois plus lorsqu'ils bénéficient d'une connexion permanente via le câble.

Dans le cas des utilisateurs d'Internet, la facilité qu'apportent certains aspects de la technologie a fait l'objet d'un effet d'habitation ou d'un « effet de cliquet » par lequel ils se sont habitués à un usage. Un des utilisateurs compare Internet à une voiture : « On peut s'en passer, mais c'est beaucoup plus facile avec ». La technologie permet d'éviter certains déplacements, de trouver une information rapidement, d'envoyer des documents rapidement, etc. C'est particulièrement le cas des utilisateurs du Homebanking et de la communication par mail ou visioconférence. Ces technologies permettent un certain confort auquel les usagers se sont habitués et ont du mal à se défaire. Pour certains d'entre eux, allumer l'ordinateur est le premier geste matinal.

Les ressources financières ont une influence directe sur l'intensité et la fréquence d'usage d'Internet. Les utilisateurs qui bénéficient encore d'une connexion par la ligne téléphonique ont tendance à « surfer » moins longtemps ou à chercher des informations précises et non « au hasard », contrairement à ceux qui bénéficient d'une connexion par le câble. Aucun des utilisateurs rencontrés n'est connecté à Internet par ADSL.

Le mode d'apprentissage semble également jouer un rôle dans les différents degrés d'incorporation. Les personnes qui ont pu apprendre à utiliser la technologie en autodidacte, grâce à certaines compétences, semblent avoir davantage incorporé ces usages dans leur vie quotidienne, soit parce qu'elles utilisent fréquemment la technologie, soit parce qu'elles combinent différents types d'usage.

Cependant, ces différents degrés d'incorporation ne peuvent s'expliquer entièrement en faisant appel aux facteurs déjà évoqués ou aux étapes précédentes du processus. Nous

proposerons d'autres explications dans la seconde partie de notre analyse, selon le modèle de l'appropriation.

#### *2.1.4.3 Degré de conversion*

Le degré de conversion s'observe à la fois dans le transfert de compétences que réalisent certains usagers vers leur réseau relationnel, à la fois dans le rôle joué par la technologie dans leurs relations avec ce réseau. Dans le premier cas, nous avons observé deux cas de figure. Certaines personnes utilisent leurs connaissances en matière de TIC dans le cadre d'activités extérieures et effectuent ainsi un transfert de compétences. Par exemple, un utilisateur organise une animation liée aux TIC dans un « club de pensionnés », un autre élabore des programmes pour les concerts d'une chorale, etc. Par contre, d'autres personnes tracent « une frontière » entre leurs compétences en matière de TIC et leurs activités extérieures. Par exemple, une ancienne enseignante, membre d'un Pouvoir Organisateur, rédige les PV des réunions de façon manuscrite puis demande à un ami de les retranscrire dans un format informatique. De plus, ce degré de conversion varie très fort d'un utilisateur à l'autre. Certaines personnes mettent une seule compétence au service d'un réseau externe, d'autres mettent l'ensemble de leurs compétences à la disposition d'une communauté où ils sont bien intégrés.

Dans le second cas, la technologie peut également intervenir comme médiateur des relations entre l'utilisateur et son environnement. Cet aspect sera approfondi dans la suite de notre analyse.

Dans les deux cas, le réseau relationnel est le facteur qui influence le plus le degré de conversion. Cependant, il ne permet pas à lui seul d'expliquer les différentes modalités observées et évoquées par les usagers. Nous devons, à nouveau, faire appel aux autres types de variables.

#### **2.1.5 Effet rétroactif du processus**

Nous avons montré que le processus mis en œuvre par les utilisateurs aboutit à certains types d'usage. En expérimentant ces usages, l'utilisateur peut être amené à découvrir de nouvelles fonctionnalités de la technologie et à apprendre de nouveaux usages qui alimenteront à leur tour un nouveau processus. Dans ce cas, le processus serait en progression (cf. schéma). Nous avons relevé des indices chez les utilisateurs pour lesquels ce processus n'a abouti qu'à des usages bien ciblés. En effet, ils parlent de « caps » ou « d'étapes » à franchir pour les fonctionnalités de la technologie qu'ils n'utilisent pas encore. Ils soulignent le rôle que pourrait jouer leur réseau relationnel dans l'évolution de ces usages. Ainsi, ils estiment qu'ils adopteraient ces nouveaux usages si un ami ou un proche leur faisait la démonstration de son utilité et leur montrait comment l'utiliser. Le coût d'utilisation intervient également dans la décision de développer ou non de nouveaux usages.

Mais l'expérimentation des usages ne mène pas nécessairement au développement de nouveaux usages. Ainsi, certains utilisateurs sont tout à fait satisfaits de l'usage qu'ils ont développé et, même s'ils découvrent de nouvelles possibilités dans l'utilisation de la

technologie, ne souhaitent pas adopter ce nouvel usage. C'est le cas d'une des personnes rencontrées qui s'est connectée à Internet récemment mais qui ne souhaite pas utiliser le Homebanking parce qu'elle bénéficie déjà du Phone-banking. Dans ce cas, il y a statu quo du processus de développement des usages. Enfin, nous n'avons pas rencontré de cas similaire, mais nous pouvons également poser l'hypothèse que certains utilisateurs pourraient, au bout d'un certain temps, abandonner certains de leurs usages et qu'il pourrait donc y avoir une régression par rapport aux usages déjà expérimentés.

L'influence du processus développé par les utilisateurs, ainsi que des autres facteurs évoqués plus haut, n'expliquent pas entièrement les divergences observées dans les usages des personnes rencontrées et l'évolution de ce processus vers une progression, une régression ou un statu quo. Si les utilisateurs les plus avancés manifestent une certaine aisance à développer leurs usages, en raison de leur expérience professionnelle ou de leur connaissance technique, d'autres utilisateurs beaucoup moins avancés possèdent également une très bonne connaissance de l'informatique, en raison de leur passé professionnel ou d'une formation. À ce stade de notre analyse, les différents facteurs exposés jusqu'à présent agissent comme des agents favorisant en partie le développement des usages technologiques. Mais ils sont insuffisants en soi pour comprendre la diversité de ces usages. Dès lors, nous devons faire appel à un second niveau d'analyse, se focalisant davantage sur les représentations, les valeurs et la relation à la technologie développée par les utilisateurs rencontrés. Cette seconde perspective relève davantage du modèle de l'appropriation.

## **2.2 Analyse des usages selon le modèle de l'appropriation**

Les logiques d'usage présentes dans le discours des utilisateurs reflètent leurs représentations et leurs valeurs vis-à-vis des technologies qu'ils utilisent et permettent de mieux comprendre les divergences et les caractéristiques des différents usages qu'ils mettent en œuvre. Les quatre logiques, mises en évidence par Caradec et présentées dans la première partie de notre étude, ont été évoquées par les utilisateurs de façon positive ou négative. Cela signifie qu'une même logique peut être mobilisée comme justification à un usage par un utilisateur et comme frein au même usage (ou à un autre usage) par un autre utilisateur. De plus, les logiques mobilisées par les personnes rencontrées interviennent, tantôt comme une justification a priori (ou avant d'avoir testé un usage), tantôt comme une explication a posteriori (ou après avoir testé un usage) d'un usage ou d'un non-usage. Ces différents éléments de discours sont développés ci-dessous.

### **2.2.1 La logique utilitaire**

Cette logique apparaît clairement dans les discours. Elle est utilisée à la fois pour justifier des usages et des non-usages et est mobilisée comme explication a priori ou a posteriori des usages.

Tout d'abord, la logique utilitaire est mobilisée par les utilisateurs pour justifier leur décision d'acquisition d'un ordinateur et/ou d'une connexion à Internet. Cette décision est liée, d'une part, à la perception d'une utilité évidente en soi de l'ordinateur dans la vie quotidienne, d'autre part, à un besoin précis et significatif dans le contexte de l'utilisateur, en ce qui concerne la connexion à Internet. Il s'agit généralement d'un besoin de communiquer avec des proches éloignés, besoin contextualisé qui a un effet « déclencheur » auprès du futur utilisateur. Les échanges se font généralement par mail ou visioconférence avec un conjoint qui voyage pour son travail, des enfants, petits-enfants ou amis vivant à l'étranger. D'ailleurs, lorsque la famille est proche (géographiquement), les personnes ne perçoivent pas l'utilité de correspondre par messagerie électronique. Ils préfèrent alors les contacts interpersonnels ou même le courrier écrit.

Ensuite, cette logique est mobilisée par les utilisateurs pour expliquer comment ils ont découvert de nouvelles fonctionnalités en cours de processus, c'est-à-dire a posteriori. Ces fonctionnalités sont jugées utiles en soi dans leur vie quotidienne. Ainsi, les utilisateurs évoquent l'utilité d'un accès à l'information, la facilité que procure le Homebanking pour effectuer des transactions bancaires. Ces usages sont jugés utiles notamment par les personnes qui ont acquis un ordinateur pour communiquer à distance via Internet. Pour elles, l'accès à l'information ou la facilité liée au Homebanking ont une utilité secondaire apparue en cours d'usage.

Enfin, la logique utilitaire intervient dans le discours de certains utilisateurs pour expliquer des non-usages. A priori, certains utilisateurs estiment inutile d'utiliser le Homebanking parce qu'ils utilisent déjà le Self-banking ou le Phone-banking. A posteriori,



certaines estiment inutile de se connecter à Internet parce qu'ils n'éprouvent pas le besoin de s'épargner des déplacements ou de communiquer de façon électronique.

### **2.2.2 La logique identitaire**

Cette logique identitaire se manifeste de façon particulière dans le discours des personnes qui sont en début de retraite. Elles expliquent l'acquisition de l'ordinateur par les motifs suivants : « rester à jour », conserver un esprit actif ou maintenir des connaissances techniques déjà bien développées. Ce désir de continuité peut se manifester à l'égard d'une activité de loisir, d'une activité professionnelle ou d'une habitude gestuelle bien établie.

Dans le premier cas, les utilisateurs souhaitent assurer une certaine continuité dans leurs connaissances et leur façon de penser, mais aussi dans la manière de passer leur temps. Ainsi, elles évoquent comme motivation principale pour l'acquisition d'un ordinateur, le désir d'utiliser certains logiciels précis liés à une activité de loisir qu'elles souhaitent maintenir. Par exemple, un utilisateur a voulu utiliser le traitement de texte parce qu'il aime écrire. Un autre a acquis AUTO CAD parce qu'il aime le dessin industriel. Un autre a décidé d'acquérir un logiciel pour réaliser des montages vidéo parce qu'il est passionné par le cinéma et la vidéo.

Dans le second cas, les utilisateurs évoquent un écho identitaire par rapport au métier qu'ils ont exercé. Un des utilisateurs souhaite continuer à programmer à titre individuel parce qu'il était passionné par son métier d'informaticien : « moi, le bricolage et le jardinage, c'était pas trop mon truc ». Un autre évoque sa facilité à manipuler la technologie et son intérêt pour celle-ci de par son métier d'électronicien.

Enfin, certains utilisateurs évoquent certaines habitudes gestuelles bien ancrées qui ont justifié l'acquisition d'un ordinateur. C'est le cas des personnes qui utilisaient régulièrement une machine à écrire avant d'utiliser le traitement de texte.

Les utilisateurs manifestent également une logique identitaire positive en se projetant dans l'avenir. Ainsi, les personnes qui utilisent Internet pour communiquer évoquent des motifs liés à leur identité, motifs qui se seraient accumulés pour créer un besoin et qui constituent pour eux un enjeu pour l'avenir : envie de s'informer, envie de rester à jour et de ne pas être dépassé. Cela est souvent le cas des personnes qui ont travaillé longtemps et qui veulent conserver un esprit actif.

Cette logique se manifeste également de façon négative mais de deux façons différentes. D'une part, certains utilisateurs ne souhaitent pas développer de nouveaux usages pour maintenir une continuité identitaire. C'est le cas d'un des utilisateurs rencontrés qui reste fortement attaché à l'informatique traditionnelle. Dans son cas, ce désir de continuité

identitaire influence de façon défavorable l'utilisation de technologies plus nouvelles liées à Internet. D'autre part, certains utilisateurs ne ressentent pas d'écho identitaire vis-à-vis de certains usages que permet la technologie. C'est le cas des personnes qui ont acquis un ordinateur pour communiquer et s'informer. Ces utilisateurs ne désirent pas passer du temps à rédiger des textes, traiter des images ou copier des CD sur l'ordinateur parce qu'ils ne ressentent pas d'écho identitaire vis-à-vis de l'outil informatique en tant que tel. Ils se sont équipés pour communiquer et s'informer, et souhaitent maintenir par ailleurs d'autres activités sans rapport avec la technologie. Un écho identitaire négatif s'est également manifesté chez l'utilisateur le plus âgé que nous avons rencontré pour une autre raison. Ce dernier se projète peu dans le futur en raison de son âge avancé et n'a donc pas l'intention de développer davantage son utilisation de la technologie.

### **2.2.3 La logique de la médiation**

Dans le discours des personnes rencontrées, cette logique intervient de façon positive (figure du pont) et de façon négative (figure de la porte), selon les modèles de la médiation active et passive.

Selon la figure du pont, les utilisateurs évoquent tout d'abord la médiation active d'un tiers. Ce dernier les a souvent aidés à prendre connaissance de la technologie et à les convaincre de son utilité. Dans l'étape d'apprentissage, les utilisateurs évoquent régulièrement l'intervention d'un ami ou d'un membre de la famille qui les aurait aidés à manipuler la technologie. Il s'agit également d'une médiation active, même si l'intervention se fait souvent à la demande de la personne âgée. Enfin, en cours d'usage, des tiers peuvent à nouveau intervenir pour faire connaître de nouvelles fonctionnalités de la technologie.

C'est lorsque la médiation se manifeste de façon passive qu'elle reflète le plus les représentations des usagers. Elle apparaît notamment chez les utilisateurs qui évoquent le besoin de communiquer avec des petits-enfants vivant à l'étranger comme motif pour se connecter à Internet. La médiation se révèle également dans le degré de conversion caractérisant les usages. Nous avons remarqué que certains utilisateurs opèrent un transfert de compétences « technologiques » vers leur réseau relationnel dans le cadre d'activités extérieures. Ces utilisateurs développent des usages en suivant une logique de médiation passive selon le modèle du pont.

Par contre, d'autres utilisateurs tracent une frontière entre leurs usages « technologiques » et leurs activités extérieures. Dans ce cas, ils n'attribuent pas de place à des tiers dans leur usage ou seulement à certains types de tiers. Par exemple, certains utilisateurs se sont connectés à Internet pour communiquer avec de la famille vivant à l'étranger, ce qui constitue une médiation passive selon le modèle du pont, mais refusent de mettre leurs compétences au service de leur réseau d'amis et n'opèrent pas de transfert de compétences vers leurs activités de loisir. Il s'agit alors d'une médiation passive selon le modèle de la porte.

Cette logique intervient également de façon active selon le modèle de la porte. Dans notre échantillon, elle s'est manifestée notamment pour dissuader un des utilisateurs de se connecter à Internet. Certains utilisateurs ont également souligné que les proches ou les amis

ne peuvent pas toujours apporter leur aide dans l'apprentissage de la technologie ou apportent parfois une aide inadaptée. Par exemple, un des utilisateur évoque l'intervention d'un enfant qui a l'habitude d'expliquer beaucoup trop vite, la personne ne peut donc pas le comprendre.

#### **2.2.4 La logique d'évaluation**

Comme nous l'avons présentée précédemment, la logique d'évaluation peut intervenir sur différents registres : économique, pragmatique, idéologique, esthétique et spatiale.

Chez nos utilisateurs, la logique d'évaluation économique est clairement présente tout au long du processus. Mais elle n'agit pas de façon linéaire et unilatérale. Les utilisateurs évaluent en permanence le rapport entre le coût d'acquisition ou de fonctionnement d'une technologie et son utilité dans la vie de tous les jours. Cela signifie que cette logique est présente au moment de la décision d'acquisition mais aussi dans le développement des usages. Si cette logique est plus pesante pour certains que pour d'autres, des moyens sont mis en œuvre pour s'adapter à cette contrainte et utiliser néanmoins la technologie de façon plus ou moins modérée. Par exemple, un des utilisateurs a récupéré un ordinateur dans le cadre de son activité professionnelle, un autre a reçu un ordinateur en cadeau et a pu bénéficier de l'installation gratuite du câble.

L'évaluation pragmatique intervient principalement dans une phase de développement des usages lorsque les personnes évaluent les performances de leur technologie et découvrent de nouvelles fonctionnalités. C'est notamment le cas des utilisateurs qui ont décidé de se connecter pour communiquer avec des proches ou pour accéder à l'information et qui ont découvert en cours d'usage les facilités du Homebanking. Cette logique est assez proche, dans leur discours, de l'argument d'utilité.

Cette évaluation pragmatique est également mobilisée de façon négative par les utilisateurs pour justifier en partie la non-utilisation des forums de discussion et des chats. Les raisons évoquées dans cette logique sont la lenteur des communications, le peu d'intérêt du contenu de ces échanges (pour ceux qui en ont fait l'expérience) et la difficulté de comprendre les abréviations utilisées dans ces discussions.

La logique idéologique se manifeste, quant à elle, plutôt de façon négative vis-à-vis des nouvelles technologies et des usages qui en sont développés.

Tout d'abord, les représentations des usagers ont parfois constitué un frein dans la décision d'acquisition. En effet, certains ont attendu un besoin réel avant de s'équiper par crainte d'acquérir un matériel qui serait vite dépassé. Chez d'autres usagers, il n'y a pas de souhait de développer davantage l'intensité et la fréquence des usages existants. Ils ne souhaitent pas devenir esclaves de l'ordinateur ou d'Internet. Ils considèrent l'usage technologique comme une activité de loisir ou comme une activité bien spécifique et limitée

dans le temps. De même, ils sont très peu intéressés par les MP3, même lorsqu'ils possèdent un graveur et qu'ils l'utilisent pour copier des CD audio

Ensuite, la plupart des utilisateurs se montrent réticents à certains usages contraires à leurs principes ou à leurs valeurs. Après en avoir fait l'expérience, plusieurs utilisateurs se montrent totalement opposés à l'usage des forums de discussion ou des chats. Comme motifs de non-utilisation, ils évoquent la perte de temps, la « débilite » des réponses reçues ou l'absence d'intérêt pour des conversations anonymes. De façon unanime, ils manifestent également une grande réticence vis-à-vis de la sécurité des achats en ligne par carte de crédit. Et certains s'opposent encore au Homebanking parce qu'ils estiment qu'il engendre des pertes d'emploi dans le secteur bancaire. D'autres l'utilisent tout de même, bien que ces conséquences les mettent mal à l'aise.

Enfin, leurs usages des TIC dépendent en partie des relations qu'ils entretiennent avec les médias traditionnels. Ainsi, Internet n'est pas considéré comme une source d'information exclusive mais comme un moyen supplémentaire pour s'informer. La lecture des livres et des journaux est encore jugée importante. Et l'ordinateur n'est pas encore considéré comme un média devant lequel les membres de la famille peuvent se rassembler et discuter, contrairement à la télévision. Cela signifie que l'usage des médias traditionnels est encore très présent et ne peut être entièrement supplanté par les nouveaux moyens de communication et d'information offerts par Internet.

Nous pouvons également relever que les utilisateurs se montrent assez prudents concernant l'utilisation du GSM. Ils le trouvent utile et sécurisant, mais l'utilisent dans les limites de leurs principes, c'est-à-dire en cas d'urgence ou lorsqu'ils sont en déplacement. D'ailleurs, ils ne communiquent leur numéro qu'à des proches et estiment que les jeunes l'utilisent de façon abusive.

Les deux derniers registres de l'évaluation, l'aspect esthétique et spatial, sont beaucoup moins présents dans les discours. Cela semble influencer principalement la fréquence et l'intensité de l'usage. En effet, il n'est pas encore possible d'aller sur Internet en se rasant et de rassembler toute la famille devant l'écran pour chercher une information ensemble. Le manque de convivialité de l'interface limite le développement d'usages collectifs de l'ordinateur ou d'Internet. Les utilisateurs qui passent le plus de temps à utiliser la technologie sont ceux qui exercent peu d'activités extérieures ou qui ont pu transférer leurs usages et leurs compétences en matière de nouvelles technologies vers leurs activités de loisirs et leur réseau relationnel.

### **2.2.5 Remarques complémentaires**

Comme le soulignait Caradec dans son article, ces différentes logiques se combinent, se croisent et se complètent dans les discours des acteurs. Dans nos entretiens, nous avons constaté qu'elles peuvent également entrer en conflit les unes avec les autres et se contredire chez une même personne. Il n'est donc pas possible de prédire une catégorie d'usage en faisant appel à une seule logique. En voici un exemple.

Monsieur T possède un ordinateur et aime beaucoup l'informatique. Son meilleur ami possède une connexion à Internet. Monsieur T s'est déjà rendu chez lui pour effectuer des recherches sur Internet et connaît, par conséquent, ce nouveau moyen d'information et de communication et les possibilités qu'il offre. D'autant plus que son ami lui en a fait la démonstration. Nous pourrions penser que cette médiation active selon la figure du pont joue en faveur de l'adoption de cette nouvelle technologie par Monsieur T, d'autant plus qu'il possède les compétences suffisantes pour l'utiliser et qu'il a déjà acquis un modem. Cependant, Monsieur T reste fortement attaché à l'informatique traditionnelle et ne souhaite pas acquérir cette nouvelle technologie pour maintenir une continuité identitaire. Il justifie son choix plus avant en évoquant le coût élevé d'utilisation d'Internet par rapport à l'utilité qu'il peut apporter, ainsi que sa crainte de voir son ordinateur infesté de virus provenant du réseau.

Dans son article, Caradec tente également de lier les logiques d'usage et, d'une part, l'avancée en âge des utilisateurs, d'autre part, l'évolution des activités et de la situation familiale liée à la période de la retraite.

Les utilisateurs retraités que nous avons rencontrés vivent des situations quotidiennes assez divergentes. Certains sont en bonne santé et ont profité du début de leur retraite pour développer de nouvelles activités. D'autres subissent des effets pervers du vieillissement ou une modification du milieu familial en lien direct avec leur avancée en âge.

Dans le premier cas, les logiques mobilisées font référence à l'utilité de la technologie, à la continuité identitaire par rapport au métier ou activités de la personne, à l'intervention d'un tiers comme motivation à développer un usage. Dans le second cas, nous avons observé tout d'abord une influence des effets physiques du vieillissement, notamment la baisse de la vue et de la mémoire, sur les usages développés par ces utilisateurs. Par exemple, Monsieur V visite expressément des sites web où il peut réaliser des exercices de mémorisation. Ensuite, nous avons remarqué l'influence négative d'une modification du milieu familial sur la projection de l'utilisateur dans son avenir, sur son estime de soi et sur la possibilité de développer de nouveaux usages.

## 2.3 Profils d'utilisateurs

Les facteurs explicatifs mis en évidence dans la première partie de l'analyse permettent d'expliquer en partie le développement des usages. Les représentations relevées à travers les logiques d'usage agissent davantage comme des facteurs d'hétérogénéité ou de différenciation des usages développés par les utilisateurs. Elles permettent de mieux comprendre les différences d'usage rencontrées au sein de l'échantillon et d'en dresser trois grands profils selon le mode de développement des usages mis en œuvre par ces utilisateurs.

Les premières étapes du processus, c'est-à-dire la prise de connaissance, l'acquisition et l'apprentissage de la technologie, sont atteintes par l'ensemble des utilisateurs rencontrés puisqu'ils possèdent et utilisent un ordinateur ou une connexion à Internet. Par contre, les types d'usage développés par les utilisateurs et surtout les caractéristiques de ces usages se déclinent différemment en fonction des logiques d'usage dominantes dans chaque catégorie d'utilisateurs. Chacune d'elle est constituée selon le degré de difficulté, d'incorporation et de conversion des usages qui les caractérisent.

### 2.3.1 Usages intenses et transfert d'usages

La première catégorie est composée des usages mis en œuvre par Monsieur V, Monsieur C et Madame J.

Au niveau de leur profil, les facteurs explicatifs mis en évidence dans la première partie de l'analyse se présentent de façon assez hétérogène. C'est l'expérience qui semble avoir le plus d'influence sur le développement de leurs usages. Cependant, ces trois utilisateurs ont été en contact avec des technologies différentes, l'informatique traditionnelle pour Monsieur C, l'électronique pour Monsieur V et la machine à écrire puis le PC pour Madame J. Le capital économique est également différent dans les trois cas, mais n'agit pas de façon discriminante. En effet, Monsieur V et Monsieur C ont pu s'équiper de façon avantageuse en contournant la faiblesse de leur capital économique. Dans les trois cas, le réseau relationnel n'a pas la même importance. Pour Madame J et Monsieur V, il est principalement familial. Pour Monsieur C, il est également amical.

Malgré ces différences de profils, les usages développés par ces personnes présentent des caractéristiques communes.

Tout d'abord, les problèmes qu'ils rencontrent dans leurs usages quotidiens sont plutôt ponctuels et concernent des pannes liées au système ou au matériel (hardware). Ils manipulent la technologie avec beaucoup de facilités et développent leurs usages de façon autonome. Le degré de difficulté éprouvé par ces usagers est donc très faible.

Ensuite, ce sont les trois utilisateurs qui utilisent le plus les différents aspects des technologies. Ils utilisent de façon intensive les aspects liés à la communication, l'information et la transaction. De plus, Monsieur C et Madame J utilisent régulièrement l'ordinateur comme outil informatique. L'ordinateur et Internet constituent, pour eux, des outils presque

indispensables de la vie quotidienne et ils évoquent, de façon implicite, un « effet de cliquet » ou d'habitude pour insister sur l'importance des technologies utilisées. Ils les utilisent comme des objets de loisirs, mais aussi pour des tâches quotidiennes (par exemple, la gestion de comptes). Les technologies sont omniprésentes dans le temps et dans l'espace. En effet, ils ont tous les trois un usage intense et fréquent. Madame J possède, quant à elle, un ordinateur portable pour voyager et pouvoir se connecter à Internet durant ses déplacements. Le degré d'incorporation expérimenté par ces utilisateurs est donc très élevé.

Enfin, ils transfèrent leur utilisation et leurs compétences en matières de TIC vers des réseaux relationnels (familiaux, sociaux ou virtuels). Monsieur C organise des séances d'initiation aux TIC pour des personnes pensionnées. Madame J communique avec sa famille par messagerie électronique et gère les comptes de ses filles. Monsieur V mobilise son réseau essentiellement lors de ses communications par messagerie électronique et par visioconférence. Le degré de conversion des usages est également un élément caractéristique de cette catégorie d'utilisateurs.

Si les caractéristiques de ces usages ne peuvent s'expliquer entièrement par les facteurs explicatifs influençant les différentes étapes du processus de développement des usages, nous pouvons mieux les comprendre par l'analyse des représentations de ces utilisateurs. Ces représentations sont, en effet, assez similaires dans les trois cas.

Tout d'abord, les trois utilisateurs mobilisent la logique utilitaire pour justifier leurs usages et pour affirmer leur désir de maintenir ces usages.

Ensuite, ils évoquent un écho identitaire positif vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication, souvent en lien avec le passé professionnel ou les compétences acquises lors d'activités précises. Cet écho identitaire explique, selon eux, les facilités qu'ils ont à manipuler la technologie et le degré d'incorporation de l'usage dans leur vie quotidienne. Cette incorporation se fait à un point tel qu'ils mettent volontairement de côté d'autres activités de loisir qu'ils ne souhaitent pas exercer. Par exemple, Monsieur C ne souhaite pas faire du jardinage ou du bricolage, activités souvent associées, selon lui, à la période de la retraite. Monsieur V a refusé, à plusieurs reprises, de participer à des activités d'un « club de pensionnés » malgré les invitations répétées. Madame J limite les activités à l'extérieur de son domicile par crainte de l'insécurité.

La logique de la médiation est présente chez les trois utilisateurs de façon passive. Pour Monsieur V, la médiation intervient comme motivation à communiquer. En effet, quelques membres de sa famille vivent à l'étranger et communiquent avec lui par Internet. Pour Monsieur C, il s'agit davantage d'un transfert de compétences à travers ses activités d'initiation aux TIC. Pour Madame J, il s'agit à la fois d'une mise à disposition de ses compétences, à la fois d'une motivation à l'usage de la messagerie électronique.

Leur sentiment vis-à-vis de la technologie est globalement positif. L'évaluation idéologique est négative uniquement par rapport à certains usages précis, notamment les

paiements en ligne, les chats et les forums de discussion. Ils insistent davantage sur le côté pragmatique de la technologie, en termes de gain de temps et de déplacements.

Ces utilisateurs ont développé des usages assez intensifs et bien incorporés dans leur vie de tous les jours. Ils mettent également ces usages en relation avec leur réseau relationnel. Ils se montrent très satisfaits de ces utilisations et ne souhaitent pas régresser dans leur parcours. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse qu'ils maintiendront leurs usages actuels et les développeront peut-être encore davantage avec l'apparition de nouvelles technologies ou de nouvelles fonctionnalités des technologies existantes.

### **2.3.2 Intensité et conversion moyennes**

La deuxième catégorie est composée des usages les plus courants rencontrés chez les utilisateurs de l'échantillon. Ces usages sont mis en œuvre par Monsieur L, Monsieur M, Monsieur X, Madame B et Madame R.

Les profils de ces utilisateurs sont assez hétérogènes. Ils ont tous eu un contact avec l'informatique, à l'exception de Madame B. Cependant, cette expérience était limitée à un usage spécifique dans le cadre d'une activité professionnelle et les prédispose plus qu'elle ne les rend compétents dans leurs usages. Leur capital économique étant relativement élevé, ils n'ont pas éprouvé de difficulté pour acquérir un matériel performant et récent. Par contre, le réseau relationnel ne se présente pas de la même façon chez les différents utilisateurs. Pour Monsieur M, Madame B et Madame R, le réseau est familial et amical. Pour Monsieur L et Monsieur X, il est principalement familial.

Les profils de ces utilisateurs sont moins divergents que ceux de la première catégorie, mais sont encore trop hétérogènes pour expliquer la similitude des usages racontés par ces personnes.

Ces utilisateurs développent principalement deux types d'usage. L'usage commun à ces différents utilisateurs est la communication, essentiellement par messagerie électronique. Par ailleurs, ils développent simultanément un autre type d'usage davantage lié à une activité bien précise. Par exemple, Monsieur L réalise ses virements par Homebanking, Madame B réalise des recherches ciblées sur Internet, Monsieur M écrit des articles, Monsieur X réalise des montages de films vidéo et Madame R effectue des recherches sur Internet pour réaliser sa thèse de doctorat.

La principale différence par rapport à la première catégorie d'utilisateurs est le degré de difficulté éprouvé par les utilisateurs dans leur usage quotidien. Dans cette catégorie, les problèmes rencontrés en cours d'usage sont plutôt permanents et concernent la manipulation de base de l'environnement Windows et du matériel. Le degré de difficulté varie également selon les utilisateurs et selon leur expérience préalable. Mais, dans tous les cas, ces difficultés semblent plus récurrentes (classement des fichiers, organisation des recherches...) que pour les utilisateurs de la première catégorie et limitent davantage les utilisateurs dans leur possibilité de développement de nouveaux usages.



Leurs usages sont relativement développés mais moins intenses et moins fréquents que ceux de la première catégorie. C'est la communication qui est l'usage le plus important aux yeux de ces utilisateurs puisque leurs relations avec des membres de leur famille ou des amis en dépendent. L'ordinateur et les autres fonctionnalités d'Internet constituent des outils utilisés comme objets de loisirs pour certaines activités, mais dont l'usage est souvent limité volontairement. Ces utilisateurs évoquent à nouveau un effet d'habitude en ce qui concerne des usages spécifiques (par exemple, le Homebanking). Certains parlent de « caps à franchir » pour désigner les évolutions qu'ils devraient suivre afin de développer de nouveaux usages. Le degré d'incorporation des usages dans la vie quotidienne n'est donc que partiel et concerne des activités bien précises.

La mobilisation du réseau relationnel est présente chez tous les utilisateurs principalement au niveau de la communication avec ce réseau. Ce dernier motive les utilisateurs à développer leur usage par un effet de médiation passive. La médiation ne s'opère pas par transfert de compétences au service d'activités extérieures, sauf dans le cas de Monsieur M. En effet, ce dernier conçoit des documents à l'aide de son traitement de texte pour les différents clubs où il est actif. Les autres utilisateurs tracent une frontière entre les usages privés et les usages extérieurs potentiels des technologies. Le degré de conversion est donc moyen et ne concerne que très peu le transfert de compétences « domestiques » vers le réseau relationnel extérieur.

Nous devons, à nouveau, faire appel aux représentations des utilisateurs pour mieux comprendre les caractéristiques de ces usages. Par rapport à la première catégorie, les discours de ces utilisateurs révèlent des logiques d'usage moins positives et davantage partagées.

Tout d'abord, en ce qui concerne la logique utilitaire, les représentations des utilisateurs sont plus mitigées. Ceux qui entretiennent des relations familiales ou amicales par messagerie électronique ou visioconférence affirment le caractère indispensable de cet aspect de la technologie. Par contre, ils ne perçoivent pas nécessairement l'utilité d'autres fonctionnalités telles que le Homebanking, la gestion des comptes sur Excel, la recherche d'information sur Internet, etc.

Ils évoquent davantage un écho identitaire positif vis-à-vis des aspects de la technologie qu'ils utilisent pour expliquer les usages qu'ils en ont.

La logique de la médiation est présente de façon passive mais, à nouveau, de façon mitigée et en lien avec des usages bien précis. Elle intervient notamment comme motivation à communiquer ou, de façon secondaire, comme transfert de compétences vers des activités de loisirs.

D'un point de vue pragmatique, ils évaluent positivement l'aspect de la technologie qui leur permet de communiquer avec leur réseau relationnel. Par contre, ils évaluent négativement d'autres aspects d'Internet. Ainsi, ils reprochent la lenteur des connexions qui

les freinent dans leur recherche. L'évaluation idéologique permet, quant à elle, de mieux comprendre les freins qui subsistent à l'égard de certains usages, notamment le Homebanking ou la recherche d'information sur Internet. En effet, certains sont réticents à réaliser des opérations bancaires par Internet parce qu'ils pensent que cela engendre des pertes d'emplois. Ils entretiennent également une relation assez soutenue avec les médias traditionnels et la littérature. Ils considèrent donc qu'Internet n'est pas une source d'information suffisante en soi et que ce nouveau moyen d'information ne remplacera jamais la radio, la télévision ou les livres.

Le processus de développement des usages est bien entamé pour ces différents utilisateurs, mais concerne généralement un nombre limité d'usage. Le risque de régression étant assez limité, nous pouvons émettre une double hypothèse. Soit les usagers maintiendront le même niveau de difficultés, d'incorporation et de conversion de leurs usages. Dans ce cas, il y aurait statu quo du processus de développement. Soit leurs représentations évolueront de façon favorable et positive, leur permettant ainsi de développer de nouveaux usages.

### **2.3.3 Intensité et conversion limitées**

Les profils des trois utilisateurs qui mettent en œuvre la troisième catégorie d'usages sont assez similaires en ce qui concerne les ressources financières et le réseau relationnel. Monsieur K, Monsieur B et Monsieur T possèdent tous trois des moyens financiers assez modestes. Pour eux, le coût dépensé pour la technologie devrait être justifié par l'utilité de celle-ci. Dans ces trois utilisateurs, le réseau relationnel est limité à la famille proche et à quelques amis. Par contre, l'expérience agit davantage comme facteur discriminant puisque Monsieur T est un ancien informaticien, alors que Monsieur K et Monsieur B ont été confrontés à l'ordinateur dans le cadre d'activités bien précises. Monsieur K utilisait une application tournant sur un mainframe et Monsieur B utilisait principalement le traitement de texte.

Parmi ces trois utilisateurs, un seul est connecté à Internet et ce, depuis peu. Dans les trois cas, l'ordinateur est utilisé comme outil de travail ou de loisir pour réaliser une activité bien précise. Ils entretiennent donc une relation instrumentale avec la technologie qui constitue un moyen pour mener une activité à bien. Monsieur K utilise son ordinateur pour réaliser la gestion d'un immeuble. Monsieur B utilise principalement le traitement de texte pour écrire ses poèmes. Monsieur T entretient une relation plus « affective » avec l'informatique puisqu'il aime développer des programmes de gestion et réaliser des dessins avec le logiciel AUTO CAD. Cependant, ce loisir n'est pas prioritaire pour lui et il le remplace fréquemment par d'autres activités.

Dans les trois cas, les usages sont peu nombreux, limités à quelques activités et peu fréquents. Ils sont vite remplacés par d'autres activités ou d'autres préoccupations. Le degré d'incorporation dans la vie quotidienne est donc très faible.

Il en va de même pour le degré de conversion. En effet, seul Monsieur T développe occasionnellement un programme de gestion pour son beau-frère. C'est le seul transfert de

compétences observé chez ces trois personnes. Même Monsieur K, qui est connecté à Internet, communique très peu par messagerie électronique et utilise sa connexion pour des recherches personnelles.

Ces trois utilisateurs évoquent peu le degré de difficulté qu'ils éprouvent dans leurs usages puisque ces usages sont peu développés. Néanmoins, les quelques remarques formulées à ce sujet mettent en évidence le caractère récurrent des problèmes rencontrés par Monsieur K et Monsieur B. Le premier éprouve beaucoup de difficultés à comprendre le vocabulaire d'usage dans Windows, à enregistrer et classer ses fichiers. Monsieur B éprouve des difficultés directement reliées à son état de santé. Il a, en effet, une très mauvaise vue qui limite le temps qu'il peut passer sur son ordinateur.

La façon dont ces utilisateurs justifient leurs usages offre une plus grande compréhension du faible développement et de la quasi-absence de conversion de ces usages.

La logique utilitaire est très peu présente dans leur discours. D'une part, il n'attribue pas de réelle utilité à leur usage actuel, qui ne représente, pour eux, qu'une activité parmi d'autres. D'autre part, ils ne perçoivent pas l'utilité de développer davantage leurs usages, ni de se connecter à Internet (pour ceux qui ne le sont pas).

L'écho identitaire est positif uniquement chez Monsieur T qui est un ancien informaticien. Mais il définit cette identité en relation avec l'informatique qu'il a connue durant sa carrière, c'est-à-dire une informatique plus « traditionnelle » utilisant des systèmes centralisés programmés en langage machine. Monsieur B et Monsieur K n'entretiennent qu'une relation instrumentale avec la technologie. De plus, Monsieur B laisse paraître une faible estime de soi, ou du moins une faible projection dans l'avenir en raison de son âge avancé. Chez lui, cela constitue un frein évident à de nouveaux apprentissages.

La logique de la médiation est très peu présente dans les discours. Chez Monsieur T, elle intervient de façon passive et selon la figure du pont. Chez Monsieur B, elle intervient clairement selon la figure de la porte puisque ses proches l'ont, selon lui, dissuadé de se connecter à Internet.

Les performances de la technologie ont peu d'importance pour eux. L'évaluation pragmatique n'apparaît donc pas dans les discours. L'évaluation idéologique se manifeste davantage lorsqu'ils expriment leurs réticences à l'égard des aspects de la technologie qu'ils n'utilisent pas. En effet, Monsieur K entretient une relation « physique » avec l'argent et a développé une attitude négative à l'égard de toute forme de paiement automatique. Il est donc tout à fait opposé à la réalisation de transactions en ligne et même par Self-banking. Monsieur T possède un ordinateur équipé d'un modem et ne souhaite cependant pas se connecter à Internet. En plus de l'argument économique, il exprime une crainte par rapport au réseau lui-même. Selon lui, son ordinateur pourrait être infesté de virus provenant d'Internet ou de la messagerie électronique.

Le processus de développement des usages est peu avancé et freiné de façon évidente par les représentations négatives des utilisateurs. Dans ce cas, il semble qu'il y ait un risque très probable de régression des usages et de déconnexion du seul utilisateur connecté.

## **Conclusion : quelques recommandations**

Les deux modèles d'analyse aboutissent à deux types de recommandations. Le modèle de la diffusion permet de déterminer les facteurs sur lesquels il est nécessaire de développer des actions pour augmenter le taux de pénétration des TIC dans la population des plus de 50 ans. Le modèle de l'appropriation mène davantage à des suggestions concernant l'adéquation entre les technologies de l'information et de la communication, d'une part, et les besoins et systèmes de valeurs des plus de 50 ans, d'autre part. Les objectifs sont différents dans les deux cas et peuvent toujours faire l'objet d'un choix politique. Selon l'objectif visé, les actions à mettre en œuvre seront différentes.

Selon la perspective de la diffusion, les actions devraient porter sur les trois facteurs mis en évidence dans l'analyse mais également sur les étapes du processus qui posent le plus de problèmes.

Ainsi, des actions d'information utilisant des canaux de diffusion adaptés au contexte des personnes âgées de plus de 50 ans pourraient améliorer la connaissance que ces personnes ont des technologies de l'information et de la communication, ainsi que les persuader de l'utilité potentielle de ces technologies. Pour les personnes dont le capital économique est faible, un programme d'équipement et de connexion, accompagné d'une assistance à l'usage devrait avoir un effet favorable sur la décision d'acquisition, pour autant que cette action s'accompagne, à nouveau, d'une information suffisante.

Concernant le processus de développement des usages, l'étape d'apprentissage devrait faire l'objet d'une attention particulière, par exemple, par la mise en œuvre d'une politique de formation ciblée et adaptée aux profils professionnel, social et culturel des utilisateurs potentiels. Il nous semble fondamental que ces formations soient adaptées à l'âge des participants, à leurs connaissances préalables ainsi qu'à leur souhait de suivre un apprentissage selon un modèle d'accompagnement personnalisé. La mise en place d'un système d'assistance gratuit pourrait être un moyen efficace de combler la faiblesse du réseau relationnel de certains utilisateurs particulièrement isolés, ainsi que le faible niveau de compétences et de revenus de certains usagers.

Selon la perspective de l'appropriation, une attention particulière devrait être accordée aux représentations que les personnes ont des technologies de l'information et de la communication. À cet égard, nous avons déjà souligné que certaines représentations pouvaient agir de façon contradictoire chez un même utilisateur. Et nous avons également constaté qu'il est difficile de maîtriser les degrés d'incorporation et de conversion des usages. Il est donc nécessaire d'envisager la possibilité que certaines personnes ne soient pas tout à fait réceptives aux actions de diffusion qui seraient mises en œuvre pour favoriser le développement de leurs usages.

Nos entretiens ont révélé l'importance de la perception d'une utilité des technologies dans la vie quotidienne des personnes de plus de 50 ans. Des actions d'information spécifiques aux différentes catégories d'usagers potentiels (selon l'âge, le type d'activités de loisirs, etc.)

pourraient les sensibiliser davantage à l'utilité de ces technologies. La mise en place d'actions de médiations au sein de réseaux existants (par exemple, sous la forme de rencontres intergénérationnelles) ou au sein de réseaux extérieurs (par exemple, au sein des activités de loisirs des plus de 50 ans) pourrait ainsi pallier le faible degré de connaissance de certaines catégories d'acteurs et leur permettre de mieux s'approprier les technologies.

Cependant, si la logique utilitaire et la logique de la médiation peuvent faire l'objet d'actions spécifiques, l'apparition d'un écho identitaire positif ou la formation de représentations favorables aux usages technologiques dépendent davantage de facteurs subjectifs, directement liés à l'idéologie de la personne et difficilement maîtrisables.

Par conséquent, les actions à développer conformément au modèle de l'appropriation peuvent également se situer au niveau des concepteurs des technologies concernées et aux organisations qui les diffusent. En effet, il serait intéressant de développer des actions de partenariat permettant d'ajuster davantage les développements technologiques aux besoins et aux valeurs des utilisateurs. Ces derniers devraient pouvoir exprimer les manques qu'ils éprouvent vis-à-vis de ces technologies et leurs besoins en information et en communication. Par ailleurs, ce partenariat pour le développement de services appropriés devrait tenir compte de la diversité des représentations et des valeurs qui caractérisent les utilisateurs, et a fortiori, les non-utilisateurs. Développer des services appropriés ne signifie pas favoriser un même système de valeurs chez les utilisateurs potentiels mais plutôt diversifier l'offre de services. Ce type d'action demande une coopération des différents organismes et acteurs-clé impliqués dans la conception et la diffusion des TIC dans une même approche fondée sur l'utilisateur.

## Bibliographie

- AUNE, M. (1996), « The Computer in Everyday Life. Patterns of Domestication of a New Technology », in Lie et Sørensen (eds), *Making Technology our own ? Domesticating Technology into Everyday Life*, Oslo, Scandinavian University Press, pp. 91-120.
- CARADEC, V. (1999), « Vieillesse et usage des technologies », *Réseaux*, n°96, pp. 46-95.
- CARADEC, V. (2001), « "Personnes âgées" et "objets technologiques" : une perspective en termes de logiques d'usage », *Revue française de sociologie*, Vol.42, n°1, pp.117-148.
- CLARK, P. et STAUNTON, N. (1989), *Innovation in Technology and Organisation*, London, Routledge.
- CRONBERG, T. (1992), « Les différences sexuelles dans la diffusion des technologies de l'information : le cas des centres de télécommunications danois », *Technologies de l'information et société*, Vol. 5, n°1, pp. 35-52.
- ROGERS, E. (1962), *Diffusion of Innovations*, New York, The Free Press.
- ROGERS, E. (1983), *Diffusion of Innovations*, troisième édition, New York, The Free Press.
- ROGERS, E. (1995), *Diffusion of Innovations*, quatrième édition, New York, The Free Press.
- SILVERSTONE, R. (1994), *Television and Everyday Life*, London, Routledge.
- SILVERSTONE, R. et HIRSCH, E. (eds) (1992), *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces*, London and New York, Routledge.
- SPECHT, M., SPERANDIO, J-C., De La GARZA, C. (1999), « L'utilisation réelle des objets techniques du quotidien par les personnes âgées », *Réseaux*, n°96, pp. 98-120.
- WYATT, S. et al. (2000), *Technology and In/equality. Questioning the information society*, London, Routledge.





# Annexes

## Annexe 1 – Questionnaire

Ci-dessous est reproduit le questionnaire tel qu'il a été conçu et administré par les enquêteurs aux 1000 personnes interrogées dans le cadre de notre enquête.

**LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AUPRÈS DES WALLONS DE PLUS DE 50 ANS**



Nous agissons pour le compte d'un groupement de laboratoires universitaires (FUNDP, ULB, ULg), dans le cadre d'une étude commanditée par la Région wallonne.

L'étude permettra de mieux connaître les souhaits des personnes de plus de 50 ans en matière de nouvelles technologies, ainsi que les différents facteurs qui facilitent ou, au contraire, rendent difficile, l'utilisation par cette partie de la population des techniques actuelles d'information et de communication.

Pour ce faire, un questionnaire a été élaboré et est proposé à un échantillon de 1000 personnes : 750 parmi les plus de 50 ans, et deux groupes « tests » de 125 personnes, les 18-29 ans et les 30-49 ans.

Nous allons donc vous demander de nous faire part de votre avis sur différents outils : la télévision, le magnétoscope, le GSM, l'ordinateur et Internet, les cartes et terminaux bancaires.

### 1. Quelle utilité accordez-vous à ces différentes technologies ?

	Inutile	Indifférent	Utile	Ne connaît pas
Télévision	1	2	3	4
Télédistribution	1	2	3	4
Réception satellite	1	2	3	4
Télétexte	1	2	3	4
Magnétoscope	1	2	3	4
Lecteur DVD	1	2	3	4
CD-ROM (DVD-ROM)	1	2	3	4
Téléphone sans fil	1	2	3	4
GSM	1	2	3	4
Fax	1	2	3	4
Ordinateur	1	2	3	4
Internet	1	2	3	4

### 2. Etes-vous ou avez-vous été, dans le cadre de votre activité professionnelle, au contact des technologies suivantes ?

	Jamais	Parfois	Souvent
Téléfax	1	2	3
Ordinateur	1	2	3
Internet	1	2	3
GSM	1	2	3
Autres : .....	1	2	3

### La Télévision

**3. Avez-vous un téléviseur ?**

1. Oui                      2. Non (passer à Q18)

**4. Combien de téléviseurs possédez-vous ?**

**5. Savez-vous utiliser les fonctions suivantes ?**

	Oui	Non	SO <sup>38</sup>
Réglage de l'image	1	2	3
Réglage des Canaux TV	1	2	3
Consultation du Télétexte	1	2	3
Navigation dans les menus à l'écran	1	2	3
Autres : .....	1	2	3

**6. Les éléments suivants vous posent-ils problème ?**

	Oui	Non
Manipulation de la télécommande	1	2
Lecture du mode d'emploi	1	2
Autres : .....	1	2

## Le Magnétoscope

**7. Avez-vous un magnétoscope ?**

1. Oui                      2. Non (passer à Q18)

**8. Est-ce votre 1<sup>er</sup> magnétoscope ?**

1. Oui                      2. Non c'est le : ..... ème

**9. Combien de magnétoscopes possédez-vous ?**

**10. Depuis combien de temps utilisez-vous un magnétoscope?**

1. Depuis moins d'un an                      3. Entre 6 et 10 ans  
2. Entre 1 et 5 ans                              4. Depuis plus de 10 ans

**11. Comment avez-vous acquis ce magnétoscope (dernier en date) ?**

1. Je l'ai acheté                      2. Je l'ai reçu en cadeau

**12. A quelle fréquence, en moyenne, utilisez-vous votre magnétoscope ?**

1. Jamais    4. Plusieurs fois par semaine  
2. Moins d'une fois par mois                      5. Tous les jours  
3. Entre une fois par mois et une fois par semaine

**13. A quoi vous sert votre magnétoscope ?**

(plusieurs réponses possibles)

	Oui	Non
A regarder des cassettes préenregistrées	1	2
A enregistrer des émissions/films	1	2
Autres : .....	1	2

**14. Savez-vous utiliser les fonctions suivantes ?**

	Oui	Non	SO
Lecture d'une cassette	1	2	3
Avance et retour rapide, ralenti	1	2	3
Enregistrement	1	2	3

<sup>38</sup> SO : fonction inexistante sur l'appareil ou inconnue de l'utilisateur.

Programmation		1	2	3
Autres :	.....	1	2	3

**15. Les éléments suivants vous posent-ils problème ?**

	Oui	Non
Compréhension de l’affichage sur le magnétoscope	1	2
Navigation dans les menus à l’écran	1	2
Lecture du mode d’emploi	1	2
Autres :	1	2

**16. Comment avez-vous appris à vous servir de votre magnétoscope ?**

1. Plutôt seul, en autodidacte      2. Plutôt avec l’aide de quelqu’un

**17. Si Aide (Code 2 Q16), Quelle est la principale personne à vous avoir aidé à vous servir de votre magnétoscope ?**

1. Mon conjoint
2. Mon (un de mes) enfant(s)
3. Mon (un de mes) petit(s)-enfant(s)
4. Un ami, un collègue
5. Le vendeur
6. Autre : .....

**Terminal bancaire et carte de paiement**

**18. Avez-vous une carte de paiement électronique ?**

1. Oui      2. Non (passer à Q22)

**19. Vous utilisez votre carte de paiement pour...**

	Jamais	Parfois	Souvent
Payer mes achats	1	2	3
Retirer de l’argent au distributeur	1	2	3
Accéder au self-banking	1	2	3
Prendre de l’essence	1	2	3
Autres :	1	2	3

**20. Dans l’utilisation d’une carte de paiement électronique, qu’est-ce qui vous met mal à l’aise ?**

	Pas du tout	Un peu	Beaucoup
La surveillance de mes dépenses	1	2	3
La disparition de l’intermédiaire humain	1	2	3
La sécurité des systèmes (risque d’utilisation frauduleuse)	1	2	3
L’atteinte au respect de la vie privée	1	2	3
La mémorisation des codes secrets	1	2	3
Autres :	1	2	3

**21. Sur les terminaux bancaires (et self-banking), quels éléments vous posent problème ?**

	Oui	Non	NCP
Lisibilité de l’écran	1	2	3
Accessibilité (position, hauteur) de l’appareil	1	2	3
Compréhension du menu	1	2	3
Manipulation des touches	1	2	3
Autres : .....	1	2	3

**GSM**

**22. Que pensez-vous des affirmations suivantes ?**

	Plutôt pas d'accord	Ni plus ni moins	Plutôt d'accord
Tout le monde devrait avoir un GSM	1	2	3
Le GSM c'est pour les jeunes	1	2	3
Le GSM est indispensable à la vie de tous les jours	1	2	3
Le GSM est un gadget	1	2	3
Le GSM est une source d'impolitesse	1	2	3
Le GSM remplacera à terme le téléphone fixe	1	2	3
Le GSM fait gagner du temps	1	2	3
Le GSM améliore la communication entre les personnes	1	2	3
Le GSM concerne surtout les personnes qui travaillent	1	2	3

**23. Avez-vous un GSM ?**

- |                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. Oui, personnel     | 3. Oui, deux (personnel et prof.) |
| 2. Oui, professionnel | 4. Non ( <b>passer à Q35</b> )    |

*Si Oui, personnel ou professionnel*

**24. Est-ce votre 1<sup>er</sup> GSM ?**

- |        |                             |
|--------|-----------------------------|
| 1. Oui | 2. Non c'est le : ..... ème |
|--------|-----------------------------|

**25. Comment avez-vous acquis ce GSM ?**

1. Je l'ai acheté
2. Je l'ai reçu en cadeau
3. Mon entreprise me l'a fourni
4. Autre : .....

*(Enquêteur : Code 2 ou 3 passez à la Q27)*

**26. Quel est l'élément principal qui vous a influencé dans le choix du GSM (appareil) que vous avez acheté ?**

1. Les conseils d'un membre de la famille ou d'un proche
2. Le prix – un pack promotionnel
3. La presse spécialisée (revues de consommateurs, etc.)
4. La publicité
5. Le « look » de l'appareil
6. La réputation de la marque
7. La réputation du réseau
8. Certaines caractéristiques techniques : .....
9. Autres : .....

**27. Combien dépensez-vous par mois, abonnement compris, pour l'utilisation personnelle de votre GSM ?**

*(Enquêteur : si la personne ne sait pas indiquez « 9999 »)*

**BEF**

**28. Depuis combien de temps utilisez-vous un GSM ?**

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. Depuis moins de 6 mois | 3. Entre 1 et 5 ans     |
| 2. Entre 6 mois et un an  | 4. Depuis plus de 5 ans |

**29. A quelle fréquence utilisez-vous le GSM ?**

- |           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| 1. Jamais | 4. Plus d'une fois par semaine |
|-----------|--------------------------------|



C'est trop cher	1	2
Je n'ai pas envie d'apprendre à l'utiliser	1	2
Je n'en ai pas l'utilité	1	2
C'est trop compliqué	1	2
Autres : .....	1	2

**36. Avez-vous l'intention d'en acheter un ?**                      1. Oui                      2. Non

<b><i>Ordinateur et Internet (possession)</i></b>
---

**37. Que pensez-vous des affirmations suivantes ?**

	Plutôt pas d'accord	Ni plus ni moins	Plutôt d'accord
Tout le monde devrait avoir un ordinateur	1	2	3
L'ordinateur c'est pour les jeunes	1	2	3
L'ordinateur est indispensable à la vie de tous les jours	1	2	3
L'ordinateur est peu adapté aux personnes de mon âge	1	2	3
L'ordinateur est un gadget	1	2	3
L'ordinateur fait gagner du temps	1	2	3
L'ordinateur c'est pour les personnes qui travaillent	1	2	3

**38. Avez-vous un ordinateur à domicile ?**  
1. Oui                      2. Non (**passez à la Q49**)

<b><i>Oui possession à domicile</i></b>
---

**39. Comment avez-vous acquis cet ordinateur ?**

1. Je l'ai acheté
2. Je l'ai reçu en cadeau
3. Mon entreprise me l'a fourni
4. Autre : .....

*(Enquêteur : Code 2 ou 3 passez à la Q41)*

**40. Quel est l'élément principal qui vous a influencé dans le choix de l'ordinateur que vous avez acheté ?**

1. Les conseils d'un membre de la famille ou d'un proche
2. Le prix
3. La presse spécialisée (revues de consommateurs, etc.)
4. La publicité
5. La réputation de la marque
6. On travaille (travaillait) avec cette marque dans l'entreprise
7. La volonté de me connecter à Internet
8. Une utilisation précise : .....
9. Autres : .....

**41. Est-ce votre 1<sup>er</sup> ordinateur ?**

1. Oui
2. Non c'est le : ..... ème

**42. Quel type d'ordinateur possédez-vous ?**

1. PC compatible
2. Macintosh
3. Autre : .....

**43. Qui est l'utilisateur principal de votre ordinateur à domicile ?**

1. Moi-même
2. Mon conjoint
3. Mon/mes (petit(s)-)enfant(s)
4. Autre : .....

**44. Avez-vous actuellement une connexion à Internet à domicile ?**

1. Oui
2. Non (**Passez à la Q44**)


**Oui connexion Internet à domicile**

**45. Pour quel type de connexion Internet avez-vous opté ?**

1. Via ligne téléphonique
2. Via modem ADSL
3. Via ligne RNIS
4. Via câble télédistribution
5. Je l'ignore

**46. Qui est l'utilisateur principal de la connexion à domicile ?**

- |                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| 1. Moi-même     | 3. Mon/mes (petit(s)-)enfant(s) |
| 2. Mon conjoint | 4. Autre : .....                |

 (Enquêteur : Passez à la Q49)

**47. Avez-vous déjà été connecté à Internet à domicile ?**

1. Oui
2. Non (Passez à la Q49)

**48. Quelle est la raison principale pour laquelle vous vous êtes déconnecté ?**

1. L'abonnement était trop cher
2. Cela me coûtait trop cher en communications
3. Je n'en avais que peu d'utilité
4. La navigation était trop lente
5. L'information disponible était décevante
6. L'information était trop difficile à trouver
7. C'était une promotion temporaire
8. Autre : .....

**Utilisation de l'ordinateur**

**49. Utilisez-vous un ordinateur ?**

1. Oui
2. Non (passez à la Q57)

**Oui utilisation de l'ordinateur**

**50. Depuis combien de temps utilisez-vous un ordinateur ?**

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1. Moins d'1 an     | 3. Entre 5 et 10 ans |
| 2. Entre 1 et 5 ans | 4. Plus de 10 ans    |

**51. Où utilisez-vous un ordinateur ?**

	Oui	Non
A la maison	1	2
Au travail	1	2
Dans un endroit public (bibliothèque communale, etc.)	1	2
Dans un cybercafé	1	2
Autres : .....	1	2

**52. Vous utilisez un ordinateur pour...**

	Jamais	Parfois	Souvent
Consultation de CD-ROM (ou DVD-ROM) multimédia	1	2	3
Gestion de mon argent	1	2	3
Rédaction du courrier	1	2	3
Navigation sur Internet	1	2	3
Jeu	1	2	3
Travail	1	2	3
Etudes/Formation	1	2	3
Autres : .....	1	2	3

**53. Savez-vous utiliser les fonctions / réaliser les opérations suivant(e)s ?**





*Oui utilisation d'Internet*

**60. Où vous connectez-vous à Internet ?**

	Oui	Non
A la maison	1	2
Au travail	1	2
Dans un endroit public (bibliothèque communale, etc.)	1	2
Dans un cybercafé	1	2
Autres : .....	1	2

**61. Depuis combien de temps utilisez-vous Internet ?**

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. Depuis moins de 6 mois | 3. Entre 1 et 5 ans     |
| 2. Entre 6 mois et 1 an   | 4. Depuis plus de 5 ans |

**62. A quelle fréquence allez-vous en moyenne sur Internet (tous moyens d'accès confondus) ?**

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| 1. Jamais  | 4. Plus d'une fois par semaine |
| 2. Moins d'une fois par mois                       | 5. Tous les jours              |
| 3. Entre une fois par mois et une fois par semaine |                                |

**63. Les raisons suivantes vous ont-elles conduit à utiliser Internet ?**

	Oui	Non
Communiquer avec des proches	1	2
Occuper mon temps	1	2
Rester au fait de la technologie	1	2
Avoir accès à de l'information spécifique	1	2
Le travail	1	2
Les études/la formation	1	2
Aider mon/mes (petit(s)-)enfant(s)	1	2
Autres : .....	1	2

**64. Quand vous utilisez Internet, c'est pour...**

	Jamais	Parfois	Souvent
Rechercher de l'information de loisir	1	2	3
Rechercher de l'information professionnelle	1	2	3
Envoyer/recevoir du courrier	1	2	3
Acheter des produits	1	2	3
Utiliser la banque en ligne	1	2	3
M'informer et jouer en bourse	1	2	3
Jouer	1	2	3
Discuter (chat – forums)	1	2	3
Consulter les actualités et la météo	1	2	3
Autres : .....	1	2	3

**65. Savez-vous utiliser les fonctions / réaliser les opérations suivant(e)s ?**

	Oui	Non	SO
Me connecter à Internet	1	2	3
Créer une page web	1	2	3
Envoyer un e-mail	1	2	3
Attacher un document à un e-mail	1	2	3
Télécharger un morceau de musique / une vidéo	1	2	3
Télécharger une application	1	2	3

**66. Parmi ces éléments relatifs à l'usage du web, quels sont ceux qui vous posent problème / qui vous gênent ?**

	Oui	Non
Le fait que beaucoup de pages web sont en anglais	1	2

L'utilisation d'un moteur de recherche (Yahoo, Altavista, Google, etc.)	1	2
La lisibilité des pages web	1	2
Le contenu des pages web	1	2
La navigation d'un site à l'autre (retrouver mon chemin)	1	2
La lenteur	1	2
La confidentialité des messages / du surf	1	2
La sécurité des transactions	1	2
Le respect de ma vie privée	1	2
Autres : .....	1	2

**67. Comment avez-vous appris à vous servir d'Internet ?**

1. Plutôt seul, en autodidacte
2. Plutôt avec l'aide de quelqu'un
3. En suivant des cours
4. Au sein d'un groupe ou d'un club

*(Enquêteur : si plutôt seul, passer à Q71)*

**68. Quelle est la principale personne à vous avoir aidé à vous servir d'Internet ?**

1. Mon conjoint
2. Mon (un de mes) enfant(s)
3. Mon (un de mes) petit(s)-enfant(s)
4. Un ami, un collègue
5. Le vendeur
6. Autre : .....

 *(Enquêteur : Passez à la Q71)*

*Non, n'utilise pas Internet*

**69. Pour quelle(s) raison(s) n'utilisez-vous pas Internet ?**

	Oui	Non
Je n'ai pas d'accès aisé à un ordinateur connecté	1	2
Je ne sais pas à quoi ça sert	1	2
Je n'en ai pas l'utilité	1	2
C'est trop compliqué	1	2
C'est trop cher	1	2
Autre : .....	1	2

**70. Avez-vous l'intention d'utiliser Internet ?**

1. Oui                      2. Non

**71. Quel est votre avis concernant les affirmations suivantes à propos d'Internet ?**

	Plutôt pas d'accord	Ni plus ni moins	Plutôt d'accord
Tout le monde devrait être connecté à Internet	1	2	3
Internet c'est pour les jeunes	1	2	3
Internet est indispensable à la vie de tous les jours	1	2	3
Internet est un gadget	1	2	3
Internet fait gagner du temps	1	2	3
Internet améliore la communication entre les personnes	1	2	3
Internet concerne surtout les personnes qui travaillent	1	2	3

**Identité du répondant**

**72. Sexe**                                      1. Homme                                      2. Femme

**73. Age :** .....

**74. Quel est le niveau du dernier diplôme que vous avez obtenu ?**  
 1. Aucun                                      5. Supérieur de type court  
 2. Primaire                                      6. Supérieur de type long  
 3. Secondaire inférieur                      7. Universitaire  
 4. Secondaire supérieur

**75. Quelle est votre situation professionnelle ?**  
 1. Je travaille à temps plein                      4. Je suis sans emploi  
 2. Je travaille à temps partiel                      5. Je suis (pré-)retraité(e)  
 3. Je suis au chômage                              6. Je suis étudiant  
 7. Autre : .....

**76. Quelle est votre situation d'état-civil ?**  
 1. Célibataire                                      4. Divorcé  
 2. Marié    5. Veuf (veuve)  
 3. Séparé

**77. De combien de personnes se compose votre ménage (personnes vivant sous votre toit) ?**

Nombre d'adultes

Nombre d'enfants

**78. Si vous avez un (des) enfant(s) sous votre toit, a-t-il (ont-ils) moins de 18 ans ?**

1. Oui                                      2. Non

**79. Quelle est votre situation de vie ?**  
 1. J'habite chez mon (un de mes) enfant(s)  
 2. Je vis en couple chez moi  
 3. Je vis en famille chez moi  
 4. Je vis seul(e) chez moi  
 5. Je vis en maison de repos  
 6. Autre : .....

**80. Quel type d'activité professionnelle exercez-vous/avez-vous exercé ?**

Cadre supérieur	- secteur privé	1
	- secteur public	2
Cadre moyen	- secteur privé	3
	- secteur public	4
Employé	- secteur privé	5
	- secteur public	6
Ouvrier		7
Chef d'entreprise		8
Indépendant :	.....	9
Profession libérale :	.....	10
Enseignant		11
Agriculteur		12
Etudiant		13
Sans profession		14
Autre :	.....	15

**81. Vous diriez de votre métier qu'il est/était plutôt...**  
 1. Manuel                                      4. Commercial  
 2. Technique                                      5. Autre : .....  
 3. Intellectuel                                      6. Non concerné

**82. Connaissez-vous la langue anglaise ?**  
 1. Non, pas du tout                                      3. Oui, assez bien  
 2. Oui, un peu                                      4. Oui, très bien

**83. De quel type est votre logement ?**

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. Maison individuelle | 4. Seigneurie     |
| 2. Appartement         | 5. Autres : ..... |
| 3. Maison de repos     |                   |

**84. Exercez-vous les activités suivantes durant votre temps libre ?**

	Jamais	Parfois	Souvent
Aller au cinéma	1	2	3
Aller au théâtre (à l'opéra)	1	2	3
Lire	1	2	3
Regarder la télévision	1	2	3
Rendre visite à des amis	1	2	3
Faire du sport	1	2	3
Faire du bénévolat (faire partie d'une association)	1	2	3
Autre : .....	1	2	3

**85. Epruvez-vous les difficultés physiques suivantes ?**

	Pas du tout	Un peu	Fortement
Vue	1	2	3
Ouïe	1	2	3
Marche / déplacement	1	2	3
Préhension d'objets	1	2	3
Autre : .....	1	2	3

**86. Dans quelle commune habitez-vous ? .....** Code postal

**NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION**

**Nous vous garantissons le caractère anonyme de cette enquête mais  
pour contrôle de l'enquêteur**

**Nom de la personne interrogée :** .....

**Rue :** ..... **N° de téléphone :** .....

*(Inscrire en lettres majuscules)*



## Annexe 2 – Guide d’entretien

*Pourriez-vous me raconter comment vous avez commencé à utiliser Internet ?* (processus d’appropriation)

Prise de connaissance avec les TIC (Rôle de l’entourage, connaissance de l’utilité des TIC...)

Persuasion (et rôle des médias)

Décision (adoption)

Mise en œuvre

Confirmation

	<i>Buts ou incitants à l’utilisation des TIC ?</i>	<i>Freins à l’utilisation ? Facteurs déterminants</i>
<b>Image de l’objet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourquoi avez-vous été attiré par ce nouveau moyen d’information et de communication ?</li> <li>- Était-ce pour rester dans le coup, dans le souci de vous adapter ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous méfiez-vous de tout ce qui est lié à l’informatique (internet, self-banking,...) ? Pourquoi ?</li> </ul>
<b>Utilité/fonctionnalité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu’est-ce que cela vous apporte dans la vie de tous les jours ?</li> <li>- Internet répond-il à un besoin spécifique dans votre vie quotidienne ?</li> <li>- Vous permet-il de faire de choses que vous n’auriez pas faites auparavant ?</li> <li>- Vous permet-il de faire certaines choses plus facilement ou plus rapidement (homebanking, ...) ?</li> <li>- L’outil informatique est-il suffisamment riche et simple d’utilisation pour répondre à vos besoins ?</li> <li>- Pensez-vous que l’outil est suffisamment fonctionnel ?</li> <li>- Y a-t-il des fonctions que l’objet ne peut pas remplir mais qui vous aideraient dans la vie de tous les jours (ou dans votre travail) ?</li> <li>- Êtes-vous convaincu de l’utilité de cette technologie ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A votre avis, utilisez-vous la technologie de façon optimale ?</li> <li>- Y a-t-il des choses que vous voudriez pouvoir faire et que vous ne parvenez pas à réaliser ?</li> <li>- La complexité de la technologie vous empêche-t-elle de bien l’utiliser ?</li> <li>- Avez-vous inventés des « trucs » pour contourner ces difficultés ?</li> <li>- Les difficultés que vous éprouvez à utiliser efficacement ces technologies vous découragent-elles dans vos efforts de progression et d’apprentissage ?</li> </ul>
<b>Apprentissage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment avez-vous appris à utiliser Internet ?</li> <li>- Quelqu’un vous aide-t-il à utiliser Internet dans votre entourage (famille, amis, voisins) ?</li> <li>- Avez-vous suivi une formation particulière (dans une association, cours du soir...) ?</li> <li>- Avez-vous exercé un métier lié à l’informatique ou à la technique ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensez-vous que cela prend du temps d’apprendre à utiliser internet ? Cela vous pose-t-il problème ?</li> <li>- Comment pensez-vous pouvoir suivre l’évolution rapide de l’informatique ? Est-ce un « handicap » pour vous ?</li> <li>- Éprouvez-vous des difficultés à utiliser ce genre de technologie ? Lesquelles ? (interface adaptée ?)</li> </ul>

<b>Liens avec utilisation d'autres technologies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possédez-vous une TV, un magnétoscope ? Depuis combien de temps ?</li> <li>- Connaissez-vous le DVD ? En avez-vous un ? Souhaiteriez-vous en posséder un ?</li> <li>- Possédez-vous un téléphone sans fil ou un GSM ? Depuis combien de temps ? Qu'est-ce qui vous a poussé à en acquérir un ?</li> <li>- Utilisez-vous une carte bancaire ?</li> <li>- Comment l'utilisez-vous ?</li> <li>- Utilisez-vous le self-banking ? PC-banking ?</li> <li>- Utilisez-vous votre carte de crédit pour effectuer des achats sur internet ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posséder-vous un ordinateur ? Depuis longtemps ?</li> <li>- Possédez-vous une télévision, un magnétoscope, un GSM... ?</li> <li>- Pour vous est-il plus difficile d'apprendre à se servir d'une TV, d'un magnéto... ou d'un ordinateur ?</li> </ul>
---	---	--

***Objets, temps et espace***

- Combien de temps passez-vous sur Internet ?
- Comment l'utilisez-vous la plupart du temps ?
- Vous permet-il d'économiser du temps ou certains déplacements ?

***Profils de vie (questions plus transversales en cours d'entretien)***

- Quel âge avez-vous ?
- Avez-vous une famille (enfants, petit-enfants, époux/épouse) ?
- Les voyez-vous souvent ?
- Quel métier exercez-vous ou avez-vous exercé ?
- Quelles études avez-vous suivies ?
- Avez-vous suivi des formations pendant votre activité professionnelle ? Lesquelles ?
- Apprenez-vous des choses par vous-mêmes ? (cours du soir en langues...)
- Comment occupez-vous votre temps libre ?
- Avez-vous des activités avec d'autres personnes de votre âges (plus jeunes ou plus âgées) ?
- Avez des loisirs précis ?
- Vos enfants, petits enfants... utilisent-ils internet ?
- Votre époux(se) utilise-t-il aussi Internet ?
- L'un est-il plus grand utilisateur que l'autre ?
- Comment l'expliquez-vous ?
- Internet joue-t-il un rôle dans les relations que vous entretenez avec votre entourage ?

***Discours dominant***

- Pensez-vous que vous utiliserez encore internet dans les années à venir ?
- Pensez-vous que les personnes âgées peuvent suivre l'évolution constante des technologies liées à l'informatique ? Ou est-ce plutôt lié à d'autres facteurs que l'âge ?
- Quel est votre avis sur l'évolution des technologies actuelles (DVD, GSM, Internet...) ? (+ principes ?)





## Annexe 3 – Monographies

### 1. Monsieur L

#### *Profil socio-économique*

Monsieur L a 60 ans. Il était pilote de ligne à la Sabena et a pris sa pré-pension en avril 2001. Il est marié et a deux enfants. Il vit avec son épouse qui est hôtesse de l'air. Son capital économique est relativement élevé et n'a jamais éprouvé de difficultés pour s'équiper d'un matériel informatique récent.

#### *Premières utilisations*

Il utilisait déjà un programme informatique pour la planification des vols et a donc eu l'occasion de suivre des formations spécifiques à l'utilisation de ce programme. Par ailleurs, il s'est intéressé à l'informatique à titre privé lorsque ses enfants ont commencé à aller à l'école primaire, il y a environ 10 ans. Il s'est alors équipé à domicile d'un petit PC sur lequel il a essayé d'élaborer des petits programmes en Basic pour ses enfants (tables de multiplication, etc.). Par la suite, il a tenté d'élaborer de petits programmes en Excel puis Access, mais s'est trouvé assez vite limité. Il est connecté à Internet depuis un an. L'élément principal qui a joué dans cette décision est la distance entre lui et certains de ses amis qui vivent à l'étranger. Il a donc suivi l'évolution « classique » de l'informatique.

#### *Usages actuels*

En 10 ans, il a renouvelé plusieurs fois son équipement à domicile. Son PC actuel a environ un an et demi. Il en est également à son quatrième portable. Il n'a jamais revendu son ancien matériel en espérant qu'il pourrait être utile à ses enfants. Cela n'a pas été le cas jusqu'à présent. Il utilise souvent un logiciel de traitement de l'image pour classer des photographies prises avec un appareil numérique. Il utilise également Excel pour gérer le budget du ménage. Il utilise Internet pour correspondre avec des amis qui vivent à l'étranger et pour le Homebanking. Il ne surfe pas souvent ou uniquement pour chercher une information précise (exemples : documents communaux, consultation des plans de vol de son épouse, etc.). Il est le principal utilisateur de l'ordinateur et d'Internet. Pour lui, c'est devenu un passe-temps et il y consacre de 2 à 3 heures par jour. Son épouse utilise l'ordinateur de temps en temps mais uniquement pour jouer. Elle ne s'intéresse pas à Internet et ne souhaite pas correspondre par e-mail.

#### *Utilité perçue*

L'ordinateur comme outil informatique constitue pour lui davantage un passe-temps ou un loisir qu'il réalise occasionnellement. Par contre, certaines fonctionnalités d'Internet lui sont devenues presque indispensables. C'est surtout le cas du Homebanking et du courrier électronique. Il compare la technologie à une voiture : « on peut s'en passer, mais c'est beaucoup plus facile avec ». Mais il souligne également que si cette technologie occupe une place importante dans sa vie, elle n'a pas pris une telle place dans la vie du ménage, contrairement à la télévision.

#### *Apprentissage*

Etant l'unique utilisateur du ménage, il s'est débrouillé seul pour apprendre à utiliser son ordinateur. Pour utiliser certains logiciels, il a lu des livres qui l'ont bien aidé. Il a également bénéficié de l'aide d'un collègue pendant quelque temps. Cependant, cette personne n'a plus le temps de se déplacer pour l'aider et il souhaiterait trouver quelqu'un qui puisse venir l'aider lorsqu'il en éprouve le besoin. Le contact interpersonnel lui manque beaucoup à ce niveau.

#### *Difficultés d'utilisation*

Ses principales difficultés sont d'installer et de configurer un logiciel ou d'enlever un virus. Il n'éprouve pas de difficultés dans la manipulation de base de l'ordinateur et d'Internet mais il se sent limité dans ses possibilités de développement ou de programmation.

#### *Réticences vis-à-vis de certains usages*

L'utilisation du Homebanking pour réaliser des transactions en ligne ne lui pose aucun problème. Par contre, il est totalement opposé aux achats en ligne par carte de crédit. Concernant les chats et les forums de discussion, il a déjà participé à certaines discussions, mais les trouve peu intéressantes et préfère savoir avec qui il correspond. Selon lui, le fait d'utiliser Internet pour des usages précis est également lié à l'interface elle-même qui n'est pas

propice à un usage en tout lieu et en tout temps (contrairement à la radio, par exemple), ainsi qu'à la lenteur de la connexion. Il pense que son comportement pourrait évoluer s'il avait l'ADSL.

#### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Il possède un lecteur DVD sur son ordinateur portable. Il l'utilisait principalement lorsqu'il travaillait encore. Cela lui permettait de visionner un film pendant ses escales. A son domicile, il possède également un lecteur DVD de salon. C'est désormais ce dernier qu'il utilise le plus souvent. Le lecteur DVD semble même avoir remplacé le lecteur vidéo classique. Il possède également un lecteur de CD, mais qu'il utilise peu. Depuis un an, il possède un GSM. Initialement, il était opposé à cette acquisition. Il l'utilise pour passer des appels s'il en a vraiment besoin et pour être joignable, mais uniquement par vibreur. Il n'utilise pas les guichets électroniques des banques puisqu'il réalise toutes ses opérations par Homebanking. Concernant les médias traditionnels, la télévision, la radio et les journaux remplissent encore largement leur fonction d'information. En effet, il estime que Internet ne peut pas être une source d'information suffisante en soi et qu'elle ne peut se suffire à elle-même. Il préfère multiplier les canaux d'information (regarder le JT, lire des journaux et des magazines, écouter la radio, etc.). Le téléphone conserve également une fonction de communication interpersonnelle que ne peut supplanter l'usage de la messagerie électronique.

#### ***Réseau relationnel***

Son réseau est principalement familial. Il a maintenu des contacts privilégiés avec quelques collègues, mais ils sont peu nombreux. Il n'exerce pas d'activités extérieures. Il met ses compétences au service de son réseau relationnel proche. En effet, son épouse lui demande parfois de scanner des dessins qu'elle utilise pour peindre de la porcelaine. Il lui arrive également de dactylographier les travaux de ses enfants.

## **2. Monsieur K**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur K a 62 ans et travaille dans un laboratoire au Ministère de l'agriculture. Il a étudié la chimie à Gembloux. Parallèlement à son activité professionnelle, il est également le gérant d'un immeuble à appartement. Il a deux filles qui sont mariées et il vit avec son épouse. Son capital économique est relativement modeste, mais il a pu s'équiper d'un ordinateur à domicile en récupérant un portable sur son lieu de travail.

### ***Premières utilisations***

Il a été en contact pour la première fois avec l'informatique en 1985 dans le cadre de son travail. Il s'agissait d'un terminal dans lequel il encodait des données traitées par un programme localisé dans une unité centrale. Ce matériel a évolué au cours de sa carrière et a été remplacé en 1993 par un réseau interne composé de 7 postes de travail et d'un serveur. Il a d'ailleurs participé à l'évaluation du système d'information. Les postes de travail ont été renouvelés récemment. Parallèlement à cet usage professionnel, il s'est intéressé à la programmation en Basic appliquée à la gérance d'un immeuble. Il a tenté de s'initier en lisant des ouvrages spécialisés, mais a éprouvé beaucoup de difficultés à comprendre ces ouvrages et n'a pas pu mettre cela en pratique. Il a donc demandé à un ami de développer un programme de gérance pour lui, qu'il a commencé à utiliser en 1987. Au début, il encodait les données de sa gérance dans un ordinateur sur son lieu de travail pendant la pause du midi et il conservait ces données sur un disque souple. Depuis 1995, il effectue sa gérance à domicile grâce à un petit portable qu'il a pu se procurer gratuitement par son travail et sur lequel il a fait installer son programme de gérance. Grâce à ce portable, il a pu également s'initier à Word pour réaliser ses lettres. Et depuis juillet 2001, il est connecté à Internet. Il a suivi l'évolution classique de l'informatique.

### ***Usages actuels***

Il a aménagé un poste de travail à son domicile en complétant son portable d'un écran, d'un clavier et d'une souris. Son usage principal est relié à la gérance. Il utilise Word pour dactylographier ses lettres et le programme de gérance pour gérer les comptes de l'immeuble. Il utilise Internet principalement pour accéder à de l'information spécifique (voyages, géologie...) et très peu pour le courrier électronique car il connaît peu de personnes avec lesquelles il pourrait correspondre.

### ***Utilité perçue***

Il considère l'ordinateur avant tout comme un outil de travail aussi bien dans le cadre de son activité professionnelle que pour la gérance de l'immeuble. Dans ce sens, il l'estime indispensable à ses activités. Cependant, s'il se dit curieux d'apprendre, il ne se considère pas non plus comme un acharné de l'informatique. S'il ne parvient pas à utiliser une fonction ou à résoudre un problème, il préfère appeler quelqu'un qui lui montrera comment faire ou fera à sa place. En ce qui concerne Internet, il se limite à un usage très précis et ne souhaite pas le développer davantage car il juge cela peu utile pour l'instant, même s'il estime que l'information qu'il y trouve est fiable.

### ***Apprentissage***

Etant l'unique utilisateur du ménage, il s'est débrouillé seul pour apprendre à utiliser son ordinateur. Il a tenté de lire des livres mais n'a pas pu les comprendre. Depuis peu, il suit une formation offerte dans le cadre de son travail. Il s'agit d'une formation de base à l'informatique (enregistrement et classement des fichiers, traitement de texte, etc.). Ce cours l'aide beaucoup, mais il le juge encore insuffisant. Il souhaiterait le compléter par un contact interpersonnel avec un ami ou un collègue.

### ***Difficultés d'utilisation***

Ses principales difficultés se situent au niveau de l'utilisation de base de l'environnement Windows. Il éprouve des difficultés à enregistrer les fichiers, les classer et les retrouver dans l'explorateur de système. Il ne comprend pas bien le vocabulaire utilisé (fenêtre, fichier, dossier, document, etc.). Concernant Internet, il éprouve également des difficultés à trouver l'information qu'il cherche et à structurer ses recherches. Son manque de maîtrise de l'outil informatique semble constituer un frein à une utilisation plus intensive d'Internet.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Il ne fait pas du tout confiance au système électronique de paiement et entretient un rapport physique à l'argent. Ce rapport à l'argent influence son usage d'Internet et constitue également un frein dans son usage de

l'ordinateur. En effet, il compare le manque de visibilité des paiements électroniques avec les fichiers informatiques : « on les enregistre, mais on ne les voit pas ».

#### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Depuis peu, il possède un GSM qui lui a été imposé en raison de ses responsabilités professionnelles. Il l'utilise très peu et uniquement pour pouvoir être appelé en cas de nécessité. Il manifeste peu d'intérêt vis-à-vis des nouvelles technologies numériques comme le DVD. Il est assez nostalgique des anciens systèmes. Il possède encore de vieux disques en vinyle et des bandes vidéo magnétique. Il a néanmoins acheté récemment un lecteur de CD parce qu'il aime beaucoup la musique. Il est totalement réticent à toute forme de transaction automatique. Il n'utilise donc jamais sa carte proton, refuse toute forme de domiciliation et utilise sa carte de banque uniquement pour retirer de l'argent et ses extraits de compte au self-banking (parce qu'il n'a plus le choix). Les médias traditionnels conservent toute leur importance puisqu'il utilise Internet pour un usage très ciblé.

#### ***Réseau relationnel***

Son réseau est familial et amical. Grâce à ses activités de gérance, il connaît beaucoup de gens, a beaucoup d'amis et fréquente beaucoup ses collègues de travail. Cependant, il connaît très peu d'utilisateurs d'Internet et d'informatique en général. Il ne peut donc pas bénéficier d'une assistance à l'utilisation au sein de son réseau relationnel. De même, il n'a pas l'occasion de mettre ses compétences à la disposition de ses proches. Son épouse et ses filles ne s'intéressent pas du tout à l'informatique.

### **3. Madame B**

#### ***Profil socio-économique***

Madame B a 52 ans. Elle a travaillé comme enseignante dans l'enseignement primaire pendant 26 ans puis a cessé ses activités pour des raisons de santé. Elle a deux filles qui sont mariées et elle vit avec son mari qui est toujours enseignant actuellement. Son capital économique est relativement élevé et elle n'a pas éprouvé de difficulté à acquérir un matériel performant et ergonomique.

#### ***Premières utilisations***

Elle était intéressée par l'utilisation pédagogique de l'ordinateur comme moyen d'information ou d'apprentissage des langues. Cependant, elle a longtemps hésité avant d'acquérir un ordinateur. La principale raison d'acquisition a été le départ de sa fille au Mexique. Elle a alors décidé de se connecter à Internet pour correspondre avec sa fille et ses petits-enfants et a convaincu son mari de l'utilité de le faire. Avant de s'équiper, elle n'avait jamais été en contact avec un ordinateur et son mari non plus. Elle n'avait même jamais utilisé une machine à écrire. Ses premières utilisations ont directement été orientées vers le courrier électronique. Parallèlement à cet usage « domestique », elle et son mari ont suivi une formation dans un club communal.

#### ***Usages actuels***

Elle utilise le matériel pour échanger des mails avec sa fille et pour parler avec ses petits-enfants en visioconférence. Pour cela, elle s'est équipée plus récemment d'une webcam et d'un micro. Elle écrit en moyenne un mail tous les deux jours et voit ses petits-enfants au moins une fois par semaine. Elle effectue également des recherches sur Internet, mais elles sont généralement très ciblées (par exemple, des itinéraires routiers, des informations historiques, etc.). De temps en temps, elle utilise le PC pour exercer son Anglais grâce à un CD-rom. Elle souhaiterait développer davantage son usage de l'ordinateur comme outil informatique pour des activités bien précises et en lien avec ses petits-enfants (par exemple, elle aimerait envoyer des dessins à ses petits-enfants). Elle est la seule à manipuler le matériel et y passe de 3 à 4 heures par jour. Son mari participe aux communications mais uniquement en tant qu'observateur. Elle a une relation particulière à l'informatique puisqu'elle s'est équipée pour se connecter à Internet. Elle n'avait aucune connaissance de l'outil informatique avant d'utiliser Internet. Si elle souhaite maîtriser davantage l'usage d'Internet, elle ne souhaite pas non plus que la technologie prenne une place trop importante dans sa vie quotidienne et devienne une contrainte pour elle.

#### ***Utilité perçue***

Le matériel multimédia est devenu un outil de communication indispensable au sein du ménage. Sans cela, elle ne verrait plus ses petits-enfants. Par contre, elle n'accorde pas vraiment d'utilité à l'ordinateur et Internet pour la vie quotidienne du ménage. En effet, elle n'utilise pas le PC pour gérer ses comptes, ni pour éviter des déplacements. Elle aime se déplacer pour chercher de l'information dans une bibliothèque ou pour acheter un journal.

#### ***Apprentissage***

Elle estime que le cours organisé par le club communal n'était pas adapté à ses besoins. Elle souhaitait surtout apprendre à communiquer par courrier électronique ou apprendre à effectuer des recherches sur Internet. Or le cours était axé sur l'utilisation des applications de base de Windows dont la version ne correspondait pas à celle qu'elle possédait sur son propre matériel. Son mari n'utilise donc jamais le matériel. Elle, par contre, s'est débrouillée seule au début pour apprendre à envoyer et recevoir des mails. Ensuite, elle a préféré faire appel à un collègue de son mari lorsqu'elle éprouvait des difficultés dans l'utilisation du matériel. Elle peut également faire appel assez régulièrement à son beau-fils qui a des compétences en informatique. Lors de l'acquisition, elle et son mari savaient qu'ils pourraient être assistés dans leur utilisation quotidienne du matériel.

#### ***Difficultés d'utilisation***

Le matériel étant assez ergonomique, sa manipulation ne pose pas de problème particulier. Par contre, l'installation des logiciels, la configuration du matériel et même l'utilisation du clavier lui posent beaucoup plus de problèmes. Elle avoue aussi qu'elle ne veut pas s'attarder à résoudre elle-même un problème technique et préfère appeler quelqu'un.

#### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Certaines représentations l'empêchent de franchir le cap vers de nouvelles utilisations. Elle estime avoir vécu une vie professionnelle assez contraignante et elle ne veut pas subir de nouvelles contraintes dans l'usage de la technologie. Elle associe cette contrainte au temps passé sur l'ordinateur. Elle souhaite réduire ce temps au minimum nécessaire pour entretenir une relation avec sa famille. Cet usage ne laisse donc pas de place à d'autres

utilisations comme le Homebanking, les forums de discussions, surfer sur Internet, etc. De plus, elle ne fait pas confiance au système de paiement en ligne. Et en ce qui concerne l'information présente sur Internet, elle l'estime utile mais dans la mesure où on la considère avec un certain esprit critique. Elle pense qu'il faut être prudent avec ce type d'information et fait davantage confiance à la littérature classique. Par ailleurs, elle explique ce comportement face à l'information par son appartenance à un certain milieu culturel. Elle a toujours été habituée à s'informer en lisant le journal, en regardant la télévision et en lisant des livres. Selon elle, une personne qui ne s'informait pas auparavant ne cherchera pas non plus à s'informer sur Internet mais passera son temps à d'autres activités comme le mail, le chat ou les forums de discussion.

#### *Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels*

Madame B et son mari ont acquis différents objets technologiques en même temps. Au moment d'acquérir un ordinateur assez performant, ils ont également acheté un lecteur DVD de salon pour compléter leur lecteur vidéo classique, un GSM et peu de temps après, une webcam et un micro. Mais leurs usages sont encore assez limités. Ils utilisent très peu le DVD et emportent le GSM uniquement lorsqu'ils sont en vacances ou en déplacement. Ils sont obligés d'ailleurs de relire le mode d'emploi à chaque fois qu'ils l'utilisent car ils oublient très vite son mode de fonctionnement. Elle utilise davantage le lecteur CD car elle est plus souvent à la maison que son mari. Par contre, les opérations bancaires sont effectuées par son mari au self-banking. Les médias traditionnels sont également très présents (télévision, radio, journaux) et le téléphone reste un moyen de communication privilégiée, plus encore que les visioconférences.

#### *Réseau relationnel*

Son réseau est familial, amical et social également. Elle et son mari ont beaucoup d'activités extérieures (sport, politique, animation de quartier...) et ont un réseau relationnel très développé. Cependant, elle ne met pas ses compétences en matière de nouvelles technologies au service des relations avec son environnement.

## **4. Monsieur V**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur V a travaillé toute sa vie dans l'électronique, principalement dans la réparation de postes de radio. Il a appris son métier sur le tas en travaillant comme salarié pour des entreprises belges. Puis, après la guerre (40-45), il est parti au Congo avec sa femme pour ouvrir son propre commerce. En 1960, il a dû revenir en Belgique. Il est assez vite reparti en Australie, mais il n'y est pas resté car il était trop difficile d'y créer sa propre activité d'indépendant. Il est ensuite allé aux Etats-Unis avec sa femme et ses quatre enfants, nés entre-temps. Il y est resté 13 ans avant de retourner à nouveau en Afrique, cette fois-ci au Rwanda. Sa femme, quant à elle, est rentrée en Belgique avec une de ses filles et un de ses fils, l'autre fils étant resté à Los Angeles. Après 10 ans de séparation, il a divorcé et épousé une Rwandaise. Lors des massacres de 1994, il a été obligé de rentrer en Belgique avec sa femme et de prendre sa retraite puisqu'il avait alors 74 ans. Il a été indépendant presque toute sa vie et n'aurait jamais cessé de travailler s'il l'avait pu. Il a aujourd'hui 81 ans et vit avec son épouse en Belgique. Son capital économique est relativement faible et il n'aurait pas pu acquérir un ordinateur sans l'aide de son frère, représentant pour un fabricant de l'industrie informatique en Afrique.

### ***Premières utilisations***

En 1998, il a reçu un ordinateur de son frère qui voulait lui permettre d'accéder à Internet. Au début, il s'est connecté par la ligne téléphonique. Mais il trouvait la connexion assez chère. Peu de temps après cette première connexion, on lui a proposé d'installer le câble gratuitement chez lui et il a conservé cette connexion permanente pour un montant fixe par mois. Il a de suite commencé à utiliser Internet pour correspondre avec son frère en Afrique et son fils resté aux Etats-Unis, mais également pour réaliser ses paiements par Homebanking. Il possédait d'ailleurs le phone-banking avant que le self-banking n'existe. Depuis 1998, il utilise toujours le même matériel, mais il l'a perfectionné en remplaçant la carte graphique, en ajoutant de la mémoire vive, une webcam, un micro, etc. Selon lui, le fait d'avoir appris son métier en manipulant des objets électroniques lui permet aujourd'hui de manipuler un ordinateur avec beaucoup de facilités. De plus, il utilisait régulièrement une machine à écrire dans le cadre de ses activités d'indépendant, ce qui lui permet d'utiliser un clavier avec beaucoup de facilités.

### ***Usages actuels***

Il passe beaucoup de temps sur Internet. Il recherche de l'information sur des thèmes qui l'intéressent et est abonné à certains sites (sites médicaux, sites pour exercer la mémoire, site sur l'électronique, etc.). Il estime que l'information qu'il trouve est fiable. Mais ses recherches ne sont pas axées sur des thèmes d'actualité. Il utilise beaucoup le courrier électronique pour correspondre avec sa famille et ses amis dans le monde entier et même en Belgique. Il réalise également des visioconférences. Il utilise régulièrement le Homebanking. Il a lui aussi une relation particulière à l'informatique puisqu'il s'est équipé pour se connecter à Internet. Il avait très peu de connaissance de l'outil informatique avant de l'utiliser, mais possédait une certaine sensibilité lui permettant d'apprendre facilement. Son utilisation d'Internet est très poussée parce qu'il y passe beaucoup de temps. Il d'ailleurs du mal à estimer le temps qu'il passe sur son PC pendant une journée. Il est le seul utilisateur de son matériel.

### ***Utilité perçue***

Avant de recevoir l'ordinateur et de se connecter à Internet, il s'ennuyait chez lui. Il a été actif toute sa vie et a dû cesser ses activités professionnelles lorsqu'il est rentré du Rwanda. Une fois rentré en Belgique, il ne pouvait plus travailler et ne voulait pas passer son temps dans les « clubs de pensionnés ». Désormais, Internet constitue son passe-temps principal. Pour lui, ce loisir est devenu irremplaçable.

### ***Apprentissage***

Il s'est toujours débrouillé seul pour apprendre à utiliser le matériel. Il a utilisé quelques livres et achète régulièrement des revues d'informatique pour se tenir au courant des évolutions.

### ***Difficultés d'utilisation***

Il n'éprouve aucune difficulté à manipuler le matériel. Il sait configurer l'ordinateur, installer des logiciels, télécharger des programmes sur Internet. De temps en temps, il ne parvient pas à résoudre des problèmes de « hardware » ou de système. Il fait alors appel à sa fille ou son beau-fils, mais uniquement après avoir essayé de résoudre le problème d'abord par lui-même. Concernant Internet, il pense que la maîtrise de l'anglais l'aide beaucoup dans la recherche d'informations et dans ses communications.

***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Il est ouvert à de nombreuses utilisations d'Internet. Pourtant, il se montre réticent aux paiements en ligne par carte de crédit et à l'utilisation des chats et forums de discussion. Dans le premier cas, il estime que les systèmes actuels ne sont pas suffisamment sécurisés, même s'il utilise le Homebanking sans problème. Dans le second cas, c'est l'usage des abréviations qui le met mal à l'aise et l'empêche de suivre les conversations.

***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

S'il est un utilisateur intensif d'Internet, il utilise peu d'autres technologies. Il ne possède pas de lecteur DVD car il estime que le prix n'est pas encore abordable. Il n'a pas non plus de GSM parce qu'il trouve que cela ne lui serait pas utile. Il réalise toutes ses opérations bancaires par Internet et ne fréquente donc jamais le self-banking. Quant aux médias traditionnels, il semble les utiliser moins souvent depuis qu'il est connecté à Internet. Il regarde peu la télévision et écoute peu la radio. Il lit essentiellement des ouvrages d'informatique.

***Réseau relationnel***

Son réseau relationnel est principalement familial. Il n'a aucune activité sociale extérieure et passe beaucoup de temps chez lui. Les membres de sa famille qui vivent en Belgique lui rendent visite assez régulièrement. Il correspond par e-mail avec ses amis et les membres de sa famille qui vivent encore à l'étranger.



## **5. Monsieur C**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur C a 59 ans et a été informaticien pendant toute sa vie professionnelle. Il a d'abord travaillé chez un constructeur pour lequel il installait des logiciels chez des clients. Puis il a été engagé par une des entreprises clientes comme analyste-programmeur et responsable du système informatique. Il a été formé au sein des entreprises qui l'ont employé puisqu'il n'y avait pas encore d'étude d'informatique à cette époque. Son intérêt pour Internet découle de son expérience et constitue, pour lui, une évolution dans son parcours d'informaticien. Il a deux enfants qui travaillent également dans l'informatique et il vit avec son épouse. Son capital économique est assez modeste, mais il a une très bonne connaissance du marché et sait où l'on peut se connecter à moindre coût. De plus, la première connexion dont il a pu bénéficier était gratuite.

### ***Premières utilisations***

Sa relation avec l'informatique a suivi l'évolution de cette dernière. Il a appris à programmer sur les premières machines et a développé ses connaissances au fur et à mesure de l'évolution de la technologie. Il a commencé à s'intéresser aux technologies en réseau dans les années 80. Ainsi, à la fin de sa carrière, il a proposé à sa direction de remplacer le « mainframe » de l'entreprise par un système informatique en réseau, ce qui était assez innovateur à cette époque. L'entreprise a accepté, mais a fait faillite peu de temps après et il a reçu sa pré-pension. A ce moment, il possédait déjà un ordinateur à domicile et a continué à s'informer sur les programmes qu'il utilisait dans le cadre de son travail. Il a également acquis des versions plus récentes pour mettre ses connaissances à jour. Internet est apparu comme une suite logique dans son parcours et lui a permis de découvrir de nouveaux langages, notamment Java. Il a bénéficié d'une première connexion à un tarif intéressant grâce à sa banque. Ensuite, il est devenu membre de l'union des pensionnés de sa commune et a proposé à son président d'informatiser la gestion des comptes et des activités. Quelques années plus tard, il est devenu président de cette union et a bénéficié d'une connexion gratuite à Internet.

### ***Usages actuels***

Il essaye de tenir ses connaissances à jour en développant des petits programmes, notamment pour la gestion des comptes de l'union. A titre individuel, il étudie certains logiciels et s'intéresse à de nouveaux environnements, notamment Linux. Il s'est connecté à Internet par intérêt et pour avoir accès à certaines facilités, notamment le Homebanking. Il utilise également Internet pour communiquer avec certains amis ou anciens collègues et pour rechercher certaines informations. Par ailleurs, il a développé le site web de l'union des pensionnés et organise des réunions d'initiation aux nouvelles technologies. Il a une utilisation très individuelle de la technologie aussi bien à son domicile qu'au sein de l'union.

### ***Utilité perçue***

Pour lui, l'informatique est une passion et il ne peut pas s'en passer. Concernant Internet, c'est le Homebanking qu'il considère comme le plus utile dans la vie de tous les jours. Mais il ne peut pas non plus se passer des deux autres aspects (communication et information) car ils les utilisent dans le cadre de ses activités au sein de l'union des pensionnés. Il est totalement convaincu de l'utilité d'être connecté à l'heure actuelle.

### ***Apprentissage***

Il maîtrisait déjà l'outil informatique lorsqu'il s'est connecté à Internet et a donc appris seul à l'utiliser. Lorsqu'il acquiert certains programmes qu'il ne connaissait pas, il apprend à les utiliser seul à l'aide de livres spécialisés. De temps en temps, il fait appel à des anciens collègues lorsqu'il a une question technique à poser.

### ***Difficultés d'utilisation***

Il n'éprouve aucune difficulté d'utilisation. Il est capable de configurer le matériel et de réparer les pannes de système. Cependant, il avoue qu'il n'a pas la base universitaire nécessaire pour gérer les problèmes actuels de l'informatique. Par conséquent, il utilise beaucoup son intuition.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Il est assez favorable à l'utilisation des nouvelles technologies en général (GSM, carte bancaire, Internet). Mais, il pense que la plupart des retraités qui participent à ses réunions ne sont pas conscients de l'importance des nouvelles technologies et qu'ils ne les utiliseront pas à titre individuel tant qu'ils n'en ressentiront pas le besoin. En ce qui le concerne, il conserve une certaine méfiance vis-à-vis des paiements en ligne par carte de crédit. Il craint l'insécurité de ce mode de paiement. Il émet également certaines réserves par rapport à l'efficacité de la recherche que permet Internet. Mais pour lui, il y a moyen de pallier ces inconvénients et il pense que, dans l'avenir, il n'y aura plus aucun frein à son utilisation régulière et quotidienne.

### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Il est passionné d'informatique et s'intéresse aux nouvelles technologies, mais dans la mesure où elles ont une certaine utilité. Il possède donc un GSM parce qu'il se déplace beaucoup dans le cadre de ses activités. Il réalise toutes ses opérations bancaires par Homebanking et utilise beaucoup la carte proton pour ses achats. Par contre, il ne possède pas de DVD. Il semble utiliser peu les médias traditionnels. En effet, en raison de ses nombreux déplacements, il utilise plus souvent le GSM que le téléphone fixe. Et le peu de temps qu'il passe chez lui, il le passe en grande partie sur son ordinateur et pas devant la télévision.

### ***Réseau relationnel***

Son réseau relationnel est très développé en raison de ses activités. Il est familial, amical et social. Les membres de son réseau les plus concernés par son usage des TIC sont ses amis (anciens informaticiens ou utilisateurs d'Internet) et les personnes qu'il côtoie dans le cadre de l'union des pensionnés. C'est lui qui a introduit l'usage de l'informatique et d'Internet au sein de l'union, à la fois dans la gestion des comptes et dans les activités organisées pour les membres. Il a initié de nombreuses personnes à l'usage de l'ordinateur et d'Internet. En effet, depuis 5 ans, il organise des réunions d'initiation à l'usage de l'informatique et d'Internet. Il apprend aux personnes retraitées à utiliser un ordinateur, à surfer sur Internet, à envoyer du courrier électronique, à utiliser les applications de base, etc. Son objectif principal est de leur faire comprendre l'utilité de la technologie.

## **6. Monsieur M**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur M a 77 ans et était médecin-pédiatre. Il vit actuellement avec son épouse. Son capital économique est relativement élevé et il n'a pas de problème pour acquérir le matériel informatique et les logiciels qu'il désire et pour bénéficier d'une assistance technique en cas de nécessité.

### ***Premières utilisations***

Il s'intéressait à l'informatique et s'est équipé pour la première fois en 1987 pour utiliser un programme médical dans le cadre de son activité professionnelle. Puis, il a commencé à utiliser Word et Excel. Il est connecté à Internet depuis 3 ans uniquement pour pouvoir communiquer par e-mail et envoyer des fichiers électroniques. Les autres aspects l'intéressent très peu. Au début, il utilisait le Homebanking. Puis, il ne l'a plus utilisé car le programme a changé et il n'est pas parvenu à installer la nouvelle version.

### ***Usages actuels***

Son matériel actuel est le cinquième. Il utilise son ordinateur pour gérer ses comptes en Excel, pour rédiger des lettres et des articles en Word, pour réaliser des bases de données et pour envoyer des messages à ses amis et à sa famille. Il surfe très peu pour chercher de l'information car il préfère lire. De plus, il estime que la connexion par la ligne téléphonique est chère et très lente. Cela le décourage beaucoup dans ses usages. Il relève sa boîte à message presque tous les jours. Mais il limite ses recherches sur Internet à une ou deux connexions par semaine et en cas de besoin (par exemple, pour préparer des vacances ou pour se connecter à des sites médicaux). Il lui arrive également de graver des CD mais jamais à partir de MP3. En général, il estime qu'il passe plus de temps sur Word ou Excel que sur Internet. Chez lui, il est le seul utilisateur de la technologie.

### ***Utilité perçue***

L'informatique n'est pas une passion pour lui. Il considère son ordinateur comme un outil pour écrire et communiquer. Cet usage lui est très utile puisqu'il envoie ses articles par e-mail. Mais il ne le juge pas indispensable et entretient un rapport purement utilitaire avec le courrier électronique. Il ne désire pas développer davantage son usage actuel (par exemple, vers la visioconférence).

### ***Apprentissage***

Au début de sa retraite, il a suivi un cours d'informatique dans le cadre de formations continuées données à des enseignants. Ce cours lui a été utile puisqu'il a appris à programmer en Pascal puis en Delphi. Cependant, il s'est découragé à partir d'un certain niveau et s'est rendu compte qu'il ne pouvait plus évoluer. Il a donc cessé de programmer. Lorsqu'il a arrêté de suivre ce cours, il s'est débrouillé seul à son domicile et s'est aidé de certains ouvrages.

### ***Difficultés d'utilisation***

Il éprouve des difficultés principalement au niveau du « hardware ». Mais il bénéficie d'une assistance efficace là où il a acheté son ordinateur. Il est donc aidé au moindre problème. Par contre, en ce qui concerne l'usage quotidien de l'ordinateur, il éprouve beaucoup de difficultés à structurer ses recherches sur Internet et à trouver l'information qu'il cherche, mais également à structurer ses fichiers et ses dossiers dans Windows.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Certaines représentations l'empêchent tout d'abord de développer de nouvelles utilisations. C'est notamment le cas des transactions et des conversations en ligne. Il est totalement opposé au principe du paiement en ligne par carte de crédit. Et il ne visite jamais les chats et les forums de discussion. Pour lui, c'est la façon la plus sophistiquée de perdre son temps. De plus, il préfère les contacts interpersonnels, la lecture et l'écriture. Il estime qu'Internet ne peut pas les remplacer et que le courrier électronique ne remplacera jamais le courrier écrit. Ensuite, concernant l'information disponible sur Internet, il estime qu'elle est fiable lorsque l'on trouve les bons interlocuteurs. Il ne cherche jamais des informations d'actualité sur Internet. Enfin, la lenteur de la connexion ne suffit pas à expliquer sa faible utilisation d'Internet. Selon lui, il n'est pas certain qu'il l'utiliserait davantage s'il bénéficiait de l'ADSL. En effet, il estime que l'évolution rapide de la technologie n'est pas adaptée à son âge.

### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Il utilise peu de technologies en général. Il possède un GSM, mais il est toujours fermé et seules quelques personnes connaissent son numéro. Il a un lecteur DVD intégré à son ordinateur, mais il l'utilise très peu. Il possède également un lecteur vidéo classique, mais il l'utilise très peu également et éprouve beaucoup de difficultés à le programmer. Il fréquente assez peu le self-banking, il utilise sa carte bancaire surtout pour réaliser

des achats. Il n'accorde pas beaucoup d'importance aux médias traditionnels. Il regarde peu la télévision car il préfère les activités sportives ou culturelles, notamment la lecture. Pour s'informer, il lit donc les journaux et aime également lire de la littérature. Il utilise encore beaucoup son téléphone pour ses communications courantes.

***Réseau relationnel***

Son réseau est très développé. Il a beaucoup d'activités sportives et culturelles mais pas tout à fait régulières. Il ne souhaite pas reproduire les contraintes de la vie active au sein de sa vie de retraité et préfère exercer les activités qu'il souhaite lorsqu'il le souhaite. Néanmoins, il met ses connaissances informatiques au service des activités qu'il exerce et des personnes qu'il côtoie. Par exemple, il rédige les programmes de la chorale, il réalise des bases de données reprenant les titres du répertoire, les invitations du club de tennis, etc. Il voyage beaucoup pour voir sa famille et ses amis. Il préfère, en effet, les contacts interpersonnels aux échanges électroniques, même si ces derniers sont assez nombreux.

## **7. Monsieur B**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur B a 88 ans et vit depuis quelques mois dans une seigneurie. Il souffre, en effet, d'un diabète assez grave. Il a travaillé toute sa vie dans une industrie de la région liégeoise et a toujours maintenu des activités d'écrivain et de musicien parallèlement à son emploi. Par ailleurs, son directeur lui demandait régulièrement d'écrire ses discours. Il a également été assez actif dans le milieu politique. Il a participé à la résistance et a été correspondant de presses pour son parti. Ses ressources semblent assez modestes et ne sont plus entièrement gérées par lui en raison de son âge avancé. Son fils semble contrôler ses dépenses et le conseiller lorsqu'il souhaite réaliser un achat.

### ***Premières utilisations***

Il a acquis son premier ordinateur en 1990 parce qu'il s'intéressait à l'écriture depuis toujours. Il a donc commencé à l'utiliser pour écrire ses romans et ses poèmes en Word. Il a toujours utilisé l'ordinateur comme une machine à écrire « évoluée ». Il ne s'intéresse pas à l'informatique en tant que telle. Il s'est intéressé un peu à Internet, mais connaît très peu ce nouveau média et sa petite-fille lui a déconseillé de se connecter.

### ***Usages actuels***

Son PC actuel est le troisième depuis 1990. Il s'agit d'un matériel assez récent qu'il a racheté à un ami. Il est avant tout un artiste-écrivain et utilise l'ordinateur uniquement à cette fin, c'est-à-dire pour écrire. Il écrit des textes et des romans. Récemment, on lui a même proposé d'être publié. Il possède également un scanner qu'il utilise pour reproduire des photographies, des dessins ou d'autres oeuvres artistiques en format électronique. Il crée ainsi ses propres albums « souvenirs ».

### ***Utilité perçue***

L'ordinateur lui sert uniquement à écrire. Il n'a pas d'autres utilités. Il aimerait se connecter à Internet, mais sa petite-fille lui a déconseillé de le faire et il ne connaît pas très bien toutes les fonctionnalités de la technologie.

### ***Apprentissage***

Il estime avoir été peu aidé dans l'usage de l'ordinateur, sauf par sa petite-fille qui vient l'aider lorsqu'il en a besoin et qui le soutient beaucoup. Pendant un certain temps, il a été en contact avec un Roumain qui était venu suivre des études d'histoire en Belgique. Il venait régulièrement chez lui pour lui montrer comment utiliser l'ordinateur. Parfois, ils passaient la nuit sur le PC. A son départ, il lui a proposé de récupérer son matériel qui constitue son matériel actuel à la seigneurie.

### ***Difficultés d'utilisation***

Ses principales difficultés sont d'ordre physique. En raison de son diabète, il a une très mauvaise vue et éprouve des difficultés à lire l'écran correctement.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Il ne se projète plus vraiment dans l'avenir. Il sait que sa vie ne va plus durer très longtemps. Pour lui, la seigneurie est un désert de mémoires. Il fréquente très peu les autres résidents et ne partage pas tous les repas avec eux. Il ne participe ni aux fêtes, ni aux anniversaires. Il ne souhaite plus s'investir dans de nouvelles choses. Il veut juste continuer à écrire tant qu'il peut. Lorsqu'il ne se sent pas bien et qu'il n'est plus capable de dactylographier, il donne ses manuscrits à quelqu'un de sa famille ou à un ami qui les retranscrit pour lui. Il n'est donc pas attiré par de nouveaux usages technologiques.

### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Il n'utilise pas d'autres technologies que l'ordinateur. Les médias traditionnels ne sont pas non plus très présents dans sa vie quotidienne. En raison de ses problèmes de vue, il regarde peu la télévision. Comme il aime la musique, il écoute assez souvent la radio. Son téléphone est son moyen de communication privilégié avec le monde extérieur.

### ***Réseau relationnel***

Son réseau relationnel est très développé. Il s'agit avant tout de sa famille mais aussi du réseau artistique au sein duquel il a été actif. Lorsqu'il était encore en bonne santé, il se rendait très souvent à la bibliothèque et demandait aux bibliothécaires des renseignements sur leur PC. Il a maintenu de nombreux contacts avec des écrivains de la région liégeoise et continue lui-même à publier des poèmes.

## **8. Madame J**

### ***Profil socio-économique***

Madame J a 74 ans. Elle a travaillé pendant 7 ans comme hôtesse de l'air puis s'est mariée et a cessé toute activité professionnelle. Mais elle a toujours géré ses propres comptes, ainsi que les comptes de son mari et de ses enfants. Son mari était PDG d'une société. Depuis son décès, elle vit seule. Son capital économique est plutôt élevé et elle peut acquérir le matériel qu'elle souhaite sans problème. D'ailleurs, elle possède un PC chez elle et un portable qu'elle emmène lorsqu'elle se rend dans son appartement à la Mer du Nord. Elle se connecte à Internet chez elle et à la mer. Elle s'est également équipée d'un système de back-up pour ne pas perdre ses données.

### ***Premières utilisations***

Avant de posséder un ordinateur, elle utilisait une machine à écrire pour rédiger son courrier et réalisait la gestion de ses comptes de façon manuelle. Progressivement, elle a suivi l'évolution de l'informatique. Elle a tout d'abord acquis un PC avec différents programmes sous DOS pour réaliser sa gestion immobilière et mobilière de manière informatique. Ensuite, elle a renouvelé son matériel au fur et à mesure. Pour elle, Internet est venu comme une suite logique. Elle est connectée depuis environ 5 ans. Au début, elle était connectée par la ligne téléphonique. Maintenant, elle bénéficie d'une connexion permanente par le câble à son domicile.

### ***Usages actuels***

Actuellement, elle possède son quatrième PC et son deuxième portable. Elle utilise son ordinateur de différentes façons. Elle l'utilise d'abord comme outil informatique pour gérer ses comptes et ses immeubles. Elle réalise des transactions bancaires par Homebanking et des opérations boursières par Internet. Elle l'utilise ensuite comme outil de communication pour échanger des e-mails avec sa famille et ses locataires. De façon secondaire, elle recherche des informations précises lorsqu'elle en a besoin (information sur le trafic routier, voyages, etc.). Il a également installé quelques jeux sur son PC et son portable. Ainsi, lorsqu'elle est fatiguée d'Internet ou d'Excel, elle joue. Il lui arrive de graver des CD pour ses petits-enfants ou pour des amis. Elle a un usage assez intense de la technologie aussi bien à son domicile, que dans son appartement à la mer où elle a installé une connexion par la ligne téléphonique pour pouvoir s'y connecter avec son portable. Elle passe une à deux heures par jour sur Internet, en plus de la gestion quotidienne de ses biens.

### ***Utilité perçue***

Son ordinateur et Internet lui sont devenus indispensables dans sa vie quotidienne. La première chose qu'elle fait en se levant le matin est d'allumer son ordinateur et de relever sa boîte à messages. Elle effectue toutes ses transactions bancaires par Internet et vérifie régulièrement les paiements des loyers par ses locataires. Elle encode toutes les données concernant ses comptes dans des fichiers Excel. Le tableur lui permet de faire des calculs qu'elle ne pouvait pas réaliser de façon manuelle. Elle avoue qu'elle ne pourrait plus revenir en arrière et que si c'était nécessaire, elle perdrait beaucoup de temps.

### ***Apprentissage***

Elle s'est toujours débrouillée seule pour apprendre à utiliser l'ordinateur et Internet. Pour cela, elle utilise des ouvrages et des revues spécialisés. Et elle appelle son beau-fils ou le fils d'un ami lorsqu'elle a un réel problème de système.

### ***Difficultés d'utilisation***

Les seules difficultés qu'elle rencontre se situent au niveau du « hardware ». Elle essaye souvent de les résoudre seule et appelle son beau-fils lorsqu'elle n'y parvient pas.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Elle a un esprit très ouvert à l'utilisation d'Internet. Elle estime que la technologie permet un gain de temps et un meilleur ordre dans ses données. Cependant, elle a des représentations contraires à certains usages. C'est le cas notamment des achats en ligne par carte de crédit et des forums de discussion et des chats. Elle estime qu'elle n'a pas de temps à perdre à « papoter » avec des gens qu'elle ne connaît pas. Par ailleurs, elle est très réticente au fait de retirer ses extraits de compte du self-banking et va toujours les chercher au guichet de la banque.

### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Elle utilise peu d'objets technologiques, à l'exception de l'ordinateur. Elle possède un lecteur DVD sur son PC, mais elle ne l'utilise pas. Elle utilise également très peu son lecteur vidéo car elle estime qu'il y a suffisamment de programmes à la télévision. Et lorsqu'elle ne regarde pas la télévision, elle préfère lire des livres ou des journaux d'actualité, notamment économique. Elle estime également que le courrier électronique ne peut pas remplacer le contact interpersonnel avec ses amis ou sa famille. Internet permet seulement une plus grande flexibilité dans la communication. Elle conserve donc l'usage du téléphone. Et elle possède un GSM qu'elle utilise lorsqu'elle est en déplacement pour réaliser ou recevoir des appels.

***Réseau relationnel***

Son réseau est assez développé, mais est principalement familial et amical. Elle n'a pas d'activités régulières mais plutôt des sorties ponctuelles avec des amis. Elle ne souhaite pas subir des contraintes en exerçant des activités régulières. Elle met ses compétences en TIC au service des relations avec sa famille puisqu'elle gère encore les comptes de certains de ses enfants et correspond par e-mail avec ses enfants et petits-enfants.

## **9. Monsieur X**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur X a 60 ans et est retraité depuis quelques mois. Il était magistrat. Il vit seul avec son épouse. Son capital économique est plutôt élevé. De plus, il a reçu une partie de son matériel comme cadeau de départ à la retraite.

### ***Premières utilisations***

Il a été pour la première fois en contact avec un ordinateur dans le cadre de son travail. Il a reçu un portable et a suivi une première formation en 1989. Parallèlement, il s'est équipé d'un PC à domicile. En 1997, les portables ont été remplacés par des PC et il a suivi une nouvelle formation à l'utilisation de Windows. A la fin de sa carrière, il utilisait un ordinateur mais pour des tâches bien précises.

### ***Usages actuels***

Depuis un an, il a également renouvelé son équipement à domicile et s'est connecté à Internet par la ligne téléphonique. Il ne s'intéresse pas tellement à l'informatique en tant que telle. Sa passion est le montage vidéo et il utilise l'ordinateur pour traiter des sons et des images, ainsi que pour monter des petits films réalisés grâce à sa caméra numérique. Il a reçu cette dernière en cadeau de la part de son épouse et ses collègues lui ont offert un programme informatique permettant le montage vidéo. Pour pouvoir mieux réaliser sa passion, il a perfectionné son matériel en ajoutant un disque dur et de la mémoire. Par ailleurs, il utilise Internet pour communiquer avec sa fille qui vit à Bordeaux et pour rechercher de l'information sur les biens immobiliers en vente près de Bordeaux. Lorsqu'il trouve un endroit intéressant, il envoie l'information à sa fille qui va visiter sur place pour lui. Il est également resté en contact avec ses anciens collègues et communique avec son meilleur ami qui est un ancien informaticien et qui l'aide beaucoup dans l'utilisation de son ordinateur, de son programme de montage vidéo et d'Internet. Il est le seul utilisateur chez lui et à un usage assez intense de la technologie. Il envoie des messages à sa fille tous les jours et va prochainement s'équiper d'une webcam et d'un micro pour pouvoir voir son petit-fils. Cependant, son usage d'Internet est limité dans le temps puisqu'il paie un forfait qui correspond à 10 heures par mois. De plus, la lenteur de la connexion ne lui permet pas d'effectuer des recherches très poussées. Il préfère visiter les sites dont il connaît les adresses.

### ***Utilité perçue***

Son matériel ne lui est pas directement utile dans la vie quotidienne mais constitue un loisir dont il aurait du mal à se passer, d'une part, et lui est presque indispensable pour entretenir des relations avec sa fille, d'autre part. Il souhaite désormais mieux s'équiper encore pour correspondre avec elle par visioconférence.

### ***Apprentissage***

Il a appris à utiliser le logiciel de montage vidéo avec son meilleur ami qui est informaticien. Il l'appelle de temps en temps pour demander un conseil. Cet ami l'a également aidé à installer Internet et lui a montré comment utiliser la messagerie et les moteurs de recherche. Pour le moment, il suit un cours dans un club de pensionné où il apprend à utiliser Excel et à mieux organiser ses recherches dans Internet. Il a également essayé de lire certains ouvrages, mais il a éprouvé beaucoup de difficultés à les comprendre.

### ***Difficultés d'utilisation***

Comme il ne maîtrise pas bien l'outil informatique, il éprouve beaucoup de difficultés à installer ou configurer des logiciels, mais également à les manipuler. Il fait régulièrement appel à son meilleur ami qui vient lui montrer comment utiliser l'ordinateur et installer ses nouveaux programmes. Il éprouve également des difficultés à organiser ses recherches dans Internet et à comprendre son fonctionnement. En ce qui concerne la messagerie, il a davantage appris par essais et erreurs en manipulant le programme hors connexion. Cela lui a permis d'acquérir une assez bonne maîtrise de l'outil de communication. Il ne garde pas moins une certaine crainte vis-à-vis de la confidentialité des messages qu'il échange par courrier électronique. Il ne sait pas ce que signifient les messages d'erreur qu'il reçoit en retour d'un courrier envoyé et il pense que l'on peut intercepter ses messages par l'intermédiaire du réseau.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Il craint tout mode de paiement en ligne. Par contre, il n'est pas réellement opposé à l'utilisation du Homebanking, mais il ne le trouve pas utile car il utilise déjà le Phone-banking et il pense que cela constituerait



un investissement supplémentaire. Par ailleurs, il a tenté de participer à des chats et des forums de discussion, mais a estimé que les échanges étaient peu intéressants et certaines réponses « idiotes ».

#### ***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Comme il est passionné de montage vidéo, il possède un DVD qu'il utilise beaucoup parce qu'il apprécie la qualité du son et de l'image. Pour les mêmes raisons, il aime également aller au cinéma. Il possède un GSM qu'il utilise uniquement lorsqu'il se déplace. Il réalise toutes ses opérations bancaires par le self-banking et le phone-banking. Il pense que le Homebanking pourrait lui être utile pour recharger sa carte proton s'il utilisait, ce qui n'est pas encore le cas.

#### ***Réseau relationnel***

Son réseau relationnel n'est pas très développé. Il s'agit avant tout de sa famille et de quelques amis proches. Mais il met ses compétences en matière de nouvelles technologies directement au service des relations avec sa famille et ses amis. C'est d'ailleurs sa fille qui l'a convaincu de se connecter à Internet pour correspondre plus facilement avec elle. Il a peu d'activités extérieures et exerce plutôt des activités individuelles (montage vidéo, cinéma).

## **10. Monsieur T**

### ***Profil socio-économique***

Monsieur T a 70 ans et a réalisé toute sa carrière en tant qu'informaticien et responsable du système de gestion pour une industrie de la région liégeoise. Il est licencié en sciences commerciales et financières. Il a débuté sa carrière alors que l'informatique en était à ses débuts. Il a tout appris sur le tas et estime avoir une bonne connaissance de l'informatique, même si les systèmes d'exploitation évoluent beaucoup. Ses ressources sont assez modestes. C'est pourquoi il ne souhaite pas se connecter à Internet dans un futur proche. Il estime qu'il se connectera uniquement s'il s'avère qu'Internet soit réellement utile dans sa vie quotidienne. Par ailleurs, il a reçu des ordinateurs gratuitement. Il vit seul avec son épouse.

### ***Premières utilisations***

Ses premiers contacts avec l'informatique ont eu lieu en 1958 lorsqu'il a été engagé. Il était responsable de la première machine programmée pour assurer la gestion de l'entreprise. Ensuite, il a suivi toute l'évolution du système informatique jusqu'à sa pré-pension en 1986. Pendant toute sa carrière, il a programmé en langage machine et a suivi des formations aux Etats-Unis et en Angleterre. Lors de sa pré-pension, un beau-frère lui a donné un ordinateur qui fonctionnait sous DOS. En échange, il lui a écrit un programme de gestion pour son entreprise. Puis, il a commencé à utiliser l'ordinateur à titre individuel pour le traitement de texte et le tableur.

### ***Usages actuels***

Il a reçu plus récemment un second ordinateur fonctionnant sous Windows qu'il utilise principalement comme un outil informatique. Aidé par un ami informaticien, il l'a amélioré en ajoutant un disque dur et de la mémoire. Cela lui a permis d'y installer le logiciel AUTO CAD. Son loisir préféré est de réaliser des dessins à l'aide de ce logiciel. Il utilise également Word pour réaliser son courrier et Excel pour gérer son budget. Cependant, depuis que son épouse est malade, il a beaucoup moins de temps à consacrer à l'informatique et a dû réduire son utilisation de l'ordinateur. Il l'utilise plutôt en hiver parce qu'il n'aime pas regarder la télévision. Par ailleurs, il a acquis un modem, mais il ne s'est pas encore connecté. Il a suivi toute l'évolution de l'informatique traditionnelle et préfère celle-ci aux développements actuels. Selon lui, les systèmes actuels sont si complexes qu'on ne voit plus ce que fait réellement l'ordinateur. Il souhaiterait développer davantage ses compétences de programmation dans l'usage de logiciels plus actuels.

### ***Utilité perçue***

Son usage de l'ordinateur constitue avant tout un loisir qu'il réalise lorsqu'il a le temps. Il peut s'en passer et ne perçoit pas l'utilité de se connecter à Internet pour le moment. Il ne voit d'ailleurs pas ce qu'Internet pourrait lui apporter dans sa vie quotidienne tant qu'il est en bonne santé. Pourtant, il a déjà essayé d'utiliser Internet chez un ami et il connaît les différentes potentialités de celui-ci. Il n'a pas de correspondant éloigné et ne perçoit donc pas l'utilité de communiquer à distance.

### ***Apprentissage***

Il a appris à utiliser Word, Excel et AUTO CAD seul et occasionnellement en lisant des revues d'informatique. De temps à temps, il demande des informations à sa belle-soeur qui travaille sur Excel. Il suit également un cours d'informatique dans un club de pensionné pour améliorer son usage d'Excel et découvrir Internet. Mais sa motivation est davantage d'entretenir des relations interpersonnelles que de développer réellement de nouveaux usages.

### ***Difficultés d'utilisation***

Il n'éprouve aucune difficulté dans son usage quotidien de l'ordinateur. Mais il estime qu'il est difficile de mettre ses connaissances à jour. Il apprécie donc de pouvoir échanger des détails techniques et de programmation avec son ami informaticien.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Différentes représentations constituent pour lui un frein à la décision de se connecter à Internet. Tout d'abord, il préfère se déplacer à la banque et avoir un contact interpersonnel avec quelqu'un plutôt que d'effectuer des transactions par Homebanking. Ensuite, il craint le fait d'être « connecté » en tant que tel. Il pense que le réseau Internet n'est pas sécurisé et que tout le monde peut lui envoyer un virus ou visiter son ordinateur, que ce soit par l'intermédiaire de la messagerie ou des forums de discussion. Il estime que cette forme de communication est impersonnelle et froide et qu'elle ne compense pas la perte de certains contacts humains qui accompagne l'avancée en âge. Cette perte de contact humain constitue sa plus grande crainte. Il ne fait pas non plus confiance aux systèmes de paiements en ligne. Enfin, il pense qu'Internet pourrait lui être utile s'il éprouvait de réelles

difficultés à se déplacer, ce qui n'est pas le cas actuellement. Et même si cela arrivait, il estime qu'il ne posséderait plus nécessairement la flexibilité de l'esprit indispensable pour comprendre le fonctionnement de la technologie. Par ailleurs, il considère l'informatique comme un simple outil dont il ne désire pas devenir « esclave ».

***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

S'il est passionné d'informatique et de programmation, il n'est pas un fan de technologies. Il n'a pas de GSM. Il réalise toutes ses opérations bancaires au self-banking. Il n'utilise pas la carte proton parce qu'il estime que trop peu de magasins en sont équipés. Il possède un lecteur vidéo qu'il utilise très peu parce qu'il n'aime pas la télévision. Il préfère lire les journaux pour s'informer.

***Réseau relationnel***

Son réseau est principalement familial et amical. Ses connaissances en informatique n'interviennent qu'occasionnellement dans ses relations familiales, notamment dans ses relations avec son beau-frère pour lequel il a élaboré un programme de gestion. Son meilleur ami suit le même cours d'informatique que lui et il s'est déjà rendu chez lui pour effectuer des recherches sur Internet.

## **11. Madame R**

### ***Profil socio-économique***

Madame R a 53 ans. Elle est enseignante à mi-temps dans l'enseignement secondaire. Elle vit avec son mari et trois de ses enfants. Son capital économique est plutôt élevé. Elle n'est pas limitée dans ses usages en TIC.

### ***Premières utilisations***

C'est en tant qu'enseignante qu'elle a commencé à utiliser l'ordinateur pour préparer ses leçons. Pour cela, elle possède un PC depuis environ 10 ans. Elle est connectée à Internet depuis environ 3 ans. Elle a commencé à l'utiliser pour documenter et animer ses cours. Pour cela, elle s'est équipée à domicile d'un portable et d'une connexion à Internet par la ligne téléphonique.

### ***Usages actuels***

Elle a commencé un doctorat récemment et a développé davantage son usage d'Internet. D'une part, elle recherche beaucoup d'informations et des articles sur des sites de sociologie. D'autre part, elle communique par messagerie électronique avec des collègues étrangers, dans le cadre de programmes d'échanges, et avec son promoteur de thèse. Par ailleurs, elle utilise toujours l'ordinateur pour préparer ses cours en format Word et pour rédiger sa thèse de doctorat. Dans le cadre de son travail, elle bénéficie désormais d'un accès à un PC connecté à Internet de façon permanente. A titre privé, elle réalise des recherches ciblées sur Internet, par exemple pour préparer ses vacances, et correspond avec des amis ou certains membres de sa famille, notamment avec sa sœur qui vit au Canada. L'ordinateur et Internet sont utilisés par l'ensemble de la famille. A titre individuel, elle y passe au moins une demi heure par jour, pour consulter sa messagerie, et jusqu'à deux heures par jour lorsqu'elle doit réaliser une recherche.

### ***Utilité perçue***

Dans le cadre de son travail et de ses études, Internet lui est indispensable pour rechercher de l'information mais aussi pour communiquer avec ses collègues et avec ses professeurs puisqu'elle réalise sa thèse à mi-temps et à distance. La messagerie lui permet de rester en contact avec le milieu universitaire même si cela ne remplace pas un contact direct. Son équipement à domicile lui est indispensable puisqu'elle ne travaille qu'à mi-temps et qu'elle réalise sa thèse chez elle.

### ***Apprentissage***

Dans le cadre de son travail, elle a bénéficié de modules de formation de 10 leçons pendant trois ans. Cependant, ces modules n'étaient pas adaptés au niveau des participants. La formation a commencé à être intéressante seulement à partir du troisième module. De plus cette formation se donnait pendant les heures de cours. C'est donc son mari qui lui a montré comment utiliser l'ordinateur et Internet. Il est ingénieur et cadre dans une entreprise privée. Ses enfants l'aident également lorsqu'elle en a besoin. Elle n'aime pas lire les modes d'emploi et préfère que quelqu'un lui explique comment manipuler la technologie.

### ***Difficultés d'utilisation***

Elle éprouve quelques difficultés dans l'usage de l'outil informatique et d'Internet. Il s'agit tout d'abord de problèmes d'organisation des fichiers dans l'explorateur. Elle avoue qu'elle ne prend pas le temps de classer ses fichiers dans des dossiers. Elle a également tenté d'utiliser Excel pour gérer les cotes de ses élèves, mais elle trouve cela trop compliqué et demande à son mari de s'en charger lorsqu'il a le temps. Ensuite, elle éprouve des difficultés à structurer ses recherches sur Internet. Elle ne trouve pas toujours l'information qu'elle recherche, et lorsqu'elle la trouve, elle la juge décevante et peu fiable. Tous les problèmes liés au système sont résolus par son mari.

### ***Réticences vis-à-vis de certains usages***

Elle n'utilise pas Internet pour gagner du temps, ni pour éviter des déplacements. Elle préfère donc se déplacer pour se rendre à la banque plutôt que d'utiliser le Homebanking. De plus, elle craint l'insécurité des paiements en ligne que ce soit via un compte ou une carte de crédit. Elle est totalement opposée à l'usage des chats et refuse de payer une connexion pour cela. Elle estime que les forums de discussion sont décevants au niveau de leur contenu. Elle estime que l'information disponible sur Internet n'est pas toujours fiable et elle apprend aux élèves à être prudent vis-à-vis des sources qu'ils rencontrent. D'ailleurs, elle ne se contente pas de l'information qu'elle trouve sur Internet, elle lit également beaucoup d'ouvrages et d'articles. En ce qui concerne la communication par Internet, elle ne craint pas qu'elle remplace les contacts humains. Elle pense que les relations humaines se recréent toujours différemment et qu'Internet ne sera jamais qu'un complément aux communications interpersonnelles.

***Utilisation d'autres technologies et des médias traditionnels***

Elle possède un GSM et l'utilise assez souvent pour contacter son mari ou ses enfants. Elle estime que c'est sécurisant d'en posséder un lorsqu'elle rentre seule le soir. Elle réalise toutes ses opérations bancaires au self-banking. Elle n'utilise pas la carte proton, mais elle pense qu'elle commencera peut-être à l'utiliser avec l'arrivée de l'euro. Elle ne connaît pas bien le DVD et ne souhaite pas en acquérir un. Elle utilise principalement les médias traditionnels pour s'informer.

***Réseau relationnel***

Son réseau relationnel est assez développé mais est axé sur sa famille, ses amis et ses collègues de travail. Elle met ses usages des nouvelles technologies au service de ses relations avec ses élèves et ses collègues. Sa famille intervient dans ses usages pour l'aider et résoudre ses problèmes d'utilisation.