



Recherche sur le vieillissement

DÉCEMBRE 2024
Numéro 28

La dématérialisation des services publics et les pratiques et usages numériques des plus âgés

Sommaire

▶ FOCUS 2/4

Éloignement numérique des personnes âgées : un nécessaire dépassement du concept de « fracture numérique grise »
Lucie Brice-Mansencal, Thomas Macaluso, Marianne Bléhaut, Matthieu Serreau, Jérôme Clerget, Pascal Plantard

▶ LABO 5/6

L'usage des technologies de l'Information et de la communication par les seniors : état des lieux des travaux de l'Insee
Valentin Guilloton

▶ INFO + 7/8

Numérique, vieillissements et société : survol de la littérature et nouveaux enjeux de recherche
Christophe Humbert, Géraldine Goulinet-Fité, Hervé Levilain

▶ INFO + 9

Appréhender la diversité des usages du numérique au sein de la population âgée
Vincent Caradec, Ségolène Petite, Aline Chamahian, Sophie Colas

▶ INFO + 10/11

Usages des services publics numériques par les personnes âgées : défis ergonomiques et solutions
Kévin Berenger, pour l'équipe du projet USUEL

▶ INFO + 12

Le rôle de l'entourage sur les usages technologiques des personnes âgées à l'Île de La Réunion
Armelle Klein

▶ QUESTIONS À 13/14

Thomas Macaluso, responsable des études, de l'évaluation et du plaidoyer au sein du programme société numérique (ANCT)

▶ BRÈVES 15/20

▶ RELAIS 21/22

▶ AGENDA 23

Édito

À l'heure de la dématérialisation des démarches quotidiennes, les barrières limitant l'accès aux outils numériques constituent un enjeu social crucial. Les enquêtes et études indiquent une sous-représentation des personnes âgées parmi les personnes qui en sont éloignées. Pour autant, les travaux pointent la diversité des situations ; ils invitent à démêler ce qui est commun à tous les âges dans cette « fracture » numérique, à savoir le manque de ressources, et ce qui concerne spécifiquement les plus âgés. En effet, alors que l'on constate que seules 3 % des personnes les plus âgées déclarent ne pas avoir les compétences de base requises, il faut s'intéresser aux autres déterminants de l'utilisation ou de l'éloignement des outils numériques.

Quel que soit l'âge, être équipé et utiliser ces outils relèvent aussi en partie de facteurs personnels qu'il faut identifier et comprendre : l'appétence ou le désintérêt relatifs à la finalité de l'outil, la nécessité d'y recourir et la possibilité de déléguer, le sentiment de pouvoir faire ou la crainte de ne pas savoir. Dans ce cadre, les utilisateurs opèrent un arbitrage entre l'effort à consentir pour s'appropriier l'outil et le bénéfice qu'ils en retirent. Cet arbitrage est probablement jugé plus favorable aux outils de communication ou de divertissement qu'à ceux destinés à des démarches administratives ; notamment quand l'ergonomie des interfaces n'en favorise pas la prise en main.

Sur ces aspects, la spécificité des utilisateurs les plus âgés est d'abord conjoncturelle : elle repose sur la moindre familiarité des générations anciennes qui composent la population âgée aujourd'hui. Pour elles, le coût d'entrée pour utiliser l'outil est plus important. Mais l'écart de pratiques entre les plus âgés et la population générale se résorbe avec le temps. La spécificité est aussi structurelle : elle est liée aux maladies et troubles plus fréquents avec l'avancée en âge qui amoindrissent les capacités fonctionnelles (sensorielles, cognitives, articulaires) mobilisées par ces outils. Dans tous les cas, les progrès en matière d'ergonomie des outils et d'accompagnement à leur usage sont nécessaires tant pour améliorer les capacités d'usage, que pour les conserver. Les recherches sur les conditions d'utilisation ou de non-utilisation des outils, selon les caractéristiques des usagers, doivent se développer pour mieux répondre aux besoins.

Emmanuelle Cambois
Directrice de l'ILVV

Éloignement numérique des personnes âgées : un nécessaire dépassement du concept de « fracture numérique grise »

Lucie Brice-Mansencal

Politiste, directrice d'études et de recherche au sein du Pôle « Société » du centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC)

Thomas Macaluso

Docteur en neurosciences comportementales, responsable des études, de l'évaluation et du plaidoyer au sein du programme société numérique (ANCT)

Marianne Bléhaut

Économiste, directrice d'études et de recherche au sein du Pôle « Data & Économie » du centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC)

Matthieu Serreau

Ingénieur de recherche en sciences de l'éducation et de la formation, Université Rennes 2, laboratoire CREAD, GIS Marsouin

Jérôme Clerget

Chercheur post-doctoral en sciences de l'éducation et de la formation, Université Rennes 2, laboratoire CREAD, GIS Marsouin

Pascal Plantard

Professeur des universités en sciences de l'éducation et de la formation, anthropologue des usages des technologies numériques, Université Rennes 2, laboratoire CREAD, co-directeur du GIS Marsouin

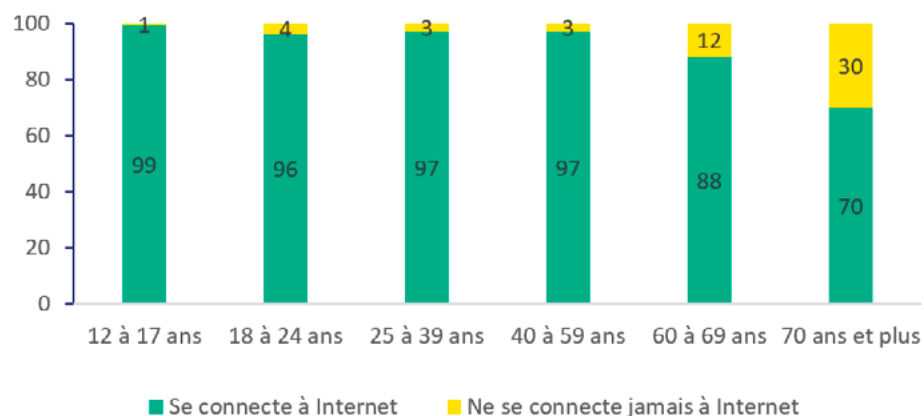
La numérisation progressive de l'ensemble des activités et démarches de la vie quotidienne dans notre société pose de longue date la question de l'inclusion numérique au regard des inégalités qu'elle génère. Les personnes âgées sont souvent perçues comme les premières victimes de cette numérisation croissante. Pourtant, l'éloignement du numérique est un phénomène social, influencé par un ensemble de facteurs socio-économiques et culturels plutôt qu'une « fracture numérique grise ».

Les personnes âgées et le numérique

Les plus de 60 ans ont été nombreux à se connecter à internet ces dernières années. En 2023, 90 % des 60-69 ans et 70 % des 70 ans et plus utilisent internet (91 % de l'ensemble de la population française). **Les personnes âgées de 55 à 64 ans en 2012 étaient internautes dans 71 % des cas alors que 97 % de cette même tranche d'âge l'étaient dix ans plus tard.** Autrement dit, les « jeunes retraités » de nos jours sont davantage connectés que leurs homologues 10 ans auparavant. Pris ensemble, **ces éléments chiffrés contribuent à relativiser un strict effet d'âge biologique pour expliquer l'éloignement numérique chez les personnes âgées et**

plaident davantage pour un effet générationnel, sans exclure totalement les difficultés suscitées par l'apparition d'éventuelles pathologies ou de dépendances en lien avec le vieillissement pour l'appropriation de nouvelles technologies ou le maintien de compétences numériques. Comment expliquer l'effet générationnel ?

Connexion à internet selon la classe d'âge



	Se connecte à Internet	Ne se connecte jamais à Internet
12 à 17 ans	99	1
18 à 24 ans	96	4
25 à 39 ans	97	3
40 à 59 ans	97	3
60 à 69 ans	88	12
70 ans et plus	70	30
Ensemble de la population	91	9

Question : à quelle fréquence utilisez-vous internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?

Champ : ensemble de la population de France hexagonale de 12 ans et plus, en %

Source : Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, 2023

L'impact du contexte socio-professionnel, du capital culturel et du niveau d'éducation

Ces effets de génération plutôt que d'âge biologique au cœur de l'éloignement numérique des personnes âgées seraient en partie liés aux contextes socio-professionnels. En effet, **une socialisation technologique plus tardive et un départ en retraite avant la généralisation de l'usage d'internet dans le monde professionnel sont autant de mécanismes qui conditionnent une appropriation plus distante au numérique.**

En outre, le niveau de diplôme et l'acquisition d'un capital culturel apparaissent comme des déterminants centraux de l'éloignement numérique pour l'ensemble de la population. À titre d'exemple, plus d'un tiers (36 %)

des personnes non-diplômées n'utilisent jamais internet, contre moins de 10 % pour les personnes disposant d'un diplôme au moins équivalent au Bac et seulement 2 % pour les diplômées du supérieur. Plus une personne a accumulé de capital culturel, plus elle est à même d'adopter un large éventail de pratiques numériques et d'en appréhender les potentialités. Or, **les personnes âgées aujourd'hui, en particulier la classe d'âge des 70 ans et plus n'ayant pas connu la massification scolaire dans leur jeunesse, représentent la partie de la population comportant le plus grand nombre de personnes sans aucun diplôme.** Cet élément est de nature à limiter, par ricochet, leur capacité à se saisir des nouvelles technologies.

Quelques références

Anderson, M., Kumar, M. (2019). Digital divide persists even as lower-income Americans make gains in tech adoption. *Pew Research Center* [URL]

Cotton, S.-R. (2017). Examining the Roles of Technology in Aging and Quality of Life. *The Journals of Gerontology: Series B*, 72(5), 823-826 [DOI]

Facchini, C. (2021). Personnes âgées et technologies numériques : différences sociales, différences de genre, In Pitaud, P. (dir.), *Viellir dans une société connectée ? Quels enjeux pour le vivre ensemble ?* Toulouse : Érès, 83-110 [DOI]

Loges, W.-E., Jung, J.-Y. Exploring the Digital Divide: Internet Connectedness and Age.

Communication Research, 28(4), 536-562 [DOI]

Pitaud, P., Deschamps, R. (2021). Personnes âgées, technologies numériques et ruptures du lien social : risques de l'exclusion ou leurs de l'inclusion ?

In Pitaud, P. (dir.), *Viellir dans une société connectée. Quels enjeux pour le vivre ensemble ?*

Toulouse, Érès, p. 33-81 [DOI]

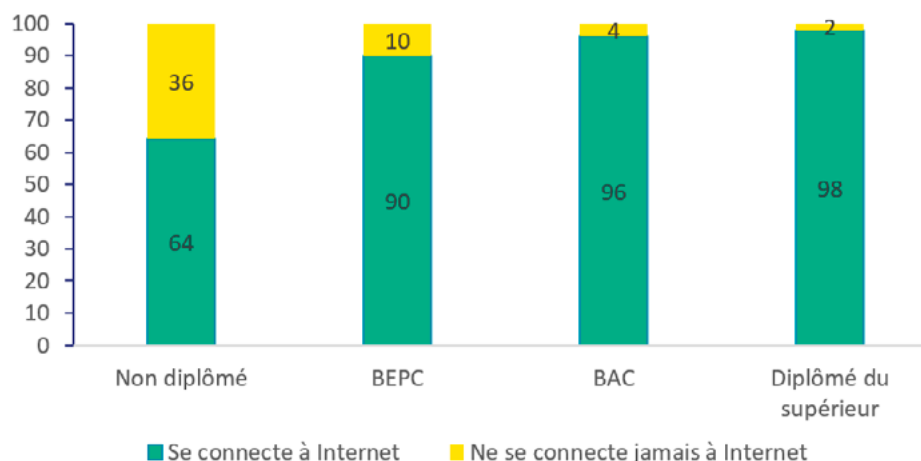
Pour en savoir +

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2

CREAD-M@rsouin. (2023). *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique* [URL]

Arcep, Arcom, CGE, ANCT. (2023). *Baromètre du numérique* [URL]

Connexion à internet selon le dernier niveau de diplôme obtenu



	Se connecte à Internet	Ne se connecte jamais à Internet
Non diplômé	64	36
BEPC	90	10
BAC	96	4
Diplômé du supérieur	98	2
Ensemble de la population	91	9

Question : À quelle fréquence utilisez-vous internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?

Champ : ensemble de la population de France hexagonale de 12 ans et plus, en % -

Source : Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, 2023

Isolement social et manque de soutien

Au-delà du rôle des facteurs cités ci-dessus pour expliquer l'éloignement numérique des personnes âgées de nos jours, **l'apprentissage et la maîtrise des technologies nécessitent souvent un accompagnement**, en particulier pour des individus qui n'ont pas été exposés au numérique durant leur vie professionnelle.

À ce titre, les Français favorisent le recours à une personne de leur entourage (26 % en 2023) pour résoudre leurs difficultés numériques. Le cercle amical et familial est en outre considéré comme le plus adapté pour apprendre à mieux maîtriser les outils numériques.

riques au sein de la population (28 % des Français de 18 ans et plus) et plus encore parmi les personnes âgées de 70 ans et plus (37 %). Or, **les personnes âgées qui sont plus souvent isolées socialement, notamment à la suite du décès du conjoint ou des proches ou en raison d'un éloignement géographique des enfants, sont plus susceptibles de rencontrer des difficultés avec les technologies numériques sans pouvoir bénéficier de l'appui de proches dans l'utilisation des outils numériques**. En outre, cet accompagnement en cas de difficulté, souvent effectué par l'entourage, encourage peu la montée en compétences

numériques. **La perception d'une utilité concrète du numérique constitue l'un des premiers déterminants de l'appropriation des technologies par les plus âgés**. Il s'agit donc parfois de démontrer l'intérêt même de l'usage du numérique, que ce soit pour les loisirs, la sociabilité, les démarches administratives ou médicales, à des personnes ayant vécu la majeure partie de leur vie sans y avoir recours. Cet intérêt, ponctuel et / ou décorrélé d'une difficulté précise, est le préalable à l'acquisition de compétences, par exemple par la participation à des ateliers collectifs ou accompagnements individuels réalisés par des Conseillers numériques.

Vers une disparition des difficultés numériques chez les personnes âgées ?

Les effets générationnels constatés pourraient s'estomper dans les années à venir. Les générations ayant connu l'irruption des outils numériques dans leur quotidien et les ayant mobilisés dans leur vie professionnelle vieillissent à leur tour sans se dessaisir du numérique. Cet usage de plus en plus prononcé du numérique par les plus âgés pourrait renforcer leur capacité à

tirer profit des technologies du numérique pour leur bien-être, leur pouvoir d'agir et leur inclusion sociale (maintien de liens sociaux, meilleur accès aux informations, à des pratiques de loisirs). Cet usage n'est toutefois pas synonyme d'expertise pour toutes les personnes âgées. Car, comme évoqué ci-dessus, **le capital culturel numérique, allant de pair**

avec le niveau de diplôme mais aussi avec l'environnement social, est devenu l'un des principaux déterminants de l'éloignement du numérique. Par conséquent, **l'appropriation des technologies numériques par les individus, quel que soit leur âge, doit être adressé et considéré comme un véritable phénomène social.** ●

L'usage des technologies de l'Information et de la communication par les seniors : état des lieux des travaux de l'Insee

Valentin Guilloton

Concepteur d'enquête à l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)

L'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) collecte, produit, analyse et diffuse des informations sur l'économie et la société française depuis 1946. À ce titre, il réalise notamment le recensement de la population, élabore des diagnostics et des prévisions sur la situation économique et mène des enquêtes pour observer l'évolution de la société. C'est ainsi que, depuis 2007, il mène une enquête annuelle sur les technologies de l'information et de la communication auprès des ménages (TIC). Cette enquête, coordonnée par Eurostat et menée dans l'ensemble des états membres est en partie financée par l'Union européenne.

Depuis 1996, l'Insee mesure le taux d'équipement des ménages en téléphone portable et en ordinateur et, depuis 1999, en internet à l'aide de diverses enquêtes. À partir de 2007, étant donné le développement des nouvelles technologies, l'enquête annuelle sur les technologies de l'information et de la communication auprès des ménages (TIC) a été développée. Cette enquête, partiellement financée par l'Union européenne et réalisée dans l'ensemble des pays de l'Union de façon harmonisée, a pour principal objectif de **collecter les informations décrivant l'équipement et les usages des ménages** en interrogeant des personnes vivant en France (hors Mayotte) de 15 ans ou plus et résidant dans un logement ordinaire (à l'exclusion des communautés, par exemple les Ehpad). **En 2023, 17 000 personnes ont répondu à l'enquête dont 5 000 âgées de 60 à 74 ans et 3 200 de 75 ans ou plus.**

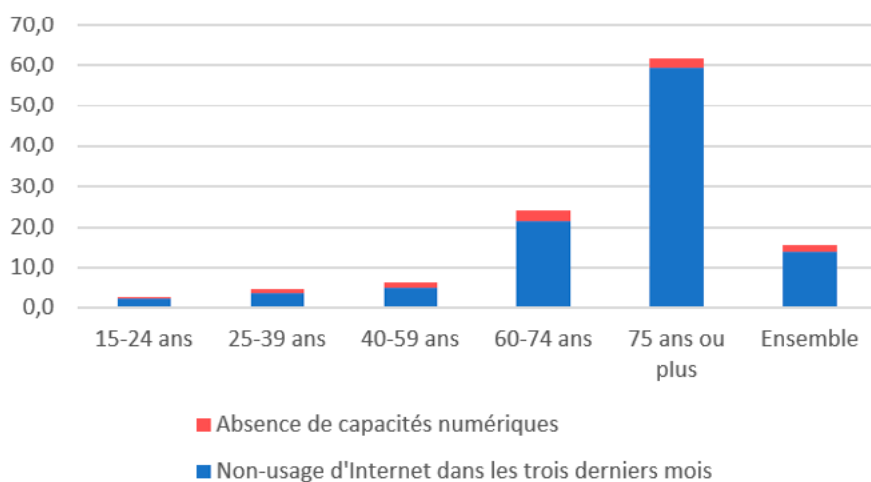
Les seniors sont une sous-population qui intéresse particulièrement l'Insee dans l'enquête TIC. En effet, **c'est en moyenne la population la plus éloignée des technologies.** Les questions de l'enquête permettent de décrire différents facteurs de cet éloignement. L'absence d'équipement chez soi est un premier aspect. Alors que pouvoir accéder à internet à domicile est devenu la norme, **si 87 % des 60-74 ans vivent dans un ménage équipé d'internet, ce taux tombe à 61 % pour les 75 ans ou plus.** Ce dernier a

néanmoins fortement augmenté depuis 15 ans puisqu'il était respectivement de 47 % et 14 % en 2009. À la question de l'équipement, s'ajoute celle de l'utilisation qui en est faite. On constate que **42 % des 75 ans ou plus déclarent avoir utilisé internet au cours des trois derniers mois (que les personnes soient équipées à domicile, ou non). C'est deux fois moins que les 60-74 ans pour lesquels ce taux d'utilisation s'établit à 81 %.** À titre de comparaison, il est de plus de 95 % parmi les personnes de moins de 60 ans.

Si avoir accès aux ressources numériques courantes est de plus en plus nécessaire dans la société actuelle, savoir les utiliser est également crucial pour éviter l'exclusion. **L'illectronisme est mesuré dans cette enquête par la non-utilisation d'internet dans les trois derniers mois d'une part et l'absence de compétences numériques de base d'autre part.** En 2021, plus d'une personne sur trois âgée de plus de 60 ans est en situation d'illectronisme. **Ce taux est bien plus important au sein des 75 ans ou plus (62 %) que parmi les 60-74 ans (24 %). Il est cependant inférieur à la moyenne de l'Union européenne.** On note par ailleurs que la proportion de personnes déclarant ne pas avoir les compétences de base est plus élevée chez les plus âgés, mais reste relativement faible, représentant un peu moins de 3 % des plus de 60 ans.

Taux et décomposition de l'illectronisme selon l'âge en 2021

Taux et décomposition de l'illectronisme selon l'âge



	Non-usage d'Internet dans les trois derniers mois	Absence de capacités numériques	Illectronisme
15-24 ans	2,3	0,1	2,4
25-39 ans	3,6	0,7	4,3
40-59 ans	4,7	1,2	5,9
60-74 ans	21,3	2,8	24,2
75 ans ou plus	59,2	2,7	61,9
Ensemble	13,9	1,5	15,4

Lecture : En 2021, 59,2 % des personnes de 75 ans ou plus n'ont pas utilisé internet dans les trois derniers mois et 2,7 % n'ont pas les compétences numériques de base. Au total, 61,9 % sont en situation d'illectronisme

Champ : France hors Mayotte, personnes de 15 ans ou plus vivant en logement ordinaire

Source : Insee, enquête TIC ménages 2021

Le manque d'équipement et l'illectronisme plus fréquents des seniors soulèvent la question des difficultés avec le développement de la dématérialisation des démarches administratives. L'Insee a mesuré qu'en 2021, 67 % des plus de 15 ans ou plus ont réalisé au moins une démarche administrative en ligne au cours de l'année. Parmi les seniors, ce sont 59 % des 60-74 ans mais uniquement 27 % des 75 ans ou plus. Par ailleurs, **les personnes de 60 ans ou plus déclarent davantage avoir renoncé à effectuer leurs démarches administratives en ligne que le reste de la population.**

Néanmoins, **la crise sanitaire de la Covid a été l'occasion pour une partie des seniors de développer certaines pratiques par internet.** Ainsi, en 2021, 34 % des 75 ans ou plus ont envoyé un mail lors des trois mois précédant l'enquête contre 26 % en 2019. **L'augmentation de la pratique d'appel audio ou vidéo par internet est encore plus conséquente : en 2021, cette pratique a concerné 19 % des 75 ans ou plus et 42 % des 60-74 ans contre respectivement 9 % et 27 % en 2019.** La crise sanitaire a ainsi accéléré la réduction, continue depuis de nombreuses années, de l'écart dans ces pratiques entre les plus âgés et le reste de la population.

Quelques références

- Bendekkiche, H., Viard-Guillot, L. (2023). 15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021. *Insee Première*, (1953) [URL]
- Gleizes, F., Nougaret, A., Pla, A., Viard-Guillot, L. (2022). Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021. *Insee Focus*, (267) [URL]
- Nougaret, A., Solard, J., Viard-Guillot, L. (2024). Des pratiques numériques durablement transformées par la crise sanitaire. *Insee Focus*, (318) [URL]
- Viard-Guillot, L. (2023). Pour les acheteurs d'équipement numérique, le prix compte plus que l'efficacité énergétique. *Insee Focus*, (300) [URL]

Pour en savoir +

- Guilloton, V. (2023). L'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2023 – Enquêtes sur les TIC auprès des ménages. *Insee Résultats* [URL]
- L'enquête TIC

Ces résultats suggèrent aussi que l'utilisation des outils numériques dépend en partie du service qu'ils rendent (contact avec les proches, démarches administratives, etc.).

Ces enquêtes permettent ainsi des comparaisons dans le temps et entre pays dans l'utilisation des outils numériques. Elles constituent une ressource importante pour aller plus loin sur les questions d'usage afin de préciser la nature des freins en détaillant les pratiques et leurs évolutions. ●

Numérique, vieillissements et société : survol de la littérature et nouveaux enjeux de recherche

Christophe Humbert

Sociologue au sein de PSInstitut, chercheur associé au Laboratoire Interdisciplinaire en Cultural Studies (LinCS), Université de Strasbourg

Géraldine Goulinet-Fité

Coordinatrice régionale nouvelle-aquitaine chez France Assos Santé, docteure en sciences de l'information et de la communication

Hervé Levilain

Sociologue au sein du Laboratoire Territoire, Travail Âge et Santé (TETRAS), Université de Lorraine

Dans nos sociétés contemporaines, où **l'accès aux administrations publiques passe par des formats numériques évolutifs**, maîtriser les outils et interfaces devient un facteur primordial d'inclusion sociale. Face à ce constat, il nous a paru nécessaire de **faire le point sur les tra-**

voux existants mais également d'apporter de **nouvelles pistes de recherche sur le lien entre vieillissements et technologies**. Le numéro de la *Revue des sciences sociales* que nous avons consacré à ces questions explore la thématique sous le prisme de la « **fabrique** »

de l'inclusion digitale des personnes âgées. Le texte ci-dessous résume notre revue de la littérature francophone sur cette thématique et présente les problématiques qui nous semblent fertiles. Selon nous, quatre grandes pistes de recherche se dégagent.

Les approches par l'acceptabilité sociale

L'**acceptabilité sociale désigne le degré potentiel d'acceptation d'une technologie**, en amont de son déploiement. La recherche en ergonomie prospective notamment, rend compte de **l'utilité et l'utilisabilité perçues par les personnes âgées d'un dispositif donné**, afin d'améliorer leur qualité de vie à domicile et soutenir leur autonomie fonctionnelle. Ces approches prennent en compte les **déterminants sociaux et les réseaux de socialisation** dans lesquels le futur usager ou la future usagère s'inscrit.

Quelques références

- Bobillier-Chaumon, M.-É., Cuvillier, B., Durif-Bruckert, C., Cros, F., Vanhille, M., Bekkadja, S. (2014). Concevoir une technologie ambiante pour le maintien à domicile : une démarche prospective par la prise en compte des systèmes d'activité. *Le travail humain*, 77(1), 39-62 [DOI]
- Reerink-Boulanger, J., Somat, A., Terrade, F., Jamet, E., Juhel, J. (2010). Étude comparative des effets du caractère social des conduites sur l'acceptabilité des services de maintien à domicile chez les personnes âgées, In Calvary, G., Wolff, M. (eds.), *Ergo'IA 10 : Proceedings of the ergonomie et informatique avancée conférence*. New York : ACM Press, 11-18 [DOI]
- Terrade, F., Pasquier, H., Reerink-Boulanger, J., Guingouain, G., Somat, A. (2009). L'acceptabilité sociale : la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques. *Le travail humain*, 72(4), 383-395 [DOI]

Les logiques identitaires et sociales des usages

La sociologie du vieillissement mobilise quant à elle le concept d'« **usage** » et s'intéresse **aux objets techniques en tant qu'ils sont investis de significations subjectives et de logiques identitaires et sociales**. Les **usages sont corrélés à la possibilité de s'intégrer de manière significative dans le quotidien** tel que le fait déjà de longue date le téléphone par exemple, permettant un « **lien vital** » avec les proches. À défaut, les outils technologiques seront maintenus à distance, voire rejetés.

Quelques références

- Caradec, V. (2001). « Personnes âgées » et « objets technologiques » : une perspective en termes de logiques d'usage. *Revue française de sociologie*, 42(1), 117-148 [URL]
- Caradec, V., Le Borgne-Uguen, F. (2005). Les nouvelles technologies dans l'aménagement de l'habitat, In Pennec, S., Le Borgne-Uguen, F. (dir.), *Technologies urbaines, vieillissements et handicaps*, Rennes : Éditions de l'ENSP, 29-47 [URL]
- Gucher, C. (2012). Technologies du « bien vieillir et du lien social » : questions d'acceptabilité, enjeux de sens et de continuité de l'existence – la canne et le brise-vitre. *Gérontologie et société*, 35(141), 27-39 [DOI]
- Klein, A. (2019). Technologies de la santé et de l'autonomie et vécus du vieillissement. *Gérontologie et société*, 41(160) 33-45 [DOI]
- Pennec, S. (2008). Les technologies dans la cité : marqueurs d'étrangeté de la vieillesse ou médiateurs possibles de citoyenneté ? Communication au colloque international *L'âge et le pouvoir en question : vieillir et décider dans la cité*, REIACTIS. Rouen, les 8 et 9 octobre [URL]

Impacts du numérique sur les organisations soignantes et leurs usagers

Les travaux en sociologie de l'innovation en santé et certains en sciences de l'information et de la communication rendent compte de la manière dont **le déploiement de dispositifs numériques impacte les organisations soignantes, redéfinissant (ou non) les modes de traitement des usagers âgés**. Ils interrogent notamment la place du patient âgé dans les consultations de télémédecine, l'impact du déploiement de dispositifs innovants sur l'autonomie des personnes âgées à domicile, ou sur la sollicitude dans les pratiques soignantes (*care*).

Quelques références

- Gaglio, G. (2018). *Du neuf avec des vieux ? Télémédecine d'urgence et innovation en contexte gériatrique*. Toulouse : Presses universitaires du Midi [\[URL\]](#)
- Goulinet-Fité, G. (2020). *Dimension(s) numérique(s) du care à domicile en contexte de vieillissement et de maladie chronique : quelles contributions à l'institution d'un environnement socio-technique capacitant ?* Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de Didier Paquelin, Université Michel de Montaigne, Bordeaux III [\[URL\]](#)
- Humbert, C. (2022). Le déploiement d'un Système d'Information pour la coordination gérontologique de proximité dans le Haut-Rhin : une expérience encore perfectible. *Network and Communication Studies*, 36(3-4) [\[DOI\]](#)
- Mathieu-Fritz, A., Smadja, D., Espinoza, P., Esterle, L. (2012). Télémédecine et gériatrie. La place du patient âgé dans le dispositif de consultations médicales à distance du réseau Télégéria. *Gérontologie et société*, 35(141), 117-127 [\[DOI\]](#)
- Morey, P. (2022). « La liberté en toute sécurité ». Analyse d'une tension morale et pratique du care via l'étude des dispositifs techniques de géolocalisation destinés aux résident·e·s dit·es « fugeur·euse·s » des Ehpad : de la séduisante promesse technologique aux difficiles appropriations. *Anthropologie & santé*, 25 [\[DOI\]](#)

Nouvelles pistes de recherche : fabrique de l'inclusion numérique et au-delà

Ces différentes approches interrogent la relation entre *vieillissements et technologies*. Au regard de son aspect massif, le numérique en est souvent au centre. En s'intéressant **aux dispositifs et médiations déployés pour réduire l'écart entre numérique et âge avancé**, ces travaux rendent compte de ce que nous proposons de penser comme une « **fabrique de l'inclusion numérique** ». Elle dessine de nombreuses **perspectives de recherche sur les formes de participation au monde numérique des non-usagers** (aides aux démarches en ligne par exemple), ou sur la manière dont **numérique et vieillissements s'influencent** (comment la mise au numérique des personnes âgées peut faire évoluer les représentations liées au vieillissement). ●

Quelques références

- Gallistl, V., Rohner, R., Hengl, L. (2021). Doing digital exclusion – Technology practices of older internet non-users. *Journal of Aging Studies*, 59, 1-8 [\[URL\]](#)
- Humbert, C., Levilain, H., Goulinet-Fité, G. (2023). L'inclusion. Réduire le grand écart du vieillissement et du numérique ? *Revue des Sciences sociales*, (70), 6-17 [\[DOI\]](#)
- Peine, A., Neven, L. (2019). From intervention to co-constitution: new directions in theorizing about aging and technology. *Gerontologist*, 59(1), 15-21 [\[DOI\]](#)
- Wanka, A., Gallistl, V. (2023). La « socio-gérontechnologie ». Un programme de recherche sur les technologies, la vieillesse et le vieillissement à l'interface de la gérontologie et des *Science and Technology Studies*. *Revue des Sciences sociales*, (70), 112-117 [\[DOI\]](#)

Pour en savoir +

Humbert, C., Goulinet-Fité, G., Levilain, H. (dir.). (2023). La fabrique de l'inclusion numérique des personnes âgées. *Revue des sciences sociales*, (70) [\[DOI\]](#)

Appréhender la diversité des usages du numérique au sein de la population âgée

Vincent Caradec

Sociologue au centre de recherche « Individus, Épreuves, Sociétés » (CeRIES), Université de Lille, en délégation à l'INED au sein de l'unité Logement, Inégalités Spatiales et Trajectoires (LIST)

Sékolène Petite

Sociologue au centre de recherche « Individus, Épreuves, Sociétés » (CeRIES), Université de Lille

Aline Chamahian

Sociologue à Aix-Marseille Université, CNRS, Sciences Po Aix, MESOPOLHIS, Aix-en-Provence, France et chercheuse associée au centre de recherche « Individus, Épreuves, Sociétés » (CeRIES), Université de Lille

Sophie Colas

Doctorante en sociologie et anthropologie, rattachée à l'Université de Lille et à l'Université Catholique de Louvain (KU Leuven)

Quelques références

- Delias, L. (2019). Les facteurs de l'autonomie face à l'informatique connectée chez les retraités français. Génération et trajectoires genrées. *Recherches en sciences sociales sur Internet/ Social science research on the Internet*, 8 [URL]
- Gallois, F. (dir.) (2016). Les gérontechnologies, mythe ou réalité ? *Retraite et Société*, (75) [URL]
- Humbert, C., Goulinet-Fité, G., Levilain, H. (dir.) (2023). La fabrique de l'inclusion numérique des personnes âgées. *Revue des sciences sociales*, (70) [DOI]
- Martínez, C., Olsson, T. (2022). The warm expert – A warm teacher? Learning about digital media in intergenerational interaction. *Convergence*, 28(6) [DOI]

Pour en savoir +

Caradec, V., Petite, S., Chamahian, A., Colas, S. (à paraître, 2025). La population âgée et les aides aux usages du numérique. Une analyse en termes de capital numérique et de réseaux d'aide. *Lien Social et Politiques*

La recherche ANR ELVIS
Axe « Inégalités » du projet ELVIS
L'enquête TIC

Financée par l'Agence nationale de la recherche, la recherche Elvis (Étude longitudinale sur le vieillissement et les inégalités sociales) repose, d'une part, sur l'exploitation de données administratives (Cnav) ou d'enquêtes quantitatives (Insee, Ined) et, d'autre part, sur l'analyse de 119 récits de vie réalisés en 2022 avec des personnes aux profils socio-démographiques variés et appartenant à trois générations distinctes (1935-1939, 1945-1949 et 1955-1959). L'un de ses volets porte sur les usages du numérique et permet de nuancer l'affirmation selon laquelle les personnes âgées constitueraient une sous-population éloignée du numérique, en en détaillant les facteurs.

Les discours tendent souvent à homogénéiser la population âgée et à considérer qu'elle est la première victime de la « fracture numérique ». La recherche ANR Elvis permet de tenir un propos plus nuancé. **On observe en effet de grandes inégalités dans les usages associées aux déterminants sociaux classiques.** L'analyse secondaire de l'enquête *Technologies de l'Information et de la Communication* de l'Insee de 2021 montre que, **si 69 % des 60 ans et plus ont utilisé internet au cours des trois derniers mois, ce taux varie de 35 % dans la génération 1935-1939 à 84 % dans la génération 1955-1959 et de 50 % chez les ouvriers à 91 % parmi les cadres supérieurs.**

Quant aux entretiens, ils donnent à voir des **personnes éloignées du numérique** qui soulignent leur incompétence ou leur désintérêt et **qui délèguent leurs usages** ; d'autres **parfaitement autonomes – voire expertes –** dans leur maîtrise des outils ; d'autres encore dont les **usages sont fragiles et qui ont besoin d'être accompagnées** par leurs proches. Dans ce dernier cas, les usages sont souvent limités à certaines fonctionnalités (à

l'image de cette ancienne ouvrière, née en 1938, qui n'utilise que la fonction téléphone de WhatsApp), alors que d'autres sont refusés (comme pour cet ancien cadre, né en 1937, qui effectue ses virements bancaires mais délègue les achats en ligne à sa petite-fille).

Pour rendre compte de cette diversité, une piste féconde consiste à s'intéresser aux **contextes de socialisation au numérique.** D'un côté, la **socialisation professionnelle** dépend de la génération et du métier exercé : **les anciens cadres ou employés ont été plus souvent socialisés aux outils informatiques que les ouvriers**, qui associent l'ordinateur au monde des bureaux. Il n'y a cependant rien de mécanique : certains enquêtés **refusent de continuer à utiliser l'ordinateur et internet après leur retraite** car ils les associent aux contraintes professionnelles, à l'instar de cette ancienne secrétaire, née en 1945, qui déclare : « *Peut-être que j'en ai fait de trop, alors c'est pour ça que je n'en voulais plus après* ».

D'un autre côté, il existe une **socialisation familiale**, qui met en jeu un double méca-

nisme : la **socialisation par les proches, qui jouent le rôle de médiateurs** entre les technologies numériques et leurs aînés en encourageant et accompagnant leur équipement et leurs usages ; la **socialisation pour les proches, ceux-ci constituant alors une motivation pour s'initier au numérique** afin de rester en lien avec eux. Cette socialisation familiale peut avoir lieu après la retraite et elle **profite plus particulièrement aux femmes, sur qui repose le maintien des liens familiaux**, comme pour cette ancienne assistante maternelle, née en 1939, qui s'est « *prise au jeu* » d'internet après que son fils lui « *a un peu appris, un minimum* ».

Si la maîtrise des outils numériques constitue un enjeu pratique pour les personnes peu familières avec eux, la plupart parviennent à se débrouiller, en particulier grâce au soutien de leur entourage. Aussi l'enjeu apparaît-il surtout symbolique : **plusieurs entretiens témoignent d'un sentiment d'exclusion et de mépris** induit par l'obligation croissante de passer par internet pour accéder à certains services. ●

Usages des services publics numériques par les personnes âgées : défis ergonomiques et solutions

Kévin Berenger, pour l'équipe du projet USUEL

Docteur au sein du laboratoire des sciences de l'ingénieur, de l'informatique et de l'imagerie (ICube), Université de Strasbourg

En 2020, la mission recherche (MiRe) de la direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) a lancé un appel à projets sur les usages des technologies numériques dans les champs de la santé, de l'autonomie et de l'accès aux droits. C'est dans ce cadre que l'équipe Informatique Géométrique et Graphique (IGG) du laboratoire ICube a porté, en collaboration avec le Centre d'Animation Social et Familial (CASF) de Bischwiller, le projet « Usages des services publics numériques par les publics fragiles : analyse ergonomique des pratiques existantes, proposition et évaluation de solutions de remédiation », ou « projet USUEL ».

La dématérialisation des services publics représente en effet une difficulté significative pour une partie des personnes âgées. En France, d'après l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), **près de 15 % de la population est en situation d'illectronisme et 28 % a des compétences numériques faibles**. Le projet USUEL, coordonné par Antonio Capobianco, vise à **identifier les éléments ergonomiques limitants sur les sites web publics, tels que la CAF ou Ameli, afin de proposer des solutions adaptées**.

Certaines personnes âgées font face à des obstacles spécifiques lorsqu'elles utilisent les services publics en ligne : d'une part, elles sont **plus nombreuses à être faiblement familiarisées aux interfaces informatiques** et d'autre part, elles sont plus **exposées à la survenue de troubles fonctionnels** (notamment visuels et cognitifs) qui peuvent limiter leur accès à ces outils.

Ces obstacles incluent des interfaces surchargées d'informations non pertinentes, des pictogrammes peu intuitifs et une navigation hypertexte qui désoriente des usagers habitués à une navigation linéaire. Par ailleurs, les sites construits selon les standards ergonomiques actuels sont **rarement adaptés aux personnes ayant une faible littératie numérique**.

Ces limitations nous ont amenés à penser que :

- **les personnes à faible littératie numérique**, notamment les personnes âgées, **se concentrent davantage sur le texte** que sur les pictogrammes, indiquant une difficulté à interpréter ces derniers ;
- des éléments comme la **connexion aux services ou le défilement de la page (scrolling) peuvent être mal compris**.

Pour répondre à ces questions, nous avons mené une **étude qui utilise l'oculométrie pour analyser les mouvements oculaires des utilisateurs âgés** lors de la navigation web. Cela nous permet de déterminer ce que les usagers regardent et ce qu'ils ne regardent pas.

Les mouvements oculaires peuvent être catégorisés en deux types principaux : les **saccades** (mouvements rapides et discontinus des yeux, permettant de se déplacer d'un point à un autre dans le champ visuel) et les **fixations** (périodes où les yeux s'immobilisent sur un point saillant de l'environnement spatial pour extraire des informations). **L'oculométrie permet de capturer ces saccades et fixations : par exemple, il est possible de déterminer si un individu a des difficultés de compréhension face à certains éléments ou s'il ne parvient pas à les reconnaître**.



Cette image illustre les résultats agrégés des mouvements oculaires des participants capturés avec un eyetracker. Les couleurs représentent la répartition des regards sur la page : le vert indique peu de regards, tandis que le rouge correspond à des zones d'intérêt où une forte concentration de regards a été observée.

Nos analyses nous amènent à préconiser des solutions ergonomiques telles que **simplifier les interfaces, limiter ou utiliser des pictogrammes plus explicites accompagnés de textes, mettre à disposition une version textuelle simplifiée du site ou généraliser des modalités d'accessibilité (comme la taille des caractères, l'audiodescription)**. L'intégration de guides interactifs et de supports d'assistance en temps réel peut également faciliter l'autonomie des personnes âgées, dans l'utilisation des services publics numériques.

Identifier et surmonter les limites ergonomiques qui contribuent à la fracture numérique est un défi majeur pour notre société. La dépendance croissante aux technologies, avec la dématérialisation des démarches quotidiennes, pouvant marginaliser de nombreuses personnes, il est **essentiel d'adapter nos interfaces** notamment en identifiant des freins liés à diverses situations d'éloignement numérique, par exemple les troubles fonctionnels liés à l'avancée en âge. En favorisant l'inclusion numérique, nous préparons une société plus inclusive et égalitaire. ●

Quelques références

Bendekkiche, H., Viard-Guillot, L. (2023). 15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021. *Insee Première* (1953) [URL]

Bar-Zvi Shaked, K., Shamir, A., Vakil, E. (2020). An eye tracking study of digital text reading: A comparison between poor and typical readers. *Reading and Writing*, 33(8), 1925-1944 [DOI]

Mead, S. E., Spaulding, V. A., Sit, R. A., Meyer, B., & Walker, N. (1997). Effects of age and training on World Wide Web navigation strategies. *In Proceedings of the human factors and ergonomics society annual meeting* (Vol. 41, No. 1, pp. 152-156). Sage CA: Los Angeles, CA: SAGE Publications [DOI]

Tullis, T.-S. (2007). Older Adults and the Web: Lessons Learned from Eye-Tracking. In Stephanidis, C. (Éd.), *Universal Access in Human Computer Interaction. Coping with Diversity*. Berlin: Springer Nature, 1030-1039 [DOI]

Pour en savoir +

Le projet USUEL

Le rôle de l'entourage sur les usages technologiques des personnes âgées à l'Île de La Réunion

Armelle Klein

Socio-démographe, Cheffe de projet Innovations de terrain et évaluation/CNSA

À La Réunion, nombre d'aînés rencontrent des difficultés d'accès aux nouvelles technologies. Notre étude s'est intéressée à l'un des facteurs qui jouent sur les usages des technologies par les personnes âgées : l'impact de l'entourage. Nous nous sommes concentrés sur les médiations facilitatrices ou freinantes qui influencent l'adoption des nouvelles technologies pour les personnes qui en sont éloignées, notamment les technologies de téléassistance et de communication.

Les médiations facilitatrices sont étudiées à travers trois formes d'engagement qui rendent le rôle d'accompagnant de l'entourage essentiel.

D'abord, en apportant des connaissances concrètes sur les technologies du quotidien, l'entourage et notamment la jeune génération fait le pont vers le monde technologique, ses pratiques et ses valeurs. La technologie participe en effet au sentiment d'étrangeté (autrement dit d'incompréhension de la société actuelle) auquel fait face une partie des personnes âgées alors que les pratiques et usages se transforment au fil des générations.

Ensuite, les proches, souvent les enfants ou les petits-enfants, prennent fréquemment en charge les démarches d'acquisition des outils technologiques pour leurs aînés. La plupart des personnes âgées rencontrées expriment très bien le fait qu'elles sont poussées par leur entou-

rage, notamment par leurs enfants, à avoir un téléphone portable, un ordinateur ou internet.

Enfin, l'entourage est une ressource précieuse pour l'utilisation des technologies, qui demande une forme d'apprentissage et de compétences que les proches plus familiers de ces outils se chargent d'apporter.

Mais si l'étude montre qu'à La Réunion comme ailleurs, les proches jouent un rôle clé dans l'intégration numérique des aînés, les freins à l'usage des technologies sont aussi significatifs et deux tendances soulignent la nécessité de repenser les logiques de médiation à La Réunion, pour permettre l'accessibilité numérique des personnes âgées qui en sont le plus éloignées.

D'une part, les solidarités familiales et intergénérationnelles à La Réunion sont encore fortes, mais ont tendance à changer. Les personnes âgées sont de moins en moins cohabitantes avec des membres de leur famille et il existe un phénomène d'isolement qui se caractérise souvent sur l'île par un cumul d'isolement social et géographique. Alors que l'isolement rend ces outils d'autant plus importants, il se peut que l'augmentation de l'éloignement des proches s'accompagne d'une augmentation de l'éloignement numérique et ce, bien que l'aide numérique puisse se faire à distance.

D'autre part, on observe aussi des freins à l'usage des technologies des personnes âgées au sein de l'entourage. La relation entre les personnes âgées et les technologies est en effet intimement liée aux formes d'accompagnement de l'entourage et des perceptions limitatives peuvent les en éloigner. Certains professionnels et proches véhiculent des stéréotypes, percevant les personnes âgées comme technophobes, inaptes ou incompetentes. Des doutes sont souvent formulés quant à l'appétence des aînés pour les outils technologiques ou concernant la capacité à se saisir d'un outil et d'en développer un usage pertinent ; ils renforcent la réticence de ces dernières à utiliser ces technologies. En outre, certains professionnels du secteur social craignent que la technologie déshumanise leur métier, renforçant leur résistance à la promouvoir auprès des personnes âgées.

On peut alors s'interroger sur la manière dont les politiques publiques vont intégrer ces évolutions et s'emparer des enjeux de l'inclusion numérique, via des soutiens plus institutionnels, quand ces outils représentent une dimension essentielle de l'autonomie. ●

Pour en savoir +

Klein, A. (2023). Le rôle de l'entourage sur les usages technologiques des personnes âgées. *Revue des sciences sociales*, 90-99. [DOI]

Klein A. (2019). Technologies de la santé et de l'autonomie et vécus du vieillissement. *Gérontologie et société*, 41(160), 33-45. [DOI]



Thomas Macaluso

Questions à...

Thomas Macaluso

Docteur en neurosciences comportementales, responsable des études, de l'évaluation et du plaidoyer au sein du Programme société numérique (ANCT)

Qu'est-ce que l'éloignement numérique ? Quelle est la place des personnes âgées dans ce phénomène ?

De nos jours en France, la large diffusion des infrastructures et équipements numériques nous conduit à penser le phénomène de l'éloignement numérique en nous intéressant **aux capacités des individus à utiliser le numérique pour accroître leur bien-être et favoriser leur pouvoir d'agir** (le concept de « capacité numérique »). Tous les individus ne sont pas en situation de tirer les mêmes profits du numérique, **la nature capacitante ou incapacitante du numérique étant dépendante des conditions d'existence**. Nous avons publié une étude en 2023 qui montre que **près d'un Français sur trois serait éloigné du numérique aujourd'hui**, soit environ 16 millions de personnes.

L'âge est souvent mobilisé pour identifier les personnes éloignées du numérique : les plus âgés sont généralement perçus comme les plus en difficulté face aux technologies numériques, tandis que les plus jeunes sont souvent considérés comme experts. Cependant, **l'âge est un facteur à relativiser car il ne constitue pas un élément clef de compréhension de l'éloignement numérique**. D'une part, concernant les personnes âgées, nous observons davantage **un effet générationnel** (comme mentionné dans la rubrique « Focus ») où les personnes arrivées récemment à la retraite sont davantage connectées que leurs aînés 10 ans auparavant. D'autre part, concernant les jeunes, de nombreuses études montrent que leurs pratiques numériques sont **différenciées, hétérogènes, et surtout inégalitaires** dans la mesure où elles dépendent de contextes sociaux fort différents.

En réalité, **l'identification des personnes éloignées du numérique ne peut pas se faire sans prendre en compte les facteurs sociaux et culturels**. En particulier, les enquêtes récentes montrent que les individus peu ou pas diplômés (dotés d'un faible capital culturel) sont les moins susceptibles de tirer des profits concrets du numérique. Ces derniers sont **les plus touchés par l'éloignement numérique aujourd'hui en France**. Dans notre société, il s'agit, par voie de conséquence, souvent de personnes plutôt précaires. L'éloignement numérique ne peut donc plus être considéré comme un simple enjeu technique ou technologique : **il s'agit d'abord d'un phénomène social**.

Les personnes âgées comme public de la médiation numérique : quel est leur profil et quelles aides viennent-elles chercher ?

Le *Programme Société Numérique*, au sein de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), est chargé de mettre en œuvre la feuille de route nationale d'inclusion numérique, **France Numérique Ensemble**. Cela se traduit notamment par le développement de dispositifs de **médiation numérique**, indispensables pour maintenir et développer **la cohésion sociale** au regard des inégalités numériques présentes dans notre pays.

En particulier, depuis 2021, nous pilotons **le dispositif Conseiller numérique** avec l'appui opérationnel de la Banque des territoires et l'apport d'expertise de la coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique « Mednum ». Ce dispositif repose sur **le développement d'une médiation numérique de proximité** par le déploiement de 4 000 conseillers numériques partout en France. Par ailleurs, ce dispositif a fait l'objet d'un programme de recherche qui nous permet aujourd'hui de mieux identifier les publics bénéficiaires et analyser les effets de la médiation numérique.

Quelques références

Bacqué, M.-H., Biewener, C. (dir.) (2013). *L'empowerment, une pratique émancipatrice*. Paris : La Découverte [URL]

Cordier, A. (2020). *Des usages juvéniles du numérique aux apprentissages hors la classe*. Paris : Cnesco [URL]

Hargittai, E., Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the internet. *Communication Research*, 35(5), 602-621 [DOI]

Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205, 14-20 [DOI]

Pitaud, P., Deschamps, R. (2021). Personnes âgées, technologies numériques et ruptures du lien social : risques de l'exclusion ou leurs de l'inclusion ? In Pitaud, P. (dir.), *Vieillir dans une société connectée. Quels enjeux pour le vivre ensemble ?* Toulouse : Érès, 33-81 [DOI]

Plantard, P. (2015). *Les imaginaires numériques en éducation*. Paris : Manucius [URL]

Tout d'abord, si les bénéficiaires sont en grande majorité des personnes peu ou pas diplômées, cette étude montre également **une prédominance des personnes de plus de 60 ans issues en particulier des territoires périurbains et ruraux**. Les personnes âgées semblent donc bien identifier les lieux de médiation numérique près de chez elles. D'ailleurs, elles les perçoivent souvent comme des **lieux d'échanges et de sociabilités**. En outre, elles sollicitent les conseillers numériques principalement pour être accompagnées dans **l'utilisation quotidienne des outils numériques** (utiliser internet, échanger avec ses proches, prendre en main les équipements) ainsi que pour **être rassurées**. Alors que la capacité à faire de nouvelles choses des personnes âgées est souvent décriée, notre étude révèle, au contraire, de **fortes évolutions dans leur rapport au numérique** après les accompagnements. En effet, plus de 90 % d'entre elles estiment réussir des tâches numériques qu'elles n'arrivaient pas à faire avant. Et 60 % estiment être moins stressées à l'idée de manipuler des outils numériques.

En améliorant particulièrement le rapport au numérique des personnes âgées, **le dispositif Conseiller numérique agit comme un véritable levier de réduction des inégalités numériques entre les Français**.

La numérisation de la société, c'est aussi une relation administrative qui est numérisée (dématisation des démarches administratives, accès aux droits, etc.) : Quels impacts sur les publics éloignés du numérique ? Quelle place pour la médiation numérique ?

Pour en savoir +

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin. (2023). *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique* [URL]

Arcep, Arcom, CGE, ANCT. (2023). *Baromètre du numérique* [URL]

Arcep, Arcom, CGE, ANCT. (2022). *Baromètre du numérique* [URL]

Dispositif Conseiller numérique France Numérique Ensemble

Forzy, L., Dubus, M., Gaffiot, J., Caro, M. (2024). *La médiation numérique : quels effets sur quels publics ?* Rapport d'Asdo études pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires [URL]

La dématérialisation des démarches administratives apparaît progressivement comme une nouvelle norme du service public. Cette dématérialisation a permis une simplification des démarches pour certains publics, cependant, elle ne bénéficie pas de la même manière à toutes les catégories de la population. Si la réalisation de démarches en ligne nécessite de disposer d'une bonne connexion à internet, d'un équipement adapté et d'un niveau de maîtrise numérique suffisant, les publics éloignés du numérique ne sont pas les seuls à être impactés par cette évolution de la relation administrative. En effet, **un Français sur deux déclare connaître des difficultés dans la réalisation de démarches en ligne**. Cette proportion importante nous invite à penser les impacts de la dématérialisation des démarches administratives **au-delà de la question technologique en lien avec les compétences numériques des individus**.

La dématérialisation des démarches administratives produit une désintermédiation de la relation individu-administration. Ce contact direct implique pour l'individu de maîtriser la langue, l'écrit, et plus largement les procédures administratives. Autrement dit, **il s'agit de disposer de compétences administratives qui ne sont pas initialement liées au numérique** (identifier le bon interlocuteur, traduire sa situation dans des catégories administratives, identifier le statut des documents, etc.). Cela signifie que l'enjeu de l'accompagnement des publics vis-à-vis de la dématérialisation des démarches administratives repose sur une juste **articulation entre la médiation numérique et la médiation administrative**. Cette dernière est opérée par des professionnels formés et reconnus institutionnellement pour spécifiquement apporter une aide à la réalisation de démarches administratives, là où les médiateurs numériques accompagnent les individus vers l'appropriation des outils numériques pour leurs usages dans la vie quotidienne. Leurs missions sont donc parfaitement complémentaires. ●

Articles, ouvrages, travaux de recherches et initiatives récents sur :

La dématérialisation des démarches administratives

Des citoyen·nes à reconnecter ? La fracture numérique et le réengagement de l'État dans les mondes ruraux en France – *Participations* (2023)

Paru en 2023, l'article de Chloé Deveze s'intéresse au dispositif « Conseiller numérique France services » et au travail relationnel qu'il implique. Lancé par le gouvernement en 2021, il visait à financer le recrutement de médiateurs et médiatrices numériques au sein de collectivités territoriales et d'associations. À partir d'une observation participante dans une association rurale de formation à l'informatique, l'article montre que la mise en œuvre du dispositif repose sur les ressources sociales locales des promoteurs et promotrices du numérique et sur leur capacité à les mobiliser pour créer et s'insérer dans des réseaux institutionnels complexes. Leur travail en direction des publics s'appuie sur des relations fortement personnalisées, porteuses de malentendus auprès des plus précaires.

Le guichet et l'écran. Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics – *Revue des politiques sociales et familiales* (2022)

Paru en 2022, l'article d'Hadrien Clouet et Julie Oudot prend la forme d'un compte rendu du colloque « Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics », qui s'est tenu au printemps 2021. Organisé par cinq chercheuses (Lola Isidro, Lisa Carayon, Laure Camaji, Laurène Joly et Claire Magord) et soutenu par l'Institut François-Gény (IFG) ainsi que par l'Institut de recherche interdisciplinaire sur les enjeux sociaux (Iris), les contributeurs ont dressé un panorama des inégalités, des logiques de domination et des formes de violence engagées par et dans le processus de dématérialisation.

La transition numérique, une menace pour le recours aux droits sociaux des personnes en situation de précarité socio-économique – *Informations sociales* (2022)

Paru en 2022, l'article de Hugo Grellié, Quentin Le Matt, Margot Valatchy, Vincent Caradec et Aline Chamahian analyse les effets de la dématérialisation des services publics sur le recours aux droits sociaux des personnes en situation de précarité socio-économique. S'appuyant sur des entretiens, il montre tout d'abord que le numérique, qui occupe une place variable dans le quotidien des personnes enquêtées, se trouve associé à la fois à l'injonction sociale à être connecté et à un enjeu d'autonomie. Il souligne ensuite que ces personnes ont un rapport distancié à l'e-administration. Enfin, il dégage deux types de stratégies qu'elles mettent en place pour faire face aux difficultés rencontrées : des stratégies d'adaptation sur le moment (multimodalité ou délégation) et des stratégies d'anticipation qui visent à se former pour développer son autonomie numérique.

Dématérialisation des services publics et accès aux droits – *Revue des politiques sociales et familiales* (2022)

Paru en 2022, l'article de Nadia Okbani, Laure Camaji et Claire Magord explique que, si le basculement vers le numérique peut représenter une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, la dématérialisation ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population. Elle laisse particulièrement à l'écart les plus précaires, ce qui pose tout spécialement problème lorsqu'il s'agit de démarches pour accéder à des droits sociaux.

Le numérique à l'épreuve des fractures sociales – *Informations sociales* (2022)

Paru en 2022, l'article de Dominique Pasquier montre que l'accès à internet s'est fortement démocratisé au cours des quinze dernières années : désormais ouvriers et employés sont connectés mais les pratiques restent fortement marquées par les profils sociaux des internautes. Ces groupes, qui n'ont pas d'usage des nouvelles technologies dans leur vie professionnelle, se sont appropriés l'outil dans leur vie privée en contournant, autant que possible, l'obstacle de l'écrit et en essayant de protéger leur vie familiale d'une trop grande individualisation des pratiques.

Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? – *Rapport du Défenseur des droits* (2022)

Paru en 2022, le rapport du Défenseur des droits souligne les difficultés spécifiques que rencontrent certains publics. Les majeurs protégés et les personnes détenues n'ont pas vu leur situation s'améliorer. Les personnes étrangères sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux. Rencontrent aussi des difficultés importantes les personnes âgées (encore souvent éloignées du numérique), les jeunes (peu à l'aise avec l'administration dématérialisée contrairement aux idées reçues), et les personnes en situation de handicap (dont les conditions et outils d'accès aux services publics accessibles en ligne sont encore insuffisamment développés dans certains secteurs). Enfin, les démarches numériques apparaissent comme un obstacle parfois insurmontable pour les personnes en situation de précarité sociale, alors même que ce sont celles pour lesquelles l'accès aux droits sociaux et aux services publics revêt le plus souvent un caractère vital.

Inclusion numérique dans les services publics (INSER) – Enquête (2021)

Coordonnée par Rémi Gallou et Sabrina Aouici au sein de l'Unité de Recherche sur le Vieillessement (URV) de la Cnav, l'enquête INSer propose d'étudier la transition numérique au sein des services publics et son impact sur les difficultés des retraités ou des personnes approchant de l'âge de la retraite pour accéder aux services internet. Cette étude a notamment donné lieu à la publication de l'article « [L'autonomie administrative à l'épreuve de la dématérialisation](#) » dans la *Revue des sciences sociales*.

Vieillessement et usages numériques. Les enjeux pratiques et symboliques de la dématérialisation des services administratifs pour les adultes âgés – Terminal (2021)

Paru en 2021, l'article de Lucie Delias s'intéresse aux enjeux de la numérisation des services publics pour les adultes âgés non autonomes face aux outils numériques. L'article s'articule autour de 3 axes : 1) la façon dont la dématérialisation des démarches administratives joue comme une nouvelle injonction à la connexion pour le public âgé ; 2) les conséquences pratiques concrètes mais aussi symboliques d'un mouvement de numérisation généralisé pour les personnes appartenant aux générations les plus anciennes ; et 3) les mécanismes d'appropriation et de résistances qui peuvent se développer dans le cadre d'usages contraints.

Digitalisation du service public : Pour une éthique numérique inclusive – Ouvrage (2021)

Paru en 2021, le Livre Blanc de l'Observatoire de l'éthique publique (OEP) part du constat que la dématérialisation des procédures et des relations entre le public et les administrations publiques ne consiste pas seulement en un changement « prosaïque » de médium, moyen de communication. En effet, la transition technologique opérée n'est pas neutre et participe de la transformation de la relation elle-même. En termes d'accès aux services publics, elle se traduit par la création, de facto, d'une nouvelle forme de conditionnalité : la condition d'accès au numérique tant sur l'équipement que l'usage. Pour y remédier, l'observatoire formule dix recommandations en faveur d'une éthique numérique inclusive. Une note du [Labo Société numérique](#) en détaille les tenants et les aboutissants. La publication de cet ouvrage fait suite à un [colloque](#) organisé en mai 2021 par le Groupe de Recherche en Droit, Économie et Gestion (GREDEG).

Dématérialisation, accès aux droits et inclusion numérique – Communication dans le cadre de la conférence « Inclusion numérique et accès aux droits sociaux » (2021)

Dans le cadre du *Salon des Expérimentations et Innovations Solidaires (SEIS)* organisé par Askoria et le Campus des Solidarités, la conférence donnée par Pierre Mazet s'est focalisée sur l'impact de la dématérialisation en termes de non-recours aux droits et services. La dématérialisation de la relation administrative mise en œuvre en France ces dernières années a trois caractéristiques principales : elle n'a pas laissé le choix aux usagers, s'est réalisée sans grande anticipation et dans un contexte de retrait des accueils physiques des administrations et organismes publics. Facilitant l'accès à un certain nombre de démarches, simples, pour des individus maîtrisant le numérique administratif, elle a, à l'inverse, considérablement complexifié l'accès des publics « éloignés du numériques » ou connaissant des situations de vie complexes ne correspondant pas aux normes des interfaces de gestion des droits.

Médiation numérique par les pairs contre le non-recours aux droits des aînés – Retraite et société (2021)

Paru en 2021, l'article de Elisa Chaniel présente la démarche et les principaux résultats d'une recherche participative menée en 2018 et en 2019 au sein de l'Union nationale des retraités et des personnes âgées (UNRPA) de Paris, dans le quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) du Grand Belleville. L'objectif a été de comprendre comment et dans quelle mesure la participation à un parcours de médiation numérique par les pairs conduit à une meilleure sollicitation en ligne des droits à la retraite ou aux aides financières facultatives mises en place par le centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP).

Les transformations par les technologies numériques vues par les SHS. Quels usages dans les champs de la santé, du handicap, de l'autonomie et de l'accès aux prestations sociales ? – Appel à projets de la Drees (2020)

Ce programme de recherche a été lancé par la MiRe en 2020 avec plusieurs partenaires : la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), le Haut conseil pour l'avenir de l'assurance maladie (HCAAM) et le Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA). Il questionne les usages des technologies numériques dans les champs de la santé, de l'autonomie (avancée en âge et handicap) et de l'accès aux droits. Douze projets d'une durée de 24 mois environ ont bénéficié d'un financement ; les projets sont en cours et les résultats, attendus pour 2025.

L'inclusion et l'exclusion numérique : pratiques, usages et non usages

Autonomie numérique des seniors – Guide Cnav & CNSA (2024)

Paru en 2024, ce guide est un outil d'information et de partage de pratiques identifiées sur les territoires, s'adressant aux membres des conférences des financeurs, en particulier aux conseils départementaux et aux caisses de retraite, qui sont les premiers financeurs d'actions d'inclusion numérique à destination des seniors. Il vise notamment à favoriser le développement d'une politique d'inclusion numérique à destination de personnes âgées qui s'articule avec les solutions de médiation numérique existantes ou en construction sur les territoires.

Illectronisme en Europe. Une fracture numérique et sociale – Affaires sociales (2023)

Paru en 2023, ce rapport argue que le profil des personnes souffrant d'illectronisme (en particulier des personnes âgées, peu diplômées, précarisées, etc.) conduit à considérer la réduction de l'illectronisme comme un enjeu de politique publique comparable à celle de l'illettrisme.

Solidarité intergénérationnelle en temps de Covid-19 : comment le réseau social TikTok a-t-il permis le maintien de la solidarité entre les grands-parents et leurs petits-enfants ? – Communication dans le cadre de la conférence « Covid, âges de la vie et relations intergénérationnelles » (2023)

Présentée à l'occasion des journées d'études « Covid, âges de la vie et relations intergénérationnelles » organisées par l'Unité de recherche sur le vieillissement (URV) de la Cnav, la communication de Mathilde Duflos et Marije Nouwen montre comment la distance imposée aux familles pour se protéger et respecter les politiques sanitaires a poussé les familles à trouver de nouveaux moyens pour exprimer leur solidarité intergénérationnelle.

La société inclusive à l'ère numérique : complexité actuelle et voies d'avenir – Gérontologie et société (2022)

Paru en 2022, l'article de Vincent Rialle, Mabrouka El Hachani et Claudine Moïse interroge notre « civilisation numérique » sur sa capacité à respecter la diversité des humains qui préside à la construction d'une société inclusive intergénérationnelle et durable.

Seniors, monde connecté et éthique : quelles perspectives pour les distributeurs – Chapitre de l'ouvrage « Révolutions du commerce dans une société en transition » (2022)

Paru en 2022 dans l'ouvrage *Révolutions du commerce dans une société en transition*, le chapitre de Jean-François Toti, Annabel Martin, Aurély Lao et Sophie Badie interroge les implications éthiques de l'usage par les personnes âgées du numérique au regard du secteur de la distribution.

Vieillir dans une société connectée : Quels enjeux pour le vivre ensemble ? – Ouvrage (2021)

Paru en 2021, cet ouvrage collectif dirigé par Philippe Pitaud fait suite au colloque « Vieillir et vivre ensemble dans une société marquée par le numérique ». Il part du constat selon lequel les technologies numériques ont investi nos espaces quotidiens dont, bien évidemment, celui des personnes âgées, des retraités : déclarations numériques à effectuer, utilisation d'un ordinateur, d'un téléphone portable, d'un parcimètre numérique au mode d'emploi complexe et ésotérique, disparition des guichets de banque remplacés par des machines, etc. Tout cela pose la question du lien social, des avantages et des inconvénients introduits par cette transformation des pratiques. Sophie Colas propose une analyse de cet ouvrage dans la revue *Retraite et société*.

Fractures corporelles, fractures numériques. De l'accessibilité aux usages – Ouvrage (2021)

Paru en 2021, l'ouvrage dirigé par Véronique Lespinet-Najib et Nathalie Pinède entend révéler les facettes multiples du concept d'accessibilité décliné dans les environnements numériques à partir de différents points de vue et contextes, en croisant regards applicatifs, méthodologiques et théoriques. Cet ouvrage fait suite au programme de recherche MSHA *Fractures corporelles, fractures numériques*, mené entre 2016 et 2020. Un second ouvrage intitulé *Publics vulnérables et numériques : entre fractures, inclusions et innovations* est paru en 2022, et porte sur les Actes du colloque final du projet.

Les connectés : lutter contre l'exclusion numérique et sociale des personnes âgées – Les cahiers du développement social urbain (2021)

Paru en 2021, cette brève note présente le programme « Les connectés », mené par Unis-Cité depuis 2018. Ce programme vise à lutter contre la fracture numérique des personnes âgées les plus précaires en proposant à des jeunes de s'engager dans une mission d'intérêt général. L'ESSEC Business School a réalisé un évaluation d'impact social de ce programme.

À plus de 50 ans, la ménagère fait sa mise à jour numérique – Réseaux (2021)

Paru en 2021, l'article de Virginie Sonet et Héloïse Boudon cherche à comprendre si et comment, ceux que les autrices baptisent les *Analogic Natives*, reconfigurent leurs pratiques télévisuelles. À l'appui de l'analyse croisée de trois enquêtes menées entre 2015 et 2019 auprès de ces publics, avec les outils de la sociologie des usages, elles montrent la progressive mais indéniable mutation de leurs pratiques audiovisuelles. Le processus d'appropriation repose sur une double médiation relationnelle et sociotechnique d'où ressortent, comme pivots, la force prescriptrice des relations avec les enfants-adultes, la transmission intrafamiliale et intragénérationnelle assurée par les femmes. Finalement, la consolidation des usages des nouveaux dispositifs audiovisuels et de leurs contenus soutient une forme de dénigrement de la télévision traditionnelle et réciproquement.

Les TIC, lien intergénérationnel – Enfance (2020)

Paru en 2020, l'article de Benoît Schneider, Stéphanie Claudel-Valentin et Youssef Tazouti propose d'examiner les caractéristiques des liens entre grands-parents et petits-enfants rendus possibles par les technologies de l'information et de la communication (TIC). Les grands-parents ayant répondu à l'enquête sont très bien équipés et maîtrisent les TIC. Ils y recourent fréquemment tant pour leur usage personnel que familial. Ils communiquent avec leur petit-enfant selon des modalités adaptées à l'âge du petit-enfant et à son autonomie, plus intenses avec les plus jeunes et favorisant une reprise des échanges dans l'adolescence avancée.

Usages du numérique et illettrisme : nouvelles tâches pour le lecteur-scripteur, nouveaux enjeux d'apprentissage – Glottopol (2020)

Paru en 2020, l'article d'Élise Gandon explique que les travaux concernant les usages liés au numérique abordent son utilisation sous trois compétences principales : la compétence informatique, la compétence communicationnelle et la compétence médiatique. On peut également réfléchir aux différentes pratiques de lecture qu'impliquent les documents numériques. La lecture sur le Web mobilise davantage d'attention parce qu'elle est moins linéaire mais plutôt rythmée par les liens hypertextes qui en font également une lecture plus active. Les outils numériques peuvent également être vecteurs d'apprentissage de la lecture et de l'écriture pour les personnes en difficultés avec ces compétences.

Le numérique et le droit à la rencontre des personnes âgées – Chapitre de l'ouvrage *Intelligence(s) artificielle(s) et Vulnérabilité(s) : kaléidoscope (2020)*

Paru en 2020 dans l'ouvrage coordonné par Marie-Christine Piatti et Mathieu Guillermin, le chapitre d'Yves Poulet pose la question suivante : le numérique constitue-t-il, pour les personnes âgées, une opportunité d'ouverture au monde et de santé augmentée ou, au contraire, un facteur d'exclusion, de manipulation et de surveillance ? L'auteur tâche de répondre en interrogeant la manière dont le droit aborde et/ou devrait aborder ces défis.

Les facteurs de l'autonomie face à l'informatique connectée chez les retraités français. Génération et trajectoires générées – *Recherches en sciences sociales sur internet (2019)*

Paru en 2019, l'article de Lucie Delias explore, à partir de 29 entretiens auprès de femmes et d'hommes des classes moyennes et supérieures nés dans les années précédant et suivant le début du baby-boom en France, les déterminants de l'appropriation variable de l'informatique connectée des usagers de cette classe d'âge, en supposant qu'ils prennent

leur source dans les trajectoires professionnelles et familiales passées. C'est particulièrement la dimension générée de ces parcours qui est interrogée, au prisme de l'inscription de cette génération spécifique dans les changements sociaux qui ont tendu à recomposer les rôles féminins dans le couple et dans le travail.

Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité – *tic&société (2018)*

Paru en 2018, l'article de Nathalie Pinède interroge l'articulation numérique/handicap, notamment en tant que posture ambivalente entre inclusion et exclusion. Afin de limiter les risques de fractures et d'inégalités numériques, l'accessibilité des sites web, des services en ligne et d'autres applications mobiles devient un enjeu déterminant, pour lequel un arsenal normatif, réglementaire, technique, éducatif existe. Néanmoins, dans la mise en œuvre de l'accessibilité numérique, que l'on peut appréhender comme instrument de médiation, demeurent encore nombre de réticences, de méconnaissances et de difficultés. Mais des effets paradoxaux apparaissent également, en rapport avec les injonctions positives à une forme d'inéluçabilité du monde numérique.

Les technologies en santé, interfaces pour les soins, exercices cognitifs / entraînement et robots sociaux

La Chaire Éthique & IA

La chaire éthique & IA est une des chaires de l'institut multidisciplinaire en intelligence artificielle de Grenoble MIAI. Elle vise à développer sur une durée de 4 ans (2019-2023) une compréhension philosophique de l'Intelligence Artificielle, par la recherche, la formation et la valorisation. Elle est ancrée dans la discipline philosophique et reflète les activités de l'Institut de Philosophie de Grenoble (IPhIG), une unité de recherche de l'Université Grenoble Alpes. Un certain nombre de travaux de la Chaire concernent la thématique du vieillissement, à l'instar de l'étude de Sidonie Salomé et Emmanuel Montfort intitulée « Révolution numérique et âgisme : les enjeux éthiques de l'intelligence artificielle pour les personnes âgées ».

Le Projet INNOVCARE (2023-2028)

Coordonné par l'EHESS et piloté par la Fondation France-Japon (FFJ) de l'EHESS, INNOVCARE est un projet de recherche interdisciplinaire et international dont l'ambition est de produire des connaissances sur l'innovation au service des personnes âgées : si les technologies (notamment robotiques, IA, technologies numériques) peuvent aider à l'autonomie des personnes âgées, elles présentent aussi des limites (difficultés d'usage, déconnexion entre la conception et les besoins réels, questions éthiques peu ou pas considérées, etc.) identifiées par les acteurs de terrain et dans la littérature scientifique. L'objectif de ce projet est d'essayer de les dépasser en travaillant à une meilleure adéquation entre besoins, sociaux et individuels, et apports des technologies.

La fonction thérapeutique du numérique dans les soins pour les personnes âgées – *Pratiques en santé mentale (2023)*

Paru en 2023, l'article de Renald Asvazadourian présente l'utilisation du numérique dans l'hôpital de jour « Espace Phare » de l'Association Les Ailes Déployées, accueillant des personnes âgées souffrant de troubles psychiatriques. Selon l'auteur, l'utilisation du numérique dans la vie quotidienne et dans différents ateliers pédagogiques, en réduisant la fracture numérique, contribue à une meilleure insertion dans leur environnement amical et social ; renouvelle et renforce les échanges intra familiaux, particulièrement trans-générationnels.

Révolution numérique et âgisme : les enjeux éthiques de l'intelligence artificielle pour les personnes âgées – *Neurologie – Psychiatrie – Gériatrie (2023)*

Paru en 2023, l'article de Sidonie Salomé et Emmanuel Montfort montre que les technologies numériques et l'IA offrent des avantages pour les personnes âgées, mais nécessitent une réflexion éthique approfondie pour garantir le respect des droits et de la dignité des utilisateurs âgés. L'âgisme se manifeste en particulier dans l'IA à travers des stéréotypes et des biais de traitement de l'information, ce qui remet en question l'équité et l'inclusion des personnes âgées dans la société numérique. Une approche centrée sur l'autodétermination des personnes âgées est aujourd'hui nécessaire pour envisager une utilisation éthique de l'IA. Cela implique la correction des stéréotypes âgistes, l'implication des personnes âgées dans le développement de l'IA, et des cadres de réglementation solides.

La réalité virtuelle personnalisée sur les troubles de l'humeur en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et unité de soin de longue durée : étude de cas chez un résident présentant des troubles cognitifs modérés – *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique* (2023)

Paru en 2023, l'article d'Anne-Julie Vaillant-Ciszewicz, Cassandra Quin, Emeline Michel, Guillaume Sacco et Olivier Guerin part du constat que la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées entraînent des troubles de l'humeur et des troubles anxieux chez les résidents institutionnalisés. La thérapie par réminiscence a démontré un intérêt dans le traitement de ces symptômes. L'étude pilote randomisée « Réminiscences et Émotions » utilise la réalité virtuelle personnalisée pour diminuer les troubles de l'humeur des résidents. Les objectifs secondaires visent à évaluer l'acceptabilité du dispositif et la qualité de vie des résidents.

Jeu vidéo et compétition eSport au service du bien être des seniors – *Trayectorias Humanas Trascontinentales* (2021)

Paru en 2021, l'article de Marion Haza-Pery et Catherine Esnard présente la recherche 2vies'UP. Celle-ci vise à interroger les enjeux psychiques et psychosociaux spécifiques, non pas du jeu vidéo en lui-même, mais de la compétition eSport, notamment sur les motivations d'accomplissement et la dépressivité des seniors. Dans le cadre du colloque de clôture de la recherche 2Vies' UP en psychologie clinique et sociale, l'université de Poitiers, le laboratoire Cerca, la région Nouvelle-Aquitaine, Silver Geek, Grand Poitiers et l'Espace Mendès France ont organisé la journée « Vieillir en jouant : le jeu vidéo et l'eSport sans limite d'âge ».

Littératie en santé et en santé numérique des personnes âgées avec un cancer, à partir d'un questionnaire – *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique* (2020)

Paru en 2020, l'article de Marine Quéroué et al. explique que la littératie en santé est la capacité d'un individu à accéder, comprendre, analyser et utiliser l'information afin de prendre des décisions concernant sa santé. Les outils du numérique occupent une place grandissante dans l'accès à l'information médicale. Des études ont montré qu'une faible culture numérique et médicale augmenterait les hospitalisations et les effets indésirables. La population des personnes âgées avec un cancer est donc susceptible d'être mise en difficulté par un faible niveau de littératie. L'objectif principal de cette étude était d'évaluer la faisabilité pour cette population d'un questionnaire décrivant la littératie en santé et en santé numérique.

Usages du numérique et situation d'autonomie réduite – *Revue Éducation et formation* (2018)

Paru en 2018, ce numéro coordonné par Jean-François Bourdet, Philippe Teutsch et Patrice Bourdon rassemble une série d'articles centrés sur la thématique de l'usage du numérique en situation d'autonomie réduite. Le fil conducteur est celui de l'effet de ces technologies : dans quelle mesure assurent-elles une meilleure accessibilité ou compensent-elles les difficultés rencontrées ?

Rapport sur l'évaluation de l'utilité sociétale de Silver Geek – *Rayonnement des Associations par le Mécénat d'Entreprises, d'administrations et d'Universités (Rameau)* (2015)

En 2012, la Poste Poitou-Charentes lance une recherche-action sur les partenariats avec l'économie sociale et solidaire, avec l'aide du RAMEAU, un laboratoire de recherche appliqué sur la co-construction du Bien commun. Cette recherche-action vise à améliorer la santé et le bien-être des seniors, à développer les liens sociaux et intergénérationnels, tout en réduisant la fracture numérique.

Soutenances récentes

Approche sociologique des usages du numérique pour les actions de prévention santé par l'activité physique auprès des seniors – *Thèse de doctorat en sciences et techniques des activités physiques et sportives (en cours)*

Réalisée sous la direction de Robin Recours, la thèse de Maude Noel entend comprendre l'engagement (ou non) des seniors dans des ateliers digitalisés de prévention pour la santé par l'activité physique, au regard de leurs trajectoires et de leurs configurations sociales et d'analyser les modalités de participation et d'interactions des seniors autonomes dans ces ateliers.

Le rapport des personnes âgées aux technologies numériques. Une étude des usages d'internet et des réseaux sociaux des 75 ans et plus – *Thèse de doctorat en sociologie et anthropologie (en cours)*

Réalisée sous la direction de Vincent Caradec, la thèse de Sophie Colas tâche de comprendre de quelle manière les personnes les plus âgées utilisent internet et les réseaux sociaux. Elle s'intéresse à leur trajectoire vers le numérique, à leurs pratiques, qu'elles soient fréquentes, ponctuelles ou absentes des nouvelles technologies ;

ou encore aux stratégies qu'ils et elles mettent en place dans l'appropriation des différents appareils et interfaces numériques.

Prévention des Risques Assistés par Intelligence pour les SENiors (PRAISE) – *Thèse de doctorat en psychologie (en cours)*

Réalisée sous la direction de Emmanuel Monfort et Lydie Du bousquet, la thèse de Sidonie Salomé vise à créer une aide intelligente pour prévenir les risques domestiques chez les personnes âgées, en mettant l'accent sur la collaboration entre sciences humaines et informatique (co-design) pour répondre aux besoins des utilisateurs. L'objectif principal est de caractériser les avantages et les défis du co-design, d'évaluer l'acceptation du dispositif par les personnes âgées, et d'identifier les facteurs influençant son adoption à long terme.

Impacts motivationnels liés au suivi d'une formation aux TIC et ses conséquences sur l'inclusion numérique de personnes retraitées débutantes – Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication (en cours)

Réalisée sous la direction de Khaldoun Zreik et Évelyne Clément, la thèse d'Alyse Yilmaz vise à questionner les effets de la médiation numérique, entendue comme une médiation humaine des savoirs numériques, sur le processus d'appropriation « capacitante » des technologies numériques, et particulièrement de l'internet, des personnes qui s'engagent dans une démarche de formation aux TIC au sein de l'agglomération de Metz. Cette recherche tente de mettre en exergue l'importance de la prise en compte des caractéristiques individuelles des personnes accompagnées (genre, âge, liens sociaux, lieu de résidence) et les impacts de ces derniers sur l'accompagnement au numérique. Ce travail a ainsi pour but de révéler les effets des trois dimensions psychosociales (motivation, sentiment d'efficacité personnelle, représentation sociale) sur les bénéfices tirés dans la vie quotidienne de l'utilisateur.

Facteurs d'engagements pour l'utilisation d'un logiciel d'entraînement cognitif, chez les personnes âgées de plus de 65 ans, avec ou sans troubles cognitifs – Thèse de doctorat en psychologie (2024)

Réalisée sous la direction d'Emmanuel Montfort, la thèse de Christelle Nahas a pour objectif de préciser les déterminants de l'engagement dans la pratique de l'entraînement cognitif informatisé. Les résultats du travail de thèse montrent qu'il est possible de proposer une représentation des facteurs qui expliquent l'engagement des personnes âgées dans la pratique de l'entraînement cognitif informatisé. Ils mettent en évidence une relation négative entre la plainte cognitive subjective et la volonté d'utiliser un logiciel, ainsi que la satisfaction d'utilisation de ce logiciel.

L'âge des usages. Usages sociaux des technologies numériques par les adultes âgés et représentations du « bien-vieillir connecté » – Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication (2019)

Réalisée sous la direction de Franck Rebillard et Pascale Molinier, la thèse de Lucie Delias entend montrer que le contexte sociohistorique de ces dernières décennies, qui a vu apparaître des représentations positives de la vieillesse à travers l'émergence du « troisième âge » puis de la figure du « senior » dynamique, a conduit au renouvellement des normes sociales concernant les adultes âgés. Dans la continuité des prescriptions plus anciennes du « vieillissement réussi », l'incitation est désormais forte pour lutter contre le « déclin » associé au vieillissement, de mener un mode de vie à la fois actif et connecté. Ce travail cherche ensuite à montrer comment les usages des technologies numériques de l'information et de la communication (TNIC) par les adultes âgés sont informés par ces représentations, et inversement.

Usage de la tablette tactile par les personnes âgées : Une approche écologique de l'évaluation et de l'aide à l'apprentissage – Thèse de doctorat en sciences cognitives, psychologie et neurocognition (2018)

Réalisée en 2018 sous la direction de Vincent Rialle et Emmanuel Montfort, la thèse de Lisa Quillion-Dupré étudie de manière approfondie les difficultés particulières des personnes âgées à utiliser ces technologies et les modalités de l'aide dont elles sont encore en capacité de bénéficier, ceci dans le but de proposer aux professionnels ou bénévoles du soin ou de l'accompagnement une série de recommandations (une pédagogie) sur l'art et la manière d'apprendre l'usage de ces technologies à des personnes atteintes de troubles cognitifs modérés ou sévères.

Publications, initiatives et travaux en Europe et à l'international

Jouer aux jeux vidéo après soixante ans : technobiographie, bricolage et isolement – Recherches en sciences sociales sur internet (2023)

Paru en 2023, l'article de Gabrielle Lavenir étudie les pratiques vidéoludiques des personnes les plus âgées et les représentations des « seniors gamers » sous l'angle de l'apprentissage, à partir d'une enquête mobilisant l'observation de trente ateliers d'initiation au jeu vidéo pour les seniors et d'entretiens avec seize personnes de plus de soixante ans qui jouent chez elles.

« Silver Gamers », des joueurs et joueuses comme les autres ? Ce que l'âge fait au jeu vidéo – Sciences du jeu (2023)

Paru en 2023, l'article de Gabrielle Lavenir propose de formaliser une réflexion sur l'importance de l'âge dans l'expérience du jeu vidéo en s'intéressant au cas des joueurs et joueuses « seniors ». Confrontés à un sentiment d'incongruité et à l'émergence d'une figure héroïque du « silver gamer », mais aussi aux circonstances sociales et matérielles de la vieillesse, les joueurs et joueuses âgés bricolent des pratiques vidéoludiques spécifiques qui mettent en évidence ce que l'âge fait au jeu vidéo.

« Ah pour les personnes âgées c'est plein d'encouables ». internet et bien-être au troisième âge – Programme d'accompagnement à l'utilisation d'internet pour des non-usager·ère·s âgé·e·s pensé par des usager·ère·s âgé·e·s au prisme de leur expérience (2023)

Réalisée en 2023, cette étude s'intéresse au rôle des technologies de l'information et de la communication, en particulier internet, pour le bien-être des personnes âgées en Suisse Romande. En explorant les expériences de six utilisateurs et utilisatrices âgées d'internet, l'étude met en évidence les bénéfices et les risques associés à son utilisation. Les résultats soulignent l'importance de l'accompagnement et de la formation pour favoriser l'utilisation des TIC par les personnes âgées, en prenant en compte leurs besoins et leurs préoccupations spécifiques.

Inclusion numérique. Une identification des facteurs à l'origine de la fracture numérique – Rapport de l'Institut de recherche socio-économique de Luxembourg (LISER) (2023)

Paru en 2023 et réalisé par Laetitia Hauret, Ludivine Martin et Nicolas Poussing, ce rapport se structure en trois parties : la première présente des travaux académiques qui contribuent à expliquer le processus d'adoption des technologies de l'information et de la communication et aborde la notion de fracture numérique. La seconde est réalisée à partir des données collectées via « l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers » faite par le STATEC en 2022. La troisième se concentre sur les individus qui ont de grandes difficultés vis-à-vis d'internet.

Cyberadministration et personnes âgées : quand l'âge (dé)voile la complexité du phénomène d'exclusion – Conférence (2022)

Organisé par le Réseau « Âge, vieillissements et fin de vie » (AVIF), cette conférence a fait intervenir Béatrice Vatron-Steiner sur les pratiques administratives en ligne effectuées par les personnes âgées. Cette conférence se propose, d'une part, de présenter des « mises en dialogue/résonnance » conceptuelles possibles et souhaitables pour appréhender la complexité du phénomène de la vulnérabilité(sation) numérique et de questionner, de l'autre, les enjeux d'une telle centration (et stéréotypisation) sur l'âge (et le handicap) dans le cadre du processus de construction et de mise en œuvre de l'inclusion numérique comme nouvel objet d'action publique. ●

Appels à projets

France-Berkeley Fund (FBF)

France-Berkeley Fund (FBF) 2025 call for projects – The Fund invites applications for up to \$15,000 in seed funding for new collaborations between faculty and researchers at the University of California, Berkeley and their counterparts in France

Date limite de soumission : 31 janvier 2025

- + d'infos
- + contact

Actions Marie Sklodowska-Curie (MSCA) Staff Exchanges

L'action « Staff Exchanges » (SE) du programme Actions Marie Sklodowska-Curie (MSCA) finance des projets collaboratifs visant à favoriser la collaboration internationale, intersectorielle (entre le secteur académique et non académique) et interdisciplinaire

Date limite de soumission : 5 février 2025

- + d'infos
- + contact

Cnsa

Appel à mobilisation d'intérêt – Renforcer les leviers de participation des personnes concernées à toutes les échelles de l'action publique territoriale

Date limite de soumission : 28 février 2025

- + d'infos
- + contact

Cnsa / IReSP

Programme de soutien à la recherche Autonomie - appel à projets de recherche principal « Analyse des politiques de l'autonomie (APOLAU) » - appel à projets de recherche thématique « Troubles du neurodéveloppement & Sciences humaines et sociales (TND et SHS) » - appel à candidatures aux « Communautés mixtes de recherche (CMR) »

Date limite de soumission : 4 avril 2025

- + d'infos
- + contact

GIRCI Île-de-France

Appel à Projet de REcherche en SOins (APRESO) – Production de connaissances scientifiques utilisables dans les prises de décisions ou les pratiques des auxiliaires médicaux

Date limite de soumission : 8 avril 2025

- + d'infos
- + contact

Appels à communication

Penser l'Ehpad comme objet, contexte et terrain de recherche : le défi du croisement des disciplines
Organisé par le Réseau Interdisciplinaire des Recherches en Ehpad (RIRE)

Le 24 juin 2025, Paris

Date limite de soumission : repoussée au 30 janvier 2025

- + d'infos
- + contact

Économie sociale, vieillesse et vieillissements

44^{es} journées de l'association d'économie sociale

Les 11 et 12 septembre 2025, Châlons-en-Champagne

Date limite de soumission : repoussée au 15 février 2025

- + d'infos
- + contact

Repas partagés et cuisines participatives (XX^e-XXI^e siècle). Sortir le travail alimentaire des sphères domestique et marchande

Organisé par l'université de Lille

Les 16 et 17 juin 2025, Lille

Date limite de soumission : 15 février 2025

- + d'infos
- + contact

Les territoires d'innovation en santé

11^e colloque Santé & Social de KEDGE Business School

Les 20 et 21 mai 2025, Marseille

Date limite de soumission : 2 mars 2025

- + d'infos
- + contact

PopFest 2025: 29th Annual Postgraduate Population Studies Conference

Organisé par la société britannique pour l'étude des populations (BSPS) et le centre pour les changements démographiques et la connexion des générations (ESRC)

Axes de recherches dans notre champ :

- Ageing Populations and Intergenerational Relations
- Computational Demography and Data Science
- Critical Demography, Life Course Events and Human Capital

Du 6 au 8 juillet 2025, Royaume-Uni

Date limite de soumission : 4 avril 2025

- + d'infos
- + contact

Appels à articles

Behavioral Sciences

Promoting Healthy Cognitive Aging: Psychological Approaches and Interventions

Date limite de soumission : 31 janvier 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

BioMed Central (BMC) Palliative Care

Cultural considerations in palliative care

Date limite de soumission : 20 février 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Social Sciences

Mental Health and Wellbeing in Elderly People: The Forgotten Loneliness

Date limite de soumission : 28 février 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Gérontologie et société

La parole des vieilles et des vieux : Qui ? Comment ? Pourquoi ?

Date limite de soumission : 6 mars 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Sciences & Actions Sociales

Vieillesse des personnes âgées marginalisées et réactions sociales

Date limite de soumission: 31 mars 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Sociologie du travail

Intermédiaire des services domestiques

Date limite de soumission : 15 avril 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Gérontologie et société

Quelles pratiques de l'éthique auprès des personnes âgées ?

Date limite de soumission : 26 mai 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Appels à candidatures

European Association for Palliative Care (EAPC)

Researcher Awards

Date limite de soumission : 17 janvier 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf)

Prix jeunes chercheur.es

Date limite de soumission : 1^{er} mars 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Migration Politics Journal

Programme de bourses en résidence – Appel à articles

Date limite de soumission : 15 mars 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Cnsa / IReSP

Appel « Doctorants et 4^e année » dans le cadre du Programme de soutien à la recherche Autonomie

Date limite de soumission : 21 mars 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Maison Auguste Comte

Prix de thèse et aide à la recherche

Date limite de soumission : 30 avril 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Laboratoire interdisciplinaire d'évaluation des politiques publiques (LIEPP)

Contrat doctoral en évaluation des politiques publiques

Date limite de soumission : 18 mai 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Institut historique allemand (IHA)

Bourses de mobilité et bourses de début de recherche de l'Institut historique allemand

Date limite de soumission : 31 août 2025

[+ d'infos](#)

[+ contact](#)

Agenda

EN FRANCE...

Vouloir agir face aux défis de l'alimentation des personnes âgées

Le 21 janvier 2025

Par visioconférence – Organisé par les rédacteurs en chef de la revue et le coordinateur du numéro, Philippe Cardon

[+ d'infos](#)

L'accès géographique et financier aux Ehpad : évaluer l'équité des politiques de soutien à l'autonomie en contexte de décentralisation

Le 28 janvier 2025

Metz (hybride) – Organisé par la Chaire « Sociétés inclusives et avancées en âge » (SIÂGE)

[+ d'infos](#)

La littératie en soins palliatifs et de fin de vie : apprendre à se comprendre

Le 6 février 2025

Par visioconférence – Organisé par la plateforme nationale pour la recherche sur la fin de vie et le réseau québécois de recherche en soins palliatifs et de fin de vie (RQSPAL)

[+ d'infos](#)

De nouveaux horizons pour les politiques sociales : Investir dans l'avenir

Le 13 février 2025

Paris – Organisé par l'organisation de coopération et de développement économiques (OECD)

[+ d'infos](#)

Vieillir frère et sœur : évolution des liens au regard du vieillissement

Le 21 février 2025

Lyon – Organisé par l'association Rhône-Alpes de gérontologie psychanalytique (ARAGP)

[+ d'infos](#)

Pouvoir d'agir dans les lieux de vie : regards croisés

Le 28 février 2025

Lille – Journée d'étude co-construite entre des universités et l'Association laïque pour l'éducation, la formation, la prévention et l'autonomie (ALEFPA)

[+ d'infos](#)

Cartographie de la santé

Le 3 mars 2025

Aubervilliers – Organisé par la plateforme SHS-Santé

[+ d'infos](#)

Comment combattre l'isolement des personnes âgées ?

Le 20 mars 2025

Par visioconférence – Organisé par la société française de gériatrie et de gérontologie (SFGG)

[+ d'infos](#)

Déserts médicaux

Le 31 mars 2025

Aubervilliers – Organisé par la plateforme SHS-Santé

[+ d'infos](#)

Vieillir : une affaire d'inégalités. Trajectoires, territoires et pratiques des retraités

Les 12 et 13 juin 2025

Aubervilliers – Colloque final de l'enquête ANR ELVIS, coordonnée par l'unité de recherche sur le vieillissement de la Cnav, et réalisée en partenariat avec l'Ined, l'université de Lille et l'université de Tours (détails et programmation à venir)

[+ d'infos](#)

Penser l'Ehpad comme objet, contexte et terrain de recherche : le défi du croisement des disciplines

Le 24 juin 2025

Paris – Organisé par le Réseau Interdisciplinaire des recherches en Ehpad (RIRE)

[+ d'infos](#)

... ET AILLEURS

Les femmes âgées aux prises avec de la violence conjugale : que savons-nous ? Un état des connaissances sur la problématique

Le 20 janvier 2025

Par visioconférence – Organisé par le centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)

[+ d'infos](#)

Care, Aesthetics, and Repair

Du 23 au 25 janvier 2025

Pays-Bas – 3rd International Care Ethics Research Consortium Conference

[+ d'infos](#)

Dementias

Les 6 et 7 février 2025

Londres – 27th National Dementias Conference

[+ d'infos](#)

La recherche de terrain : enjeux affectifs, éthiques et méthodologiques

Les 8 et 9 février 2025

Canada – 2^e colloque étudiant du centre de recherche sur la langue en acadie (CRLA)

[+ d'infos](#)

Palliative Care in Long-Term Care Facilities in a COVID-19 World: International perspectives from Canada, Japan and England

Le 12 février 2025

Par visioconférence – Organisé par le centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)

[+ d'infos](#)

Regards croisés sur les transformations du statut de la femme au XXI^e siècle dans le monde. Femmes et discours : entre quêtes et requêtes

Les 6 et 7 mars 2025

Maroc – Organisé par le laboratoire des études juridiques et judiciaires et l'équipe droit comparé et environnement social de l'université Moulay Ismail (UMI)

[+ d'infos](#)

Gender Inequalities, Fertility, and the Future of Family Demography: Intersectionality in an Era of Family Complexity

Du 19 au 21 mars 2025

Allemagne – Organisé par le groupe de recherche "Gender Inequalities and Fertility"

[+ d'infos](#)

Supported Decision Making with Persons with Dementia: Challenges, Innovations and Knowledge Gaps

Le 25 mars 2025

Par visioconférence – Organisé par le centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)

[+ d'infos](#)

First international congress on the pedagogy of death and educational development

Du 2 au 4 avril 2025

Espagne – Organisé par le département de pédagogie de la faculté de formation des professeurs et d'éducation de l'université autonome de Madrid

[+ d'infos](#)

Itinérance à un âge avancé : impact des services publics sur les trajectoires résidentielles des femmes de plus de 50 ans au YWCA-Québec

Le 24 avril 2025

Par visioconférence – Organisé par le centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)

[+ d'infos](#)