

Les technologies d'information et de communication : opportunité ou obstacle dans les relations entre générations ?

Pierre L. Carrolaggi

Dept. Conseil-Recherche-Innovation, Greta du Velay, Le Puy-en-Velay, France

pl.carrolaggi@velay.greta.fr

Les Rendez-vous d'Aravis « **Carrefour pour la coopération entre les générations** »
organisés en partenariat avec les Ateliers de la citoyenneté
le jeudi 19 janvier 2006 à Champagne-au-Mont-d'Or

1. Introduction

La question des relations entre les générations ne va pas de soi. Si l'on commence à s'intéresser à la coopération entre les générations, c'est assez récent. On parle plus souvent de conflits de générations¹. Il y a des jeunes et des vieux mais les limites ne sont pas déterminables. La jeunesse et la vieillesse ne sont pas des données : la représentation de la frontière est une construction sociale et leurs rapports aussi. Les technologies d'information et de communication (TIC), associées à des valeurs de changement, de nouveauté, de rapidité, participent à la construction de cette frontière : on est jeune si l'on utilise les TIC, on est vieux sinon. Elles jouent donc un rôle dans l'estimation sociale des limites et dans les relations entre les générations. Leur rôle est-il caractérisable ? Peut-on le modifier ? Enfin, la réponse peut-elle être globale sachant que chaque champ fonctionne selon des lois spécifiques, en fonction de ses propres enjeux ? Les relations dans l'entreprise (mais quel type d'entreprise ?) ou les relations dans la sphère privée et familiale seront-elles modifiées dans le même sens ?

2. Les personnes âgées utilisent moins les TIC.

Dans la possession des TIC et dans leurs usages, on constate l'existence d'une fracture liée à l'âge avec des écarts qui diminuent lentement (40% de la population est connectée à Internet à domicile, 55% des 12-17 ans, 17% des 60-69 ans, 14% des retraités, 7% des plus de 70 ans)². Il est cependant difficile d'isoler le poids spécifique de l'âge car les populations âgées sont aussi les plus pauvres, les moins formées, les plus isolées et les plus rurales, toutes catégories qui ont elles aussi des taux d'accès inférieurs.

3. Pourquoi les personnes âgées utilisent-elles moins les TIC ?

¹ Une recherche sur *Google* le 17 janvier 2006 produit 80 résultats pour « coopération entre générations » contre 19 200 pour « conflits de générations ».

² Toutes les données d'usages sont issues de l'étude « La diffusion des technologies de l'information dans la société française (2005) » publiée par le Credoc en octobre 2005.

C'est le contexte professionnel ou éducatif qui génère les premiers usages. On utilise Internet si l'on sait que l'on peut en retirer un bénéfice. Or ce sont surtout les seniors qui ne les considèrent pas utiles dans la vie quotidienne. Nous pouvons connaître des retraités qui se sont « mis à Internet » pour maintenir des relations intergénérationnelles intra-familiales (c'est à dire envoyer des mails à leurs enfants partis étudier ou travailler à l'étranger), mais cela reste un phénomène peu répandu.

Enfin les plus âgés considèrent la complexité du micro-ordinateur comme un frein à son utilisation tandis que le frein avancé par les jeunes est plutôt son coût.

4. Quelles sont les conséquences ?

Dans la sphère du loisir, ce sont moins d'achats de produits technologiques : les promoteurs d'un modèle de croissance basée sur la consommation y verront une conséquence négative. Plus directement liée à notre sujet, une moindre utilisation signifie une moins bonne connaissance et une compréhension plus difficile des comportements des plus jeunes. Enfin, dans l'entreprise, une adaptation difficile aux changements technologiques conduit à une diminution de la productivité, à une plus grande difficulté à innover et peut donc être la cause d'une plus grande vulnérabilité dans l'emploi.

5. Quelles sont les conséquences dans les relations entre les générations ?

Au delà de la distinction entre les sphères professionnelle et privée, il semblerait pertinent de différencier entre les entreprises de service (où beaucoup des technologies utilisées sont proches des technologies numériques de loisir) et les entreprises de production (qui mettent en œuvre une informatique métier sans rapport direct avec les applications domestiques).

Des conséquences sont connotées positivement parce qu'elles vont rapprocher les générations autour de collaborations (plus ou moins spontanées) et permettre de développer des relations entre générations. Ici, il serait intéressant de mieux comprendre les termes de l'échange. Cette aide (entraide ?) plutôt réservée à la sphère familiale existe aussi

dans le domaine professionnel et dans le domaine social.

Dans les entreprises, les conséquences sont surtout liées aux modes différents d'accès à l'information, à la gestion de ses flux et à la mise en place de circuits de communication différents des circuits hiérarchiques traditionnels. Les équilibres de pouvoir peuvent en être modifiés. Les relations transversales se développent.

Il semble cependant que dans l'entreprise les conflits dits « de génération » soient plus générés par des rapports différents au système scolaire. À emploi égal, les jeunes sont globalement plus qualifiés. Les conflits sont évités tant que les vieux peuvent maintenir une barrière et retarder l'avancée des jeunes, ce qui est plus difficile quand ils maîtrisent mieux les technologies. Notons que d'autres facteurs apparaissent qui compliquent les relations : repousser l'âge du départ en retraite (de travailleurs toujours plus habitués aux TIC), c'est retarder la prise de pouvoir par les jeunes.

6. Comment amener les personnes âgées à utiliser davantage les TIC ?

Il paraît pertinent d'essayer de jouer sur les deux facteurs mis en avant par les personnes âgées : l'utilité et la complexité.

- L'utilité : développer des services plus adaptés – éventuellement réalisés et maintenus par des personnes âgées – et utiliser des canaux d'information appropriés et variés (on a trop tendance à utiliser l'Internet pour diffuser l'Internet).
- La complexité : simplifier les interfaces, mettre en place des accompagnements (pas forcément au domicile) et développer la formation.

6.1. Quel rôle peut jouer la formation ?

Le ressenti de cette complexité est mis en évidence dans la relation de formation. Les personnes âgées ont théoriquement besoin de plus de temps pour effectuer un apprentissage et éprouvent des difficultés à réaliser une tâche dans des contraintes de temps forte³. La rapidité, l'instantanéité des TIC mais aussi l'organisation des interfaces (et leur historique) sont un frein à l'usage mais aussi à l'apprentissage. Quand un jeune va faire très rapidement plusieurs manipulations erronées avant de trouver la bonne pour avancer, quelqu'un de plus âgé ne s'engagera que s'il est sûr des conséquences de son action.

Le formateur (qui appartient plutôt au groupe des jeunes) doit adapter son style, sa pédagogie et même l'organisation des séances aux besoins spécifiques des personnes plus âgées. Sinon, la formation risque de contribuer à reproduire une situation existante : la personne repart convaincue que c'est encore plus complexe qu'elle ne pensait et si elle ne

trouve pas d'application immédiate (et utile) dans son environnement quotidien, tout est à recommencer après quelques jours.

Il est cependant important de noter qu'avec un apprentissage adapté, les personnes plus âgées utilisent les techniques aussi bien que les plus jeunes.

Alors peut-être faut-il construire des modes de transmission des savoir-faire techniques différents de ceux mis en place par les formations traditionnelles ? Et peut-être faut-il imaginer des actions qui donnent davantage envie de les utiliser ?

6.2 Les actions intergénérationnelles sont-elles un moyen d'amener les plus âgés à utiliser les TIC ?

Le mélange des classes d'âge ne va pas de soi. Et nombreux sont les services ou les actions qui contribuent à maintenir cette séparation. La formation, par exemple, tend à constituer des groupes d'âges proches (pour différentes raisons) et rares sont les groupes mixtes.

Le développement d'actions intergénérationnelles paraît pourtant souhaitable pour des raisons variées : meilleure compréhension des conditions de chacun, transmission d'une mémoire, développement d'attitudes de tolérance, prise de conscience de l'existence de valeurs différentes, amélioration des conditions de vie des plus âgés, lutte contre l'isolement...

Les TIC peuvent y être un outil au service d'une construction commune. Elles pourront générer une motivation à les utiliser par les plus âgés mais elles pourront difficilement être objet d'un transfert de compétences (des retraités initiés aux TIC par des jeunes). Il semble beaucoup plus pertinent, par exemple, d'utiliser des retraités pour initier des retraités.

7. Conclusion

Les TIC ne sont ni une opportunité ni un obstacle dans les relations entre les générations. Elles peuvent créer des équilibres différents, susciter des adaptations ou influencer des stratégies. Dans certains cas, elles facilitent la communication, dans d'autres, elles l'empêchent. Les rapports qui existent entre les générations, qu'ils soient plutôt analysés en termes de conflits ou plus récemment par la coopération ne sont pas profondément modifiés par les TIC. Les initiatives qui rassemblent jeunes et moins jeunes autour des TIC sont cependant de plus en plus médiatisées et l'action publique veut en favoriser l'émergence. Un champ est donc en train de se constituer, avec ses spécialistes, sa circulation de gratifications et ses propres enjeux.

³ Théorie du ralentissement cognitif de Salthouse – 1996.