

Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les papyboomers

Eloria Vigouroux-Zugasti

► **To cite this version:**

Eloria Vigouroux-Zugasti. Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les papyboomers. Les écosystèmes numériques et la démocratisation informationnelle: Intelligence collective, Développement durable, Interculturalité, Transfert de connaissances, Nov 2015, Schoelcher, France. <hal-01264953>

HAL Id: hal-01264953

<https://hal.univ-antilles.fr/hal-01264953>

Submitted on 29 Jan 2016

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

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

Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les *papy-boomers*

Eloria VIGOUROUX-ZUGASTI

*Doctorante en sciences de l'information et de la communication
Ingénieur d'études en sciences de l'information et de la communication*

Bordeaux Montaigne

e.vigouroux.zugasti@gmail.com

« D'ici peu, l'homme pourra voir ce qui se passe en n'importe quel endroit de la terre, sans même bouger de chez lui », annonçait prophétiquement le mystérieux Melquiades dans *Cent ans de solitude*. Cette vision est aujourd'hui concrétisée par le développement d'Internet. Ce dernier bouleverse les notions d'espace et de temps, permettant à chacun d'accéder facilement à l'autre bout du monde en quelques secondes, quel que soit son lieu de résidence. « C'est aussi pour les bases de données que le progrès est réel. Accéder, trier, circuler soi-même et se faire sa propre information permet non seulement de gagner du temps, mais aussi d'accéder à des réservoirs de connaissance. » (Wolton, 1999). Cette citation nous rappelle qu'Internet apporte bien plus que la simple relation avec des endroits éloignés du monde. Il est devenu un véritable « fournisseur d'accès » à la connaissance, pour qui sait utiliser les technologies numériques. Il est un acteur prépondérant de la démocratisation du savoir et dans la large diffusion des informations. C'est en cela que repose nombre des questionnements liés au développement de la sphère numérique : dans une société numérisée que deviennent ceux qui ne peuvent ou qui ne veulent pas suivre le mouvement ?

Cette question converge avec celles liées à la croissance démographique actuelle, qui voit le nombre de personnes vieillissantes augmenter sous le double effet de l'allongement de la vie et du *baby-boom*. Effectivement, selon les études annuelles du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC)¹, la part d'utilisateurs d'Internet de plus de soixante ans a été et reste encore inférieure à celle des générations plus jeunes. Or, cet état de fait peut-il perdurer dans un contexte où cette population croît davantage que les autres ? Ainsi, quels acteurs ou outils

¹ Enquêtes annuelles débutées en 2004 : *La Diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française - CREDOC*

pourraient assumer le rôle de médiateur des savoirs numériques, dans le but d'en démocratiser l'accès auprès de la population des plus de soixante ans, garantissant ainsi leur accès au savoir et à l'information ? Peut-être serait-il nécessaire d'axer les réflexions sur la question de la médiation de l'innovation, notamment dans le cadre des relations intergénérationnelles. Les jeunes disposent aujourd'hui de compétences numériques supérieures à celles de leurs grands-parents et, dans ce contexte, peuvent assumer le rôle de médiateur du savoir.

Le corpus de cette enquête exploratoire est constitué de treize entretiens semi-directifs individuels. L'un d'entre eux concerne un professeur bénévole chargé de cours d'informatique au sein d'un centre social Girondin. Notre échantillon regroupe 12 personnes retraitées, âgées de 57 à 71 ans, issues d'activités professionnelles multiples. Issus de classes sociales diversifiées afin de garantir la représentativité des résultats. Les interrogés sont également issus de milieux urbains ou péri-urbains.

I. ÉTAT DES LIEUX : RETRAITÉS ET NUMÉRIQUE

Les premières générations issues du *baby-boom* sont les premières à ne pas avoir connu de guerre et donc à ne pas subir les privations que cette dernière engendre. De plus, « ils ont grandi avec l'âge d'or de la société de consommation et ont participé aux événements de Mai 68, révolutionnant ainsi les valeurs morales et les critères de confort de la société française » (Vigouroux-Zugasti, 2014). Ces individus sont aujourd'hui en meilleure santé que leurs aînés au même âge, mais sont également plus enclins à utiliser les nouvelles technologies, comme en témoignent les études du CREDOC, montrant que plus de 76 % des 60-69ans étaient équipés de matériel informatique en 2013. « En quelques années, un monde disparaît, celui dans lequel les parents et les grands-parents des *baby-boomers* avaient déjà parcouru une partie de leur existence. Nés dans ce monde en passe d'être englouti, les *baby-boomers* sont donc la dernière génération née sur l'Atlantide, mais ils grandissent dans une sorte de Nouveau Monde, la France refaçonnée par les Trente Glorieuses. » (Sirinelli, 2003). Ainsi, les changements sociaux engendrés par ces générations nouvelles semblent être permanents et irréversibles. Ils présentent un profil si différent de leurs aînés qu'il est urgent de modifier les représentations liées à l'image que l'on se fait du troisième âge.

I.1. Technologies numériques et nouvelles valeurs

Une rencontre tardive avec le numérique

Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les papy-boomers

« Chaque génération serait marquée par une affinité particulière avec certaines technologies, celles qu'elle a découvertes dans son enfance ou dans sa jeunesse » (Le Douarin, 2010), ce qui n'est pas le cas, bien évidemment, des individus dont il est question ici, à propos des technologies numériques. La plupart d'entre eux, comme nous le confirment les entretiens, ont appris à se servir de ces outils dans le cadre de leur vie professionnelle, à l'âge adulte. Ce phénomène est commun à l'ensemble des entretiens. Seules les dates divergent. Alors que la grande majorité a découvert l'informatique dans les années 1990, lors de la massification de ces technologies, Dominique, ex-directeur de très grande entreprise, a, quant à lui, reçu une formation dès le milieu des années 1960, à l'époque « des premiers ordinateurs, les gros qui prenaient une salle entière. [...] C'était l'outil qui remplaçait la machine à écrire, la calculatrice et tout cet ensemble de choses ». La seule enquêtée n'ayant pas suivi la cadence se trouve être Maya, 60 ans, femme au foyer et conjointe de Dominique. Son premier apprentissage de l'ordinateur eut lieu il y a une dizaine d'années seulement. « À l'époque, je ne savais *rien* de l'ordinateur ni d'Internet. Je n'avais jamais cliqué de ma vie. Je ne savais même pas ce que ça voulait dire "cliquer". » Cette déclaration laisse entrevoir le poids et la prépondérance de la vie professionnelle dans l'apprentissage des technologies numériques.

Sphère numérique et papy-boomers : valeurs et habitus divergents

Selon Benoît Duguay dans *La Consommation en nouvelles technologies : au monde de l'hyper*, les habitudes de vie, de consommation et les valeurs d'un individu évoluent jusqu'aux environs de 30 ans, âge auquel elles se stabilisent et s'ancrent pour la suite de la vie. Il devient alors particulièrement difficile de les faire évoluer (Duguay, 2009). Si les personnes interrogées ici montrent une certaine flexibilité dans l'apprentissage du numérique, leur capacité à s'adapter reste néanmoins limitée. Effectivement, les enquêtés montrent des valeurs qui vont en contradiction avec celles qui sont actuellement de mise sur Internet. Ainsi, ils conservent une posture très utilitariste de l'ordinateur auquel ils ont uniquement recours lorsqu'ils ne peuvent trouver de réponse par d'autres moyens (médias classiques, entourage, environnement direct, etc.). L'ensemble des enquêtés affirme préférer la télévision, la chaîne Hi-fi ou un livre papier malgré les possibilités offertes par leur ordinateur, contrairement aux générations plus jeunes connues pour leur attrait pour les plateformes numériques. Le contrat de lecture, l'existence physique, « réelle » diront certains interviewés, constitue un argument

prépondérant dans le maintien de ces activités.

Nous verrons également dans la seconde partie de cet article l'écart surprenant qui existe entre les valeurs des enquêtés et les pratiques actuelles liées aux réseaux sociaux. Effectivement, l'ensemble des interviewés se montre particulièrement critique envers ces plateformes. Il est fort difficile, pour eux, de comprendre l'attrait que ressentent les jeunes à y exposer leur vie privée. Il s'agit ici d'une confrontation générationnelle entre les *digital immigrants* et les *digital natives* qui correspondent aux générations environnées par les technologies numériques depuis leur plus jeune âge, comme le confirme le professeur interrogé, chargé de cours d'informatique pour senior au sein d'un centre social Girondin depuis 2010.

1.2. Les enjeux du numérique auprès des *papy-boomers*

Usager ou non-usager : le numérique comme intégration sociale et exercice renouvelé de la démocratie

« La plupart des théories de la démocratie considèrent en effet que l'information est un bien essentiel au bon fonctionnement des systèmes politiques. Elle favorise ce qu'on appelle l'*empowerment* des citoyens : pour pouvoir participer pleinement à la vie de la cité, être en mesure d'évaluer l'action publique, il est nécessaire d'être bien informé. » (Jouët, Rieffel, 2013). L'information est un enjeu pour qui veut être et rester intégré au sein de la société. Or, cela dépend aujourd'hui en très grande partie de la sphère numérique. Les technologies numériques sont présentées comme « une condition matérielle nécessaire à un exercice renouvelé de la démocratie, permettant de s'affranchir des vieilles hiérarchies » (Granjon, 2012). Comme nous le rappelions dans notre travail préliminaire, « l'autonomie de chaque individu est augmentée : [...] la personne choisit de s'équiper ou non en nouvelles technologies. Les pratiques se structurent autour de l'équipement et de la pratique des TIC. » (Vigouroux-Zugasti, 2013). La sphère numérique est aujourd'hui devenue un critère d'intégration sociale où les individus cherchent une reconnaissance, aussi bien de la part de leurs pairs que du système au sein duquel ils vivent. (Granjon, 2012).

L'accès au savoir et à l'information

« Depuis le début du XX^{ème} siècle, la question de l'utilisation et de la maîtrise de l'information est progressivement devenue un enjeu majeur de notre société contemporaine, dite paradoxalement "de l'information", dans laquelle l'accès à des données démultipliées est de plus en plus technique et sophistiqué. L'émergence de

l'expression anglo-saxonne *information literacy* et son adaptation au contexte socioculturel français témoigne de la prise en compte du rôle croissant joué par la maîtrise de l'information, tant pour les individus que pour les organisations ». (Juanaus, 2003). Bien que datant de douze ans, cet extrait est tout à fait représentatif de la place qu'occupe aujourd'hui l'information et, de manière générale, le savoir dans notre société. Leur maîtrise est un enjeu, tant individuel que collectif, et le numérique y représente un canal de premier ordre. Or, qui dit numérique, dit maîtrise des outils numériques. Celui qui ne maîtrise pas voit ses chances d'accéder à l'information diminuer. Cette question est au cœur des politiques actuelles, visant à encourager l'inclusion sociale numérique, également appelée *e-inclusion*. Or, la population dont il est question ici est concernée par cette exclusion. Effectivement, malgré un pourcentage d'équipement élevé, elle n'est pas aussi à l'aise que les autres générations avec ces instruments.

II. LES USAGES ACTUELS DU NUMÉRIQUE CHEZ LES PLUS DE SOIXANTE ANS

II.1. Le maintien du lien social par le numérique

La communication par le numérique : des usages très codés

L'analyse des entretiens a permis de mettre à jour un usage tout à fait défini du numérique dans le maintien des liens sociaux, qui varie selon les destinataires et que nous pouvons répartir en deux groupes : les proches et le cercle social élargi. Pour le premier groupe, le numérique offre une solution de communication quand les moyens classiques n'offrent pas de solutions satisfaisantes : proche injoignable au téléphone ou trop éloigné pour être vu ou contacté. Tel est le cas pour Denise, Nadine et Maya, qui échangent par mail avec leurs filles pour échanger des documents. Il en va de même pour Robert et Catherine, dont les nièces et les neveux vivent à l'étranger. Ce mode d'appropriation correspond à un modèle centré « Partage » qui « voit la technologie comme un moyen d'échange avec l'autre. L'appropriation est indirecte, se référant notamment au téléphone ou aux rencontres en face à face. » (Coutant, 2015).

Pour ce qui concerne le cercle social élargi, le paradigme s'inverse. Ce groupe est constitué de connaissances qui, bien qu'ayant un lien avec l'utilisateur, ne font pas partie du cercle de la famille ou des amis proches et ne sont rencontrés que peu souvent en face à face. Le numérique devient alors l'outil de communication privilégié. Il en est ainsi pour Denise et Joël, par exemple, qui échangent très

régulièrement des mails avec d'anciens collègues ou avec d'autres connaissances identifiés comme « copains », en opposition aux « amis » qui sont, d'un point de vue affectif, plus proches d'eux. Effectivement, le mail est bien moins intrusif que ne peut l'être le téléphone et moins engageant que la rencontre en face à face. Ils sont mis en avant pour leur simplicité d'utilisation et la rapidité des échanges. Ils permettent ainsi de garder le contact avec le cercle social élargi, tout en respectant la distance sociale entre l'utilisateur et son destinataire.

La défiance envers les médias sociaux : Big Brother is watching you

Le sujet des réseaux sociaux est tout à fait révélateur des divergences qui existent entre les valeurs de nos interrogés et celles qui sont aujourd'hui de mise sur Internet. Seuls quatre d'entre eux ont un profil Facebook, notamment à cause de la distance qui les sépare de leurs enfants. Paradoxalement, les justifications d'usage et de non-usage révèlent une posture commune à l'ensemble des enquêtés, basée sur une défiance totale envers les réseaux sociaux. La crainte d'être « fiché » et « observé » est présente chez l'ensemble des enquêtés, qui s'accordent à dire que leur vie privée n'a rien à faire sur Internet. La figure de Big Brother, cet être omniscient de 1984, sert ici de figure emblématique de l'appréhension observée.

L'accès aux données personnelles apparaît comme la thématique qui inquiète le plus les enquêtés. Les photos, aussi bien que les numéros de carte bleue et autre code confidentiels sont autant de données qu'ils répugnent à dévoiler sur la Toile. Nous retrouvons ici les divergences de valeurs dont nous parlions précédemment. Ces dernières sont dues aux effets générationnels, qui réunissent un ensemble d'individus liés par des expériences communes, qui ont marqué leur jeunesse et formé leurs valeurs et leurs comportements (Tréguer, 2007). L'identité numérique, les traces numériques, recherchées chez les jeunes ou par les actifs sont, pour les enquêtés, source d'incompréhension.

II.2. La recherche d'information : genèse d'une démocratie informationnelle

La facilité d'accès plébiscitée

« Internet est valorisé comme un moyen de s'informer à moindre coût grâce à des informations disponibles facilement et gratuitement. » (Le Saulnier, 2013). Cette affirmation de Guillaume Le Saulnier est tout à fait représentative des pratiques de notre cohorte. « Avec Internet,

Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les papy-boomers

l'information, tu l'as tout de suite. Il n'y a pas besoin de se déplacer, d'aller à la bibliothèque », explique Denise. Même si le premier réflexe pour trouver une information reste le dictionnaire ou l'encyclopédie, l'ensemble des enquêtés s'accorde à dire qu'Internet leur est de plus en plus utile dans leurs recherches, du fait de sa facilité d'accès à l'information tout à fait révolutionnaire. « On était branché sur Audrey Pulvar. Je ne me rappelais plus d'un livre qu'elle avait écrit [...]. Je suis allé sur Internet et j'ai trouvé ce que je voulais », ajoute Dominique. Les technologies numériques, une fois de plus, permettent aux internautes de s'affranchir des anciennes frontières physiques en ouvrant un accès rapide et pertinent à l'information désirée.

Le besoin d'agir : se faire sa propre opinion de l'actualité grâce à Internet

Se faire sa propre opinion sur les informations est un sujet récurrent au sein des entretiens. La possibilité d'aller au-delà de ce qui est présenté à la télévision, d'aller soit-même chercher l'information, de se faire sa propre opinion est valorisante. Elle leur permet ainsi de se défaire du rôle de spectateur passif du journal télévisé.

Nous observons ici deux logiques de recherche d'information : la logique de cumul et la logique de substitution. La logique de cumul renvoie à une organisation à deux versants, qui associe une source d'information classique (médias, entourage, etc.) à des recherches Internet. Ces dernières n'ont ici qu'un rôle de complément à la source classique, qui reste prédominante. La logique de substitution, quant à elle, suppose « l'abandon des habitudes de consommation existantes. » (Le Saulnier, 2013). Ce mode d'appropriation apparaît minoritaire auprès des interrogés. Leur attachement aux médias classiques apparaît trop ancré pour être abandonné. Néanmoins, les informations diverses qui ne sont pas liées à l'actualité (culturelles, loisirs, achats, etc.) semblent davantage relever de cette logique, du fait de la facilité d'accès et des offres avantageuses.

II.3. Le manque de culture numérique – *digital literacy*

Cette présentation des usages numériques de notre échantillon doit être nuancée. Effectivement, s'ils font preuve d'usages et d'habitudes ancrés, notamment en matière d'information et de communication, la majorité d'entre eux montre également un manque de culture numérique. Il s'agit de l'ensemble des connaissances nécessaires à l'utilisation des technologies numériques : vocabulaire,

fonctionnement de l'ordinateur, valeurs et concepts associés, etc. À l'instar de la relation alphabétisation/écriture, ces connaissances sont cruciales pour le bon usage des technologies numériques.

Ainsi, notre enquête laisse apparaître que le vocabulaire informatique n'est pas maîtrisé par les enquêtés. « Mon ordinateur fait dix, quinze, trente connexions à Internet en même temps. Je ne sais pas pourquoi. », dit Dominique. Ce qu'il appelle « connexion Internet » correspond en réalité à l'ouverture de nouvelles fenêtres Internet. Ceci est également confirmé par Philippe, le professeur d'informatique, qui doit emprunter aux images et aux représentations de ce public pour leur faire retenir les différentes touches et concepts liés au fonctionnement de l'ordinateur.

Le mythe du hacker omniscient et omnipotent est fortement ancré dans les esprits des enquêtés. Denise, Nadine ou encore Christiane confirment qu'elles répugnent à utiliser leur propre carte bleue pour régler leurs achats en ligne. Un exemple est tout à fait marquant : Joël, 70 ans, victime d'une fraude à la carte bleue, fournit l'explication suivante :

« Joël : On m'a dit qu'il s'agirait de gens qui auraient accédé à une série de numéros au hasard.

Enquêteur : Mais du coup, ça relève plus du hasard que de la fraude sur Internet.

Joël : Ben si... enfin, non... Mais si, c'était des gens à l'étranger qui avaient repéré sûrement des gens avec des cartes proches des miennes au niveau des numéros. »

Il attribue à Internet des incidents qui ne lui sont pas liés. Comme nous le disions ci-avant, ces générations ont découvert ce monde à l'âge adulte et ne disposent ainsi pas des facilités d'appropriation dont font preuve les générations plus jeunes.

III. LES FIGURES DE TRANSFERT DE CONNAISSANCES POUR UNE DÉMOCRATISATION DU SAVOIR DU NUMÉRIQUE CHEZ LES PLUS DE SOIXANTE ANS

III.1. Le rôle de la famille dans la transmission du savoir numérique

Une médiation à deux degrés : matérielle et intellectuelle

Les proches, comme nous l'avons vu, ont une importance cruciale dans la médiation des technologies numériques et d'Internet. De plus, ces acteurs, par le biais de cadeaux à leurs parents ou à leurs grands-parents, participent à la diffusion du numérique. Nous reprendrons ici la répartition en « premier degré » et en « second

Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les papy-boomers

degré » utilisée pour décrire les différents niveaux de fracture numérique. Le premier degré concerne la diffusion de l'équipement et des objets numériques. Le second degré s'attache, quant à lui, à la diffusion de la culture nécessaire à l'utilisation de ces mêmes outils. Abordons tout d'abord la diffusion de premier degré. Au sein de notre échantillon, ce type de médiation passe le plus souvent par le biais de cadeaux offerts par les enfants à leur(s) parent(s), à l'instar de Maya qui a acheté son ordinateur après que sa fille lui eut offert un appareil photo numérique. Néanmoins, diffuser les outils numériques en masse garantit-il une bonne diffusion de ces derniers ? Comme le rappellent Carole-Anne Rivière et Amandine Brugière, dans *Bien vieillir grâce au numérique* (2010), « l'accès facilité aux espaces de formation et aux outils ne suffit pas à gagner le pari en matière d'inclusion sociale : il y faut aussi une médiation et plus encore une motivation partagée avec la famille, les amis. » (Rivière et Brugière, 2010). Les auteurs rappellent ici que la seule diffusion du matériel informatique n'est pas suffisante. Ce qui nous mène à la diffusion de second degré : il est nécessaire de donner du sens aux pratiques, de l'inscrire dans des usages préexistants tout en renouvelant ces derniers. Le numérique s'inscrit, au sein de notre échantillon, dans la relation entre parents, enfants et petits-enfants, tout en lui donnant une nouvelle dimension du fait de l'abolition des frontières d'espace et de temps. Il leur est maintenant possible d'entretenir leurs relations, quels que soient l'heure ou le lieu. Le numérique prend donc ici son sens et une « utilité » qui participe à son appropriation auprès des *digital immigrants*.

Le renversement du processus de transmission du savoir : de descendant à ascendant

Certains des personnes interrogées, à l'instar de Robert, Denise, Catherine ou encore Nadine, expliquent l'importance de leurs enfants dans leur pratique. Ces derniers ont le rôle de professeur, montrant les bonnes pratiques et résolvant les problèmes. De plus, ils sont des exemples à suivre. « L'imitation augmente la confiance en soi et change la perception de la complexité en levant les inhibitions d'apprentissage » (Rivière et Brugière, 2010). Les personnes de notre échantillon reproduisent ainsi les pratiques de ceux qu'ils considèrent comme experts, ces derniers servant alors de modèle à suivre dans cet « espace immatériel sans repère ni mesure » (ibid).

« Ces outils bouleversent les liens intergénérationnels en inversant le sens de la transmission, les jeunes générations instruisant les anciennes. » (Le Douarin, 2010). Le sens de transmission, dans le domaine numérique, est inversé : autrefois descendant (du parent à

l'enfant), il devient ascendant (de l'enfant au parent, voire aux grands-parents). Notre échantillon semble confirmer cette donnée. Il donne effectivement une place prépondérante à leur(s) enfant(s) dans le cadre de leur apprentissage du numérique, en leur demandant des conseils, ou en les appelant en cas de dysfonctionnement. Leurs conseils sont pris en compte par les *papy-boomers* au point que certains à l'instar de Denise développent un système de fiches synthétiques pour pouvoir résoudre les problèmes seule.

III.2. Le professeur, figure de la transmission du savoir

La désacralisation de l'outil numérique

Comme nous le rappelions dans notre travail préliminaire de master, *Les retraités et l'informatique : usages et représentations de l'informatique chez des retraités de 58 à 70 ans au Centre Social de Bagatelle*, à la page 64, la majorité des retraités interrogés semble cultiver quelques fantasmes autour de l'ordinateur et d'Internet, à l'instar de la fraude à la carte bleue de Joël. Il semble que la peur, l'appréhension des *papy-boomers* se fondent sur les discours négatifs qu'ils peuvent entendre. Comme le dit Philippe, le professeur d'informatique, les retraités sont « cette génération qui a peur que l'ordinateur prenne le pas sur l'humain ». Comme le dit Jacques Perriault, l'informatique représente « une multitude d'experts et de compétences ». Ceci cause souvent de grosses appréhensions chez les novices, qui « se font tout un monde de l'ordinateur », pour reprendre les mots de Nadine. Philippe décrit très bien cela :

« Alors, là, c'est un de mes premiers objectifs de dédramatiser l'ordinateur, de montrer qu'il ne faut pas en avoir peur. [...] À une infirmière, par exemple, je vais lui dire "Ecoutez, moi, je ne suis pas capable de faire une piqûre ou des soins à un malade. Donc chacun a ses connaissances. Mais en s'y mettant un peu, on y arrive. Donc je ne vois pas pourquoi vous n'y arriveriez pas". [...] Je leur dis qu'il faut qu'ils s'imposent [...] [que l'ordinateur] n'a pas de volonté mais une série de programmes qui font que si l'on ne demande pas clairement ce qu'on veut, il va continuer comme il est programmé ».

Il confirme donc en partie ce qu'avance Perriault. L'informatique, comme tout autre domaine, requiert des savoirs et des compétences, qui sont accessibles par l'apprentissage. Il dédramatise ainsi la « multitude d'experts et de compétences » de Perriault. Il montre qu'il n'y a pas de raison d'appréhender la pratique informatique. Il la désacralise en montrant que les appréhensions des élèves sont en partie dues à la peur de l'inconnu, appréhensions qui disparaissent

au fur et à mesure de l'apprentissage.

L'adaptation à toute épreuve de la pédagogie

Le médiateur semble avoir une place primordiale dans l'apprentissage. L'une des qualités de Philippe repose sur son esprit d'adaptation. Comme il le dit lui-même, les participants à son cours ont des niveaux hétérogènes, ont des rythmes d'apprentissage plus ou moins lents, ont plus ou moins d'habileté. Philippe est issu du milieu professionnel informatique. Il maîtrise un langage complexe qui est incompréhensible pour les personnes non initiées. « Je ne cherche même pas à passer du temps à leur expliquer pourquoi [l'ordinateur] s'est éteint, parce qu'ils ne comprendraient pas mon langage. » Comme le dit Denise : « Il sait beaucoup de choses sur l'ordinateur, mais explique avec simplicité pour ne pas perdre ses élèves ». Il reste dans des explications simples. Il utilise des mots et métaphores sorties de la vie courante, afin que ses explications soient en accord avec l'univers de ses élèves, comme « la petite télévision » pour désigner l'icône de sauvegarde.

La patience est également un élément fondamental de la transmission du savoir, permettant aux élèves retraités de prendre le temps de comprendre et d'intérioriser les nouveautés à leur rythme. Certaines comme Denise ou Nadine ont une aversion prononcée envers l'ordinateur. Les forcer à coller à un rythme qui ne leur convient pas serait une grave erreur, qui pourrait favoriser un décrochage. D'autres, comme Dominique ou Robert, tendent à se braquer rapidement en cas de problème. « Il n'hésite pas à nous répéter cinquante fois la même chose pour que l'on comprenne... Et ce sous cinquante formes différentes ! Il ne nous presse pas », confirme Christiane.

La pédagogie adaptée par Philippe vise également à mettre le *boomer* en confiance afin de le rendre autonome. Cette notion de mise en confiance est omniprésente durant les cours. Même lorsque l'élève bute sur une difficulté, Philippe l'aide à débloquer la situation et à dédramatiser son erreur, avec humour et simplicité. Il s'agit d'un transfert de savoir, dans le but d'apprendre à l'élève assez de choses pour qu'il soit autonome. « Ce que je fais, c'est leur dire comment le faire, leur donner les outils. », dit Philippe.

IV. CONCLUSION

Les jeunes générations de retraités sont plus au fait des nouveautés numériques que leurs aînés, ainsi qu'en meilleure santé et décidés à ne pas être mis en retrait du système dans lequel ils vivent. Comme

le rappelle Laurence Le Douarin, « il est probable que chaque génération [de retraités] augmente significativement son degré de pratique au cours des prochaines décennies. » (Le Douarin, 2010). Elle confirme ainsi l'effet générationnel sur l'évolution des pratiques que nous commençons tout juste à constater : les jeunes retraités disposent d'une culture numérique -*digital literacy*- plus développée que leurs aînés, découlant sur des usages plus marqués. Ce phénomène, sous l'effet des cohortes générationnelles, tendra à s'intensifier avec l'arrivée de nouvelles générations à l'âge de la retraite. Si les générations issues du *baby-boom* font figure de pionniers en la matière, les prochaines générations de retraités feront preuve d'une culture et d'usages numériques bien plus développés que ces derniers.

Dans un contexte d'augmentation de la population retraitée et donc des problèmes qui lui sont liés (dépendance, perte d'autonomie, etc.), la question de l'appropriation des nouvelles technologies est cruciale. La prochaine décennie apparaît ainsi décisive, car elle permettra d'établir un premier état des lieux vérifié de l'impact du savoir numérique sur la capacité des personnes vieillissantes à maintenir leur autonomie et à conserver leur statut de citoyen actif.

V. BIBLIOGRAPHIE

- Badillo, P.-Y., & Péliissier, N. (2015). Usages et usagers de l'information numérique. *Revue française des sciences de l'information et de la communication* (6).
- Bouisson, J., Brisset, C., Tournier, I., & Vion, C. (2011). *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés*. Maison des sciences de l'homme d'Aquitaine.
- Caradec, V. (2012). *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement : Domaines et approches*. Armand Colin.
- Casilli, A. A. (2010). *Les Liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité ?* Seuil.
- Charmarkeh, H. (2015). Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication. *Revue française des sciences de l'information et de la communication* (6).
- Coutant, A. (2015). Les approches sociotechniques dans la sociologie des usages en SIC. *Revue française des sciences de l'information et de la communication* (6).

Le transfert de connaissances numériques pour la démocratisation du savoir chez les papy-boomers

- CREDOC (2004-2013), enquête *Conditions de vie et aspiration des Français, La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*. N°263 à n°272
- Denouël, J., & Granjon, F. (2011). *Communiquer à l'ère numérique : regards croisés sur la sociologie des usages*. Presses des MINES.
- Duguay, B. (2009). *Consommation et nouvelles technologies : au monde de l'hyper*. Liber.
- Granjon, F. (2012). *Reconnaissance et usages d'Internet : une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*. Presses des MINES.
- Guérin, S. (2007). *L'invention des seniors*. Hachette Littératures.
- Guérin, S. (2011). *La nouvelle société des seniors*. Michalon.
- Juanals, B. (2003). *La culture de l'information: du livre au numérique*. Hermès science publications.
- Jouët, J., & Rieffel, R. (2013). *S'informer à l'ère du numérique* (Presses Universitaires de Rennes).
- Le Douarin, L. (2012). TIC, grands-parents et leurs petits enfants : vers un conflit des générations technologiques ? In *Vivre les âges de la vie*, Sous la direction de Chamahian, A., & Lefrançois, C. (p. 253276). L'Harmattan.
- Navarre, M. (2015a). « Je suis hors d'âge » : Entretien avec Marc Augé. In *Vieillir : pour ou contre. Sciences Humaines*, (269), 19.
- Navarre, M. (2015b). Vieillir : pour ou contre ? In *Vieillir : pour ou contre. Sciences Humaines*, (269), 17.
- Perriault, J. (2002). Éducation et nouvelles technologies. Théorie et pratiques. *Revue française de pédagogie*, 141, p176180.
- Perriault, J. (2008). *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*. Flammarion.
- Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? *Revue française des sciences de l'information et de la communication* (6).
- Rivière, C.-A., & Brugière, A. (2010). *Bien vieillir grâce au numérique*. FYP éditions.
- Sirinelli, J.-F. (2003). *Les baby-boomers : Une génération (1945-1969)*. Fayard.
- Tréguer, J.-P. (2007). *Le senior marketing : vendre et communiquer aux générations de plus de 50 ans*. Dunod.

- Vigouroux-Zugasti, E. (2013). *Les retraités et l'informatique : usages et représentations de l'informatique chez des retraités de 58 à 70 ans au Centre Social de Bagatelle* (mémoire). ISIC.
- Vigouroux-Zugasti, E. (2014). Quel regard sur les « Vieux »- Approche communicationnelle du lien social chez les *papy-boomers in bloom*, in *Communication & organisation*, Presses Universitaires de Bordeaux, n° 45, p.261270.
- Vigouroux-Zugasti, E. (2015a). « Les Nouvelles technologies du lien social : Les usages numériques chez les seniors », in *Les laboratoires du lien social - L'expérience Aquitaine de la solidarité*, Sous la direction de Gramaccia G. Presses Universitaires de Bordeaux. p. 208216.
- Wolton, D. (1999). *Internet et après ? : une théorie critique des nouveaux médias : suivi d'un glossaire*. Flammarion.