

Résumé de l'étude

Les seniors et Internet – Pro Senectute Suisse

L'utilisation des technologies de la communication et de l'information (TIC) par les personnes de 65 ans et plus en Suisse en 2015

Institut :

Centre de gérontologie de l'Université de Zurich

Auteurs :

Alexander Seifert (réalisation de l'étude et rapport)

Hans Rudolf Schell (direction de l'étude)

Mai 2015



Universität
Zürich ^{UZH}



Contexte

L'offre en matière de communication et d'information se concentre toujours plus sur les nouveaux médias tels qu'Internet. Qu'elle soit occasionnelle ou fréquente, l'utilisation d'Internet est en augmentation constante depuis 1997. Alors que les groupes d'âge jusqu'à 64 ans enregistrent une forte croissance de l'utilisation intensive d'Internet, celle-ci reste en retrait dans le groupe d'âge des 65 ans et plus. Partant de ce constat et mue par la volonté d'en apprendre davantage sur l'utilisation des TIC par les 65 ans et plus, Pro Senectute Suisse a lancé une première enquête représentative en 2009. Cinq ans plus tard, un certain nombre de questions restent ouvertes. Souhaitant pousser plus loin les recherches, plus particulièrement en ce qui concerne l'accès mobile à Internet et la comparaison annuelle des chiffres de l'utilisation globale de la Toile, Pro Senectute a commandé une nouvelle étude sur ce thème en 2014.

Trois domaines principaux ont été définis pour l'enquête réalisée en 2014 :

1. Comment les profils d'utilisation et les possibles obstacles à l'utilisation d'Internet ont-ils évolué depuis l'enquête de 2009 ?
2. **Premier nouvel axe d'étude** : Quel est le profil d'utilisation dans le domaine de l'internet mobile et quelles sont les affinités existantes avec l'utilisation mobile d'Internet ?
3. **Second nouvel axe d'étude** : Quelle influence a l'utilisation d'Internet sur l'organisation du quotidien et sur l'indépendance ?

Le résumé ci-après condense un certain nombre de résultats sélectionnés. Le rapport intégral peut être obtenu auprès de Pro Senectute Suisse.

Méthode

Par l'intermédiaire d'une enquête téléphonique et postale représentative (toutes les régions linguistiques), un total de 1037 personnes âgées de 65 ans et plus ont été interrogées sur elles-mêmes, sur leur utilisation de la technologie et d'Internet et sur leur avis sur le sujet. Les participants à l'enquête sont aussi bien des utilisateurs d'Internet (« onliners ») que des personnes qui n'utilisent pas directement Internet (« offliners »).

Résultats

L'étude est parvenue à enrichir le thème de l'utilisation d'Internet chez les personnes âgées, jusqu'ici très peu défriché par les études scientifiques, avec des données importantes et représentatives. La comparaison directe avec l'enquête menée en 2009 montre qu'au cours des cinq dernières années, le nombre d'utilisateurs d'Internet a également augmenté chez les 65 ans et plus. Alors qu'en 2009, 38 % des personnes interrogées déclaraient utiliser Internet, elles sont aujourd'hui 56 % à indiquer qu'elles se rendent la Toile (voir tableau 1). Le nombre d'utilisateurs est donc en forte hausse au sein de ce groupe d'âge.

Tab. 1 Comparaison des chiffres 2009 et 2014	2009	2014
Données pondérées		
<i>Onliners (cercle large des utilisateurs)</i>	37,8	55,7
<i>Onliners (cercle restreint des utilisateurs)</i>	29,5	45,8

Notes : chiffres en %. Cercle large des utilisateurs : au moins une utilisation au cours des six derniers mois.
Cercle restreint des utilisateurs : utilisation au moins plusieurs fois par semaine au cours des six derniers mois.
La pondération a été effectuée en fonction du groupe d'âge, de la formation et de la langue principale.

Il existe toutefois toujours une « fracture numérique » entre la génération des moins de 65 ans et celle de leurs aînés. Des écarts sont également observables au sein du groupe des 65 ans et plus ; les personnes âgées de 80 ans et plus utilisent sensiblement moins Internet que celles se situant dans la tranche d'âge entre 65 et 75 ans (voir fig. 1).

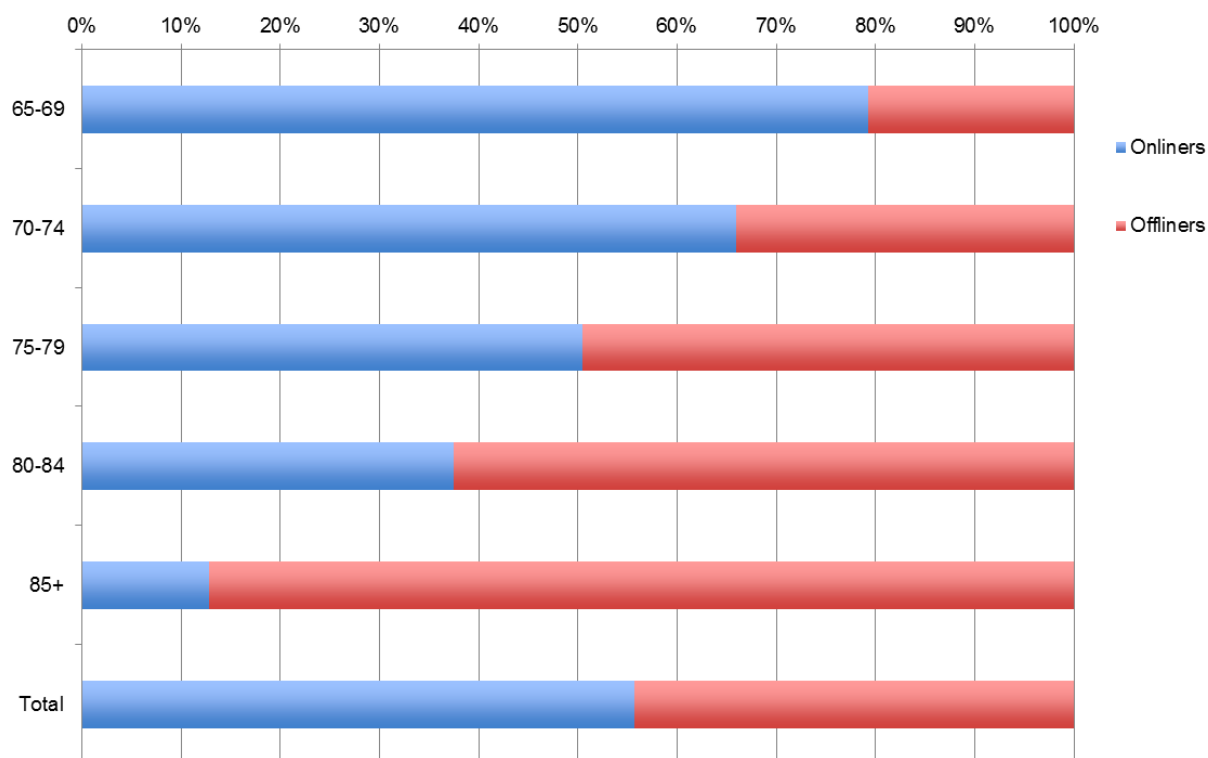


Fig. 1 : Taux d'utilisateurs par groupes d'âge (données pondérées, n = 1037, étude 2015)

Les groupes des personnes âgées qui utilisent Internet et de celles qui n'utilisent pas Internet sont tous deux très hétérogènes. Parmi les seniors qui utilisent Internet, il existe des utilisateurs intensifs, des utilisateurs occasionnels et des personnes utilisant rarement Internet, ces dernières balançant entre mode de vie connecté et déconnecté. Les seniors qui n'utilisent pas Internet se répartissent également en trois groupes : ceux qui prévoient d'utiliser Internet, les ambivalents et les hostiles ; chacun de ces groupes ayant ses spécificités.

Les applications sur Internet qu'utilisent les « onliners » sont celles qui intéressent les « offliners ». Les mieux cotées sont les fonctionnalités d'ordre général comme la rédaction d'e-mails, la recherche d'informations et la consultation des horaires des transports publics. Les applications spécifiques telles que les contenus multimédias, les réseaux sociaux et l'achat de marchandises sont moins utilisées et considérées comme moins intéressantes (voir fig. 2).

Afin d'identifier les éventuels difficultés et obstacles rencontrés dans le cadre de l'utilisation d'Internet, et de déterminer ainsi des motifs de non-utilisation, les seniors qui utilisent Internet ont été interrogés sur les difficultés qu'ils rencontrent ou ont rencontrées. Les seniors qui n'utilisent pas Internet ont été questionnés sur les raisons concrètes de leur non-utilisation. Les principales difficultés rencontrées par les seniors qui utilisent Internet sont les suivantes : préoccupations d'ordre sécuritaire (56 %), crainte des problèmes techniques (24 %) et faible crédibilité des informations sur Internet (23 %). Toutes les autres difficultés sont mentionnées comme difficultés actuelles par bien moins de 20 % des utilisateurs.

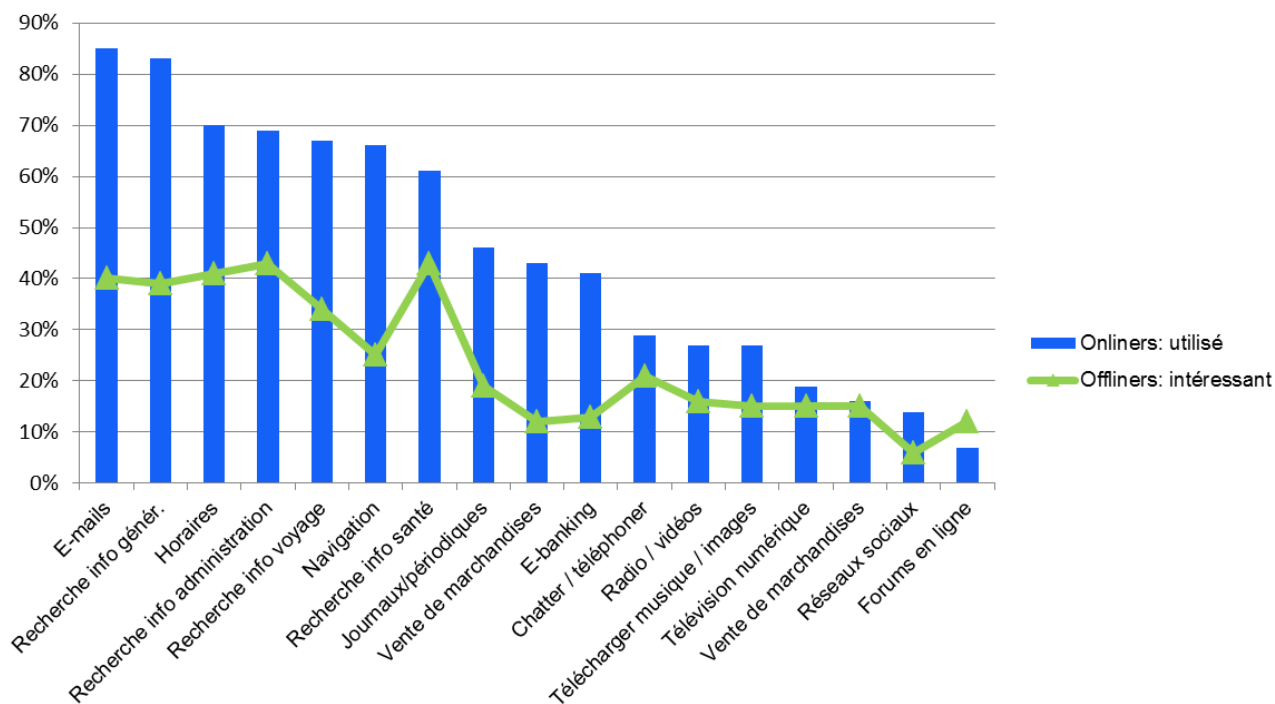


Fig. 2 : Applications utilisées et/ou intéressantes selon les « onliners » et les « offliners » (n « onliners » = 626 ; n « offliners » = 411)

Les raisons évoquées par les seniors qui n'utilisent pas Internet pour expliquer leur non-utilisation se rapprochent des difficultés passées et actuelles rencontrées par les seniors qui utilisent Internet. Les raisons le plus fréquemment évoquées sont les suivantes : complexité de l'utilisation (70 %), préoccupations d'ordre sécuritaire (64 %), apprentissage nécessitant un investissement trop important (63 %). Tous les autres motifs sont également cités par un tiers des seniors qui n'utilisent pas Internet, seuls les problèmes de doigts ou de mains, ainsi que le manque de temps ne sont mentionnés que par 20 à 25 % des non-utilisateurs (voir fig. 3).

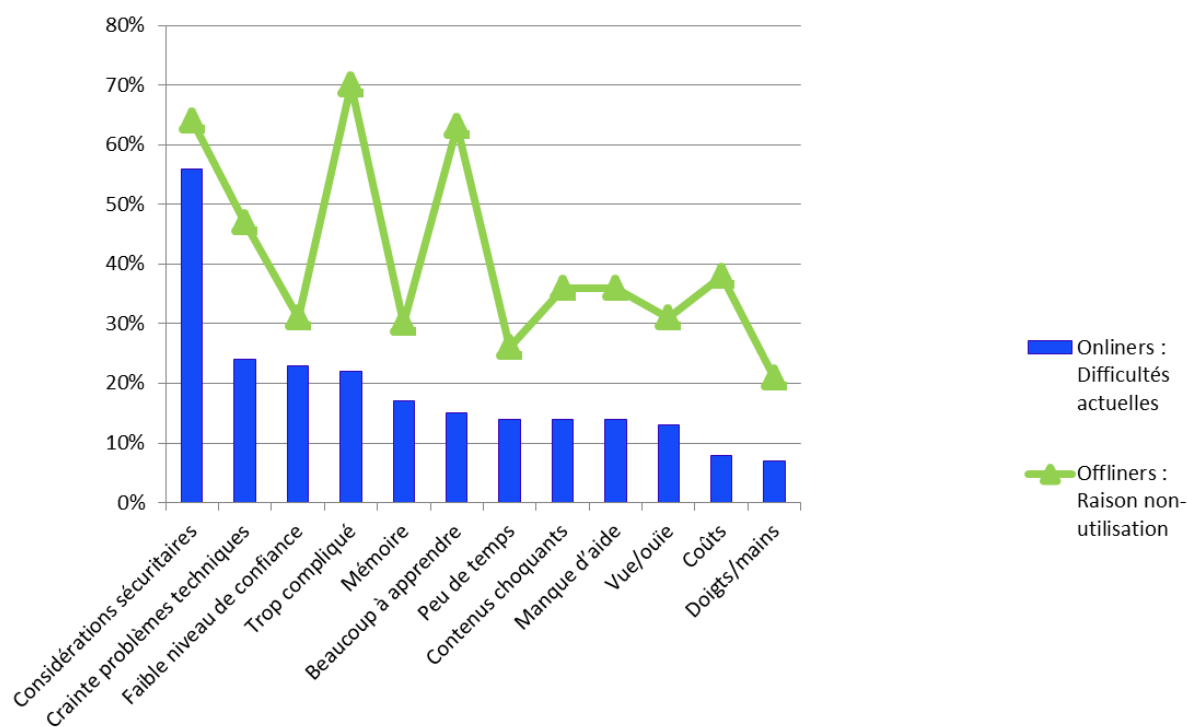


Fig. 3 : Difficultés et obstacles (n « onliners » = 626; n « offliners » = 411)

Bien que, contrairement au sondage effectué en 2009, l'enquête actuelle enregistre un plus grand nombre de seniors qui utilisent Internet que de seniors qui n'utilisent pas Internet, les caractéristiques qui différencient ces deux groupes restent identiques. Les seniors qui n'utilisent pas Internet étaient, et sont toujours, des personnes relativement plus jeunes, possédant une bonne formation et des revenus supérieurs, et vivant à domicile de manière indépendante. Qui plus est, ils sont à la fois plutôt intéressés par les innovations technologiques et bien disposés à l'égard d'Internet. Ils mentionnent également moins de difficultés liées au maniement d'Internet et identifient plus d'emplois directs et indirects d'Internet que le font les seniors qui n'utilisent pas Internet. Les différences entre « onliners » et « offliners » ayant peu changé par rapport à l'enquête menée cinq ans plus tôt, il y a lieu de considérer que, si l'utilisation d'Internet est influencée sur un plan statistique par les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, formation, revenu), les facteurs d'influence qui apparaissent les plus importants sont directement liés à la personne : « attentes liées à l'utilisation », « facilité d'utilisation » et « opinion par rapport à Internet ».

D'éventuelles interventions visant à soutenir les seniors qui n'utilisent pas Internet et à les initier ne sauraient avoir de prise sur les caractéristiques sociodémographiques et modifier ces dernières. Néanmoins, l'explication des bénéfices de l'utilisation d'Internet, la facilitation de l'accès et l'explicitation des éventuels problèmes et difficultés pourraient faire sentir leurs effets sur les facteurs personnels non-mesurables. C'est précisément dans ce domaine qu'il serait judicieux de recourir à des mesures et à des interventions planifiées tenant toujours compte des différents besoins et souhaits individuels au sein du groupe hétérogène des « offliners ».

L'enquête a également pu mettre en évidence le fait que pour certains « onliners », Internet constitue un important outil d'organisation du quotidien (voir fig. 4). Ceux-ci considèrent en effet Internet comme une ressource leur permettant de rester plus longtemps indépendants. A qui l'utilise, Internet donne en outre plus d'influence sur sa vie et plus de liberté et de sécurité dans l'organisation de son quotidien. Internet ne peut toutefois être considéré ici que comme un outil, l'organisation du quotidien relevant de la responsabilité individuelle. L'influence sociale d'Internet peut être démontrée par le fait qu'une part des seniors qui n'utilisent pas Internet aussi bien que de ceux qui utilisent Internet se sentent, ou se sentiraient, isolés de la société s'ils n'utilisent pas ou n'utilisaient plus Internet.

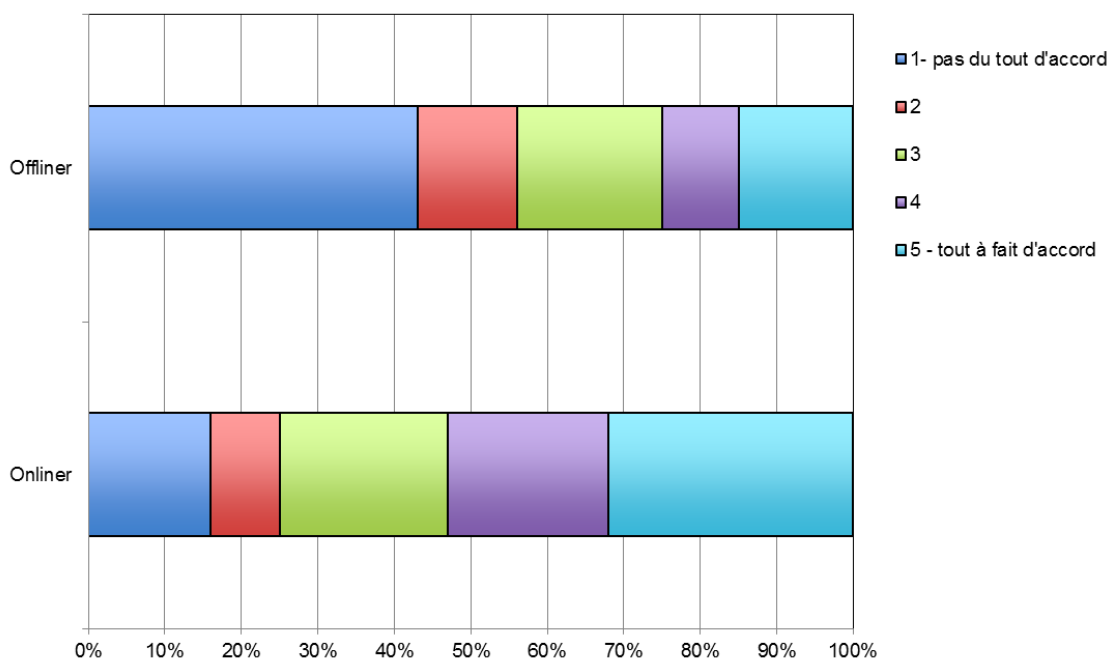


Fig. 4 : Déclaration : « Internet me permet de rester plus longtemps indépendant »

La présente enquête a également permis de mener pour la première fois des investigations concernant l'utilisation des smartphones et des tablettes, ainsi que l'emploi de l'internet mobile. Il apparaît qu'environ un tiers des personnes possèdent un appareil mobile de ce type, qu'ils utilisent souvent et dont ils se servent également pour accéder à Internet lorsqu'ils ne sont pas à domicile. Parmi les personnes de 65 ans et plus interrogées, 32 % possèdent dans leur ménage un Smartphone doté d'une connexion Internet et 26 % une tablette.

Les personnes utilisant l'internet mobile appartiennent majoritairement au groupe des utilisateurs intensifs, ce qui signifie que leur utilisation presque quotidienne ne se limite pas à leur ordinateur classique, mais concerne aussi les terminaux mobiles. Les facteurs d'influence sont les mêmes pour l'utilisation mobile d'Internet que pour son utilisation en général, en l'occurrence principalement les possibilités d'accès et les affinités avec la technologie. Il convient également de préciser qu'en comparaison avec l'ensemble des « onliners » interrogés, les utilisateurs de l'internet mobile sont plus souvent des hommes, en règle générale plus jeunes que la moyenne. En effet, les 65 à 69 ans représentent à eux seuls 50 % des utilisateurs de l'internet mobile, dont 65 % sont des hommes. Il en résulte que les utilisateurs de l'internet mobile sont plus nombreux à vivre en partenariat et au sein d'un ménage à deux personnes. Comparativement à l'ensemble des seniors qui utilisent Internet, cette catégorie compte un plus fort pourcentage de personnes au bénéfice d'une formation supérieure (38 % ont un diplôme du degré tertiaire) et disposant d'un revenu supérieur (10 % ont un salaire de plus de CHF 6000.-).

Il semble qu'on puisse ajouter que les personnes de cette classe d'âge qui utilisent un smartphone appartiennent à la catégorie des « pionniers » et des « utilisateurs de la première heure », prompts à essayer de nouvelles technologies. Il serait intéressant de vérifier si les chiffres d'utilisation évoluent dans le domaine de l'internet mobile aussi et si, dans cinq ans, une majorité des 65 ans et plus utilisent l'internet mobile. Les parallèles avec les lignes de développement de l'utilisation générale d'Internet sont sensibles. Peut-être les appareils mobiles à écran tactile supplanteront-ils les appareils classiques et plus ou moins stationnaires (PC et ordinateurs portables).

Remarques finales

Si la non-utilisation volontaire d'Internet par un certain nombre de personnes âgées doit par principe être acceptée, il importe d'éviter que ces personnes soient mises à l'écart de la société (et des informations). Internet ne constitue pas une solution aux problèmes sociaux et à l'isolement, et ne devrait de ce fait pas être présenté comme un remède miracle. Les autres moyens d'accès à l'information et aux services (par ex. guichets dans les banques et dans les gares) devraient être maintenus. Il serait bon de sensibiliser la société civile aux difficultés rencontrées par les personnes âgées lorsqu'elles apprennent à utiliser un ordinateur et Internet afin que les « offliners » ne soient pas cantonnés aux marges de la société et mis à l'écart du quotidien.

Même si un nivellement des chiffres d'utilisation entre les générations est prévisible à l'avenir, il convient de partir du principe qu'il existera toujours un écart entre jeunes et moins jeunes dans l'utilisation d'Internet. Le quotidien de demain sera déterminé par des technologies toujours plus avancées, en partie également plus « compliquées », qui représenteront un défi pour les personnes âgées. C'est pourquoi les activités en lien avec le thème « technologie et vieillesse » relèveront à l'avenir également de la mission sociale.