



Universität Zürich  
Zentrum für Gerontologie



Hans Rudolf Schelling  
Alexander Seifert

# L'utilisation de l'internet par les personnes âgées

Pourquoi en Suisse les personnes de 65 ans et plus utilisent ou non  
les technologies de l'information et de la communication (TIC)

## Rapport sommaire

Une étude réalisée par le Centre de gérontologie  
sur mandat de Pro Senectute Suisse,  
en collaboration avec l'Office fédéral de la communication (OFCOM)  
et l'Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung  
de l'Université de Zurich

Zurich, mars 2010

---

avec le soutien de:

 Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Bundesamt für Kommunikation BAKOM  
Office fédéral de la communication OFCOM  
Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM  
Uffizi federal da comunicaziun UFCOM

**PostFinance**  
*LAPOSTE*+

  
**swisscom**

---

## **L'utilisation de l'internet par les personnes âgées**

Pourquoi en Suisse les personnes de 65 ans et plus utilisent ou non les technologies de l'information et de la communication (TIC)

### **Rapport sommaire**

Au cours des dernières années, les technologies modernes de l'information et de la communication (TIC) ont pris une importance considérable; leur utilisation a grimpé en flèche. Les offres d'information et de communication se concentrent de plus en plus sur les nouveaux médias, notamment l'internet, qui permettent de gagner du temps et présentent de grands avantages économiques. Toutefois, cette tendance s'accompagne de risques, notamment celui de voir disparaître les canaux traditionnels, ce qui rendrait certaines informations et certains services difficilement accessibles pour les personnes n'utilisant pas l'internet.

Alors qu'en 1997, 15% de la population suisse de 14 ans et plus utilisaient occasionnellement l'internet (la technologie qui nous intéresse tout particulièrement), cette proportion a fortement augmenté pour atteindre 79% mi-2008 (Office fédéral de la statistique, 2009). En 2008, 78% de la population utilisaient cet outil de manière intensive, à savoir plusieurs fois par semaine. Si jusqu'à 59 ans, les différents groupes d'âge présentent une évolution similaire sur la même période, l'utilisation intensive progresse plus lentement chez les 60 à 69 ans, et a fortiori chez les personnes plus âgées, et n'atteint respectivement que 51% et 18%. Les seniors sont donc tout particulièrement concernés par la fracture numérique, qui constitue pour eux un risque d'exclusion sociale.

Les personnes âgées se distinguent des plus jeunes non seulement aux niveaux biologique, social et psychologique, mais aussi par leur appartenance à une autre génération. Il convient donc de prendre en considération deux éléments déterminants pour l'utilisation des TIC, et en particulier de l'internet: d'une part les ressources individuelles et sociales, d'autre part les expériences vécues par chacun.

En lien avec le réseau "Intégration numérique en Suisse" et sur mandat de Pro Senectute Suisse, le Centre de gérontologie de l'Université de Zurich a réalisé une étude afin de déterminer pourquoi les personnes âgées recourent peu à l'internet et d'établir un catalogue de mesures. Celui-ci doit servir de référence dans les efforts visant à encourager l'accessibilité de ces technologies et leur utilisation par les seniors.

Aux fins de l'étude, 1105 personnes de 65 ans et plus issues de toutes les régions linguistiques de la Suisse ont répondu à un sondage téléphonique représentatif, puis à un questionnaire adressé par la poste. Les informations collectées portaient sur leur utilisation de l'internet, leurs besoins, leurs attentes, leurs craintes et leurs compétences en la matière. En outre, des questions leur ont été posées sur leurs dispositions envers la technique en général, et envers l'internet en particulier, sur l'utilisation des TIC dans leur entourage et sur l'aide apportée par celui-ci, sur des aspects spécifiques à l'âge (par exemple l'état de santé) et sur leurs préférences en matière d'offres d'apprentissage et de soutien.

## Principaux résultats en bref

- 44% des personnes interrogées ont utilisé l'internet elles-mêmes au moins une fois au cours des six derniers mois; dans l'étude, elles sont qualifiées d'"internauts" (onliner), par opposition aux "non-internauts" (offliner). Si l'on pondère cet échantillon sur la base des caractéristiques sociodémographiques de la population, la proportion d'internauts baisse à 38%. Entre 2008 et 2009, l'utilisation a continué d'augmenter: l'utilisation intensive, par exemple, est passée de 18% à plus de 22% parmi les 70 ans et plus. La forte incidence de l'âge se confirme: alors qu'en 2009, 58% des personnes de 65 à 69 ans utilisaient l'internet au moins occasionnellement, cette proportion n'atteignait que 17% dans la tranche d'âge de 80 à 84 ans et 8% chez les 85 ans et plus. Chez les 65 ans et plus, les non-internauts restent majoritaires, tant parmi les femmes (70%) que parmi les hommes (52%).
- En comparaison internationale, en Suisse, de même que dans les pays scandinaves, la fréquence d'utilisation de l'internet par les personnes âgées est très élevée. Dans de nombreux pays, la fracture numérique entre les différentes tranches d'âge est plus marquée.
- S'agissant de l'attractivité des applications, internauts et non-internauts partagent le même avis. Ils citent en premier lieu l'échange de courriels, la recherche générale d'informations et la recherche d'informations sur les transports (notamment horaires), sur les services administratifs et sur les autorités, ainsi que sur des thèmes liés à la santé. Alors que plus de la moitié des internauts utilisent déjà ces offres, environ un tiers des non-internauts les trouvent potentiellement intéressantes. Par conséquent, ces offres ne concurrencent pas les moyens d'information et de communication traditionnels, auxquels les internauts recourent au moins autant que les non-internauts.
- La majorité des internauts et des non-internauts estiment que l'internet serait davantage utilisé par les personnes âgées s'il était mieux adapté à cette catégorie de population. Trois quarts des internauts contre 42% des non-internauts approuvent l'énoncé suivant: "La génération plus âgée devrait aussi utiliser l'internet". Les proportions sont les mêmes pour l'affirmation selon laquelle l'internet est "stimulant et fascinant". Si les internauts voient généralement l'internet d'un meilleur œil que les non-internauts, entre un tiers et la moitié de ces derniers expriment un avis positif. Pourtant, seuls 12% d'entre eux envisagent d'utiliser cet outil.
- L'utilisation de l'internet dépend très fortement de l'intérêt général des personnes pour la technique et du niveau de complexité des appareils. Les principales raisons invoquées par les non-internauts sont les difficultés d'utilisation (71%) et les efforts requis pour l'apprentissage (60%). Les internauts sont moins nombreux à mentionner des obstacles rencontrés, qu'ils ont pu en général surmonter. Dans les deux groupes, les préoccupations concernant la sécurité (sécurité des données et criminalité sur l'internet) sont très marquée (60%), mais n'incitent pas les internauts à renoncer. Pour environ un tiers des non-internauts seulement, le coût du matériel et de l'accès compte parmi les raisons qui les retiennent à naviguer (dans la même mesure que les contenus jugés douteux ou incertains et le manque de soutien); deux tiers d'entre eux ne sont pas disposés à investir pour se connecter.

- En comparaison, les problèmes de santé ne pèsent que modérément dans la décision de ne pas utiliser l'internet; 27% des non-internautes invoquent des difficultés sensorielles (vue, ouïe) ou des troubles de la mémoire, 15% des difficultés dans motricité fine (doigts, main). Deux tiers qualifient leur santé de bonne à très bonne; plus de la moitié se trouvent en meilleure santé que leurs contemporains.
- La grande majorité des personnes interrogées ne craignent pas que la non-utilisation de l'internet entraîne une exclusion sociale: seuls 16% des non-internautes se sentent exclus de la société parce qu'ils ne recourent pas à cet outil, et 32% des internautes considèrent qu'ils pourraient l'être. On ignore si cette crainte est plus forte chez les internautes, parce qu'ils connaissent mieux les possibilités de participation offertes par l'internet, ou si elle les encourage justement à se connecter. La même proportion d'entre eux estiment que l'on doit utiliser l'internet pour pouvoir donner son avis.
- L'utilisation individuelle de l'internet est influencée par l'usage qu'en fait l'entourage immédiat (conjoint, enfants, petits-enfants, frères et sœurs, amis). Dans la même génération (conjoint, frères et sœurs, amis), l'entourage des seniors internautes surfe deux fois plus que celui des non-internautes et conseille trois fois plus souvent les seniors d'utiliser eux-mêmes l'internet. Si l'entourage des non-internautes les décourage rarement, il ne s'exprime généralement pas sur la question.
- La liste suivante de formes ou de contextes d'apprentissage de l'internet a été présentée aux deux groupes: soutien informel à domicile, offre avec des jeunes ou des contemporains, cours, soutien professionnel individuel à domicile, apprentissage autodidacte). Ces différentes formes ont toutes été jugées plus attractives par les internautes que par les non-internautes (76% à 46% contre 50% à 14%); l'apprentissage autodidacte n'est concevable que pour de rares non-internautes. Près d'un tiers des non-internautes estiment qu'aucune des formes mentionnées n'est attrayante.
- L'analyse à plusieurs variantes a révélé que les éléments qui ont la plus grande influence sur l'utilisation sont les applications intéressantes mentionnées dans la liste, l'affinité avec la technologie, l'encouragement par l'entourage, la disposition générale envers l'internet et l'âge. Si la formation et le revenu jouent également un rôle important, dans le domaine de l'utilisation, ils n'influencent guère l'intérêt pour les applications internet.

La faible proportion des non-internautes qui prévoient concrètement d'entrer dans le monde numérique signifie-t-elle que l'utilisation de l'internet chez les personnes âgées, jusqu'ici en augmentation, va stagner? Ce serait aller trop vite en besogne. Les données présentées indiquent qu'environ un quart à un tiers des non-internautes interrogés utiliseraient volontiers l'internet, environ la moitié sont plutôt indifférents ou dubitatifs, et un cinquième seulement disent clairement ne pas vouloir s'y mettre. Ces proportions correspondent dans une large mesure à une typologie des non-internautes établie en Allemagne pour les personnes de 50 ans et plus (Mahn, 2007). Les non-internautes constituent donc un groupe hétérogène; ils sont plus ou moins bien disposés envers l'internet. Ceux qui se disent favorables, qui trouvent de nombreuses applications intéressantes et qui sont encouragés par leur entourage présentent le meilleur potentiel pour apprendre à utiliser l'internet de manière indépendante.

Manifestement, hormis les doutes sur l'utilité de la toile, certains obstacles continuent à compliquer l'accès à l'internet au point de décourager de nombreuses personnes âgées, qui ne se croient pas capables de les surmonter ou estiment que l'effort à consentir est trop important. Pour supprimer ces obstacles, il convient de concevoir et d'appliquer des solutions individuelles ou ciblées sur les groupes spécifiques, afin d'éviter le plus possible les exclusions – en majorité inattendues – et d'exploiter au mieux le potentiel positif de l'internet. Il faut également trouver comment éviter l'exclusion de ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser l'internet; on doit aussi respecter le fait que certains s'y refusent.

### **Propositions de mesures**

Au titre de recommandations générales, les mesures suivantes sont particulièrement indiquées pour les buts correspondants:

- Sensibilisation des personnes âgées et des fournisseurs de services d'information et de télécommunication à l'utilisation des TIC par les seniors; information sur le potentiel que recèle l'internet pour les personnes âgées.
- Encouragement direct et indirect (via les réseaux sociaux) à mettre en regard ses propres besoins et les offres proposées sur l'internet, dans le but d'identifier les utilités possibles; stimulation de l'entourage, afin qu'il apporte son soutien à une entrée dans le monde de l'internet.
- Promotion des offres d'enseignement et de soutien de base individualisées, sur place ou dans un cercle restreint (offres professionnelles, bénévoles et informelles, groupes d'entraide)
- Informations motivantes, facilement accessibles et compréhensibles, destinées aux nouveaux utilisateurs potentiels, sur des projets locaux ou des offres relatives à l'utilisation des TIC par les seniors; centralisation et échange de ces informations entre les fournisseurs et les équipes de projet; transfert des informations à des personnes ou des unités relais.
- Allègement des taxes d'abonnement d'accès à la large bande pour les personnes à faibles ressources.
- Simplification de l'interface de certaines applications et de l'utilisation des sites internet, mise à disposition et promotion d'outils d'aide à l'utilisation (appareils récepteurs, et appareils émetteurs).
- Garantie d'autres possibilités d'accéder aux informations et services importants (offline, via des canaux traditionnels), notamment ceux du service public.

---

*L'intégralité de l'étude "Internet-Nutzung im Alter" (L'utilisation de l'internet par les personnes âgées ; version allemande) sous forme électronique peut être obtenue gratuitement sur les sites de Pro Senectute Suisse, de l'OFCOM et auprès du Centre de gérontologie. Une version imprimée peut également être commandée au Centre de gérontologie, au prix de 20 francs.*

Commande par l'internet:

<http://www.pro-senectute.ch>  
<http://www.ofcom.admin.ch>  
<http://www.zfg.uzh.ch>

Université de Zurich, Centre de gérontologie  
Sumatrastrasse 30, 8006 Zurich  
Email: [zfg@zfg.uzh.ch](mailto:zfg@zfg.uzh.ch)  
Tél. 044 635 34 20, Fax 044 635 34 21