HETS·FR
HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL FRIBOURG
HOCHSCHULE FÜR SOZIALE ARBEIT FREIBURG

Hes·so

# *Vieillir, une expérience sociale. Le prisme des inégalités et du traitement social et politique*

*Jean-François Bickel (HETS-FR)*

Genève, Cité-Seniors

1er octobre 2022

Titre original
”On ne vieillit pas toutes et tous de la même manière. Lorsqu’on se sent invisible, comment se reconnaître parmi ses paires et créer de nouveaux liens de solidarité originaux ?"
à réécouter sur https://www.youtube.com/watch?v=ZinBJo2wefs La video commence à la minute 15’34”

Version complétée du 30.12.2022c de cette conférence "donnée à l'arrachée" en ajoutant sur les diapositives des commentaires ("légendes") de sorte à rendre plus explicites

*© J.-F. Bickel – HETS-FR, 2022*

# Introduction

> «***Les enfants vivent au même moment dans la même société mais pas dans le même monde.*** *Cette formule, qui a guidé l'ensemble des étapes de la recherche à l'origine de cet ouvrage, en constitue, en fin de compte, un parfait résumé*.» (Lahire, 2019, p. 11; souligné par l'auteur)
>
> À maints égards, le constat posé par Lahire pour les enfants vaut aussi pour les senior.es !

Pourquoi ce titre: «Vieillir, une expérience **sociale**»?

➔L'expérience du vieillir est marquée par:

- Des inégalités **sociales**, c'est-à-dire des inégalités qui sont le produit de l'organisation et du fonctionnement de la société, et de processus sociaux à l'œuvre en son sein
- Le mode de traitement social et politique de la vieillesse et du parcours de vie

# Introduction (2)

Pour étayer cette thèse et en souligner certaines implications, la présentation focalise trois composantes du système d'inégalités sociales et aborde quatre domaines de la vie quotidienne

Trois composantes du système d'inégalités sociales

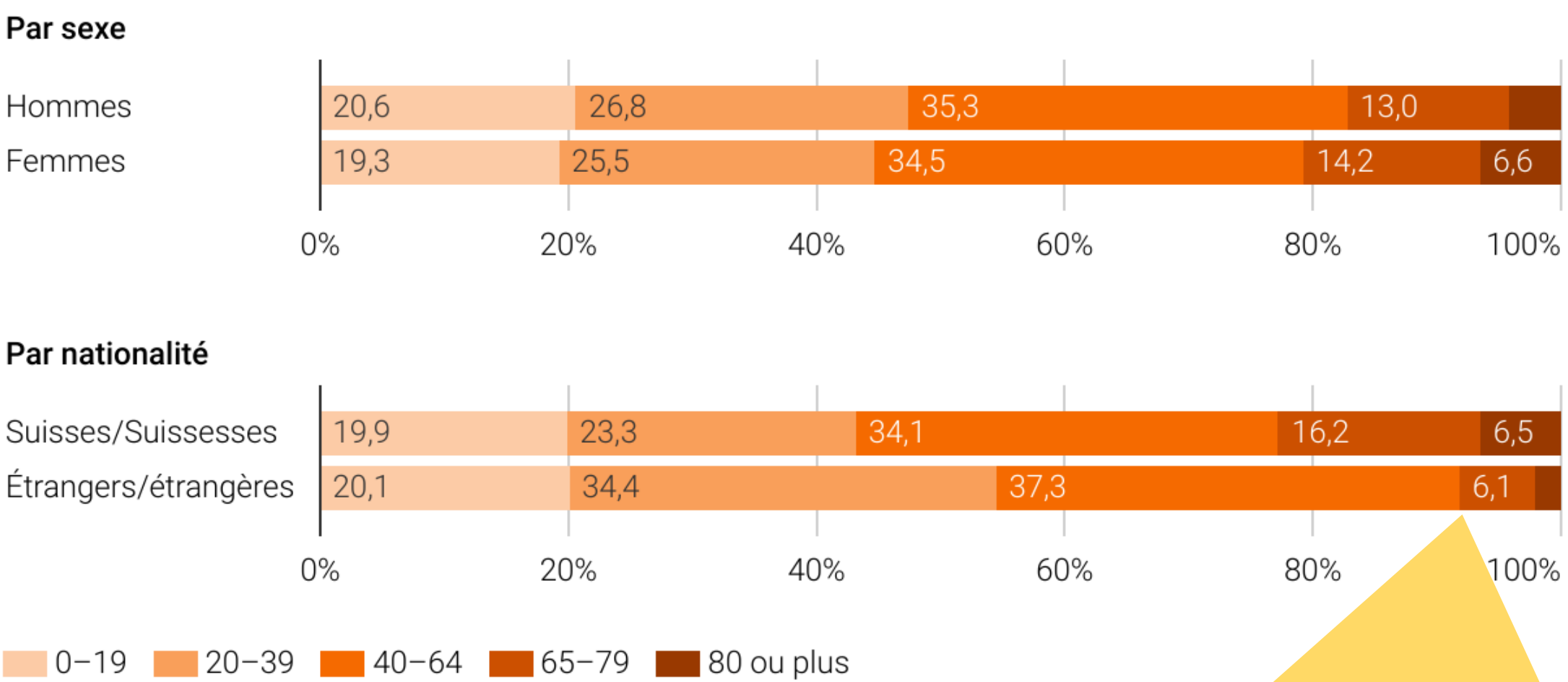
- Genre
- Statut socioéconomique
- Ethno-raciales

Désavantages matériels et symboliques et/ou discriminations auxquels sont exposées de manière récurrente les personnes issues de la migration ou étrangères ou certaines catégories d'entre elles

4 domaines de la vie quotidienne

- Santé
- Situation financière
- Accès à des supports, services, offre d'activités
- Numérique et cyberadministration

# Composition de la population par âge, au 31.12.2021

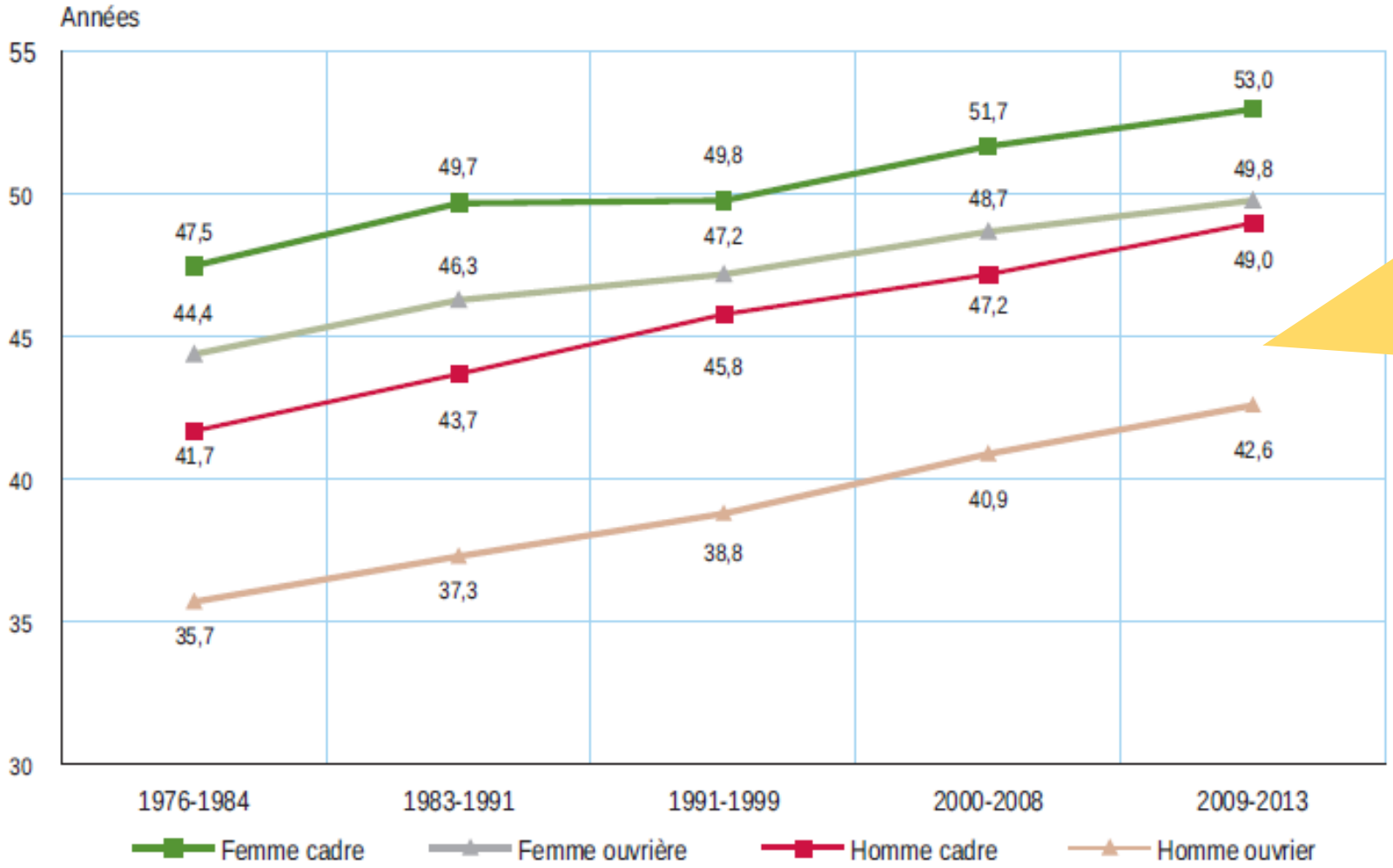



Source: OFS – STATPOP

Parmi la population de nationalité suisse, 23% (22.7) des personnes âgées ont 65 ans et plus.
Cette proportion est de 8% (8.2) parmi la population de nationalité étrangère.
➔ La migration réduit le vieillissement démographique
➔ Plus d'une personne sur dix de plus de 65 ans est de nationalité étrangère

# L'espérance de vie marquée par des inégalités sociales

**5** Évolution de l'espérance de vie à 35 ans par sexe pour les cadres et les ouvriers




Champ : France métropolitaine.
Lecture : en 2009-2013, l'espérance de vie à 35 ans des femmes cadres est de 53,0 ans.
*Source : Insee, Échantillon démographique permanent.*

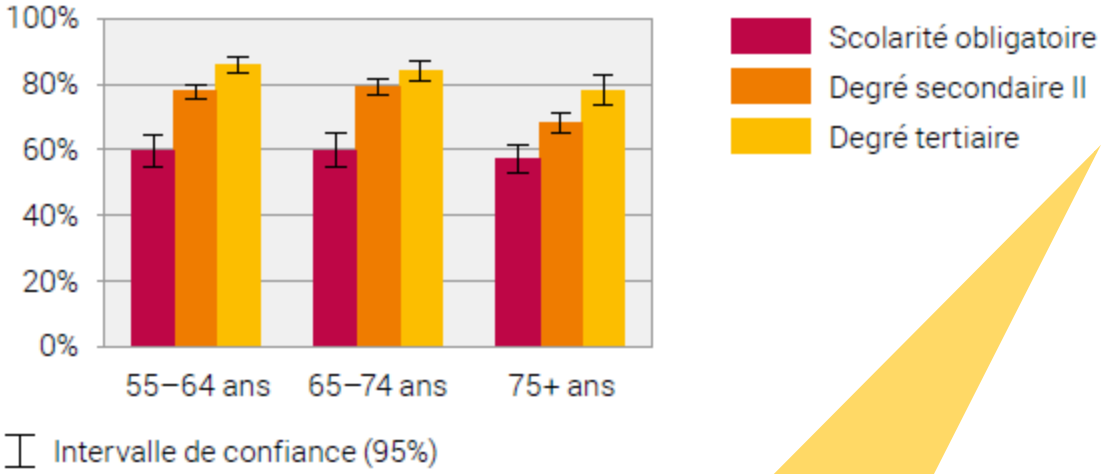
Tant pour les hommes que pour les femmes, tant pour les cadres que pour les ouvriers, l'espérance de vie augmente au fil du temps historique
Parallèlement, les écarts **entre statuts socio-économiques** se maintiennent (environ de 3 ans chez les femmes, de 6 ans chez les hommes)

***Source***: Blancpain (2016), p. 3

# Santé autoévaluées et pratiques d'activités physiques, selon le niveau de formation

## (Très) bonne santé auto-évaluée, en 2017

Population de 55 ans et plus vivant en ménage privé — G 1

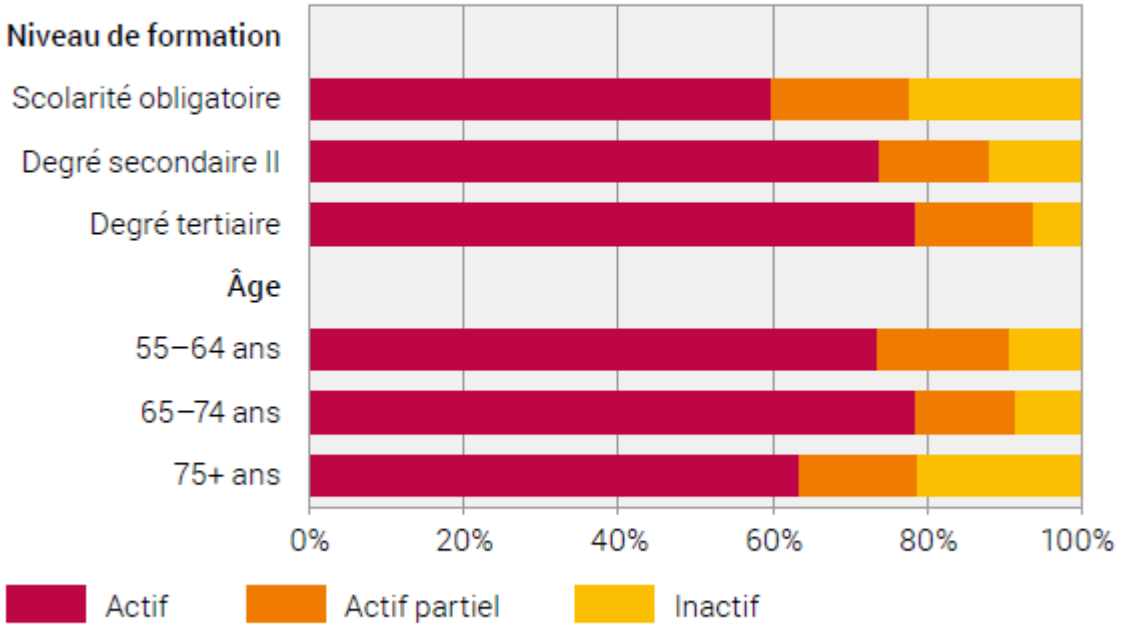



Source: OFS – Enquête suisse sur la santé (ESS)

© OFS 2019

## Activité physique, en 2017

Population de 55 ans et plus vivant en ménage privé — G 9




Source: OFS – Enquête suisse sur la santé (ESS)

© OFS 2019

Deux indicateurs relatifs à la santé qui illustrent combien celle-ci est conditionnée par le statut socio-économique (ici mesuré par le niveau de formation)

# **Indicateurs de santé, selon le groupe national** (% en col., total 100%)

| | Suisses de naissance | Naturalisés | Naturalisés Sud | Italiens Espagnols | Portugais | Africains & Latino-américains |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Santé auto-évaluée** | | | | | | |
| Mauvaise | 5.4 | **12.8** | **10.9** | **15.4** | **21.3** | **16.7** |
| Satisfaisante | 27.9 | 29.8 | 32.6 | 43.8 | 47.5 | 8.3 |
| Bonne | 66.7 | 57.4 | 56.5 | 40.8 | 31.1 | 75.0 |
| **Indice de Wang** | | | | | | |
| «Dépressifs» | 8.3 | **22.3** | **22.7** | **28.9** | **29.5** | |
| «Inquiets» | 20.8 | 23.4 | 18.2 | 24.7 | 29.5 | |
| Bon état psychique | 70.9 | 54.3 | 59.1 | 46.4 | 41.0 | |

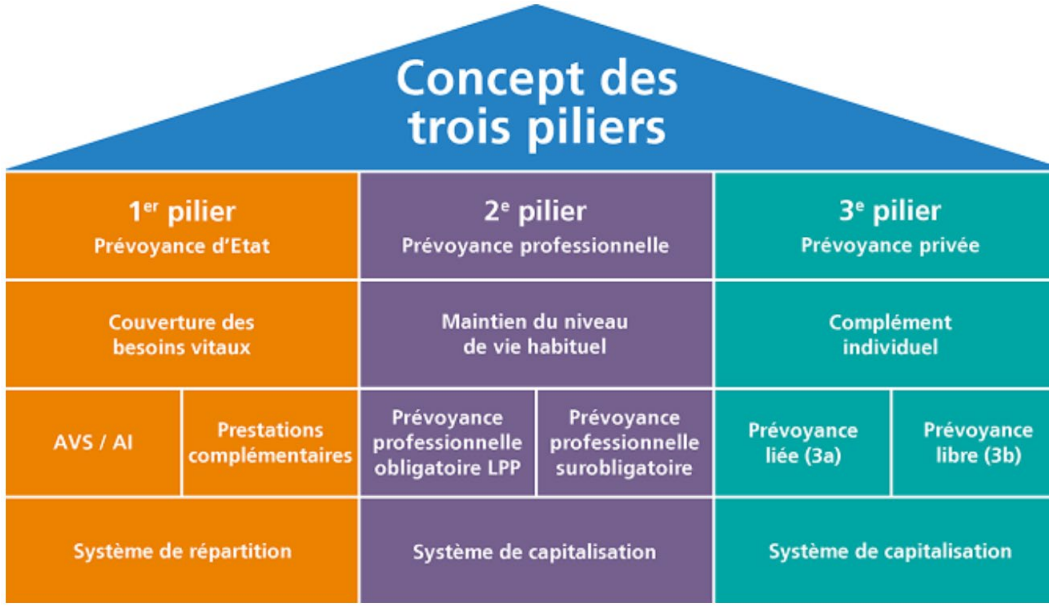
*Source* : Adapté de Bolzman & Vagni (2015), p. 26, Tabl. 4 et de Bolzman, Gakupa & Minko (2014), p. 81, Tabl. 18)

Les personnes issues de la migration ont globalement une moins bonne santé physique et psychique. Ce désavantage est particulièrement marqué parmi la population du Sud de l'Europe (➔ notamment liés aux conditions d'existence et types de métiers exercés)

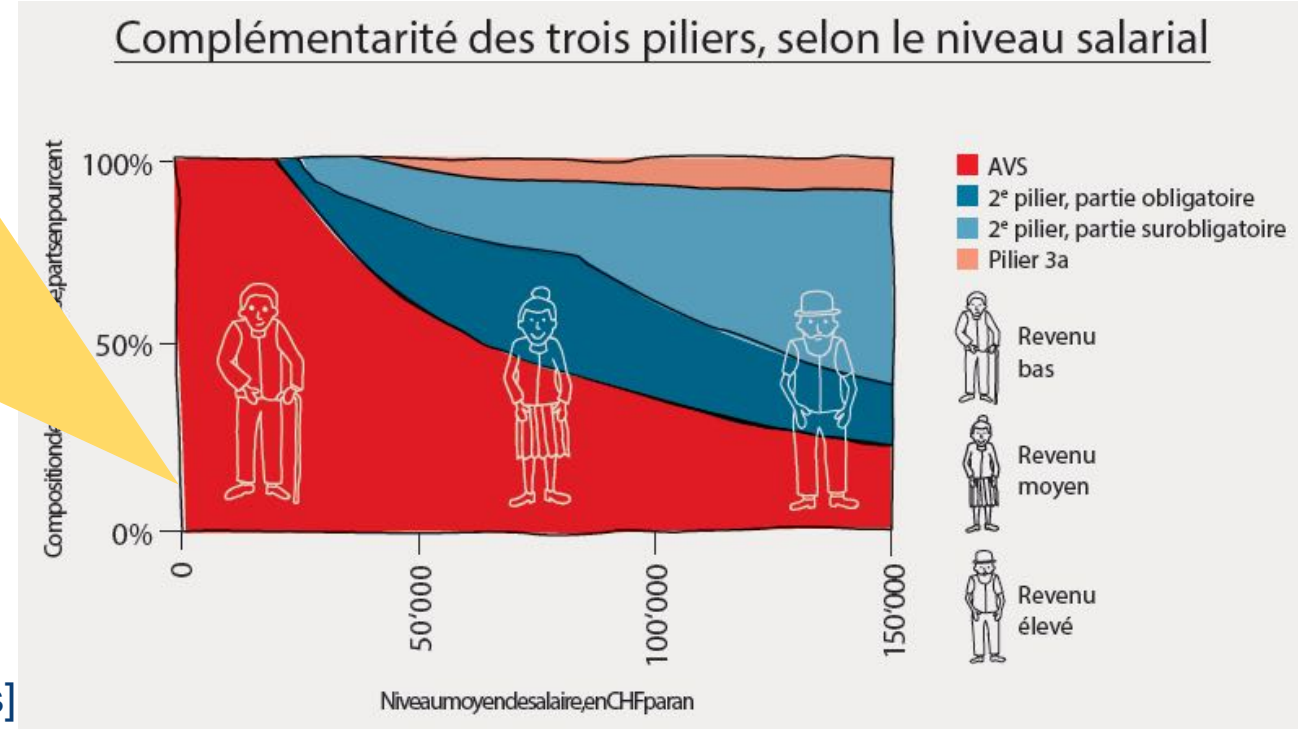
# La prévoyance vieillesse: 3 piliers vraiment?

Contrairement à ce que pourrait laisser croire l'image de trois piliers soutenant de manière égale l'édifice de la prévoyance vieillesse (figure du haut), ces trois piliers n'ont pas le même poids à l'heure d'assurer les revenus à la retraite (figure du bas).

Pour les salaires les plus bas, seul le premier pilier assure un revenu. Avec l'augmentation du niveau de salaire s'accroît la part de la prévoyance professionnelle augmente, d'abord la part obligatoire, puis la part surobligatoire (qui est fonction de la profession exercée et/ou du secteur dans lequel on travaille). Pour la très grande majorité de la population, le 3e pilier n'intervient pas ou que de manière marginale.




***Source*** : https://www.pke.ch/fr/services/prevoyance/modetrois-piliers.html




***Source***: OFAS (2017), p. 30 [graphique directement repris]

# Revenu disponible médian des ménages (en Francs) et proportion de ménages en situation de précarité financière (en %): Comparaison population totale et population âgée, et selon la principale source de revenu

| | Revenu disponible équivalent (médiane) | % Taux de pauvreté | % Difficulté à joindre les deux bouts |
|---|---|---|---|
| Population totale | 49'660.- | 7.5 | 12.7 |
| 65 ans et plus | 44'004.- | 14.7 | 7.6 |
| *Principale sources de revenu (65+)* | | | |
| Revenu du travail | | 1.7 | 4.6 |
| 1er pilier | | **25.2** | **11.1** |
| 2e pilier | | **1.5** | **2.7** |

La prévoyance professionnelle est un protecteur contre la précarité financière à la retraite
Les inégalités de revenus et les situations de précarité financière sont en partie le résultat du système de prévoyance vieillesse, au désavantage des bas salaires et des femmes

***Source***: OFS, Enquête SILC 2016 [tableau reconstitué par JFB à partir des tableaux de base disponibles]

# Bénéficiaires d'un versement des trois piliers du système de la prévoyance vieillesse, en 2019

En % des personnes retraitées vivant dans un ménage privé jusqu'à 5 ans après l'âge légal de la retraite selon l'AVS

T1

| | Total | | Hommes | | Femmes | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | en % | +/− | en % | +/− | en % | +/− |
| Versement d'une rente AVS[1] | 98,1 | 0,7 | 97,6 | 1,0 | 98,7 | 0,8 |
| Versement de la prévoyance professionnelle | 76,0 | 2,3 | 82,9 | 3,1 | 69,5 | 3,3 |
| Versement du pilier 3a | 39,9 | 2,6 | 45,1 | 3,8 | 34,9 | 3,6 |

[1] Y c. prestations complémentaires et allocations pour impotent

Une personne retraitée est une personne qui a atteint l'âge légal de la retraite selon l'AVS et qui reçoit au moins une prestation vieillesse (rente ou capital) d'un des trois piliers du système de prévoyance vieillesse. Les personnes vivant dans un home ne sont pas prises en compte.

+/−: Limites de l'intervalle de confiance à 95%

Source: OFS – Protection sociale et marché du travail (SESAM)

© OFS 2020

L'AVS offre (aujourd'hui) des conditions globalement égales aux hommes et aux femmes il n'en va pas de même pour la prévoyance professionnelle, ni pour le 3e pilier,
La diapositive suivante illustre encore plus clairement ces désavantages systématiques au détriment des femmes

## Part moyenne des composantes de la rente dans la rente globale (pondérée), selon le genre (% en ligne; données fiscales 2012)

| | Rente AVS | Rente Prév. Prof. | 3e pilier | |
|---|---|---|---|---|
| Hommes | 56.8 | 40.6 | 2.6 | 100% |
| **Femmes** | **78.6** | **19.9** | **1.5** | 100% |
| Total | 69.1 | 28.9 | 2.0 | 100% |

## Ecart de rente annuelle globale et par composante (en Francs, données fiscales 2012)

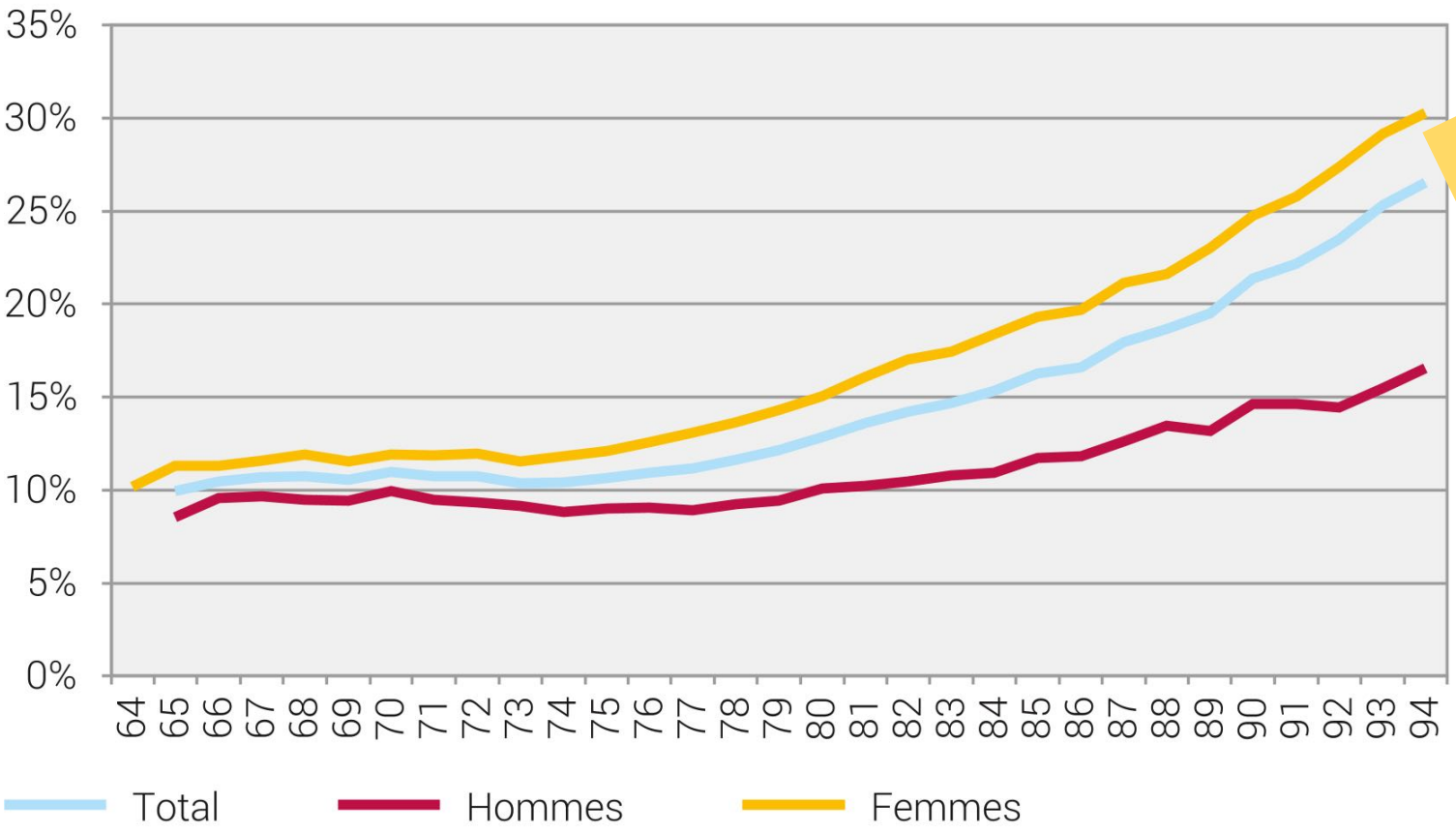
| | Moyenne Hommes (CHF) | Moyenne Femmes (CHF) | Différence (CHF) | Différence (%) |
|---|---|---|---|---|
| Rente AVS | 22'269 | 21'663 | 606 | 2.7 |
| Rente PP (total) | 29'622 | **10'948** | **18'457** | **63.0** |
| Retrait en capital 3e pilier | 1'494 | 681 | 813 | 54.0 |
| Total rente vieillesse globale | 52'755 | **33'169** | **19'585** | **37%** |

*Source* : Fluder & al. (2016), op. cit., p. 23

94% de l'écart du montant moyen de la rente entre hommes et femmes est lié à la prévoyance professionnelle!

# Taux de bénéficiaires de prestations complémentaires à l'AVS, en 2020

En % des bénéficiaires de l'AVS, selon l'âge et le sexe




Source: OFAS – Statistiques des prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI

© OFS 2021

Ce désavantage systématique au détriment des femmes se reflète dans leur taux plus élevé de bénéficiaires de PC.

Ce graphique montre aussi que le taux de bénéficiaires de PC-AVS augmente en fonction de l'âge, comme l'écart de taux de bénéficiaires entre hommes et femmes. Cela reflète que les nouvelles générations de retraités et de retraitées ont globalement davantage de ressources financières, que le veuvage et ses conséquences familiales touchent davantage les femmes, que les PC interviennent dans la prise en charge des coûts d'hébergement en EMS (4 résident-e-s sur 5 étant des femmes)

# Accès aux prestations financières des assurances sociales : comparaison populations suisse versus étrangère (issue de la migration)

| | Suisses | Etrangers |
|---|---|---|
| Montants moyen de la rente AVS [1] | 1'800.- | 1'430.- |
| Proportion de rente AVS à taux plein [1] | 90% | 23% |
| Proportion de rentiers ayant droit aux PC AVS [1] | 11% | 24% |
| Taux de pauvreté [2] | 14% | 19% |

***Sources***:
[1] Hungerbühler & Bisegger (2012), p. 43.
[2] OFS, Enquête SILC 2016 (tableaux de base disponibles)

À la retraite, les personnes de nationalité étrangère bénéficient «en moyenne» de prestations moindres de l'AVS, sont en plus grande proportion en situation de précarité financière, ce qui se reflète dans leur part plus élevée de bénéficiaires de PC que les personnes de nationalité suisse

# Niveau d'éducation et connaissances des langues nationales, selon le groupe national (% en col., total 100% par type de capital)

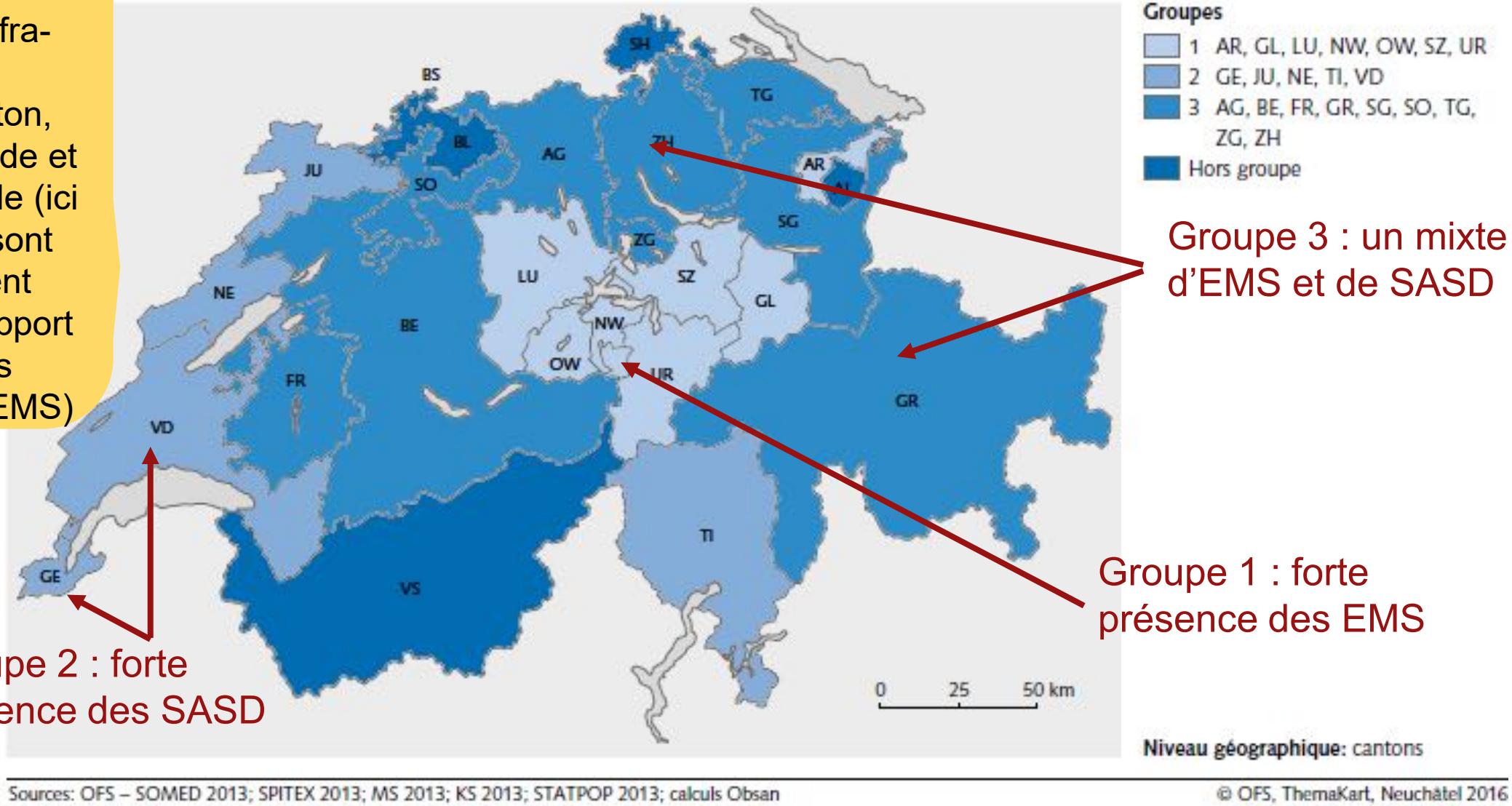
| | Suisses de naissance | Naturalisés | Naturalisés Sud | Italiens Espagnols | Portugais | Africains & Latino-américains |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Éducation | | | | | | |
| École oblig. | 5.6 | 5.5 | 8.9 | 53.1 | 70.4 | 10.5 |
| Post-oblig. | 76.6 | 61.5 | 75.6 | 43.2 | 25.9 | 29.0 |
| Tertiaire | 17.8 | 33.0 | 15.6 | 3.7 | 3.7 | 60.5 |
| Parle français ou allemand | | | | | | |
| Aucune des 2 | 0.6 | 2.1 | 0.0 | **19.8** | **26.2** | |
| Au moins 1 | 99.4 | 97.9 | 100.0 | 80.2 | 73.8 | |

*Source* : Adapté de Bolzman & Vagni (2015), p. 24, Tabl. 3.
Dernière colonne : Bolzman, Gakuba & Minko (2014), p. 33, Tabl. 13

Ces inégalités sont, parmi d'autres facteurs, le produit de différences de statuts socio-économiques (ici mesuré par le niveau d'éducation) et celui de politique d'intégration lacunaire pour ces générations d'immigré-e-s (ici illustré par un taux substantiel de non-connaissances des langues nationales)

# Groupes de cantons ayant des pratiques (EMS/SASD) similaires, en 2013

Deux diapositives pour attirer l'attention sur les disparités cantonales et infra-cantonales.
Ici: selon le canton, les dispositifs d'aide et de soins à domicile (ici abrégé SASD) sont très inégalement développé par rapport aux structures d'hébergement (EMS)




Groupe 3 : un mixte d'EMS et de SASD

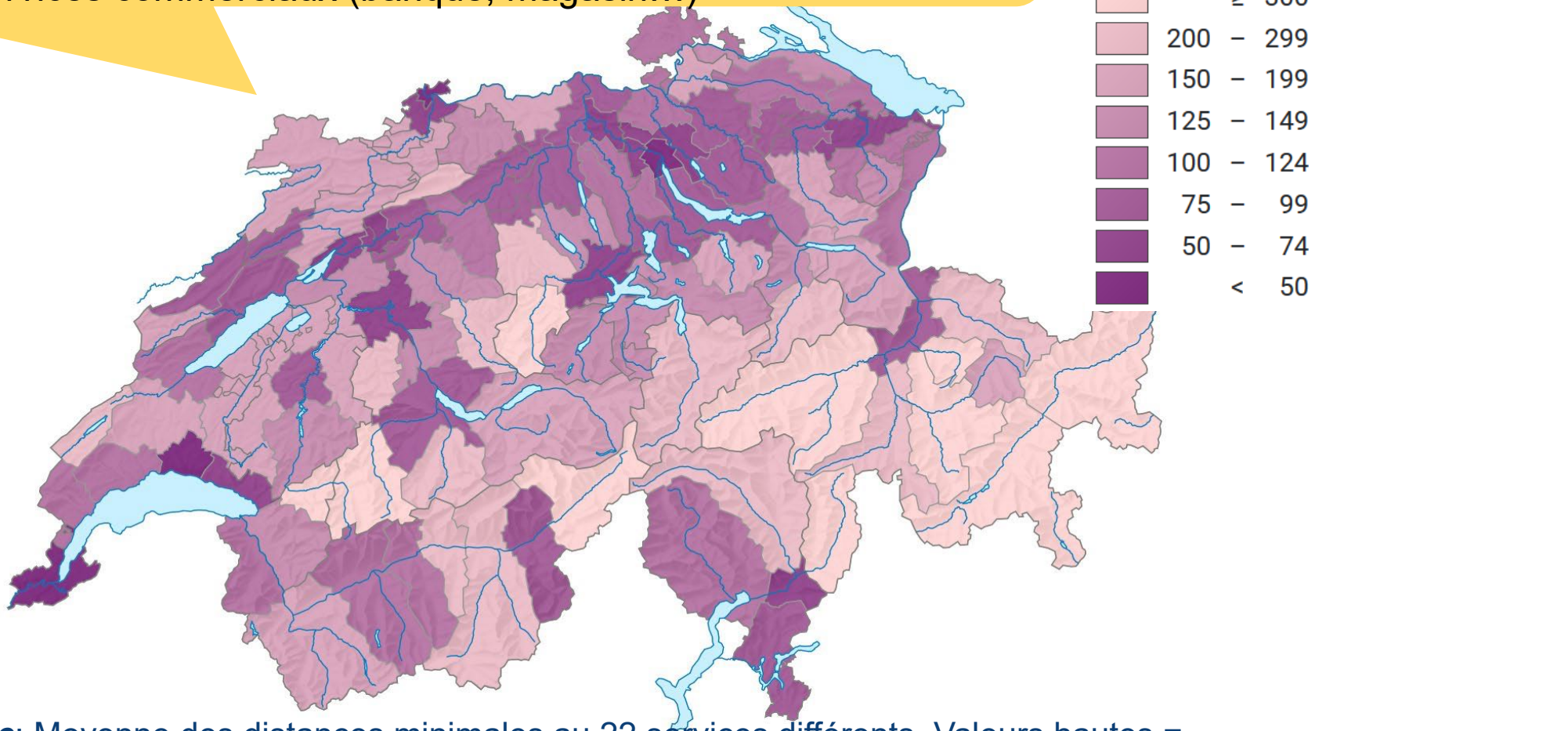
Groupe 1 : forte présence des EMS

Groupe 2 : forte présence des SASD

***Source*** : Dutoit et al. (2016), p. 41.

# Accessibilité des services en 2008, par région

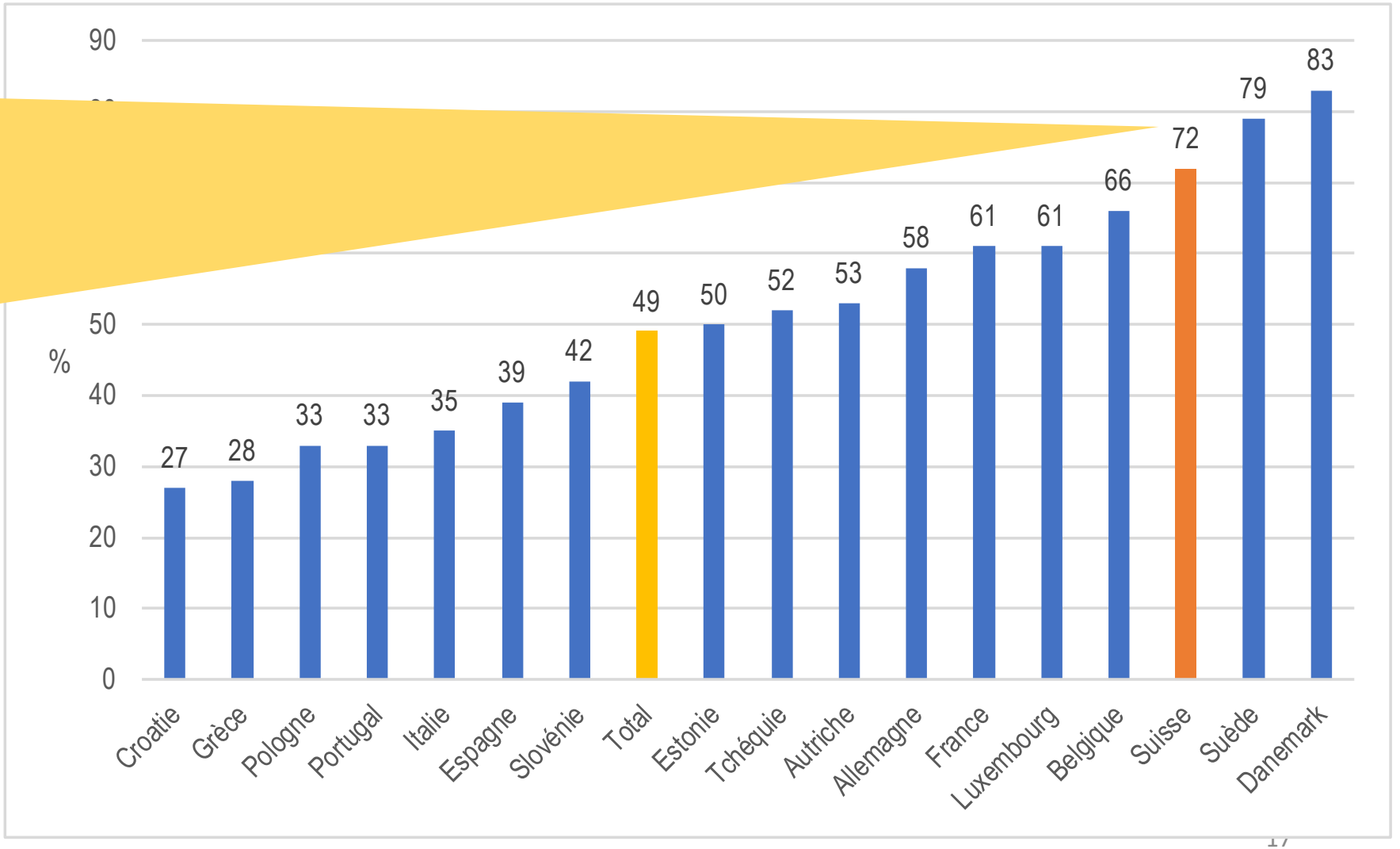
Cette diapositive illustre les différences régionales dans l'accès aux services de base, qu'il s'agisse de services publics comme la poste par exemple, de services de santé (cabinet médical), de services culturels (salles de spectacle, etc.), de services commerciaux (banque, magasin…)




***Note***: Moyenne des distances minimales au 22 services différents. Valeurs hautes = mauvaise accessibilité; valeurs basses = bonne accessibilité
***Source***: Office fédéral de la statistique

# Les senior.es résidant en Suisse sont en comparaison européenne très connecté.es

Dernier domaine marqué par les inégalités sociales chez les senior.es, celui de l'accès aux, et usage des outils numériques; ce qu'on appelle aussi la fracture numérique.
Ce type d'inégalité, plus récente (et aussi moins connue et étudiée), pose de très sérieux enjeux et mérite qu'on y prête une grande attention.
Partons d'un constat: en comparaison européenne, les senior.es suisses sont très connecté.es




***Source :*** König & al. (2018), p. 625.

# Accès à internet et attitudes à l'égard de la technologie, parmi la population âgée de 65 ans et plus, en 2009, 2014, 2019

| | 2009 | 2015 | 2019 |
|---|---|---|---|
| % d'internautes | 37.8 | 55.7 | 74.2 |
| Dont % utilisant internet mobile | - | 31.1 | 68.1 |
| % utilisant : | | | |
| - Un smartphone | - | 32.1 | 68.7 |
| - Une tablette | - | 25.7 | 43.1 |
| - Un ordinateur | 55.9 | 65.5 | 74.4 |
| Attitude vis-à-vis technologie [1] | 3.51 | 3.46 | 3.47 |
| Attitude vis-à-vis internet [1] | 3.20 | 3.34 | 3.28 |

***Note :***
[1] scores moyens du degré d'approbation de 3 items sur une échelle de 1 à 5
***Source*** : Seifert & al. (2020), tableau 27, p. 59.

Les senior.es sont de plus en plus équipés, de plus en plus connectés, un phénomène qui s'est accéléré avec la pandémie Covid-19 et aussi avec l'arrivée de nouvelles générations de retraité-e-s. Les attitudes et opinions à l'égard du numérique restent elles stables.

# Usages des applications en ligne, en 2009, 2014, 2019

Tous les types d'usage augmentent au cours du temps.
Mais certains types d'usage sont loin d'être entrés dans les mœurs et sont le fait d'une minorité

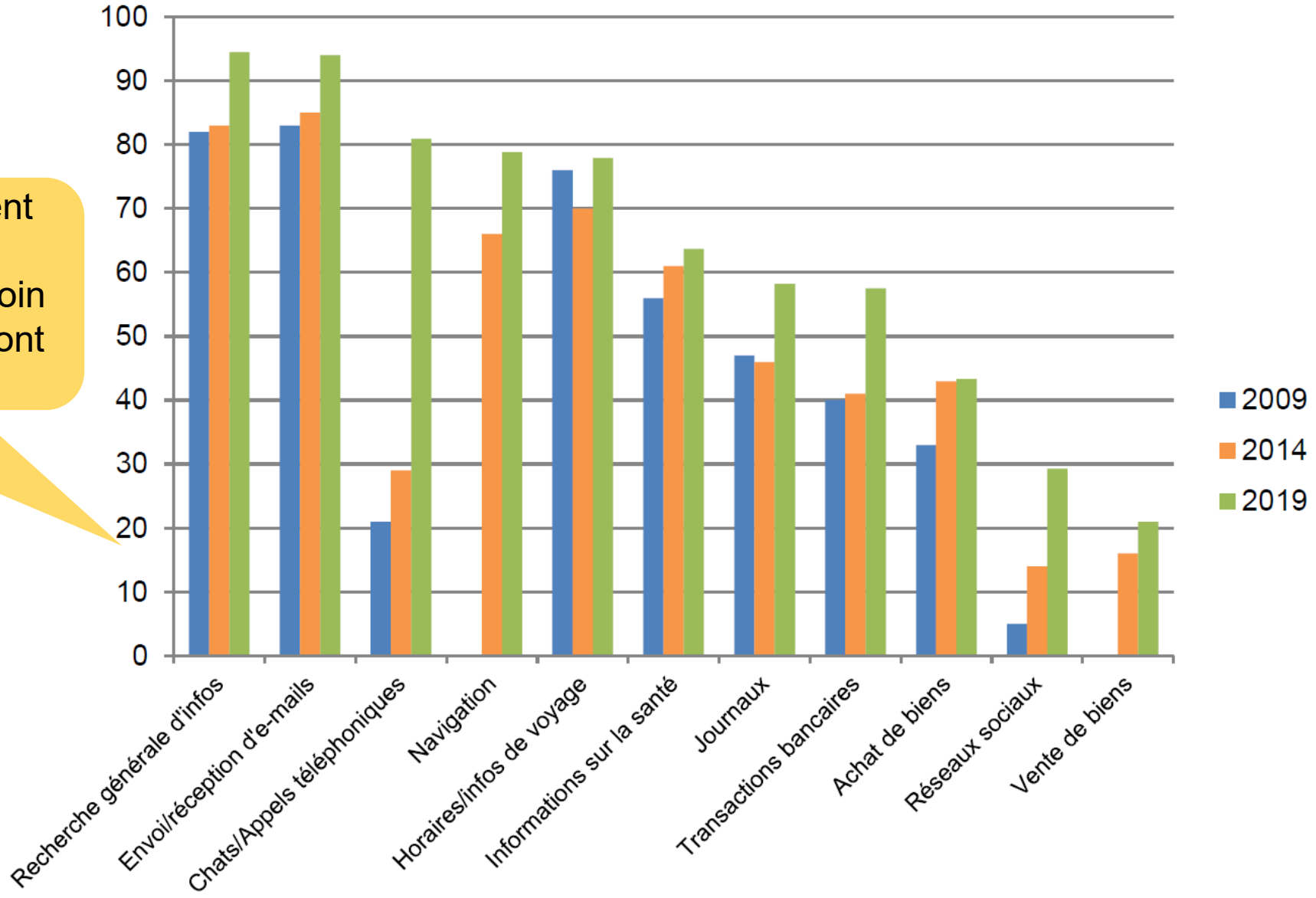



**Figure 17 :** Comparaison dans le temps des applications en ligne (applications comparables uniquement)

***Source :*** Seifert & al. (2020), Figure 17, p. 31

| Utilisation des TICs et d'internet dans EMS [1] | % |
|---|---|
| TV | 86.1 |
| Radio | 70.5 |
| Ordinateur (fixe ou portable) | 15.0 |
| Smartphone | 12.8 |
| Tablette | 4.5 |
| Internet | 21.3 |

| Infrastructures dans EMS [3] | % |
|---|---|
| Offre d'accès internet | 85 |
| Dont offre gratuite | 66 |
| Utilisation télémédecine | 4 |
| Télémédecine jugée « [illegible] » | 36 |

| Utilisation d'internet dans EMS [2] | % |
|---|---|
| Femmes | 10.0 |
| Hommes | 25.8 |
| 65-74 ans | 29.2 |
| 75-84 ans | 19.7 |
| 85-94 ans | 11.3 |
| 95 ans+ | 8.9 |
| Niveau soins santé : 0 | 20.3 |
| Niveau soins de santé : 1 à 6 | 9.6 |
| Niveau soins de santé : 7 à 12 | 1.9 |
| Situation de vie : pas satisfait | 7.3 |
| Situation de vie : satisfait | 12.9 |
| Situation de vie : très satisfait | 22.0 |

Tous les EMS n'offrent pas la possibilité de se connecter à internet, a fortiori gratuitement. L'équipement et l'usage des TIC en EMS est le fait d'une minorité de résident.es. L'usage se réduit chez les personnes les plus atteintes dans

***Sour*** [illegible]017) ; [3] Seifert & al. (2020).

# Focus sur la cyberadministration

La cyberadministrration (ou e-administration) peut être définie comme Autrement dit, l'utilisation des technologies numériques pour recueillir, traiter, stocker et communiquer les informations de nature administrative et pour réaliser les démarches administratives

- Les entreprise privées sont très actives en la matière (banques, caisses-maladies…)
- Mais aussi l'État et son administration ainsi que les services publics (postes, CFF…)

# Focus sur la cyberadministration (2)

Au niveau de l'État et des services publics, le développement de la cyberadministration traduit un double programme d'action

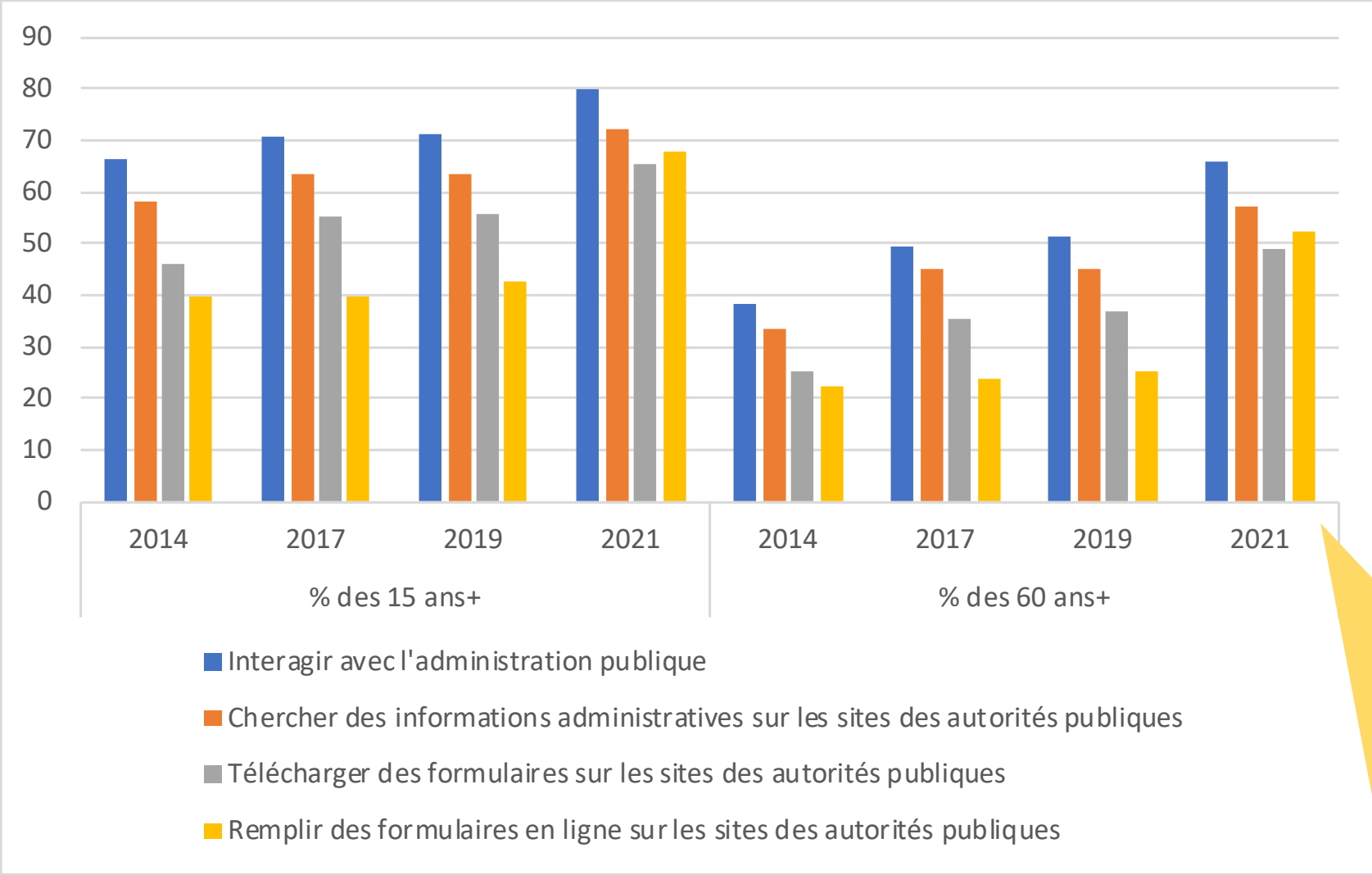
- Moderniser le fonctionnement de l'État et l'adapter aux «exigences» de la «nouvelle ère» et à des modes de vie désormais «numérisés» («*souci de soi de l'État*», Ph. Bezes)
- Transformer la relation entre l'État et ses ressortissant-es (individus, organisations)

Ce développement est justifié par des discours d'accompagnement qui soulignent l'allant de soi et les bienfaits

> «*Elle vise aussi à réaliser les démarches du citoyen de manière simple, rapide, indépendamment des contraintes temporelles et géographiques et au moyen des outils de communication ancrés dans le quotidien des utilisateurs* (Etat de Fribourg, s.d.)

Mais …

# Relations en ligne avec l'administration publique en 2014, 2017, 2019 et 2021 comparaison de l'ensemble des 15 ans et plus et des 60 ans et plus

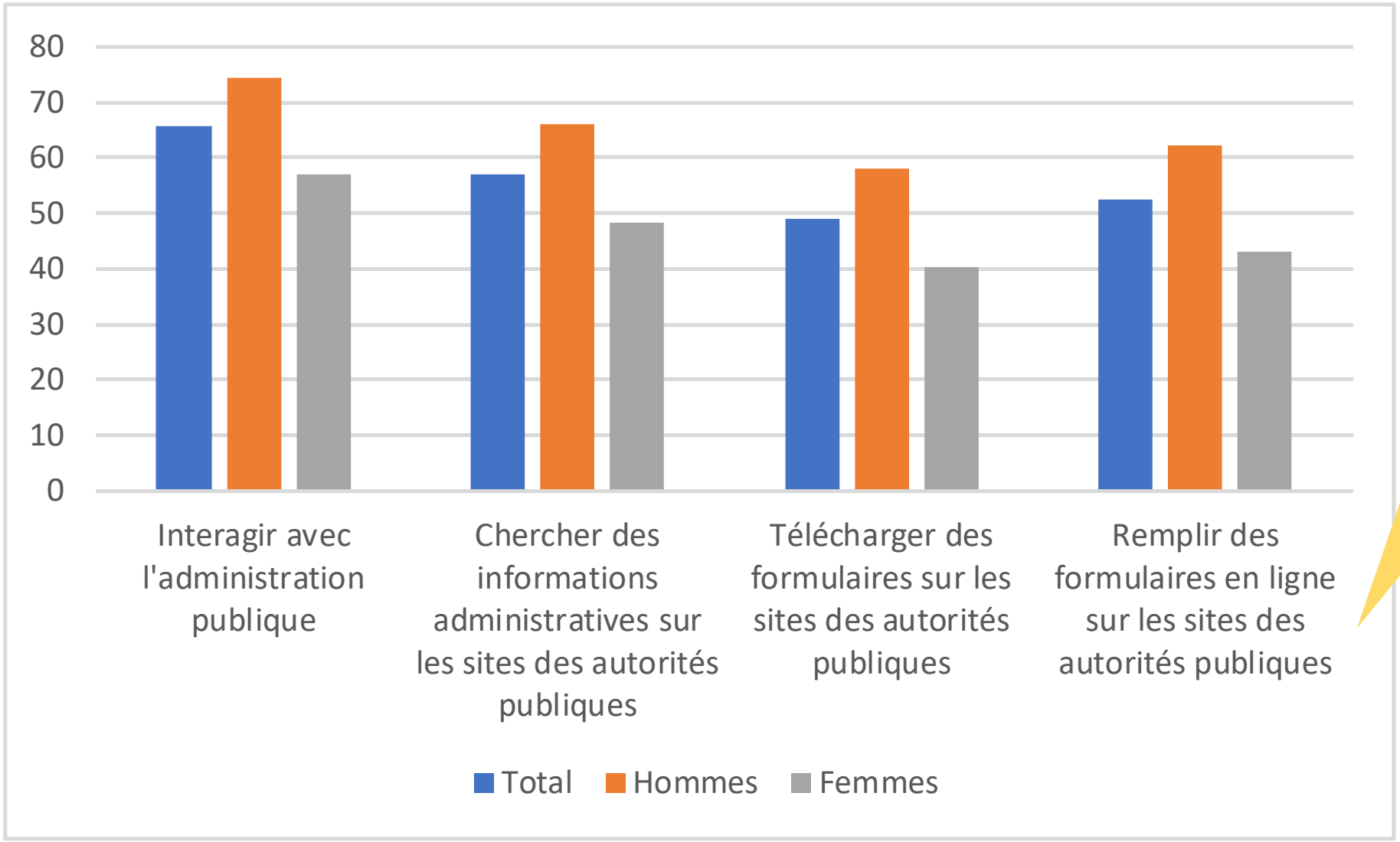



*Source* : OFS, Enquêtes Omnibus

Les pratiques cyberadministratratives se développent dans la population d'ensemble (15 ans et plus) et chez les senior.es, à la fois pour les avantages qu'elles apportent, mais aussi parce que la cyberadministration devient un passage de plus en plus obligé, au fur et à mesure que les autres voies d'accès se ferment ou deviennent plus difficiles à emprunter.

Si les écarts de pratiques entre population d'ensemble et senior.es tendent à se réduire au cours du temps, ils restent substantiels, et une petite moitié des aîné-es sont des «non-pratiquant-es»

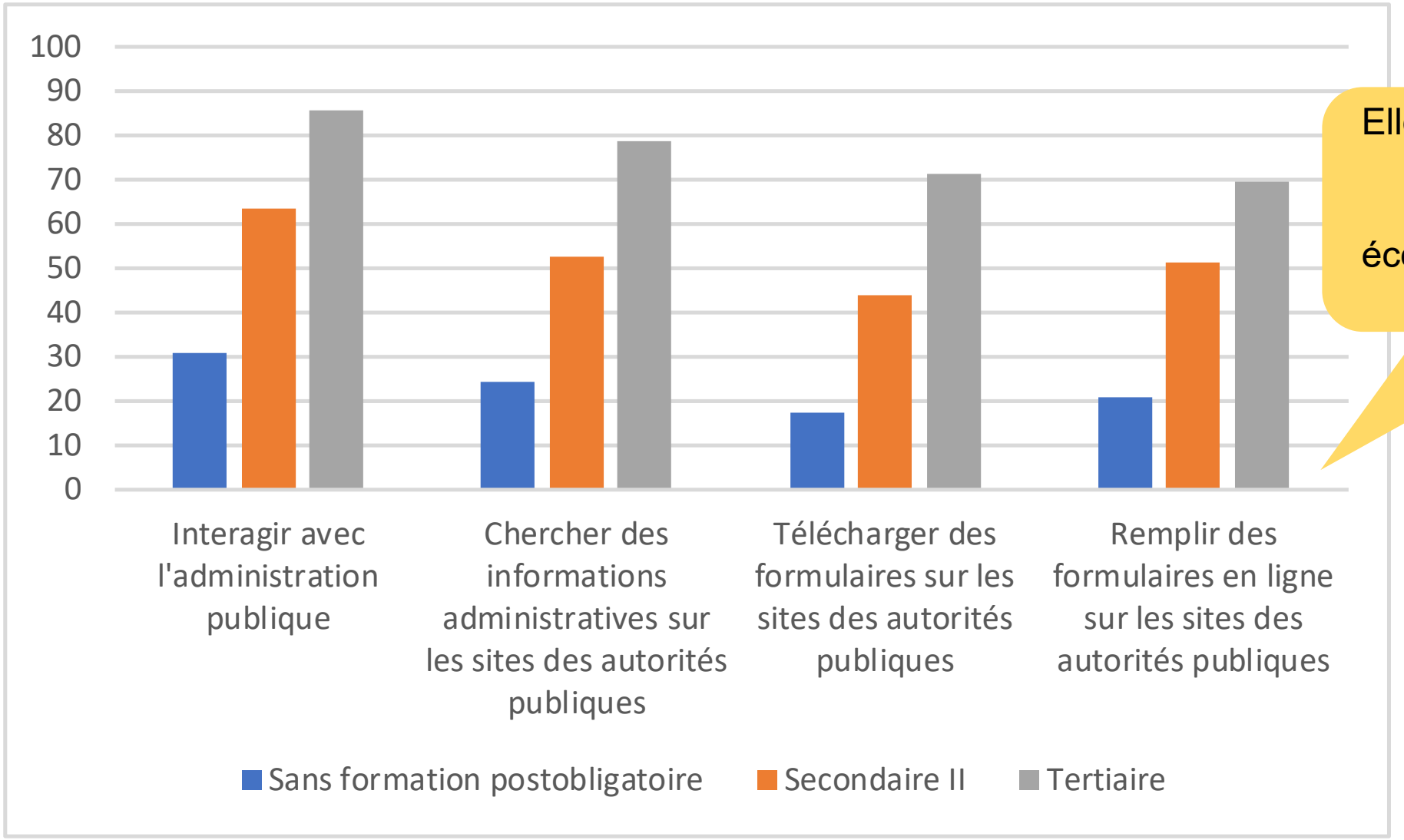
# Au-delà d'un clivage d'âge ou de génération, un clivage de genre




Les pratiques cyberadministratratives sont loin d'être également distribuées dans la population, et en particulier parmi les senior.es.
Elles sont ainsi moins fréquentes chez les femmes que chez les hommes…

*Source*: OFS, Enquête Omnibus, 2021

# … Et de statuts socio-économiques




Elles sont aussi, et surtout, très inégalement présentes en fonction du statut socio-économiques (ici mesuré par le niveau d'éducation)

*Source*: OFS, Enquête Omnibus, 2021

# Des conditions pour arriver à ses fins

- Equipement

*« Monsieur A. […] il aime pas ce qui est administratif. Donc il a trouvé un arrangement avec une de ses amies, qui l'accompagne en fait dans tout, et ça depuis des années. […] les deux m'ont contacté, parce que Monsieur, en fait, avait reçu… enfin il y avait un changement de régie, et pis tout à coup, il a reçu un décompte de charges pour son appartement qu'il loue … avec un montant assez élevé à payer. […] On a fait un entretien et là j0ai vu, en fait, qu'il avait une protection juridique. […] Du coup, on a contacté sa protection juridique. […] Et puis… l'avocate que j'ai eu au téléphone: 'Ah oui, parfait. C'est quelque chose qu'on intervient. Y a pas de soucis. Par contre, il faut juste […] que Monsieur s'enregistre sur la plateforme' … de l'assurance en question. Pis là, on s'est dit… bon, ça va être problématique. Parce que que ce soit Monsieur, ou son amie, les deux n'utilisent absolument pas … enfin ils n'ont pas d'ordinateur donc voilà… »* (Entretien individuel, AS, service social spécialisé)

Les travailleurs sociaux et travailleuses sociales sont aux premières loges pour constater les difficultés rencontrées par de nombreux senior.es et consécutives au développement de la cyberadministrration et les demandes d'aide que ces difficultés suscitent.
Difficulté lié à l'absence de l'équipement nécessaire …

# Des conditions pour arriver à ses fins

- Ressources sociales

  *«Dernièrement, par exemple le fils de Monsieur B. a appelé parce que, lui, il vit aux États-Unis. C'était un ami de son papa qui faisait les paiements. Et pis ben malheureusement il est décédé. Et puis ben, son fils est embêté parce comme il habite aux Etats-Unis, l'e-banking ça marche pas en fait. Et il peut pas faire l'e-banking pour son papa, du coup il nous a contacté. …»* (Entretien individuel, AS, service social spécialisé)

… Par l'absence de ressources sociales.
Comme pour beaucoup d'autres problèmes de la vie quotidienne, l'aide vient d'abord des proches : que faire quand ceux-ci, celles-ci ne sont pas ou plus là? Quand les proches n'ont pas l'équipement et/ou les compétences nécessaires?

# Réduction à bas bruit des chemins d'accès alternatifs

Un quotidien et des manières de faire de plus en plus entravés, ou plus coûteux à maintenir!

- La fermeture du bureau de poste

  *«Pour une personne qui a fait toute sa vie ses paiement avec le carnet postal et pis que tout à coup la Poste du village ferme. Monsieur C., il était tout à fait autonome dans ses paiements. Parfait, il se débrouillait. Du jour au lendemain, la Poste de son village a fermé et il savait plus du tout comment faire. Du coup il m'a contactée.» (*Entretien individuel, AS, Service social spécialisé)

- Le coût supplémentaire pour «garder le papier»

  *«Si la personne a besoin d'une aide financières, pour analyser la demande, on demande les justificatifs des comptes bancaires, donc c'est vraiment des documents qu'on demande souvent. Et là, apparemment ils partent du principe que c'est payant, en partant du principe que les gens pourraient demander l'e-banking et aller chercher eux-mêmes. […] J'ai eu  beaucoup de cas où ils demandent 'Est-ce que vous voulez toujours recevoir sous format de bulletin de versement ? Si oui, c'est OK, mais sachez qu'on vous demandera 2 CHF par bulletin en plus'.*

  Q. Donc en fait c'est un coût en plus ?

  *C'est un coût en plus, ouais. […] En fait la réaction c'est toujours 'Je préfère payer 2 CHF et pis garder le papier que de …' »* (Entretien individuel, AS, Service social spécialisé)

# La complexité du dispositif cyberadministratif fribourgeois

Guichets virtuels droits / prestations Confédération CH

➔ Assurance-chômage job-room.ch

Site internet administration Confédération CH ➔ admin.ch

➔ caisses maladie

➔ banques

**Sites-guichets d'autres services d'intérêt général**

Site - guichet virtuel droits / prestations Confédération CH gérés par Canton de Fribourg

➔ caisse de compensation caisseavsfr.ch **y.c.** certains droits / prestations Canton FR

Guichet virtuel droits / prestations Canton de Fribourg ➔egov.ch

Site internet administration Canton de Fribourg ➔ fr.ch

Site-guichet virtuel spécifique à des services administratifs Canton de Fribourg

➔ administration fiscale

Site-guichets virtuels d'établissements autonomes de droit public

➔ Office cantonal de la navigation

**Sites internet des communes**

Face aux difficultés rencontrées par de nombreuses personnes, parmi elles des senior.es, face à la cyberadministration, on met généralement en cause le manque de ressources (financières, sociales, savoirs et savoir-faire, etc.) des personnes. C'est oublier ce qui trouve son origine dans le dispositif lui-même, les difficultés, les obstacles que celui-ci produit…
À l'exemple de ce qui existe à Fribourg, il y a la complexité du dispositif, avec ses sites et guichets multiples …

# La complexité du dispositif cyberadministratif fribourgeois (2)

- Ces différents instruments (sites, guichets) sont peu harmonisés entre eux (logos, architectures, cheminements, signalétiques, terminologies…) et contiennent des implicites et variés (par exemple dans la manière d'indiquer des liens)
- Cette hétérogénéité se retrouve parfois à l'intérieur d'un même instrument : exemple du site du canton de Fribourg en fonction du service et/ou de la page concerné
- Difficulté de trouver certaines informations (par ex. sur les institutions en matière d'aide/action sociale)

➔ On est loin de la simplification de l'accès et des démarches qu'est censée apporté le dispositif cyberadministratif !

## Un accès aux droits et prestations soumis à conditions pour les usagers et usagères censé-es se saisir du dispositif

Les chemins numériques d'accès aux droits et prestations présupposent, pour pouvoir être empruntés, que les utilisateurs et utilisatrices disposent de ressources nombreuses et variées

- Matérielles (équipements)
- Cognitives (compétences à utiliser les outils, à déchiffrer les informations ; à naviguer …)
- Mentales (attitude persévérante …)
- Sociales (des tiers en capacité d'aider, d'aiguiller, de conseiller…)

➔ Décalage entre un projet politique censé simplifier, standardiser, faciliter l'accès, et une utilisation soumise à des conditions (souvent impensées) que de nombreux usagers et usagères ne sont pas en situation ou en capacité de satisfaire

# Une définition réductrice des usagers et usagère

Une méthodologie rudimentaire pour concevoir les destinataires du dispositif

a) Référence à sa propre expérience (la «méthodologie de Je », *I-Methodoology*) et au registre de la proximité

- Les personnes en situation d'éloignement vis-à-vis du numérique sont hors du champ du pensable

*« Nous, on a toujours vu un peu les aspects positifs, qu'est-ce que ça a simplifié. Mais de nouveau, je reprends le cas de mes collègues qui sont enseignants, qui disaient* "Oui mais en fait, X [nom de la personne interviewée], tu ne te rends pas compte, toi t'as eu la chance, on t'a mis une machine à disposition et tout ça." *Mais voilà, dans certaines familles, souvent avec des parents migrants, y'a peut-être pas forcément l'ordinateur à la maison.* […] *Et c'est vrai, comme je n'ai pas été vraiment directement confronté à ça, à aucun moment, ça m'a traversé l'esprit. »* [Collaborateur au service de la Stratégie suisse numérique]

# Une définition réductrice des usagers et usagère (2)

## b) Élaboration de profils-types (persona)

- Ces usagers et usagères, au-delà de leurs caractéristiques particulières, partagent non seulement le fait d'être désireuses de passer par le numérique pour réaliser leurs démarches administratives, mais aussi d'être en capacité de le faire

# Une définition réductrice des usagers et usagères (3)

Trois types de publics sont définis comme «à risque» de non-utilisation ou d'utilisation malaisée des instruments de la cyberadministration

- Les personnes en situation de handicap ;
- Les personnes âgées
- Les personnes allophones en faible maitrise des langues nationales

➔ Des catégories stéréotypées et homogénéisantes

➔(Risque d')Invisibilisation de la pluralité des publics susceptibles de rencontrer des difficultés

➔La prise en compte de cette pluralité ne progresse que lentement et de manière inégale

# Conclusion

«Vieillesse» et «vieillissement» sont profondément hétérogènes, marqués par:

- Des inégalités sociales multiples, qui perdurent et se renouvellent -> le numérique comme nouvelle axe de fracture
- Des traitements sociaux et politiques qui participent à la production ou maintien des inégalités et qui peinent à être inclusifs de l'ensemble des senior.es

  «*Les ~~enfants~~ senior.es vivent au même moment dans la même société mais pas dans le même monde*»

Un engagement nécessaire, individuel et collectif, pour

➔Atténuer les frontières (matérielles et symboliques) entre les mondes

➔Créer, maintenir, développer des espaces de contacts, d'échanges, d'actions communes, à égalité de statuts, où chaque personne, indépendamment de son âge, a et se voit reconnaître le **droit de cité** et des **droits dans la cité**

HETS·FR
HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL FRIBOURG
HOCHSCHULE FÜR SOZIALE ARBEIT FREIBURG

Hes·so

# MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Contacts :

jean-francois.bickel@hefr.ch

*© J.-F. Bickel – HETS-FR, 2022*

# Références bibliographiques citées


- Blancpain C. (2016), *INSEE Première, 1584*,
- Bolzman C., Gakuba T, & Minko S. (2016). Résidents inattendus : Trajectoires, dilemmes et situations de vie des Africains et Latino-Américains âgés en Suisse francophone. *Vie sociale, 16*, 79-90.
- Bolzman, C., & Vagni, G. (2015). Égalité des chances ? Une comparaison des conditions de vie des personnes âgées immigrés et "nationales". *Hommes et Migration [En ligne]*, 1309, 19-28.
- Dutoit, L., Füglistaler-Dousse, S., & Pellegrini, S. (2016). *Soins de longue durée dans les cantons : un même défi, différentes solutions. Evolutions 2006-2013 (OBSAN Rapport 69).* Neuchâtel:: Observatoire suisse de la santé
- Flüder R., Salzgeber R., Fritschi T., von Gunten L. & Luchsinger L. (2017). *Beruflische Integration von Arbeitslosen Personen*. Bern: Berner Fachhochschule (Schlussbricht zuhanden des SECO)
- Hungerbühler H. & Bisegger C. (2012). "*Alors nous sommes restés…" Les migrantes et migrants âgés en Suisse*. Berne: Commission fédérale pour les questions de migration (CFM) / Forum national "Âge et migration".
- König, R., Seifert, A., & Doh, M. (2018). Internet use among older Europeans: an analysis based on SHARE data. *Universal Access in the Information Society, 17,* 621-633. doi:10.1007/s10209-018-0609-5
- Lahire, B. (Ed.) (2019). *Enfances de classe. De l'inégalité parmi les enfants.* Paris: Seuil.
- Seifert, A., Ackermann, T., & Schelling, H. R. (2020). Digital Seniors 2020. Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes de 65 ans et plus en Suisse. Zurich: Pro Senectute Suisse / Centre de gérontologie de l'Université de Zurich.
- Seifert, A., & Cotten, S. T. (2020). In care and digitally savvy? Modern ICT use in long-term care institutions. *Educational Gerontology, 46* (8), 473-485. doi:10.1080/03601277.2020.1776911
- Seifert, A., Doh, M., & Wahl, H.-W. (2017). They also do it: Intrnet use by older adults living in resitential care facilities. *Educational Gerontology, 43* (9), 451-481. doi:10.1080/03601277.2017.1326224