

Pandémie et technologies omniprésentes

La pandémie bouleverse plusieurs sphères de la vie des aînés qui se retrouvent dans une situation de double vulnérabilité à la fois face au virus, mais également face aux répercussions du changement de statut des technologies numériques.

Élisabeth Beaunoyer

Doctorante en santé communautaire, Faculté des sciences infirmières, Faculté de médecine, Université Laval, Québec, Canada.

Si la révolution technologique suivait déjà son cours dans de nombreuses sociétés occidentales, la pandémie de Covid-19 l'a propulsée à un niveau inégalé jusqu'à présent. Bien que les technologies offrent une forme de soutien plus que bienvenue, ce n'est probablement pas une solution miracle. Des différences existent entre les personnes non seulement en termes d'accès aux technologies, mais également et surtout de littératie technologique. Cette dernière est définie comme la capacité, les connaissances, la motivation et la compétence à accéder, traiter, engager et comprendre les informations afin de bénéficier de l'usage des technologies. Bien que ces difficultés fussent autrefois fortement associées à l'âge, nous savons aujourd'hui que l'âge n'est pas le seul facteur. Les inégalités numériques constituent une forme cachée d'inégalité sociale, au même titre que les inégalités reconnues entre autres en matière de revenu, d'éducation et de littératie en santé, pour ne nommer que celles-ci. Ce faisant, nous retrouvons souvent une combinaison de plusieurs de ces facteurs, comme un âge avancé ou un revenu socio-économique faible, chez ceux ayant des niveaux plus faibles de littératie technologique. Ce phénomène est complexe puisqu'il se manifeste toujours au travers de parcours de vie singuliers.

Pour les personnes âgées désavantagées en termes de littératie technologique, le contexte de la pandémie a pu contribuer à accentuer une situation de double vulnérabilité à la fois face au virus, mais également au regard des répercussions sociales de la crise. Les aînés étant plus vulnérables à la contamination au virus de la Covid-19, ainsi qu'aux complications qui l'accompagnent, la limitation de la propagation du virus auprès d'eux repose grandement sur le respect des mesures sanitaires prescrites par l'État et sa Direction de la santé publique. Or, les communications concernant ces mesures, qui aux périodes les plus aiguës de la crise pouvaient changer quotidiennement, sont principalement transmises *via* des technologies de communication (médiâs sociaux, télévision, radio). Par conséquent, les aînés ayant un accès réduit aux technologies

ou qui ont des habiletés technologiques limitées ont pu rencontrer davantage de difficultés à accéder et à comprendre les mesures imposées. Les inégalités numériques n'ont pas qu'un impact sur les questions de transmission ou de compréhension de l'information. Elles ont également des conséquences sur les capacités et les volontés à appliquer ces mesures.

Le contexte de la pandémie complexifie le processus décisionnel menant à l'application des mesures sanitaires. La majorité des décisions impliquent des notions abstraites et intangibles qui ont un impact sur la vie quotidienne et nécessitent une réflexion sur le risque que représente l'accomplissement de certaines tâches ou activités de la vie de tous les jours, comme faire ses courses ou réaliser des transactions bancaires. Considérons aussi le fait que la participation sociale se mesure de plus en plus en termes de participation à la société numérique. Certains services ou contenus sont désormais offerts uniquement en ligne, du fait que la distanciation physique et les mesures de confinement en limitent l'accès physique. Si certains aînés arrivent aisément à faire leurs courses en ligne et que d'autres peuvent compter sur des ressources alternatives (comme un proche qui apporte des denrées alimentaires), tous ne bénéficieront pas de ces mêmes opportunités. Même l'obtention d'aide se complexifie en raison de la nature des moyens technologiques requis pour fournir de l'assistance à ceux qui en expriment le besoin. Puisque lors des périodes de confinement, les aidants ne pouvaient pas se rendre sur place pour effectuer les manipulations requises, il incombait donc à la personne de réaliser les manœuvres par elle-même et ce, avec un minimum de soutien. Dans un tel contexte, les risques d'exclusion sociale et d'âgisme étaient bien présents pour les aînés ayant des habiletés et un accès limité – parfois absent – aux technologies. Dans la mesure où la littératie technologique est suffisante pour soutenir la participation sociale au sein des espaces numériques, la satisfaction retirée des interactions en ligne a pu, en de nombreuses occasions, ne pas répondre aux besoins d'humanité ressentis par un grand nombre d'aînés. Les appels vidéoconférences

avec la famille *via* les médias sociaux ont pu susciter de nombreuses frustrations chez les personnes âgées ayant des problèmes d'audition et/ou d'élocution. Dans de tels contextes où les interactions sont jugées non satisfaisantes par l'aîné, l'exclusion sociale peut se traduire par une perception de ne pas se sentir « dans le coup », voire dépassé.

Les défis que les aînés peuvent rencontrer face à l'utilisation des technologies dans le contexte de la pandémie sont multiples. Elles touchent autant l'accès aux technologies, l'accomplissement de nouvelles tâches, l'obtention de soutien du réseau social qu'à l'actualisation des bénéfices que peuvent procurer les interactions sociales virtuelles. Face à de telles difficultés, certains aînés, et même leurs proches, ont pu se tourner vers les options davantage significatives pour eux, comme aller faire ses courses ou aller visiter leurs petits-enfants, même si celles-ci vont à l'encontre des recommandations de la santé publique. Des alternatives qui, du même coup, mettent à risque ces personnes de contracter la Covid-19. Malgré les nombreux efforts de communication par les gouvernements et les instances de santé publique, bien d'autres facteurs peuvent intervenir dans les décisions prises par les aînés et leurs proches. Ainsi, pourrions-nous penser autrement ces comportements, non pas comme un choix de « désobéir » aux directives de la santé publique, mais plutôt comme étant le reflet d'une volonté de maintenir un semblant de vie « normale ». Bien sûr, ces facteurs outrepassent la seule question des inégalités numériques. Toutefois, il est certain que celles-ci ont joué et jouent toujours un rôle quant

à la communication des informations ou l'accès à des alternatives satisfaisantes pour le maintien de la vie sociale de ces personnes que le contexte de la Covid-19 a enfermé dans la catégorie des « vieux ».

Si les technologies numériques ont pu faire office de bouée de sauvetage permettant, dans une certaine mesure, le maintien d'une vie « normale » pour les travailleurs et étudiants, elles n'ont pas le même impact pour certains groupes de la population, notamment pour les aînés, du moins certains d'entre eux. La transformation sociale numérique dans le contexte de la crise sanitaire est évidente, mais les impacts que celle-ci a et aura sur différentes populations demeurent largement inconnus. Pour prescrire le bon remède, encore faut-il avoir véritablement compris la cause des maux. 



- F. Baum, L. Newman & K. Biedrzycki, “Vicious cycles: Digital technologies and determinants of health in Australia”, *Health Promotion International*, 29(2), 349–360, 2014.
- E. Beaunoyer, S. Dupéré & M. J. Guitton, *COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. Computers in Human Behavior*, 111, 106424, 2020.
- A. Seifert, “The Digital Exclusion of Older Adults during the COVID-19 Pandemic”, *Journal of Gerontological Social Work*, 2020 ; 63 (6-7) : 674-676.
- Z. Shahid, R. Kalayanamitra, B. McClafferty, D. Kepko, D. Ramgobin, R. Patel... R. Jain, “COVID-19 and Older Adults: What We Know”, *Journal of the American Geriatrics Society*, 68(5), 926–929, 2020.

