

L'impact de l'âge sur l'usage des TIC : Cas des acteurs âgés

BOUFAROUJ CHAIMAE¹, MDARBI SAID²

¹ *Doctorante chercheuse en Sciences de Gestion au LAREMO-ESTC,
Université Hassan II, MAROC*
chaimae.boufarouj@estc.ma

² *Professeur de l'Enseignement Supérieur-Directeur du Laboratoire de Recherche LAREMO
ESTC, Université Hassan II, MAROC*
said.mdarbi@estc.ma

Citer cet article :

BOUFAROUJ. C & MDARBI. S (2022) « L'impact de l'âge sur l'usage des TIC : Cas des acteurs âgés », Revue de Management & Cultures « Numéro 7 ».

Résumé — L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) représente un pas important au niveau de l'organisation du travail pour donner aux collaborateurs la possibilité d'apprendre à fonctionner face à l'ère numérique. Elles sont devenues de plus en plus une mesure avantageuse pour gérer les ressources humaines d'une manière efficace, efficiente et objective afin de devenir des utilisateurs de technologies performants à l'avenir. Bertrand BELLON et al., (2007, p. 920) indiquent que l'usage des TIC dans l'organisation diffère d'une personne à une autre.

L'étude de l'impact de l'âge sur l'usage des TIC offrira une grande image des diversités managériales dominantes ayant une influence sur l'activité professionnelle de l'organisation et sur le processus de changement technologique qu'elle tente d'établir.

A travers le prisme de l'âge, nous nous intéresserons dans la réalisation du présent travail à l'étude de l'usage des TIC. En règle générale, cet article fournit des informations et des recommandations aux responsables ainsi qu'aux managers concernant le processus d'utilisation des technologies auprès des collaborateurs âgés.

Mots-clés — Changement technologique, TIC, acteurs âgés.

Title : The impact of age on the use of ICT : Case of older workers

Abstract— The use of Information and Communication Technologies (ICT) represents an important step in the organization of work to give employees the opportunity to learn to function in the digital age. It has increasingly become an advantageous measure to manage human resources in an effective, efficient and objective way in order to become successful technology users in the future. Bertrand BELLON et al, (2007, p. 920) indicate that the use of ICT in the organization differs from one person to another.

The study of the impact of age on ICT use will provide a broad picture of the prevailing managerial diversities influencing the organization's business activity and the process of technological change it is attempting to establish.

Through the prism of age, we will be interested in studying the use of ICT in this work. In general, this article provides information and recommendations for managers and executives regarding the process of using technology with older employees.

Keywords— Technological change, ICT, older workers.

INTRODUCTION

Pendant des années, le souci des entreprises était la diminution des coûts et la maîtrise des filières de production autour des produits standardisés. Mais ceci n'a pas pu durer avec l'avènement de la mondialisation qui a épuisé les avantages acquis pour les entreprises et qui les a obligées d'innover afin d'assurer sa présence dans un marché de concurrence acharnée et en perpétuel changement technologique.

Dans ce cadre, le changement technologique est un concept vague, qui a plusieurs significations. Ce concept est né au cours des années 1930 suite à des problèmes de chômage dû à la technologie. S. GWOŹDZIWICZ & al., (2020, p. 123) signalent que le changement technologique constitue une introduction de nouveaux outils et de nouvelles procédures techniques où elle a souligné clairement la distance intergénérationnelle, qui résulte de la distinction entre différents types de cultures. C'est une modification des habitudes d'un travail classique d'un groupe, exprimée par la volonté d'un ou de plusieurs individus d'adopter de nouvelles techniques, afin d'améliorer la croissance économique, la performance organisationnelle, l'augmentation du chiffre d'affaires, l'accroissement de la productivité, etc. Le secteur des TIC est devenu une préoccupation majeure pour la plupart des organisations. Elles constituent un symbole qui fait partie du changement technologique et elles s'intéressent au traitement ainsi qu'au partage de l'information à l'aide de tous types de dispositifs électroniques qui contiennent toutes les technologies d'information et de communication de l'information (ISNALITA & al., 2021, p. 128). Cependant, le développement rapide des technologies, telles que les technologies Web et l'intégration des TIC au sein des entreprises, a progressivement attiré l'attention des dirigeants qui s'est accompagné de l'adoption des pratiques de gestion dites « innovantes » ou « flexibles ». L'adoption des TIC est

complémentaire d'un niveau élevé de prise de décision décentralisée, d'un grand nombre d'équipes, d'un système informatique juste et d'un système de gestion de qualité (A.B. KHALIFA, 2016, p. 157).

Toutefois, le concept des TIC reste à ce titre, ambigu surtout pour les travailleurs âgés « Personnes nées entre : 1954 – 1969 », qui ont été marquée par la crise économique et le choc technologique. Ils correspondent aux personnes en préretraite ou à la retraite (C. DEJOUX & al., 2011, p. 228). Cette ambitieuse population occupe une place majeure au sein de chaque organisation et elle est plus orientée vers une gestion plus traditionnelle de leurs tâches.

A ce titre, l'usage des technologies par les personnes âgées constitue un instrument important et un cheval de bataille pour procéder à un changement technologique, qui va prendre une nouvelle tendance en faveur d'une meilleure optimisation des compétences et des savoir-faire. Ce travail se structure autour de trois grandes parties. La première explique le cadre général du travail, à travers la définition de l'objet, de l'intérêt et de la problématique de recherche. La deuxième partie présente le guide de la recherche documentaire que nous allons suivre pour bien répondre à notre question de recherche. La dernière partie traite les résultats de l'analyse de la revue de littérature à travers l'annonce d'un panorama conceptuel des notions utilisées, détaille les types de l'usage des TIC en entreprise, et montre l'impact de l'âge sur l'usage des TIC.

1. Cadre général de travail

De ce fait, nous allons procéder à la présentation du contexte du travail, au protocole de la revue de littérature et aux questions de recherche.

1.1. Objet et intérêt de la recherche

1.1.1 Objet du travail

L'objet principal de cette recherche sera d'évaluer théoriquement l'impact de l'âge des collaborateurs sur l'usage des TIC au sein de l'organisation.

Par ailleurs, notre réflexion s'intéressera aux salariés âgés, passant leur carrière professionnelle dans une organisation, ce qui va nous permettre d'avoir une vision stratégique et plus claire sur l'effet du prisme de l'âge sur l'utilisation des TIC suite à un certain nombre de facteurs technologiques différents.

1.1.2 Intérêt de la recherche

Pour une forte contribution de la théorie, ce travail a l'intérêt de proposer une nouvelle articulation théorique entre l'adoption d'une nouvelle technologie pour la gestion de l'entreprise, l'usage des TIC et entre un nouveau concept dont l'abondance des recherches traitant ce sujet est presque absente, à savoir l'impact de l'âge élevé des salariés sur l'usage des TIC.

Cette recherche aura des résultats théoriques authentiques qui pourraient être pertinents dans le domaine des sciences de gestion avec l'implication d'un certain nombre de disciplines, notamment : le management des systèmes d'information, la gestion des comportements organisationnels des individus au travail, le management informatisé et la gestion stratégique. C'est pourquoi, il semble

intéressant pour chaque chercheur de prendre en considération les résultats théoriques de ce travail.

1.2. Protocole de la revue de littérature

Comme tout autre type de revue scientifique, la revue de littérature comprend une synthèse de la littérature qui répond à une question précise. Généralement, elle utilise des méthodes explicites de recherche, de sélection et d'analyse des données. Des méthodes statistiques peuvent ou non être utilisées pour synthétiser les résultats d'un certain nombre d'études. Lorsque ces méthodes sont employées, nous pouvons parler de « méta-analyse » (A.P. SIDDAWAY & al., 2019, p. 3).

D'après cette définition, nous pouvons dire que le présent travail de recherche constitue une méthode scientifique faisable qui exige une connaissance et une maîtrise des règles méthodologiques pour bien évaluer la qualité des travaux de recherche liés à notre sujet. Ceci nous a permis d'accéder à des informations valides et de donner des recommandations qui participent activement à la prise de décision.

1.3. Questions de recherche

Nous concentrons la recherche et l'action sur l'étude de l'impact de l'âge sur le processus de l'usage des TIC. Notre ambition est d'essayer d'apporter un certain nombre d'éléments de réponse à la problématique suivante :

Comment les acteurs âgés réagissent-ils face à l'usage des TIC ?

Pour mener bien notre recherche, cette question principale s'est divisée en questions secondaires qui sont en nombres de trois :

- ☐ Que recouvre la notion des Technologies de l'Information et de la Communication et des travailleurs âgés au travail ?
- ☐ Comment les TIC sont-elles présentées au niveau des entreprises marocaines ?
- ☐ Quelles sont les variables qui peuvent modérer la relation entre l'âge et l'usage des TIC ?

2. Analyse documentaire

Pour répondre à notre question principale, une analyse documentaire aura pour objectif principal de développer les grandes phases de la réalisation de ce travail de recherche, notamment : l'identification des travaux récents, la sélection des études et l'extraction des données. Il est utile de signaler que ce type d'analyse consiste principalement à élaborer un schéma d'étude structuré et bien détaillé.

2.1. Identification de la revue de littérature

Globalement, notre revue de la littérature s'est passée d'un aperçu plus large à un objectif spécifique, en adoptant des sous-thèmes (questions secondaires) de notre question de recherche.

Ce processus nous a permis de guider cette dernière vers une question de recherche spécifique que nous souhaitons aborder.

De manière générale, les revues de littérature auront l'un des trois types de focus (COOPER, 1984, cité par C. E. TORONTO, 2020, p. 2). Elles peuvent être intégratives, théoriques ou méthodologiques.

Notant bien que notre recherche s'inscrit sur les deux premiers types d'analyse (l'intégratif et le théorique) afin de résumer quelques recherches passées sur la base des conclusions générales, d'une part, et de mettre en évidence une explication claire de notre sujet à travers l'identification et la critique des différentes théories qui visent à l'expliquer.

La collecte des données a été divisée en deux parties essentielles. Le tableau suivant met en évidence les différentes formes de recherche des données qui ont été adaptées à notre étude (Tableau N°1).

Tableau N°1 : Formes de collecte des données

Sources des données bibliographiques	Stratégie de recherche
Utilisation des principales bases de données en sciences de gestion : Jstore, Scopus, SciencesDirects, Cairn, Springerlink, Hal, etc. Utilisation des moteurs de recherche les plus pertinents dans le domaine de gestion : Google Scholar.	Notre stratégie de recherche a contenu une liste des mots-clés cités au niveau du résumé et également des synonymes issus à travers un vocabulaire contrôlé, selon une logique précise. « La stratégie employée et les résultats obtenus doivent être documentés à chaque étape du processus de recherche » (V. ZAUGG & al., 2014, p. 658).
Conclusions	
La réalisation de cette étape s'est reposée entièrement sur des communications, des thèses, des chapitres d'ouvrage, des publications scientifiques en français ou en anglais.	Elle a pris un nombre d'objectifs différents où l'accent principal a été mis sur les concepts clés de notre problématique de recherche. Ces objectifs couvrent une pertinence au niveau de la littérature antérieure.

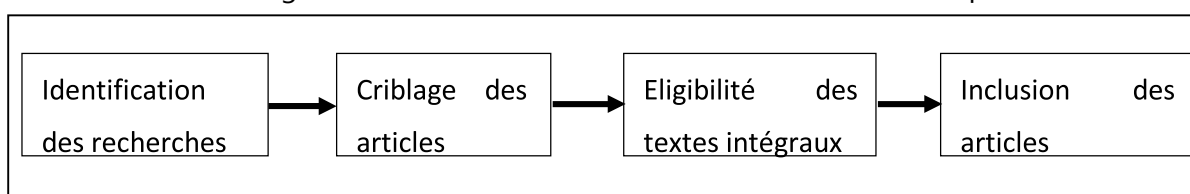
Source : Auteurs

2.2. Sélection des références

Deux niveaux essentiels de sélection ont été adaptés pour le choix de nos références. Pour organiser les recherches collectées, nous avons transféré la production collectée sous un logiciel de références bibliographiques « ZOTERO », séparé les articles scientifiques et évité les doublons. Par la suite, nous avons fait une lecture attentive des titres complets des travaux recueillis et leurs résumés pour débrouiller ceux qui ne conviennent pas de répondre à notre problématique de recherche.

La figure suivante présente la structure de sélection d'un article scientifique (Figure N°1).

Figure N°1 : Structure de sélection d'un article scientifique



Source : Auteurs 2.3. Extraction des données

A la fin de l'étape précédente, nous avons eu une solide compréhension de ce qui était déjà traité sur le sujet, ce qui n'a pas encore traité. Cette étape nous a permis d'avoir une bonne lecture de ce que nous allons examiner au niveau de l'étude actuelle.

« A l'étape d'extraction des données, il doit y avoir au moins deux extracteurs de données indépendants et un mécanisme pour arriver à un consensus dans les cas de divergences » (L. SCHMIDT & al., 2020, p. 4). L'utilisation d'un protocole de collecte de données a donné lieu d'acquérir des éléments pertinents pour la fiabilité de notre analyse théorique avec la proposition d'une méthodologie de travail de bonne qualité pour une future étude.

3. Analyse et synthèse théorique

Cette dernière partie sera consacrée à l'analyse et aux synthèses théoriques de notre étude systématique.

3.1. Cadre théorique des concepts

3.1.1 Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Comme nous l'avons indiqué au niveau de l'introduction, les TIC constituent une nouvelle innovation qui fait partie du changement technologique. Elles s'intéressent beaucoup plus au traitement et au partage de l'information organisationnelle et elles rassemblent les outils donnant lieu à la production, au traitement organisationnel et au transfert de l'information selon différentes formes. Ces technologies représentent l'ensemble de matériaux informatiques, des logiciels et des réseaux communs.

Le tableau suivant présente quelques définitions récentes des Technologies de l'Information et de la Communication (Tableau N°2).

Tableau N°2 : Définition récentes des TIC

Auteurs (Année)	Définition	Sources
K. RATHEESWARI, 2018	Les TIC sont une discipline scientifique, technologique et d'ingénierie et une technique de gestion utilisée dans le traitement de l'information, son application et son association avec les questions sociales, économiques et culturelles.	K. RATHEESWARI, 2018, p. 45
C. CHAN & al., 2016	Les technologies de l'information et des communications (TIC) sont un terme généralement utilisé pour désigner la convergence des systèmes de diffusion audiovisuelle, des téléphones et des réseaux informatiques par le biais d'un système de câblage ou de liaison unique. Les TIC sont un terme qui souligne le rôle des communications unifiées et l'intégration des télécommunications.	C. CHAN & al., 2016, p. 88
I. OKAURU, 2011	Elles s'agissent d'un traitement digital et d'une utilisation des données à travers l'adaptation des ordinateurs et des outils électroniques. Elles comprennent le stockage, la récupération, la conversion et la transmission d'informations.	A.A. VICTOR & al., 2017, p. 2370
V. MICHAUX, 2009	Les TIC permettent d'intéresser de façon différente de nouveaux salariés mais favorisent aussi l'émergence de nouvelles formes d'expression des salariés alternatives aux syndicats.	V. MICHAUX., 2009, p. 283
DIMOVSKI et ŠKERLAVAJ, 2004	La technologie de l'information et de la communication, connue sous le nom de TIC, est devenue le principal outil des activités commerciales dans le monde moderne.	A. BERISHA- SHAQIRI, 2015, p. 74
ANTONELLI al., 2000	Les TIC désignent les technologies appliquées à la collecte, au partage et à la distribution des connaissances, ainsi qu'à la communication au moyen d'ordinateurs et de réseaux.	L.J. GRESSGÅRD, 2014, p. 634

Source : Auteurs 3.1.2 Concept d'usage des TIC

D'après F. Poyet, (2014, p. 42), trois dimensions sont essentielles pour l'étude de l'usage des TIC, à savoir : l'utilité, l'utilisabilité et l'acceptabilité.

Senach (1990) indique que l'utilité « est déterminée par la capacité du système à offrir les fonctionnalités nécessaires à l'utilisateur pour réaliser sa tâche dans de bonnes conditions. Elle essaye à réaliser ce qui est nécessaire à l'utilisateur et elle couvre la capacité fonctionnelle, les performances du système, les qualités d'assistance » (F. POYET, 2015, p. 48).

Selon Shackel (1991), l'utilisabilité constitue « la capacité, en termes fonctionnels humains, à permettre une utilisation facile et effective par une catégorie donnée d'utilisateurs, avec une formation et un support adapté, pour accomplir une catégorie donnée de tâches, à l'intérieur d'une catégorie spécifique de contextes » (J. Barcenilla & al., 2009, p. 313).

L'acceptabilité, désigne le degré d'acceptation de la technologie par les individus. Elle est considérée également comme la valeur de la représentation mentale (attitude, opinion, etc.) plus ou moins positive d'une technologie, de son utilité et de son utilisabilité (Tricot & al., 2003, p. 396).

3.1.3 Gestion de la diversité générationnelle au travail

Comprendre la diversité des générations sur le lieu de travail est un défi important pour la direction. Des études ont montré que non seulement différents groupes générationnels possèdent d'un ensemble de valeurs uniques mais que l'hétérogénéité de l'âge peut influencer sur l'entreprise, le roulement d'équipe, et l'intégration sociale des salariés.

Cette diversité au travail représente aujourd'hui un phénomène organisationnel qui a eu une large attention dans la littérature (A. Joshi & al., 2010, p. 396). Des conflits intergénérationnels, résultats des tensions dégagées, de la mauvaise communication et des malentendus, ont été constamment signalés par plusieurs théoriciens (J. Carette, (2000, p. 45),

T. Saba, (2009, p. 25), M.J. Urick & al., (2016, p. 2) et M.A. Omar Ali Alferjany & al., (2020, p. 1499)). Or, Zopiatis & al., (2012) ont démontré que ce type de conflit peut affecter des résultats organisationnels clés, tels que la satisfaction au travail, l'absentéisme, l'engagement au travail, le comportement organisationnel des individus ainsi que des effets en matière de productivité (M. Sakdiyakorn & al., 2017, p.1). A ce titre, différentes générations, travaillant dans la même organisation, étaient séparées les uns des autres en raison de leurs postes au niveau de la hiérarchie (Gursoy & al., 2008, cité par A. Scott Rood, 2010).

La majorité des études générationnelles, mentionnées ci-dessus, abordent le phénomène à travers la perspective générationnelle en délimitant les groupes démographiques du siècle dernier selon quatre générations importantes, baby-boomers, génération X, génération Y et génération Z, basées sur les années de naissance. Les employés de la même génération sont susceptibles de partager les

mêmes valeurs de travail, et ces valeurs varient d'une génération à l'autre, y compris les opinions envers le leadership, les objectifs liés au travail, la capacité de connaissances générales et les valeurs du travail.

3.2. Théories et modèles d'usage des TIC

Il est bien de signaler que le TAM a évolué sans cesse. Ce modèle a progressé selon quatre périodes : introduction, validation, extension et élaboration.

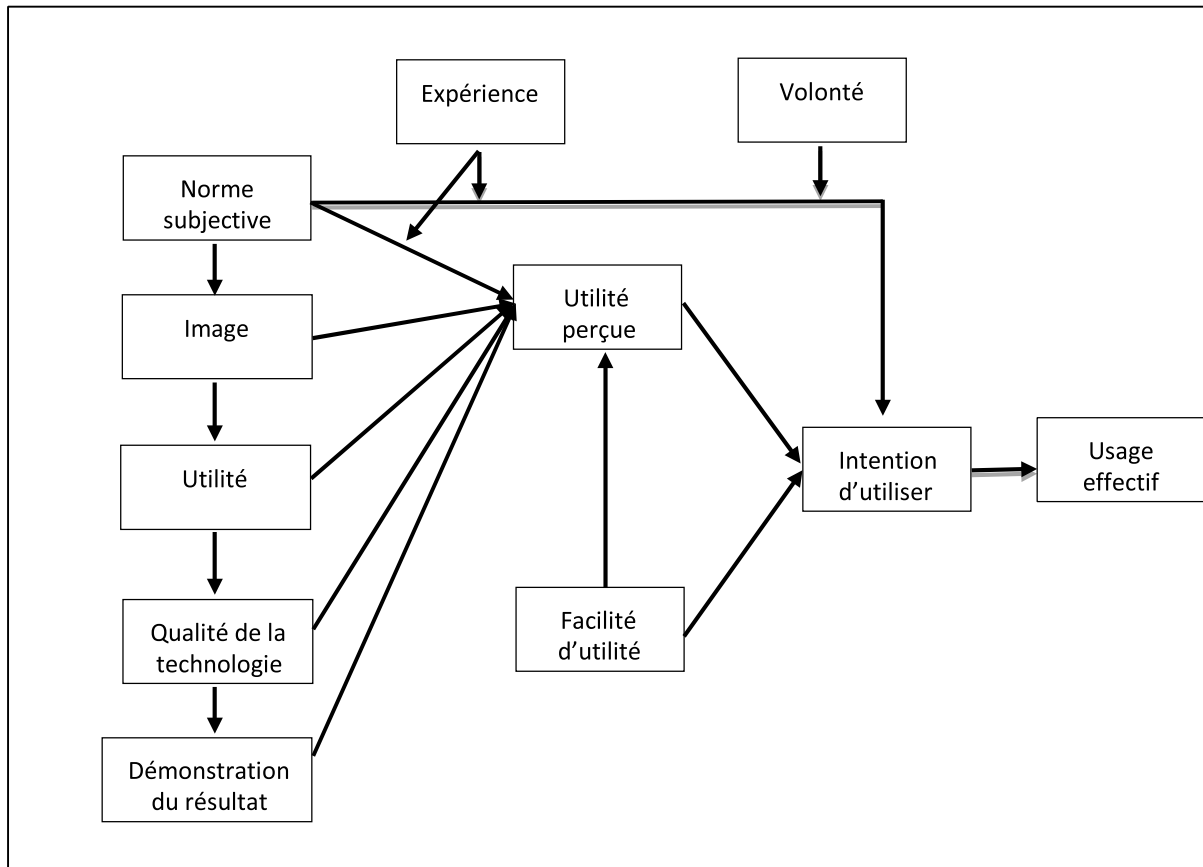
- ☐ Modèles d'introduction (Davis 1986 « Original Technology Acceptance Model » – Taylor and Todd 1995 « Théorie du comportement planifié »),
- ☐ Modèles de validation (Adams & al., 1992 – Davis et Venkatesh 1996 « TAM »),
- ☐ Modèles extension (Straub 1994 – Gefen & al., 2003),
- ☐ Modèles d'élaboration (Venkatesh et Davis 2000 « TAM2 » – Venkatesh & al., 2003 « UTAUT »).

Après les modèles d'élaboration, Venkatesh & al., (2008) ont essayé d'élaborer une nouvelle mise à jour du modèle d'acceptation des technologies « TAM3 ».

3.2.1. Modèle d'Acceptation des Technologies : TAM2 (2000)

VENKATESH et DAVIS (2000) ont proposé le TAM2 comme le montre la figure 2. Cette étude a fourni des explications plus détaillées sur l'évaluation mentale des acteurs entre les objectifs à atteindre et les conséquences de l'exécution des tâches professionnelles à l'égard de l'utilisation des technologies. Les résultats ont révélé que le modèle « TAM2 » fonctionne bien dans un environnement volontaire et obligatoire. La figure suivante présente le modèle « TAM2 » (Figure N°2).

Figure N°2 : Technology Acceptance Model (TAM2) (VENKATESH et DAVIS, 2000)



Source : PC LAI, 2019, P. 29

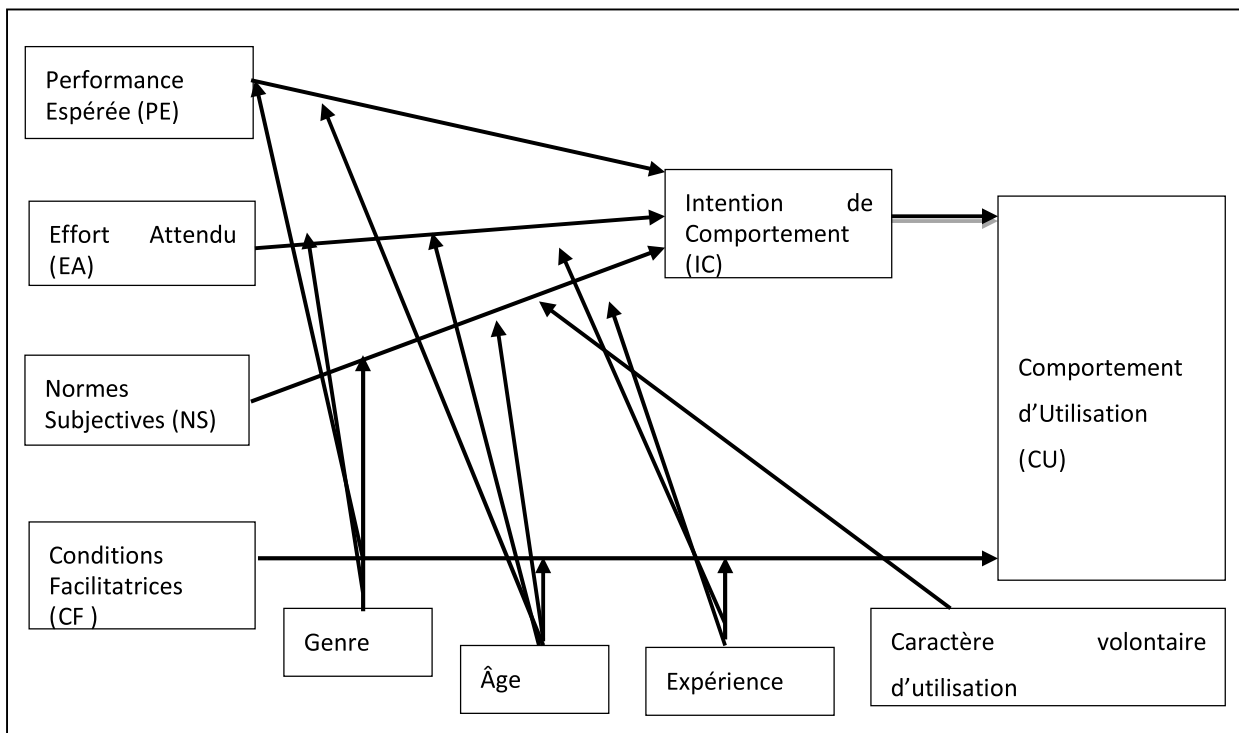
3.2.2. Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation des Technologies : UTAUT (2003)

Afin d'harmoniser la littérature associée à l'acceptation des nouvelles technologies, Venkatesh & al., (2003) ont développé un modèle unifié qui englobe des points de vue alternatifs sur l'acceptation des utilisateurs et l'innovation des technologies appelé l'UTAUT.

Les auteurs suggèrent que quatre concepts fondamentaux (la performance espérée, l'effort attendu, les normes subjectives et les conditions facilitantes) sont des déterminants directs de l'intention comportementale et ils sont modérés par le sexe, l'âge, l'expérience et le caractère volontaire de l'utilisation (Venkatesh & al., 2003).

La figure suivante présente le modèle UTAUT ((Figure N°3).

Figure N°3 : Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation des Technologies (UTAUT)
(Venkatesh & al., 2003)



Source : D. MICHAEL & AL., 2015, P. 444

3.2.3. Modèle d'Acceptation des Technologies : TAM3 (2008)

Venkatesh et Bala (2008) ont combiné les modèles précédents pour développer un modèle intégré d'acceptation de la technologie connu sous le nom « TAM3 ». Les auteurs l'ont développé en utilisant quatre types différents de caractéristiques y compris les différences individuelles, les caractéristiques du système, l'influence sociale et les conditions facilitantes qui représentent les déterminants de l'utilité perçue et de la facilité d'utilisation perçue. Au niveau du modèle conceptuel « TAM3 », la facilité d'utilisation perçue à l'utilité perçue, l'anxiété informatique à la facilité d'utilisation perçue et la facilité d'utilisation perçue à l'intention comportementale ont été modérées par l'expérience professionnelle.

3.3. Usage des TIC aux organisations : Cas des travailleurs âgés

L'usage des TIC par les personnes âgées représente un chemin prometteur pour les jeunes chercheurs aujourd'hui. Pour mieux comprendre l'impact de l'âge élevé des collaborateurs sur l'usage des TIC, il est nécessaire de mettre l'accent de prime abord sur les travailleurs âgés en entreprise ainsi qu'aux caractéristiques de cette population.

3.3.1. Présence des TIC dans les entreprises marocaines

Le secteur des TIC est encore récent au Maroc. Toutefois, il constitue un axe stratégique pour le développement économique, social et industriel des entreprises.

Au niveau des entreprises marocaines, « Le dernier baromètre de la fonction SI réalisé par le cabinet Infominéo donne une visibilité chiffrée du niveau d'intégration des technologies au sein des entreprises marocaines. Ainsi, ces dernières ne consacrent en moyenne que 0,82 % de leur chiffre d'affaires à la fonction TIC. Dans le détail de ce ratio, ce dernier varie entre 0,01% et 2,1% selon les secteurs d'activité. Dans ce cadre, les grandes entreprises consacrent en moyenne 1,04% de leur CA à la dépense TIC, au moment où les PME consacrent beaucoup moins » (Les échos quotidien, 2012, p.9).

Au niveau national, le chef du gouvernement Saad Eddine EL OTHMANI a déclaré, le 18 janvier 2019, que le Maroc parie sur la transformation digitale pour réaliser un saut qualitatif dans le développement économique et social du pays¹. Dans le même sens, le roi Mohammed VI, que dieu l'assiste, avait continué à insister à travers ses discours sur la nécessité de tirer parti des technologies de l'information et de la communication pour accélérer la réalisation des objectifs de développement national. L'histoire de la haute technologie au Maroc concerne l'application des technologies existantes pour créer des opportunités commerciales et améliorer la gouvernance et la prestation de services.

3.3.2. Travailleurs âgés dans l'entreprise

Les débats sur le vieillissement démographique ont rendu d'actualité l'élargissement de la main-d'œuvre et l'extension de la vie active des travailleurs âgés. Les gestionnaires de nombreux lieux de travail sont conscients de ces changements démographiques. En effet, les cadres supérieurs rapportent que les grandes différences d'âge des collaborateurs sont parmi les tendances économiques et sociales les plus importantes qui restructurent l'environnement des affaires d'aujourd'hui (McKinsey et Company 2007, cite par M. Pitt-Catsoupes & al., 2011, p. 80).

Bien que les gestionnaires puissent comprendre que le vieillissement des travailleurs peut avoir des implications stratégiques, ils peuvent trouver une difficulté d'anticiper quelles pratiques de gestion de l'âge sont susceptibles d'être les plus efficaces. Le terme « gestion de l'âge » peut se référer spécifiquement aux différentes dimensions par lesquelles les ressources humaines sont gérées au sein des organisations avec un accent explicite sur le vieillissement et, plus généralement, à la gestion globale du vieillissement de la main-d'œuvre via les politiques organisationnelles ou la négociation collective.

Les modèles de gestion des âges varient d'un chantier à un autre, mais ils peuvent inclure des programmes qui favorisent le transfert de connaissances, l'acquisition de compétences et d'aptitudes, le développement de carrière pour les employés de tous les âges, l'utilisation de la

¹ Discours du chef du gouvernement le 18 janvier 2019 au deuxième conseil d'administration de l'agence de développement numérique.

flexibilité au travail, la valorisation de la diversité générationnelle, la planification organisationnelle, etc.

Les travailleurs âgés doivent être abordés comme un phénomène développemental et différentiel. Ils sont en effet sous le contrôle de différentes catégories de facteurs biologiques et environnementaux, sociaux et individuels. Ces facteurs déterminent des profils de vieillissement très variables d'un individu à l'autre (JEANDEL et BONNEL, 2004) et d'une catégorie socio-professionnelle à l'autre (CHAUMON & al., 2009, p. 4).

3.3.3. Usagers âgés des TIC

Les concepts TIC / personnes âgées sont regroupés sous le terme de « Géron-technologie » qui désigne « L'étude de la technologie et du vieillissement menée dans un but de concevoir un meilleur cadre de vie et de travail aux personnes âgées » (CHAUMON & al., 2012, p. 2). La place de cette population dans la mise en œuvre et l'intégration des technologies de l'information reste une question essentielle et indispensable des organisations. Ils représentent généralement les travailleurs aux plus de 55 ans qui atteignent le sommet de leur carrière professionnelle.

A la fin des années 1990, les études traitant le « vieillissement des salariés » et les « TIC » ont été impliquées. Le changement technologique représente un ensemble d'outils qui visent à faciliter la vie des individus, l'exécution de leurs tâches et de fournir une meilleure information pour la prise de décision par les managers et les professionnels RH. Les TIC sont un des produits du changement technologique que nous ne pouvons ignorer à l'ère du troisième millénaire.

La technologie peut aider les travailleurs « Barbon » à surmonter certains obstacles observés. Elle doit être au cœur de la politique sociale pour les personnes âgées et cela pour plusieurs raisons :

- ☐ Elles sont intergénérationnelles dans le sens où la technologie a la capacité d'améliorer la situation et la qualité de vie de toutes les générations,
- ☐ Elles sont importantes pour une politique sociale de gestion prospective des âges, car elles influencent significativement tous les aspects de la vie professionnelle des acteurs et elles peuvent les aider à résoudre un bon nombre de problèmes « traditionnels » associés à l'âge élevé des utilisateurs,
- ☐ Finalement, elles sont préventives car elles facilitent la communication qui peut permettre aux personnes âgées de participer en tant que salariés à la prise de décisions.

L'utilisation des TIC est considérée comme un moyen difficile pour les personnes âgées de se reconnecter ou d'améliorer leur connexion avec le monde extérieur et de s'offrir une qualité de vie meilleure. En effet, à partir des travaux empiriques limités qui ont été effectués auprès des utilisateurs âgés des technologies, les TIC ont été considérées comme une source de soutien social

accru et d'amélioration de leurs vies, un moyen pratique de promouvoir l'accès à l'apprentissage et à l'information dans l'organisation ainsi qu'un moyen de communication sociale (White & al., 1999 ; Adler, 1996 ; White et Weatherall, 2000 – cite dans N. SELWYN & al., 2003, p.4.

Dans le monde du travail, plusieurs travailleurs âgés craignent que la machine atteigne un stade de développement permettant le remplacement de l'homme. Cette crainte est souvent renforcée par un taux de chômage élevé et l'arrivée croissante de nouvelles machineries. De ce fait, lorsque les changements technologiques paraissent dans les méthodes de travail, les personnes âgées peuvent avoir des difficultés à s'adapter. « C'est plutôt la concurrence avec les plus jeunes qui a tendance à les exclure des domaines productifs » (E. LaBillois & al., 1992, p. 90). La faiblesse de la formation, de la qualification et des salaires se conjuguent pour fragiliser la main-d'œuvre âgée et participent aux conditions qui permettent son exclusion du système productif.

La notion d'usage a une importance dans le processus d'utilisation et surtout d'appropriation des TIC. Elle n'est pas propre aux personnes âgées mais elle est présente chez toute personne qui décide de se procurer un objet technique. La notion d'usage reste un concept plus complexe car la construction de ce terme implique un jugement moral : tout le monde ne parle pas de la même façon de l'usage, ne partage pas les mêmes valeurs, ni les mêmes besoins. Il serait donc erroné d'imaginer une utilisation universelle des technologies.

Citons l'exemple concret de notre vie quotidienne, des différences existent ainsi entre les hommes et les femmes âgés sur la perception de l'usage des TIC. Toutefois, les femmes s'occupent plutôt des tâches ménagères et donc des appareils électroménagers, tandis que les hommes prennent en charge les appareils audiovisuels et de communication.

L'idée c'est que les attentes de cette population (travailleurs âgés) à l'égard des technologies de l'information et de la communication ne sont pas si éloignées de celles déclarées par les générations plus jeunes.

Conclusion

En guise de conclusion, nous proposons de prime abord une synthèse globale du cadre théorique de ce travail. Nous nous appuyons sur la littérature en matière de Technologies de l'Information et de la Communication, l'usage des TIC et les personnes âgées en milieu de travail. Nous avons essayé de donner une vision globale et complète sur chaque concept. Nous avons donc conclu que la littérature n'est pas riche en la matière, ce qui nous a compliqué la tâche de nous focaliser sur les éléments nécessaires qui vont nous permettre d'identifier la relation entre les deux notions traitées.

L'objectif était au départ de comprendre la relation existante entre l'usage des TIC et son impact sur l'âge élevé des salariés. Pour y parvenir, nous nous sommes basés, sur le recadrage des notions TIC, usage et personnes âgées afin d'en extraire une réalité sous-jacente de cette relation dans un cadre théorique.

A l'heure actuelle, les dirigeants des entreprises se concentrent beaucoup plus sur les mutations technologiques de leurs services qui vont aider leurs ressources humaines à faire face aux différents

défis. La plupart d'entre eux gênent la transformation digitale et le changement technologique qui constitue un avantage unique de l'organisation et qui peut être converti en avantage concurrentiel.

Après avoir défini la notion du changement technologique et des TIC, nous avons fait un survol théorique pour cadrer notre deuxième concept « l'usage des TIC » et présenter les trois dimensions essentielles pour son étude notamment : l'utilité, l'utilisabilité et l'acceptabilité. A cet effet, la théorie en matière de gestion des différences générationnelles au travail contient une base de données riche où les courants de pensée se diffèrent.

La question à laquelle nous avons tenté de répondre à travers ce travail est la suivante :

Comment les acteurs âgés réagissent-ils face à l'usage des TIC ?

A travers les modèles théoriques présentés au niveau de la 3^{ème} section, il apparaît clairement que l'âge constitue une variable modératrice dans le processus d'utilisation des technologies (Voir la Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation des Technologies – Figure N°3).

En mettant l'accent sur la dernière partie de ce travail, il apparaît clairement que les TIC, formes du changement technologique dans l'organisation, jouent un rôle majeur dans le développement organisationnel des communautés aussi bien sur le plan économique, et managérial que technologique. Ceci s'explique par le fait que l'intégration des TIC est devenue de plus en plus une mesure importante pour les organisations afin de gérer les évolutions de l'environnement d'une manière efficace, efficiente et objective.

L'utilisation des TIC représente une opportunité de devenir des partenaires stratégiques avec la haute direction pour les professionnels. Nous pouvons conclure que l'acceptation et l'adoption des TIC par les personnes âgées, servent à offrir des nouvelles possibilités de communication qui peuvent les aider à éviter leur isolement professionnel. Elles suscitent donc un meilleur partage de connaissances pour préparer la relève et un transfert des compétences qui, à la fin de carrière, ne devrait pas être perdu parce qu'elles présentent une richesse à cumuler tout au long d'une carrière.

Pour finir, il sera important de mentionner que ce travail fera l'objet d'une étude empirique qui contiendra des résultats scientifiques concrets, avec l'application de la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation de la Technologie afin d'apporter une nouvelle validation du modèle présenté au niveau de la figure N°3.

References

- [1] A. Berisha-Shaqiri, "Impact of Information Technology and Internet in Businesses", Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences, vol. 1, n°1, pp. 7379, 2015.
- [2] A. Joshi, J. C. Dencker, G. Franz et J.J. Martocchio, "Unpacking generational identities in organizations", Academy of Management Review, vol. 35, no. 3, pp. 392–414, 2010.

- [3] A. Scott Rood, "Understanding Generational Diversity in the Workplace: What Resorts Can and are Doing", *Journal of Tourism Insights*, vol. 1, no. 1, pp. 79-89, 2010.
- [4] A. Tricot, F. Plegat-Soutjis, J-F. Camps, A. Amiel, G. Lutz et A. Morcillo, "Utilité, utilisabilité, acceptabilité : Interpréter les relations entre trois dimensions de l'évaluation des EIAH", pp. 391-402, 2009.
- [5] A.A. Victor et R.R. Bolanle, "Extent of Information and Communication Technology (ICT) Utilization for Students" Learning in Tertiary Institutions in Ondo State, Nigeria", *International Journal Of Advance Research And Innovative Ideas In Education*, vol 3, Issue 3, pp. 2395-4396, 2017.
- [6] A.B. Khalifa, "Determinants of information and communication technologies adoption by Tunisian firms", *Journal of Innovation Economics & Management*, vol. 20, Issue 2, pp. 151-177, 2016.
- [7] A.P. Siddaway, A.M. Wood et L.V. Hedges, "How to do a systematic review: A best practice guide for conducting and reporting narrative reviews, meta-analyses, and metasyntheses", *Annual Review of Psychology*, 70, pp. 1-50, 2019.
- [8] B. Bellon, A. Ben Youssef et H. M'Henni, "Les capacités d'usage des technologies de l'information et de la communication dans les économies émergentes", *Revue Tiers Monde*, vol. 4, n° 192, pp. 919-936, 2007.
- [9] C. Chan et M.J. Holosko, "A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions", *Research on Social Work Practice*, vol. 26(1), pp. 88100, 2016.
- [10] C. Dejoux et H. Wechtler, "Diversité générationnelle : Implications, principes et outils de management", *Revue management & avenir*, 43, pp. 226-237, 2011.
- [11] C.E. Toronto et R. Remington, "A Step-by-Step Guide to Conducting an Integrative Review", *Etats-Unis*, 2020.
- [12] E. LaBillois et N. Boucher, "L'univers des personnes âgées et les technologies nouvelles : Recension des écrits", *Revue Service social*, vol. 41, no. 1, pp. 84-103, 1992.
- [13] F. Poyet, "Comprendre la construction des usages des TIC en formation", *Note de Synthèse présentée en vue d'obtenir l'Habilitation à Diriger des Recherches*, pp. 1-182, 2014.

- [14] F. Poyet, "Perception de l'utilité et usages pédagogiques d'environnements numériques de travail par des enseignants du second degré", Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation, vol. 22, pp. 45-64, 2015.
- [15] J. Barcenilla, J.M. Christian Bastien, "L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ?", Presses Universitaires de France | « Le travail humain », vol. 72, pp. 311-331, 2009.
- [16] K. Ratheeswari, "Information Communication Technology in Education", Journal of Applied and Advanced Research, 3, pp. 45-47, 2018.
- [17] L. Schmidt, B.K. Olorisade, L.A. McGuinness, J. Thomas et J.P.T. Higgins, "Data extraction methods for systematic review (semi)automation: A living review protocol[version 2; peer review: 1 approved, 1 approved with reservations]", F1000Research, 9:210, pp. 1-13, 2020.
- [18] L.J. Gressgård, O. Amundsen, T.M. Aasen et K. Hansen, "Use of information and communication technology to support employee-driven innovation in organizations: a knowledge management perspective", Journal of Knowledge Management, vol. 18, Iss. 4, pp. 633-650, 2014.
- [19] LES ÉCHOS QUOTIDIEN, "Les TIC en entreprise, investir pour mieux produire", pp. 1-13, 2012.
- [20] M. Sakdiyakorn et W. Wattanacharoensil, "Generational Diversity in the Workplace: A Systematic Review in the Hospitality Context", Cornell Hospitality Quarterly, pp. 1-36, Septembre 2017.
- [21] M.A. Omar Ali Alferjany et R. Bte. Alias, "Generational Differences in values and attitudes within workplace", PSYCHOLOGY AND EDUCATION, vol. 57, no. 9, pp. 1496-1503, 2020.
- [22] M.D. Williams, N.P. Rana et Y.K. Dwivedi, "The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review", Journal de la gestion de l'information d'entreprise, vol. 28, no. 3, pp. 443-488, 2015.
- [23] M.E. Bobillier Chaumon et F. Cros, "Conditions d'usage d'une technologie de télélien social par des personnes âgées : enjeux psycho-ergonomiques pour le maintien à domicile", Conference: Ergo'IHM, pp. 1-10, 2012.

- [24] M.E. Bobillier-Chaumon, R.O. Ciobanu, "Les nouvelles technologies au service des personnes âgées : Entre promesses et interrogations : une revue de questions", Psychologie Française, Elsevier Masson, vol. 54, no. 3, pp.271-285, 2009.
- [25] M.H.A. Farmansyah et Isnalita, "Information and communication technology in organizational performance of local government", Polish journal of management studies, vol. 22, n°2, pp. 127-141, 2021.
- [26] M.J. Urick, E.C. Hollensbe, S.S. Masterson et S.T. Lyons, "Understanding and Managing Intergenerational Conflict: An Examination of Influences and Strategies", Work, Aging and Retirement, Vol. 00, No. 00, pp. 1-20, 2016.
- [27] M.P. Catsouphe, C. Matz et M. Brown, "The Prism of Age: Managing Age Diversity in the Twenty-First-Century Workplace", Dans le livre : Gérer une main-d'œuvre d'âges divers, pp. 80-94, 2011.
- [28] N. Selwyn, S. Gorard, J. Furlong et L. Madden, "Older adults' use of information and communications technology in everyday life", Ageing and Society, vol. 23, no. 5, pp. 561-582, 2003.
- [29] PC Lai, "The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology", Journal of Information Systems and Technology Management, vol. 14, no. 1, pp. 21-38, 2017.
- [30] S. Gwoździwicz et M. Cieślukowska, "Determinants of social development. About the power of expansion of (new) technologies", International Journal of New Economics and Social Sciences, vol. 11, n°1, pp. 117-126, 2020.
- [31] T. Saba, "Les différences intergénérationnelles au travail : Faire la part des choses", HEC Montréal, vol. 34, p. 25-37, 2009.
- [32] V. Michaux, "Comment identifier les nombreux impacts et les enjeux stratégiques diversifiés que représentent les TIC dans le domaine de la GRH ?", Management Prospective Ed. | « Management & Avenir », n°21, pp. 273-286, 2009.
- [33] V. Zaugg, V. Savoldelli, B. Sabatier, P. Durieux, "Améliorer les pratiques et l'organisation des soins : méthodologie des revues systématiques, Revue santé publique", vol. 26, pp. 655-667, 2014.