

LA COMMUNAUTE MOODLE DES AINES INTERTIC : DES DIMENSIONS SOCIO-AFFECTIVES A L'ETABLISSEMENT D'UNE COMMUNAUTE DE PRATIQUE

Magda Fusaro

avec la collaboration de Bronja Hildgen

Université du Québec à Montréal

Résumé : Entre 2005 – 2009, nous avons mené une recherche traçant le portrait de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) des aînés en lien avec le transfert intergénérationnel des connaissances entre les grands-parents et les petits-enfants. En privilégiant une démarche qualitative, nous avons identifié le rôle que jouent les aînés dans le transfert intergénérationnel des connaissances sur les TIC. À travers les représentations que les aînés ont de leurs usages, nous avons analysé leurs connaissances et leur démarche d'apprentissage. En rédigeant des journaux de bord sur Moodle, les aînés ont mis en exergue les valeurs et connaissances transmises ainsi que les liens socio-affectifs développés avec leur entourage. Nous avons ainsi constaté que l'apprentissage des TIC joue un rôle dans la consolidation du tissu familial et social. Pour cette génération, l'apprentissage permet une forme d'interaction intergénérationnelle en ligne et rejoint l'idée de Robichaud (1998) selon laquelle l'apprentissage des aînés correspond à une nouvelle volonté de vivre ensemble et au désir de créer de nouveaux projets de société.

Mots clefs : Aînés, technologies de l'information et de la communication, apprentissage, usages sociaux, communauté de pratique, Moodle, réflexivité.

1. Le contexte de la recherche Intertic

Pourquoi Intertic ? Le mot est la contraction des deux grands thèmes de la recherche, soit « intergénérationnel » et « technologies de l'information et de la communication (TIC) ». Depuis l'automne 2005, la recherche¹ cherche à valider l'hypothèse selon laquelle les aînés ont un profil d'utilisation des TIC qui leur est propre et qu'ils jouent un rôle important dans le transfert intergénérationnel des connaissances sur la scène sociétale et au sein de la cellule familiale. Menée auprès d'une centaine de personnes du troisième âge, l'étude avait pour principaux objectifs d'étudier trois thèmes importants souvent analysés séparément, mais rarement mis en relation : les personnes âgées, les technologies et les formes de transfert intergénérationnel entre les grands-parents et leurs petits-enfants. Alors que l'on se plaît à les considérer de façon indifférenciée, tout simplement comme des « vieux », ces personnes âgées ont appris à utiliser les technologies de l'information, Internet et le courriel, en particulier, afin de se sentir partie prenante d'une société qui a eu tendance à les oublier. Specht, Sperandio et de la Garcia (1999, p. 104) rappellent d'ailleurs combien le préjugé concernant leur aptitude à utiliser les TIC est dévalorisant. Il reproduit les lieux communs de l'âgisme selon lesquels la vieillesse devient synonyme de l'incapacité à s'adapter aux nouvelles réalités du monde et donc de l'inutilité.

Au cours de cette recherche, nous avons établi que les personnes âgées utilisent les technologies d'une manière qui combat l'exclusion et la marginalisation. Ils les utilisent de trois manières qui leur sont spécifiques. Ils s'en servent d'abord pour recréer un lien familial et social pour cette population souvent laissée à elle-même une fois l'heure de la retraite arrivée. Ils s'en servent ensuite pour se recréer une identité « technologique » à travers les utilisations qu'ils font et les relations qu'ils créent grâce à ces outils. Ils s'en servent enfin pour accompagner leurs petits-enfants dans les apprentissages quotidiens. C'est à la troisième dimension que nous nous attarderons, soit celle de l'apprentissage des TIC, puisqu'il s'agira d'identifier de quelles manières et à quelles conditions s'effectue le passage entre une utilisation passive des TIC, le courriel, à une utilisation active, par la mise en place d'un forum de discussion à la demande des participants et exclusivement dédié à ces mêmes participants. À travers l'expérimentation de l'outil Moodle d'abord, puis de la mise en place d'un forum, nous avons été en mesure d'évaluer si leur discours sur les TIC correspondait à leurs pratiques sur les TIC².

À travers leurs mots, nous avons cherché à comprendre de quelles manières les technologies ont contribué à la mise en œuvre d'une communauté de pratique, appelée la « communauté des aînés Intertic ». Ce regard sur l'utilisation des TIC par les personnes du troisième âge et sur le transfert des connaissances permet de dresser un portrait révélateur de la véritable place qu'occupent les aînés sur la scène familiale d'abord, et sur la scène sociétale ensuite. Cependant, qui sont ces aînés et de quelles manières les avons-nous « catégorisés » ? Quelles ont été les différentes étapes mises en œuvre afin d'identifier les formes d'apprentissage privilégiées par les aînés ? Pour quelles raisons avons-nous choisi certaines technologies plutôt que d'autres ? Enfin, quels sont les déterminants facilitant – ou non – l'apprentissage de ces technologies ? C'est à ces questions que nous apporterons plusieurs

¹ La recherche est financée par le Conseil de recherche des sciences humaines du Canada (CRSH).

² Nous référons à la définition qu'en donne Jouët (1993) : *L'usage est cependant plus restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil.*

éléments de réponse en montrant de quelles manières la recherche Intertic a donné lieu à la création d'une communauté d'aînés utilisant les technologies.

1.1 Les aînés : « Les vieux, ça pogne ³»

C'est en ces termes qu'une participante de la recherche expliquait l'intérêt soudain pour la population aînée du Québec. La question de la condition des aînés se pose d'une manière de plus en plus prégnante dans notre société. Une étude de l'Institut de la statistique du Québec (2004, p.46 -47) prévoit que, en 2026, la proportion de personnes âgées de 65 ans ou plus, qui est actuellement de 14,4 %, aura doublé pour atteindre près de 25 %. Par ailleurs, en 2007, au Québec, avait lieu la Consultation publique sur les conditions de vie des aînés organisée par le gouvernement provincial⁴. Ces activités de réflexion démontrent la volonté de mieux comprendre les multiples aspects de cette population qui est en pleine évolution. Cependant, même si cette population est en dialogue constant avec notre époque, l'image que nous nous faisons des aînés peine à changer pour refléter leur réalité. Ainsi, l'idée d'associer aînés et technologies tente de dépasser ces clichés qui dépeignent le grand-père en patriarche retiré du monde.

Toutefois, décrire la population des aînés requiert une mise en garde importante. Alors que l'on se plaît à les appeler « les aînés », cette désignation recouvre en réalité une population fort hétérogène dont les besoins varient selon que l'individu a 60, 70 ou 80 ans. L'étude de Morrell et al. (2000, p. 176) va dans le même sens et tente d'identifier les déterminants de telles différences. Il convient dès lors de s'interroger sur la population des aînés dont la diversité est importante, que ce soit en termes de besoins technologiques, d'accès réseau Internet ou de fonctionnalités. L'agence de la Santé publique du Canada a publié⁵ les résultats d'observations faites sur le lien entre les aînés et les technologies. Plusieurs de ces constats ont permis de rédiger des feuillets d'information tentant de défaire certains mythes, notamment celui qui présente les aînés comme réfractaires à l'utilisation des TIC. D'ailleurs, diverses études démontrent le contraire, à savoir que les aînés sont ouverts aux technologies lorsque ces dernières répondent à leurs besoins, et surtout lorsqu'elles leur permettent de demeurer autonomes plus longtemps (Hough et Kobylanski, 2009, p. 42).

En matière de TIC, au Québec, en 2003, les personnes âgées de plus de 65 ans avaient le plus faible taux de branchement à Internet (dans les ménages) avec 15,8 % comparé à un taux de 25,3 % pour le reste du Canada. Pour la tranche d'âge des 55-64 ans, ce taux était, au Québec, de 38,5 % pour 57,4 % dans le reste du Canada⁶. Les données de l'enquête NETendances du CEFRIO produites en 2007 montrent une augmentation significative de l'utilisation d'Internet puisque 33,7 % des aînés âgés de 65 ans et plus disent utiliser Internet⁷. Plus encore, à travers les résultats de la recherche Intertic et les données du CEFRIO, il apparaît que les besoins des aînés concernant les TIC ont changé. Les aînés qui nous interpellent ne sont pas ceux du quatrième âge, où se produisent la perte d'autonomie et le besoin d'assistance, mais le troisième âge, période considérée comme le moment de la réalisation et de l'épanouissement de soi (Caradec, 1999, Deschesne, 2000, Stadelhofer, 2000). Cette segmentation devient importante dans la mesure où la population âgée, soit celle située entre la retraite et la mort, ne forme pas un groupe homogène lorsqu'il

³ Participante 6, groupes de discussion, janvier 2007. « Pogner pour avoir du succès, attirer », Dictionnaire québécois, disponible en ligne : <http://www.dictionnaire-quebecois.com/>

⁴ <http://www2.mfa.gouv.qc.ca/aines/consultation-publique/>

<http://www2.mfa.gouv.qc.ca/aines/consultation-publique/index.asp?view=depot>

⁵ http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/pubs/tech_fact_sheets/pdf/overview_f.pdf

⁶ http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/menages/branchement_qc_roc_ca.htm

⁷ Conférence de Monique Charbonneau au colloque « Société branchée : quelle place pour nos aînés ? », les 29 et 30 mai 2008, Université du Québec à Montréal, Montréal.

s'agit d'étudier les usages des TIC. Par conséquent, à partir des critères de la catégorie du troisième âge, il est possible d'inclure à la fois les *baby-boomers*, nés entre 1947 et 1966 (Foot, 1999) ainsi que les personnes âgées de 65 ans et plus.

1.2 Les technologies: « Touchez pas aux boutons, vous allez les casser ⁸»

Ces clichés à l'égard des aînés sont malheureusement tenaces et empêchent, non seulement, de percevoir la complexité réelle de ces phénomènes sociaux, mais font aussi en sorte que se perpétue, à l'échelle de la société de l'information, le sentiment d'exclusion dont ne cessent de se plaindre les personnes âgées. En ce qui concerne les usages des technologies, nous constatons que, bien que le taux de pénétration des TIC au sein de cette couche de la population soit loin d'être optimal, l'utilisation des TIC est néanmoins plus répandue et plus diversifiée qu'on pourrait le croire. Nous avons supposé que les personnes âgées avaient un profil d'utilisation qui leur était propre. Cette hypothèse s'est trouvée confirmée. Nous avons vu que leur utilisation recoupe des pratiques répandues chez l'ensemble des utilisateurs comme le courriel ou les transactions financières (Hough et Kobylanski, 2009, p. 40), mais elle en inclut d'autres spécifiques à cette population comme l'utilisation de logiciels de généalogie et aussi la production et la diffusion de diaporamas. En ce qui concerne le courriel, son utilisation permet surtout d'entretenir un réseau de connaissances qui met en contact les amis, la famille éloignée et la famille proche. À travers ce réseau sont échangées des images, des photos et les pensées du jour par le biais de listes de diffusion. De plus, nous avons constaté que si le téléphone continue d'être très populaire, les personnes âgées voient de plus en plus d'avantages à l'utilisation du courriel qui se révèle moins intrusif, de sorte qu'il permet de communiquer avec plus de gens à tout moment sans crainte de les déranger. Nous avons aussi été surpris de constater l'usage du service de messagerie instantanée qui permet aux grands-parents d'entretenir une communication régulière avec les enfants et les petits-enfants, de leur envoyer un « petit coucou » quand l'occasion se présente. Toutefois, le *chatting* ne remporte qu'un succès marginal et lorsqu'il se produit, il s'effectue exclusivement entre membres d'un groupe d'âge.

En ce qui concerne l'utilisation spécifique que cette population fait des technologies, nous avons identifié quelques éléments caractéristiques. D'abord, les entrevues ont fait ressortir une utilisation routinière répandue des TIC appelée le « rituel du matin » dans laquelle dès le lever, les aînés ouvrent leur ordinateur et déjeunent en consultant soit leur boîte de courriel, soit la météo, soit les journaux en ligne. À l'inverse, certains usages se sont avérés peu répandus, notamment en ce qui concerne le téléphone cellulaire, qui ne sert pratiquement pas à la communication. Il apparaît plutôt comme une « sécurité » lors des déplacements. C'est pourquoi nous avons choisi de nous concentrer sur l'usage de l'ordinateur : les applications bureautiques, Internet, les outils collaboratifs (forums, chats, voire les blogues dans certains cas), ainsi que l'usage des périphériques numériques tels que la webcam, les appareils photo et caméra numérique⁹. Avec une utilisation quasi quotidienne à partir de leur domicile, l'utilisation des TIC a plusieurs fonctions dans le discours des personnes âgées, dont celui de faciliter les rapports sociaux tout en leur permettant une plus grande autonomie face à la vieillesse.

⁸ Participante JB-F3

⁹ Ont donc été exclus les téléphones filaires et sans fil ainsi que les MP3.

1.3. « Bonsoir Journal, c'est mon dernier message que je t'envoie. Ça me rend un peu triste¹⁰ »

Afin de démontrer l'importance de l'utilisation des TIC par les personnes âgées et appréhender de quelles manières l'apprentissage des TIC se construit, nous avons opté pour une recherche qualitative en trois phases. Seules les phases 2 et 3 utilisaient un outil technologique précis puisqu'il s'agissait d'identifier les modalités d'apprentissage mises en œuvre pour s'approprier les TIC. Lors de la phase 1 (automne 2005 à décembre 2006), nous avons interrogé 93 participants sélectionnés à l'aide d'un questionnaire disponible sur le Web. Les participants devaient répondre à trois critères principaux : être grands-parents, être familiers avec l'utilisation des technologies et être à la retraite ou en semi-retraite. Au total, 162 questionnaires Web ont été remplis en quelques semaines. Ce procédé a été très efficace pour la recherche de participants puisqu'il permettait de choisir rapidement les candidats potentiels selon les critères définis. Répondre au questionnaire en ligne permettait aussi de vérifier indirectement le degré de familiarité des candidats potentiels avec Internet. Les 93 participants recrutés ont ainsi discuté pendant plus d'une heure sur le statut identitaire de retraité/grand-parent/aîné, l'utilisation et le rapport aux technologies et finalement la question du transfert intergénérationnel. À l'issue de cette phase s'est imposée l'idée que les participants n'étaient plus seulement considérés comme l'un des objets de la recherche, mais qu'ils devenaient des sujets co-construisant l'étude avec les chercheurs. C'est notre volonté d'associer les aînés dans le processus de cueillette de données en influençant le moins possible le sens que les aînés donnent à leurs pratiques, à savoir les *accounts* (Garfinkel, 1967), qui a orienté le choix de notre démarche méthodologique.

Néanmoins, le seul discours que les aînés ont de leur utilisation des TIC ne permettait pas d'identifier les modalités d'apprentissage mises en œuvre pour se les approprier. C'est pourquoi, au cours de l'année 2007-2008 (phase 2 de la recherche), nous avons proposé à 30 participants de rédiger un journal de bord en ligne sur la plate-forme d'apprentissage Moodle¹¹. Le choix de Moodle était justifié par des raisons institutionnelles (l'Université du Québec à Montréal venait de choisir cette plate-forme comme outil de diffusion des objets numériques d'apprentissage) et par la diversité des outils collaboratifs disponibles. Par « collaboratif », nous entendons, les blogs, les wikis et les forums. À cet égard, il est intéressant de noter que ce sont les participants eux-mêmes qui ont privilégié l'outil forum au blogue ou au wiki. Leur choix s'explique par l'usage antérieur que certains participants avaient déjà du forum : « Depuis 11 ans, je fais partie d'un groupe de discussion américain en ligne SeniorNet. Un modérateur choisit un livre et le propose (...). Ma famille est aussi impliquée dans les mêmes forums de discussion que moi lorsque le sujet l'intéresse (EP-C9) ». Le journal de bord en ligne offrait également aux participants une interface unifiée qui facilitait le transfert des courriels en plus de nous mettre en contact avec les différentes manières dont les participants enrichissent leurs textes (couleurs, fonds, images, etc.).

Les consignes données aux participants pour la rédaction des journaux de bord sur Moodle ont été volontairement peu précises afin d'observer leur degré d'appropriation du média et d'identifier autant les difficultés que les facilités d'apprentissage. Au fil des rencontres, l'équipe a pu préciser les consignes de rédaction et soutenir l'apprentissage technologique de

¹⁰ RC-A6

¹¹ Moodle est une plate-forme disponible en code source libre développée en Australie. La plate-forme Moodle repose sur l'idée de la co-construction des connaissances et la pédagogie est centrée sur l'apprenant. Moodle bénéficie d'une communauté dynamique, internationale et importante d'utilisateurs qui font évoluer l'application (services Web et Learning design) tout en préservant la simplicité et la convivialité de l'interface. (Fusaro, 2005) À un système de gestion de contenu (SGC), Moodle ajoute des fonctions pédagogiques ou communicatives pour créer un environnement d'apprentissage en ligne : c'est une application permettant de créer des interactions entre des pédagogues, des apprenants et des ressources pédagogiques (<http://fr.wikipedia.org/wiki/Moodle>).

certain participants. Cette relation entre chercheurs et participants, observant et observés basée sur la réflexivité oriente les informations données et recueillies et permet au chercheur d'adapter graduellement le cadre d'analyse et les attitudes, tout en laissant aux participants une place importante dans ce processus (Poupart et al., 1997, p. 370). À l'aide d'un tutoriel, nous avons constaté que l'appropriation de l'outil s'est faite en deux à trois semaines. Pourtant, l'expérience de ces récits de vie s'est traduite par de nombreuses « frustrations » chez nos participants qui se sentaient « abandonnés », « laissés à eux-mêmes », « sans aucune direction » comme le mentionne cette participante : « Plusieurs essais par Internet et avoir laissé des messages au téléphone. J'essaie encore une fois de vous rejoindre. Je n'écrirai plus car si ça ne marche pas, ça me frustre encore plus, donc j'envoie ceci et quand j'aurai une réponse j'écrirai plus longuement ».

Cette expérimentation a duré cinq mois¹² ; cinq mois au cours desquels nous avons, dans un premier temps, formé les aînés avec le tutoriel, puis nous avons répondu à leur question avec un service de dépannage, pour enfin leur proposer une rencontre mensuelle. En valorisant une démarche de co-construction, les aînés étaient invités à commenter l'expérience qu'ils vivaient en narrant les difficultés rencontrées. Ainsi, grâce aux journaux, nous pouvions analyser leur discours sur l'appropriation des TIC et grâce au service de dépannage et aux rencontres, nous pouvions identifier plus précisément les difficultés d'apprentissage dans une perspective intergénérationnelle et intragénérationnelle. La rédaction des journaux de bord sur Moodle a été une bonne occasion d'observer l'apprentissage d'un nouveau support médiatique chez nos participants. Si la première phase de l'étude permettait d'obtenir le discours sur leur utilisation, cette deuxième phase a permis à l'équipe de saisir en direct les habiletés des participants face aux TIC. En rédigeant un récit de vie, les participants ont orienté leurs écrits selon les thèmes de la recherche (valeurs, intergénérationnel, transfert, technologies) et ont ainsi développé leur propre analyse face à leurs utilisations et leurs capacités à apprendre.

Enfin, la troisième phase de la recherche a eu lieu de janvier 2008 à avril 2009. Cette dernière étape était conçue comme la phase de rétroaction, ce qui nous a permis de confirmer les résultats identifiés au cours des deux années précédentes. Toutefois, il importe de souligner que les échanges sur Moodle n'étaient visibles que des seuls participants ou de leur famille. À l'inverse, lors de la dernière étape, nous avons préconisé un forum ouvert à l'ensemble des participants de la recherche. Si de prime abord, l'idée a séduit ceux qui avaient déjà l'habitude de naviguer et d'utiliser les forums, dans les faits, elle en a effrayé plus d'un. D'ailleurs, seules 20 personnes issues de la phase 2 ont accepté de poursuivre la recherche. La justification du changement d'outil était liée à leurs usages. En effet, après cinq mois de rédaction de journaux de bord, l'outil était relativement maîtrisé. Or, avec le nouveau forum¹³ choisi, nous rendions l'apprentissage plus ardu, car, d'une part, l'interface était différente et d'autre part, les participants devaient choisir leur avatar, ajouter leurs questions et non plus simplement répondre aux nôtres et enfin, ils devaient ajouter l'alerte leur permettant d'être avertis de la venue d'un nouveau message dans leur boîte courriel.

¹² Du mois d'avril 2007 à août 2007.

¹³ Le forum est phpBB « Creating Communities Worldwide ». Il s'agit d'une solution en code source libre qui permet la configuration de l'outil en fonction des besoins des chercheurs. Disponible en ligne : <http://www.phpbb.com/>

2. L'appropriation par la réflexivité

La rédaction des journaux de bord et les rencontres entre l'équipe de recherche et les participants ont mis en évidence une démarche réflexive face à l'apprentissage des technologies et aux habiletés des participants. En abordant la rédaction du journal, ces derniers ont dû établir une discipline plus ou moins souple de rédaction et ont été amenés à travers les thèmes proposés à se situer au sein de la recherche. Pour certains, il a fallu apprendre certaines fonctions jamais expérimentées tels le « copier-coller », l'insertion des photos et surtout la valorisation d'une confiance en soi assez grande pour tenter l'expérience sur une plate-forme en ligne. La réflexivité a été au cœur de cette phase de la recherche, individuellement ou collectivement. En effet, c'est en apprenant de nouvelles fonctions, en s'observant, en échangeant, en plaçant les technologies au cœur d'une démarche active que les participants ont tous modifié des pratiques parfois obsolètes et adopté un changement d'attitude par rapport aux technologies. Ce processus, noté aussi par Tjosvold (in Koopman, 2007, p. 191) nécessite toutefois un encadrement de la part de l'équipe afin de clarifier les habiletés recherchées et d'accompagner les participants dans un processus dit de méta niveau (Koopman, 2007, p. 191) qui permet de planifier, questionner, explorer, et d'analyser la démarche en cours.

Dans cette démarche réflexive, c'est la notion « d'adaptation » (*Ibid.*, p. 192) qui devient la pierre angulaire. L'adaptation réfère aux ajustements quant aux contenus et habiletés et permet la planification des objectifs et, enfin, l'ajustement au processus global d'apprentissage inhérent à l'activité de l'équipe de recherche et des participants. Ce cadre d'apprentissage requiert également de la part des participants une reconnaissance en une ou des personnes-ressources agissant comme des motivateurs (*Ibid.*, p. 192). D'ailleurs, les journaux révèlent l'attachement profond des participants à l'équipe de recherche et témoignent de l'importance des notions d'écoute, de support, d'encouragement et de partage pour s'approprier certaines habiletés technologiques et développer de nouveaux apprentissages. Il ne s'agissait pas pour l'équipe d'influencer ou de modifier les perceptions et les usages des participants avec les TIC, mais plutôt de s'investir dans une relation de qualité qui a conduit à une analyse continue de l'interaction entre l'équipe de recherche et les participants. La subjectivité dans ce type de démarche ne peut être totalement évacuée et la réactivité des sujets « même les plus neutres » peut conduire à des biais (Poupart et *al.*, 1997, p. 370). Dans cette relation dialogique entre ceux qui observent et ceux qui sont observés, il est primordial selon Deslauriers (1997, p. 371) de développer une connaissance approfondie des perspectives des acteurs engagés dans la situation de recherche comme nous le montrent les extraits suivants.

L'accueil chaleureux de (...), la gentillesse, la compétence et son affabilité, m'ont attirés et inspirés confiance. En plus, le contact avec les autres participants me rassurait, car, je constatais que je n'étais pas, le seul à être NUL dans le groupe, en technologie. Forcément, il m'est venu le goût d'apprendre. Apprendre à manipuler un clavier d'ordinateur. Apprendre à lire un tableau de l'écran. Apprendre à recevoir et envoyer des messages. Apprendre à exécuter un journal de bord, et continuer à garder des contacts avec la famille. Avec le temps, je me suis senti de plus en plus engagé.

Les participants ont constaté que l'expérience des journaux de bord, du forum en ligne et les rencontres avec l'équipe était une façon d'ancrer leurs pratiques, leurs usages et leurs récits dans un cadre de réflexion spécifique, le milieu universitaire, mais aussi de mieux saisir la place des technologies dans leurs vies et la façon d'envisager l'avenir et ce, au-delà des difficultés d'apprentissage.

Je ne croyais pas que je me retrouverais aussi à apprendre sur moi, soit ma façon d'être, ma curiosité à apprendre, ma manière d'écrire, de dire ou de raconter ce qui se passe ou ce qui s'est passé. Je ne pensais pas non plus me servir autant de ces nouvelles technologies. Je suis pas mal plus au courant de toutes les possibilités de ces technos et

de ce qu'elles nous apportent dans notre vie et celles de nos enfants et petits-enfants. Je trouve ça un (must) un plus pour moi qui ne rajeunis pas.

Plusieurs participants ont remarqué que l'apprentissage en ligne au sein d'une communauté d'apprenants fait resurgir les obstacles d'apprentissage inhérents aux personnes âgées. Lors des rencontres, les participants s'auto-évaluaient et discutaient le thème du mois à venir. Ces rencontres avaient également pour objectif d'amener les participants à verbaliser certains comportements d'apprentissage « observés » sur Moodle. Pour Leclerc (1998), l'apprentissage est une activité complexe et multiforme qui implique un changement dans l'organisation des connaissances du sujet. Pris en ce sens, apprendre est synonyme de changement et d'adaptation. Continuer d'apprendre, c'est continuer de comprendre son environnement et d'interagir avec lui. Ainsi, la participation à la recherche et l'écriture des journaux de bord ont été pour plusieurs aînés un puissant moteur d'apprentissage. En décrivant leurs utilisations et en transmettant leurs commentaires, les participants ont pu observer les autres membres de la communauté et ont pu développer leurs propres connaissances. L'expérience a révélé que l'apprentissage des technologies, et des logiciels associés à ces technologies se fait selon plusieurs modèles. Il peut s'agir d'émissions radiophoniques sur le sujet, de sites Internet donnant l'information nécessaire pour maîtriser et pratiquer certains outils ou encore du transfert de connaissances intergénérationnel ou entre pairs par le biais du courriel, du téléphone ou de l'enseignement en face à face.

2.1 Apprendre à apprendre : les principales difficultés rencontrées

Conversation avec GC-H7, jeudi le 5 avril 2007

GC-H7 m'a appelé pour me dire : « Ça fait deux jours que je me rends malade parce que ça marche pas, c'est quoi ça Moodle ? ». Elle a dit avoir de la misère à dormir (...) parce qu'elle était trop stressée. Elle est sur Mac alors je me suis connecté sur le poste de (...) et nous avons répété une par une les étapes pour se brancher. Elle a réussi à faire le copier-coller finalement, mais je ne sais pas si elle l'a bien assimilé.

Cet extrait d'une conversation téléphonique entre le participant et le chercheur atteste des difficultés que plusieurs participants ont rencontrées lors de l'expérience Moodle. Au-delà de ce témoignage, nous avons classé les difficultés d'apprentissage en quatre catégories : les facultés cognitives (la mémoire), les limitations physiques, la frustration générée par l'apprentissage des technologies, et enfin les diverses formes de résistance aux changements. Pour chacune d'elle, nous illustrerons de quelles manières les membres d'Intertic ont vécu leur expérience.

2.1.1 La MÉMOIRE, la MÉMOIRE, quand on est âgé et vieillot, elle n'est pas au rendez-vous ?

Charness et Kelley (1994, p. 17) notent qu'il peut y avoir plus de difficultés pour les aînés que pour les jeunes dans le processus d'apprentissages des technologies uniquement en fonction des changements qui surviennent avec l'âge au niveau de la mémoire spatiale et des changements cognitifs (mémoire, résolution de problèmes). Pour certains de nos participants, les réflexions concernant la perte ou la baisse de leurs capacités cognitives ont été importantes tout au long de la rédaction du journal. Lorsqu'elles sont présentes, elles peuvent freiner le processus d'apprentissage comme en témoigne cette participante :

Chaque transaction exige de l'application, non seulement particulière, mais soutenue, en plus de beaucoup de temps. J'ai constaté que l'apprentissage du TIC n'est pas facile en ce sens, qu'il exige de l'attention, de la concentration, de la persévérance, afin de fixer notre esprit sur l'exactitude de notre observation ou de notre travail, pour n'en négliger aucun détail. Ça demande de la réflexion, car ça suppose un travail de l'esprit puisqu'il faut y penser plus qu'une fois.

Bien qu'ils soient conscients de difficultés cognitives récurrentes, nos participants n'ont pas fait mention de méthodes d'apprentissage spécifiques, outre les astuces de chacun pour pallier ses difficultés comme la prise de notes lors de la démonstration, l'utilisation de tutoriel et au besoin l'aide direct de la personne ressource (amis, famille, équipe de recherche ou cours privés). Ainsi, afin de combattre la perte de la mémoire, les aînés doivent identifier une stimulation qui permet de transcender la difficulté d'apprentissage des TIC comme le souligne l'une d'entre elles :

Les aptitudes et les goûts diffèrent les uns des autres, mais en plus de ça, chez les aînés, il y a la perte de mémoire qui vient ajouter un autre obstacle à l'apprentissage des technologies. Nous apprenons une chose et elle est oubliée l'instant après, mais après qu'elle est apprise, elle reste, il faut de la patience et de la persévérance et ce n'est pas tous les aînés qui veulent faire cet effort.

Au terme de leur démonstration, Charness et Kelley (*Ibid.*, p. 18) vont dans le même sens et indiquent que les différentes méthodes d'apprentissages sont tout autant efficaces chez les jeunes que chez les aînés indépendamment des difficultés des uns et des autres.

2.1.2 Les téléphones cellulaires sont affublés de touches de plus en plus petites qui ne sont pas compatibles avec les doigts perclus d'arthrite¹⁴

Les capacités physiques des participants, que ce soit les problèmes de dos, de fatigue, de troubles de la vue ou des articulations, peuvent parfois restreindre, ou du moins ralentir, le temps passé à utiliser les technologies et en ralentir l'apprentissage. Signe de leur dynamisme et de leur motivation, les participants, guidés par l'intérêt et la volonté d'appropriation, ont noté à plusieurs reprises que l'apprentissage causait parfois des malaises physiques générés par des comportements abusifs d'utilisation. Pourtant, ces difficultés physiques mentionnées n'ont jamais été assez importantes pour faire abandonner la recherche aux participants.

Est-ce qu'il y a une pédagogie spéciale pour l'enseignement des TIC aux aînées? Si oui, je veux m'inscrire. Plus on pitonne, plus on fait des recherches, mieux ça va, mais c'est laborieux. On oublie de manger, on a des points dans le dos, les yeux rouges, mais nous, les aînées, nous sommes pressées. Nous ne voulons pas arriver chez St-Pierre avec notre portable et le livre d'instruction (FB-F21).

Concernant les difficultés d'apprentissage liées aux capacités physiques, il y a d'abord l'inadaptation ergonomique à laquelle les personnes âgées vont trouver des stratégies d'adaptation par des supports techniques ou par une gestion de l'utilisation adaptée à leurs capacités. Plusieurs études (Hough et Kobylanski, 2009 ; Hill, Beynon-Davies et Williams, 2008 ; Goodman, Brewster et Gray, 2005) ont souligné l'importance de la dextérité physique, du design graphique, de la convivialité des interfaces, et identifié les principaux les facteurs conduisant à une meilleure utilisation d'Internet en particulier. La recherche de Goodman, Brewster et Gray (2005) précise que l'utilisation d'un tutoriel alliant sons, images et textes permet de guider l'apprenant dans ces apprentissages et facilite la rétention d'informations.

2.1.3 J'ai envie de sacrer... GRRRRRR, Révision de mes connaissances¹⁵

La frustration, en tant que telle, ne peut être considérée comme une difficulté d'apprentissage. Cependant, à travers ce sentiment il est aisé de comprendre les obstacles rencontrés par les participants quant à l'utilisation de certaines fonctions du forum comme le montre l'exemple suivant :

Je suis frustrée, en colère, je m'en veux.....je viens de perdre tout ce que j'ai écrit en voulant insérer un courriel par copier-coller : J'AI OUBLIÉ DE CLIQUER ECRIRE

¹⁴ FB-F21

¹⁵ AO-F21

DANS LE FORUM ET J'AI TOUT PERDU....bon comme disait ma Maman quand j'étais petite : c'est le métier qui rentre ma fille. Alors, je vais recommencer (AO-F21).

La frustration indique aussi la volonté première des participants à persévérer dans leurs apprentissages et révèle leur grande motivation d'appropriation au-delà du découragement engendré par l'échec répétitif de certaines manipulations. Cette frustration s'est surtout vérifiée dans le cas du forum, lorsque nous les avons laissés organiser leurs connaissances. Au début, plusieurs se sont plaints des difficultés d'utiliser le forum (se brancher, créer son propre mot de passe, etc.), et de ne pas avoir le support nécessaire pour apprendre à utiliser le forum et l'utiliser comme un outil de transfert des connaissances.

2.1.4 NON, je ne donne jamais mon numéro de carte bancaire ni ne fais jamais aucun achat par Internet¹⁶

En ce qui concerne la gestion des difficultés d'apprentissage, Kauffman (in Caradec, 1999, p. 58) souligne la notion de résistance aux changements qui, selon lui, est plus importante chez les personnes âgées en raison des habitudes de vies qui sont ancrées dans le quotidien des personnes âgées et dans les routines gestuelles. Introduire de nouvelles pratiques vient remettre en question les manières de procéder et désorganiser le quotidien.

Je me suis aperçu que j'avais des résistances. Dans certains courriels, quand ça devenait difficile, je prenais mon crayon et je rédigeais sur une feuille à part. Dans ça il faut agir en nouvel homme et faire mourir l'ancien. Mais je n'ai pas tenté de me changer. Je prends encore fréquemment le crayon. Pour le journal j'essayais de ne pas le faire et c'est ça que ça m'a appris (RP-F15).

Très rapidement, les participants ont pris conscience de leurs difficultés, sauf pour les utilisateurs experts qui ont aidé leurs pairs. Certains d'entre eux ont endossé un rôle d'accompagnateur allant jusqu'à se substituer aux membres de l'équipe de recherche. Si quelques participants ont parfois été découragés ou freinés par la peur d'apprendre un nouvel outil et de répondre aux exigences de l'équipe de recherche, la grande majorité a consolidé ses apprentissages. Ainsi, les expériences en ligne, loin de diminuer leur confiance, ont permis d'acquérir plus d'assurance et d'autonomie.

La conscience de cette résistance aux changements, surtout pour les participants les moins expérimentés, a pris une place importante dans les discussions du groupe puisqu'il s'agissait pour eux d'identifier le « meilleur » moyen de répondre aux exigences des chercheurs. Ainsi, en aidant les autres, en analysant leurs besoins et en allant chercher de l'aide les participants ont effectué un transfert de connaissances sur les difficultés d'apprentissage et ainsi posé une réflexion sur ces expériences et sur l'usage des technologies. Lors des rencontres organisées, les participants ont été amenés à partager leurs questionnements, leurs réticences et à chercher des pistes de solutions. Cette attitude réflexive a permis de faire prendre conscience aux participants que les peurs et les difficultés liées à l'utilisation d'une application pouvaient être surmontées. Pour la plupart des participants, il s'agissait d'identifier leur zone de confort et de recourir aux mécanismes développés par le groupe (tutoriel, appels téléphoniques, courriels) afin de se sentir à l'aise avec l'outil informatique et ce, indépendamment du degré d'appropriation obtenu. C'est ainsi que les participants ont mené cette démarche réflexive et réussi à intégrer dans leurs pratiques quotidiennes la rédaction du journal de bord et l'usage de la plate-forme en ligne comme en témoigne cet extrait : « Je m'observe en train de développer des stratégies personnelles pour me faciliter la tâche, mais aussi pour mieux faire cette tâche ». Toutefois, de l'avis même des participants, la seule démarche réflexive n'aurait pu aboutir si deux facteurs essentiels n'étaient réunis.

¹⁶ RP-F15

2.2 Les facteurs critiques de succès : la socialisation et l'accompagnement

Pour les participants de la recherche, l'expérience Intertic, qu'elle soit à travers les journaux de bord ou le forum est indéniablement liée à l'accroissement de la socialisation. Cette socialisation n'est pas limitée aux réunions des participants avec l'équipe de recherche. Les écrits des journaux de bord démontrent bien les réseaux et les ressources utilisés par les participants afin de résoudre les difficultés d'apprentissage des TIC. Cette socialisation se rapproche de ce que Harvey nomme la socioconstruction du monde : « (...) qui nous éloigne radicalement des systèmes retardataires centrés sur la technologie (...) pour nous associer aux pédagogies actives et transdisciplinaires où le faire et la réflexion collective sur le faire permet la structuration de la pensée dans toutes ces dimensions humaines, et ce, en interaction constante avec l'environnement (Harvey, 2001, p. 103) ».

Notre collaboration à Moodle nous a permis d'échanger avec nos enfants sur des sujets que nous n'aurions pas abordés autrement que furtivement à l'occasion de nos nombreuses rencontres. Par écrit, sur courriels, nous réfléchissons davantage et nous osons aborder des sujets qui nous impliquent profondément.

Hough et Kobylanski (2009, p. 42) précisent à ce sujet que les interactions entre les aînés et les technologies ne peuvent avoir lieu que si deux conditions sont réunies : l'identification de bénéfices, d'avantages tangibles à utiliser les TIC et l'appartenance à un groupe social. À l'aide du modèle TAM (*Technology acceptance model*), les auteurs ont identifié les six principaux facteurs d'utilisation des TIC que sont : le groupe social de référence, les perceptions que les aînés ont des technologies, la résistance aux changements, la nature des relations sociales, l'ancrage dans la réalité et la dextérité physique (*Ibid.*, p. 47). Concernant la communauté Intertic, il est apparu très rapidement que les rencontres organisées par l'équipe de recherche permettaient de rejoindre les objectifs de socialisation dont les membres avaient besoin :

Une chance qu'on a eu les rencontres. Cela m'a permis de me situer par rapport au groupe et vis-à-vis du projet. Je dois te dire que j'ai écouté et enregistré chacune de tes paroles parce que c'est cela qui me servait de motivation pour continuer. Je peux te dire, sans l'ombre d'un doute, que ces rencontres ont été essentielles pour moi. Sans ces rencontres, j'aurais quitté, c'est sûr. D'ailleurs, lors de la dernière rencontre, je me suis présenté avec la ferme intention de quitter le projet. Mais, ton attitude, tes explications et les échanges que j'ai eus avec les autres participants m'ont convaincu de continuer.

Hill, Beynon-Davies et Williams (2008, p. 254) vont dans le même sens et ont mis de l'avant un modèle qui permet de comprendre les mécanismes à l'œuvre favorisant l'engagement des aînés envers Internet. Leur modèle « d'engagement ¹⁷ » fait intervenir quatre grandes catégories que sont les perceptions au sujet des TIC, la culture « technologique » des aînés, les relations interpersonnelles – et c'est dans cette catégorie que nous retrouvons les dimensions sociales, affectives, le partage des connaissances et l'aide à l'apprentissage –, et enfin les habiletés technologiques. Selon ce modèle, nous pouvons affirmer que les participants de l'expérience Intertic ont valorisé le partage des connaissances et ont surtout apprécié de faire partie d'un groupe social « unique » qui leur a permis de cristalliser, d'apprendre et de transmettre leurs valeurs.

Apprendre des technologies et apprendre sur les technologies, voilà un des leitmotivs des participants. Si plusieurs d'entre eux ont mis en exergue tant les difficultés que les avantages qu'ils ont identifiés à participer à l'expérience Moodle, puis ceux du forum en ligne, certains d'entre eux sont allés plus loin en affirmant que : « Pour résumer, donner aux aînés la base et avec ça leur fournir un support technique soit en ligne, soit par téléphone parce qu'au début toutes les difficultés sont un gros problème et on se dit qu'on est incapable d'apprendre ça.

¹⁷ Traduction libre de « The model of internet engagement of older people » (2008, p. 253).

Des bénévoles seraient disponibles pour aider les aînés pour du support technique. Ce n'est pas nécessaire d'avoir un expert, seulement quelqu'un qui en sait un peu plus que nous suffit ».

La nécessité d'avoir un accompagnateur qui soit présent lorsque les obstacles surviennent, constitue l'un des gages de succès de l'apprentissage et de l'appropriation de l'outil technologique. Si l'équipe de la recherche a assumé ce rôle pendant la phase Moodle, il est intéressant de noter que, lors de l'expérimentation sur le forum en ligne, c'est l'un des participants qui est devenu l'accompagnateur. À cet égard, nous avons été surpris de constater que les messages n'étaient plus envoyés à l'équipe, mais à Séraphin¹⁸ qui devenait l'expert de la communauté. Marquié, Jourdan-Boddaert et Huet (2002) posent d'ailleurs la question de l'estimation des compétences des aînés en lien avec les technologies. L'étude, réalisée en 2002, montre que les aînés sous-estiment leurs connaissances technologiques, ce qui revient, à nouveau, à considérer les perceptions que les aînés ont de leurs usages. Harvey (2001, p. 100) souligne à cet effet : « Il y a une large part d'interactions humaines indispensables à tout apprenant : elles aident à "prendre conscience" des différences entre les fonctions, entre les technologies cognitives et les représentations spontanées à travers trois dimensions essentielles proposées par Bruner à la suite de Piaget : la socialité, la systématisme et l'instrumentalité ». La socialité s'est traduite pour nos participants par le fait d'être en relation avec les autres ; la systématisme s'est vérifiée dans la reproduction de l'expérience de Moodle au forum, ce qui leur a permis d'aller plus loin dans les utilisations des applications Web ; et enfin, l'instrumentalité a conduit à l'identification des trucs et astuces présents dans la communauté Intertic et à imposer ces savoir-faire grâce à l'aide d'un accompagnateur expert. Charness et Kelley, (1994, p. 18) affirmaient déjà en 1994, que l'apprentissage actif doit procurer aux utilisateurs d'un certain âge, une structure adéquate de manière à leur éviter de se sentir totalement dépassés, tout en leur permettant de s'engager dans une exploitation aussi active que possible de l'ordinateur. Si l'expérience Intertic a été jugée stimulante pour certains, pour d'autres, elle a constitué un véritable défi d'apprentissage.

Au terme de l'expérience, il convient de souligner que l'utilisation des TIC constitue une difficulté manifeste à leur utilisation, principalement parce que les modalités d'apprentissage ne sont pas adaptées aux besoins des aînés. En l'absence d'un encadrement adéquat, plusieurs aînés semblent entretenir un rapport craintif aux technologies, ne l'utilisant que pour certaines opérations spécifiques qu'ils répètent souvent d'une manière mécanique. À cela peut s'ajouter plusieurs difficultés cognitives qui vont en augmentant avec l'âge et qui rendent difficile l'assimilation de nouvelles procédures. Cette difficulté se trouve amplifiée par le fait que les TIC demandent un apprentissage continu, une maîtrise totale de l'outil ne s'acquérant que difficilement, voire rarement.

Bibliographie

- ANDERSON L., SNOW, D., A., 2001, « L'exclusion sociale et le soi », *Sociologie et sociétés*, Volume 33, n°2, pp.13-27.
- CARADEC V., 1999, « Vieillesse et usage des technologies, une perspective identitaire et relationnelle », *Réseaux*, vol. 17, n°96, pp.45-95.
- CARADEC V., 2004, *Vieillir après la retraite. Approche sociologique du vieillissement*, PUF, Paris.
- CEFRIO, 2007, *NETendances* », Montréal.

¹⁸ Surnom donné à ce participant.

- CHARNESS N., KELLY C., L., 1994, « Questions reliées à l'apprentissage de l'utilisation d'un ordinateur par les personnes d'âge mûr », *Gérontophile*, Vol. 16, n°3, pp. 17-19.
- DESCHENE P., 2000, « La personne âgée dans une société de progrès », texte produit dans le cadre du 20^e congrès de l'Association internationale des universités du troisième âge, Québec.
- FOOT D. K., VENNE R. A., 1990, « Population, pyramids and promotional prospects », *Canadian Public Policy*, 16, n°4, pp. 387-398.
- FUSARO M., 2005, *Liberté de création, devoir de diffusion. Rapport du comité institutionnel sur les plates-formes d'apprentissage en ligne*, UQAM, 14 décembre 2005, Montréal.
- GAUTHIER B., 2006, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, PUQ, Québec.
- GARFINKEL H., 1967, *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- GOODMAN J., BREWSTER S. A., et GRAY. P., 2005, « How can we best use landmarks to support older people in navigation », *Behaviour & Information Technology*, Vol. 24, n°1, pp. 3-20.
- HARVEY P.-L., LEMIRE, G., 2001, *La nouvelle éducation. NTIC, transdisciplinarité et communautaire*, Presses de l'Université Laval, Sainte-Foy, L'Harmattan, Paris.
- HILL R., BEYNON-DAVIES P., WILLIAMS M. D., 2008, « Older People and Internet engagement. Acknowledging social moderators of internet adoption, access and use », *Information Technology & People*, Vol. 21, n°3, pp. 244-266.
- HOUGH M., KOBYLANSKY A., 2009, « Increasing elder consumer with information technology », *Journal of Consumer Marketing*, vol. 26, n°1, pp. 39-48.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, 2004, « Vie des générations et personnes âgées : aujourd'hui et demain », vol. 1, Québec, pp. 46-47.
- JOUËT J., 1993, « Usages et pratique des nouveaux outils de communication », In : *Dictionnaire critique de la communication* (Sous la dir. de L.Sfez), PUF, Paris vol.1.
- KAHN R., 2005, « Apprentissage complexe chez les personnes âgées: apprendre à se remémorer, à modifier ses habitudes de vie et à être un mentor pour les enfants », *Vie et vieillissement*, Vol. 4, n°1-2, pp. 13-17.
- KOOPMAN P., L., SCHIPPERS M., DEN HARTOG D., 2007, « Reflexivity in Teams: A Measure and Correlates », *Applied psychology*, vol. 56, n°2, pp. 189-211.
- LECLERC G., 1998, « Capacités d'apprendre et vieillissement », *Gérontophile*, vol. 20, n°2, pp. 13-18.
- MARQUIÉ J. C., JOURDAN-BODDAERT L., HUET N., 2002, « Do older adults underestimate their actual computer Knowledge », *Behaviour & Information Technology*, Vol. 21, n°4, pp. 273-280.
- MORRELL R., W., MAYHORN C., B., BENNETT J., 2000, « A Survey of World Web Use in Middle-Aged and Older Adults », *Human Factors*, Vol. 42, n°2, pp. 175-182.
- POUPART J., DESLAURIERS J.-P., GROULS L.-H, LAPERRIÈRE A., MAYER R., PIRES A., 1997, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Gaëtan Morin, Montréal.
- ROBICHAUD V., 1998, « Les aînés et les nouveaux lieux pour apprendre », *Gérontophile*, vol. 20, n°1, pp. 22-28.
- SPECHT M. SPERANDINO J.-C., DE LA GARZA C., 1999, « L'utilisation réelle des objets techniques du quotidien par les personnes âgées », *Réseaux*, n°96, pp. 98-120.
- STADELHOFER C., 2000, « Le bien-être dans l'âge avancé et les nouveaux médias », texte produit dans le cadre du 20^e congrès de l'Association internationale des universités du troisième âge, Québec.

Références électroniques

Agence de la Santé publique du Canada. Disponible en ligne : http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/pubs/tech_fact_sheets/pdf/overview_f.pdf

Dictionnaire québécois. Disponible en ligne :

http://www.monquebec.net/dico/garcons_et_filles.php

Institut de la statistique du Québec. « Branchement à Internet des ménages ». Disponible en ligne : http://www.stat.gouv.qc.ca/savoir/indicateurs/tic/menages/branchement_qc_roc_ca.htm

Moodle. Disponible en ligne : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Moodle>

Rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés. Disponible en ligne : <http://www2.mfa.gouv.qc.ca/aines/consultation-publique/index.asp?view=depot>
<http://www2.mfa.gouv.qc.ca/aines/consultation-publique/>

Notice biographique

Magda Fusaro est à l'université du Québec à Montréal depuis 2001. Professeur au Département de management et technologie depuis janvier 2006, ses recherches portent principalement sur la formation des usages sociaux et sur l'appropriation des technologies de l'information et de la communication. Spécialiste des technologies sans fil, elle traite de la convergence des TIC et des usages sociaux depuis une dizaine d'années. Son expertise porte notamment sur l'industrie des télécommunications. De janvier 2003 à décembre 2005, Magda Fusaro a occupé le poste d'adjointe au Vice-recteur pour les services académiques et le développement technologique de l'Université du Québec à Montréal. En décembre 2006, elle a été nommée titulaire de la Chaire UNESCO-Bell en communication.

Bronja Hildgen a terminé des études de deuxième cycle en science politique (M.SC) pour ensuite travailler comme agente de recherche à l'Institut national de recherche scientifique du Québec (INRS) et à l'Union des municipalités du Québec. En 2005, elle se joint à l'équipe de la Chaire UNESCO-Bell en communication et développement international de l'Université du Québec à Montréal, à titre de professionnelle de recherche. Parallèlement elle occupe le poste d'adjointe administrative pour le Réseau International des Chaires UNESCO en communication. Elle se passionne pour la philosophie pour enfant et donne des ateliers de philosophie aux enfants du primaire d'une école alternative.