

Le consommateur senior est un être spirituel

Gaëlle Ulvoas

Doctorante Sciences de Gestion

Laboratoire ICI

L'effet combiné de l'allongement de la durée de la vie et de l'arrivée en retraite de la génération des baby-boomers est à l'origine d'un accroissement sans précédent du nombre des seniors. Que l'on adopte une approche sociétale du marketing ou une approche marchande plus traditionnelle, ce sont autant de défis à relever et d'opportunités à saisir pour répondre aux besoins de ces consommateurs. La compréhension de ces besoins nécessite de dépasser la traditionnelle approche socio-démographique pour intégrer des éléments de développement humain (Guiot, 2006). La spiritualité, caractéristique fondamentale de l'être humain (Frankl, 1984), est l'un de ces éléments. Cet article propose de modifier la représentation habituelle du senior pour intégrer sa dimension spirituelle. L'avancée en âge est alors synonyme de croissance personnelle et d'épanouissement et il s'agit de s'interroger sur la façon dont le marketing peut apporter des réponses aux besoins spirituels des seniors.

1. La spiritualité et le développement spirituel

1.1. Définition de la spiritualité et distinction des concepts de religion, religiosité et foi

« La spiritualité est la construction individuelle du sens de l'existence. Elle fait appel à la capacité de transcendance et a pour objets le soi intérieur, l'altérité et le sacré. C'est l'interconnexion de ces objets qui permet la considération de la vie humaine dans son ensemble et lui donne son but » (Ulvoas, 2009). En tant que quête individuelle du sens de sa propre existence, la spiritualité va amener l'Homme à regarder en lui pour trouver des réponses à ses questions. La spiritualité repose donc en partie sur la relation à soi (Shafranske et Gorsuch, 1984 ; Atchley, 1997 ; Roof, 1999 et Tillich, 1963) et la conscience de soi serait l'un des déterminants principaux de la spiritualité (Hamilton et Jackson, 1998). L'individu va aussi être amené à se positionner dans un environnement plus large pour prendre en compte son altérité. L'altérité comprend une dimension communautaire, incluant les autres Hommes, vivants et disparus. Certaines religions africaines et asiatiques comprennent un culte des ancêtres qui tient une place importante dans la pratique religieuse. L'altérité comprend aussi une dimension environnementale qui fait référence à la nature et l'univers. L'exploration de l'univers fait se poser à l'Homme la question de l'existence d'autres formes de vies. Le sacré est un élément fondamental de la spiritualité. Nous reprenons ici la définition de Larson, Swyers et McCullough (1998) pour qui le sacré est « une perception, socialement influencée, soit d'un être divin, soit d'un sens de la réalité ultime ou de la vérité ».

ReVie

Le sacré désignera alors les différentes conceptions d'un pouvoir extérieur à l'être humain auquel l'homme peut être amené à se référer : Dieu, des dieux, l'au-delà, un être ultime, un pouvoir supérieur, le destin, l'énergie naturelle... La spiritualité est soumise à l'influence de la culture, de la personnalité de l'individu, de son environnement et de l'occurrence de situations de liminalité dans son parcours de vie.

La définition de la spiritualité et de ses objets permet de la distinguer de concepts associés avec lesquels elle est souvent confondue : la religion, la religiosité et la foi. La religion, contrairement à la spiritualité qui est individuelle et peut être non religieuse, fait intervenir le sacré sous la forme d'un être divin et inclut une pratique communautaire. La religiosité est une dimension de la religion qui correspond à la centralité et l'intensité des croyances et de la pratique religieuse chez un individu. La foi est la confiance que l'individu place en le centre de valeur qu'il considère comme sacré, devenant ainsi le vecteur de croissance du développement spirituel.

1.2. Le développement spirituel

La littérature relative au développement spirituel le décrit essentiellement comme processus individuel, chronologique et séquentiel (Fowler, 1981 ; Helminiak, 1987 ; Oser et Gmünder, 1991 ; Cartwright, 2001). Le modèle de développement spirituel de Fowler (1981), en six stades, constitue une référence en la matière. Le développement spirituel est soumis à l'influence de facteurs personnels (la capacité de transcendance, la relation aux autres, l'intégration des émotions et l'engagement spirituel) et de facteurs externes à l'individu (l'environnement culturel, l'occurrence de situations de liminalité et les pics d'expérience). La maturité spirituelle correspond à l'atteinte d'un stade de développement spirituel avancé, une certaine forme de sagesse. Elle se fait généralement au-delà de cinquante ans, ce qui fait de la période senior de la vie une période clé pour son atteinte. L'étape ultime du développement spirituel, qui inclut un amour inconditionnel de l'autre quel qu'il soit, n'est que rarement atteinte, sauf par des individus à la personnalité exceptionnelle tels Gandhi, Martin Luther King et Mère Térésa, presque toujours fortement engagés spirituellement (Fowler, 1981).

2. La spiritualité des seniors

2.1. L'âge senior est une période clé pour le développement spirituel

Depuis les temps anciens, l'idée que la spiritualité croît dans la seconde partie de la vie est largement diffusée. L'étude du développement spirituel permet de mieux comprendre l'importance de la période senior de la vie où l'individu âgé va achever son développement spirituel dans un contexte de gains et de pertes caractéristiques de l'avancée en âge et de la conscience de sa propre mortalité. L'atteinte de la maturité spirituelle sera l'aboutissement du développement spirituel et c'est chez les personnes âgées que l'on observera généralement les niveaux de développement les plus élevés. La spiritualité faisant appel à la capacité de transcendance de l'individu, la théorie de la géotranscendance (Tornstam, 1994 et 1999) apporte un éclairage neuf sur le

ReVie

développement spirituel des seniors. Définie comme un changement de paradigme, « le passage d'une perspective rationnelle et matérialiste à une perspective cosmique et transcendante croissante », elle constituerait l'étape ultime d'une progression naturelle vers la maturité et la sagesse. Elle remet en question l'apparent comportement de retrait des seniors qui a longtemps été expliqué en gériatrie par la théorie du désengagement (Cumming, 1963 ; Cumming et Henry, 1961 ; Cumming et Newell, 1960), selon laquelle l'individu senior se désintéresserait et se détacherait de la société dans laquelle il vit et qui souvent le rejette, pour se tourner vers lui-même (Bruyneel et al., 2008). Il existe aujourd'hui deux principaux courants de pensée concernant le développement spirituel chez les seniors, tous deux compatibles avec la théorie de la gérotranscendance. Le premier présente ce développement comme l'aboutissement d'un processus chronologique de maturation de l'individu. Le second le présente comme un processus d'adaptation et de défense contre les contraintes et l'adversité associées à l'âge.

2.2. La maturité spirituelle des seniors est l'aboutissement de leur processus de développement

Il existerait un lien logique entre la maturation de l'individu et son développement spirituel, observable à un stade avancé à l'âge senior. A cet âge, l'individu est généralement libéré des contraintes d'une vie professionnelle antérieure, a élevé ses enfants et dispose de temps pour se tourner vers lui-même et vers le monde qui l'entoure, à la recherche de sa dimension plus spirituelle (Jung, 1943, 1964). Il a fait l'expérience de l'ambiguïté et de la relativité de la vie humaine et a tendance à aller au-delà des modèles linéaires et strictement basés sur la logique qu'il utilisait jusque là pour appréhender la réalité (Alexander et al., 1990 ; Sinnott, 1994). Il voit le monde avec un regard nouveau, acceptant la notion de paradoxe et prenant en compte les sentiments et le contexte, tout autant que la raison. C'est ce qui lui permet de faire prendre un tournant à son mode de pensée pour le conduire à une quête spirituelle et ses aboutissements. Il en résulte une sagesse associée à l'intégrité de l'ego et le caractère inéluctable du cycle de vie, lui-même basé sur une nouvelle synthèse et réintégration du soi (Erikson, 1963). Certaines contraintes de l'âge comme la réduction de la mobilité lui donnent l'opportunité de faire l'expérience de la méditation et du silence contemplatif, ce qui facilite son développement spirituel (Atchley, 1997).

2.3. Le développement spirituel est un mécanisme d'adaptation et de défense

Le vieillissement s'accompagne de changements affectant le bien-être physique, l'acuité mentale, la fréquence ainsi que les schémas d'interactions sociales. Ces changements sont le plus souvent vécus comme des pertes: de santé, de mémoire et de rôle social, qui menacent la continuité de l'image que l'individu a de lui-même et de sa vie. Elles génèrent un besoin de restauration de son intégrité, qui va accélérer le développement spirituel en conduisant l'individu à s'interroger plus profondément sur le sens de ces pertes. Il est aussi possible que le senior soit victime des réactions négatives de son environnement

ReVie

par rapport à son vieillissement, résultant en des phénomènes d'âgisme (considération négative de la personne qui vieillit) voire même de discrimination liée à l'âge. Ces réactions sont vécues comme des agressions qui créent chez le senior un besoin de se défendre contre elles. La croissance spirituelle est présentée par Atchley (1997) comme un mécanisme d'adaptation et de défense. La recherche en psychiatrie et en gériatrie a d'ailleurs prouvé le bénéfice associé à la prise en compte de la dimension spirituelle dans le traitement de pathologies courantes chez les personnes âgées. L'âge senior correspond aussi à une phase de la vie où l'individu entrevoit clairement l'approche de la mort. Le développement spirituel, qui passe par la considération de la vie dans son ensemble, va être une ressource face à l'anxiété que peut générer la perception de sa propre fin. La préparation à la mort y tiendra un rôle important.

2.4. Les besoins spirituels des seniors

A un âge caractérisé par son lot de pertes face auxquelles le développement spirituel constitue un mécanisme d'adaptation et de défense, la première catégorie de besoins spirituels concernera les besoins d'intégrité et de dignité personnelle et la transcendance des handicaps et des pertes. La catégorie suivante apparaît dans le contexte de l'approche de leur propre finitude. La réduction de cette anxiété constituera un besoin spirituel spécifique. Elle nécessitera de se préparer et se résoudre éventuellement à mourir. Ceci sera rendu possible par l'acceptation de la vie dans son entier et l'identification de son sens final, puis l'acceptation d'un parcours dont la mort est le dénouement ultime. L'établissement d'un bilan globalement positif de son existence y contribuera grandement. Pour y parvenir, le senior aura besoin de relire sa vie pour relier et mettre en perspective les événements qui l'ont jalonnée. Dans le cadre global de ce travail, la continuité de l'homme et le souci des générations futures trouvera une place importante à travers la générativité. Les relations aux tiers seront l'objet d'un intérêt spécifique, caractérisées par un souci d'humanisme, de réparation de ce qui peut encore l'être et de réconciliation. Enfin, la troisième catégorie de besoins spirituels sera la recherche d'une relation plus ou moins intense avec le sacré.

2.5. La spiritualité est une ressource pour le vieillissement réussi

En gériatrie, les travaux sur la spiritualité des seniors l'associent positivement au bien-être (Fry, 2000 ; Wink et Dillon, 2003), à l'évitement et la réduction des états dépressifs (Koenig et al., 2004), à la réduction de l'anxiété face à la mort (Ita, 1995) et à l'accroissement de la durée de vie (Levin et Chatters, 2008). Longtemps absente de la réflexion sur le vieillissement réussi (Rowe et Kahn, 1998 ; Baltes et Baltes, 1990), la spiritualité a fait son entrée dans ce champ de réflexion avec les travaux de Crowther et al. (2002), qui suggèrent qu'une spiritualité positive contribuerait au vieillissement réussi.

L'atteinte de la maturité spirituelle, fruit du développement spirituel, donne accès au sens de la vie et à son but. Les fruits de la spiritualité se trouvent dans les relations harmonieuses de l'individu avec lui-même, les autres hommes, la nature et l'univers et le sacré. La maturité spirituelle serait source de bien-être car elle permettrait :

ReVie

- de mieux comprendre et d'apprécier les gains associés au vieillissement, en particulier une paix intérieure, une sérénité et une intensité dans la relation aux hommes et à la nature qui n'étaient pas accessible préalablement (Bergeron, 1999).
- de mieux accepter les changements associés au vieillissement (changements du corps et de l'esprit et identification d'un sens à la maladie), ce qui contribue à réduire le stress associé à la maladie et au vieillissement.
- de donner un sens à sa vie, en particulier de ses dernières années, ce qui passe par une acceptation de la vie dans son entier et l'optimisation des dernières années pour leur donner une signification positive.
- de réduire l'anxiété face à la mort, car pour l'individu qui a trouvé le sens de sa vie, la mort en est un maillon logique qui l'aide à se résoudre à mourir et à préparer cette échéance.

3. La prise en compte des besoins spirituels des seniors en comportement du consommateur

Dans le cadre d'une approche marketing, nous nous interrogeons sur la façon dont il est possible de répondre aux besoins spirituels des seniors. Cette réponse passe par le développement d'une offre de produits et de services qui permettent au senior d'alimenter son développement spirituel et de jouir de la maturité spirituelle à laquelle il est parvenu.

Le développement spirituel passant par une exploration des objets de la spiritualité, l'offre marketing pourra se pencher sur le développement de produits et services permettant :

- l'exploration du soi intérieur : par exemple des services de sophrologie, méditation, yoga, retraite spirituelle, psychothérapie
- l'exploration de l'altérité dans sa dimension communautaire : expériences de consommation favorisant le contact avec d'autres personnes (activités de groupes), l'accroissement des connaissances relatives à l'histoire de l'Homme (histoire récente et de l'antiquité, archéologie, généalogie) et la projection par rapport aux générations futures
- l'exploration de l'altérité dans sa dimension environnementale : expériences au contact de la nature (écotourisme, randonnée, observation et préservation de la nature ...) et de l'univers (astronomie, activités scientifiques)
- l'exploration du sacré : retraite spirituelle, cours de théologie, pèlerinages, voyages culturels à forte connotation spirituelle, visites de lieux de cultes de natures variées, rencontres avec d'autres cultures religieuses ...
- le travail d'interconnexion des objets de la spiritualité : groupes de parole générationnels et intergénérationnels, récits de vie

Les possibilités d'application dans les domaines du tourisme, de l'art et de la culture et des services à la personne par exemple sont multiples.

ReVie

Il s'agit également de faire connaître ces services et produits et de les rendre accessibles aux personnes âgées. Une réflexion sur les stratégies de communication et de distribution à destination de cette cible de consommateurs doit donc également faire partie de la démarche marketing.

En conclusion, nous pensons que la spiritualité des personnes âgées est à ce jour un domaine encore méconnu et de ce fait largement sous-exploité, si ce n'est dans le domaine médical pour l'accompagnement des personnes en fin de vie ou présentant des pathologies mentales. La spiritualité constitue une véritable ressource pour le vieillissement réussi que le marketing doit exploiter pour contribuer à répondre aux besoins spirituels des personnes âgées. Ceci passera par la conception d'offres de produits et services permettant d'y répondre. Enfin, la prise en compte de la dimension spirituelle du vieillissement offre un potentiel majeur de modification de la perception des personnes âgées dans notre société, pour prendre en compte le vieillissement non pas comme une inévitable déchéance mais comme une continuité de croissance qui permet d'atteindre l'un des sommets du développement humain, la maturité spirituelle.

Références

- Alexander, C.N. et al. (1990), Growth of Higher Stages of Consciousness : Maharashi's Vedic psychology of Human Development, dans Alexander, C. et Langer E. (Eds), Higher Stages of Human Development: Perspective on Adult Growth (pp. 286-341), New York, NY: Oxford University Press.
- Atchley, R. (1997), Everyday mysticism: Spiritual Development in Later Adulthood, Journal of Adult Development, Vol.4, pp. 123-134.
- Baltes, P.B. et Baltes, M.M. (1990), Psychological perspective on successful aging : the model of selective optimization with compensation, dans Successful Aging: eds P.B. Baltes et M.M. Baltes, pp. 1-34, the European Science Foundation, University of Cambridge, Cambridge.
- Bergeron, A. (1999), Spiritualité et Vieillesse, L'Année Gérontologique, vol.13, pp.165-175.
- Brennan, M. et Heiser, D. (2004), Introduction: spiritual assessment and intervention: current directions and applications, dans Spiritual Assessment and Intervention with Older Adults, eds. M. Brennan et D. Heiser, The Haworth Pastoral press, Binghampton, NY.
- Bruyneel, S.; Marcoen, A. et Soenens, B. (2008), Gerotranscendence : components and spiritual roots in the second half of life, Working paper, Katholieke Universiteit Leuven, Belgique.

ReVie

- Cartwright K. (2001), Cognitive Developmental Theory and Spiritual Development, Journal of Adult Development, vol.8, n°4, pp. 213-220.
- Crowther, M.R.; Parker, M.W.; Achenbaum, A.W.; Laromore, W.L. et Koenig H.G. (2002), Rowe and Kahn's model of successful aging revisited: positive spirituality – the forgotten factor, The Gerontologist, vol. 42, no. 5, pp. 613-620.
- Cumming, E. (1963) Further thoughts on the theory of disengagement, UNESCO International Science Journal, vol.15, pp.377-393.
- Cumming, E. et Henry, W. (1961) Growing old: the process of disengagement, New York, NY: Basic Books.
- Cumming, E. et Newell, D.S. (1960), Disengagement: a tentative theory of aging, Sociometry, vol.23, pp.23-24.
- Erikson, E. (1963), Childhood and Society, 2nd Edition, New York, NY: W.W. Norton.
- Fowler, J. (1981), Stages of Faith, New York: Harper and Row.
- Frankl, V.E. (1984), Man's Search for Meaning, 3rd edition,, New York: Simon and Schuster.
- Fry, P.S. (2000), Religious involvement, spirituality and personal meaning in life: existential predictors or psychological well-being in community-residing and institutional care elders, Aging & Mental Health, vol. 4, pp. 375-387.
- Guiot, D. (2006), Un cadre d'analyse du processus de vieillissement et de son influence sur le comportement d'achat du consommateur âgé, Recherches et Applications en Marketing, vol,21, n°1, pp. 57-79.
- Hamilton D. et Jackson M. (1998), Spiritual Development : Paths and Processes, Journal of Instructional Psychology, vol.25, n°4, pp.262-270.
- Helminiak D. (1987), Spiritual Development: an interdisciplinary study. Chicago : Loyola Press.
- Ita, D.J. (1995), Testing a causal model: acceptance of death in hospice patients, Omega, vol. 32, pp. 81-92.

ReVie

- Jung, C.J. (1943), On the Psychology of the Unconscious, dans H. Read, M. Fordham et G. Adler (Eds), Jung: Collected Works (Vol.7). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Jung, C.J. (1964), Man and his Symbols, New York, NY: Laurel.
- Koenig, H.G.; George, L.K. et Titus, P. (2004), Religion, spirituality and health in medically ill hospitalized older patients, Journal of American Geriatrics Society, vol. 52, pp. 554-562.
- Larson D., Swyers P. et McCullough M. (1998), Scientific Research on Spirituality and Health: a Consensus Report. Bethesda, MD: National Institute for Healthcare Research.
- Levin, J., et Chatters, L. (2008). Religion, Aging, and Health: Historical Perspectives, Current Trends, and Future Directions. Journal of Religion, Spirituality & Aging, vol. 20, no. 1/2, pp. 153-172.
- Oser F. et Gmünder P. (1991), Religious judgement: a developmental perspective, Birmingham, AL, England : Religious Education Press.
- Roof W.C. (1999), Spiritual Marketplace: Babyboomers and the Remarking of American Religion, Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rowe, J.W. et Kahn, R.L. (1998), Successful Aging. New York: Pantheon.
- Shafranske E. et Gorsuch R. (1984), Factors Associated with the Perception of Spirituality in Psychotherapy, Journal of Transpersonal Psychology, vol.16, pp.231-241.
- Sinnott, J. (1994), Development and Yearning: Cognitive Aspects of Spiritual Development, Journal of Adult Development, vol. 1, pp. 91-99.
- Tillich P. (1963), Systematic Theology (Vol.3), Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Tornstam, L. (1994), Gerotranscendence: A Theoretical and Empirical Exploration, dans L.E. Thomas et S. Eisenhandler (Eds), Aging and the Religious Dimension (pp. 203-225), Westport, CT: Auburn House.
- Tornstam, L. (1999), Late Life Transcendence: A New Developmental Perspective on Aging, in L.E. Thomas and S.A. Eisenhandler, eds, Religion, Belief and Spirituality in Late Life, New York: Springer.

ReVie

Ulvoas, G. (2009), L'influence de la spiritualité sur le comportement du consommateur : clarifications conceptuelles, état des recherches et voies de recherche futures, 8^{èmes} Journées Normandes de Recherches sur la Consommation, Caen, 12-13 mars.

Wink, P. et Dillon, M. (2003), Religiousness, spirituality and psychological functioning in late adulthood: findings from a longitudinal study, *Psychology and Aging*, vol. 18, pp. 916-924.