



**HAL**  
open science

# Les pratiques numériques des seniors : une réponse à des pressions sociales de conformité

Jordan Ribier

## ► To cite this version:

Jordan Ribier. Les pratiques numériques des seniors : une réponse à des pressions sociales de conformité. Sciences de l'information et de la communication. 2016. dumas-01382528

**HAL Id: dumas-01382528**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01382528>**

Submitted on 15 Nov 2016

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **Les pratiques numériques des seniors : une réponse à des pressions sociales de conformité**

**RIBIER  
Jordan**

---

UFR Langage, lettres et arts du spectacle, information et communication

Mémoire de master 2 recherche – Mention Information et communication

Parcours : Recherche et études en information-communication

Sous la direction de Madame Viviane Clavier

Année universitaire 2015-2016



# **Les pratiques numériques des seniors : une réponse à des pressions sociales de conformité**

**RIBIER  
Jordan**

---

UFR Langage, lettres et arts du spectacle, information et communication

Mémoire de master 2 recherche – Mention Information et communication

Parcours : Recherche et études en information-communication

Sous la direction de Madame Viviane Clavier

Année universitaire 2015-2016

## *Remerciements*

*Je tiens à remercier en premier lieu Madame Viviane Clavier, mon professeur tuteur dans ce travail, qui a su se rendre disponible malgré un emploi du temps très chargé et dont les remarques et les conseils m'ont été d'une très grande aide.*

*Je tiens également à remercier l'association l'Age d'or de m'avoir accueilli dans ses locaux afin que j'y réalise mon enquête. Je voulais aussi remercier les adhérents de cette associations qui ont accepté de participer à cette enquête, ainsi que le personnel qui a été en mesure de m'aider lorsque je l'ai sollicité. Je souhaite aussi remercier les personnes qui ont accepté de participer à ma seconde enquête, et de m'avoir accueilli à leur domicile avec beaucoup de sympathie.*

*Enfin, je tiens à remercier mes proches dont le soutien et les encouragements m'ont donné la force de réaliser ce travail, particulièrement dans les moments difficiles.*

# Table des matières

Introduction.....	7
1e partie : État de la recherche et définition des concepts.....	9
I/ Les enjeux liés à l'insertion des seniors dans la « société de l'information » .....	9
1.1. La notion de « seniors » pour qualifier les personnes âgées d'aujourd'hui.....	9
1.1.1. La notion de « retraités ».....	9
1.1.2. La notion de « troisième âge ».....	10
1.1.3. La notion de « Seniors ».....	10
1.2. L'importance démographique croissante de seniors plus actifs.....	11
1.2.1. Le poids démographique croissant des seniors.....	11
1.2.2. La vision idéalisée d'une vieillesse dynamique et valorisée.....	12
1.3. L'importance économique des seniors dans la société.....	13
1.4. La question de l'intégration des seniors dans la « société de l'information ».....	14
1.4.1. La société de l'information : un exemple de nouvelle économie.....	14
1.4.2. La « société de l'information », une notion à utiliser avec délicatesse.....	17
1.4.3. La place des seniors dans les nouvelles économies incarnées par la société de l'information.....	18
1.4.3.1. Les TIC au service de l'emploi des seniors.....	18
1.4.3.2. La question du « bien vieillir » grâce au numérique et la « silver économie ».....	19
1.4.3.3. Un risque d'exclusion plus grand induit par la fracture numérique .....	20
II/ Les injonctions liées à l'insertion numérique des seniors face à une réalité complexe.....	21
2.1. Les politiques publiques liées à l'insertion numérique des seniors : de l'offre d'accès renforcée à la prise en compte des besoins réels.....	21
2.1.1. La facilitation de l'accès matériel aux TIC.....	21
2.1.2. La prise en compte des besoins des seniors dans le développement des TIC.....	22
2.1.3. Le renforcement des liens sociaux et de l'autonomie des seniors grâce aux TIC.....	23
2.1.4. Les actions des mouvements associatifs.....	24
2.2. Les pratiques numériques des seniors : une réalité complexe.....	25
2.2.1. Les notions « d'usage » et de « pratique » pour qualifier les activités numériques des seniors.....	25
2.2.2. Des pratiques informationnelles qui dépendent de facteurs sociaux.....	26
2.2.3. La fracture numérique de « second degré ».....	27
2.2.3.1. L'importance des compétences informationnelles .....	27
2.2.3.2. Des pratiques numériques différenciées selon le cadre social.....	27
2.2.3.3. Une offre technologique mal adaptée aux personnes âgées.....	28
2.2.4. Les logiques d'usage des nouvelles technologies chez les seniors.....	28
2.3. Le non-usage des TIC des seniors : entre exclusion sociale et acte volontaire.....	30
2.3.1. Le non-usage des TIC des seniors : entre « exclusion numérique » et « exclusion sociale ».....	30
2.3.2. Le non-usage des TIC des seniors : un acte volontaire et réfléchi.....	31
III/ Les pratiques numériques des seniors : entre indépendance et pressions sociales.....	32
3.1. Les pratiques numériques des seniors en constante évolution.....	32
3.1.1. Une forte évolution de l'équipement des seniors en TIC.....	32
3.1.2. De plus en plus de seniors « connectés ».....	33
3.2. Les pratiques numériques des seniors : le reflet d'une forme de culture générationnelle .....	34
3.2.1. La génération : un groupe d'individus partageant des caractéristiques communes.....	34
3.2.2. Le rôle des médias dans la formation d'une culture générationnelle.....	35
3.2.3. Une culture de l'innovation présente chez les seniors Baby-boomers.....	35

3.3. Les pratiques numériques des seniors liées à des pressions sociales.....	36
3.3.1. Les seniors et les pressions sociales de conformité.....	36
3.3.2. Les seniors forcés de s'adapter à l'ère numérique .....	38
3.3.3. L'influence de la famille dans l'équipement et l'usage des TIC.....	39
3.3.3.1. Le poids de l'entourage dans l'intérêt pour les TIC.....	39
3.3.3.2. Le rôle des petits-enfants issus de la « génération internet ».....	40
3.3.4. Des usages des nouvelles technologies imposés au seniors : le cas de la messagerie instantanée.....	41
2e partie : enquête de terrain et analyses.....	43
I. Objectifs de l'étude et hypothèses.....	43
II. Méthodologie de l'étude.....	45
2.1. L'enquête auprès des adhérents de l'association « l'Age d'or ».....	45
2.1.1. Le choix de l'entretien directif.....	45
2.1.2. Le choix du lieu de l'enquête.....	45
2.1.3. Le choix des répondants.....	46
2.1.4. Le choix des questions posées.....	46
2.2. L'enquête auprès de seniors non-usagers des TIC.....	47
2.2.1. Le choix de l'entretien semi-directif .....	47
2.2.2. Le choix des répondants.....	48
2.2.3. Le choix des thèmes abordés.....	48
III. Analyse des résultats et discussion.....	49
3.1. Les entretiens directs.....	49
3.1.1. Les facteurs à l'origine de l'intérêt pour les TIC.....	49
3.1.1.1. Une influence limitée de la famille dans l'intérêt pour l'informatique.....	49
3.1.1.2. La découverte des TIC dans un cadre professionnel.....	50
3.1.1.3. Une prise de conscience de l'importance des TIC dans la société.....	50
3.1.2. Les usages d'Internet : entre commodité et méfiance.....	51
3.1.2.1. Internet très utilisé pour la recherche d'informations.....	51
3.1.2.2. Une certaine méfiance vis-à-vis des procédures de paiement en ligne.....	51
3.1.2.3. Des démarches administratives et bancaires en ligne très limitées.....	52
3.1.2.4. Des usages très limités des réseaux sociaux.....	53
3.1.3. Le téléphone portable : un outil très pratique mais à l'usage jugé excessif.....	54
3.1.4. Une vision du numérique plutôt mitigée.....	55
3.1.4.1. Les répondants partagés entre une vision positive.....	55
3.1.4.2. ...et une vision négative des TIC.....	56
3.2. Les entretiens semi-directifs.....	57
3.2.1. Les facteurs à l'origine du non-usage des TIC.....	57
3.2.2. Les stratégies mises en oeuvre pour s'informer et communiquer sans les TIC.....	58
3.2.2.1. Une préférence évidente pour des moyens plus traditionnels que les TIC.....	58
3.2.2.2. Le recours à des personnes de l'entourage pour effectuer des démarches sur Internet.....	59
3.2.3. Un sentiment positif mais désintéressé de la société de l'information.....	60
3.2.3.1. Internet : un outil considéré comme indispensable pour les jeunes d'aujourd'hui .....	60
3.2.3.2. Un vrai/faux sentiment d'exclusion de la société de l'information.....	61
3.3. Bilan de l'étude.....	61
Conclusion.....	64
Bibliographie.....	66
Table des annexes.....	70

# Introduction

La catégorie des seniors est traditionnellement considérée comme la strate de la population la moins friande des nouvelles technologies. La révolution numérique semble d'avantage tournée vers les jeunes car ces derniers sont « plus souples, parce qu'ils traversent une phase formatrice de leur propre vie et que dans cette mesure ils accueillent avec plus de naturel que les adultes la transformation du scénario technologique » (Colombo, 2011). Les générations anciennes peuvent ainsi éprouver des difficultés à intégrer les nouvelles technologies, apparues assez tardivement dans leur existence, dans des habitudes quotidiennes préexistantes, et donc les considérer comme ne leur étant pas destinées.

Mais comme le montre une étude (CREDOC, 2015), il y aurait une acculturation assez importante des nouvelles technologies chez les seniors depuis une décennie. En effet, alors qu'en 2005, seulement 26% des personnes âgées de 60 à 69 ans disposaient d'un ordinateur à leur domicile, elles étaient 76% en 2015. Ce constat est d'autant plus marquant si l'on s'intéresse à la partie la plus âgée de la population. En effet, seulement 9% des personnes âgées de 70 ans et plus possédaient un ordinateur en 2005 alors que ce chiffre était de 43% en 2015. Il serait donc intéressant de connaître les facteurs à l'origine de cette évolution si spectaculaire de l'équipement des seniors en TIC (technologies de l'information et de la communication) sachant que ce constat ne vaut pas que pour l'informatique mais pour les nouvelles technologies dans leur ensemble.

Nous nous interrogeons donc sur les motivations réelles des seniors à utiliser les TIC et sur le sens qu'ils donnent à leurs pratiques informationnelles. Ces pratiques peuvent être le fruit d'un processus d'acculturation complexe et répondre à des objectifs particuliers.

Nous pensons que les usages des TIC par les seniors répondent à des pressions sociales, qui peuvent être le fait soit de la famille proche, soit de la société d'une manière générale. Ces pressions peuvent s'exercer dans de nombreuses activités quotidiennes propres aux seniors, qu'il s'agisse des loisirs, de la santé, ou encore de l'administratif, des activités pour lesquelles ces derniers seront contraints d'utiliser les TIC. Cela peut donc induire chez eux des comportements qui ne sont ni plus ni moins que des tentatives de réponse à des attentes de leur cadre social, à un désir de conformité par rapport à ce dernier.



Nous pouvons aussi nous demander si les seniors qui n'utilisent pas les TIC s'exposent obligatoirement à des risques plus grands d'exclusion, sachant que dans les sociétés contemporaines, ces technologies occupent une place de plus en plus importante. Nous pensons en effet qu'ils pourraient rencontrer certaines difficultés dans l'utilisation de certains services de plus en plus numérisés, ainsi que dans certaines démarches quotidiennes que leur âge leur impose.

Nous nous questionnons également sur les stratégies mises en place par les acteurs politiques en matière de diffusion des TIC auprès des seniors, sur les objectifs réels de ces stratégies, sur la pertinence des mesures prises, et sur la manière dont les seniors sont considérés. Nous nous demandons en effet si les injonctions des politiques publiques en matière de diffusion des TIC sont en phase avec la situation réelle des seniors, c'est-à-dire si l'habileté dans les usages de ces derniers et l'utilité de ces technologies dans leur vie sont effectivement prises en compte. Nous pensons qu'une mauvaise évaluation des besoins véritables des seniors pourrait se révéler contre-productive, et déboucher sur un accroissement des écarts en terme d'adoption des TIC par ces derniers. En effet, cette adoption ne va de soi pour des individus dont les technologies numériques sont apparues tardivement dans leur existence, et repose donc tout autant sur des facteurs psychologiques que matériels.

Pour tenter d'apporter des réponses claires et précises à nos hypothèses, nous ferons dans une première partie état des différents concepts formulés sur la question des usages du numérique par la partie âgée de la population incarnée par les seniors. Nous exprimerons, dans un premier temps, les divers enjeux liés à l'intégration des seniors dans l'ère numérique, plus précisément dans la société de l'information que nous définirons clairement. Nous analyserons ensuite les différentes politiques publiques mises en place en France et en Europe et les confronterons aux discours scientifiques émis au sujet de l'intégration des seniors dans l'ère numérique. Enfin, nous nous intéresserons de plus près aux pratiques informationnelles des seniors et aux différents facteurs, internes ou externes, pouvant les influencer et les favoriser.

Dans une deuxième partie, nous ferons état d'une étude empirique que nous avons menée auprès de deux groupes de seniors, un groupe usager et un groupe non-usager des TIC, afin d'identifier les facteurs à l'origine de l'usage et du non-usage des TIC au sein de cette population si particulière que constituent les seniors. Nous essayerons notamment de déterminer le rôle des pressions sociales dans les processus d'adoption ou de rejet des nouvelles technologies propres à ces individus.

# **1e partie : État de la recherche et définition des concepts**

## **I/ Les enjeux liés à l'insertion des seniors dans la « société de l'information »**

Avant de nous intéresser aux politiques publiques mises en place par les gouvernements pour faciliter l'adoption des nouvelles technologies par les seniors, il nous a paru important de déterminer les enjeux qui entourent cette catégorie de population, et pouvant ainsi expliquer l'intérêt aussi important que suscite cette dernière.

### **1.1. La notion de « seniors » pour qualifier les personnes âgées d'aujourd'hui**

Avant de nous intéresser de plus près aux divers enjeux que suscite la partie de la population que nous appelons communément les « seniors », il nous a semblé nécessaire de définir précisément cette notion, et d'expliquer en quoi elle nous ait paru plus pertinente que des notions telles que « retraités » ou « troisième âge » pour définir la partie âgée de la population.

#### **1.1.1. La notion de « retraités »**

D'après la définition du Larousse<sup>1</sup>, la retraite correspond à « l'état de quelqu'un qui a cessé ses activités professionnelles ». Mais si l'on en croit les travaux de Boboc et Metzger (2012), cette notion de « retraite » ne peut être réduite à cette définition quelque peu simpliste. Ces derniers proposent deux définitions de la retraite : la « retraite active » et la « retraite radicale ». La « retraite active » se caractérise par la prolongement d'une activité professionnelle malgré le départ en retraite. Ces activités « néo-professionnelles » (*Ibid.*) n'occupent en général qu'une partie du temps des retraités, et bien que concernant parfois le milieu associatif et ne donnant pas toujours lieu à une rémunération, elles sont considérées comme des activités professionnelles dans le sens où elles nécessitent un investissement important et des responsabilités. Cette « retraite active » se produit essentiellement lors des premières années après le départ en retraite et concerne surtout les personnes qualifiées. Dans le cas de la « retraite radicale », les retraités se désengagent de toute activité professionnelle mais peuvent se consacrer à des activités associatives sans grandes responsabilités (*Ibid.*). Cette tendance à l'emploi des seniors, de même que le recul de l'âge de départ à la retraite, fait partie des préoccupations majeures des politiques publiques visant à

---

1 <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/retraite/68933>

équilibrer le financement des retraites (*Ibid.*). La retraite ne peut donc plus vraiment être assimilée à un âge précis, l'âge légal pour prétendre à ce statut étant sans cesse redéfini par des politiques gouvernementales, même si l'âge de 60 ans peut toujours être considéré comme un âge de référence<sup>2</sup>.

### **1.1.2. La notion de « troisième âge »**

Comme le souligne Caradec (2015, p.18-19) la notion de « troisième âge » renvoie à « une éthique activiste de la retraite » et en opposition à la vieillesse, le « troisième âge » aspirant à être une « nouvelle jeunesse ». Ce terme s'est développé autour de la politique française de la vieillesse des années 1960, notamment le rapport Laroque qui visait à « l'insertion des personnes âgées dans la société » (*Ibid.*) en prônant le développement de services et d'équipements destinés à améliorer la vie et l'autonomie des personnes âgées. Cette mesure concerne l'ensemble des personnes âgées et non plus ceux « économiquement faibles » comme c'était le cas dans les mesures précédentes (*Ibid.* p.19). Elle a ainsi participé à la définition d'une nouvelle manière d'être âgé et à la construction d'un nouveau mode de vie, renforcés par les services liés à la retraite comme les clubs du troisième âge, le « troisième âge » apparaissant ainsi comme un temps de loisirs (*Ibid.* p.19-20). Mais même si elle continue à être utilisée, cette notion de « troisième âge » bénéficie d'une image moins positive à l'heure actuelle, la jeunesse et le dynamisme qu'elle véhiculait semblant avoir été quelque peu absorbé par la catégorie des « seniors » (*Ibid.* p.21).

### **1.1.3. La notion de « Seniors »**

D'après la définition du Larousse, le terme « senior » vient du latin et signifie « plus âgé »<sup>3</sup>. Mais selon Caradec (2015), l'emploi de ce terme pour désigner une catégorie de population proviendrait d'avantage du marketing car celui-ci serait utilisé pour désigner des produits et des services destinés à la partie âgée de la population. Aujourd'hui, ce terme est généralement utilisé pour désigner les personnes âgées de 50 ans et plus, mais il l'est également pour les personnes âgées de 60 ans et plus, pour celles âgées de 55 ans et plus, voire pour les 45 ans et plus (*Ibid.*, p.26). Bien que floue, cette notion de « senior » est bien plus répandue que celle de « personne âgée » et tend même à s'y substituer. Ces deux termes sont parfois même utilisés comme antonymes, « les jeunes seniors dynamiques étant alors définis par opposition aux « vieilles » personnes âgées » (*Ibid.*, p.27).

---

2 Leconte V., Parisot A., « Les effets de la réforme sur l'âge de départ en retraite au régime général », 2006

3 <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/senior/72074>

Héritée du marketing, la notion de « seniors », plus générale que celle de « personnes âgées » ou de « troisième âge », nous semble plus pertinente pour aborder la question des pratiques informationnelles car celles-ci émanent le plus souvent de la consommation de biens marchands que sont les TIC. De plus, notre réflexion pour la suite de cette étude concernera les personnes âgées de 60 ans et plus. Cet âge peut, en effet, être considéré comme charnière dans la vie d'un individu. Il correspond le plus souvent à la période de cessation des activités professionnelles et donc au commencement d'une nouvelle phase de la vie marquée par un rapport au temps différencié, celui-ci n'étant plus déterminé par l'activité professionnelle.

## **1.2. L'importance démographique croissante de seniors plus actifs**

### **1.2.1. Le poids démographique croissant des seniors**

Au 1er janvier 2016, les 60 ans et plus représentaient près de 25% de la population française<sup>4</sup>. Ce phénomène est une conséquence directe du « Baby-boom », une période de forte natalité de l'après-guerre, et de l'allongement de l'espérance de vie qui entraîne un vieillissement de la population sans précédent (Alava & Moktar, 2012). En effet, en France, entre 1946 et 1965, le taux de fécondité s'élevait à entre 2,6 et 3 enfants par femme<sup>5</sup>. Les personnes nées durant cette période sont aujourd'hui âgées de 70 à 50 ans environ et une grande partie d'entre elles peuvent donc être regroupées dans la catégorie des seniors telle que nous l'avons définie. De plus, l'espérance de vie ne cesse d'augmenter en France. D'après les chiffres de l'Institut national de la démographie<sup>6</sup>, l'espérance de vie à la naissance en France en 2015 est de 79 ans pour les hommes et de 85 ans pour les femmes. L'espérance de vie à 60 ans correspond à près de 23 ans pour les hommes et à un peu plus de 27 ans pour les femmes. Ces chiffres peuvent notamment s'expliquer par les progrès dans la lutte contre les maladies cardiovasculaires et les cancers<sup>7</sup>. Les seniors d'aujourd'hui vivent donc plus vieux et dans de meilleures conditions. Ainsi, en supposant que les tendances démographiques actuelles se maintiennent, en 2050, une personne sur trois aura 60 ans ou plus en France métropolitaine<sup>8</sup>.

---

4 [http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=NATnon02150](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATnon02150)

5 Daguët F., « La parenthèse du baby-boom », Insee, 1996

6 <http://www.ined.fr/fr/tout-savoir-population/chiffres/france/mortalite-cause-deces/esperance-vie/>

7 <http://www.ined.fr/fr/tout-savoir-population/graphiques-cartes/graphiques-interpretes/esperance-vie-france/>

8 Robert-Bobée I., « Projections de population pour la France métropolitaine à l'horizon 2050 », Insee, 2006

### 1.2.2. La vision idéalisée d'une vieillesse dynamique et valorisée

Le temps de la vieillesse a régulièrement été associé à la retraite, au déclin social et à l'inactivité mais cette période de l'existence bénéficie aujourd'hui d'une image plus « positive » et « active » (Van de Velde, 2015, p.76). Ce constat peut notamment être illustré à travers la notion de « troisième âge », vue précédemment mais peu à peu remplacée par celle de « senior », qui associe la vieillesse à des activités et loisirs, contribuant ainsi à modeler une perception plus jeune et dynamique de ce temps de vie. Comme le soulignent Alava et Moktar (2012), les seniors d'aujourd'hui vieillissent dans de meilleures conditions et conservent des capacités physiques et intellectuelles assez importantes. Avec l'augmentation de l'espérance de vie à 60 ans vue plus tôt, on peut dès lors parler d'une seconde vie pour les seniors avec des opportunités nouvelles qui s'offrent à eux (*Ibid.*).

Mais cette vision idéalisée de la vieillesse ne peut être généralisée, chacun appréhendant à sa façon cette période si particulière de l'existence. Boboc et Metzger (2012) soulignent l'inégale distribution des capacités à s'emparer des opportunités offertes par la retraite. A la fin de leur vie active, les seniors commencent à se projeter dans leur retraite et peuvent être partagés entre deux sentiments opposés : « le désir d'enfin réaliser des projets différés » et « la crainte de l'inconnu » (*Ibid.*). Comme l'expliquent Boboc et Metzger (*Ibid.*), « à la liberté théoriquement infinie des manières de vivre sa retraite, s'oppose le spectre plus ou moins étroit des choix réalisables et l'absence de repère pour « bien » décider ». Cela peut dépendre de la manière dont le temps de travail (« le temps comptable » (*Ibid.*)) et le temps des activités de la vie courante (« le temps vécu ») sont organisés durant la vie active. En effet, lorsque des individus sont fortement contraints par des temporalités liées à leur temps de travail, et donc laissant peu de place aux autres temps sociaux, ils éprouveront d'avantage de difficultés à s'approprier les opportunités offertes par la retraite. Au contraire, ceux qui ont eu la possibilité, au cours de leur vie active, de bénéficier d'un certain équilibre entre « temps comptable » et « temps vécu », laissant ainsi plus de place à des expériences variées, auront plus de capacités à donner une signification à leur retraite, via des projets et une organisation temporelle crédible (*Ibid.*).

De plus, selon Bourdelais (1993), cette représentation idéale de la vieillesse est portée avant tout par les milieux sociaux aisés. En effet, selon lui, « les classes populaires, pourvues de moindres ressources physiques, culturelles et financières au seuil de la retraite, sont freinées dans l'adoption d'un régime de vieillissement « actif » diffusé par les classes moyennes ». De plus, les classes populaires bénéficient d'une espérance de vie moindre à l'issue de leur période d'activité, avec des

incapacités et des handicaps plus importants<sup>9</sup> que l'on peut imputer à leurs conditions de travail tout au long de leur vie active. Enfin, au cours des dernières années, la pauvreté a augmenté chez les seniors, aboutissant à l'apparition de « franges de retraités plus vulnérables, touchés par le coût du logement et de faibles pensions, en particulier parmi certaines catégories de femmes et d'immigrés » (Van de Velde, 2015, p.81). D'après l'INSEE<sup>10</sup>, 4,2% des plus de 60 ans touchent moins de 50% du revenu médian<sup>11</sup> en 2010 et sont donc considérés comme vivant sous le seuil de pauvreté. Ce chiffre s'élève à 10% si l'on considère le seuil de pauvreté à 60% du revenu médian.

Cette vision idéalisée d'une vieillesse active et en meilleure santé ne doit donc pas nous faire oublier les réalités sociales de certaines franges de la population des seniors. En fonction de leurs conditions sociales, les seniors ne vivront pas de la même manière cette nouvelle phase de leur vie que constitue la retraite.

### **1.3. L'importance économique des seniors dans la société**

D'après Tréguet (2007), « les seniors dominent très largement la pyramide financière des ménages français ». Le niveau de vie des seniors serait ainsi plus élevé que celui des populations plus jeunes, du fait de leurs revenus supérieurs à celui de ces populations, mais aussi en raison de leur patrimoine, les seniors étant dans la majorité des cas propriétaires de leur logement (*Ibid.*). En effet, plus de 75% des plus de 60 ans détiennent un patrimoine immobilier en 2015 en France<sup>12</sup>. Ce chiffre décroît en même temps que l'âge de la population concernée (de 66% pour les 50-59 ans à moins de 20% pour les moins de 30 ans). Mais comme nous l'avons vu un peu plus tôt, il est important de rappeler que tous les seniors ne bénéficient pas d'un niveau de vie élevé, comme les chiffres précédents auraient tendance à nous le faire croire.

De plus, en terme de dépense de consommation, les seniors représentent une part non-négligeable de la population. En effet, d'après une étude du CREDOC datée de 2010<sup>13</sup>, les prévisions pour l'année 2015 établissaient à près de 50% le poids des plus de 50 ans dans les dépenses de consommation totales en France.

---

9 Cambois E. et al., « La « double peine » des ouvriers : plus d'années d'incapacité au sein d'une vie plus courte », 2008

10 Insee : [http://www.insee.fr/fr/themes/detail.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=ir-erfs2010&page=irweb/erfs2010/dd/erfs2010\\_sl-pa.htm](http://www.insee.fr/fr/themes/detail.asp?reg_id=0&ref_id=ir-erfs2010&page=irweb/erfs2010/dd/erfs2010_sl-pa.htm)

11 D'après linternaute.com le revenu médian correspond à « la valeur du revenu situé à mi-hauteur sur l'échelle des revenus, 50% des personnes gagnent plus et 50% gagnent moins ».

12 Insee : [http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg\\_id=0&ref\\_id=NATSOS04231](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATSOS04231)

13 Hébel P., Lehuédé F., « Les seniors, une cible délaissée », CREDOC, 2010

Les effets du vieillissement peuvent favoriser des modes spécifiques de consommation chez les seniors. Tréguet (2007) parle « d'effet d'âge » pour qualifier les besoins liés à l'âge qui impliquent des dépenses de consommation particulières et plus importantes dans certains domaines comme celui de la santé. Par exemple, l'équipement en lunettes ou lentilles s'avère nécessaire à partir d'un certain âge, cela indépendamment de la volonté des individus concernés. Le comportement consommateur des seniors peut également être déterminé par un « effet de génération » (Tréguet, 2007). En effet, l'appartenance à une génération inclurait « des habitudes de consommation acquises pendant l'enfance et à l'âge adulte » (*Ibid.*). Ce constat semble notamment visible auprès de la génération des Baby-boomers qui constituent les seniors d'aujourd'hui, « dont toute la vie aura été marquée par une propension forte à (sur-)consommer et dont le leitmotiv aura toujours été de « se faire plaisir » » (*Ibid.*).

Les seniors sont susceptibles de représenter une clientèle importante pour certains marchés de consommation. C'est particulièrement le cas de celui des assurances, car les biens accumulés sont plus nombreux à leur âge et les inquiétudes liées au vieillissement vont croissantes. C'est également le cas du secteur du tourisme car les seniors bénéficient de plus de temps avec la retraite et la maturité de leurs enfants (Tréguet, 2007). Enfin le secteur de la santé représente un marché de consommation important pour les seniors pour les raisons évidentes qui relèvent de la fragilité physique accrue par le vieillissement (*Ibid.*).

#### **1.4. La question de l'intégration des seniors dans la « société de l'information »**

Avant de parler d'une hypothétique pression sociale dont les seniors sont susceptibles de faire l'objet dans l'adoption des nouvelles technologies, il nous ait apparu nécessaire de décrire la société dans laquelle ils vivent et où l'innovation est reine. Cette société est communément appelée « société de l'information ».

##### **1.4.1. La société de l'information : un exemple de nouvelle économie**

Gallouj (2010) propose la notion de « nouvelles économies » pour qualifier un vaste ensemble de conceptions qui considèrent les évolutions des sociétés contemporaines comme relevant essentiellement de l'information, de la connaissance et des nouvelles technologies. Nous pouvons considérer que parmi ces conceptions, la plus commune et élaborée est la « société de l'information » - ou « société informationnelle » selon les caractéristiques retenues pour définir cette société – sur laquelle nous allons nous appuyer par la suite.

D'après Vodoz (2010), la « société de l'information » succède à la « société tertiaire », ou « société post-industrielle » (Gallouj, 2010), basée sur les services, qui elle-même succède à la « société secondaire », dominée par la production industrielle. La « société de l'information » constitue ainsi « un nouveau stade du développement de nos sociétés, dans lequel la production, le stockage, la circulation, le traitement et l'exploitation d'informations constitueraient la nouvelle activité économique prédominante » (Vodoz, 2010). Mais d'après Castells (1998), la « société de l'information » aurait toujours existé dans le sens où l'information, ou plutôt la communication du savoir, a constamment représenté un enjeu dans les sociétés historiques.

Pour qualifier les sociétés contemporaines, Castells (1998, p.43) privilégie le syntagme de « société informationnelle » à celui de « société de l'information ». En effet, selon lui, ce dernier ne fait que souligner « le rôle de l'information dans la société » alors que le terme « informationnel » renvoie lui à « une forme particulière d'organisation sociale, dans laquelle la création, le traitement et la transmission de l'information deviennent les sources premières de la productivité et du pouvoir, en raison de nouvelles conditions technologiques apparaissant dans cette période historique-ci ».

D'après Castells (1998), toutes les sociétés seraient touchées, à des degrés divers, par l'informationnalisme, historiquement associé au mode de production capitaliste, et nombre d'entre elles seraient déjà informationnelles, ceci en dépit de cadres culturels et institutionnels spécifiques. En tant que mode de développement animé par une logique d'efficacité mobilisant des processus techniques, l'informationnalisme vise au « développement technologique, c'est-à-dire à l'accumulation de savoir et à la complexité croissante du traitement de l'information. Si un accroissement du savoir peut normalement entraîner une augmentation du rendement par unité de production, c'est la recherche de savoir et d'information qui, dans le mode informationnel, caractérise la fonction technologique de production » (*Ibid.*, p.39).

Selon Castells (1998) « dans le nouveau mode informationnel de développement, c'est la technologie de production du savoir, du traitement de l'information et de la communication des symboles qui engendre la productivité » (p.38). Le savoir et l'information ont toujours constitué des éléments indispensables au sein de tous les modes de développement, la production « se fondant toujours sur un niveau de connaissance et sur la transformation de l'information » (*Ibid.*). Mais la spécificité du mode informationnel de développement réside dans « l'action du savoir sur le savoir même comme source principale de développement » (*Ibid.*). Comme l'explique Castells (*Ibid.*), « le traitement de l'information vise à perfectionner la technologie du traitement de l'information comme source de productivité ». Ceci à travers des interactions entre les connaissances à l'origine de la



technologie et l'emploi de celle-ci, qui visent à améliorer « la génération du savoir et le traitement de l'information » (*Ibid.*).

L'information et les technologies de l'information occupent donc une place centrale dans les stratégies de développement des sociétés contemporaines régies par le mode informationnel de développement. Ainsi, la technologie de traitement de l'information doit constamment être améliorée pour perpétuer ce mode de production et de développement.

Il s'avère cependant nécessaire de saisir la nature des relations entre la technique et la société pour appréhender la « société de l'information » dans toute sa complexité. Selon Castells (1998), il apparaît clair que « la technique ne détermine pas la société » tout autant que « la société ne définit le cours du changement technique ». L'innovation technique et la découverte scientifique trouvent leur source non pas dans des processus liés à la société dans son ensemble mais d'avantage dans des manœuvres individuelles qui dépendent « d'un ensemble complexe d'interactions » (*Ibid.*). Comme le résume si bien Castells (*Ibid.*, p.25), « la technique ne détermine pas la société, elle l'incarne. Et la société ne détermine pas davantage l'innovation technique, elle l'utilise ». Bien qu'étroitement liées, la technique et la société demeurent deux entités distinctes, qui cohabitent pour symboliser une forme de société dans laquelle l'innovation occupe une place centrale. Castells (*Ibid.*, p.28) souligne, de plus, l'importance des techniques pour les sociétés dont la capacité ou l'incapacité à les maîtriser peut grandement influencer sur leur futur. Selon lui, la technique ne détermine pas l'évolution ou le changement d'une société mais traduit sa capacité à « se transformer ».

Comme le souligne Castells (1998, p.39), « bien qu'elles soient organisées en modèles conçus dans les hautes sphères de la société [...], la technologie et les relations de production se diffusent dans l'ensemble des relations et des structures sociales, pénétrant et modifiant ainsi le pouvoir et l'expérience ». De cette façon, les modes de développement régissent l'ensemble des comportements sociaux via une communication symbolique (*Ibid.*). Comme l'informationnalisme s'appuie sur la technologie du savoir et de l'information, un lien assez étroit peut être observé entre la culture et les forces productrices (*Ibid.*).

La « société de l'information » se caractérise donc par la place centrale qu'occupe l'innovation technologique dans l'ensemble de ses stratégies de production et d'organisation sociale. Mais comme nous allons le voir, cette notion un peu fourre-tout est à utiliser avec précaution si l'on souhaite décrire avec précision les différents enjeux dont une société dominée par la technologie est porteuse.

#### **1.4.2. La « société de l'information », une notion à utiliser avec délicatesse**

Selon Miège (2015, p.17) « la force d'un syntagme ou d'un terme, c'est de se faire oublier et d'être employé sans une claire conscience des enjeux de toutes natures impliqués par son usage ou même sans une connaissance minimale des étapes antérieures qui ont été nécessaires pour le forger. Cette qualification, incontestablement, peut être appliquée à la *Société de l'Information* ou *Société d'Information* ». Ce terme serait donc régulièrement employé sans que les critères à l'origine de sa formation ne soient obligatoirement pris en considération. Il est pourtant très utilisé dans les discours des acteurs politiques notamment et largement diffusé par les médias pour qualifier les sociétés contemporaines. Cela peut s'expliquer par le fait qu'il soit plus englobant que des expressions telles que « société de la communication », « société de la connaissance » ou encore « société de réseaux » qui ne renvoient qu'à une « réalité partielle du développement des sociétés contemporaines » (*Ibid.*, p.18).

Par ailleurs, ce terme ne serait pas suffisant pour caractériser une société nouvelle, le développement de l'information n'étant pas en soi un critère suffisant pour évoquer une quelconque mutation de la société. Pour Miège (2015), ce terme serait avant tout une « commodité de langage » qui permettrait « d'insister sur l'importance des nouvelles technologies mais qui ne doit pas nous entretenir dans l'illusion d'avoir réussi à définir notre société en la résumant à une de ses caractéristiques » (*Ibid.*, p.22). Ce terme peut donc être judicieusement utilisé pour décrire l'importance accrue des nouvelles technologies dans le fonctionnement de la société mais à la condition de ne pas faire office de synecdoque et donc de ne renvoyer qu'à une des caractéristiques de cette dernière.

La question est aussi de comprendre comment un terme qui semble avoir une portée essentiellement économique-technique soit utilisé pour parler de développement sociétal. Miège (2015, p.25) met l'accent sur la plasticité de cette notion, « modelable selon les interlocuteurs ou les parties en présence » et à laquelle il ne faut pas « attribuer des significations assurées ou fixées définitivement ». Il est donc possible d'adapter cette notion en fonction du contexte dans lequel elle est énoncée. De plus, comme le souligne Miège (*Ibid.*, p.25), « les techniques sont le plus souvent présentées comme ayant un impact ou des effets sur le sociétal, le culturel et même le politique ». Bien qu'il soit principalement d'ordre économique-technique, ce terme de « société de l'information » fait donc référence à des transformations qui affectent la société à tous les niveaux.

Ce terme de « société de l'information » que l'on retrouve régulièrement dans les discours politiques voire scientifiques est donc à utiliser avec délicatesse lorsque l'on cherche à décrire les sociétés

contemporaines. Ses caractéristiques originelles apparaissent en effet essentielles pour saisir les diverses modalités dont il est porteur et ainsi éviter toute confusion dans l'emploi de cette notion qui peut se révéler polysémique et exagérément englobante si elle est mal appliquée. Cependant, ce terme semble finalement pertinent pour décrire les transformations sociales qu'implique la diffusion des nouvelles technologies au sein de la société.

### **1.4.3. La place des seniors dans les nouvelles économies incarnées par la société de l'information**

Les « nouvelles économies », nées de la mutation des sociétés contemporaines, se caractérisent donc par le « caractère invasif des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), emplois hautement qualifiés en grand nombre, rôle central de l'innovation, des connaissances et du savoir. » (Gallouj, 2010). D'après Gallouj (*Ibid.*), la réintégration des seniors dans ce paysage économique s'effectue selon trois trajectoires distinctes. Tout d'abord en incorporant les dynamiques de l'emploi et de la création d'emplois seniors dans les nouvelles économies. Ensuite en considérant les potentialités offertes par les TIC aux personnes âgées avec le concept idéalisé du « bien vieillir » grâce au numérique. Enfin avec la prise en compte des difficultés d'intégration des personnes âgées dans l'ère informationnelle et la mise en évidence de la notion de « fracture numérique »

#### 1.4.3.1. Les TIC au service de l'emploi des seniors

Comme le souligne Gallouj (2010), dans le monde professionnel, l'âge est régulièrement associé à des aspects négatifs que sont notamment l'inadaptabilité et la faible productivité. Mais face à la crainte des déséquilibres que peut entraîner une baisse de la population active dans le marché du travail et dans le financement des retraites, les états membres du Conseil européen se sont engagés, lors d'une réunion à Stockholm en 2001, à augmenter le taux d'emploi des seniors<sup>14</sup>. Ainsi, de plus en plus de personnes se trouvent dans l'obligation d'exercer une activité professionnelle après l'âge de 60 ans. En France, 38% des personnes âgées de 55 à 64 ans ont un emploi<sup>15</sup>. Pour Vimont (2001), la baisse de la population active conjuguée à la force des TIC et à leur capacité à transformer l'économie et la société offrent de réelles chances d'emploi pour les seniors qui souhaiteraient poursuivre une activité professionnelle. Il estime notamment que certaines entreprises de l'économie informationnelle pourraient, pour pallier à des difficultés financières, recruter des personnes âgées de 60 ans et plus qui leur apporteraient leur savoir-faire et leur expérience à des coûts abordables.

---

14 Loos-Baroin J. « De la gestion des seniors à la gestion des âges : quelques enseignements de comparaisons internationales », 2006

15 *Ibid.*

De plus, la large diffusion des TIC permettrait l'accroissement de l'emploi des seniors sur le marché du travail. En effet, elles permettent « d'augmenter la productivité du travail et de se substituer potentiellement ou réellement à l'emploi direct pour les tâches considérées comme pénibles, dangereuses ou géographiquement éloignées » (Laperche et al., 2014).

#### 1.4.3.2. La question du « bien vieillir » grâce au numérique et la « silver économie »

Certains travaux (Rivière & Brugière, 2010) considèrent que le numérique doit contribuer au « bien vieillir » en améliorant la qualité de vie, l'autonomie et le lien social des personnes âgées. Les principaux objectifs du plan « bien vieillir » du gouvernement<sup>16</sup> vont dans ce sens en attribuant un rôle de premier plan aux TIC, que ce soit dans la prévention des maladies, des comportements favorables à la santé, dans l'amélioration de l'environnement et de la qualité de vie des personnes âgées, et dans le renforcement des liens et des relations sociales de ces derniers (Gallouj, 2010).

D'après un rapport du Commissariat général à la stratégie et à la prospective<sup>17</sup>, les personnes âgées peuvent être regroupées selon trois catégories : les âgés « actifs », les âgés « fragiles » et les âgés « dépendants ». Alors que la première catégorie rassemble des personnes autonomes et indépendantes, les deux autres catégories regroupent des personnes faisant paraître une baisse des capacités fonctionnelles, d'adaptation et d'anticipation imputables au vieillissement physiologique (Laperche et al., 2014). Ces personnes nécessitent donc une aide et un suivi plus régulier pour faire face à ces contraintes liées au vieillissement. Comme le soulignent Laperche et al. (*Ibid.*) « le vieillissement peut ainsi apparaître comme une opportunité pour réorienter les technologies existantes en les appliquant aux problèmes particuliers de cette catégorie de la population et ainsi renouveler l'offre des entreprises dans la perspective de stimuler la croissance économique ».

L'adaptation des TIC aux difficultés des personnes âgées peut être considérée comme une source potentielle d'économie car « le maintien à domicile pèse à priori moins sur les budgets publics comparé à la prise en charge par une institution » (Laperche et al., 2014). Ces technologies peuvent, en outre, « permettre la réalisation de gains de productivité non seulement dans les secteurs qui les utilisent mais aussi dans les industries qui les produisent » (*Ibid.*) et permettre la création d'emplois nouveaux dans les secteurs des services et de l'ingénierie et du développement (*Ibid.*).

---

16 Plan national « Bien vieillir » 2007-2009

17 Bernard C. et al., « La Silver économie, une opportunité de croissance pour la France », 2013

Mais Gallouj (2010) rappelle que le marché des services, qui s'appuie sur les TIC, demeure « fragmenté ». Il évoque notamment de fortes disparités au sein de la population des personnes âgées « qui ne disposent pas toutes des outils et des connaissances techniques nécessaires » (*Ibid.*). Ainsi, cette vision idéalisée du rôle des TIC dans le vieillissement se heurte à deux problèmes majeurs : celui de l'équipement en TIC des seniors, en particulier ceux âgés de plus de 70 ans (dimension matérielle), et celui des compétences des seniors (dimension cognitive) (*Ibid.*).

#### 1.4.3.3. Un risque d'exclusion plus grand induit par la fracture numérique

D'après une enquête du CREDOC (2015), huit français sur dix disposent d'un ordinateur à leur domicile. Mais si l'on s'intéresse au taux d'équipement en fonction des âges, on remarque que plus l'âge est élevé, moins ce taux est important. En effet, alors que les adolescents (les 12-17 ans) possèdent pour 97% d'entre eux un ordinateur à leur domicile, ce chiffre n'est que de 76% si l'on considère les personnes âgées de 60 à 69 ans, et de 43% pour celles âgées de 70 ans et plus (*Ibid.*). Même constat si l'on s'intéresse au taux de connexion à Internet au sein de la population française, puisque parmi les personnes ne disposant pas d'Internet à leur domicile, 44% sont âgées de 70 ans et plus (*Ibid.*). Comme en attestent ces chiffres, la catégorie des seniors apparaît clairement comme celle dont les inégalités en terme d'équipement en TIC sont les plus marquantes. La fracture numérique définie comme « le fossé entre ceux qui utilisent les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur accomplissement personnel ou professionnel et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou de compétences<sup>18</sup> » apparaît comme plus importante au sein de cette catégorie de population. Cela traduit les difficultés encore rencontrées par nombre de seniors dans l'adoption des nouvelles technologies. Ainsi, d'après une étude réalisée par la fondation European Computer Driving Licence<sup>19</sup>, 72% des professionnels de l'informatique estiment que les seniors s'exposent à un plus grand risque d'isolement en même temps que la société de l'information se développe. La réduction de la fracture numérique au sein de la catégorie des seniors semble donc essentielle si l'on souhaite intégrer efficacement ces derniers dans la société de l'information.

Comme nous l'avons vu, l'intégration des seniors dans l'ère numérique comporte de nombreux enjeux essentiellement d'ordre économique. Mais cette intégration se heurte à un problème majeur, la fracture numérique, qui traduit les difficultés d'une grande partie de la population des seniors à

---

18 Fullsack J.L., Kiyindou A. et Mathien M., « *Fracture numérique* », *La « société de l'information » : glossaire critique*, 2005

19 [http://www.senioractu.com/Les-trois-quarts-des-seniors-risquent-d-etre-exclus-de-la-societe-de-l-information\\_a7737.html](http://www.senioractu.com/Les-trois-quarts-des-seniors-risquent-d-etre-exclus-de-la-societe-de-l-information_a7737.html)

adopter les nouvelles technologies. Nous allons maintenant voir comment les pouvoirs publics ont appréhendé ce problème au sein de leurs politiques publiques.

## **II/ Les injonctions liées à l'insertion numérique des seniors face à une réalité complexe**

Comme le soulignent Michel et al. (2009), pour être efficaces, les mesures que nous allons voir « doivent bien prendre en compte les spécificités des personnes âgées en termes d'acculturation technique ». En effet, il n'existe pas de « déterminisme générationnel » (*Ibid.*) dans les processus d'adoption d'une technologie, si l'on excepte « les diverses dégradations et incapacités qui peuvent rendre difficile l'accès au système » (*Ibid.*). De plus, d'autres facteurs « d'usage, d'utilité, d'utilisabilité, d'accessibilité et d'acceptabilité » (*Ibid.*) sont susceptibles d'entraver l'appropriation des technologies par les seniors.

### **2.1. Les politiques publiques liées à l'insertion numérique des seniors : de l'offre d'accès renforcée à la prise en compte des besoins réels**

Les gouvernements ont progressivement intégré la question des usages dans leurs politiques qui consistaient jusqu'ici à faciliter l'accès physique aux infrastructures. En effet, bien que la question du financement de l'infrastructure reste centrale dans les stratégies de réduction de la facture numérique, à celles-ci s'ajoutent désormais des mesures destinées à soutenir l'usage (Michel et al., 2009). Au-delà de la question de faciliter l'accès matériel aux seniors, les politiques publiques ont également pris en considération les besoins réels de ces derniers ainsi que les potentialités offertes par les TIC dans le prolongement de leur autonomie et la lutte contre leur isolement social.

#### **2.1.1. La facilitation de l'accès matériel aux TIC**

D'après le rapport « Le fossé numérique en France » (Auverlot et al., 2011), « les fossés numériques sont d'abord d'ordre générationnel, puis liés à la situation professionnelle, à la formation, au revenu, à la structure du ménage et enfin à la densité démographique de la zone de résidence ». Les mesures préconisées dans ce rapport appellent donc à un traitement social du fossé numérique en France avec en premier lieu des politiques d'abaissement des tarifs des équipements pour permettre aux plus démunis d'y accéder. En second lieu, le renforcement de l'accès à Internet

par la mise à disposition du public d'un plus grand accès Internet est un sujet grandement évoqué dans ce rapport. Les espaces publics numériques (EPN) constituent ainsi une mesure phare de ce projet. Ces espaces assurent un accès à Internet ainsi qu'un service d'accompagnement du grand public à l'utilisation des nouvelles technologies avec une portée pas nécessairement commerciale. Y sont proposés des ateliers d'initiation et d'accompagnement au numérique, gratuitement ou à des tarifs réduits, au sein de structures culturelles et sociales telles que les bibliothèques, les médiathèques et les centres socioculturels. La France compte plus de 4000 de ces espaces répartis au sein de trois grands réseaux : le réseau des Espaces culturels multimédias (ECM), soutenu par le ministère de la Culture ; le réseau des points Cyb, du ministère de la Jeunesse et des Sports ; et le réseau Cyber-base lancé par la Caisse des dépôts (*Ibid.*).

Cependant, bien que ces politiques semblent s'appliquer aux seniors restés en marge du numérique, elles ne leur sont pas exclusivement destinées. En effet, l'identification des populations exclues du numérique repose d'avantage sur des critères sociaux que générationnels. Ainsi, aucune mesure spécifique aux seniors non-connectés n'est ici évoquée mais plutôt des mesures orientées vers l'ensemble des individus exclus du numérique, seniors non-connectés compris.

On peut, en outre, citer « l'Action 27 » du Plan de développement de l'économie numérique « France numérique 2012 »<sup>20</sup> qui semble s'adresser d'avantage aux seniors. Cette action, coordonnée par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), consistait à « favoriser l'usage du numérique par les seniors » en lançant notamment une offre « matérielle, connexion, formation » afin de contourner les difficultés majeures de ces derniers en terme d'accessibilité physique et psychologique. De plus, afin de favoriser la confiance et donc les usages des seniors envers les TIC, une campagne « plurimédias » devait également être lancée.

### **2.1.2. La prise en compte des besoins des seniors dans le développement des TIC**

La Délégation aux Usages de l'Internet est rattachée au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et au ministère chargé de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique. Elle a publiée une étude en 2011 (Vandi et al., 2011) visant à proposer aux éditeurs d'applications mobiles ainsi qu'aux constructeurs de tablettes des recommandations leur permettant de concevoir des outils mieux adaptés aux seniors.

Cette étude consistait à « déterminer si les tablettes influent sur l'attitude des seniors vis-à-vis des services numériques, d'analyser leurs usages et d'évaluer les difficultés qu'ils ont pu rencontrer »

---

<sup>20</sup> Besson E., « France numérique 2012. Plan de développement de l'économie numérique », 2008

(Vandi et al., 2011). Elle part du postulat que les nouvelles générations de terminaux mobiles, tels que les smartphones et les tablettes, pouvaient constituer une « rupture ergonomique » pour les seniors. La complexité des systèmes informatiques demeure ainsi l'un des principaux obstacles à la diffusion de ces technologies auprès des seniors. Selon cette étude, pour faciliter l'appropriation de ces technologies, en particulier les tablettes interactives, celles-ci doivent répondre aux besoins des seniors. Elles doivent ainsi d'avantage prendre en considération les modifications physiques et cognitives liées au vieillissement. En effet, les écrans informatiques, de part leurs nuances de couleurs et les textes qui y sont affichés à l'aide de polices de caractère trop réduites, ne favorisent pas les activités de recherche et de lecture des seniors. D'autres altérations physiques liées à l'âge comme la diminution de la sensibilité cutanée et de la perceptibilité des vibrations sont également à prendre en compte concernant l'utilisation des écrans tactiles des tablettes par les seniors. De plus, la diminution des capacités de mémorisation peuvent aussi grandement affecter la maîtrise d'interfaces qui impliquent un recours important à la mémoire. Ainsi, les recommandations faites dans ce rapport consistent en une amélioration du confort de lecture, une facilitation de la prise en main des applications et services, une adaptation des tablettes à un usage quotidien, et un accompagnement des seniors.

### **2.1.3. Le renforcement des liens sociaux et de l'autonomie des seniors grâce aux TIC**

D'après une étude de la Délégation aux Usages de l'Internet (Vandi et al., 2011), favoriser l'appropriation des nouvelles technologies apparaît comme un enjeu de taille dans la mesure où elles sont considérées comme permettant d'accompagner et d'améliorer la vie des seniors. En effet, elles sont vues comme facilitant les liens intergénérationnels, grâce notamment aux réseaux sociaux et à la messagerie électronique, mais également comme permettant aux seniors de stimuler leurs capacités cognitives grâce à des outils de lecture, de navigation et des jeux.

Le Centre d'analyse stratégique du gouvernement préconise, dans un rapport paru en 2011 et intitulé « Le fossé numérique en France » (Auverlot et al., 2011), l'équipement des maisons de retraite et des accueils de jour en espaces numériques adaptés aux personnes âgées. L'objectif de ces espaces serait de permettre aux personnes âgées de correspondre plus facilement avec leurs proches, mais également aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer de mener une activité de stimulation intellectuelle. Ces préconisations répondent à un double objectif rendu possible par les technologies numériques : « aider les personnes à rester chez elles le plus longtemps possible et à correspondre avec leurs proches » (*Ibid.*).



Au niveau européen, la Commission européenne a dévoilé en 2007 le plan « Bien vieillir dans la société de l'information »<sup>21</sup>, où elle constate le défi pour le marché européen de l'emploi, des systèmes de services sociaux et de soin de santé induit par le vieillissement de la population européenne. Mais cela est également considéré comme une opportunité économique et sociale dans le sens où les TIC sont vues comme la solution dans l'élaboration de produits et services novateurs plus accessibles et répondants aux besoins des personnes âgées. Ce plan d'action vise donc à « promouvoir et coordonner le développement des TIC liées au service aux personnes âgées dans l'Union européenne (UE), afin de permettre à celles-ci de prolonger leur activité professionnelle, tout en leur assurant un équilibre entre la vie active et la retraite ; de rester socialement actives et créatives, par une communication en réseau et un accès aux services publics et commerciaux ». Ces mesures contribueraient grandement à réduire l'isolement des personnes âgées et à favoriser un vieillissement dans de bonnes conditions et en toute autonomie. Les TIC sont donc considérées ici comme des outils garantissant une bonne qualité de vie et une certaine indépendance pour les seniors.

#### **2.1.4. Les actions des mouvements associatifs**

Les associations constituent souvent le « bras armé » du gouvernement, chargées de mettre en œuvre les politiques publiques. C'est notamment le cas de l'association Fraternité Numérique<sup>22</sup>. Celle-ci fait partie du label NetPublic mis en place par la Délégation aux usages de l'Internet évoquée plus tôt. Elle met l'accent sur la formation pour favoriser le développement des usages numériques des seniors, notamment en proposant à ces derniers de se connecter à une plate-forme de formation en ligne. D'autres associations ne sont gérées ni par le gouvernement, ni par des administrations locales mais assurent à leurs côtés une mission de service public. L'association E-seniors<sup>23</sup>, qui agit principalement dans l'agglomération parisienne, propose aux seniors une initiation ainsi qu'un accompagnement à la pratique des NTIC dans le but de réduire la fracture numérique entre générations. Pour ce faire, elle propose des ateliers à des tarifs réduits afin de montrer aux seniors l'intérêt que peuvent avoir les nouvelles technologies, en particulier Internet, dans leur vie de tous les jours en terme d'autonomie, de stimulation intellectuelle, de communication et donc de renforcement du lien social. L'association « Réseau Inter Génération Via Internet » (RIGVI 71)<sup>24</sup> cible particulièrement les seniors vivant en zone rurale. Elle vise à briser l'isolement des seniors et renforcer les liens de convivialité dans les villages par la mise à disposition d'ordinateurs et d'Internet dans ces derniers afin de favoriser l'initiation de ceux qui n'en sont pas équipés à leur

---

21 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=URISERV%3A124292>

22 <http://www.fraternitenumérique.org/>

23 <http://www.e-seniors.asso.fr/>

24 <http://rigvi-71.over-blog.fr/>

domicile. On peut enfin citer l'association « Al'Fa Répît » (Alzheimer Famille Répît)<sup>25</sup> qui vise à la socialisation et à la valorisation des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer grâce à un accompagnement dans l'usage du mail pour communiquer avec des personnes extérieures.

## **2.2. Les pratiques numériques des seniors : une réalité complexe**

Il est cependant important de spécifier que le succès des mesures vues précédemment n'est pas automatique. Dou Goarin (2014) évoque différents facteurs susceptibles de freiner l'insertion des seniors dans l'ère numérique. Elle met tout d'abord l'accent sur les problèmes liés à la santé, à la mobilité et à la mémorisation qui peuvent empêcher les seniors de s'insérer physiquement et intellectuellement dans le numérique et d'être ainsi autonomes. Elle évoque ensuite les problèmes liés aux finances car l'achat d'un ordinateur et le coût d'un abonnement Internet représentent un montant non négligeable. Les problèmes liés à la formation sont également à prendre en considération car une personne n'ayant jamais été confrontée au numérique sera d'autant plus difficile à attirer et à fidéliser aux ateliers d'initiation. Enfin, elle évoque les problèmes liés à l'hétérogénéité de la population ciblée car les seniors sont pourvus de besoins et d'attentes spécifiques et très variés. Cela dépend notamment de leur degré d'autonomie et de dépendance, de leur rapport à la technologie, de la nature de leurs liens sociaux ou encore de leur parcours professionnel.

### **2.2.1. Les notions « d'usage » et de « pratique » pour qualifier les activités numériques des seniors**

La notion « d'usage » est généralement employée dans une perspective sociologique pour décrire l'environnement social qui englobe les interactions entre les humains et les dispositifs<sup>26</sup>. Cette notion a donc un sens bien plus large que celle « d'utilisation » qui renvoie simplement à la manière dont un utilisateur particulier « découvre, appréhende et manipule un dispositif » (Chaudiron & Ihadjadene, 2010). L'usage dépend donc du contexte et du cadre dans lesquels l'utilisation s'effectue. Ce cadre revêt donc une grande importance dans l'explication des typologies d'usage que l'on peut observer dans un groupe social. Pour Jouët<sup>27</sup>, la notion de « pratique » est plus élaborée que celle d'« usage » car elle prend en compte l'utilisation des dispositifs, mais aussi les comportements, les attitudes ainsi que les représentations de ceux qui les utilisent. La notion de «

---

<sup>25</sup> <http://www.alfarepit.fr/>

<sup>26</sup> Breton P. et Proulx S., *L'explosion de la communication. Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*, 2006

<sup>27</sup> Jouët J., « Pratiques de communication et figures de la médiation », 1993

pratiques informationnelles » peut donc être définie comme « la manière dont l'ensemble de dispositifs, des sources, des outils, des compétences cognitives sont effectivement mobilisés dans les différentes situations de production, de recherche, de traitement de l'information » (Chaudiron & Ihadjadene, 2010) ». La notion de « pratique » semble donc avoir un sens plus large que celle « d'usage » pour qualifier les activités numériques d'un individu ou d'un groupe d'individus.

### **2.2.2. Des pratiques informationnelles qui dépendent de facteurs sociaux**

L'usage et le non-usage des TIC de la part des seniors peuvent être influencés par divers critères avant tout sociaux. Selon Alava et Mokhtar (2012), le premier de ces critères correspond aux moyens financiers. Une étude (Seifert & Schelling, 2015), nous révèle que les seniors possédant des revenus plus élevés sont plus nombreux à utiliser Internet. En effet, près de la moitié des internautes (47%) gagnent entre 4000 CHF (francs suisses, environ 3600€) et 8000 CHF (environ 7226€), et près du quart des internautes gagnent plus de 8000 CHF. Si l'on regarde du côté des seniors qui n'utilisent pas Internet, seulement 5% ont des revenus supérieurs à 8000 CHF alors que 48% touchent entre 2000 CHF (environ 1800€) et 4000 CHF (environ 3600€). Mais ce constat vaut également pour les seniors possédant une formation supérieure. Près d'un tiers des internautes ont effectué une formation tertiaire (une formation professionnelle supérieure et de grandes écoles) alors que 82% de ceux qui n'utilisent pas Internet ne sont pas allés plus loin qu'une formation professionnelle secondaire.

Une enquête de l'Agence wallonne des télécommunications (Delacharlerie, 2003) nous rappelle, en outre, que d'autres variables peuvent expliquer l'usage ou le non-usage des TIC. Tout d'abord l'âge du chef de ménage influe grandement sur la possession ou non de l'ordinateur et d'Internet à domicile car plus il est élevé moins le foyer est équipé de ces outils. Le niveau d'éducation du chef de ménage est également important pour justifier ou non l'équipement car il est moins conséquent dans les foyers où le chef de ménage est peu instruit. De plus, le facteur du genre est important car les foyers avec une femme à leur tête sont moins équipés que lorsqu'il s'agit d'un homme. Enfin, la taille du foyer est un facteur non-négligeable car la présence d'enfants notamment peut largement influencer le choix de s'équiper en TIC. Comme tant à la confirmer une étude d'Alava et Mokhtar (2012), plus les seniors sont âgés, moins ils utilisent l'ordinateur et Internet. Cependant, plus ils ont eu d'enfants, plus ils sont actifs dans les usages du numérique.

### **2.2.3. La fracture numérique de « second degré »**

La plupart des actions inhérentes aux politiques publiques se fondent sur la question de la « fracture numérique » pour identifier les problématiques liées aux inégalités face au numérique. Or selon Charmarkeh (2015), les difficultés d'appropriation du numérique des seniors ne peuvent se réduire à la fracture numérique, « c'est-à-dire d'équipement, de coût et de facilités d'accès et de connexion aux innovations technologiques »<sup>28</sup>. Il met ainsi en avant l'existence d'une fracture de « second degré », fondée sur des caractéristiques sociales et culturelles propres à cette classe d'âge.

#### 2.2.3.1. L'importance des compétences informationnelles

Le développement des contenus d'information et des services en ligne nécessitent des compétences informationnelles afin de pouvoir utiliser de manière efficiente « les procédures de navigation, les hypertextes, les moteurs de recherche, les forums de discussion, les services interactifs ou coopératifs du web 2.0 » (Charmarkeh, 2015). De plus, en raison d'une offre informationnelle surabondante, la capacité à sélectionner le contenu recherché sur le web et d'en évaluer la qualité apparaît comme très importante face à la multitude de sources d'information issues de médias et d'auteurs très diversifiés (*Ibid.*). L'habileté à utiliser l'information de manière efficace dans les processus de décision au sein d'un environnement professionnel et personnel revêt également une importance cruciale (*Ibid.*). Ainsi, comme pour d'autres populations, au-delà de la question de l'accès, ce sont également des questions d'utilisation et de qualité de l'utilisation<sup>29</sup> qui accroissent la « fracture numérique ».

#### 2.2.3.2. Des pratiques numériques différenciées selon le cadre social

Mais selon Granjon (2004), il serait réducteur de n'appréhender la « fracture numérique » que sous le prisme des compétences informationnelles. En effet, bien qu'appartenant à des milieux sociaux défavorisés, on peut avoir des usages efficaces des TIC mais ces usages ne sont pas forcément de même nature que ceux développés au sein des milieux sociaux favorisés (Charmarkeh, 2015). Le fossé numérique peut donc être considéré pas seulement en fonction des différences sociales dans les processus d'équipement ou d'adoption des nouvelles technologies mais également selon « des écarts de pratique constitutifs d'inégalités sociales du monde et qui structurent les usages au-delà même de leur stabilisation » (Granjon, 2004).

---

28 Badillo P.-Y., Péliissier N., « Usages et usagers de l'information numérique », 2015

29 Camacho K., « Fracture numérique », 2005

La fracture numérique résiderait donc d'avantage dans des écarts de pratiques socialement reproduites plutôt que dans des différences en terme d'équipement et de compétences.

### 2.2.3.3. Une offre technologique mal adaptée aux personnes âgées

Selon Charmarkeh (2015), l'offre technologique, c'est-à-dire les « services informationnels offerts en ligne et le design du matériel informatique », peut également se révéler d'une importance fondamentale dans l'usage des technologies, particulièrement dans le cas des personnes âgées. En effet, d'après une étude de Becker (2004), la majorité des sites web répertoriés offrant des informations sur la santé seraient mal adaptés aux personnes âgées du fait d'une interface complexe ne s'adressant qu'aux initiés à Internet. Les problèmes physiologiques des utilisateurs âgés tels que ceux liés à la vision et à la motricité, ne sont pas pris en considération par ces sites web. L'offre technologique doit ainsi être adaptée aux spécificités physiques et psychologiques des seniors afin de stimuler les pratiques numériques de ces derniers. Mais les offres technologiques prévues à cet effet pourraient ne pas être du goût de toutes les personnes âgées, celles-ci n'ayant pas toutes des problèmes physiologiques gênant d'éventuelles pratiques numériques. En effet, d'après Rivière et Brugière (2010, p.37), ces offres seraient susceptibles de maintenir « une vision de la vieillesse comme une moindre capacité à faire, à apprendre, à interagir ». Elles renverraient donc à une « image dévalorisante » de la vieillesse dont les personnes âgées cherchent à se détacher. Ainsi, répondre aux besoins des personnes âgées ne suffit pas car il est également nécessaire de considérer les « désirs » et les « aspirations » de chacun (*Ibid.*, p.39-40).

### **2.2.4. Les logiques d'usage des nouvelles technologies chez les seniors**

Selon Caradec (2001a), l'appropriation ou non d'une nouvelle technologie chez les personnes âgées peut dépendre tout autant d'un « effet d'âge », dans lequel ils résistent aux innovations car étant ancrés dans des habitudes et devenus moins téméraires en vieillissant, que d'un « effet de génération », dans lequel ils résistent aux innovations faute de familiarisation précoce avec ces dernières. Mais on ne peut généraliser ce constat. La résistance technologique peut se faire pour certains objets mais pas pour d'autres, la catégorie « personnes âgées » étant d'une grande hétérogénéité. De plus, cette hétérogénéité peut s'appliquer aux « innovations technologiques » (*Ibid.*), car, au-delà de leurs caractéristiques technologiques, « elles ont aussi un prix, se présentent sous une certaine apparence, sont censées rendre tel ou tel service » (*Ibid.*).

Selon Caradec (2001a), les logiques d'usage résident dans l'aptitude des individus à tenir un discours sur le fait qu'ils sont équipés ou non et qu'ils utilisent ou non certains objets techniques.

Elles peuvent donc constituer des indications sûres dans le cadre d'études empiriques liées à cette question des usages. Caradec (*Ibid.*) propose quatre logiques d'usage : la logique utilitaire, la logique identitaire, la logique de la médiation, la logique d'évaluation.

La logique utilitaire consiste « à porter une appréciation (positive ou négative) sur l'« utilité » de l'objet technologique considéré » (*Ibid.*). Cette utilité ou inutilité exprimée peut dépendre de plusieurs facteurs tels que le mode de vie adopté par les personnes âgées, le contexte familiale, les difficultés physiques et les problèmes de santé.

La logique identitaire consiste « à expliquer l'usage - ou le non-usage – par l'adéquation - ou l'inadéquation - de l'objet avec ce que l'on est, à évoquer une affinité, une familiarité avec lui (ou au contraire un sentiment d'étrangeté) ». Le poids des habitudes permet généralement d'expliquer l'usage ou le non-usage d'une technologie dans ce cas de figure, le non-usage pouvant parfois être le fruit d'un attachement à un dispositif plus ancien. Le rapport à l'objet peut parfois susciter chez l'utilisateur un véritable « engagement de soi » (*Ibid.*) car il peut rappeler le passé de ce dernier ou générer chez lui un « écho identitaire » (*Ibid.*). L'objet peut ainsi donner à l'utilisateur le sentiment de ne pas être dépassé par l'innovation (*Ibid.*).

Concernant la logique de la médiation « l'usage ou le non-usage se trouvent expliqués par l'intervention d'un tiers (conjoint, enfant, ami, etc.). Cette intervention peut faciliter l'usage ou l'entraver » (*Ibid.*). Cette médiation peut prendre la forme d'une incitation à l'achat, allant du simple conseil à une pression plus insistante de la part de la famille proche (*Ibid.*). Elle peut également prendre la forme de cadeaux technologiques, pas forcément désirés par ceux qui les reçoivent, et d'une assistance dans les usages. Cette médiation peut aussi contrarier l'appropriation, le tiers médiateur pouvant « décourager une acquisition » (*Ibid.*).

La logique d'évaluation consiste à « porter un jugement sur l'objet technologique lui-même, sur ses caractéristiques, sur ses performances ou encore à lui associer une image positive ou négative ». Cette évaluation peut conduire à comparer l'appareil avec un outil rendant un service similaire. Le coût d'acquisition peut jouer un rôle de premier ordre dans l'évaluation d'un dispositif, de même que ses performances et son efficacité. Cette évaluation peut également mobiliser une idéologie particulière lorsque l'objet technologique est considéré en fonction d'un « système de valeurs qui est clairement identifié » (*Ibid.*). Dans ce cas, le refus d'utiliser une technologie peut notamment être dû à une vision négative de la société, ou de la place de cette technologie dans la société.

Comme nous l'avons vu, les pratiques informationnelles des seniors peuvent dépendre de multiples facteurs pas nécessairement pris en compte dans les politiques publiques. Parmi ces facteurs, la question de la représentation de l'objet technique souligne le caractère hétérogène de la population des seniors et traduit les difficultés des acteurs politiques à mettre en œuvre des mesures répondant aux attentes et aux besoins de tous.

## **2.3. Le non-usage des TIC des seniors : entre exclusion sociale et acte volontaire**

### **2.3.1. Le non-usage des TIC des seniors : entre « exclusion numérique » et « exclusion sociale »**

Benbassa (2010, p.341) définit l'exclusion sociale comme « un processus de fragilisation du lien social, de désaffiliation, par lequel un individu perd peu à peu les liens noués avec d'autres individus ou groupes d'individus ». Elle peut être le fruit « d'une absence d'intégration économique (revenu, consommation) ou sociale (emploi, vie en collectivité) » (*Ibid.*). Il s'agit le plus souvent d'un « processus subi » (*Ibid.*) même si elle peut parfois émaner d'un choix, dans le cas de « marginaux » qui désirent « rompre avec les valeurs et les normes d'une société donnée » (*Ibid.*). De plus, l'exclusion subie n'est pas toujours directement liée à la pauvreté car on n'est pas obligatoirement exclu lorsqu'on est pauvre (*Ibid.*). L'exclusion sociale correspond donc d'avantage à un processus qu'à un état et est rarement totale (*Ibid.*).

Vodoz (2010) met l'accent sur l'exclusion numérique à travers la notion de « fracture numérique » qu'il définit comme « une ligne de rupture symbolique, le tracé d'un clivage entre d'une part les individus ou groupes sociaux qui sont – ou se sentent – bien intégrés à la « société de l'information », d'autre part ceux qui sont – ou se sentent – exclus de cette société ». D'après lui, l'exclusion numérique s'apparente quelque peu à l'exclusion sociale, le sentiment d'être à l'écart du « monde numérique », de ses ressources semblant somme toute assez similaire à celui d'être plus ou moins intégré à la société. De plus, dans les sociétés contemporaines où les TIC occupent une place centrale, l'intégration sociale passe le plus souvent par une intégration numérique. Il existe donc une certaine corrélation entre « l'exclusion numérique » et « l'exclusion sociale ».

Ainsi, Granjon (2004) présente « la fracture numérique » comme « une nouvelle inégalité [...] qu'il est nécessaire d'endiguer au plus vite, sous peine, cette fois, de voir se creuser la « fracture sociale » ». Dans les nouvelles économies, notamment la « société de l'information », l'imperméabilité aux nouvelles technologies peut être synonyme d'exclusion concernant l'accès au

travail, à la consommation, à autrui et à la citoyenneté (Gallouj, 2010). En effet, même si cela peut paraître de moindre importance pour les seniors, le détachement aux TIC réduit considérablement les capacités à accéder à certains emplois et à la formation professionnelle. Ce non-usage peut également s'avérer être une entrave à la consommation et à l'accès aux produits de service en considérant le caractère invasif des TIC dans la distribution des biens et des services. Il diminue aussi les possibilités d'entrer en contact avec autrui et d'accéder à des réseaux de sociabilisation. Il peut enfin avoir des conséquences sur la citoyenneté et la démocratie sachant que l'essentiel des informations publiques et l'accès aux services publics locaux passent désormais en ligne (*Ibid.*).

Ils semblerait donc que le non-usage des TIC, vu comme une « exclusion numérique », favorise « l'exclusion sociale ». Le renoncement aux nouvelles technologies peut occasionner des difficultés à interagir dans une société de plus en plus régie par ces dernières. Mais la question est de savoir ce qui est à l'origine du non-usage des seniors, et si l'exclusion peut être assimilée à un processus subi dans ce cas de figure.

### **2.3.2. Le non-usage des TIC des seniors : un acte volontaire et réfléchi**

Mais comme nous allons le voir, le non-usage des TIC par les seniors peut parfois émaner d'une vision particulière de la société qui ne correspond pas vraiment à celle des sociétés modernes où les nouvelles technologies occupent une place centrale.

Une étude de Boudokhane (2011) révèle certains facteurs explicatifs quant au non-usage des nouvelles technologies, en l'occurrence Internet. Parmi les facteurs régulièrement évoqués par les plus de 50 ans figure la question de l'incompatibilité des technologies numériques avec l'âge. En effet, « les personnes âgées se sentent souvent exclues face aux nouvelles technologies » (*Ibid.*), ces derniers estimant pour la plupart que ces technologies sont d'avantage destinées aux jeunes. Boudokhane (*Ibid.*) estime qu' « il n'est pas envisageable d'imposer une technologie à une génération pour que celle-ci l'utilise ». En effet, le non-usage des nouvelles technologies chez les personnes âgées ne résulte pas toujours d'un choix délibéré. Il est souvent attaché à des « dimensions cognitives consécutives au vieillissement, au manque de connaissance technique ou encore à l'absence de besoin » (*Ibid.*). Au cours de cette étude, plusieurs répondants ont souligné leur attachement à des outils auxquels ils sont habitués, des outils appartenant le plus souvent au passé tels que le magnétoscope, l'appareil photo analogique ou encore les cassettes, qu'ils utilisent à la place d'outils plus récents comme le DVD ou l'appareil photo numérique notamment. Enfin, l'une des raisons évoquées concernant le non-usage des nouvelles technologies réside dans la complexité



dont ces dernières sont porteuses selon eux. Ils ne se sentent ainsi pas en capacité de les utiliser de manière optimale.

Mais cette désaffection envers les nouvelles technologies chez les seniors ne dépend pas que de facteurs liés à un sentiment d'incapacité et d'indifférence face à ces dernières. Une étude d'Alava et Moktar (2012) révèle que le non-usage des TIC par les seniors prend dans certains cas une forme volontaire et revendiquée. Les seniors réfractaires ont, en effet, le sentiment de pénétrer « un univers technique difficile, incompréhensible, inutile » (*Ibid.*). Ils se sentent en insécurité face aux dérives d'Internet et considèrent que cet outil a une influence négative sur les individus. C'est donc par pure idéologie technophobique qu'ils choisissent de s'écarter de cette nouvelle technologie, préférant se consacrer à d'autres activités.

Ainsi, la maîtrise technique et la compréhension des dispositifs techniques, de même que l'aspect financier, semblent être dépassés pour expliquer l'usage ou le non-usage des TIC. Les seniors se positionnent en fonction de deux axes d'appropriation ou de rejet : « l'utilité des usages envisagés et le sens de ses pratiques » (Alava & Moktar, 2012). Le non-usage peut apparaître dans ce cas comme un acte volontaire qui répond à une vision particulière de l'objet technique en considérant son utilité et sa fiabilité dans un cadre précis. Mais concernant les usages, ou plus particulièrement les pratiques informationnelles, nous pensons qu'au-delà de la vision de l'objet technique, elles peuvent être le fait d'influences particulières, notamment de pressions sociales.

### **III/ Les pratiques numériques des seniors : entre indépendance et pressions sociales**

#### **3.1. Les pratiques numériques des seniors en constante évolution**

##### **3.1.1. Une forte évolution de l'équipement des seniors en TIC**

En une décennie, les taux d'équipement en TIC des seniors ont grandement évolué. Une étude du CREDOC (2015) révèle qu'en 2015, 92% des personnes âgées de 60 à 69 ans disposent d'un téléphone mobile alors qu'elles n'étaient que 54% en 2005. Si l'on s'intéresse aux personnes âgées de 70 ans et plus, elles sont 71% à posséder un téléphone portable alors qu'elles n'étaient que 27% en 2005. En revanche, le téléphone mobile classique reste un outil privilégié par les seniors car seulement 35% des 60-69 ans et 15% des 70 ans et plus possèdent un Smartphone.

Concernant l'ordinateur, 76% des 60-69 ans en possèdent un à leur domicile alors que ce chiffre n'était que de 26% en 2005. Les 70 ans et plus sont près de la moitié (43%) à disposer d'un ordinateur chez eux alors qu'ils étaient moins de 10% en 2005. 80% des 60-69 ans disposent d'une connexion internet à leur domicile alors que ce chiffre n'était que de 17% en 2005. Pour les 70 ans et plus, ce chiffre s'élève à 48% en 2015 alors qu'il n'était que de 7% en 2005.

### **3.1.2. De plus en plus de seniors « connectés »**

Conséquence directe de l'évolution du taux d'équipement en TIC, le taux d'internaute chez les seniors, des « silver surfers » (Alava & Moktar, 2012), a également grandement progressé en près d'une décennie. En effet, d'après les chiffres du CREDOC (2015), 76% des seniors âgés de 60 à 69 ans sont considérés comme des internautes en 2015, alors qu'ils n'étaient que 20% en 2006. Ce chiffre baisse à 38% si l'on s'intéresse aux 70 ans et plus (5% en 2006). De plus, 58% des 60-69 ans se connectent quotidiennement à Internet, pour 22% pour les 70 ans et plus.

Internet semble donc occuper une place de plus en plus importante dans le quotidien des seniors au point que ces derniers l'utilisent de plus en plus pour des activités variées. En effet, Internet est très utilisé par une part non-négligeable de seniors dans les pratiques de consommation. D'après les chiffres du CREDOC (2015), 43% des 60-69 ans et 16% des 70 ans et plus effectuent des achats en ligne en 2015. 20% des 60-69 ans et 4% des 70 ans et plus ont vendu des biens ou des services sur Internet en 2015. 40% des 60-69 ans et 14% des 70 ans et plus ont consulté des notes ou des évaluations sur Internet pour se faire une idée d'un bien ou d'un service de consommation. 17% des 60-69 ans et 8% des 70 ans et plus ont par ailleurs contribué en donnant des notes ou des évaluations sur Internet au sujet d'un bien ou d'un service consommé.

De plus, Internet aurait une influence indirecte mais non négligeable sur les dépenses de consommation des seniors. En effet, d'après une étude (Mathé et al., 2013), en écartant toutes formes d'inégalités liées à l'âge ou aux revenus, les seniors disposant d'Internet à leur domicile consommeraient plus que les autres. Cela peut s'expliquer d'avantage par la facilitation des relations sociales permises par Internet que par les nouvelles formes de consommation en ligne favorisées par cet outil. L'entretien du lien social inciterait d'avantage à la consommation si l'on considère les dépenses liées aux déplacements, aux voyages, ou bien celles liées à la nourriture et à l'habillement, qui participent à la construction d'une manière d'être face aux autres.

Concernant les démarches administratives et fiscales, d'après le CREDOC (2015), 48% des 60-69 ans et 18% des 70 ans et plus les effectuent en ligne. 41% des 60-69 ans et 19% des 70 ans et plus ont recherché des informations relatives à la santé sur Internet en 2015. Pour ce qui est des activités de loisirs, les seniors semblent privilégier des moyens plus traditionnels tels que la radio et la télévision. En effet, seulement 23% des 60-69 ans et 7% des 70 ans et plus écoutent ou téléchargent de la musique sur Internet ou sur un micro-ordinateur. 21% des 60-69 ans et 10% des 70 ans et plus ont regardé la télévision sur Internet en direct ou en rattrapage. 13% des 60-69 ans et 9% des 70 ans et plus visionnent ou téléchargent des films, des séries ou des vidéos sur Internet.

### **3.2. Les pratiques numériques des seniors : le reflet d'une forme de culture générationnelle**

#### **3.2.1. La génération : un groupe d'individus partageant des caractéristiques communes**

Van de Velde (2015, p.30) considère la notion de génération comme étant à « géométrie variable ». Selon elle, elle se définit en premier lieu en fonction du concept de cohorte, c'est-à-dire « un groupe d'individus réunis par l'année de naissance ». La génération apparaît alors comme « l'ensemble des personnes qui sont nées à peu près à la même époque et qui vieillissent ensemble » (*Ibid.*). Pour constituer une sous-population, ce concept de cohorte s'appuie généralement sur des critères tels que l'année de naissance donc, mais également sur « l'entrée simultanée dans un même statut » ou « l'expérience d'un même événement comme la guerre » (*Ibid.* p.30-31). Ainsi, une génération ne se caractérise pas uniquement selon l'âge, mais également par des expériences et événements partagés, des « marqueurs générationnels » (Tréguet, 2007), susceptibles de forger des valeurs et représentations dominantes au sein de cette dernière. Si les traits spécifiques à une génération perdurent au fil du temps, on peut alors parler « d'effet de cohorte » ou « d'effet générationnel » (Van de Velde, 2015, p.31).

Mais en se basant sur la définition sociologique de Mannheim<sup>30</sup>, les expériences communes ne suffisent pas à caractériser une génération en tant que telle. Pour cela, d'autres facteurs de mise en relation semblent indispensables comme la « participation » à une destinée collective et la « conscience » de possibilités de vies communes. C'est cette conscience, qui se forme relativement tôt dans la jeunesse, qui favorise l'apparition de mouvements générationnels, « assurant le changement social et culturel nécessaire au renouvellement d'une société » (Van de Velde, 2015).

---

30 Mannheim K., *Le problème des générations*, 2011

Colombo (2011) va plus loin et propose trois manières différentes de définir une génération, héritées du marketing. Tout d'abord on peut définir une génération en fonction d' « une présumée identité forte, déterminée par un complexe de facteurs sociaux par lesquels une génération se forme » comme nous l'avons vu précédemment. Mais une génération peut aussi être définie en fonction de « comportements, avant tout en terme de consommation » avec l'exemple de la « génération X », dont l'identité faible ne permettait pas de la considérer comme une génération en tant que telle. Colombo (*Ibid.*) estime qu'une génération peut également être déterminée à l'aide de définitions déterministes dans lesquelles elle est caractérisée par un « trait de consommation, typiquement lié à l'utilisation de la nouveauté technologique », comme c'est notamment le cas des notions de « Net generation » ou de « Digital natives » (*Ibid.*).

### **3.2.2. Le rôle des médias dans la formation d'une culture générationnelle**

Colombo (2015) souligne le rôle des médias dans la construction des identités générationnelles. Selon lui, « ils sont profondément ancrés dans les pratiques quotidiennes », car ils diffusent des événements et valeurs culturelles et peuvent fournir des outils et des repères dans la construction sémantique. Les médias feraient ainsi office de référentiel dans la construction des représentations et donc des identités liées aux générations. Ceci en diffusant notamment des événements façonnant des représentations propres à une génération, comme ce fut le cas de Mai 68 ou encore du 11 septembre, qui ont forgé des mentalités particulières.

Mais au-delà de la diffusion d'événements historiques, les médias peuvent eux-même constituer des événements dans la mesure où l'apparition d'une technologie médiatique, d'une configuration particulière d'un système médiatique, peut faire office d'événement historique (Colombo, 2011). La technologie médiatique participe donc à la formation d'une génération notamment en « s'érigeant en souvenir majeur partagé » (*Ibid.*). En effet, dans le cadre domestique notamment, les médias contribuent à l'élaboration d'un « panorama familial collectif » qui se transforme en une habitude dans un premier temps, puis en une « mémoire partagée » (*Ibid.*).

### **3.2.3. Une culture de l'innovation présente chez les seniors Baby-boomers**

Colombo (2011) précise qu'au cours de l'histoire, certaines générations ont été d'avantage ouvertes à l'innovation, comme c'est particulièrement le cas de celle des Baby-boomers, des individus nés au cours d'une période de forte natalité comprise entre 1946 et 1965<sup>31</sup>. Cette génération a, en effet, vécu une ère d'innovation sans précédent au cours de sa jeunesse, à savoir « la révolution

---

31 Daguet F., « La parenthèse du baby-boom », Insee, 1996

mécanique et analogique des technologies et de la consommation individuelle » (Colombo, 2011). Une ère qui s'est ensuite prolongée tout au long de son existence via une succession de nouveautés destinées à entretenir le marché, via « la succession des supports musicaux, du vinyle au CD puis au MP3 » (*Ibid.*). Comme le souligne Colombo (*Ibid.*), « il est donc probable que cette génération de parents de ceux qu'on nomme aujourd'hui les Digital natives a eu des attitudes positives en ce qui concerne l'innovation, et que cela a pu favoriser soit leur propre usage de celle-ci, soit l'attitude positive et en quelque sorte d'incitation vis-à-vis de leurs enfants ». Ainsi, cette forme d'accoutumance face à l'innovation a pu favoriser chez les seniors un certain intérêt envers les technologies numériques, et notamment la micro-informatique.

Comme le révèle une étude du CREDOC (2013), bien que les seniors soient en règle générale moins habitués aux TIC que les jeunes générations, il y aurait une intégration assez importante des nouvelles technologies dans les modes de vie à partir de la génération 1947-1956. Cela peut s'expliquer par le fait que cette génération ait été l'une des premières à bénéficier du développement à grande échelle de l'informatique dans la société. En outre, comme le signale cette étude, « plus la génération est jeune au moment de la mise sur le marché des ordinateurs et plus elle s'en est équipée rapidement ». Cette génération était encore relativement jeune lorsque la micro-informatique s'est développée au sein de la société à partir de la fin des années 1970<sup>32</sup>, ce qui peut expliquer son vif intérêt envers cette technologie.

Habitée à l'innovation, cette génération qui constitue littéralement les seniors d'aujourd'hui ne serait pas aussi rétive aux nouvelles technologies que le laissent penser certaines idées reçues. Elle pourrait même favoriser dans nombre de cas de l'acculturation précoce à celles-ci des générations postérieures. Mais l'innovation est constante et les technologies ne cessent de se complexifier au point que leur accoutumance par les anciennes générations puisse dépendre de facteurs extérieurs à ces dernières.

### **3.3. Les pratiques numériques des seniors liées à des pressions sociales**

#### **3.3.1. Les seniors et les pressions sociales de conformité**

D'après Charmarkeh (2015), pour les seniors, il ne s'agit pas seulement de bien savoir utiliser les TIC mais également d'adopter un mode de vie en phase avec ces nouvelles technologies. En somme, les discours concernant la réduction de la fracture numérique de « second degré » sont

---

32 Proulx S., « La promotion sociale de la culture informatique », 1990

régulièrement porteurs de normes sociétales. Plus que l'acquisition d'un « savoir-faire » dans la maîtrise des TIC, ces normes sociales exigent aussi l'adoption d'un « savoir-être », « celui de l'individu autonome, indépendant et actif » de la part des seniors (*Ibid.*). Nous pouvons donc nous interroger sur la façon dont les seniors appréhendent les pressions sociales dont ils font l'objet, s'ils ont plutôt tendance à rechercher la conformité dans leur comportement, ou bien à s'en extraire en conservant intacts des idéaux propres à leur catégorie d'âge.

Martin et Alaphilippe (2005) expliquent l'intégration croissante des personnes âgées dans la société par le fait que ces dernières sont capables de s'adapter aux pressions sociales qu'elles subissent. Ils considèrent en effet qu'une bonne gestion de ces pressions sociales est importante pour s'insérer dans la société et y conserver sa place. Cependant, ils soulignent la complexité caractéristique de la personnalité des personnes âgées, marquée par une appréhension plus élaborée du monde par rapport aux jeunes dont la vision demeure bien plus limitée. Ainsi, selon eux, plus on vieillit, « plus on est constructif et progressiste, plutôt que conformiste et rétrograde ». Cela peut sans doute s'expliquer par les expériences accumulées tout au long de la vie par les personnes âgées tandis que les jeunes sont encore à la recherche de repères pour forger leurs propres pensées.

Le conformisme peut être défini comme « un comportement particulier, au cours duquel les pressions normatives, qui existent dans la situation, entraînent une modification superficielle et momentanée du comportement, mais échouent, souvent, à produire un changement profond et durable » (Martin & Alaphilippe, 2005). Le conformisme apparaît donc comme une tentative de réponse face à des pressions de normativité, mais dont les changements comportementaux induits se révèlent le plus souvent superficiels et temporaires. Il ne correspond donc que rarement à une transformation définitive de l'individu, les comportements antérieurs de celui-ci reprenant souvent le dessus par la suite. Pour désigner le comportement opposé au conformisme, Martin et Alaphilippe (*Ibid.*) préfèrent parler « d'indépendance » plutôt que « d'anticonformisme ». En effet, selon eux, l'anticonformisme répond d'avantage à un désir de contradiction face aux normes sociales tandis que l'indépendance correspond plutôt à « l'attitude d'une personne qui garde ses idées et ses valeurs, en dépit des pressions sociales ».

Le comportement de conformisme dépendrait de besoins sociaux et affectifs, « comme l'acceptation sociale, les besoins d'affiliation, de certitude » (Martin & Alaphilippe, 2005). C'est donc le plus souvent dans l'optique de créer des liens sociaux et de se faire accepter au sein d'un groupe ou d'une société donnée que des individus adoptent des comportements conformes à ces derniers. Le comportement de conformisme ou d'indépendance serait lié non pas à l'âge en tant que tel mais

plutôt à « toutes les caractéristiques associées à une tranche d'âge » (*Ibid.*). Le vieillissement peut provoquer une altération de la personnalité, des motivations et des besoins sociaux, comme « la recherche d'acceptation sociale et de liberté », et donc dans ce cas précis, le taux de conformité peut être effectivement lié à l'âge (*Ibid.*).

Mais il est important de noter que la conformité est une notion composite qui ne cesse d'être redéfinie dans le temps si l'on se fie aux dimensions culturelles et historiques dont elle est porteuse (Martin & Alaphilippe, 2005). Il peut, en effet, exister plusieurs formes de conformité susceptibles de varier en fonction des époques où elles sont mesurées, et cela au sein d'une même société, d'un même pays. C'est la forme que prend l'évolution d'une société qui définit ou redéfinit de nouvelles normes (*Ibid.*).

La question que l'on se pose est de savoir si l'évolution des normes de la société implique forcément leur adoption par l'ensemble de la société, en particulier par les générations plus anciennes. Ces générations pourraient, en effet, choisir de conserver les normes relatives à l'époque de leur jeunesse, des normes considérées désormais comme obsolètes, et se retrouver ainsi en position de non-conformisme par rapport au reste de la société. Mais nous nous demandons également si l'acculturation aux nouvelles technologies pour les générations anciennes implique forcément chez ces dernières un renoncement intégral à leurs normes, ou bien si ces normes peuvent coexister avec de nouvelles, notamment dans l'adoption des technologies numériques.

### **3.3.2. Les seniors forcés de s'adapter à l'ère numérique**

L'ère numérique nous impose l'utilisation de l'informatique pour un nombre croissant de démarches quotidiennes mais également pour rester en contact avec les autres et ne pas se retrouver isolé. Ce constat s'applique particulièrement aux seniors, pour qui l'adoption du numérique ne va pas de soi, mais qui se trouvent dans l'obligation d'utiliser l'informatique pour de nombreuses démarches que leur âge leur impose (Dou Goarin, 2014).

D'après une étude de Schelling et Seifert (2010), les seniors adoptent le numérique pour diverses raisons. Tout d'abord pour effectuer leurs démarches administratives, bancaires, de santé, de plus en plus de structures proposant leurs services en ligne pour faciliter la communication et raccourcir le temps de traitement des demandes. Ensuite dans le but de garder un contact régulier avec la famille qui est souvent éloignée géographiquement. La perspective de faire des rencontres et de développer le lien social est aussi un facteur qui entre en compte dans les motivations des seniors à s'équiper,

ces derniers pouvant être sujet à un isolement social. L'outil informatique peut également être vu comme un moyen de lutter contre la mise à l'écart sociale souvent ressentie par les retraités, ceci en valorisant auprès des autres des compétences et savoir-faire dans ce domaine. Internet est également perçu comme une source d'information fiable concernant la santé et permet ainsi de mieux appréhender les maladies. L'utilisation de l'ordinateur est aussi considérée comme un moyen de s'occuper pendant ce temps libre offert par la retraite, notamment auprès des retraités qui ne savent comment le remplir. Enfin, Internet est perçu comme un outil facilitant les achats ainsi que les livraisons, et se révèle d'autant plus pratique que les capacités motrices diminuent avec l'âge (Dou Goarin, 2014).

### **3.3.3. L'influence de la famille dans l'équipement et l'usage des TIC**

#### 3.3.3.1. Le poids de l'entourage dans l'intérêt pour les TIC

Une étude de Boutet et Trémenbert (2009) met en exergue l'importance de l'environnement social dans les décisions des usagers des TIC de franchir le pas vers les technologies numériques. En effet, il est révélé que parmi les non-usagers, 49% affirment que quasiment personne n'utilise Internet dans leur famille ou leur entourage. Un environnement social dénué de nouvelles technologies peut donc expliquer le manque d'intérêt qu'éprouvent les non-usagers envers ces dernières.

De plus, une étude de Caradec (2001b) révèle qu'une grande part des acquisitions technologiques des seniors sont « médiatees », c'est-à-dire qu'elles émanent de cadeaux offerts par les proches. Ces cadeaux proviennent le plus souvent des enfants, mais ils peuvent également l'être des collègues de travail au moment de la retraite notamment. Il est, de plus, fort probable que sans ces cadeaux, l'équipement technologique n'aurait pas eu lieu. Ainsi, comme le souligne Caradec (*Ibid.*), « à travers les cadeaux technologiques qu'ils offrent, les enfants adultes jouent un rôle important dans l'accès de leurs parents retraités aux innovations technologiques : on peut dire qu'ils sont des médiateurs ». Mais ce rôle de médiation des enfants ne s'arrête pas là. Ils peuvent, en effet, faciliter la circulation des informations sur l'innovation technologique auprès de leurs parents, notamment à travers des discussions et des conseils. Les enfants peuvent aussi jouer un rôle non-négligeable dans « l'assistance aux usages » (*Ibid.*) de leurs parents, une aide qui peut avoir son importance dans les processus d'appropriation de l'objet technique et sans laquelle celle-ci pourrait ne jamais avoir lieu.



### 3.3.3.2. Le rôle des petits-enfants issus de la « génération internet »

Une étude de Le Douarin et Caradec (2009) montre dans quelles mesures les jeunes générations exercent une influence dans l'usage des nouvelles technologies chez les seniors. En effet, par soucis de garder le contact avec leurs petits-enfants, les grands-parents ont dû s'adapter à ces nouvelles technologies qui peuvent aussi faciliter les échanges. Les TIC apparaissent ainsi comme un outil permettant de cultiver des liens inter-générationnelles et affectifs entre les grands-parents et leurs petits-enfants.

Cependant, dans cette étude, le rôle de médiation des petits-enfants dans l'équipement des TIC par les grands-parents est relégué au second plan. En effet, lorsque cet équipement émane d'un cadeau, il est d'avantage imputable aux enfants qu'aux petits-enfants (Le Douarin & Caradec, 2009). Ces derniers peuvent également avoir un rôle indirect dans cet équipement dans le cas où se sont les grands-parents qui en prennent l'initiative pour faciliter le contact avec eux. Cette initiative peut également découler d'une volonté de « rester dans le coup », c'est-à-dire de ne pas se laisser surpasser par l'innovation technologique, et donc de ne pas apparaître en constant décalage avec les petits-enfants à ce sujet (*Ibid.*). Mais en ce qui concerne l'usage des TIC, le rôle des petits-enfants semble être d'une plus grande importance. En effet, les grands-parents semblent privilégier leurs petits-enfants plutôt que leurs enfants dans l'assistance à leurs usages. Ils font d'avantage appel à leurs petits-enfants lorsqu'ils rencontrent un problème informatique et il est fréquent que ces derniers leur fassent découvrir des outils dont ils ignoraient l'existence, contribuant ainsi à élargir leurs connaissances dans le domaine (*Ibid.*).

Néanmoins, il est important de ne pas surestimer cette influence des petits-enfants dans l'équipement puis dans l'usage des TIC par leurs grands-parents. Comme le révèle cette étude (Le Douarin & Caradec, 2009), un certain nombre de grands-parents ont appris à utiliser les TIC indépendamment de leurs enfants ou petits-enfants. Cet apprentissage a pu s'effectuer dans le cadre de leurs activités professionnelles ou associatives, en prenant des cours, en ayant recours à des manuels ou modes d'emploi, ou en sollicitant l'aide de personnes extérieures à la famille (amis, voisins, etc) (*Ibid.*). Il est également important de noter le degré de familiarité des grands-parents avec les nouvelles technologies. En effet, certains munis de connaissances limitées dans ce domaine susciteront une aide plus grande et régulière auprès de leurs petits-enfants tandis que pour ceux déjà bien instruits, cette aide se limitera à quelques conseils. De plus, ces échanges ne se font pas toujours unilatéralement, des conseils en matière de TIC pouvant très bien émaner des grands-parents à destination de leurs petits-enfants (*Ibid.*).

L'influence exercée par les petits-enfants sur l'équipement et l'usage des TIC de leurs grands-parents apparaît donc comme bien réelle mais elle est tout de même à nuancer. En effet, le degré de familiarité des grands-parents avec les nouvelles technologies est un facteur à prendre en compte pour saisir la nature des relations intergénérationnelles concernant les TIC.

#### **3.3.4. Des usages des nouvelles technologies imposés au seniors : le cas de la messagerie instantanée**

Certains outils comme la messagerie instantanée et le SMS incluent des modes d'usage basés sur la rapidité des interactions entre les interlocuteurs. Ce caractère instantané des conversations en ligne exige le plus souvent un recours important aux abréviations et autres langages de « type SMS », des idiomes pas nécessairement accessibles à tous. En effet, la question se pose concernant les modalités d'interaction entre des personnes habituées à employer ces types de langages en ligne et celles pour qui ce n'est pas le cas, comme les seniors, notamment en raison d'un usage limité des outils évoqués précédemment.

C'est la question que l'on se pose lorsque l'on s'interroge sur les caractéristiques des conversations en ligne entre grands-parents et petits-enfants. Une étude de Le Douarin et Caradec (2009) montre que les grands-parents ne se plient pas toujours à ces règles grammaticales modelées par des usages spécifiques de ces technologies. Ils exigent parfois à leurs petits-enfants de respecter la grammaire et l'orthographe lors de leurs échanges, en évitant les abréviations notamment. Ce à quoi certains petits-enfants conçoivent parfois, voulant s'adapter à leurs interlocuteurs. Mais dans d'autres cas, forcés de s'adapter à ces nouveaux langages, les grands-parents bricolent parfois eux-même des langages, à mi-chemin entre leurs propres langages et ces nouveaux langages numériques. Ils leur arrivent ainsi de raccourcir des phrases ou d'utiliser des abréviations de sens commun, utilisées habituellement en dehors des conversations en ligne.

Ainsi, comme nous avons pu le voir, les nouvelles technologies impliquent parfois un grand travail d'adaptabilité de la part des seniors, leur imposant des usages spécifiques qui ne correspondent pas toujours à leurs attentes de celles-ci.

Ainsi, l'adoption des TIC par les seniors dépend de facteurs plus complexes que le simple accès physique ou matériel à l'infrastructure. Les acteurs politiques en faveur de l'insertion numérique des seniors l'ont bien compris et ont peu à peu intégré les besoins exprimés par ces derniers dans leur plan d'action. Mais ces besoins ne vont pas de soi, et semblent assez compliqués à déterminer.

En outre, d'autres éléments tels que des logiques d'usage pouvant déboucher sur des discours différents d'une personne à l'autre au sujet de la technologie montrent que les seniors constituent une population hétérogène. Ainsi, on ne peut généraliser une vision particulière des technologies à l'ensemble des individus qui composent cette population. De plus, l'adoption des nouvelles technologies par les seniors peut dépendre de facteurs liés à l'âge, et à des pressions sociales exercées par l'entourage ou la société dans son ensemble, où des normes particulières sont établies. Une étude empirique semble donc essentielle pour observer en profondeur les mécanismes à l'origine de l'adoption ou non d'une technologie nouvelle de la part des seniors, et le rôle joué par d'éventuelles pressions sociales dans ce processus.

## **2e partie : enquête de terrain et analyses**

### **I. Objectifs de l'étude et hypothèses**

L'objectif de cette étude est d'observer la façon dont les seniors d'aujourd'hui vivent les pressions sociales dont ils font éventuellement l'objet dans l'adoption des nouvelles technologies. La première enquête que nous avons menée auprès de seniors s'étant acculturés au numérique consistait à connaître les conditions de cette appropriation ainsi que les formes de pratiques qu'elle a engendré. Une seconde enquête auprès de seniors non-usagers consistait, pour sa part, à observer la manière dont ces derniers résistent aux pressions sociales dont ils peuvent éventuellement faire l'objet tout en distinguant les raisons qui ont conduit à leur non-usage des nouvelles technologies.

Dans la première enquête réalisée auprès de seniors utilisant les nouvelles technologies, nous nous interrogeons sur les facteurs à l'origine de cette décision des seniors de les adopter. En effet, cette acculturation ne va pas de soi pour ces personnes pour qui les technologies numériques sont arrivées tardivement dans leur existence et sont venues se greffer à des pratiques antérieures. Nous nous questionnons également sur la place qu'occupent dorénavant ces technologies dans leur quotidien et sur les usages qui en sont fait. Comme nous l'avons vu, les technologies ne bénéficient pas toute d'une égale appropriation suivant les individus, le rapport à la technologie reposant sur des facteurs psychologiques propres à chaque individu. Enfin, nous nous demandons quelle opinion ont les seniors vis-à-vis de la société actuelle où les nouvelles technologies apparaissent comme indispensables, s'ils jugent ces dernières en fonction de leurs potentialités positives ou alors s'ils estiment qu'elles sont excessivement développées au sein de la société.

Nous pouvons penser que les efforts des seniors pour s'acculturer au numérique répondent à des pressions de conformité exercées par leur entourage. En effet, c'est pour ne pas être en décalage par rapport à ces derniers qu'ils ont décidé de s'équiper en TIC et de s'inscrire à des cours d'initiation au numérique. Nous pouvons aussi supposer que cette décision est le fruit d'une prise de conscience importante de la nécessité de savoir utiliser les TIC pour pouvoir interagir au sein de la société, et ainsi ne pas se retrouver en marge de cette dernière.

Nous pouvons aussi penser que cette acculturation a généré un regard positif de la part des seniors concernés au sujet des TIC, ces derniers reconnaissant le caractère indispensable de certains outils tels que le téléphone portable et Internet au quotidien. Ces derniers occupent une place centrale dans

bon nombre de leurs activités quotidiennes, qu'il s'agisse de loisirs ou de démarches administratives. Ils ont donc saisi l'importance croissante des TIC au sein de la société de l'information et portent une appréciation positive sur ces dernières, sur les nombreuses potentialités qu'elles offrent.

Concernant notre seconde enquête auprès de seniors non-usagers des TIC, la question est de savoir comment ces derniers vivent dans une société où l'usage des nouvelles technologies apparaît de plus en plus comme une nécessité pour pouvoir interagir. Nous nous interrogeons donc sur les difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans leurs démarches quotidiennes du fait de ce non-usage, et sur les moyens qu'ils mettent en œuvre pour les endiguer. Nous nous questionnons également sur leur opinion vis-à-vis de la société actuelle de plus en plus régie par les nouvelles technologies, et sur leur sentiment d'appartenir ou non à cette dernière.

Nous supposons que le non-usage des TIC par nos répondants est lié à un sentiment d'incapacité à les utiliser ainsi que d'un manque d'utilité perçu de ces dernières dans leur quotidien. En effet, comme nous avons pu le voir dans l'étude de Boudokhane (2011), ils estiment que ces technologies seraient d'avantage destinées aux jeunes générations qui bénéficient à la fois des capacités physiques et intellectuelles pour les utiliser.

Nous pensons également que pour pallier aux difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer dans leurs démarches quotidiennes du fait de leur non-usage des TIC, les répondants opteront pour des moyens plus traditionnels comme le téléphone fixe ou le courrier papier pour les activités communicationnelles et informationnelles que leur âge leur impose. Cependant, nous pouvons également supposer que les proches familiers des nouvelles technologies sont sollicités pour certaines démarches réalisables uniquement en ligne.

Nous pouvons supposer que le regard des seniors non-usagers sur la société actuelle où l'innovation occupe une place centrale est quelque peu négatif. Ils se montrent en effet critiques envers la place centrale qu'occupent les nouvelles technologies au sein du quotidien des individus, et des temporalités et usages qu'elles leur imposent. De plus, ils ont le sentiment d'être en décalage par rapport à cette société dont ils ne partagent pas les idéaux dominants, déterminés par l'omniprésence des nouvelles technologies.

Ainsi, dans les deux enquêtes que nous allons mener, nous nous interrogeons sur le sentiment qui anime les seniors, qu'ils soient usagers ou non-usagers des TIC, au sujet de ces technologies et de leur place dans la société contemporaine. Nous nous demandons en effet si ce sentiment varie

considérablement entre ces deux groupes d'individus pour qui le rapport à la technologie semble totalement opposé. L'étude des discours produits par ces individus peut être révélatrice de la façon dont ces derniers appréhendent les pressions sociales dont ils font ou peuvent éventuellement faire l'objet dans l'équipement en TIC.

## **II. Méthodologie de l'étude**

Pour les deux enquêtes que nous avons réalisées, nous avons privilégié une approche qualitative, celle-ci nous paraissant plus appropriée lors d'échanges traitant de pratiques et d'usages du numérique. Nous avons tout d'abord réalisé une enquête sous forme d'entretiens directifs auprès de seniors membres de l'association « l'Age d'or » qui dispense des cours d'initiation au numérique. Nous avons ensuite réalisé une enquête prenant la forme d'entretiens semi-directifs auprès de seniors non-usagers du numérique que nous avons recrutés au sein de notre entourage.

### **2.1. L'enquête auprès des adhérents de l'association « l'Age d'or »**

#### **2.1.1. Le choix de l'entretien directif**

Cette enquête prend la forme d'entretiens individuels, c'est-à-dire que l'interviewer s'adresse séparément à un petit nombre de personnes (Fenneteau, 2002 , p.9), de durées variables en fonction des personnes interrogées. L'entretien a été privilégié car il permet de recueillir des réponses plus approfondies et donc plus riches que le questionnaire. Les entretiens sont directifs, c'est-à-dire que l'interviewer dirige l'entretien en posant des questions à chaque fois dans le même ordre et selon la même formulation, et que les répondants peuvent répondre librement, en s'exprimant longuement s'ils le souhaitent (*Ibid.*, p.14). Ces derniers peuvent développer un véritable discours et l'interviewer peut effectuer un recentrage sur le thème de la question si l'interviewé s'égare, ainsi que demander des éclaircissements ou des précisions si nécessaire grâce à des relances (*Ibid.*, p.29).

#### **2.1.2. Le choix du lieu de l'enquête**

Cette enquête a été réalisée au siège de l'association « l'Age d'Or » de Grenoble. Créée en 2004<sup>33</sup>, cette association vise à lutter contre la fracture numérique dont les seniors peuvent faire l'objet. Dans ce but, des cours d'initiation au numérique sont proposés à l'attention des seniors à des tarifs abordables, ceci afin de contourner les difficultés d'accès qui peuvent conduire à la mise à l'écart de ces derniers. Le choix de ce lieu pour réaliser notre enquête apparaît donc comme évident, étant

---

33 <http://www.cyberde clic.org/lassociation/>

donné que nous souhaitions interroger des seniors s'étant peu à peu familiarisés avec le monde du numérique.

### **2.1.3. Le choix des répondants<sup>34</sup>**

Cette enquête repose sur neuf entretiens réalisés auprès d'adhérents à cette associations. Ces derniers ont été sélectionnés sur la base du volontariat, c'est-à-dire se manifestant d'eux-même suite à l'appel que nous avons lancé au sein de l'association. Des rendez-vous ont ensuite été fixés au siège de celle-ci pour réaliser les entretiens. L'âge des répondants varie de 59 à 80 ans. Trois hommes et six femmes ont été interrogés, la parité n'étant pas une règle absolue dans cette enquête.

### **2.1.4. Le choix des questions posées<sup>35</sup>**

Notre questionnaire est organisé selon plusieurs thèmes : nous nous intéresserons dans un premier temps au profil des répondants ; nous aborderons ensuite la question des usages des nouvelles technologies, en particulier l'ordinateur, Internet, ainsi que les modalités de communication et la place du téléphone portable dans celles-ci ; et enfin nous examinerons précisément les facteurs à l'origine de la décision de s'acculturer au numérique chez les répondants.

Les premières questions viseront à cerner le profil des répondants. En effet, nous estimons que l'âge, la situation familiale, la ou les anciennes professions exercées, ainsi que le niveau scolaire sont des données qui peuvent avoir leur importance pour expliquer l'appropriation des nouvelles technologies par les répondants. Comme le révèle une étude de Le Douarin et Caradec (2009), les seniors ne s'équipent que rarement en TIC de manière instinctive. Ils sont souvent influencés par leurs enfants ou leurs petits-enfants. La ou les anciennes professions exercées ainsi que le niveau scolaire peuvent également avoir leur importance dans la mesure où, en fonction des postes occupés, la découverte du numérique a pu se faire dans le cadre professionnel. Nous pensons aussi que les seniors avec un bon niveau scolaire exprimeront une plus grande curiosité envers les nouvelles technologies.

Un ensemble de questions relatives aux usages de l'ordinateur, d'Internet et du téléphone portable seront ensuite posées. Elles viseront à déterminer la place qu'occupent ces technologies dans le quotidien des répondants. Cela afin d'avoir un ordre d'idée du degré d'acculturation de ces derniers aux TIC. Nous chercherons à connaître les facteurs à l'origine de l'équipement technologique, notamment le rôle des proches dans ce processus, ainsi que la fréquence des usages.

---

34 Voir annexe 1

35 Voir annexe 2

Nous nous intéresserons aussi plus particulièrement aux usages d'Internet, aux activités qui y sont faites par les répondants, en nous focalisant notamment sur les réseaux sociaux, un outil dernière génération dont l'appropriation n'est pas automatique pour les seniors (CREDOC, 2015). Nous chercherons également à connaître les moyens – numériques ou non – utilisés par les répondants pour effectuer leurs démarches administratives, notamment celles inhérentes aux impôts dont la numérisation progressive émane d'une politique gouvernementale<sup>36</sup>.

Enfin, un ensemble de questions sur les raisons qui poussent les répondants à chercher à s'acculturer au numérique via des cours d'initiation seront posées afin de voir s'il s'agit d'une décision marquée par des influences extérieures exercées notamment par l'entourage, ou bien d'un choix personnel et raisonné. Ce choix peut en effet émaner d'une prise de conscience de la nécessité de savoir utiliser les nouvelles technologies pour être capable d'interagir au sein de la société actuelle, progressivement régie par l'innovation, et donc ne pas se retrouver en marge de celle-ci. Il sera également question de la vision des nouvelles technologies que peuvent avoir les répondants, de l'opinion qu'ils en ont quant à leur place dans la société, dans la vie de tous les jours. Une acculturation réussie des nouvelles technologies n'implique pas nécessairement un discours élogieux envers ces dernières, les répondants pouvant ne pas avoir adhéré à l'ensemble des potentialités offertes par ces dernières.

## **2.2. L'enquête auprès de seniors non-usagers des TIC**

### **2.2.1. Le choix de l'entretien semi-directif**

Cette seconde enquête prend la forme d'entretiens semi-directifs. A l'inverse des entretiens directs où il pose un nombre précis de questions à chaque fois dans le même ordre à l'ensemble des répondants, l'interviewer aborde les entretiens avec un guide qui dresse la liste des sujets qu'il souhaite aborder en présence de l'interviewé (Fenneteau, 2002, p.12). Au sein de chaque thème, celui-ci peut s'exprimer librement et l'interviewer peut lui venir en aide s'il éprouve des difficultés à le faire (*Ibid.*, p.13). Cette méthode nous a semblé plus pertinente pour traiter cette question du non-usage avec les répondants, ces derniers ayant la possibilité de s'exprimer longuement sur leur sentiment vis-à-vis des nouvelles technologies et donc sur les raisons à l'origine de leur désaffection envers ces dernières. En outre, il nous aurait été compliqué de traiter cela en profondeur avec des questions prédéfinies dans le cas d'entretiens directs.

---

<sup>36</sup> <http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/50916-teledeclaration-d-impots-en-ligne-obligatoire>



### **2.2.2. Le choix des répondants<sup>37</sup>**

Cette enquête repose sur quatre entretiens réalisés auprès de seniors n'utilisant pas les TIC. Les répondants ont été sélectionnés au sein de notre entourage afin d'identifier avec plus de facilités des personnes n'utilisant pas les nouvelles technologies. De plus, l'âge des répondants varie de 75 à 88 ans. En effet, nous avons volontairement privilégié des âges avancés car, comme nous l'avons vu, à partir d'un certain âge, en l'occurrence 70 ans, l'usage des nouvelles technologies est beaucoup plus rare. En tout, deux hommes et deux femmes ont été interrogés.

### **2.2.3. Le choix des thèmes abordés<sup>38</sup>**

Nous avons organisé notre grille d'entretien en fonction de trois thèmes : tout d'abord, les raisons à l'origine du non-usage des TIC par nos répondants ; ensuite, les moyens qu'ils utilisent pour s'informer et communiquer sans les TIC ; et enfin, leur sentiment vis-à-vis de la société de l'information.

Dans le premier thème, nous espérons connaître en profondeur les facteurs à l'origine du non-usage des TIC par les répondants. Nous chercherons à savoir si cela est dû au coût financier de ces technologies, à un sentiment d'incapacité à les utiliser, ou bien à une simple appréhension de pénétrer un univers inconnu et potentiellement dangereux pour reprendre l'idée d'Alava et Moktar (2012) évoquée plus tôt.

Dans le second thème, nous tenterons d'identifier les moyens privilégiés par les répondants pour rechercher de l'information et pour communiquer, sachant que ces derniers n'ont pas recours aux TIC pour cela. Nous nous baserons essentiellement sur la recherche d'informations relatives aux démarches administratives et concernant donc les banques, les assurances et les mutuelles, des informations que nous jugeons capitales pour nos répondants. Nous chercherons également à voir si les proches apportent une aide pour certaines démarches plus facilement ou uniquement réalisables par l'intermédiaire d'Internet.

Enfin, dans le troisième thème, nous chercherons à connaître l'opinion des répondants au sujet de la société actuelle où les nouvelles technologies occupent une place centrale, une société que nous avons défini plus tôt sous le nom de « société de l'information » (Castells, 1998). L'objectif est de découvrir le sentiment qu'ont les répondants vis-à-vis de cette société, notamment celui de se sentir

---

37 Voir annexe 4

38 Voir annexe 5

ou non intégré à cette dernière du fait d'une vision des nouvelles technologies qui ne concorde pas avec celle qui y est dominante.

### **III. Analyse des résultats et discussion**

#### **3.1. Les entretiens directs**

##### **3.1.1. Les facteurs à l'origine de l'intérêt pour les TIC**

###### 3.1.1.1. Une influence limitée de la famille dans l'intérêt pour l'informatique

Pour certains répondants, la famille a joué un rôle dans la décision de s'équiper en informatique. Monique a découvert l'informatique au contact de sa famille : « Mon premier ordinateur, c'était il y a vingt ans mais je ne m'en servais pas, c'est mes enfants et mon ex-mari qui s'en servaient ». Puis décelant les usages que l'on pouvait avoir de cette technologie, mais surtout prenant conscience de l'importance croissante de cette dernière, elle a finalement décidé de l'adopter : « après ça a été pour moi, voyant qu'il fallait de plus en plus faire les choses par ordinateur ». Même constat pour Noëlle qui a révélé s'être intéressée tardivement à l'informatique : « Ce n'était pas pour moi personnellement, c'est plus mon mari qui en avait besoin pour son travail [...] Moi je m'y suis d'abord désintéressé, je n'avais pas le temps de me pencher la-dessus puis je m'y suis intéressée il y a quelques années ». Bien qu'il ne s'agissait pas de la première cause de l'équipement en informatique, Jean-Pierre A. a tout de même reconnu que ses enfants avaient joué un rôle dans cette décision : « disons qu'au contact des enfants, avoir un ordinateur à la maison, ça les intéressait aussi ». Il a, en outre, reconnu les potentialités qu'offraient cet outil, notamment Internet, pour les recherches liées aux travaux scolaires : « on l'avait aussi acheté un peu pour ça, quand nos enfants ont commencé à arriver au collège ».

Mais pour Simone, cette influence de l'entourage aurait pu avoir l'effet inverse et la pousser à se désintéresser de l'informatique, à la démotiver dans le choix d'adopter cette technologie. En effet, elle a choisi d'elle-même de s'équiper en informatique mais a surpris son entourage par cette décision : « on s'est étonné que je veuille apprendre. A chaque fois mon fils, mon entourage me disait « et pourquoi tu veux acheter un ordinateur ? Qu'est-ce que tu veux en faire ? » ».

### 3.1.1.2. La découverte des TIC dans un cadre professionnel

Pour d'autres répondants, la découverte de l'informatique et de toutes ses potentialités s'est faite dans un autre cadre que celui de la famille, à savoir le cadre professionnel.

Margaret, ancien agent administratif à l'hôpital de Grenoble, a expliqué avoir suivi une formation en informatique dans le cadre de l'informatisation progressive de son poste : « j'ai eu quand même trois formations au niveau de l'hôpital, au service informatique de l'hôpital. Pour le traitement de texte, pour les courriers. Après quand on a eu Internet, il fallait apprendre à envoyer un mail, mais un mail interne ». Ces formations puis son usage régulier de l'informatique pour son travail, ont fini par lui faire apprécier cette technologie : « sur mon lieu de travail je communiquais avec mes amis de l'extérieur de Grenoble et du coup j'ai trouvé ça sympa et je me suis dit que quand je serai à la retraite, il me faudra un ordinateur ». Elle a par ailleurs révélé que l'ordinateur qu'elle avait actuellement était un cadeau de retraite de la part de ses anciens collègues de travail. Même chose pour Jean-Pierre A. qui a eu l'occasion d'utiliser, mais de manière sommaire, l'informatique dans le cadre de son travail : « Quand je travaillais à la mutuelle, je faisais beaucoup de saisie de dossiers, un travail assez répétitif mais à côté de ça, j'ai eu l'occasion de découvrir autre chose. Et petit à petit d'apprendre à faire des recherches sur Internet. [...] J'avais aussi fait une formation avec Word et Excel pendant que je travaillais, dans un plan de formation ».

### 3.1.1.3. Une prise de conscience de l'importance des TIC dans la société

La plupart des répondants ont justifié leur choix de s'équiper en informatique et éventuellement de suivre des cours d'initiation au numérique par cette volonté de ne pas se retrouver à l'écart de l'innovation et donc du reste de la société. Comme le souligne Simone, « tout nous pousse actuellement à nous servir d'un ordinateur ». Pour Noëlle « c'est un des progrès qu'il faut prendre en marche, pour marcher avec tout le monde. Il ne faut pas rester en rade ». Même constat de la part de Jacques qui estime que « l'évolution de l'informatique est inéluctable et de plus en plus rapide » et que « si on n'a pas un ordinateur chez soi, on va être coupé d'un tas de choses ».

Les répondants sont assez unanimes concernant ce sentiment que les TIC sont aujourd'hui indispensables au quotidien. Pour résumer cette impression qui prédomine, nous pouvons nous appuyer sur cette appréciation pleine de bon sens de Jean-Pierre J. :

« Je crois que de moins en moins on pourra s'en passer. Il suffit de regarder autour de soi pour comprendre, ne serait-ce que tout ce qu'on peut faire avec un téléphone, un Smartphone. Entre la téléphonie et l'ordinateur je pense que ça fait partie de la vie de chaque jour. C'est comme si on oubliait de ramener son crayon quand on a une

lettre à faire. [...] On n'est pas obligé heureusement. Mais c'est sûrement nécessaire. C'est indispensable, il faut passer par là. C'est comme la voiture, on peut s'en passer, c'est pas obligatoire, mais si on n'a pas de voiture on a quelques problèmes quand même. On a beau dire « je vais y aller en vélo, je vais y aller en tram » mais un jour on a besoin de la voiture. Je pense que c'est le modernisme de la vie qui fait que. Maintenant, ça y est, ça fait partie des meubles comme on dit ».

### **3.1.2. Les usages d'Internet : entre commodité et méfiance**

#### 3.1.2.1. Internet très utilisé pour la recherche d'informations

Internet est considéré comme très pratique par les répondants pour rechercher des informations sur des sujets très précis. Comme l'explique Jean-Pierre A. : « une fois, dans le groupe de danse folklorique dont je fais partie sur Sassenage, je voulais faire un petit topo sur les Bourrées d'Auvergne. Avec Internet j'ai trouvé tout ce que je voulais ». Chantal a également révélé utiliser Internet pour des recherches sur des sujets qui l'intéressent : « par exemple, si j'entends parler à la radio d'un musicien ou autre, je vais sur l'ordi pour en savoir plus ».

Internet est également utilisé pour obtenir des informations pratiques concernant des événements culturels comme dans le cas de Jean-Pierre A. : « tout à l'heure je cherchais des renseignements sur un concert de gospel, pour savoir s'il y a une billetterie à l'avance, les horaires, s'il y a billetterie où contacter, ou alors le détail d'un programme. Avec Internet on arrive à savoir ». Ce dernier utilise aussi Internet pour rechercher des informations concernant les locations de vacances : « les gîtes ruraux, ils ont tous leur site Internet. Je fais aussi des réservations sur Internet ». Les informations pratiques sur les vacances sont, en effet, régulièrement citées comme objet de recherche par la plupart des répondants. Comme l'explique Margaret : « les vacances, je regarde par curiosité, pour les séjours. Mais je ne réserve pas sur Internet. Je regarde juste les prix, je consulte les centres de vacances, les horaires de train aussi, Mappy pour l'itinéraire ». Même chose pour Jacques : « sur le plan de l'information pour les voyages, comme on va faire une croisière fluviale en Russie, donc c'est intéressant, on a beaucoup de documentation. Par contre, je n'ai pas les connaissances pour réserver donc on passe par une agence de voyage classique. C'est surtout pour les infos touristiques ».

#### 3.1.2.2. Une certaine méfiance vis-à-vis des procédures de paiement en ligne

Mais les achats, de la même façon que les réservations, ne se font quasiment jamais en ligne, ceci en raison soit d'un manque de connaissances pour les faire, soit d'un sentiment de méfiance envers les procédures de paiement en ligne. Nicole affirme avoir « peur d'incorporer une carte bancaire, de

faire une commande, des choses comme ça ». Jean-Pierre J. va plus loin et révèle que ce n'est pas sa « façon de faire », qu'il préfère aller voir ce qu'il achète, « l'ancienne méthode » comme il l'explique. Simone, elle, ne se sent pas capable de payer par Internet pensant qu'elle se ferait « avoir à tous les coups ». Jacques exprime sa méfiance « envers tous les moyens de paiement électronique » et le fait de donner son numéro de carte bancaire. Il a affirmé payer « beaucoup par chèque, et donc par courrier », un moyen qu'il juge plus sûr. Monique révèle avoir déjà réservé des billets de train en ligne mais être allé les chercher à la gare car elle a « peur » de payer par Internet. Pour justifier cette peur, elle explique avoir lu « qu'il y a 800 000 cas de fraude sur Internet par an ».

Jean-Pierre A. a révélé l'avoir déjà fait « une fois ou deux » mais ne pas être « tellement pour ». Il a aussi affirmé que quand il le faisait c'était sur « des choses bien ciblées », et qu'il se renseignait bien auprès de ses enfants quant à la sûreté du site. Comme il l'explique, « il ne faut pas aller sur n'importe quel site pour éviter les coups fourrés ». Seule Noëlle n'a exprimé aucune crainte à faire des achats en ligne malgré la méfiance de son mari : « j'ai bien compris que c'était sécurisé avec le petit cadenas, donc moi j'ai pas plus peur de ça ».

### 3.1.2.3. Des démarches administratives et bancaires en ligne très limitées

La plupart des répondants privilégient des moyens plus traditionnels tels que le courrier papier et le téléphone pour effectuer leurs démarches administratives et bancaires. Comme le révèle Margaret : « j'ai mon compte en banque sur Internet malgré que je reçois le papier, parce que j'ai demandé à garder le papier quand même. Pour les mutuelles je ne vais pas sur Internet, je préfère faire par téléphone ». Jacques, lui, avoue utiliser Internet « uniquement à titre de documentation », mais ne gère pas ses comptes bancaires « à distance ». Concernant les impôts, bien qu'encore au papier, il a bien conscience qu'il « va être obligé d'y passer [...] parce que ça va être obligatoire ». Chantal, trouve elle que « c'est très compliqué ». Elle a, en outre, essayé de faire sa déclaration d'impôt en ligne mais avait « l'impression d'un labyrinthe ». Elle a aussi affirmé que si c'était à refaire, elle aurait « vraiment besoin d'être guidée ». Jean-Pierre A. ne « fait pas des opérations qui peuvent être piratées ». Pour lui, « la banque ça reste dans un domaine très précis : consulter les comptes et éditer les relevés ».

Face à la numérisation croissante des démarches administratives, en particulier dans le cas des déclarations d'impôt, les répondants se sont montrés quelque peu circonspects et inquiets. Margaret s'interroge sur la capacité des pouvoirs publics à imposer l'usage du numérique pour les déclarations d'impôt : « les gens qui sont sains d'esprit ça va mais les autres ? Je ne sais pas comment ils vont

faire ». Même chose pour Jean-Pierre J. qui a également pris la décision de s'équiper en informatique dans cette optique : « c'est pour ça que je me suis décidé, on n'a plus tellement de solutions. Mais si on n'est pas équipé, ou qu'on serait équipé mais qu'on sait pas s'en servir, parce qu'il faut quand même une certaine base, comment on fait ? ». Jacques, de son côté, espère que les pouvoirs publics trouveront une solution, et se permet même d'en proposer : « je sais pas comment ils vont pouvoir généraliser l'obligation à tous les âges parce qu'il y a des personnes qui sont âgées et qui n'ont jamais fait de l'administratif, en tout cas pas d'informatique, et j'espère bien qu'ils trouveront une solution, ou bien de faire faire par les inspecteurs, ou alors de laisser la version papier pour un certain nombre de contribuables ».

#### 3.1.2.4. Des usages très limités des réseaux sociaux

Parmi les répondant, seule Noëlle s'est montrée élogieuse au sujet des réseaux sociaux : « Facebook c'est le seul ou je vais. Je l'utilise pour communiquer avec les autres et pour mettre des photos de vacances, de gâteaux, c'est un amusement pour moi ».

Pour les autres répondants qui les utilisent ou les ont utilisé, les réseaux sociaux ne semblent pas répondre à leurs attentes. Jean-Pierre J. qui s'est inscrit sur Facebook se révèle déçu de son utilisation, ayant échoué à renouer le contact avec un ami qu'il avait perdu de vue mais retrouvé grâce à ce réseau social. Désappointé par cet outil, son jugement a ainsi évolué négativement : « je trouve ça totalement inutile. Parce qu'il y a les amis, les amis des amis, les amis des amis des amis, enfin bon ça va loin, et tout ça pour signaler que je suis allé au restaurant italien hier soir avec untel et untel ». Margaret, bien que présente sur Facebook, préfère les mails pour l'intimité des échanges qu'ils permettent : « Je vais sur Facebook parce que je m'y suis inscrite mais vraiment pour ma petite nièce et des amis un peu loin, mais je préfère honnêtement correspondre par mail. [...] Le mail c'est beaucoup plus personnel ». Ces propos rejoignent ceux de Chantal qui « n'aime pas cette façon de mettre les données de (sa) vie privée dans le domaine public et pouvant être exploitées par tout le monde finalement ». Nicole, pour sa part, déclare avoir suffisamment de connaissances dans la vie courante pour ne pas aller sur les réseaux sociaux et établir des contacts futiles avec des connaissances qui ne sont pas vraiment des amitiés selon elle : « j'en ai suffisamment et c'est pas la peine d'en chercher dans les nuages. On peut tomber sur des gens biens mais on peut aussi tomber sur n'importe qui ». Jean-Pierre A. a, lui, fait part de sa crainte face au piratage dont on peut être victime sur les réseaux sociaux pour expliquer les raisons pour lesquelles ils ne les utilisent pas. Pour se justifier il a notamment cité l'exemple de son fils, pourtant spécialisé dans le web et très méfiant, qui s'est fait usurper son compte Facebook.

Il semblerait donc que c'est essentiellement pour éviter de se retrouver dans pareille situation qu'il déclare éviter de « mettre le doigt dans l'engrenage ».

Bien qu'utilisant Internet, les répondants ne semblent pas vraiment apprécier ces outils nouvelle génération que constituent les réseaux sociaux, les usages que permettent ces derniers n'étant, semble-t-il, pas en adéquation avec leurs attentes. Cette aversion envers les réseaux sociaux n'est pas sans rappeler une étude de Bourdelois et Boucher-Petrovic (2014) dans laquelle les seniors sont tiraillés entre un discours optimiste, soulignant le caractère indispensable des TIC au quotidien, et un discours réfractaire, notamment envers certains dispositifs expressifs comme les réseaux sociaux numériques.

### **3.1.3. Le téléphone portable : un outil très pratique mais à l'usage jugé excessif**

Les répondants ont paru assez unanimes concernant le caractère indispensable du téléphone portable, soulignant son aspect « pratique » et « commode ». Noëlle a révélé utiliser d'avantage son téléphone portable que son téléphone fixe car « les gens sont plus facilement joignables », en expliquant « qu'ils soient chez eux ou pas avec le téléphone portable on les joindra ». Pour Monique, le téléphone portable est « indispensable » et « c'est dur de s'en passer ». Elle explique : « comme je suis seule, quand je suis en voiture, que je descends de ma campagne à neuf heures du soir, si je tombe en panne et bien c'est quand même pratique ». Un avis partagé par Margaret : « c'est vachement pratique si on a une urgence. Vous êtes coincé dans un embouteillage et vous devez arriver à tel heure, vous êtes coincé dans un transport en commun à cause d'une grève surprise, vous pouvez appeler pour dire « je suis coincé ne m'attend pas avant telle heure » ». Nicole a aussi révélé s'être équipée d'un téléphone portable par « précaution » : « parce que j'étais en voiture, on sait jamais, il n'y a plus de cabine téléphonique, on tombe en panne. [...] Même si on ne s'en sert pas beaucoup on sait que s'il y a quoi que soit on peut joindre ». Jacques affirme utiliser « plutôt le fixe » quand il est à son domicile, le téléphone portable étant surtout pour lui « un moyen de sécurité quand on part » parce que selon lui « s'il arrive quelque chose, on peut prévenir tout de suite chez soi ». Ainsi, cette « liberté de téléphoner à tout moment » semble réellement le séduire, de même que le caractère « peu encombrant » de cet outil. Même chose pour Jean-Pierre A. qui considère le téléphone portable comme très pratique en cas d'imprévu : « on se ballade dans la rue, moi ça m'est arrivé deux, trois fois dans le centre-ville de voir arriver un accident, on sort le portable et on fait le numéro qu'il faut ».

D'autres répondants ont fait part de leur préférence pour le téléphone fixe. C'est notamment le cas de Simone qui apprécie la tranquillité de son domicile pour avoir des conversations téléphoniques : « le fixe est à la maison, c'est intime, je parle pas dans la rue où tout le monde peut entendre ce que je dis ». Même chose pour Nicole qui, étant à la retraite et donc souvent à son domicile, privilégie le téléphone fixe au téléphone portable. Jean-Pierre J. a, lui, évoqué le contact avec autrui pour expliquer son non-usage des SMS : « si j'ai quelque chose à dire à quelqu'un ici à Grenoble, ou même ailleurs, j'ai vite fait de faire le numéro, surtout que maintenant ils sont tous enregistrés sur une touche, et puis on en discute, on parle. Moi ça me paraît plus convivial ».

Cependant, beaucoup de répondants ont manifesté leur exaspération face à l'usage abusif du téléphone portable dont font parfois preuve certaines personnes, en particulier les jeunes. Jean-Pierre J. a justifié son non-usage des SMS par un sentiment d'agacement : « je ne vois que ça dans le tram. Je me dis « mais ils sont fous les gens, qu'est-ce qu'ils ont ? » ». Même chose pour Margaret : « tous ces gosses, tous ces ados qui parlent de leur vie privée dans le tram, moi ça m'exaspérait le matin. Donc le portable, je trouve que c'est devenu un manque de politesse, on voit plus que ça, ils l'ont tous collé à l'oreille ».

### **3.1.4. Une vision du numérique plutôt mitigée**

#### 3.1.4.1. Les répondants partagés entre une vision positive...

Désormais adeptes des nouvelles technologies, les répondants reconnaissent tous le caractère indispensable des nouvelles technologies dans la vie de tous les jours.

Chantal se montre très dithyrambique en parlant d'Internet : « je trouve que c'est bien, il y a la rapidité, il y a cette masse d'information extraordinaire, on peut avoir accès à tout, c'est formidable, dans tous les domaines que ce soit, c'est merveilleux ». Avant d'ajouter « je ne pense pas que l'on puisse s'en passer, c'est trop entré dans la vie de tous les jours ». Victime d'une déficience oculaire, Jacques a utilisé Internet pour connaître les raisons de ce trouble : « j'ai vraiment commencé à comprendre à quoi correspondait une OVCR en allant sur Internet. J'ai eu tous les détails, les explications. C'est à la fois rassurant, ça permet de discuter avec le médecin hospitalier quand on le rencontre, et de voir les conséquences possibles pour la suite. Ça démystifie tout ce monde scientifique que l'on ignore ». Pour lui, Internet « permet de briser un mur d'ignorance pour traiter certains problèmes ».



### 3.1.4.2. ...et une vision négative des TIC

Bien que désormais adeptes des nouvelles technologies, les répondants font néanmoins preuve de recul dans leur conception de ces dernières. Ils reconnaissent en effet que malgré toutes les potentialités intéressantes offertes par ces technologies, certains points négatifs sont à déplorer.

Nicole s'interroge sur l'efficacité supposée du numérique dans la résolution des problèmes contemporains, et nous a fait part d'un sentiment quelque peu bigarré à ce sujet : « Est-ce que ça va améliorer le travail ? Je ne sais pas moi. Est-ce que c'est bon d'un côté et mauvais de l'autre ? On ne sait plus là. J'ai un sentiment un peu mitigé. En 1966, j'ai eu une rédaction où je disais que le progrès allait nous détruire. Qu'est-ce qui faut en penser ? Il y a du bon et du mauvais ».

D'autres répondants préfèrent souligner les nombreuses dérives que rendent possibles ces outils. Comme l'explique Jacques, « ça peut être un moyen extrêmement malhonnête pour tromper les gens, détourner de l'argent, communiquer de fausses informations. [...] il faut rester prudent avec l'informatique et puis garder l'esprit critique ». Il ajoute cependant que ça reste « un outil extraordinaire ».

Pour Noëlle, c'est la perte du contact humain qui constitue l'aspect négatif des nouvelles technologies : « c'est négatif dans le sens communication parce que maintenant on s'envoie des SMS alors qu'avant on allait se voir. Ça a coupé l'échange verbal, la proximité des gens ». Une opinion que partage Chantal : « c'est vrai qu'on perd un peu le lien humain. [...] C'est vrai que parfois, j'apprécie d'avoir affaire à quelqu'un ».

Simone critique le caractère invasif de ces technologies dans la vie de tous les jours : « ça envahit trop la vie des gens, ils ne peuvent plus vivre. Je pense aux jeunes d'aujourd'hui, ceux qui l'ont vraiment dans leur vie. [...] ils sont toujours sur des chapeaux de roue, que ce soit pour le patron, que ce soit pour le boulot ».

Bien que désormais adeptes des nouvelles technologies, les répondants font preuve de recul pour apporter un jugement de ces dernières. Ils reconnaissent d'un côté le caractère indispensable de ces technologies, les nombreuses potentialités qu'elles offrent et qui contribuent à une amélioration de leur quotidien. En revanche, ils reconnaissent également les aspects négatifs dont ces dernières sont porteuses, comme les dérives qu'elles permettent ou amplifient, ainsi que leur omniprésence exagérée qui prend dangereusement le dessus sur d'autres moyens de communications jugés plus humains.

## 3.2. Les entretiens semi-directifs

### 3.2.1. Les facteurs à l'origine du non-usage des TIC

Plusieurs répondants ont fait part de leur désaffection envers les nouvelles technologies et ont manifesté des signes de résistances envers ces dernières. Jean a exprimé son rejet de la modernité, de l'innovation : « je préfère que ça reste comme c'était à mon époque ». Il a par ailleurs révélé que son fils avait tenté d'attirer son attention sur ces technologies mais qu'il est à chaque fois resté ferme. Huguette, pour sa part, n'a pas encore fait l'objet d'une telle tentative de la part de ses proches mais sa réaction ne serait guère différente si cela devait se produire : « je ne voudrais pas que mes enfants m'offrent un ordinateur, je leur dirais de le rapporter, que je n'en veux pas. Je ne chercherais pas à m'y intéresser ».

Les facteurs au fondement du non-usage des nouvelles technologies peuvent être multiples. Cela peut notamment dépendre d'un manque d'utilité perçu de ces technologies de la part des seniors. Yvette ne s'est jusqu'ici pas vraiment questionnée sur les usages que l'on pouvait avoir de l'ordinateur : « je suis trop âgée, et qu'est-ce que vous voulez que je fasse avec ça ? C'est pas utile pour moi. Qu'est-ce que je ferais dessus ? Des bêtises ? ». Même chose pour André qui n'a jamais envisagé de faire entrer cet outil dans son quotidien : « l'ordinateur au début, on n'en voyait pas trop l'utilité, et puis maintenant à nos âges on n'en voit toujours pas l'utilité [...] On est resté dans les anciennes traditions, on ne voyait pas trop en quoi ça nous était utile ».

D'autres répondants ont fait part de leur incrédulité face aux usages que permettent ces outils. Jean a ainsi exprimé son aversion envers Facebook et tout ce que cet outil permettait pour justifier sa décision de ne pas s'équiper d'un ordinateur : « c'était des photos que je n'aurais pas dû voir, des photos sur la vie privée des gens, sur Facebook je crois. Moi je n'aime pas trop ça [...] Il y a beaucoup de choses qu'ils ne devraient pas faire voir là-dedans, beaucoup de choses qui sont montrées là-dedans et qui ne devraient pas l'être ». Jean a également fait part de sa crainte envers les nombreuses dérives rendues possibles ou amplifiées par un outil tel qu'Internet : « c'est par rapport aux trucs que vous pouvez trouver dessus, et à l'heure d'aujourd'hui on voit trop de choses mauvaises, des arnaques, des choses comme ça. Et puis vous pouvez correspondre avec n'importe qui là-dedans, on peut tomber sur des gens mal intentionnés [...] C'est de ça que j'avais peur, de mettre les données personnelles à portée de n'importe qui ».

Plusieurs des répondants ont fait part du sentiment d'être dépassé par des technologies comme l'ordinateur et Internet. Comme l'explique Jean : « il y a plein de choses là-dedans que je ne comprends pas ». Un avis partagé par Huguette qui affirme que c'est « un peu trop compliqué » pour elle, mais sans connaître réellement les raisons de ce sentiment. André lui invoque l'âge pour justifier ce sentiment d'être dépassé par les nouvelles technologies : « nous maintenant, c'est un peu tard à nos âges. Disons qu'on ne se sent pas d'attaquer maintenant. Et puis Internet c'est un peu comme tout ce qui se fait maintenant. Il y a plus de mots qui ne sont pas français, ou qui ne le sont qu'à moitié, des mots anglais ou je ne sais quoi, des mots qu'on ne sait pas trop ce que ça veut dire. Il y a beaucoup de mots un peu compliqués ».

Bien qu'il ne s'agisse pas de la première cause de non-usage évoquée par les répondants, le coût des technologies à tout de même son importance pour certains d'entre-eux. Comme le précise Huguette : « on n'est pas des riches avec la retraite que j'ai, une toute petite retraite [...] C'est vrai qu'on évite d'acheter ce dont on n'a pas besoin ».

Ainsi, le non-usage des TIC par les seniors peut d'abord résulter d'un manque d'utilité perçu de ces dernières du fait d'un manque de renseignements au sujet de leurs fonctionnalités ou bien d'un sentiment qu'elles sont d'avantage destinées aux jeunes qu'aux personnes âgées. L'impression d'être dépassé par ces technologies, de ne pas être en mesure de les utiliser est notamment évoquée pour justifier le fait de ne pas les utiliser. Ce non-usage peut également résulter d'une vision négative de ces outils, en particulier Internet, qui peut favoriser des dérives en tout genre ou dont les usages qui en émergent aujourd'hui ne plaisent guère aux répondants. Bien qu'évoquée, la question du coût de ces technologies ne représente pas un facteur de premier ordre pour expliquer le non-usage des répondants de cette enquête. Ces résultats ne sont pas sans rappeler l'étude de Boudokhane (2011), où le non-usage des nouvelles technologies est attaché à « des dimensions cognitives consécutives au vieillissement, au manque de connaissances techniques ou encore à l'absence de besoin » (*Ibid.*).

### **3.2.2. Les stratégies mises en oeuvre pour s'informer et communiquer sans les TIC**

#### 3.2.2.1. Une préférence évidente pour des moyens plus traditionnels que les TIC

Les répondants ont tous affirmé utiliser le téléphone fixe pour les différents types de communication qu'ils ont à effectuer. Pour justifier son usage du téléphone, Jean affiche sa préférence pour cet outil dont il a toujours été familier : « j'ai été habitué à toujours avoir un téléphone, pas le portable parce que je l'ai eu après, mais un téléphone fixe, j'ai toujours eu ça à la maison ». Yvette, de son côté, trouve le téléphone fixe « plus facile » car elle « arrive mieux à faire les chiffres que sur le portable ». Huguette, elle, explique qu'avec le téléphone, elle sait à qui elle

parle : « je peux répondre au téléphone, alors que je n'ai pas l'habitude d'Internet donc je ne sais pas comment je me défendrais. [...] Je ne suis pas contre Internet mais je préfère parler, je pense que c'est ça, d'entendre la personne ».

Pour obtenir des informations au sujet des assurances, des mutuelles, et de la banque, divers moyens plus traditionnels que le recours à Internet ont été énoncés par les répondants. Jean explique se baser sur le livre de famille qu'il reçoit : « tout est expliqué aussi bien sur les assurances, aussi bien sur la maladie, aussi bien pour les voyages [...] Pour moi ça me suffit ». Yvette révèle elle n'avoir « jamais eu cette idée de faire par Internet » et privilégier le téléphone : « par téléphone, j'arrive à avoir toutes les infos que je veux ». Elle explique de plus préférer se déplacer pour les démarches bancaires : « je préfère aller directement voir la bonne femme. Je préfère car je trouve qu'elle me le dira plus facilement (sic). J'ai toujours peur que par Internet, ils ne me disent pas ce qu'il faut ». Même chose pour André qui affirme préférer se déplacer pour avoir des informations sur les banques et les assurances car étant « habitué au personnel ». Il ajoute aussi que « c'est l'occasion de discuter avec des gens ».

Yvette a également révélé suivre l'actualité à la télévision et grâce au journal, ce dernier constituant pour elle « un moment de détente » : « c'est mon truc à moi, mon petit rituel ». André affirme préférer se documenter à l'aide de revues en expliquant : « il y a beaucoup de choses où je me suis basé sur des bouquins, sur des revues ». Les livres et les revues semblent donc représenter pour lui un moyen sûr pour s'informer.

Solidement ancrées dans leurs habitudes, ces manières de s'informer et de communiquer peuvent représenter des rituels quotidiens auxquels les répondants n'envisagent pas de déroger. Rarement déçus par ces moyens, ils ne voient donc pas l'intérêt de les remplacer par une autre façon de faire, notamment Internet, qui requiert de plus des compétences dont ils ne s'estiment pas porteurs.

#### 3.2.2.2. Le recours à des personnes de l'entourage pour effectuer des démarches sur Internet

Jean a révélé solliciter régulièrement son fils pour certaines démarches sur Internet : « je lui demande souvent de faire des commandes sur Internet [...] Quand il y a une pièce de voiture qui lâche, il me dit qu'il vaut mieux prendre par Internet car premièrement c'est moins cher, et puis il y a de la bonne qualité ». André, lui, a été quelque peu contraint de faire appel à une personne de son entourage pour une démarche en ligne : « avec un magasin il y avait une ristourne. On avait 10% de ristourne mais ça ne pouvait se faire que par Internet. On a demandé à la voisine parce qu'elle y

travaillait à l'époque ». Huguette, elle, n'a pas révélé faire appel à ses proches pour des formalités en ligne mais songe sérieusement à le faire pour pallier à d'éventuelles difficultés à utiliser des services de plus en plus numérisés : « je demanderais à ma voisine ou à mes enfants, si c'est pas urgent, on s'appelle et ils sont vite là mes enfants ».

Pour remédier aux difficultés qu'ils imaginent avoir dans l'utilisation d'Internet, les répondants n'hésitent pas à solliciter certaines personnes de leur entourage pour effectuer des démarches plus efficaces ou possibles uniquement via Internet. Ces proches agissent ainsi en « proxies », c'est-à-dire des « personnes qui apportent une aide ou agissent en lieu et place d'une autre pour accomplir des actions sur Internet » (Boutet & Trémembert, 2009). L'entourage apparaît donc ici comme une manière de contourner les pressions liées à l'utilisation des TIC dans le cadre de démarches et dans l'utilisation de services de plus en plus numérisés.

### **3.2.3. Un sentiment positif mais désintéressé de la société de l'information**

#### 3.2.3.1. Internet : un outil considéré comme indispensable pour les jeunes d'aujourd'hui

Les répondants reconnaissent tous le caractère de plus en plus indispensable d'Internet. Jean loue le côté pratique de cet outil : « pour les gens d'aujourd'hui, ceux qui ont Internet tant mieux pour eux parce que c'est un progrès. Et c'est plus facile d'avoir ça que de faire comme on faisait avant, par téléphone ». Yvette, elle, reconnaît que c'est « indispensable » pour les jeunes : « les jeunes ne savent faire que par Internet, ça va plus vite ». André admet que « ça va devenir vraiment indispensable » et qu' « on ne pourra plus rien faire sans ça » en précisant que « bientôt ils vont supprimer tous les papiers et tout ça ».

Mais ce caractère indispensable ne semble pas concerner directement nos principaux intéressés. Comme le révèle Huguette : « moi personnellement je m'en passe. Mais pour les jeunes, je suis d'accord, les jeunes se débrouillent très bien parce qu'ils ont été habitués aux nouvelles normes, à tout ce modernisme, alors que nous on est choqué par tout ce qui est moderne. On n'a pas été habitué à toute ces nouveautés qui se sont faites ».

Bien que reconnaissant le caractère de plus en plus indispensable de l'informatique et d'Internet au sein de la société, nos répondants ne se sentent pas pour autant concernés par ces technologies apparues bien trop tardivement dans leur existence. Ils louent cependant les potentialités qu'elles offrent aux jeunes d'aujourd'hui chez qui ils estiment qu'elles sont très présentes.

### 3.2.3.2. Un vrai/faux sentiment d'exclusion de la société de l'information

Jean affirme se sentir « en décalage » en précisant que ce n'est pas son époque à lui : « parfois, mon fils me dis « toi, tu gardes ton époque à toi, tu devrais essayer » mais je lui dis « non, non, je ne veux pas essayer ce truc-là » ». Même chose pour Yvette qui pense être « retirée » (sic) mais sans avoir d'exemple précis pour justifier ce sentiment : « parce que si vous n'avez pas Internet, on vous prend pour une débile quoi. Je n'ai pas d'exemple précis, c'est mon idée à moi. Ça ne m'est jamais arrivé que des gens pensent ça tout haut devant moi. Je ne sais pas pourquoi je pense ça, c'est une idée à moi. Comme tout le monde le fait, je me dis que ceux qui le font pas... ».

En revanche, les autres répondants ne partagent pas ce sentiment d'être en décalage par rapport à la société du fait de leur non-usage des nouvelles technologies. Comme l'explique André : « on arrive encore à comprendre un peu des choses ». Huguette, elle, n'éprouve aucune gêne à ne pas savoir utiliser les nouvelles technologies : « je crois que beaucoup de personnes âgées sont comme nous. Par rapport à mes enfants, ça ne me gêne pas parce qu'ils ont eu l'habitude plus jeune, ils se sont habitués plus jeunes ».

Bien que n'utilisant pas des technologies de plus en plus indispensables dans la société d'aujourd'hui, les répondants n'ont pas tous le sentiment d'être en décalage par rapport à cette dernière. Si pour certains, cela génère un sentiment d'infériorité, pour d'autres, le fait de ne pas savoir utiliser les nouvelles technologies ne représente pas une fin en soi. Ils ont conscience que l'habitude qu'ont les jeunes générations avec ces dernières implique une acculturation précoce dont ils n'ont eux-même pas fait l'objet, et s'estiment encore capable d'agir sans ces technologies.

### **3.3. Bilan de l'étude**

Parmi les seniors usagers des TIC, la motivation à s'équiper en informatique semble davantage liée à une prise de conscience de l'importance grandissante de cet outil dans la vie de tous les jours, que d'influences exercées par les proches. Ces derniers, en revanche, peuvent néanmoins jouer un rôle dans la découverte de l'outil, leurs usages pouvant stimuler la personne en question. La découverte de l'informatique peut aussi se faire dans un cadre professionnel, l'informationnalisation de certains postes contraignant le personnel à suivre des formations et donc à manipuler l'outil.

Comme nous le supposions, Internet et le téléphone portable occupent une place importante dans le quotidien des répondants. Ces derniers reconnaissent l'efficacité de ces outils de même que leur caractère indispensable dans la vie de tous les jours.

Mais cela ne les empêche pas pour autant de se montrer critique envers certains usages et fonctionnalités propres à ces outils et de faire preuve de méfiance. En effet, concernant le téléphone portable, les répondants sont unanimes quant à son efficacité, mais essentiellement dans certaines situations d'urgence et d'imprévu, beaucoup d'entre-eux continuant malgré tout à utiliser le téléphone fixe, un outil auquel ils sont plus habitués. De plus, certains ont fait part de leur exaspération face à l'utilisation abusive du téléphone portable, en particulier chez les jeunes.

Concernant Internet, les répondants sont tous d'accord pour souligner l'efficacité de cet outil pour accéder rapidement à des informations en tous genres. La plupart d'entre-eux ont par ailleurs cité la recherche d'informations pratiques de natures touristiques pour expliquer leurs usages d'Internet. En revanche, dans cette perspective, Internet semble être utilisé à titre purement informatif, les réservations ainsi que les achats n'étant pas pratiqués en ligne par quasiment l'ensemble des répondants. Ces derniers ont, en effet, exprimé de la crainte envers les procédures de paiement en ligne et les arnaques dont ils peuvent être victimes, privilégiant des moyens plus traditionnels à cette fin. Même chose concernant les démarches administratives et bancaires. Les répondants privilégient là aussi des moyens traditionnels bien que cela semble d'avantage lié à une question d'habitude ou de difficultés face aux interfaces numériques des banques, des assurances et des impôts. Mais face à la numérisation croissante de ces démarches, en particulier les déclarations d'impôts, les répondants ont paru quelque peu inquiets face aux difficultés qu'ils ont déjà rencontrées ou qu'ils imaginent rencontrer et s'interrogent même sur la capacité des pouvoirs publics à imposer cela à toute la société, notamment aux non-initiés au numérique. Enfin nous avons pu constater que les réseaux sociaux n'ont pas vraiment la cote auprès des répondants. Ceux qui les ont utilisés se sont le plus souvent montrés déçus, attendant certainement autre chose de ces outils. Les types de communications que permettent ces réseaux ne semblent pas en adéquation avec celles qu'ont l'habitude d'avoir les répondants, d'où leur préférence pour d'autres moyens techniques comme le mail.

Comme nous le supposions, d'une manière générale, les répondants ont une bonne image des TIC. Ils reconnaissent en effet le caractère indispensable de ces technologies au quotidien qui facilitent nombre de démarches tant informationnelles que communicationnelles. Mais malgré la reconnaissance de toutes les potentialités offertes par ces technologies, les répondants ont fait preuve de recul pour analyser les aspects négatifs de ces dernières. Selon eux, elles peuvent favoriser des arnaques, entraîner la perte de contact humain, ou encore se révéler exagérément importantes dans la vie des gens au point de rendre leur vie désagréable.

Ces discours à la fois élogieux mais teintés de prudence au sujet des nouvelles technologies sont révélateurs de « tensions » (Bourdellois & Boucher-Petrovic, 2014) vécues par les seniors, de tensions entre le désir de s'approprier ces technologies pour « être à la page » et de conserver ses propres valeurs en veillant à ce que les usages soient conformes à ces dernières (*Ibid.*).

Concernant les seniors non-usagers, comme nous le supposions, le non-usage des TIC est lié à un sentiment d'incapacité à les utiliser et à un manque d'utilité perçue de ces dernières. Ils ne voient pas en quoi ces technologies pourraient leur être utiles au quotidien, et considèrent que ces technologies sont d'avantage destinées aux jeunes générations. De plus, ils éprouvent parfois du rejet et de la méfiance envers certaines de leurs fonctionnalités, et se montrent fermes face aux invitations à l'usage de leurs proches.

Cette fermeté peut également être illustrée par les moyens utilisés pour s'informer et communiquer, des moyens que l'on peut considérer comme traditionnels par rapport aux TIC. Ces moyens, ancrés dans des habitudes de longue date, semblent parfaitement convenir aux seniors pour communiquer et obtenir des informations. Ces derniers n'ont, en effet, pas exprimé de difficultés particulières à effectuer les démarches administratives auxquelles ils sont encore obligés de se plier. En revanche, certains d'entre eux ont révélé solliciter leurs proches pour effectuer des démarches uniquement ou plus facilement réalisables via Internet. Ces proches apparaissent ainsi comme une manière de résister aux pressions sociales les plus saillantes relatives à l'omniprésence des nouvelles technologies dans la société.

Contrairement à ce que nous pensions, l'opinion des seniors non-usagers vis-à-vis des nouvelles technologies n'est pas négative. Certes, ils estiment que ces technologies ne leur sont pas destinées, mais ils reconnaissent les potentialités positives qu'elles offrent aux jeunes générations. Leur avis ne semble donc pas en opposition directe avec celui des seniors usagers comme nous le supposions au départ, mais partage même certaines caractéristiques. De plus, leur sentiment d'exclusion envers la société du fait de leur non-usage des TIC n'est pas aussi prégnant que nous le présumions, certains s'en accommodant parfaitement et s'estimant encore capable d'interagir au sein de la société.



## Conclusion

L'intégration des seniors dans l'ère numérique présente des enjeux essentiellement d'ordre économique. Leur poids démographique croissant ainsi que leur importance économique incitent à ne pas négliger cette catégorie de population qui bénéficie aujourd'hui d'une image plus dynamique. Leur incorporation dans une société dominée par l'innovation technologique comme la société de l'information peut se révéler bénéfique en terme d'emploi et de condition de vie, mais soulève également la question des écarts dans l'adoption des nouvelles technologies, plus importants au sein de la population des seniors.

Les mesures mises en œuvre par les acteurs politiques pour réduire cet écart, appelé fracture numérique, incluent une plus grande prise en compte des besoins et des caractéristiques des seniors. Mais ces mesures se heurtent à des réalités plus complexes dans l'appréhension des pratiques informationnelles des seniors. Ces pratiques peuvent dépendre de facteurs sociaux, d'une définition plus alambiquée de la fracture numérique et de logiques d'usage révélatrices de rapports différenciés à la technologie au sein d'une population assez hétérogène.

Ces pratiques informationnelles peuvent dépendre de différents facteurs internes ou externes. Elles peuvent, dans un premier temps, être le fruit d'une culture générationnelle propre aux seniors. Bien qu'ils ont dû s'adapter aux nouvelles technologies, ces derniers, en particulier ceux issus de la génération des Baby-boomers, ont été habitués à l'innovation technologique durant toute leur existence. Ils accueillent donc avec plus de facilités les dernières innovations que sont les TIC. Dans un second temps, ces pratiques peuvent dépendre d'une influence externe, d'une volonté d'être en conformité par rapport aux normes d'une société donnée. Les seniors peuvent être influencés par leurs proches qui font office de médiateur dans la découverte des TIC, et peuvent adopter ces technologies pour être en phase avec ces derniers.

L'étude que nous avons réalisée nous a permis d'observer les différentes manières dont les seniors usagers et les seniors non-usagers des TIC appréhendent les pressions sociales dont ils font l'objet dans l'adoption des nouvelles technologies. Pour les seniors usagers, ces pressions intervenues dans le choix d'adopter ces technologies se manifestent d'avantage par une prise de conscience de l'importance grandissante des TIC dans la société que de l'influence exercée par l'entourage proche. Mais les usages qui en découlent semblent dépendre de la coexistence entre l'utilité perçue des nouvelles technologies et les habitudes préexistantes des seniors.

Bien qu'adhérents à ces technologies, ils peuvent se montrer critiques envers ces dernières et leur place dans la société. Ils cherchent donc à adopter les nouvelles normes de la société contemporaine tout en conservent certaines normes relatives à leur génération. Concernant les seniors non-usagers, la résistance aux pressions sociales semble être totale, ces derniers préférant s'éloigner de ces technologies malgré les sollicitations dont ils font parfois l'objet. Ils préfèrent conserver leurs habitudes, et donc leurs normes, plutôt que d'en adopter des nouvelles dans lesquelles ils ne se reconnaissent pas. Leur résistance va même jusqu'à solliciter une tiers personne lorsqu'ils se trouvent contraints de céder à des pressions, et à utiliser les TIC. Bien que refusant d'adhérer aux nouvelles normes imposées par la société, ils ne se sentent pas forcément exclus de cette dernière pour autant.

# Bibliographie

## Articles

ALAVA Séraphin, MOKTAR Nadège, « Les seniors dans le cyberspace : entre appropriation et rejet » **[Document en ligne]**, *Recherches & éducations*, n°6, 2012, pp.179-196. Disponible sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00978514/document> (consulté en mars 2016).

AUVERLOT Dominique, HAMELIN Joël, LEJEUNE Eugénie, LOYER Jean-Loup, RIVIERE Laurence, et al., « Le fossé numérique en France » **[Document en ligne]**, *Centre d'analyse stratégique, Rapports & Documents*, n°34, 2011. Disponible sur : [http://www.education.gouv.fr/archives/2012/refondonslecole/wp-content/uploads/2012/07/rapport\\_du\\_centre\\_d\\_analyse\\_strategique\\_le\\_fosse\\_numerique\\_en\\_france\\_2011.pdf](http://www.education.gouv.fr/archives/2012/refondonslecole/wp-content/uploads/2012/07/rapport_du_centre_d_analyse_strategique_le_fosse_numerique_en_france_2011.pdf) (Consulté en mars 2016).

BECKER Shirley Ann, « A Study of Web Usability for Older Adults Seeking Online Health Resources » **[Document en ligne]**, *Transactions on Computer-Human Interaction*, n°11, 2004, pp.387-406. Disponible sur : <http://www2.psych.ubc.ca/~pgraf/Psy583Readings/Becker%202004.pdf> (consulté en mai 2016).

BIGOT Régis, CROUTTE Patricia, MULLER Jörg, « Évolution des conditions de vie et des aspirations des seniors en France depuis 30 ans », **[Document en ligne]** *CREDOC, Cahier de recherche n°311*, 2013. Disponible sur : <http://docplayer.fr/6754030-Evolution-des-conditions-de-vie-et-des-aspirations-des-seniors-en-france-depuis-30-ans.html> (consulté en avril 2016).

BOBOC Anca, METZGER Jean-Luc, « Rééquilibrage des temps autour de la retraite. Une dynamique en quatre étapes » **[Document en ligne]**, *Temporalités*, n°15, 2012. Disponible sur : <https://temporalites.revues.org/2116> (consulté en mai 2016).

BOUDOKHANE Lima Feiroue , « Étude sur les non-usagers d'Internet : analyse de la perception des TIC et du rapport aux médias » **[Document en ligne]**, *Les Enjeux de l'information et de la communication*, n° 12, 2011, p. 5-22. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2011-1-page-5.htm> (consulté en avril 2016).

BOURDELOIE Hélène, BOUCHER-PETROVIC Nathalie, « Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale. Entre dominations et logiques d'émancipation », **[Document en ligne]** *Tic & société*, vol.8, n°1-2, 2014. Disponible sur : <https://ticetsociete.revues.org/1433> (consulté en mai 2016).

BOUTET Annabelle, TREMEMBERT Jocelyne, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique » **[Document en ligne]**, *Les Cahiers du numérique*, vol.5, 2009, pp.69-100. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-69.htm> (Consulté en mai 2016).

BRICE Lucie, CROUTTE Patricia, JAUNEAU-COTTET Pauline, LAUTIE Sophie, « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2015) » **[Document en ligne]**, *CREDOC*, 2015. Disponible sur : [http://www.credoc.fr/pdf/Sou/Diffusion\\_des\\_TIC\\_en\\_France\\_2015.pdf](http://www.credoc.fr/pdf/Sou/Diffusion_des_TIC_en_France_2015.pdf) (consulté en mars 2016).

CARADEC Vincent (2001a), « « Personnes âgées » et « objets technologiques » : une perspective en termes de logiques d'usage » **[Document en ligne]**, *Revue française de sociologie*, n°42, 2001, pp.117-148. Disponible sur : [http://www.persee.fr/doc/rfsoc\\_0035-2969\\_2001\\_num\\_42\\_1\\_5335](http://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_2001_num_42_1_5335) (consulté en avril 2016).

CARADEC Vincent (2001b), « Générations anciennes et technologies nouvelles » **[Disponible en ligne]**, *Gérontologie et Société*, numéro spécial, 2001, pp.71-91. Disponible sur : <http://perso.numericable.fr/~sitedurtf7/downloads/Malakoff%20G&S.pdf> (consulté en mai 2016).

CHARMARKEH Houssein, « Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique de la communication » **[Document en ligne]**, *Revue Française des Sciences de l'information et de la communication*, n°6, 2015. Disponible sur : <https://rfsic.revues.org/1294> (consulté en mai 2016).

CHAUDIRON Stéphane et IHADJADENE Madjid, « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles » **[Document en ligne]** *Études de communication*, n°35, 2010, p. 13-30. Disponible sur : <http://edc.revues.org/2257> (consulté en avril 2016).

COLOMBO Fausto, « La génération internet n'est plus ce qu'elle était. Le rôle des médias dans l'identité générationnelle » **[Document en ligne]**, *Communication & langages*, n°170, 2011, pp. 3-21. Disponible sur : <http://www.necplus.eu/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=2436392> (consulté en mars 2016)

COLOMBO Fausto, « Projets scientifiques et politiques de la recherche » **[Document en ligne]**, *Chaire Unesco « Communication internationale »*, 2015. Disponible sur : [http://chaireunesco.u-grenoble3.fr/fausto/projets\\_scientifiques.pdf](http://chaireunesco.u-grenoble3.fr/fausto/projets_scientifiques.pdf) (consulté en mars 2016)

DELACHARLERIE André, « Usages des TIC des citoyens wallons (2003) » **[Document en ligne]**, *Bruxelles : Agence Wallonne des télécommunications*, 2003. Disponible sur : [http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages\\_citoyens\\_2003.pdf](http://www.awt.be/contenu/tel/dem/usages_citoyens_2003.pdf)

DOU GOARIN Carine, « La socialisation tertiaire des seniors » **[Document en ligne]**, *Empan*, n°94, 2014, pp.137-143. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-empan-2014-2-page-137.htm> (consulté en avril 2016).

GALLOUJ Camal, « Les clés de lecture servicielles et informationnelles des mutations des sociétés contemporaines : quelle place pour les seniors ? » **[Document en ligne]**, *Gérontologie et société*, n°135, 2010, pp.15-36. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2010-4-page-15.htm> (consulté en mars 2016).

GRANJON Fabien, « Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature » **[Document en ligne]**, *Questions de communication*, n°6, 2004, pp.217-232. Disponible sur : <https://questionsdecommunication.revues.org/4390> (consulté en mai 2016).

LAPERCHE Blandine, BOUTILLIER Sophie, DJELLAL Faridah, INGHAM Marc, PICARD Fabienne, et al., « Silver économie et géront'innovation » **[Document en ligne]**, *Réseau de Recherche sur l'Innovation, Document de travail n°42*, 2014. Disponible sur : <http://rrifr.univ-littoral.fr/wpcontent/uploads/2014/12/doc42.pdf> (consulté en mai 2016).

LE DOUARIN Laurence, CARADEC Vincent, « Les grand-parents, leurs petits enfants et les « nouvelles » technologies...de communication » **[Document en ligne]**, *Dialogue*, n°186, 2009, pp.25-35. Disponible sur : [www.cairn.info/revue-dialogue-2009-4-page-25.htm](http://www.cairn.info/revue-dialogue-2009-4-page-25.htm) (consulté en avril 2016).

MARTIN Nathalie, ALAPHILIPPE Daniel, « Pressions sociales et vieillissement : le conformisme chez des sujets âgés » **[Document en ligne]**, *Bulletin de psychologie*, n°478, 2005, pp.447-454. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2005-4-page-447.htm> (consulté en avril 2016).

MATHE Thierry, HEBEL Pascal, PERROT Martyne, « Les seniors « connectés » entretiennent plus de relations sociales et consomment plus » **[Document en ligne]**, *CREDOC, Consommation et modes de vie*, n°261, 2013. Disponible sur : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/261.pdf> (consulté en mai 2016).

MICHEL Christine, BOBILLIER-CHAUMON Marc-Éric, TARPIN-BERNARD Franck, « Fracture numérique chez les seniors du 4e âge. Observation d'une acculturation technique » **[Document en ligne]**, *Les Cahiers du numérique*, Vol.5, 2009, pp.147-168. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-147.htm> (consulté en février 2016).

SEIFERT Alexander, SCHELLING Hans Rudolf, « L'utilisation de l'Internet par les personnes âgées », *Centre de gérontologie de l'Université de Zurich*, 2010.

SEIFERT Alexander, SCHELLING Hans Rudolf, « Digital Seniors. Utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes âgées de 65 ans et plus en Suisse en 2015 » **[Document en ligne]**, *Centre de gérontologie de l'Université de Zurich*, 2015. Disponible sur : [http://www.zfg.uzh.ch/dam/jcr:ffffff-eccc-a854-ffff-ffff970e8076/IKT\\_Studie\\_FR.pdf](http://www.zfg.uzh.ch/dam/jcr:ffffff-eccc-a854-ffff-ffff970e8076/IKT_Studie_FR.pdf) (consulté en mai 2016).

VANDI Claudio, TIJUS Charles, TISSIER Geoffrey, ROUGEAX Marie, THIBAUT Thierry, et al., « Seniors et tablettes interactives » **[Document en ligne]**, *Délégation aux Usages de l'Internet, Livre Blanc*, 2011. Disponible sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/630788/filename/seniors-et-tablettes.pdf> (consulté en avril 2016).

VODOZ Luc, « Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion » **[Document en ligne]** *Dossier Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques*, *SociologiesS*, 2010. Disponible sur : <http://sociologies.revues.org/3333> (consulté en mai 2016).

## **Ouvrages**

BENBASSA Esther, *Dictionnaire des racismes, de l'exclusion et des discriminations*, Paris : Larousse, 2010, 727 p. (A présent).

BOURDELAIS Patrice, *Le nouvel âge de la vieillesse. Histoire du vieillissement de la population*, Paris : Odile Jacob, 1993, 441 p.

- CARADEC Vincent, *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement*, Paris : Armand Colin, 2015, 127 p. (128 : tout le savoir).
- CASTELLS Manuel, *La société en réseaux. L'ère de l'information*, Paris : Fayard, 1998, 613 p.
- FENNETEAU Hervé, *Enquête : entretien et questionnaire*, Paris, Dunod, 2002, 128 p.
- MIEGE Bernard, *Contribution aux avancées de la connaissance en Information-Communication*, Bry-sur-Marne : INA Éditions, 2015, 239 p. (Médias histoire Médias essais)
- RIVIERE Carole-Anne, BRUGIERE Amandine, *Bien vieillir grâce au numérique*, FYP Éditions, 2010, 159 p.
- TREGUER Jean-Paul, *Le Senior marketing. Vendre et communiquer aux générations de plus de 50 ans*, Paris : Dunod, 2007, 183 p.
- VAN DE VELDE Cécile, *Sociologie des âges de la vie*, Paris : Armand Colin, 2015, 128 p. (128 : tout le savoir)
- VIMONT Claude, *Le nouveau troisième âge : une société active en devenir*, Paris : Économica, 2001, 117 p.

## **Table des annexes**

Annexe 1 : Liste des répondants des entretiens directifs.....	71
Annexe 2 : Questionnaire des entretiens directifs.....	72
Annexe 3 : Compte-rendu des entretiens directifs.....	75
Annexe 4 : Liste des répondants des entretiens semi-directifs.....	117
Annexe 5 : Guide des entretiens semi-directifs.....	118
Annexe 6 : Compte-rendu des entretiens semi-directifs.....	120

## Annexe 1: Liste des répondants des entretiens directifs

<b>Nom</b>	<b>Age</b>	<b>Retraité(e)</b>	<b>Situation familiale</b>	<b>Profession/Ancienne profession</b>	<b>Diplôme/Niveau scolaire</b>
Noëlle	59	Oui	Mariée/2 enfants/ 3 petits-enfants	Auxiliaire de puériculture	CAP
Margaret	66	Oui	Mariée/1 enfant/ 2 petits-enfants	Agent administratif à l'hôpital de Grenoble	Niveau Bac
Nicole	68	Oui	Veuve/pas d'enfant	Coiffeuse	Brevet de maîtrise
Jean-Pierre J.	73	Oui	Divorcé/1 enfant/ plusieurs petits-enfants	Installateur cuisine et salle de bain	Certificat d'étude (équivalent 3ème)
Simone	75	Oui	Veuve/2 enfants/1 petit-enfant	Secrétaire dans un lycée	BEPC
Jacques	80	Oui	Marié/Pas d'enfant	Expert comptable	Diplôme d'expert comptable
Jean-Pierre A.	68	Oui	3 enfants/Pas de petit- enfant	Comptable	CAP et diplôme équivalent au DUT
Chantal	68	Oui	Enfant/Petits-enfants	Traductrice	Licence en anglais
Monique	73	Oui	Divorcée/3 enfants	Enseignante	Bac+1



## Annexe 2 : Questionnaire des entretiens directs

Bonjour. Je suis étudiant en Master Information-Communication à l'Institut de Communication et des Médias d'Échirolles, et je réalise une étude sur les pratiques numériques des seniors dans le cadre de mon mémoire de recherche. Avant de commencer cet entretien, je tiens à vous préciser que vos réponses seront confidentielles et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche. Je vous remercie de votre participation.

### **Profil du répondant :**

Quel âge avez-vous ?

Êtes-vous marié(e) ?

Avez-vous des enfants ? Des petits-enfants ?

Êtes-vous retraité(e) ?

=> Qui : Quelle était votre profession ?

=> Non : Quelle est votre profession ?

Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?

### **Usage de l'ordinateur**

Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?

=> Oui : Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?

=> A quelle fréquence l'utilisez-vous ?

(Tous les jours, trois à quatre fois par semaine, une à deux fois par semaine, moins d'une fois par semaine)

=> Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?

=> Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?

(stocker, modifier, envoyer des photos, écouter de la musique, jouer à des jeux, etc)

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ?

### **Usage d'Internet**

Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?

=> Oui : Depuis combien de temps ?

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ?

=> Vous connectez-vous en dehors de chez vous ? Où ?

## Si connexion à domicile et hors domicile

A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?

(Tous les jours, trois à quatre fois par semaine, une à deux fois par semaine, moins d'une fois par semaine)

Pendant combien de temps utilisez-vous Internet ?

(plus de trois heures par jour, une à deux heures par jour, moins d'une heure par jour)

Pourquoi utilisez-vous Internet ?

(Achats et/ou ventes de produits en ligne (ex : Le Bon Coin), consultation de notes et commentaires en ligne avant achat d'un produit, écoute et/ou téléchargement de musique en ligne, visionnage de vidéos, films, séries en ligne (ex : YouTube, télévision de rattrapage, etc), lecture d'articles divers (presse), tutoriels pour activités diverses (cuisine, etc), consultation d'informations diverses (santé, etc), consultation d'informations pratiques (horaires transports en commun, etc) etc)

=> L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ? (Par ex la déclaration d'impôt en ligne devient peu à peu obligatoire sous peine d'amende de 15€, inscription sur listes électorales, déclaration changement d'adresse, contacts banque et assurances en ligne de plus en plus fréquents).

=> Pourquoi utilisez-vous plutôt Internet pour faire cela ?

Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ? Le(s)quel(s) ? (ordinateur portable, Smartphone, tablette, etc)

=> A quelle fréquence ? Pendant combien de temps ?

## **Communications interpersonnelles**

Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?

(Téléphone portable/smartphone (appels et SMS), téléphone fixe, Internet (réseaux sociaux, messagerie électronique, Skype, Hangout, blogs/forums, autres), lettre manuscrite, autres moyens)

Pourquoi utilisez-vous davantage le(s) moyen(s) que vous m'avez cité plutôt que d'autres ?

Si utilisation d'Internet : Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ?

(Ex : Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram, Google+, LinkedIn, Copains d'avant, etc)

=> Oui : Le(s)quel(s) ? Pourquoi ?

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ?

## **Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :**

=> Oui : Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?

=> Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ? Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?

=> L'utilisez-vous tous les jours ? Sinon à quelle fréquence ? (Trois à quatre fois par semaine, une à deux fois par semaine, moins d'une fois par semaine)

=> Utilisez-vous les SMS ?

=> Oui : Combien en envoyez-vous par jour environ ?

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ?

=> Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ne possédez-vous pas de téléphone portable ou de Smartphone ?

Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?

### **Vision du numérique des répondants**

Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?

Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?

=> Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix ?  
Quelle(s) personne(s) ?

=> Qu'attendez-vous réellement de ces cours ? (par ex. acquérir de solides compétences ou des compétences de base en informatique) Pourquoi ?

Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ?

=> Oui : Depuis combien de temps ?

=> A quelle fréquence ? (Tous les jours, trois à quatre fois par semaine, une à deux fois par semaine, moins d'une fois par semaine)

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ?

Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?

=> Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?

Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?

=> Oui : En quoi cette image a-t-elle évolué ?

=> Non : Pour quelle(s) raison(s) ?

Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?

## Annexe 3 : Compte-rendu des entretiens directs

### **Entretien n°1 (Noëlle)**

#### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 59 ans

*Êtes-vous marié(e) ?* Oui

*Avez-vous des enfants ?* Oui, deux.

*Des petits-enfants ?* Oui, trois.

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'étais auxiliaire de puériculture. Je travaillais dans une crèche à l'hôpital.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* J'avais un niveau CAP.

#### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Ça fait 15 ans je crois.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?*

J'ai une tablette et je trouve que c'est plus accessible, donc l'ordinateur je l'utilise à peu près une fois par semaine mais la tablette tous les jours, plusieurs fois par jour, je suis accro à la tablette.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

Ce n'était pas pour moi personnellement, c'est plus mon mari qui en avait besoin pour son travail, et puis pour être à la page. C'est pour lui qu'on a eu un ordinateur en premier. Moi je m'y suis d'abord désintéressé, je n'avais pas le temps de me pencher la-dessus puis je m'y suis intéressée il y a quelques années.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Pour envoyer et stocker les photos. J'utilise plutôt la tablette pour jouer à des jeux. Je suis très tablette moi car je trouve que c'est plus facile comme support. C'est moins encombrant, ça démarre plus vite, je trouve qu'on va plus vite droit au but, je suis plus à l'aise sur la tablette. Mais je joue à des jeux aussi sur l'ordi. Par contre on a voulu faire la déclaration en ligne des impôts et bien là il faudra se lever de bonne heure. Ça c'est pas clair.

#### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps ?*

Depuis que j'ai un ordinateur. Quel intérêt j'aurais à avoir un ordinateur sans avoir la connexion à Internet.

### Si connexion à domicile et hors domicile

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?* Tous les jours, plusieurs fois par jour.

*Pendant combien de temps utilisez-vous Internet ?* Moins d'une heure par jour.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Je recherche pour des vacances par exemple, pour une location, Air BNB, pour une chambre d'hôtel, pour des balades, des randonnées, pour des événements, pour des expositions de peinture ou autre, pour des modèles de peinture, des tutos de peinture aussi, pour des fêtes, des manifestations, voir des dates, en gros c'est pour ça. J'ai fait une fois des achats en ligne, je vais sur le Bon Coin aussi, j'ai fait des achats sur Show Room Privé. Une fois, bon mon mari il est un peu méfiant vis-à-vis de la carte bleue donc, c'est vrai que je ne l'ai fait qu'une fois mais j'ai bien compris que c'était sécurisé avec le petit cadenas, donc moi j'ai pas plus peur de ça. J'ai déjà écouté de la musique en ligne et puis j'ai fait des petites vidéos et après je me les suis envoyées sur la télé. Je sais pas si c'est dur ou pas dur mais moi je sais faire ça. J'ai aussi écouté des chansons mais je ne télécharge pas car c'est illégal. Je connais YouTube. J'ai aussi regardé des vidéos en ligne car quand j'ai découvert ça, ça m'a amusée la semaine où je l'ai fait, mais après je m'en suis moins occupé. Je ne regarde pas de série en replay, mais la télé en ligne je veux bien apprendre ça. Je ne lis pas la presse en ligne, je crois qu'on peut voir *Le Dauphiné*, mon mari le lit mais moi non. Je consulte parfois les horaires d'ouverture de l'association, ce n'est pas une habitude mais je l'ai fait. Je ne consulte pas trop les trucs sur la santé parce qu'on se fait plus peur qu'autre chose. Je n'en ai pas besoin non plus, je n'ai rien point de vue santé.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Comme les impôts par exemple, mais on n'a pas su faire. C'est la dernière année je crois où on peut encore faire par papier, après ce sera tout informatisé, mais il faut qu'ils nous simplifient la démarche, nous on a pas su faire. Il y a trois identifiants à rentrer et après ça devrait déclencher la déclaration, et bien nous on n'y est pas arrivé. Sur une semaine, on a été quand même insistants. On l'a pas fait qu'une fois, on l'a fait dix ou vingt fois. Mais on n'y est pas arrivé. Il y a quelque chose qui cloche. Ou de nous ou des impôts je sais pas. Pour la banque et les assurances, on préfère se déplacer sur les lieux que faire par Internet.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

La tablette donc puis mon téléphone. J'ai Internet, j'ai ce dont j'ai besoin dessus, j'ai Facebook, j'ai tout ça donc ça me convient.

*A quelle fréquence ? Pendant combien de temps ?*

Le téléphone je dois l'utiliser quatre ou cinq fois par semaine je sais pas. Pas tous les jours mais plusieurs fois par semaine. Pendant un quart d'heure. La tablette je l'utilise tous les jours pour aller sur Internet, un quart d'heure je dirais. Peut-être pas tous les jours en fait parce que je n'ai pas tous les jours quelque chose à chercher. Je vais beaucoup sur la tablette pour jouer, pour Facebook.

### Communications interpersonnelles

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Le téléphone portable plus que le fixe. Internet aussi via la messagerie électronique et les réseaux sociaux. Je n'utilise pas de courrier pour la banque et les assurances, on préfère se déplacer à l'agence.

*Pourquoi utilisez-vous davantage le(s) moyen(s) que vous m'avez cité plutôt que d'autres ?*

J'utilise plus le portable que le fixe car les gens sont plus facilement joignables, qu'ils soient chez eux ou pas avec le téléphone portable on les joindra. Alors que si on utilise le fixe et qu'ils ne sont pas chez eux, il faudra utiliser le portable derrière. Moi j'utilise directement le portable, comme ça je suis plus sûre de joindre les gens en une seule fois.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ? Oui*

*Le(s)quel(s) ? Pourquoi ?*

Facebook c'est le seul où je vais. Je ne vais pas sur Twitter et tous les autres. C'est pour communiquer mais c'est aussi pour s'amuser. Je l'utilise pour communiquer avec les autres et pour mettre des photos de vacances, de gâteaux, c'est un amusement pour moi. C'est un partage-amusement ou un amusement-partage dans le sens que vous voulez.

Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

10 ans. Pas celui que j'ai actuellement mais ça fait 10 ans que j'ai un téléphone portable.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?  
Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

Pour être joignable par rapport à ma famille, à mes enfants essentiellement. Pour être joignable par mes enfants. Et puis quand on se balade pour appeler des secours ou autre je trouve que c'était un bon moyen. A l'origine c'était ça. Et pour pouvoir joindre mes enfants aussi. Essentiellement c'était vraiment au sein de la famille, parent-enfant, après les amis je m'en moquais à l'époque. C'est pour pouvoir joindre mes enfants et être joignable à l'origine. D'ailleurs, il n'était pas toujours allumé à l'époque, je l'allumais quand je m'en servais. Mais à la maison il était éteint, la nuit il était éteint. Je ne l'utilisais pas autant parce que maintenant il n'est plus jamais éteint.

*L'utilisez-vous tous les jours ? Oui*

*Utilisez-vous les SMS ? Oui*

*Combien en envoyez-vous par jour environ ?*

Deux ou trois pas plus. Je ne suis pas non plus accro. Par jour, j'en envoie peut-être même pas deux ou trois. Je vais en envoyer quinze le même jour pendant une conversation mais je ne vais pas forcément en envoyer tous les jours. Par jour, un ou deux on va dire. Mais ça peut aller à quinze d'autres jours ou à vingt d'autres jours aussi. C'est pas régulier.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?*

Pour Internet et pour le GPS, pour les adresses des endroits où on est. Pour les jeux je ne vais pas sur mon téléphone je vais plus sur ma tablette.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

C'est indispensable. Je trouve que c'est indispensable car on communique facilement, sans parler des jeux parce que ça c'est superficiel. Je pourrais m'en passer, j'aurais du mal, mais c'est indispensable, c'est vivre avec son temps, c'est avoir des renseignements faciles sans ouvrir un annuaire comme à l'ancien temps, sans être en train de faire un itinéraire, à regarder des pancartes, à demander à une bonne femme dans la rue pour aller à la rue machin, je trouve que c'est de l'indépendance, et puis c'est faire travailler sa tête, et je trouve que c'est bien. Non moi je ne pourrais pas m'en passer. Maintenant non.

### **Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

J'ai fais débutant, perfectionnement, ça doit faire deux ans.

*Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?*

Parce que je me suis désintéressée de l'informatique dans un premier temps parce que je n'avais pas le temps en travaillant. Ma tête était pleine par mon travail, il n'y avait pas d'espace pour ça. Et puis ça ne m'intéressait pas, je me suis même désintéressée, écartée. Et puis en étant à la retraite, ça fait trois ans, j'ai eu du temps libre, et je me suis dit « maintenant tu vas t'y mettre ma belle, tu vas pas te laisser larguer comme ça ». Donc je me suis pris en main, j'ai fait les cours et ça m'a intéressée. Bon mon mari je lui avais demandé plusieurs fois mais c'est pas pareil. C'est pas des cours et on s'énerve vite parce qu'on ne comprend pas, on se dispute, c'est fini, on remballé tout. Alors qu'avec des cours, c'est un prof, c'est bien, et moi j'ai beaucoup appris. Et puis c'est une activité en dehors de chez soi, ça fait sortir, enfin j'avais pas besoin de ça mais quand même. J'ai eu besoin quand j'ai eu de la place libre dans ma tête.

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix ?*

Non, non, j'ai décidée toute seule.

*Qu'attendez-vous réellement de ces cours ? Pourquoi ?*

Des compétences de base, savoir être indépendante, faire les recherches dont j'ai besoin. Il ne me reste plus qu'à approfondir au niveau des photos, je suis un petit peu larguée. Non des compétences de base, savoir être autonome. Pour pas demander aux autres et pour pas être bête. Pour pas être dépendante de mon mari pour tout, pour savoir faire tout seule, par intérêt personnel, par curiosité personnelle.

*Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ?*

Très peu. Mon mari me l'ouvrait par exemple pour les photos, je savais pas cliquer sur la flèche pour faire avancer. Il fallait me le mettre en route pour que je m'en serve.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

C'était un truc inaccessible pour moi sans prendre de cours. J'étais pas capable d'apprendre toute seule avec mon mari ou mes enfants et j'ai eu besoin de prendre des cours pour y arriver. Avant oui ça me paraissait inaccessible, je me disais « j'y arriverai jamais ». Les enfants à l'école ils démarrent dedans. Nous à nos âges, on n'a jamais appris à l'école, je ne m'en servais pas non plus au niveau du travail. On avait l'outil mais c'était pour la direction. Nous on n'en avait pas besoin, on avait de bons vieux cahiers à l'ancienne. Je m'en désintéressais même avant. Carrément. Je suis passée de négative à positive.

*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos*

*proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Oui. Parce qu'il faut savoir faire. Il faut savoir s'en servir. C'est un des progrès qu'il faut prendre en marche, pour marcher avec tout le monde. Il ne faut pas rester en rade. C'est comme si je ne savais pas conduire. Il faut savoir conduire, il faut savoir se servir d'Internet, il y a des trucs dans la vie qu'il faut savoir faire. Pour mon développement, pour mon épanouissement personnel, pour être encore avec les autres. Parce qu'après, dans des conversations, moi déjà je suis moins douée que d'autres, j'entends les filles, mes copines parler de faire des montages photo, des albums, des trucs que je ne sais pas faire. Ça me donne envie, ça me stimule. J'ai envie de savoir faire ça aussi. Je ne veux pas faire mieux que tout le monde, je veux savoir faire au moins aussi bien, par plaisir, par épanouissement. Et j'ai du temps libre surtout que je n'avais pas avant. Je n'avais pas envie mais même si j'avais envie je n'avais pas le temps de toute façon. Le travail me prenait trop de temps dans mon quotidien.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ? Oui, bien sûr.*

*En quoi cette image a-t-elle évoluée ?*

Déjà je suis capable. Je crois que je me sous-estimait, je pensais que je n'allais pas y arriver. Déjà je me suis sentie capable. J'ai jamais pensé que c'était négatif Internet. C'est que c'était un truc trop dur pour moi. Je ne dévaluais pas Internet, je l'ignorais.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Oui. Parce qu'on a tout sous la main, tous les renseignements sont possibles, tout est accessible par Internet, ça facilite tout le monde, ça évite des déplacements. Par contre, c'est négatif dans le sens communication parce que maintenant on s'envoie des SMS alors qu'avant on allait se voir. Ça a coupé l'échange verbal, la proximité des gens. Ça c'est le côté négatif. Je trouve qu'avant on avait le contact avec les gens. C'est un point négatif, mais bon, il faut savoir ce qu'on veut. Sinon, je suis satisfaite, je suis contente d'avoir appris à me débrouiller. Je me débrouille mais je ne peux pas dire que je suis une pro, loin de là.



## Entretien n°2 (Margaret)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 66 ans

*Êtes-vous marié(e) ?* Oui

*Avez-vous des enfants ?* Oui, un

*Des petits-enfants ?* Bien sûr, deux

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui depuis trois ans, ça va faire trois ans en novembre.

*Quelle était votre profession ?*

J'étais agent administratif à l'hôpital de Grenoble. Donc accueil, téléphone, ordinateur. On enregistrait les gens qui venaient en consultation, les gens qui étaient hospitalisés, donc on les enregistraient, carte de sécu, mutuelle.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* Niveau Bac. Que je n'ai pas eu.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

Depuis trois ans. Quand je suis partie en retraite, je voulais rester en communication avec les mails.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?* Tous les deux jours on va dire.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

Sur mon lieu de travail je communiquais avec mes amis de l'extérieur de Grenoble et du coup j'ai trouvé ça sympa et je me suis dit que quand je serai à la retraite, il me faudra un ordinateur. D'ailleurs c'était mon cadeau de retraite de mes collègues. Puis j'ai étendu mes relations avec les mails.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Pour les photos j'ai jamais su faire. Et puis je ne me suis pas donné la peine d'apprendre pour mettre des photos sur mon ordinateur. Mon ordinateur c'est juste pour Internet. Mais pour mettre des photos de mes petits-enfants, d'abord j'ai pas d'appareil photo numérique, et ça je ne sais pas du tout faire.

### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps ?* Depuis que je suis à la retraite. Je suis partie en novembre 2012 et j'ai été connectée en février 2013.

**Si connexion à domicile et hors domicile**

### *A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?*

Tous les deux jours à peu près. Je regarde mes mails, après je vais sur Facebook parce que je m'y suis inscrite mais vraiment pour ma petite nièce et des amis un peu loin, mais je préfère honnêtement correspondre par mail. Parce que Facebook, par exemple, ma petite nièce m'envoie des photos, je lui ai déjà dit de me les envoyer par mail mais bon, elle m'envoie des photos de son bébé sur Facebook et, en fait, je lui réponds à elle simplement et je lui dis « est-ce que tu as bien reçu mon message ? » et elle me dit « oui, oui tatie, il faut bien répondre... ». Il y a trois trucs : « répondre sur le journal », « répondre aux amis » et je sais plus, et moi je lui réponds à elle personnellement, je veux pas que toute la communauté le sache. La communauté, on est quoi, on est cinq ou six, je me suis pas élargie. Le mail c'est beaucoup plus personnel. Les amis que j'ai sur Facebook, c'est des amis que j'ai perdu de vue, et ils n'ont pas besoin de savoir que ma petite nièce à eu un bébé. Je préfère communiquer par mail.

### *Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Jamais pour les achats, je n'ose pas. Honnêtement j'ai pas confiance. Alors que mon fils par exemple, il achète pas mal de trucs sur Internet. Par exemple, j'ai chargé mon fils d'acheter mon ordinateur parce que j'y connaissais rien. Et il l'a acheté sur Internet. Je n'écoute pas trop de musique car je ne suis pas très musique. Pour les vidéos ou les films et séries je ne saurais même pas y aller. Je vais parfois lire *Planète à la une*, où je lis les trucs qui se passent dans le monde. Mais pour la presse je préfère le papier, y a rien à faire. Parfois je consulte des tutoriels pour la cuisine, Marmiton j'y vais souvent. Marmiton, les vacances, je regarde par curiosité, pour les séjours. Mais je ne réserve pas sur Internet. Je regarde juste les prix, je consulte les centres de vacances, les horaires de train aussi, Mappy pour l'itinéraire. Je consulte parfois des infos sur la santé, les assurances, les mutuelles. J'avais fais des devis sur la mutuelle en fin d'année dernière. En fait c'est mon fils qui m'a aidée. Il m'aide souvent mais il râle. Souvent il le fait de mon ordinateur et souvent il le fait de chez lui. Je travaille aux Restos du cœur et comme mon fils ne pouvait venir tout de suite, j'ai emmenée mon portable à quelqu'un de l'association parce que j'avais perdu mon entrée quand on va sur Internet, pour ma boîte mail, et mon collègue m'a fait ouvrir ma boîte mail sur Outlook. Alors maintenant, j'ouvre ma boîte mail avec Outlook mais heureusement je reçois toujours mes mails avec Gmail. J'ai essayé de bidouiller mais c'est eux qui m'ont réactivé ou déverrouillé, je sais pas comment on dit.

### *L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

J'ai mon compte en banque sur Internet malgré que je reçois le papier, parce que j'ai demandé à garder le papier quand même. Pour les mutuelles je ne vais pas sur Internet, je préfère faire par téléphone. Pour les déclarations d'impôt j'appréhende. Là j'ai envoyé le papier, j'ai pas encore essayé en ligne. C'est vrai que moi je suis très papier. Avoir des papier, des papiers, des papiers, il faut stocker, il faut de la place. Mais moi je suis très papier. Par exemple, on est avec Orange pour la facture téléphonique, on l'avait sur ordinateur. Et mon mari a fait des pieds et des mains pour avoir sa facture papier. Et pour les impôts, j'appréhende mais comme on n'a pas de biens, on n'a pas grand chose à déclarer, on n'a que nos deux retraites. Mais j'attendrai vraiment le dernier moment s'ils m'obligent ou pas. Mais je pense qu'ils vont m'obliger. Les gens qui sont sains d'esprit ça va mais les autres ? Je ne sais pas comment ils vont faire.

### *Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ? Le(s)quel(s) ?*

Non, non, j'ai un vieux portable. Pour écrire un message, je préfère l'écrire sur Internet honnêtement. Sur la boîte mail on peut écrire plus longtemps.

## Communications interpersonnelles

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Le téléphone fixe pour des conversations un peu plus longues, pour les formalités administratives si j'ai un soucis avec la sécu, les rendez-vous de consultation. Le portable, c'est en cas d'urgence, pour contacter mes enfants, mon amie d'enfance qui n'est pas chez elle actuellement donc je l'appelle ou on s'envoie des SMS. Le mail c'est pour discuter avec Pierre, Paul et Jacques, avec mes amis. Pour envoyer des mails, je ne *chat* pas. Je n'est pas de Webcam. Mes meilleurs amis sont dans le Midi, on se téléphone mais souvent on s'envoie des mails, ils m'envoient des photos de leurs petits-enfants.

Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Ça doit faire cinq ou six ans.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?*

*Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

Ce qui m'a motivée c'est qu'on partait en vacances avec mon mari et il fallait toujours trouver une cabine téléphonique pour appeler notre fils pour dire qu'on étaient bien arrivés, et les cabines téléphoniques il fallait toujours courir après, c'était pas évident. Alors moi j'ai commencé à en avoir un, et puis mon mari a trouvé que c'était pas mal, et du coup il en a pris un pour lui aussi. Donc le portable, inconvénients et avantages, moi mon portable je l'utilise pas pour dire à mon mari « je suis dans le tram j'arrive dans cinq minutes », j'ai horreur de ça. Parce que souvent les portables servent à ça. Ça devient complètement débile entre nous. Et du coup, je l'ai juste pour envoyer des SMS à mon fils quand j'ai besoin de le joindre, et quand on s'absente, quand on tombe en panne de voiture, parce que maintenant vous remarquez, il n'y a plus de cabines téléphoniques.

*L'utilisez-vous tous les jours ? Sinon à quelle fréquence ?*

Non, pas tous les jours. On m'appelle plutôt sur mon portable. Moi j'appelle en ce moment mon amie d'enfance parce qu'elle est hospitalisée donc elle n'a pas de téléphone dans sa chambre donc je l'appelle avec mon portable. Je l'appelle tous les trois jours, c'est suffisant. Sinon d'habitude c'est moins, peut-être une fois par semaine. J'ai pris juste un petit forfait ça me suffit. Mais on m'appelle souvent sur le portable.

*Utilisez-vous les SMS ? Oui*

*Combien en envoyez-vous par jour environ ?*

Une fois par semaine pas plus. Je les utilise parce que mon fils n'aime pas qu'on lui téléphone donc j'utilise les SMS s'il ne m'a pas appelée de toute la semaine pour lui demander comment ça va et s'il a l'intention de venir déjeuner.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?* Non, le portable c'est juste pour téléphoner ou pour les SMS.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je pense qu'on ne peut plus s'en passer. D'abord il n'y a plus de cabines téléphoniques, et ensuite je trouve que le portable, c'est vachement pratique si on a une urgence. Vous êtes coincé dans un embouteillage et vous devez arriver à tel heure, vous êtes coincé dans un transport en commun à cause d'une grève surprise, vous pouvez appeler pour dire « je suis coincé ne m'attend pas avant

telle heure ». J'aurai du mal à m'en passer maintenant alors que j'étais un peu contre au début. Parce que quand j'allais bosser, j'entendais tous ces jeunes qui faisaient leur conversation dans le tram, dans les magasins, vous aviez le mari ou la femme devant le rayon légume, « je prends des petits poids fins ou ultra fins ? », ils étaient à la caisse, la caissière était en train d'emballer leur truc, le téléphone sonne, elle en a rien à cirer. Pour moi le portable, c'est un manque de politesse. Moi je vois, aux Restos du cœur, les bénéficiaires ont tous des portables et souvent le téléphone sonne, et je leur dis « écoutez je suis désolée vous appelez tout à l'heure, vous dites que vous êtes occupé ». Je lui dit que je supporte pas le portable et là il me regarde avec de grands yeux, « c'est pas poli ce que vous faites ». Non mais c'est vrai, il faut le reconnaître. Tous ces gosses, tous ces ados qui parlent de leur vie privée dans le tram, moi ça m'exaspérait le matin. Donc le portable, je trouve que c'est devenu un manque de politesse, on voit plus que ça, ils l'ont tous collé à l'oreille. C'est vrai, moi je trouve que c'est exaspérant. Souvent aussi au cinéma, il y a le téléphone qui sonne, je suis désolée, on va au cinéma, on met sa sonnerie sur vibreur. Moi je trouve que c'est devenu trop courant qu'on donne des portables à des gamins de dix ans, je suis désolée. Bon je sais que ça rassure les parents, mais quand même. Mon fils il se l'a acheté à son premier boulot, il avait 17 ans. Et j'étais contre mais finalement j'ai vachement apprécié parce qu'il pouvait m'appeler. Je n'ai pas regrettée du tout.

### **Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

Je ne suis pas de cours de numérique mais des ateliers mémoire. L'atelier mémoire, on a des jeux sur l'ordinateur et on fait travailler notre mémoire. Moi je n'ai jamais fait d'atelier numérique ici, je me débrouille avec ce que j'ai appris à l'hôpital. Quand je suis arrivée à la retraite, je voulais prendre des cours de numérique ici, et puis je me suis dit « bon j'ai le béa-ba, ça me suffit, et puis voilà ».

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix de suivre une formation ? Quelle(s) personne(s) ?*

J'étais bien obligée d'être motivée par mon entourage parce qu'après c'était mon outil de travail. Et c'est vrai j'étais un peu réticente parce que nous on avait tout nos cahiers, et j'ai dit « comment on va faire », j'étais très réticente et j'ai eu vraiment beaucoup de mal. Et on avait une personne qui est venue nous apprendre. On était trois personnes à l'accueil, et c'était moi la plus terrible parce que j'avais vraiment du mal, déjà la souris, et on me disait « Margaret, détendez-vous, ça sera votre outil de travail ». J'ai eu beaucoup de mal. Et après c'est rentré dans les cordes. Mais j'ai eu quand même trois formations au niveau de l'hôpital, au service informatique de l'hôpital. Pour le traitement de texte, pour les courriers. Après quand on a eu Internet, il fallait apprendre à envoyer un mail, mais un mail interne. J'ai eu beaucoup de mal mais finalement je suis pas mécontente d'avoir appris tout ça.

*Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de suivre cette formation ?*

Je ne connaissais même pas le truc.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

C'est vrai je me disais que c'était mieux nos agendas et puis c'est vrai qu'après je trouvais que c'était super bien. Parce qu'on prenait les rendez-vous sur ordinateur, j'ai trouvé que c'était royal. J'ai des copines qui n'ont pas fait cette formation rendez-vous sur ordinateur. Moi je l'ai faite et c'est super. J'ai des copines qui me disent « dis-donc Margaret t'as fais des progrès ». C'est moi qui les ai poussé à faire des formations. Je poussais les gens, je leur disais « allez-y c'est super vous verrez ». Et il y a même des services où les gens peuvent prendre rendez-vous de chez eux. Pas tous je crois. Mais c'est vachement bien, je trouvais que c'était royal.

*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Ah ben oui j'étais complètement en décalage. Quand je voyais mon fils à huit-dix ans qui déjà connaissait la télé, le magnétoscope et tout ça, bon maintenant c'est fini on n'enregistre plus les films qui passent, mais j'étais complètement larguée du point de vue télé et j'avais pas du tout envie d'apprendre et j'ai toujours pas envie d'apprendre. Maintenant on a TVOrange et il faut prendre les deux télécommandes, et je ne fais aucun effort. Et quand mon mari n'est pas là je ne regarde pas la télé. Pour le progrès, j'ai eu beaucoup de mal. Pour la télé je ne me suis pas donné la peine mais pour l'ordinateur je me suis donné la peine parce que j'ai trouvé au bout de quelques années que c'était vachement intéressant. Pour communiquer avec le monde extérieur, retrouver mes amis qui habitent Toulon ou Paris, je trouvais ça génial. J'ai été un peu obtus sur le truc.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Non on ne peut plus s'en passer. Pour communiquer, chercher des infos. J'ai fait un concours du *Dauphiné* sur Mandrin l'année dernière, parce que ça m'intéressait, et bien s'il n'y avait pas eu Internet. Je suis quand même allée à la bibliothèque pour chercher des bouquins, mais j'ai trouvée beaucoup plus facilement sur Internet. Mais ça j'ai vraiment appréciée et si maintenant on me disait « je t'enlèves ton portable » je dirais « non, non ». Là je viens avec une copine qui vient à l'atelier mémoire, et elle ne connaissait pas la souris. Au bout d'une demi-heure, on lui a expliqué, et ça lui a plu. Et du coup, ses petits-enfants lui ont acheté une tablette. Comme quoi. Et quand mon ordinateur est en panne, je suis malheureuse. Parce que je voulais faire une recherche, et zut plus d'ordinateur. Je trouve toujours quelqu'un pour me dépanner mais bon c'est embêtant. Je suis restée longtemps sans ordinateur et heureusement j'ai trouvé quelque-un aux Restos du cœur qui m'a dépannée mais j'étais pas bien. Et la bonne copine qui travaille avec moi elle me dit « dis-donc Margaret je te reconnais plus ».

## Entretien n°3 (Nicole)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 68 ans

*Êtes-vous marié(e) ?* Veuve

*Avez-vous des enfants ?* J'ai perdu deux filles

*Des petits-enfants ?* Non

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'étais artisan-commerçante dans la coiffure à mon compte.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* J'ai fait des études secondaires et j'ai passé un certificat pour apprendre mon métier, j'ai un brevet de maîtrise.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

Depuis 12 ans mais là je viens d'en changer, j'en ai acheté un récemment et j'ai pris Internet.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?*

Pour l'instant pas trop. Je vais peut-être m'y mettre un peu plus mais c'est pas ma priorité. Je vais peut-être m'y mettre parce qu'à force de venir aux cours je pense que ça va me booster un peu mais bon, on s'en est passé quoi.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

Au départ c'était pour écrire du texte, j'ai été un peu boosté par des amis mais je n'ai pas pris Internet dès le début, ça s'est éternisé et voilà. Et le fait de ne plus avoir ma fille que j'ai perdue à 16 ans, il y a longtemps que j'aurais eu Internet à la maison. Après ça j'ai fait un rejet de plein de choses.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Pour faire de la poésie. J'ai été médaillée d'ailleurs, je fais beaucoup de poésie et j'ai illustré des recueils d'autres poètes du groupe dont je fais partie, *Les écrivains dauphinois*. L'ordinateur m'a bien servi pour ça.

### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps ?* Depuis peu.

Si connexion à domicile et hors domicile

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?*

Pour l'instant j'apprends mais je pense que je vais y arriver. Vu l'âge on s'en ait passé. Il y en a qui ont travaillé dans les bureaux, moi pas. Je faisais ma comptabilité à ma façon et après je me suis débrouillée.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Pour faire de la recherche, pour communiquer avec la famille, mais c'est pas dans un premier temps la priorité. Mais maintenant, peut-être qu'à force d'avoir un peu plus de facilités j'aurai moins peur. J'ai peur d'incorporer une carte bancaire, de faire une commande, des choses comme ça. Je ne compte pas faire d'achats en ligne dans l'immédiat. Concernant les réseaux sociaux, on a eu de petits stages, Aquidia, c'était assez restreint : amical et famille. Je ne voudrais pas aller dans un réseau large, mais dans un réseau qu'avec des personnes que je veux contacter. Je l'utilise aussi pour rechercher des information, j'aime bien la médecine, j'aurais dû faire des études mais je suis tombée dans une école catholique avec des bonnes sœurs qui ne m'ont pas fait aimer l'école. C'est pour ça que j'ai appris un métier, parce que je n'aimais pas les études.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Pas pour l'instant. Je compte le faire oui, si je peux utiliser la facilité pourquoi pas.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

Non, pour l'instant rien du tout. Je le faisait aux cours, je renouvelais mes cours pour m'obliger à bidouiller l'ordi alors que je ne le faisait pas à la maison.

*A quelle fréquence vous connectez-vous en dehors de chez vous ?*

On a informatique toutes les semaines, l'atelier mémoire ça me permet d'être sur l'ordinateur.

### **Communications interpersonnelles**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Jusqu'à présent c'était surtout le courrier et le téléphone. Plus le fixe que le portable mais parce qu'on a besoin de contact. Parce que moi écrire des mails, ça sera pour l'administratif mais amicalement c'est pas ma tasse de thé. Quand on vit en grosse famille d'accord. Mais quand on est seul, dans ma situation, sans enfant, on a besoin de contact.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ? Non*

*Pour quelle(s) raison(s) ?*

J'ai beaucoup de connaissances, j'écris plein de choses, je préfère avoir les connaissances que j'ai plutôt que d'avoir des connaissances... On peut pas dire que ce soient vraiment des amis, des connaissances. J'en ai suffisamment et c'est pas la peine d'en chercher dans les nuages. On peut tomber sur des gens biens mais on peut aussi tomber sur n'importe qui. Facebook c'est pas trop mon truc pour l'instant.

**Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :**

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Depuis 2003. Celui que j'ai là c'est mon troisième.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?*

*Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

Quand je parlais, je parlais dans le Midi, donc par précaution parce que j'étais en voiture, on sait jamais, il n'y a plus de cabine téléphonique, on tombe en panne. Et pour dire « j'arrive » mais c'est pas des grandes conversations.

*L'utilisez-vous tous les jours ? Sinon à quelle fréquence ?*

Tous les jours mais pas des grosses conversations : « j'arrive », « je vais chez quelque-un ». En plus j'ai réduit mon forfait à une heure. Je l'ai fait hier vu que j'ai mon fixe. Je suis souvent à la maison comme je suis à la retraite.

*Utilisez-vous les SMS ? Un petit peu, pas trop.*

*Pourquoi ?* J'ai besoin de parler. J'ai souhaité la fête à mon neveu mais comme il travaille j'écris un SMS. Je préfère parler.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?* Non, c'est vraiment que pour appeler.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Disons que ça peut être très utile. C'est une sécurité. Même si on ne s'en sert pas beaucoup on sait que s'il y a quoi que soit on peut joindre, par exemple, quand on est en montagne. Mais on peut s'en passer bien sûr. Moi je sais que je pourrais m'en passer. Ça dépend des gens. Je sais qu'il y en a qui ne peuvent pas car ils n'ont que le portable et pas le fixe.

### **Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

J'en ai pris avec la chambre des métiers et ça fait un moment. Comme je ne le fais pas chez moi, ça me permet de me forcer à apprendre. Donc j'ai repris plusieurs sessions, j'ai le droit, peut-être qu'un jour je n'aurai plus le droit de le faire. Ça m'a permis justement d'évoluer. Seulement le fait de ne pas le faire à la maison parfois j'oublie après. C'est pour m'y remettre un petit peu. C'est une question d'âge aussi, j'ai 68 ans.

*Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?*

Pour ne pas être complètement à la traîne, languée. Si on ne s'y met pas...Mais c'est même plus une question d'âge parce que j'ai un oncle de 94 ans qui s'y est mis dès le début lui. Tout ce qui était nouvelles technologies...94 ans et il est déjà bien en avance. Les appareils photo, tout...il a toujours été intéressé.

*Qu'attendez-vous réellement de ces cours ? Pourquoi ?*

Progresser. Je dis pas avoir un bon niveau parce que je ne veux pas y passer des heures là-dessus mais avancer quoi. Et le fait de constater que c'est plus facile pour moi j'irai plus facilement, plus volontier.

*Utilisez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ?* Non, pas bien non.

*Pour quelle(s) raison(s) ?*

Disons qu'à mon époque ça ne se faisait pas trop. On avait une machine à écrire avec mon mari, ça nous suffisait. Et puis, j'ai une belle écriture, j'aime bien écrire, j'aime bien la plume. A l'école,



j'étais à Paris pour finir mon apprentissage, je prenais même pas de normographe je faisais tout à main levée. Je n'avais pas besoin du normographe. J'aimais bien écrire.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

Je n'en pensais pas du mal mais disons que je ne m'y suis pas intéressé.

*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Maintenant oui. J'ai des copines qui sont costauds parce qu'elles ont toujours travaillé dans un bureau, et puis d'autres qui ont fait comme moi. Dans l'informatique, il y a des gens plus âgés que moi qui s'y mettent plus tard encore, alors.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?*

Oui, oui. Ça peut être utile. Mais la situation n'est pas trop belle en ce moment. Est-ce que ça va améliorer le travail ? Je ne sais pas moi. Est-ce que c'est bon d'un côté et mauvais de l'autre ? On ne sait plus là. J'ai un sentiment un peu mitigé. En 1966, j'ai eu une rédaction où je disais que le progrès allait nous détruire. Qu'est-ce qui faut en penser ? Il y a du bon et du mauvais.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Pour certaines entreprises, c'est indispensable. Ça peut améliorer. Moi personnellement je peux m'en passer. Après il y en a qui ne peuvent pas. On est partagés sur ce point.

## Entretien n°4 (Jean-Pierre J.)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 73 ans bientôt

*Êtes-vous marié(e) ?* Non, divorcé

*Avez-vous des enfants ?* Une fille

*Des petits-enfants ?* Oui

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'installais des cuisines et des salles de bain.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* Le Certificat d'étude

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui, j'ai un ordinateur chez moi.

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

Depuis peu. Depuis deux ou trois mois. Je m'y suis mis il y a très peu de temps.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?*

On va dire moyennement. Une fois par jour quand même.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

Un peu l'affiliation dans le sens où tout devient informatisé, et comme je n'y connaissais absolument rien, je me suis dit « bon je vais aller le chercher », et j'ai trouvé à l'Age d'or finalement. Ils faisaient des stages. J'en suis à mon deuxième de perfectionnement. Et puis peut-être un peu aussi le fait de s'occuper à la retraite, de voir ce qui se passe un peu ailleurs.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Non, c'est surtout pour Internet que j'ai pris un ordinateur.

### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps ?* Depuis que j'ai un ordinateur.

#### **Si connexion à domicile et hors domicile**

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?*

Une fois par jour en moyenne. C'est rare que je rate une journée, ne serait-ce que pour la messagerie.

*Pendant combien de temps utilisez-vous Internet ?*

Difficile à dire parce que je regarde la messagerie, parfois je regarde les impôts... On peut dire une heure par jour à peu près.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Pour la messagerie. Pour les infos, on m'a débrouillé ça et j'ai mis une page d'accueil où défilent les informations, pour se mettre un petit peu au courant quoi. En page d'accueil il n'y a que ça. Après j'ai essayé Facebook mais c'est un carnage. C'est pas que ce soit compliqué mais moi personnellement je trouve ça totalement inutile. Parce qu'il y a les amis, les amis des amis, les amis des amis des amis, enfin bon ça va loin, et tout ça pour signaler que je suis allé au restaurant italien hier soir avec untel et untel. Ça me fait une belle jambe. C'est mon optique à moi. Je ne fais pas d'achat sur Internet parce que j'avais une crainte que j'ai toujours, la crainte du paiement par carte, et puis honnêtement c'est pas ma façon de faire, je ne vois pas les choses comme ça moi, j'aime bien aller voir ce qui se passe, aller voir ce que j'achète d'abord, l'ancienne méthode quoi. J'écoute de la musique, mais je ne regarde pas de films parce que c'est plutôt inconfortable de regarder un film sur l'ordinateur, mais ça m'arrive de regarder des extraits de films. J'aime bien mettre de la musique. Il y a par exemple Deezer, c'est super chouette parce qu'on peut sélectionner, on peut se faire un programme. Ça c'est génial et on en a parfois pour la journée si on veut écouter les airs qu'on préfère. Bon il y a un peu de pub mais il y en a partout, on ne peut pas y couper. Ça a pu m'arriver aussi de chercher une mutuelle intéressante, le meilleur rapport qualité/prix. Avant de venir par exemple, j'ai une sœur qui habite à Bayonne, par la route c'est infernal, en train il faut une journée, et je me dis « tiens je vais regarder les avions ». Et finalement c'est pas mal, si on sait s'y prendre en avance. On arrive à avoir des allers-retours à 120€, un truc comme ça.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Non. Même pas pour ma banque. Je pourrais m'en servir pour mon compte. Mais ça ne m'accapare pas non plus ça. C'est pas que je préfère spécialement le papier mais je fais mes comptes, d'ailleurs j'ai plus que ça à faire, assez régulièrement. Et puis les banques nous envoient toujours un relevé mensuel. Donc ça m'occupe une demi-heure, trois quart d'heure. Mais sur ordinateur non. J'ai vu qu'à partir de l'an prochain ils veulent tout faire par numérique pour les impôts. Par exemple, l'AGIRC, pour la retraite des cadres, pour les retraites complémentaires, avant ils nous envoyaient un courrier avant chaque déclaration d'impôt, nous indiquant la somme à déclarer. L'année dernière, plus rien du tout. Comme j'habite pas loin du nouveau bâtiment qu'ils ont fait vers Grand'Place, je me suis dis « tiens je vais aller les voir », et là ils me disent « ben non, par Internet ». C'est pour ça que je me suis décidé, on n'a plus tellement de solutions. Mais si on n'est pas équipé, ou qu'on serait équipé mais qu'on sait pas s'en servir, parce qu'il faut quand même une certaine base, comment on fait ?

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

Sur la tablette oui, j'ai une tablette. C'est un peu ce qui m'a décidé parce que le hasard fait que j'ai pris un abonnement de je ne sais plus quelle revue, et ils offraient une tablette pour un an ou deux an d'abonnement, je sais plus. Je me suis dis « tiens ils offrent une tablette, c'est toujours ça de pris en plus ». Et j'avais la tablette, mais qu'est-ce que tu veux faire de ce truc-là ? Alors finalement j'ai pris des cours, et on m'a dit « une tablette c'est bien mais ce serait mieux un ordinateur ». Et j'ai investi dans un ordinateur, voilà.

*A quelle fréquence ? Pendant combien de temps ?*

Maintenant ma tablette je ne l'utilise plus du tout. Avant j'ai essayé de jouer un petit peu mais franchement j'y arrivais pas du tout, je faisais que des bêtises. Alors heureusement qu'il y a eu l'ordinateur qui est arrivé puis surtout les cours. Alors depuis j'ai laissé tomber la tablette. Je me suis

amusé à la régler avec la Wi-Fi pour qu'elle soit opérationnelle mais ça s'est arrêté là, c'est tout.

### **Communications interpersonnelles**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Moi, c'était essentiellement au téléphone portable, je n'avais pas de fixe d'ailleurs. Et puis le fait de prendre Internet, ils vous donnent en même temps le téléphone fixe illimité et puis la télévision. Le courrier électronique je m'y met de plus en plus sachant que j'y arrive beaucoup plus facilement. Les courriers papiers, ce serait pour des courriers officiels, mais pas personnels. Je ne me verrai plus envoyer une lettre à ma fille aujourd'hui. Je préfère passer par les mails. Ou alors j'ai découvert un truc aussi, c'est marrant comme tout, c'est les cybercartes. C'est gratuit en plus. Alors on envoie une carte postale, ou animée ou parlante, avec un texte.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ?*

Facebook je crois que je vais abandonner parce que je m'attendais à autre chose. Au départ, c'était super sympa. Un super copain, un ami que j'ai perdu de vue depuis 30 ans s'est signalé sur Facebook, je me dis « tiens je l'ai retrouvé c'est génial ». Mais je n'arrivais pas à correspondre. Lui a laissé sur Facebook « j'habite en Corse ». Là dessus j'ai dit « est-ce que c'est bien toi le Gérard que j'ai connu à telle époque ? », et puis plus de nouvelles, plus rien.

Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Le téléphone portable, j'ai ça depuis quasiment sa création. J'ai eu les premiers téléphones portables, les gros Motorola. Ça doit bien faire une vingtaine d'années.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?*

*Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

Pour mon boulot. Ça m'a surtout servi pour le travail. J'ai trouvé le truc super génial dans le sens où à l'époque j'étais pas sur Grenoble, j'étais à Avignon, et je travaillais beaucoup en mini déplacements on va dire, et on avait rendez-vous avec des clients qui habitaient au fin fond de la campagne, et si on n'avait pas de téléphone il fallait chercher une cabine, avoir une carte. Et là le téléphone portable c'était génial.

*L'utilisez-vous tous les jours ? Sinon à quelle fréquence ?*

Non, plus tous les jours, ça s'est calmé maintenant. On va dire trois, quatre fois maxi par semaine. Pour appeler les gens d'ici, de Grenoble, je prends le téléphone fixe, et c'est gratuit en plus alors profitons en. Enfin gratuit entre guillemets parce qu'il faut bien payer à la fin du mois. Sincèrement le portable ça s'est calmé.

*Utilisez-vous les SMS ? Non*

*Pour quelle(s) raison(s) ?*

D'abord parce que ça m'énerve de faire le texte. Et puis maintenant que je suis à la retraite j'utilise beaucoup le tram et je ne vois que ça dans le tram. Je me dis « mais ils sont fous les gens, qu'est-ce qu'ils ont ? ». C'est probablement une question d'âge aussi. A mon avis, pour eux, ça leur paraît tout à fait logique, normal. Et puis ça ne m'intéresse pas. Si j'ai quelque chose à dire à quelqu'un ici à Grenoble, ou même ailleurs, j'ai vite fait de faire le numéro, surtout que maintenant ils sont tous enregistrés sur une touche, et puis on en discute, on parle. Moi ça me paraît plus convivial. J'ai une amie qui habite à Échirolles, ils correspondent par SMS alors qu'elle habite au troisième et son amie

au quatrième. Alors c'est encore pire, il y a même pas besoin de téléphoner, il suffit de descendre un étage. Je trouve ça aberrant. Je crois qu'aujourd'hui c'est ça les SMS.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?*

Non je m'en sert pas pour autre chose. Enfin si, pour regarder l'heure comme maintenant on n'a plus de montre. Et puis ça s'arrête là.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je pense que le mot est exact, ça devient indispensable par son côté pratique. Il n'y a aucun mystère là-dessus. Le fait de partir en voiture et de tomber en panne en pleine campagne, si on n'a pas de téléphone portable... C'est bien aussi quand on va faire une promenade en forêt, il y en a un qui tombe et qui se blesse à la cheville, ou au bras ou peu importe, et si on n'a pas de téléphone on fait quoi ? Donc oui c'est indispensable.

### **Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

Depuis septembre je crois. Parce que le premier c'était de septembre à février/mars, et le deuxième actuellement ça va jusqu'en juin.

*Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?*

Le besoin surtout d'apprendre. D'apprendre la manipulation.

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix ? Quelle(s) personne(s) ?*

Non, ça m'a pris comme ça. Et j'ai dis « bon il faut que je m'y mette ». Je suis allé à la mairie, et le gars a cherché ce qu'il y avait comme association, il m'a donné ici, je suis venu et je me suis inscrit. Voilà c'est tout.

*Qu'attendez-vous réellement de ces cours ? Pourquoi ?*

Moi je pense qu'il faut avoir un niveau minimum pour pouvoir se servir d'un ordinateur.

*Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ?*

Non parce que les autres le faisaient tellement bien à ma place. J'avais des factures à faire et tout ça à l'époque, et on les faisait tellement bien à ma place pour moi. Ça m'a jamais occupé l'esprit. Je faisais le brouillon en plus et puis je le donnais à faire.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

A mais je trouve que c'est un outil formidable. Même avant. Je savais en voyant les gens et en entendant parler que c'était quand même un outil formidable. On a besoin de n'importe quoi, on a besoin de l'orthographe d'un mot par exemple, il n'y a plus besoin d'aller chercher le dictionnaire.

*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Moi ça me faisait sourire mais je sais que mon entourage devait se dire « quand même » mais il ne me le disait pas. Je me sentais un peu décalé, c'est sûr. Mais c'est pas pour ça que j'ai commencé. Ça ne me gênait pas du tout qu'on ait une opinion mauvaise ou bonne de moi.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?*

Oui. J'ai même la côte parce que j'apprends des trucs que les gens ne savent pas. Par exemple, la demande vocale, il y a peu de gens qui s'en servent. J'arrive à étonner alors ça me fait plaisir. Même ma fille elle me dit « je vois que tu débrouille bien moi je sais pas faire comme ça ». D'un côté c'est marrant, c'est sympa.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je crois que de moins en moins on pourra s'en passer. Il suffit de regarder autours de soi pour comprendre, ne serait-ce que tout ce qu'on peut faire avec un téléphone, un Smartphone. Entre la téléphonie et l'ordinateur je pense que ça fait partie de la vie de chaque jour. C'est comme si on oubliait de ramener son crayon quand on a une lettre à faire. Ou passer son code de la route mais on a oublié le bouquin à la maison. On est obligé de passer par là. Ce n'est pas le terme « obligé ». « Nécessaire » plutôt. On n'est pas obligé heureusement. Mais c'est sûrement nécessaire. C'est indispensable, il faut passer par là. C'est comme la voiture, on peut s'en passer, c'est pas obligatoire, mais si on n'a pas de voiture on a quelques problèmes quand même. On a beau dire « je vais y aller en vélo, je vais y aller en tram » mais un jour on a besoin de la voiture. Je pense que c'est le modernisme de la vie qui fait que. Maintenant, ça y est, ça fait partie des meubles comme on dit.

## Entretien n°5 (Simone)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 75 ans

*Êtes-vous marié(e) ?* Je suis veuve

*Avez-vous des enfants ?* Deux

*Des petits-enfants ?* Oui, j'en ai un

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'étais secrétaire dans un lycée

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* Le BEPC. Je suis allée jusqu'en Seconde mais j'ai arrêté et après j'ai travaillé.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui mais je ne sais pas m'en servir, on me l'a donné. J'apprends.

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

Ça fait deux ans à peu près. Mais il est vieux, il est déjà habité si je puis dire. C'est un vieux modèle, c'est un fixe avec une tour et tout ça. Et il est déjà rempli. Alors moi je tombe sur des programmes, je sais pas les enlever, je bute, parce que j'apprends quelque chose et puis chez moi il faut que je transpose. Déjà l'écran ne me présente pas la même configuration alors je suis obligée de transposer, de traduire en quelque sorte, ce que j'apprends sur un écran que je ne comprends pas bien. Parce que je suis dans une MJC qui a des ordinateurs sur place qui sont derniers modèles. Donc c'est pas facile et puis je suis toute seule. J'ai des neveux, j'ai mon fils, mais ils n'habitent pas là et ils travaillent donc je ne vais pas les déranger pour ça.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?*

Quand j'arrive à l'utiliser. Deux heures par semaine c'est tout ce que j'arrive à faire. Parce qu'il y a des problèmes de famille donc j'ai des visites, j'ai des démarches, j'ai des dossiers. Alors quand arrive la fin de la journée, je suis fatiguée et je ne me met pas sur l'ordinateur. J'en ai jusque là, j'arrête, je fais rien quoi. Donc je travaille mal, mauvaise élève.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

On me l'a donné parce que d'abord je voulais ne garder que l'essentiel de ce qui administratif, me débarrasser de toutes ces paperasses, qu'on peut jeter mais qu'il vaut mieux parfois garder, car j'ai des problèmes de santé dans ma famille donc je voulais garder les ordonnances des médecins. C'est utile de les garder mais je vous dit pas le paquet donc si je les ai dans un ordinateur au besoin je peux les sortir. Et puis apprendre à classer tout ces papiers, de manière à me débarrasser du trop plein quoi. Et puis surtout parce que tout nous pousse actuellement à nous servir d'un ordinateur. Parce que déjà les impôts c'est une vraie panique. On peut encore le faire à la main mais sur l'ordinateur l'année prochaine, moi je dépasse le délai. J'y arriverai jamais, je saurai pas faire. Et puis en plus, il se bloque cet ordinateur, il me fait des choses que je ne comprends pas. Donc je sens

que je vais être obligée de m'y mettre d'autant plus que j'ai entendu que quand il est décelé qu'on a un ordinateur à la maison, on peut pas dire « j'en n'ai pas ou je ne sais pas m'en servir ».

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Il est vrai qu'il y a des jeux, ça, ça m'intéresse bien, mais j'ai jamais le temps. Pour stocker et trier tous mes dossiers mais je ne vois pas en quoi d'autre je pourrais l'utiliser. Internet pour me connecter avec La Poste, les banques, ce dont on a besoin, pour moi ça fait partie du même travail. Et encore ça me fait très peur. Parce que ne pas avoir quelqu'un en face de soi, c'est tellement plus facile d'expliquer quelque chose face à face que sur un appareil. Pour un mot qu'on n'utilisera pas correctement, ou tout du moins que la personne en face ne saisira pas le sens, il y a erreur soit de ma part, soit de la personne, il peut y avoir une difficulté qui allonge l'entretien, qui rend plus difficile la transaction. Je crains ces choses là, ce type de mal-entendements.

## **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ? Oui*

*Depuis combien de temps ?*

Je l'avais avant d'avoir mon ordinateur. Deux avant qu'on me donne celui-là je m'en été acheté un portable, j'ai jamais pu m'en servir. Comme je m'en servais pas, je ne savais pas s'il fallait le laisser branché ou débranché. J'avais eu une première explication d'un éducateur en ordinateur qui disait « si vous ne vous servez pas de votre ordinateur, ne le laissez pas toujours branché ». Alors moi je branchais, je débranchais, je voulais m'en servir puis je ne m'en servais pas, donc trois jours après je le débranchais, j'ai traîné comme ça pendant deux ans. Et puis bon, gros problème de santé dans ma famille donc cette ordinateur j'en ai eu marre j'ai tout débranché, j'ai dit « plus question de me servir de ça ». Et donc quand je me suis retrouvée toute seule j'ai appelé mon neveu qui lui travaille dans un service d'informatique. Alors je lui dit « écoute il marche plus mon ordinateur, je l'ai branché, l'écran est tout noir, je comprends pas ». Donc il prends mon ordinateur puis huit jours après il me dit « il est mort ». Puis je suis restée sans ordinateur mais ma belle-fille m'a donné le sien parce qu'elle en avait un neuf. Donc c'est un vieux, un Windows 7, il doit dater de 2009, 2010, je ne sais pas. Voilà, donc j'ai pas d'expérience, un je traîne les pieds, je suis mauvaise élève, et deux je galère.

## **Si connexion à domicile et hors domicile**

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?*

Disons deux fois par semaine, en me forçant. Pour faire l'effort, pour ne pas perdre le fil et continuer à y arriver quand même.

*Pendant combien de temps utilisez-vous Internet ?*

Une heure, deux heures, ça m'arrive de rester dessus deux heures. Je reconnais qu'il faut s'y mettre plus. C'est pas le temps qui compte, c'est de s'y mettre beaucoup, mais comme à chaque démarche je bute sur quelque chose que je comprends pas, au bout de deux heures j'en peux plus, je me dis que j'y arriverai jamais.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Alors Internet, c'est l'ouverture bien sûr. Donc je peux voyager, je peux faire tous les tableaux du monde, je peux voir les biographies des peintres, sur la peinture, la littérature, sur l'art quoi. Les achats, je ne veux pas me lancer là-dedans. Je ne saurais jamais payer par Internet puis il y a des arnaques, et là moi je me ferais avoir à tous les coups. Je ne suis vraiment pas de la génération qui sait nager dans ce genre de truc, je ne saurais pas me défendre. Et puis si j'achète quelque chose ce



sera toujours d'occasion, et quand on achète quelque chose d'occasion, on se dit « c'est pas cher », on se fait avoir et on se dit « je ne vais pas me battre pour un truc que j'ai payé 50€ », et on laisse tomber. Je n'aime pas écouter de la musique sur Internet, c'est une mauvaise acoustique. J'aime mieux les vieux CD, les vinyles que j'ai. Je n'ai pas appris à regarder des vidéos ou des films sur Internet, mais dès que je peux le faire je m'y met parce qu'il y a tellement de bêtises à la télé, au moins je pourrai choisir mes films. Sur Internet, niveau cinéma, je pourrai retourner vers les vieux trucs dont je me souviens et soit que je veux revoir, soit que j'ai jamais vu, parce qu'il y en a des bons films.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Non ça me fait peur. Mais il faut que j'apprenne. Vraiment ça me stresse ce truc-là. Je sens que je vais être obligée d'y passer. Au niveau des impôts, normalement ça devrait être plus facile parce que, pour moi qui suis nulle en calcul, avec une banque, si je comprends pas, je peux dire tout de suite « je comprends pas » si j'ai quelqu'un en face de moi. Si j'ai affaire à quelqu'un je peux m'expliquer. Alors qu'avec les impôts, en général c'est pas une question de compte, c'est une question de déclaration. On s'est trompé, on n'est pas dans la bonne case, on n'a pas rempli le papier qu'il fallait, ça c'est autre chose, dans ce cas par Internet c'est possible. Il suffit de dire « je me suis trompé ». Mais uniquement au niveau des impôts parce qu'au niveau des banques je crois que j'y arriverai jamais. Parce que moi, les chiffres, à un zéro près je me trompe. Il y a un million, moi je vois ou le contraire ou le double. Je suis complètement larguée au niveau des chiffres. Je sais pas comment je ferai le jour où il faudra passer dans les banques avec un appareil comme ça, j'y arriverai jamais.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

Mon ordinateur portable, je ne l'ai plus mon neveu l'a gardé. Mon téléphone portable ne fait pas Internet. Une tablette c'est trop cher, et puis, peut-être qu'un jour je m'en achèterai mais d'abord il faut que je sois au courant donc je ne vais pas acheter quelque chose pour galérer dessus. C'est quand même vachement cher. Je vais laisser tomber pour l'instant. Et le jour où j'en achète un j'en vois pas vraiment l'usage parce que j'ai besoin d'être au calme moi pour me servir de cet écran. Je me rends compte que la manière de vivre des jeunes, disons jusqu'à 40 ans, je pense à mes neveux, mes enfants, leur manière de communiquer passe par ces appareils. On a l'impression qu'ils n'ont pas besoin du contact-présence. Et ça c'est une chose qui avec un appareil ne me suffit pas. C'est bien beau de dire « bonjour » à un ami, à quelqu'un que vous aimez, mais c'est un appareil alors moi je préfère faire 50 bornes pour voir la personne plutôt que de lui dire « bonjour » par téléphone ou par SMS. Le téléphone suffit.

### **Communications interpersonnelles**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Comme le portable existe mais je préfère le fixe quand même. Parce que le fixe est à la maison, c'est intime, je parle pas dans la rue où tout le monde peut entendre ce que je dis. Les e-mails j'apprends. C'est comme si on écrivait, c'est encore autre chose. Ça reste dans le domaine humain. Les courriers aussi. J'écris encore. Pas énormément mais je préfère. J'ai le temps. Je suis quelqu'un qui peut se mettre à faire une lettre à dix heures du soir. Pour l'administratif parce que les démarches moi se font encore par courrier, il n'y a rien à faire. Et puis les amis qui sont loin.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ?* Ah non, houlà, j'irai jamais, ça ne m'intéresse pas.

*Pour quelle(s) raison(s) ?*

Parce que qu'est-ce que mon avis va intéresser les gens ? Je ne vois vraiment pas pourquoi j'irai planter mon nez dans ce qui se dit, ce qui se fait. Il y a des films, il y a des bouquins, il y a des membres politiques. Mais échangez, faites, mais je ne vois pas ce que mon avis viendrait faire là-dedans. J'ai rien à dire. Je garde mes opinions pour moi.

### Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Le premier, ça fait une dizaine d'années. Dix-douze ans à peu près. Avant ça c'était le fixe.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?  
Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

Parce que j'avais un mari qui était d'une inquiétude malade, il se faisait toujours du soucis parce que je bougeais, je me déplace beaucoup, et il était toujours inquiet parce qu'en voiture... Donc il me disait « tu me dis quand tu arrives, tu me dis quand tu reviens », parce qu'il était d'une inquiétude, il en mourrait d'être inquiet. C'est pour ça qu'il a acheté un portable, et moi je pestais pendant longtemps parce que dire « je fais ci, je fais ça »... Je comprenais bien ce qu'il voulait mais pour moi, j'avais vraiment l'impression d'être comme chez papa-maman, donc c'était un peu difficile, ça a démarré comme ça.

*L'utilisez-vous tous les jours ?* Oui, tous les jours quand même. J'en ai trouvé d'autres avantages.

*Utilisez-vous les SMS ?* Oui, c'est commode. Enfin pas beaucoup.

*Combien en envoyez-vous par jour environ ?*

Pas par jour, par semaine. Pour les copines, les amis qui sont loin ou pour les gens très bavards. Vous téléphonez, vous pensez en avoir pour dix minutes, pendant ce temps votre dîner brûle, vous avez quelqu'un avec qui vous avez rendez-vous, je ne sais pas arrêter une conversation téléphonique, je ne sais pas dire « excusez-moi, je suis pressée », donc un ami qui vous tient la jambe pendant une heure, vous commencez à prendre des sueurs froides. Alors SMS, c'est aussi bien, on a des nouvelles.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?*

Non j'ai pas cherché. Parce qu'il y a agenda, mais j'en n'ai pas besoin. D'abord j'en ai un ailleurs, ensuite il y a ma tête. On perd l'agenda, la personne qui le trouve, il y a plus qu'à changer vos serrures. Donc c'est pas la peine. Autant l'avoir chez soi. Les calendriers, les trucs comme ça c'est pareil.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Évidemment c'est indispensable. Avec la vie que mènent les jeunes d'aujourd'hui. Ils sont toujours sur des chapeaux de roue, ils ont besoin du portable. Que ce soit la famille, les amis, le patron, les collègues, ils sont obligés. C'est une contrainte épouvantable. Je ne voudrais pas vivre leur vie.

### Vision du numérique des répondants

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

J'ai dû commencer en 2015, ça fait un an maintenant.

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix ? Quelle(s) personne(s) ?*

Non, c'est moi. Je sens venir cette contrainte qui fait qu'on va être obligé. Alors au début, on entendait pour les personnes âgées « vous pouvez vous renseigner dans les cybercafés », dans les MJ, les trucs comme ça. Et moi je disais « comment voulez-vous vous renseigner dans un domaine dont vous n'avez pas le vocabulaire ? ». Et quand ce genre de service s'est ouvert, quand j'ai découvert ça, je trouvais que c'était bien. Parce que dans les cours, la première chose qui a été abordé c'est le vocabulaire, ce qui importe. Si on sait pas dire « ça, ça s'appelle comme ça, et ça, ça s'appelle comme ça » on peut pas dire ce qui va pas.

*Qu'attendez-vous réellement de ces cours ? Pourquoi ?*

Juste ce qu'il faut pour je sache m'en servir. Je ne demande rien de plus. Moi je ne vais pas aller chercher midi à quatorze heures.

*Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ? Oui.*

*Depuis combien de temps ?* Mon ordinateur portable, je suis restée tellement longtemps sans m'en servir que je ne me souviens même pas quand je l'ai acheté. 2008 ou 2010, quelque chose comme ça. Je ne l'utilisais pas souvent, il était dans le placard. Soit je n'avais pas le temps, ou quand j'avais le temps, je n'avais pas la tête à ça. Je ne pouvais pas, il faut se concentrer. Et quand on a trop de problèmes, on ne peut pas se concentrer, il n'y a rien à faire.

*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Oui, c'était gênant parce que ça annonçait que ça touchait toutes les couches de la population et qu'il fallait y venir. Maintenant moi me sentir vieux croulant, c'est ça, les vieux ils savent rien, bof. Je fais partie des vieux, les gosses ils pensent ce qu'ils veulent. Puis je fais ce que je peux. Si je peux tant mieux, si je peux pas, ma fois on fait avec. Zut. Ils sont pas contents. « Tu devrais apprendre », on me l'a jamais dit, au contraire, on s'est étonné que je veuille apprendre. A chaque fois mon fils, mon entourage me disait « et pourquoi tu veux acheter un ordinateur ? Qu'est-ce que tu veux en faire ? ». Alors moi je ne pouvais pas répondre, simplement parce que j'ignorais ce qu'on peut en faire déjà. Je sais que ça sert à plein de choses, on se connecte, on peut toucher les associations, se renseigner sur un tas de choses, et à côté de ça, m'en servir pour, oui c'est vrai que j'ai de la paperasse, il faut que je me débarrasse de tout ça, et on me disait « qu'est-ce que tu veux en faire ? ». Ben je disais ça, et j'avais devant moi de l'étonnement. Ces jeunes gens étaient étonnés parce que pour eux ça ne répondait pas à quelque chose. Alors quand je les voyait sans voix, je me disais « soit j'ai pas compris à quoi ça sert, soit je sais pas dire ce que je veux ». Et ça en est resté là, et finalement j'en suis là aujourd'hui à apprendre. Ça m'intéressais pas plus que ça. C'est le besoin qui se faisait sentir parce que ça allait venir.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?*

Oui c'est bien, bien sûr que c'est bien. Mais ça envahit trop la vie des gens, ils ne peuvent plus vivre. Je pense aux jeunes d'aujourd'hui, ceux qui l'ont vraiment dans leur vie. J'ai des amis, leurs enfants sont en Australie, en Chine. Alors évidemment Internet vous avez la webcam et tout ce que vous voulez, d'accord, mais ces gosses ils sont toujours sur des chapeaux de roue, que ce soit pour le patron, que ce soit pour le boulot. Moi ça m'envahira pas parce que j'en n'ai pas un besoin important comme eux mais je vois à quelle point ça bouffe les gens, ça les dévorent.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en*

*passer sans problème ? Pourquoi ?*

On ne peut pas s'en passer, s'est installé. Il n'y a rien à faire. S'ils veulent s'en défendre, il faut qu'ils s'installent des barrières les gens. Mais je sais pas lesquelles, je sais pas comment ils feront.

## **Entretien n°6 (Jacques)**

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* Je viens d'avoir 80 ans.

*Êtes-vous marié(e) ?* Oui

*Avez-vous des enfants ?* Non, pas d'enfant.

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'étais expert comptable au Commissariat aux comptes.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?*

J'avais un diplôme d'expert comptable, le Baccalauréat au départ et puis après j'avais fait l'Institut commercial, et ensuite l'expertise comptable.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui, on en a un. C'est un portable d'ailleurs.

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Ça doit faire depuis 2009.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?*

Je l'ai fort peu utilisé parce que j'avais pas trop l'occasion étant donné que moi je suis de la génération qui a connu le MS-DOS, c'était un langage informatique d'il y a cinq ans à peu près. J'ai fait une formation MS-DOS, puis à mon bureau j'avais des secrétaires et tout ça, donc mon temps je le passais plus à des conseils client, à des actions commerciales, donc j'ai très peu pratiqué moi-même. Ensuite, en partant à la retraite à 61 ans, j'ai fait beaucoup de bénévolat dans le domaine du sport, dans un comité départemental, dans un comité régional, on avait aussi des secrétaires donc je me suis mis à pratiquer très tardivement. Mon ordinateur, il a dormi pendant deux ans parce qu'on me l'a offert en remerciement de toutes les années de bénévolat que j'ai faites et que j'allais faire encore, j'ai arrêté fin 2013 au bout de 18 ans. Et je me suis mis à aller sur Internet, ne serait-ce que pour les problèmes de santé, parce qu'il faut avoir des informations de toute sorte. Et quand j'en n'ai eu assez de faire du bricolage, je me suis inscrit à l'Age d'or pour le stage débutant à l'automne dernier. J'étais peu utilisateur de l'ordinateur.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Je ne l'utilisais que pour Internet. Pour faire des photos, j'ai un Iphone. Mais maintenant je fais des lettres. Je l'avais utilisé en 2009. J'avais fait un courrier à l'occasion d'une succession dans la famille de quatre pages. Entre temps, je m'étais acheté les béa-bas du style « L'informatique pour les nuls ». Mais on est très décontenancé parce qu'ils vous donne des fac-similés d'écran et puis en fait ça ne correspond pas à la version de l'ordinateur que l'on a, alors j'étais pas allé très loin dans ce domaine, mais je m'étais quand même un petit peu familiarisé avec cette histoire de clavier, de souris.

## Usage d'Internet

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ? Oui*

*Depuis combien de temps ?*

J'ai Internet depuis qu'on a installé la fibre, que notre immeuble a été équipé. Donc là, j'ai accès à Internet avec une Livebox. Ça, ça date de trois, quatre ans.

*Si connexion à domicile et hors domicile*

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?*

Assez souvent. Maintenant, j'arrive à allumer l'ordinateur tous les jours, ne serait-ce que pour retravailler nos cours.

*Pendant combien de temps utilisez-vous Internet ?*

On ne voit pas passer le temps. J'ai déjà dû y rester quatre heures devant sans me fatiguer. Plus on met le doigt dans l'engrenage et plus on y passe du temps. J'ai eu quelques problèmes de santé ou dans ma famille, donc on voit énormément de choses, des tas de résultats de recherche. On n'y passe un temps énorme si on veut vraiment creuser quelque chose.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Sur le plan de l'information pour les voyages, comme on va faire une croisière fluviale en Russie, donc c'est intéressant, on a beaucoup de documentation. Par contre, je n'ai pas les connaissances pour réserver donc on passe par une agence de voyage classique. C'est surtout pour les infos touristiques. Il y a même des vidéos qui sont très intéressantes, il y a des infos sur le bateau qu'on va utiliser. Pour les voiture aussi, j'ai eu l'occasion de changer de voiture donc je suis allé voir sur Internet les caractéristiques techniques, les appréciations. J'ai utilisé le Bon coin pour revendre ma voiture, mais c'est la seule fois que je l'ai utilisé. Je ne lis pas beaucoup d'articles sur Internet, je suis plutôt de la génération papier, j'aime bien l'utilisation du papier. Il m'arrive aussi d'écouter de la musique sur Internet. Je fais partie d'une petite chorale, et il m'arrive d'aller travailler les airs et d'écouter chanter, par exemple l'hymne breton par Nolwenn Leroy sur YouTube.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Uniquement à titre de documentation, mais je ne gère pas des comptes bancaires à distance. Pour les impôts, moi je suis encore au papier, et on va être obligé d'y passer d'ailleurs parce que ça va être obligatoire. Enfin je sais pas comment ils vont pouvoir généraliser l'obligation à tous les âges parce qu'il y a des personnes qui sont âgées et qui n'ont jamais fait de l'administratif, en tout cas pas d'informatique, et j'espère bien qu'ils trouveront une solution, ou bien de faire faire par les inspecteurs, ou alors de laisser la version papier pour un certain nombre de contribuables.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

Pour l'Iphone, il faut que je prenne des cours là-dessus parce que je l'utilise essentiellement pour téléphoner bien-sûr, pour recevoir des messages, comme appareil photo, et comme consultant météo. Je l'utilise beaucoup pour ça, comme on fait avec mon épouse de la montagne, c'est très pratique d'avoir la météo au jour le jour et heure par heure selon le lieu de montagne où on se déplace, et il faut reconnaître que c'est très intéressant par la précision. Mais je ne l'utilise pas pour Internet actuellement. Et je n'ai pas de tablette pour le moment.

## Communications interpersonnelles

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

On a aussi un fixe avec répondeur. On utilise plutôt le fixe, le portable étant pour nous plus un moyen de sécurité quand on part. Et puis la liberté de téléphoner à tout moment. Mais si on est à la maison on utilise bien le fixe. Depuis que je sais faire, j'utilise les mails aussi. Ça date de la fin de l'année dernière. Je me suis fait aider pour faire installer Skype sur mon ordinateur pour pouvoir communiquer avec une de nos nièces avec qui on est très liée, qui est mariée en Angleterre. J'ai pas l'occasion d'écrire tellement de courriers maintenant mais j'ai aidé récemment un ami à constituer un dossier de retraite et j'ai utilisé pas mal le courrier papier. A la maison, j'ai une imprimante avec mon ordinateur, alors j'édite sur l'imprimante ou je photocopie des documents, des justificatifs qu'il faut joindre au dossier par exemple. Mais j'ai une méfiance envers tous les moyens de paiement par électronique et donner le numéro de ma carte bancaire, je suis contre. Ce qui fait que je paye beaucoup par chèque, et donc par courrier. Par contre dans la vie courante, c'est la carte bancaire bien sûr. Mais par courrier, je paye toujours par chèque. Par courrier je paye pas mal d'abonnements parce que je suis abonné à plusieurs hebdomadaires économiques ou financiers, alors là je règle par courrier et chèque. On écrit très peu, on utilise le téléphone ou des mails maintenant. C'est pour ça que La Poste voit son activité diminuer.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ?*

Non. Dans ce domaine je suis ignare, en matière de Tweeter, de Facebook, ça je n'utilise pas du tout.

*Pour quelle(s) raison(s) ?* Je ne sais pas faire alors je ne veux pas me lancer dans des bêtises mais c'est quelque chose que j'aimerais connaître.

### Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Le premier portable, il doit bien dater d'une quinzaine d'années. On s'est acheté il y a trois ans l'Iphone pour avoir quelque chose de plus. On l'utilisait comme plan avec Google Maps, pour se diriger dans une ville, puisque sur les voitures maintenant, on a les GPS. Ça, ça rend service aussi.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?  
Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

C'était la possibilité de téléphoner de n'importe quel lieu, d'être joignable à n'importe quel lieu. Sur le plan familial, c'est une sécurité parce que s'il arrive quelque chose, on peut prévenir tout de suite chez soi.

*L'utilisez-vous tous les jours ? Sinon à quelle fréquence ?*

Fréquemment, oui. Peut-être pas tous les jours, ça dépend des circonstances. Disons qu'à la maison, notre fixe, le contrat qu'on a avec Orange nous permet de téléphoner de façon illimitée vers d'autres fixes ou portables. Et puis on n'a réservé qu'une heure avec des portables.

*Utilisez-vous les SMS ?* Non, très rarement.

*Pour quelle(s) raison(s) ?* C'est plus l'habitude liée à la non-connaissance des e-mails aussi. Et puis le contact direct par téléphone, on aime bien aussi.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je pense, comme certainement la plupart des gens, que c'est en effet indispensable. Ça apporte tellement de choses pratiques et même sur le plan sécurité, santé, en vieillissant on considère ça aussi bien sûr. Et puis c'est peu encombrant et ça permet de joindre des gens ou d'être joint à tout moment.

### **Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

Depuis l'automne dernier.

*Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?*

Parce que j'ai voulu ne pas rester idiot en matière d'informatique. Et comme l'évolution de l'informatique est inéluctable et de plus en plus rapide, si on n'a pas un ordinateur chez soi, on va être coupé d'un tas de choses. Et pour avoir une démarche rationnelle pour aborder l'informatique et se familiariser avec.

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix ? Quelle(s) personne(s) ?*

Non, c'était moi parce que j'ai toujours eu le regret de pas avoir poursuivi dans ce domaine là, parce que j'en ai vu l'utilisation. J'ai fait du bénévolat et j'étais plusieurs heures par jour dans les associations dont je m'occupais et j'ai vu tout ce qu'on pouvait faire avec. Et puis, par exemple, les déclaration d'impôt qui vont devenir obligatoire sur informatique, et bien il faudra bien connaître l'ordinateur.

*Qu'attendez-vous réellement de ces cours ?*

J'aimerais avoir un bon niveau comme j'ai toujours aimé aller au fond des choses. Ça m'intéresserait s'il y avait un troisième cycle de perfectionnement qui aille plus loin parce qu'il y a tellement de choses à savoir. J'aimerais avoir un bon niveau mais sans prétention parce que je sais qu'il faut déjà avoir des facultés cérébrales beaucoup plus jeunes. Mais j'aimerais aller assez loin oui, pour ne pas me trouver devant un mur, parce qu'on arrive très vite à se trouver devant un langage qui est de l'hébreu pratiquement, donc on ne comprends même plus quand on rentre dans des explications techniques.

*Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ?*

Oui, mon ordinateur portable, je l'ai utilisé pour Internet à partir d'il y a trois ans on va dire. Lorsqu'on a installé la fibre à la maison, donc c'est à partir de là que je suis allé sur Internet. Je n'avais qu'Internet Explorer, et maintenant j'ai Google Chrome et Mozilla Fox, alors ça modernisait un peu l'accès et la rapidité d'Internet.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

J'avais déjà une idée professionnelle puisqu'on travaillait déjà sur des documents informatiques, mes clients étaient équipés d'ordinateurs. Au commissariat des comptes, on avait des techniques de contrôle qui nous permettaient, même si on n'est pas informaticiens, de détecter des failles dans les procédures internes, des contrôles de cohérence. Donc l'informatique permet de trouver des erreurs de procédures internes par des contrôles de ce type. L'informatique c'est très bien mais il faut toujours être vigilant.

*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Oui, bien sûr. Parce qu'on se trouve avec d'autres bénévoles qui connaissent le traitement de texte, qui connaissent Excel par exemple, des gens qui utilisent l'informatique pour faire des photos, modifier des photos. Alors on a l'impression d'être en recul par rapport à l'évolution.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?*

Je savais déjà que c'était un domaine immense, et là je me rends compte en plongeant dedans que c'est encore plus immense qu'on ne l'imagine. Ça fait d'ailleurs peur par rapport à la confidentialité et ça peut être un moyen extrêmement malhonnête pour tromper les gens, détourner de l'argent, communiquer de fausses informations. Et avec un effet de répétition et de rapidité phénoménal. Parce que le moindre bruit maintenant, parce qu'il y a une course à l'info et au scoop. Un exemple avec l'avion égyptien qui a été accidenté. Tout de suite, il a été dit que les débris avaient été retrouvés dans la mer, et puis c'est faux. Parce qu'en fait les militaires grecs ont découvert que ce n'était que des morceaux de plastique qui ne correspondaient pas du tout aux débris de l'avion. Il y a un effet multiplicateur et il faut rester prudent avec l'informatique et puis garder l'esprit critique. Mais c'est un outil extraordinaire.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je pense que c'est quand même indispensable. Utilisé à bon escient c'est quand même indispensable. Parce que, dans mon cas personnel, j'ai eu il y a un an et demi, ce que l'on appelle une occlusion de la veine centrale de la rétine. Alors perte brutale de cinq dixième de l'acuité visuelle, refus de l'ophtalmo de me prendre en charge, seulement mon médecin généraliste m'a dit « vous ne pouvez pas rester comme ça ». Donc j'ai été hospitalisé et les médecins vous donnent des informations mais j'ai vraiment commencé à comprendre à quoi correspondait une OVCR en allant sur Internet. J'ai eu tous les détails, les explications. C'est à la fois rassurant, ça permet de discuter avec le médecin hospitalier quand on le rencontre, et de voir les conséquences possibles pour la suite. Ça démystifie tout ce monde scientifique que l'on ignore, derrière lequel les médecins peuvent vous raconter les histoires qu'ils veulent, et bon, il y a beaucoup de médecins compétents et sérieux heureusement, mais ça permet de briser un mur d'ignorance pour traiter certains problèmes.



## Entretien n°7 (Jean-Pierre A.)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* Je vais avoir 68 ans à la fin de l'année.

*Êtes-vous marié(e) ?* Oui

*Avez-vous des enfants ?* Oui, trois

*Des petits-enfants ?* Non, pas pour l'instant.

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'ai travaillé dans la comptabilité et ensuite j'ai travaillé dans une mutuelle complémentaire maladie.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* J'ai passé des diplômes au niveau comptabilité, donc j'ai un équivalent du Bac. J'en ai trois. J'ai passé un CAP, j'ai passé ce qu'on appelait à l'époque un Brevet de technicien, et un autre diplôme qui a dû être remplacé aujourd'hui je pense par un DUT.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui, bien sûr.

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

Ça fait assez longtemps, je ne saurais pas trop dire, mais quand on a commencé à en avoir un, j'étais pas du tout à la retraite. Dans les années 2004, par là.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?*

Je l'utilise souvent. Disons que je m'en sers un petit peu le matin parce que, d'un autre côté, en faire trop dans la journée, c'est jamais bien bon pour la santé. C'est vrai que quelqu'un qui fait trop d'ordinateur, ça arrive à occasionner des fatigues nerveuses, donc je fais attention de ne pas dépasser deux heures par jour.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

C'est très simple. Quand je travaillais à la mutuelle, je faisais beaucoup de saisie de dossiers, un travail assez répétitif mais à côté de ça, j'ai eu l'occasion de découvrir autre chose. Et petit à petit d'apprendre à faire des recherches sur Internet. Faire des recherches, pas trop au travail, mais disons qu'au contact des enfants, avoir un ordinateur à la maison, ça les intéressait aussi. D'ailleurs, il y en a un qui s'est spécialisé dans le web, comme quoi. C'est vrai que, avant de connaître l'Age d'or, déjà au contact de la mutuelle et au contact des enfants, je me suis familiarisé plus ou moins avec certaines manip. J'avais aussi fait une formation avec Word et Excel pendant que je travaillais, dans un plan de formation, mais malheureusement, après, je n'avais plus l'occasion de pratiquer.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Le stockage de photos. J'utilise les logiciels juste pour stocker les photos. Le stockage de photos, ça fait longtemps que j'en fais comme je suis un passionné de sport automobile. Je fais aussi des recherches de fonds d'écran de paysages naturels. Par contre j'avais commencé tout doucement à

apprendre la retouche de photo, le gros point positif dans le cadre de l'Age d'or, en ce qui concerne le coup classique des yeux rouges, la modification du contraste, on arrive dans ces phases-là dans les cours, et ça c'est une chose que j'attendais beaucoup dans la séance perfectionnement.

### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps ?* On a commencé à l'avoir quand il y avait les premières FreeBox.

### **Si connexion à domicile et hors domicile**

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?* Internet je l'utilise beaucoup.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Mis à part les recherches de photos, ça peut servir déjà pour la messagerie. On peut aussi rechercher pour des locations de vacances. Les gîtes ruraux, ils ont tous leur site Internet. Je fais aussi des réservations sur Internet. Ensuite, il y a aussi pour les renseignements sur certains spectacles. Tout à l'heure je cherchais des renseignements sur un concert de gospel, pour savoir s'il y a une billetterie à l'avance, les horaires, s'il y a billetterie où contacter, ou alors le détail d'un programme. Avec Internet on arrive à savoir. Je fais beaucoup de recherches dans ce domaine. Par contre, c'est vrai, là où il peut aussi y avoir des points positifs, c'est quand on veut faire des recherches, bon peut-être que ça s'adresserait plus à des scolaires ou à des étudiants, quand il y a un exposé à faire sur un thème précis, là ça peut servir. Et justement, on l'avait aussi acheté un peu pour ça, quand nos enfants ont commencé à arriver au collège, suivant ce que les professeurs demandent, ou alors nous, en tant que retraités, suivant ce qu'on veut savoir, ça dépend. Après tout, il peut aussi y avoir des recherches à faire sur un thème précis. Par exemple, une fois, dans le groupe de danse folklorique dont je fais partie sur Sassenage, je voulais faire un petit topo sur les Bourrées d'Auvergne. Avec Internet j'ai trouvé tout ce que je voulais. Ça m'est arrivé de faire des achats sur Internet, enfin bon il faut se méfier des sites, parce que les sites sécurisés ou ceux qui ne le sont pas, mais les enfants en général nous alertent bien sur les sites qui sont sécurisés. J'ai aussi essayé de temps en temps de vendre des miniatures de collection sur le Bon coin mais ça passait pas. Alors ça dépend de ce qu'on met dessus, parfois il y a des trucs qui passent. Personnellement, je l'ai fait une fois ou deux, mais j'avoue que l'achat, je suis pas tellement pour. Quand je le fais, c'est sur des choses bien ciblées, mais je me renseigne bien avec les enfants auparavant si le site est sûr ou non. Il ne faut pas aller sur n'importe quel site pour éviter les coups fourrés. Je commence à écouter de la musique sur Internet parce que maintenant que j'ai un autoradio avec une clé USB, un de mes fils m'a appris comment faire des extractions de CD et les passer sur USB. Je me suis aussi offert une platine qui sert à numériser les musiques en MP3. L'avantage, c'est que les disques vinyles, au bout d'un moment ça s'altère, ça se raye, donc si on peut faire une sauvegarde en MP3, c'est pas plus mal.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Pour les impôts, pour la banque, bon on interroge nos comptes, on édite les relevés de compte pour tenir les comptes par écrit sur un cahier mais au niveau banque on ne va pas plus loin que ça. On ne fait pas des opérations qui peuvent être piratées par d'autres. La banque ça reste dans un domaine très précis : consulter les comptes et éditer les relevés. Éventuellement, pour débloquer un crédit, mais par téléphone c'est suffisant. Pour les assurances, imaginons un changement de voiture, par un coup de fil à la compagnie d'assurances pour avoir un nouveau contrat, annuler un contrat sur la voiture précédente et le mettre sur la nouvelle, par téléphone c'est suffisant. Après ils nous envoient la confirmation par écrit. Donc ça nous arrive d'utiliser Internet pour ça, et puis aussi pour des

déclarations d'impôt. De toute façon, ça, ça va augmenter, il y a un moment où tout le monde va y passer. Ça, ça fait déjà un petit moment qu'on le fait.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

Non. Je sais que ça s'utilise à partir des portables. Sur le mien si je voulais, je pourrais le faire. Mais dans l'immédiat, je me contente de l'ordinateur.

### **Communications interpersonnelles**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Tant que je peux me servir du fixe, je le fais. Le mobile, si j'ai pas le choix, je fais comme ça parce que, par exemple, quand on est sur la route qu'on va voir la famille, il suffit d'une crevaison et on est retardé, ou dans un bouchon, disons qu'on prend une demi-heure de retard, les gens qui attendent on leur dit « ne vous affolez pas ». Donc l'utilisation du portable dans ce domaine-là, d'accord. Mais je ne suis pas pour l'utilisation du portable à fond à fond. Il y en a certains qui n'arrivent pas à en décrocher. Mais ça a son utilité. Les mails, dans la famille et les amis, j'en fais beaucoup. Avec même des envois de photos de vacances, des photos d'anniversaire. La messagerie par ordinateur, ça je le fais très régulièrement.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ?* Non.

*Pour quelle(s) raison(s) ?*

Là-dessus, je suis très très méfiant. Même s'il y a des systèmes de sécurité qui peuvent se mettre, j'ai toujours peur des petits malins qui ont toujours une technique un cran au-dessus. Parce que de la même façon que ceux qui font du piratage sur ordinateur, ils ont toujours un cran d'avance sur certaines choses. Et au niveau des réseaux sociaux, je me méfie de ça. Parce que je vois mon fils qui est spécialisé web, alors lui il cadennasse tout. Même des photos d'une soirée, s'il nous les débloquent pas, nous, on ne peut pas y compter. Mais un jour, il s'est bien fait usurper son truc, à partir de son mur de son compte Facebook, mais il a bien eu un truc pour lequel il a fallu qu'il dépose une plainte. Malgré son côté très sécuritaire. Donc j'évite de mettre le doigt dans l'engrenage.

### **Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :**

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Je n'étais pas encore à la retraite à ce moment-là. Ça pourrait remonter à 2005, 2006, par là.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?  
Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

A ce moment-là, je faisais pas mal de déplacements, par exemple pour aller voir des rallyes ou autre. Et puis comme je l'ai expliqué, il suffit qu'au retour on soit retardé, pour éviter que les gens s'inquiètent. Ça c'est le premier gros point qui m'a décidé à en prendre un. Puis après il y a le côté pratique. J'ai un truc spontané, on se ballade dans la rue, moins ça m'est arrivé deux, trois fois dans le centre-ville de voir arriver un accident, on sort le portable et on fait le numéro qu'il faut.

*L'utilisez-vous tous les jours ?*

Oui. Pas de façon intensive, mais il n'y a pas un jour sans que je ne m'en serve minimum deux fois.

*Utilisez-vous les SMS ?*

Très peu. Par exemple, ce matin mon fils qui rentrait de la Drôme, qui faisait signe qu'il démarrait,

qu'il serait là pour manger, automatiquement je lui ai répondu. Mais disons que les messages par portable, j'en fais très peu.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?*

Ça m'arrive parfois de prendre des photos parce que s'il y a des choses intéressantes et que j'ai pas mon appareil photo. Donc de temps en temps, des photos de portable ça m'arrive d'en prendre.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je pense qu'effectivement ça devient quelque chose d'indispensable. Par contre avoir des tas d'applications dessus, ça dépend qui, c'est un peu une question de choix. Personnellement avoir x applications dessus, à la limite avoir une application qui peut être intéressante pour éviter d'avoir un GPS avec Waze, là d'accord, ça peut être intéressant. Mais après, toutes les applications qui existent, c'est « les goûts et les couleurs ». Moi, personnellement, avoir des tas d'application non, j'en vois pas la nécessité.

### **Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

Depuis la rentrée, depuis septembre. Ce qui a dénoué l'affaire, avant de connaître l'Age d'or, l'année d'avant, je prenais des cours individuels à Saint-Martin-d'Hères, parce que dans le cas des bibliothèques, il suffisait d'être adhérent pour avoir droit à des cours gratuits. Mais il y avait un problème de communication parce que, par moment, l'animateur n'était pas là et l'information n'avait pas suivi. Et autre chose, niveau initiation j'avais pas mal débuté, mais, côté famille, on s'est lancé dans un déménagement début 2015, alors à partir de ce moment-là on a eu d'autres priorités et ça fait que j'en suis resté là. Après, à l'été 2015, il y a eu cette connaissance de l'Age d'or lors d'un stand au parc Paul Mistral, et la deuxième chose qui a bien dénoué l'affaire, ça se tient dans le quartier où travaille mon épouse, donc on s'est un peu trouvé en territoire connu, et là je me suis dit que c'est l'occasion de reprendre.

*Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?*

D'abord, la session débutant, bon, on peut pas dire que j'étais débutant, mais malgré tout, il y a toujours des choses positives qui sont apprises, à savoir si je compare le moment où j'ai commencé à toucher un ordinateur à la mutuelle, à la saisie, là il s'agit de faire du rendement, alors on vous dit « tu appuie là, tu appuie là, et tu envoie », mais par contre si on me demande ce que c'est qu'une barre des tâches, c'est pas à la mutuelle qu'on apprend ça. A la mutuelle on apprend à dépoter les dossiers. Déjà là il y a eu beaucoup de positif. Sans compter quelques subtilités comme par exemple en dehors de la saisie, créer sa propre messagerie, donc moi je savais envoyer des mails et tout ça, mais créer ma messagerie je l'avais jamais fait. Donc la session débutant n'a pas été inutile du tout. J'en ai quand même tiré quelque chose. Alors après il y a eu la session perfectionnement qui a débuté début février, il y a des choses comme envoyer des pièces jointes, ça je l'avais déjà fait. Si je ne suis pas comme quelqu'un qui n'a jamais touché à un ordinateur, malgré tout, les deux sessions que j'ai suivi m'apportent beaucoup de choses, c'est toujours très enrichissant, c'est évident qu'on ne sait jamais tout, et d'autre part, les cours sont d'une très bonne qualité.

*Qu'attendez-vous réellement de ces cours ? Pourquoi ?*

Compléter mes connaissances, oui. Bon j'ai touché un peu à Word et Excel mais sommairement vu ce que j'en fais c'est suffisant. Parce que bon taper un courrier même si c'est pas du grand art, ça dépend à qui on le fait, c'est bien bon, c'est pas comme si j'étais encore à la recherche d'un emploi.

Et puis Excel, l'emploi du tableau de calcul j'en n'ai pas besoin, je n'ai pas besoin d'avoir des connaissances approfondies là-dedans, tout du moins dans l'immédiat. Ce qui est intéressant pour moi, c'est ce côté création artistique, retouche de photos, vers lesquels on arrive dans les derniers cours. Par exemple, la création artistique, il est question de création de cartes postales, de cartes de Noël, alors ça c'est quelque chose dont on attend beaucoup.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

Oui c'est bien. Simplement il faut faire attention à ce qui circule dessus. Et aussi aux actes de malveillance. Et aussi mis à part les actes de piratage, il y a parfois des formulaires comme des formulaires de la sécu qui sont très très bien reproduits. Avant, là où ça sentait mauvais, c'est qu'on voyait les fautes d'orthographe. Mais maintenant, c'est beaucoup plus finaud que ça et pour les détecter c'est beaucoup plus difficile. Heureusement, avant de suivre les cours, les enfants m'avaient un peu alerté. Par exemple, quelque chose de basique, quelqu'un qui réclame les coordonnées bancaires par Internet, parce que quand c'est du sérieux c'est par courrier écrit.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?*

Oui cette image a évolué mais tout en restant méfiant des éventuelles magouilles. Même pour quelqu'un de très aguerri, il faut toujours garder un œil vigilant.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Moi je pense que c'est très bien. Mais au niveau de la messagerie il faut être prudent, parce que même si on envoie un message partant d'un bon sentiment, à une personne de la famille par exemple, le message il est quand même impersonnel, c'est-à-dire la personne à qui on s'adresse, si elle est en face de moi elle voit bien sur quel ton je parle. Alors que quelque chose qui est écrit... Au début j'étais très septique là-dessus, je me suis dit « c'est impersonnel, ça ne peut pas remplacer une explication entre quatre yeux ». Je ne pense pas qu'on puisse s'en passer. Mais ce que j'ai appris, c'est que quand il y a un côté plus tendu, le fait d'écrire en majuscule, ça sous-entend que... Mais avant je ne me doutais pas de ça et je me disais que la personne à qui on envoie le message, elle ne sait pas sur quel ton je le dit, elle ne voit que les choses qui sont écrites. Alors j'avais un doute là-dessus mais maintenant, ça c'est fini.

## Entretien n°8 (Chantal)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 68 ans bientôt

*Êtes-vous marié(e) ?* Divorcée

*Avez-vous des enfants ?* Oui

*Des petits-enfants ?* Oui

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'étais traductrice freelance.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?* J'ai un diplôme de l'Institut supérieur de l'interprétariat et de la traduction, une Licence en anglais et j'ai fait deux années de Licence en allemand.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Ça fait une vingtaine d'années.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?* Souvent. Tous les jours.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

C'était pour mon travail. Pour la traduction. Et puis aussi pour les courriels. Et puis les recherches sur Internet.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Pour travailler moi-même, pour écrire des choses. Pour le traitement de texte, c'est essentiellement pour le traitement de texte. La recherche et le traitement de texte. Je fais un petit peu aussi du jeu de cartes, des choses comme ça. J'aimerais aussi apprendre pour la photo, pour faire quelque chose avec les photos.

### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ?* Oui

*Depuis combien de temps ?* Depuis vingt ans, depuis que j'ai l'ordinateur.

#### **Si connexion à domicile et hors domicile**

*A quelle fréquence utilisez-vous Internet ?* Tous les jours.

*Pendant combien de temps utilisez-vous Internet ?*

J'ai travaillé jusqu'à l'année dernière, donc l'année dernière c'était toute la journée pratiquement.

Maintenant, beaucoup quand même parce que je consulte régulièrement les mails, je fais régulièrement des petites recherches, je dirais bien trois heures par jour.

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Pour des recherches sur des sujets qui m'intéressent, n'importe quoi. Par exemple, si j'entends parler à la radio d'un musicien ou autre, je vais sur l'ordi pour en savoir plus. Ou bien pour faire des recherches sur, par exemple en ce moment je suis en train de découvrir la région, la Drôme, ça fait pas longtemps que je suis sur Grenoble, donc je vais voir. Pour faire des recherches sur le tourisme, des choses comme ça. Je regarde des vidéos, j'utilise beaucoup Internet. Ça m'arrive aussi de faire des achats en ligne, sur Amazon. Mais je ne vends pas, c'est rare que je vende, j'achète plutôt. J'écoute un peu de musique sur YouTube mais sinon non. A un moment j'étais abonnée à Deezer je crois. Et puis maintenant j'ai un peu laissé tomber pour la musique. En fait je sais pas trop utiliser l'outil à part le traitement de texte, je pense qu'il y a plein de possibilités que je ne sais pas. Je regarde la télé sur ma tablette parce que je n'ai pas de télé chez moi. Donc je regarde les programmes et beaucoup en replay. Quelquefois je vais regarder des tutoriels pour les recettes, mais pas plus que ça. C'est vrai, j'y pense pas parce qu'il y a des tutoriels dans des domaines qui m'intéresseraient. Parfois j'y vais mais je trouve que je perds beaucoup de temps. Je ne lis pas trop la presse, j'ai un ami qui me prête *Le Monde* en version papier mais je ne lis pas trop la presse. En fait j'évite de trop lire sur ordinateur parce que je trouve que ça fatigue beaucoup les yeux. Déjà que je suis beaucoup à écrire.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Non, surtout pas. Parce que je trouve que c'est très compliqué. Et puis, par exemple, on propose maintenant de faire les impôts. J'ai essayé mais j'avais l'impression d'un labyrinthe, et les documents n'étaient pas disponibles, je trouvais que ça prenais beaucoup de temps. Et là, si je devais le faire, j'aurais vraiment besoin d'être guidée.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?  
Le(s)quel(s) ?*

Ma tablette. J'ai aussi un ordinateur portable comme j'avais une profession de traductrice, je travaillais pas toujours chez moi. L'avantage c'est que je pouvais travailler un peu n'importe où. J'ai pas pris Internet sur mon téléphone pour une question de coût. Mais c'est une question que j'aimerais approfondir aussi parce que je devrais pouvoir avoir un abonnement à un prix accessible et pouvoir l'utiliser aussi parce que j'ai un Iphone, et c'est bête de pas avoir Internet.

## **Communications interpersonnelles**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

Le téléphone fixe et le téléphone portable. Quand je suis chez moi, j'utilise plutôt le fixe parce que c'est gratuit avec mon abonnement. Et quand je suis à l'extérieur, j'utilise mon portable. J'utilise beaucoup les mails. J'ai tendance à utiliser des courriers pour les choses administratives. Mais juste pour ça, sinon les lettres ça a disparu.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ? Non*

*Pour quelle(s) raison(s) ?*

Je n'aime pas cette façon de mettre les données de ma vie privée dans le domaine public et pouvant être exploitées par tout le monde finalement. Moi je ne suis plus dans le domaine professionnel mais je sais très bien que les employeurs vont regarder sur Facebook ou autre. J'aime pas trop cette façon. Et puis je reconnais les avantages, peut-être un jour j'adhérerai à ces réseaux, mais en même

temps, j'aime mieux les liens plus directs, plutôt que ces « amitiés » qui ne sont pas vraiment des amitiés pour moi. Mais je pense qu'on peut échanger si on a un sujet d'intérêt commun, et là ça présente de l'intérêt certainement. Après moi, c'est une question de temps, je suis occupée par plein d'autres choses, et comme je passe déjà du temps sur Internet, je ne vais pas en rajouter encore.

### Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?* Vers 2000.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ? Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

Pour des raisons familiales, c'est pour ça que je me souviens de la date. Ma mère était malade, et comme moi je voyageais beaucoup, je trouvais que c'était plus commode de pouvoir communiquer avec un téléphone portable, pour être en contact avec elle.

*L'utilisez-vous tous les jours ?* Oui, tous les jours.

*Utilisez-vous les SMS ?* Oui

*Combien en envoyez-vous par jour environ ?*

C'est difficile à dire, mais beaucoup. Disons que je communique beaucoup par SMS, c'est très commode, pour les petites choses, les rendez-vous. Pas pour les longues conversations, quoi que, ça m'arrive aussi. Je trouve ça très pratique.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?*

Très peu. Parfois j'enregistre des trucs, je prends des photos, et puis, sur portable, c'est tout.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je pense que c'est indispensable. Parce que je pense qu'on est un petit peu poussé par le commerce qui fait que si on n'a pas de téléphone portable, c'est souvent pas facile de téléphoner quand on n'est pas chez soi. Donc je trouve que c'est le côté marchand qui pousse à avoir un téléphone portable.

### Vision du numérique des répondants

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

En fait je ne fais pas des cours d'initiation au numérique, je fais l'atelier mémoire. Mais j'aimerais bien, il faudra que je le fasse.

*Pour quelle(s) raison(s) aimeriez-vous suivre ces cours ?*

Parce que j'aimerais approfondir, j'aimerais bien pouvoir utiliser mes photos, faire des trucs avec les photos. Puis j'ai eu conscience, que ce soit le téléphone ou l'ordinateur, qu'il y énormément de possibilités que je n'utilise pas.

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans cette volonté ? Quelle(s) personne(s) ?*

Non, c'est vraiment moi parce que je sens que tout avance avec ça, que l'informatique est utilisé dans tous les domaines, et pour suivre il faut s'initier.



*Vous sentiez-vous parfois en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, lorsque vous ne pouviez utiliser Internet ? Pourquoi ?*

Non parce que je pense que je l'utilise déjà pas mal, pour rechercher des informations essentiellement, prendre un billet de train, je l'utilise déjà pas mal. Donc je ne me sens pas en décalage par rapport à mon entourage, mais je sens que je pourrais utiliser encore plus les possibilités positives d'Internet.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

Je trouve que c'est bien, il y a la rapidité, il y a cette masse d'information extraordinaire, on peut avoir accès à tout, c'est formidable, dans tous les domaines que ce soit, c'est merveilleux. Cette liberté d'accès, d'apprentissage qui est possible, je trouve ça magnifique. Après, c'est vrai qu'on perd un peu le lien humain et, ça n'a rien à voir avec l'informatique, mais moi j'avoue, maintenant je roule un peu moins mais j'ai beaucoup voyagé en voiture, et quand je voyais une personne au péage, je me disais « ça fait plaisir de voir un humain ». C'est vrai que parfois, j'apprécie d'avoir affaire à quelqu'un. Et je trouve aussi que l'informatique pour ce qui est des formulaires, des choses administratives, c'est souvent très rigide. Il faut vraiment entrer dans le cadre. Par téléphone, on ne peut pas joindre qui que ce soit, il faut attendre des heures, donc je trouve qu'il y a des côtés très rigides, c'est ce côté rigide que je trouve difficile. Il faut être formaté. Si on n'est pas formaté, si on ne correspond pas à un certain nombre de critères, ben ça passe pas et il n'y a aucun moyen de recours.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

Je ne pense pas que l'on puisse s'en passer, c'est trop entré dans la vie de tous les jours. Dans tous les domaines finalement.

## Entretien n°9 (Monique)

### **Profil du répondant :**

*Quel âge avez-vous ?* 73 ans

*Êtes-vous marié(e) ?* Divorcée

*Avez-vous des enfants ?* Oui, j'ai trois enfants, des triplés de 39 ans.

*Des petits-enfants ?* Non

*Êtes-vous retraité(e) ?* Oui

*Quelle était votre profession ?* J'étais enseignante, professeur des écoles, pendant 40 ans.

*Quel(s) diplôme(s) ou niveau scolaire possédez-vous ?*

Le Bac, et j'ai fait un an d'enseignement supérieur à Lyon. Après j'ai fait deux ans de formation à l'école normale de formation professionnelle.

### **Usage de l'ordinateur**

*Possédez-vous un ordinateur à votre domicile ?* Oui, j'ai un ordinateur

*Depuis combien de temps avez-vous un ordinateur à votre domicile ?*

Mon premier ordinateur, c'était il y a vingt ans mais je ne m'en servais pas, c'est mes enfants et mon ex-mari qui s'en servaient. J'y avais touché un peu à l'école, il y avait des logiciels, mais il aurait fallu continuer. Ça fait six ans j'ai été cambriolé et on me l'a volé. J'avais dit que je n'en rachèterais pas et puis c'est pas vrai.

*A quelle fréquence l'utilisez-vous ?* Tous les jours. Je m'en sers pour plusieurs choses.

*Qu'est-ce qui vous a poussé à vous équiper en informatique ?*

Le premier ordinateur, c'était par rapport à mes enfants, puis après ça a été pour moi, voyant qu'il fallait de plus en plus faire les choses par ordinateur, je me suis dit « je m'en achète un et je vais suivre des cours ». Au début, j'avais une personne du CRDP qui venait, je le payais à l'heure et il venait un peu m'aider. Après j'ai cherché sur Internet. J'ai fait un premier stage il y a deux ou trois ans, puis cette année je fais toute l'année. Et si je peux l'année prochaine, je le fait aussi. J'en ai bien besoin. Puis je fais le cours de tablette là. Mais je n'en n'ai pas une. J'en avais une mais je l'ai donné à mes petits-enfants. Il faut aussi que je m'achète un Smartphone parce que j'ai une antiquité là, je n'ose pas la sortir.

*Utilisez-vous votre ordinateur pour d'autres activités qu'Internet ? Lesquelles ?*

Je ne fais pas mes comptes sur Internet, j'ai peur sur Internet. Du traitement de texte j'en ai fait il y a quatre ans à la bibliothèque parce que j'allais taper mes lettres avec le traitement de texte. J'allais à la bibliothèque comme je n'avais pas d'imprimante, alors je faisais le brouillon chez moi et puis j'allais à la bibliothèque.

### **Usage d'Internet**

*Possédez-vous une connexion Internet à votre domicile ? Oui*

*Depuis combien de temps ? Ça doit faire au moins cinq ans*

### Si connexion à domicile et hors domicile

*Pourquoi utilisez-vous Internet ?*

Je regarde quelquefois pour le temps, pour les nouvelles, pour les personnes qui m'écrivent, pour demander des renseignements, les mails, pour les voyages, je regarde. Les achats je n'en n'ai pas encore fait sur Internet. Je l'ai fait pour les billets de train, je pianote et je vais les chercher au bureau. J'ai peur. Mon ex-mari me disait que sur Internet, quelqu'un d'un peu malin il fait ce qu'il veut. Et je lisais aussi qu'il y a 800 000 cas de fraude sur Internet par an. La musique je vais commencer à en écouter sur Internet. On a fait un cours avec un animateur. Quand je pars en voyage je regarde avant toute la documentation sur Internet. L'accompagnateur du voyage m'a envoyé les documents par Internet alors je les consulte. L'avocat m'a aussi envoyé des papiers que j'ai communiqué au centre des impôts. Les tutoriels j'ai pas encore fait ça mais justement on est allé à la bibliothèque l'autre jour pour l'anglais, et ça je vais le faire. Parce que d'abord il y en a besoin mais je ne l'ai pas encore fait. C'est possible avec la bibliothèque, car je suis abonnée, et là on a commencé un cours mais ça je ne l'ai pas fait. Ce que je vais faire maintenant, c'est comme je le conseillait à mes élèves, une fois que le cours est fini, c'est refaire. Je lie des articles de presse sur Internet, je regarde les défilés de mode. La presse, oui, pas tout le temps mais la météo oui. J'ai aussi enregistré des documents administratifs.

*L'utilisez-vous pour effectuer vos démarches administratives ou pour accéder à certains services ?*

Oui. La banque et les assurances pas encore. La banque et les assurances, je préfère encore le papier. Mes comptes sur Internet, je sais pas pourquoi, j'aurais peur. On dit que c'est sécurisé mais... Pour les impôts, j'ai encore fait par papier cette année parce que je faisais la déclaration de ma mère qui est décédée. Les déclarations par Internet se sera même obligatoire aux impôts. Ils m'ont dit que pour les personnes d'un certain âge, on accepte le papier, mais on est obligé parce que tout le monde n'a pas d'ordinateur.

*Utilisez-vous un/d'autre(s) moyen(s) que l'ordinateur pour vous connecter à Internet ?*

*Le(s)quel(s) ?*

Je suis des cours de tablette, je n'en n'ai pas mais j'ai pris rendez-vous lundi pour me familiariser avec ça et après je m'achèterai un Smartphone, et il paraît que ça ressemble à la tablette d'ailleurs. J'avais une tablette mais je l'ai donnée à mes petits-enfants, j'aurais mieux fait de la garder.

### **Communications interpersonnelles**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec d'autres personnes ?*

J'aime mieux le téléphone portable. Alors je communique par mail avec les voisins, pour les trucs de copropriété, mais je trouve que c'est tellement plus agréable de se parler et de se déplacer pour ça. Je préfère téléphoner quoi que maintenant c'est commode aussi quand vous attendez de voir les gens. Le courrier je l'utilise encore pour écrire au notaire, à l'avocat. C'est une gymnastique de l'esprit ça, je voyais au début pour les billets de train j'étais complètement perdue mais j'éprouve moins de difficultés maintenant. Maintenant c'est vrai qu'on écrit plus, je le fais pour mon fils quand j'avais quelque chose à lui dire, je le fais par mail, puis mes petits-enfants pareil, pour Pâques par exemple, quelquefois, puis je met des photos. Mais je préfère téléphoner je préfère entendre les gens.

*Utilisez-vous des réseaux sociaux numériques ?*

Je suis allé voir pour mes enfants et j'ai été étonnée de me voir là-dessus. Mais pas souvent. Je trouve qu'il y a tellement de trucs dessus dont j'écouterai plutôt la télé alors la chaîne parlementaire, leur émission des réseaux sociaux, monsieur untel a dit.

Possession d'un téléphone portable ou d'un Smartphone :

*Depuis combien de temps avez-vous un téléphone portable ou un Smartphone ?*

Celui-là ça fait 5 ans. On m'en avait volé un donc ça doit faire sept-huit ans.

*Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous équipé(e) d'un téléphone portable ou d'un Smartphone ?  
Qu'est-ce qui vous a motivé dans ce choix ?*

C'était la commodité, pour avoir des conversations privées, pas confidentielles mais un peu, je l'ai acheté au début, quand on s'est séparé avec mon ex-mari, c'était pour ça, pour téléphoner comme je voulais. Je me souviens je partais en voyage, je n'avais pas envie qu'on le sache et je téléphonais comme ça.

*L'utilisez-vous tous les jours ?* Très très souvent. J'utilise plus le portable que le fixe maintenant.

*Utilisez-vous les SMS ?* Oui, ça oui.

*Combien en envoyez-vous par jour environ ?*

Ça dépend des fois. A une amie j'en envoie pas mal. Ça dépend si je peux l'appeler, si elle peut m'écouter, autrement je fais des SMS. A mes enfants aussi. A mon fils, je fais des SMS s'il est à son travail.

*Utilisez-vous votre téléphone portable ou votre Smartphone pour d'autres motifs que les appels et les SMS ? Lesquels ?*

Non, je ne l'utilise que pour les appels et les SMS, et je découvre certaines fonctions, pour faire les arobases je savais pas mais maintenant je sais. Mais le mien c'est un vieux, c'est une antiquité.

*Pensez-vous que le téléphone portable ou le Smartphone sont des outils indispensables aujourd'hui ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

C'est indispensable, c'est dur de s'en passer. Par exemple, comme je suis seule, quand je suis en voiture, que je descends de ma campagne à neuf heures du soir, si je tombe en panne et bien c'est quand même pratique. Maintenant, c'est vrai on est accro, on ne peut plus s'en passer. Pourtant, passé un temps, je m'en passais, j'étais à la campagne, je n'avais pas de téléphone portable et j'ai une amie qui me disait « t'es bien seule là-haut ». Je m'en passais bien mais maintenant je ne m'en passerais pas.

**Vision du numérique des répondants**

*Depuis combien de temps suivez-vous des cours d'initiation au numérique ?*

L'année passée j'ai fait un trimestre et cette année j'ai fait toute l'année. Et, c'était il y a deux ans j'avais fait un semestre.

*Pour quelle(s) raison(s) suivez-vous ces cours ?*

Je trouve que quand je sors de ces cours j'ai une pêche d'enfer. C'est vrai que c'est nécessaire. Je suis contente quand je sais faire les choses. Apprendre je trouve que c'est bien. A n'importe quel âge. Et je pense que c'est une gymnastique de l'esprit. Je vois que pour faire les choses, par exemple, l'autre

jour la déclaration de ma mère c'est compliqué, il y avait des papiers. Je pense que ça permet de clarifier les choses, ça permet de mieux ordonner il me semble.

*Avez-vous été motivé(e) par une(des) personne(s) de votre entourage dans ce choix ? Quelle(s) personne(s) ?*

Non, c'était individuel. C'était un monsieur qui travaillait au CRDP qui donnait des cours à des enseignants. Et comment j'avais su ça, en allant à la mutuelle des enseignants, et puis j'ai dit « vous ne connaissiez pas quelqu'un ? ». Alors ce monsieur est venu plusieurs fois, et puis après j'ai cherché sur Internet, j'ai cherché des cours dans la ville de Grenoble, des maisons de jeunes, et puis j'ai trouvé cette association, j'ai téléphoné et voilà. J'ai même fait de la pub pour d'autres personnes. L'année prochaine, j'habiterai certainement sur Meylan mais je viendrai sur Grenoble suivre ces cours. Parce qu'on a besoin de répéter. Vous vous êtes nés avec ça, mais nous il faut que ça devienne machinal.

*Utilisiez-vous déjà l'informatique et Internet avant de vous inscrire à ces cours ?*

Oui, j'utilisais un peu mais c'était pas évident. Mon fils m'a expliqué un peu mais je n'osais pas faire des choses. Ce monsieur du CRDP m'a quand même initié mais je n'y allais pas facilement comme je le fais maintenant.

*Que pensiez-vous de l'informatique en général et d'Internet en particulier avant de vous inscrire à ces cours ?*

Quand j'enseignais encore, je suis en retraite depuis 13 ans, il y a peut-être 25 ans, on avait déjà des cours. On a fait un stage d'informatique, j'ai suivi les cours donc je me souvenais de certaines choses, copier, coller, mais c'était le début de l'informatique, enfin de la vulgarisation. Alors on en faisait un peu à l'école, il y avait des logiciels, on mettait aux gamins des logiciels de grammaire, de conjugaison. Je correspondait un peu avec une amie qui est ensuite décédée donc j'ai tout arrêté. Mais je n'en avais pas besoin comme maintenant. Je n'en voyais pas l'intérêt puis maintenant j'ai envie de progresser.

*Avez-vous une meilleure image de l'informatique en général et d'Internet en particulier depuis que vous suivez ces cours ?*

Ah oui. On apprend toujours quelque chose, il y a toujours quelque chose à apprendre. Il y a plusieurs façons de faire les choses et puis les faire vite.

*Pensez-vous qu'Internet est aujourd'hui un outil indispensable au quotidien ou que l'on peut s'en passer sans problème ? Pourquoi ?*

C'est indispensable maintenant. A moins de vivre seul sur une île déserte. Et puis c'est quand même commode. J'ai une amie qui va aller en Angleterre. Ma fille avait rapporté à mon fils d'Angleterre une belle boîte de thé de *Chez Harold*. Je me suis dit « je sais pas combien ça peut coûter cette boîte » alors je vais le dire à mon amie qui part cette semaine. Alors je suis vite allé voir sur Internet et j'ai vu la boîte, c'est commode. Je consulte sans même être intéressée, pour rechercher des appartements, pour beaucoup de choses. J'avais regardé pour des cuisines, pour des appareils ménagers, pour une valise, je ne vais pas acheter une valise sur Internet mais pour se documenter. Et puis les significations de mots, visiter les musées, avant d'aller en Norvège je regardais les hôtels, les circuits, l'histoire du pays. Je lis quand même beaucoup. Mais je n'ai pas encore utilisé de liseuse à la bibliothèque, j'aime bien le contact des livres, j'aime bien le contact du papier.

## Annexe 4 : Liste des répondants des entretiens semi-directif

<b>Nom</b>	<b>Age</b>	<b>Situation familiale</b>	<b>Ancienne profession</b>	<b>Diplôme/Niveau scolaire</b>
Jean	79	Marié/6 enfants/12 petits-enfants	Maçon	Aucun (école arrêtée à 14 ans)
Yvette	75	Mariée/6 enfants/12 petits-enfants	Ménagère	Aucun (école arrêtée à 14 ans)
André	88	Marié/4 enfants/6 petits-enfants	Chauffeur poids lourds	CFA
Huguette	86	Mariée/4 enfants/6 petits-enfants	Ménagère	Certificat (équivalent 3e)

## Annexe 5 : Guide des entretiens semi-directifs

### Présentation de l'interviewer

Bonjour. Je suis étudiant en Master Information-Communication à l'Institut de Communication et des Médias d'Échirolles, et je réalise une étude sur les pratiques numériques des seniors. Le non-usage du numérique fait aussi partie de mon travail et c'est pourquoi je vous ai sollicité. Au cours de cet entretien, j'aimerais aborder avec vous les raisons qui font que vous n'utilisez pas les TIC, les moyens que vous utilisez pour vous informer et communiquer, et la vision que vous avez de la société contemporaine, de plus en plus régie par les nouvelles technologies. Avant de commencer cet entretien, je tiens à vous préciser que vos réponses seront confidentielles et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche. Je vous remercie de votre participation.

### Profil du répondant :

Age :

Sexe :

Situation familiale :

Ancienne profession :

Diplômes obtenus/niveau scolaire :

### Thème 1 : Raisons du non-usage des TIC

<b>Questions principales</b>	<b>Questions complémentaires</b>	<b>Questions de clarification</b>
Pour quelle(s) raison(s) ne possédez-vous pas d'ordinateur et de connexion Internet ?	Trouvez-vous que ces technologies représentent un coût trop élevé ?  Avez-vous le sentiment d'être dépassé par les nouvelles technologies ?  Ou  Trouvez-vous l'informatique et Internet compliqués à utiliser ?  Ou  Pensez-vous que ces technologies sont mal adaptés aux seniors ?  Avez-vous déjà utilisé un ordinateur et Internet dans le passé ?	Pourquoi ?  Pourquoi ?  Pourquoi ?  Pourquoi n'utilisez-vous plus d'ordinateur ou n'avez vous pas réédité cette expérience ?

## Thème 2 : Les pratiques informationnelles sans les TIC

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
Comment faites-vous pour vous informer et communiquer sans utiliser Internet ?	Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec autrui ?  Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour obtenir des informations au sujet des mutuelles, des assurances, de la santé ?  Avez-vous recours à votre entourage pour obtenir des informations disponibles sur Internet ?  Éprouvez-vous des difficultés à utiliser des services de plus en plus numérisés (comme les banques, les assurances, les impôts) ?	Pourquoi ce(s) moyen(s) plutôt que d'autres ?  Pourquoi utilisez-vous plutôt ce(s) moyen(s) ?  Pouvez-vous préciser lesquelles ? Pourquoi ?

## Thème 3 : Sentiment vis-à-vis de la société de l'information

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
Pensez-vous que l'informatique et Internet sont ou vont devenir des outils incontournables dans la vie quotidienne ?	Pouvez-vous préciser ?  Au même titre que la télévision ou le téléphone fixe ?  Avez-vous le sentiment d'être en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, du fait de votre non-utilisation d'Internet ?	Pourquoi ?  Pourquoi ?



## Annexe 6 : Compte-rendu des entretiens semi-directifs

### **Entretien n°1 (Jean)**

#### **Profil du répondant :**

*Age* : 79 ans

*Sexe* : Homme

*Situation familiale* : Marié, six enfants, douze petits-enfants

*Ancienne profession* : Maçon

*Diplôme/niveau scolaire* : Aucun diplôme. Arrêt de l'école à 14 ans.

#### **Thème 1 : Raisons de non-usage des TIC**

*Pour quelle(s) raison(s) ne possédez-vous pas d'ordinateur et de connexion Internet ?*

Parce que ça ne m'a jamais intéressé comme c'était tout nouveau. A mon époque à moi on ne connaissait pas ça et maintenant ça ne m'intéresse pas parce qu'il y a de la magouille, de l'arnaque. Mon fils m'a conseillé d'en prendre un et me disait que ce serait plus facile pour moi mais je lui ai dit : « Non. Premièrement je connais rien du tout ». Je l'ai regardé faire et puis je me suis dit « non, ça ne m'intéresse pas ». Parce qu'il y a plein de choses là-dedans que je ne comprends pas. Mon fils m'a bien expliqué comment ça marchait mais j'ai dit « non, j'en prends point ». Alors il m'a dit « tu veux rester dans ton époque à toi ? » et je lui ai dit « oui je veux rester dans mon époque à moi ». Ça ne m'a jamais intéressé.

*Trouvez-vous que ces technologies représentent un coût trop élevé ?*

Ce n'est pas une question que l'appareil de lui-même est cher, mais c'est par rapport aux trucs que vous pouvez trouver dessus, et à l'heure d'aujourd'hui on voit trop de choses mauvaises, des arnaques, des choses comme ça. Et puis vous pouvez correspondre avec n'importe qui là-dedans, on peut tomber sur des gens mal intentionnés. Et ce que je voulais savoir, c'est si là-dedans vous voulez passer un message, est-ce qu'il n'y aurait pas quelqu'un qui arriverait à vous contacter pour avoir votre numéro de téléphone ou quelque chose comme ça ? C'est de ça que j'avais peur, de mettre les données personnelles à portée de n'importe qui.

*Pensez-vous que ces technologies sont mal adaptés aux seniors ?*

Non. Là-dessus non. Mais mon fils m'a fait voir des photos. Premièrement je me disais « si tu te met là-dedans ça ne va pas le faire ». D'abord, c'est pas mon époque et je me disais « non, je veux pas essayer ». Mon fils me disait « écoute, tu vois, il faut faire comme ça, comme ça », il appuyait sur les boutons, je lui ai dit « non », mais il m'a fait voir des photos et ça m'a déplu tout de suite. C'était des photos que je n'aurais pas dû voir, des photos sur la vie privée des gens, sur Facebook je crois. Moi je n'aime pas trop ça. Quand je voyait ça, des appareils comme ça, j'en aurais eu un, peut-être que je l'aurais gardé quelques temps et après je l'aurais cassé. Il y a des choses abominables là-dessus. D'avoir inventé un appareil comme ça, moi je crois que ça détraque la mémoire. Pour moi, je me disais que ça, c'était pour détraquer la mémoire, parce qu'il y avait peut-être des vérités mais il y avait des mensonges aussi, plus de mensonges que de vérités dans ces trucs-là. Et là-dessus, selon ce qui était écrit, je le regardais et je me disais « ben mon vieux, c'est vraiment dégueulasse de faire des trucs comme ça ». Il y a beaucoup de choses qu'ils ne devraient pas faire voir là-dedans, beaucoup de choses qui sont montrées là-dedans et qui ne devraient pas l'être. Je n'étais pas d'accord là-dessus. J'ai jamais été d'accord jusqu'à présent, autrement j'aurais pu en avoir un. Mon fils aurait pu m'en avoir un pour pas trop cher mais je lui ai dit « non, non ». Je veux rester tel que je suis, moi

j'ai mon téléphone, mon portable, ça me suffit. Remarquez, le téléphone portable ou le téléphone fixe, c'est toujours pareil, il y en a toujours qui nous appellent, à n'importe quelle heure, pour raconter des conneries, alors je coupe. Je me demande toujours qui c'est, et comment ils peuvent avoir mon numéro de téléphone. Il y a la pub par téléphone mais il y en a qui vous appellent alors vous, vous décrochez et puis vous attendez un moment, ça répond pas et puis après vous entendez une personne qui vous dit « OK » et puis elle raccroche. Moi j'appelle ça des emmerdeurs. Et si j'ai un ordinateur, j'ai peur d'être plus emmerdé.

*Avez-vous déjà utilisé un ordinateur et Internet dans le passé ?*

Non. Ça ne m'a jamais tenté. J'ai simplement vu mon fils l'utiliser. Moi, je dis comme je le pense, je disais à mon fils « ceux qui font ça c'est des salopards », je parle de ceux qui appellent comme ça. Alors je suis contre tout ça. Je suis contre le moderne d'aujourd'hui, contre l'innovation. Je préfère que ça reste comme c'était à mon époque. Je me disais toujours « après ça qu'est-ce qu'ils vont sortir ? ». Ils vont sortir encore autre chose, encore plus performant, et moi je me dis « non, non, je ne marche pas dans ces combines-là moi » parce que je n'aime pas, c'est comme ça. C'est des magouilleurs, et puis ils font n'importe quoi avec ça. Alors, il y en a qui vous disent « vous devriez en prendre un parce que ça rends service, ça fait si, ça fait ça ». Alors ils te bourrent la tête mais moi je leur dit « vous pouvez me dire ce que vous voulez, vous pouvez me dire ce que vous pensez, moi je pense le contraire de ce que vous dites ».

## **Thème 2 : Les pratiques communicationnelles et informatives sans les TIC**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec autrui ? Pourquoi ces moyens plutôt que d'autres ?*

Le téléphone portable et le téléphone fixe. Pour moi le portable c'est bien utile et puis même le téléphone fixe à la maison. Je préfère ça parce que j'ai été habitué à toujours avoir un téléphone, pas le portable parce que je l'ai eu après, mais un téléphone fixe, j'ai toujours eu ça à la maison. J'ai commencé par ça puis j'ai suivi, j'ai continué à l'utiliser. Puis quand j'ai eu le portable, là ça a été une autre question parce que je demandais toujours conseil à mon fils comme il s'y connaissait là-dedans. Je lui demandais comment ça marchait d'abord pour le premier portable que j'ai eu et il me disait que ça marchait comme ça, comme ça. Mais j'ai pas encore compris le système pour envoyer les messages. Ça c'est plus compliqué mais j'arrive à appeler. Et je me débrouille même bien. Mais mon fils me disait « fait attention parce que si tu parles longtemps sur un portable, après la note elle monte ».

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour obtenir des informations au sujet des mutuelles, des assurances, de la santé ?*

Moi je me base sur le livre de famille qu'on reçoit. On le reçoit tous les mois je crois. Je regarde dessus, tout est expliqué aussi bien sur les assurances, aussi bien sur la maladie, aussi bien pour les voyages, je me base là-dessus, je regarde là-dessus. Pour moi ça me suffit. Ma femme c'est une vraie machine, elle enregistre tout. Je n'ai pas été enseigné comme ma femme, parce que elle, elle a eu tous ses certificats. Quand il faut remplir des papiers, elle a plus de facilités. Je me base sur les comptes qu'on reçoit tous les mois, on les reçoit par la Poste et je sais qu'on peut aussi les faire par Internet. Moi je comprendrais beaucoup mieux comme ça que sur Internet car là-dessus je n'y connais rien. Alors parfois je demande des explications à mon fils.

*Avez-vous recours à votre entourage pour obtenir des informations disponibles sur Internet ?*

Je lui demande souvent de faire des commandes sur Internet. Je l'ai fais il y a pas tellement longtemps d'ailleurs. Quand il y a une pièce de voiture qui lâche, il me dit qu'il vaut mieux prendre par Internet car premièrement c'est moins cher, et puis il y a de la bonne qualité. Il me dit « bon c'est

moi qui vais le faire pour toi » et puis c'est lui qui commande par Internet. Avant pour acheter les pièces ou quand j'avais une panne de voiture j'avais tendance à toujours l'amener au mécano. Mon fils m'a dit « si tu vas au mécano, ils vont te compter tant d'heures, ils vont dépasser dessus, et il faudra que tu payes la pièce ». Après ça devient plus cher. Vous passez par Internet, et lui qui connaît la mécanique, dans la voiture il y a pas mal de choses qu'il faut changer, et il me dit « moi je peux te le faire » ou alors « je connais un collègue qui te le fera et moi je m'arrange avec lui ». Dernièrement ils m'ont changé les plaquettes de frein. Ce collègue il fait le travail, et nous on lui fournit les pièces neuves, pas d'occasion, neuves, que mon fils a commandé par Internet. D'un côté, on fait de grosses économies car j'ai eu quand même pas mal de pièces à changer. La voiture date de 1988 quand même.

*Éprouvez-vous des difficultés à utiliser des services de plus en plus numérisés ?*

Nous on ne paye pas d'impôts. Avant on payait une redevance sur la télé. Comme on est à la retraite maintenant on ne paye plus d'impôts. Je n'ai pas de difficulté particulière à avoir des infos bancaires, sur les comptes. Le papier me suffit. Ma femme fait attention aussi. Parfois elle va faire des emprunts à la banque, elle veut toujours recevoir la feuille pour voir ce qu'il reste à la banque. C'est elle qui s'occupe de tout ça parce que moi j'y connais rien. Vous me parlez de paperasse alors là c'est fini. Il y a des choses où je suis beaucoup plus informé où je peux arriver à me débrouiller. c'est quand il faut remplir une feuille admettons, j'ai fais la Guerre d'Algérie, par rapport à ça j'arrive pas mal à me débrouiller. Parfois je reçois des feuilles d'explication, là je me débrouille parce que je peux pas dire à ma femme « tu comprends mieux que moi ça ? ». Alors que moi je comprends là. Mais dans les banques, alors là, il ne faut pas trop m'en demander.

### **Thème 3 : Sentiment vis-à-vis de la société de l'information**

*Pensez-vous que l'informatique et Internet sont ou vont devenir des outils incontournables dans la vie quotidienne ?*

Pour les gens d'aujourd'hui, ceux qui ont Internet tant mieux pour eux parce que c'est un progrès. Et c'est plus facile d'avoir ça que de faire comme on faisait avant, par téléphone. Pour moi, dans un sens, ils ont raison ceux qui s'y connaissent là-dedans. Mais pour moi c'est zéro, je le dis franchement.

*Avez-vous le sentiment d'être en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, du fait de votre non-utilisation d'Internet ?*

Je me trouve en décalage, complètement. C'est pas de mon époque à moi, et ceux de maintenant, qui ont toujours vécu là-dedans, ils n'ont pas tort, ils ont raison de l'utiliser. Et c'est plus vite fait par Internet que par téléphone. Par téléphone, vous demandez « je voudrais avoir un renseignement de ci, de ça » alors qu'avec Internet vous l'avez tout de suite. C'est très pratique. Mais autrement, je ne suis pas bien attentionné là-dessus. Ça ne m'intéresse pas du tout, je le dis franchement. Alors parfois, mon fils me dit « toi, tu gardes ton époque à toi, tu devrais essayer » mais je lui dis « non, non, je ne veux pas essayer ce truc-là ». Parce que moi, franchement je ne serais pas patient. Admettons que je saurais un peu en faire, et bien là-dessus je ne serais pas patient. Je ne sais pas si l'appareil vous le retrouveriez en entier. Autrement, je dis que les jeunes d'aujourd'hui, ils ont raison d'avoir ça. Premièrement, c'est plus pratique, et puis ça va beaucoup plus vite pour prendre contact, pour faire des demandes. Pour moi c'est pratique. Mais franchement ça, c'est pas un truc qui m'attire. Comme on me disait avant, on parlait comme ça d'Internet, et il y en a un qui a voulu me poser une question : « et la télévision ? Vous en êtes content de la télévision ? ». Alors j'ai dit « oui, j'en suis content de la télévision ». Ce dont je ne suis pas content c'est que quand il y a des informations, j'écoute un moment, je m'énerve, et tac je coupe. Et la personne me dit « pourquoi vous coupez ? Vous ne pouvez pas attendre jusqu'à la fin de l'émission ? ». Et je dis « moi, je

considère que les informations qu'ils donnent là-dedans aujourd'hui, c'est que des mensonges ». Il y a plus de mensonges que de vérités là-dedans. Et Internet, je pense que c'est bien pour diffuser ce genre d'informations fausses.

## **Entretien n°2 (Yvette)**

### **Profil du répondant :**

*Age :* 75 ans

*Sexe :* Femme

*Situation familiale :* Mariée, six enfants, douze petits-enfants

*Ancienne profession :* Ménagère

*Diplôme/niveau scolaire :* Aucun diplôme. Arrêt de l'école à 14 ans.

### **Thème 1 : Raisons de non-usage des TIC**

*Pour quelle(s) raison(s) ne possédez-vous pas d'ordinateur et de connexion Internet ?*

Parce que je n'aime pas, ça ne m'intéresse pas. Parce que j'ai peur de ne pas savoir y faire, de ne pas savoir l'utiliser.

*Trouvez-vous que ces technologies représentent un coût trop élevé ?*

Non, c'est utile. Mais pour moi, je suis trop âgée, et qu'est-ce que vous voulez que je fasse avec ça ? C'est pas utile pour moi. Qu'est-ce que je ferais dessus ? Des bêtises ? Je n'aurais pas la patience pour l'utiliser.

*Avez-vous le sentiment d'être dépassé par les nouvelles technologies. Pourquoi ?*

Non, même pas. J'y arriverais peut-être à l'utiliser mais ça m'énervait.

*Trouvez-vous l'informatique et Internet compliqués à utiliser ? Pourquoi ?*

Ça doit être compliqué, oui. Parce que j'aurais peur de me tromper. On ne sait pas, c'est vite fait. Je suis trop speed. Moi je ferais n'importe quoi.

*Pensez-vous que ces technologies sont mal adaptés aux seniors ? Pourquoi ?*

C'est pas que c'est mal adapté mais je trouve que c'est pas utile. Quand vous arrivez à un certain âge vous n'avez pas besoin de l'utiliser. Sinon pour faire quoi ? Je n'ai jamais pensé à quoi ça pouvait bien servir.

*Avez-vous déjà utilisé un ordinateur et Internet dans le passé ?*

Non, jamais. Je n'en n'ai jamais eu l'idée, c'est tout.

### **Thème 2 : Les pratiques communicationnelles et informatives sans les TIC**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec autrui ?*

Je me sers du téléphone. Le téléphone fixe et le téléphone portable. Moi j'utilise plus le fixe alors que mon mari utilise plus le portable. J'utilise plus le fixe car c'est jamais moi qui l'ai le portable. J'aime bien le fixe parce que je trouve que c'est plus facile. J'arrive mieux à faire les chiffres que sur le portable. Je suis plus habituée car il faut dire aussi que le portable, je ne l'ai jamais avec moi. Il y a aussi le courrier, mais pour communiquer j'utilise plutôt le téléphone. Je fais moins de lettre qu'avant. Avant j'en faisais beaucoup. Je trouve que le téléphone c'est plus facile. Déjà vous payez

pas de timbre.

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour obtenir des informations au sujet des mutuelles, des assurances, de la santé ?*

Je le fais par téléphone. Ou alors par courrier si je n'arrive pas à joindre la personne. Je n'ai jamais eu cette idée de faire par Internet et je ne sais pas si j'y arriverais. Par Internet aussi, il fait avoir de bons yeux. Il y a ça aussi. Autrement, j'aurais peut-être Internet, je ne sais pas. Par téléphone, j'arrive à avoir toutes les infos que je veux. Mais c'est comme quand je veux savoir mes comptes à la banque, et bien je téléphone. Alors que mon fils me dit « pourquoi tu prends pas Internet ? ». Je pourrais le faire sur son téléphone à lui mais non. Sur Internet sur son portable mais non. Les infos, l'actualité, je regarde à la télé c'est tout. Et puis j'ai le journal aussi, il ne faut pas oublier ça. Le journal ça me fait passer le temps, c'est un moment de détente. C'est pas pareil qu'Internet mais j'aime bien avoir mon journal. C'est mon truc à moi, mon petit rituel.

*Avez-vous recours à votre entourage pour obtenir des informations disponibles sur Internet ?*

Ça oui, ça me ferait rien. Avec mon fils, je le fais. Quand j'ai besoin, je lui dit et il fait par Internet. Parfois, il me commande un cadeau pour moi, pour la fête des mères, il le fait par Internet. C'est vrai que pour avoir des infos sur les assurances, les mutuelles, ça serait plus facile. Et puis ça va plus vite. Et puis c'est pas donné Internet. Ça fait cher avec les petites retraites qu'on a. Peut-être que je l'aurais fais, je sais pas, je ne pourrais pas dire. J'ai jamais essayé. Ça ne m'intéresse pas. Il y a quelque chose qui me cale. Je ne peux pas dire ce que c'est mais ça me bloque. Je trouve ça compliqué et puis avec ma vue, toutes les petites touches là. Remarquez, je tapais à la machine avant. Mais c'est vrai qu'un ordinateur, c'est utile. Mais voilà. On verra si un jour mon mari m'en offre un.

*Éprouvez-vous des difficultés à utiliser des services de plus en plus numérisés ?*

Là je vais avoir un rendez-vous avec la banque. Je préfère aller directement voir la bonne femme. Je préfère car je trouve qu'elle me le dira plus facilement. J'ai toujours peur que par Internet, ils ne me disent pas ce qu'il faut.

### **Thème 3 : Sentiment vis-à-vis de la société de l'information**

*Pensez-vous que l'informatique et Internet sont ou vont devenir des outils incontournables dans la vie quotidienne ?*

Pour les jeunes, oui, c'est indispensable. Les jeunes ne savent faire que par Internet, ça va plus vite. Ils veulent commander quelque chose, deux jours après ils l'ont. C'est pas mal Internet mais moi ça ne m'intéresse pas. C'est pas fait pour mon âge. Moi, je pense que c'est pour les jeunes. Eux ils ont l'habitude alors que moi je suis âgée. C'est une question d'habitude. Mais moi c'est pas une chose qui m'attire. On m'en offrirait un, peut-être que je serais obligée, et je l'utiliserais peut-être. Sinon, je demanderais à mon fils qu'il m'aide. Mais c'est vrai que si j'en avais un, je serais bien obligée de m'y mettre. Mais c'est pas une chose qui est primordiale pour moi.

*Au même titre que la télévision ou le téléphone fixe ?*

Oui. C'est bien partie pour. Les gens ne parlent que d'Internet maintenant. Moi, j'entends autours de moi des gens, s'ils n'ont pas Internet, ils sont perdus. C'est comme ça. Moi, j'ai toujours réussi à me débrouiller sans. J'ai toujours été habituée à me débrouiller sans. A la maison, c'est toujours moi qui a tout fait pour tout ce qui était papier. J'ai même aidé les voisins qui venaient de pays étrangers à faire leurs papiers. J'aimais faire ça. J'aurais aimé travailler dans un bureau.

*Avez-vous le sentiment d'être en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos*

*proches, du fait de votre non-utilisation d'Internet ?*

Oui, c'est vrai. Maintenant, on est retirés. Parce que si vous n'avez pas Internet, on vous prend pour une débile quoi. Je n'ai pas d'exemple précis, c'est mon idée à moi. Ça ne m'est jamais arrivé que des gens pensent ça tout haut devant moi. Je ne sais pas pourquoi je pense ça, c'est une idée à moi. Comme tout le monde le fait, je me dis que ceux qui le font pas... Mais c'est vrai qu'Internet il le faut. Pour moi Internet, c'est bien. Comme ceux qui travaillent, parfois ils ne peuvent pas aller à la banque ou n'importe où, et bien ils peuvent utiliser Internet. Pour aller remplir les feuilles d'impôts c'est pareil. Bon moi elles sont près-remplies par ce qu'elles sont vite faites mais autrement, c'est vrai, s'il y avait quelque chose, je m'arrangerais avec mon fils. Il me rendrait ce service.

### **Entretien n°3 (André)**

#### **Profil du répondant :**

*Age :* 88 ans

*Sexe :* Homme

*Situation familiale :* marié, quatre enfants, six petits-enfants

*Ancienne profession :* Chauffeur de poids lourds

*Diplôme/niveau scolaire :* Certificat d'étude, apprentissage ébénisterie, CFA.

#### **Thème 1 : Raisons de non-usage des TIC**

*Pour quelle(s) raison(s) ne possédez-vous pas d'ordinateur et de connexion Internet ?*

Au début, on ne pensait pas que ça se développerait autant quand ça a débuté, ça doit faire 30 ans, un peu plus de 30 ans. On n'aurait jamais pensé que ça prenne de telles proportions. Au début, c'était utilisé surtout par les entreprises ou les personnes qui avaient une profession qui utilisait ça. Chez les particuliers il n'y en avait presque point et après ça s'est développé. On est resté dans les anciennes traditions, on ne voyait pas trop en quoi ça nous était utile quand ça a débuté.

*Trouvez-vous que ces technologies représentent un coût trop élevé ?*

Non, ce n'était pas la question. On n'en voyait moins l'utilité.

*Avez-vous le sentiment d'être dépassé par les nouvelles technologies. Pourquoi ?*

On n'a jamais essayé. Quand on est venu ici, on n'avait déjà pas le téléphone, il n'y avait pas beaucoup de particuliers qui l'avait, il y a 40-45 ans. Après, le téléphone ça a débuté dans toutes les maisons. Ça a vachement évolué. L'ordinateur au début, on n'en voyait pas trop l'utilité, et puis maintenant à nos âges on n'en voit toujours pas l'utilité. On se rend bien sûr compte que maintenant, on ne peut presque plus rien faire sans ça. Maintenant, il y a tant de trucs quand même, avec la mémoire, il y a trop de trucs à retenir. On ne perd pas les pédales, mais c'est compliqué à utiliser, il y a beaucoup de trucs à savoir. Moi, personnellement, je m'essayais à tout. N'importe quoi, la mécanique, l'électricité, il n'y a que tous les machins numériques, je ne m'y suis jamais vraiment intéressé. Jusqu'à maintenant par exemple, au point de vue mécanique, je n'ai jamais amené ma voiture au garage, sauf exception lorsqu'il y a eu des choses trop graves. Mais j'ai toujours fait moi-même. Le numérique, ce n'est pas que ça me déplaît mais je n'en voyais pas l'utilité au début, je n'ai pas commencé et puis c'est tout. Maintenant, je suis plus tout jeune, et je ne comprends plus rien à tous ces engins. Ça on s'en rend compte. La déclaration d'impôt, dans deux ans, ce sera obligatoire de le faire par numérique. Les imposés il le font cette année déjà, mais enfin.

*Pensez-vous que ces technologies sont mal adaptés aux seniors ? Pourquoi ?*

Non. Jamais je ne m'y suis essayé là-dessus. Ça ne m'a jamais vraiment attiré. J'ai essayé de me documenter sur la nature mais jamais je n'ai eu une attirance particulière pour ça, pour Internet. Je préfère me documenter avec des revues, il y a beaucoup de choses où je me suis basé sur des bouquins, sur des revues.

## **Thème 2 : Les pratiques communicationnelles et informatives sans les TIC**

*Comment faites-vous pour vous informer et communiquer sans utiliser Internet ?*

Beaucoup par téléphone. Plutôt le téléphone fixe car on n'a pas de portable. Le téléphone fixe, on a un forfait illimité. On peut appeler dans pratiquement tous les pays d'Europe, le Canada. On a un petit-fils en Amérique, au Canada, et des arrières petits-enfants, alors on peut communiquer, il n'y a pas de surtaxe. Mais avec le téléphone fixe il y a des inconvénients avec la publicité. Pour communiquer c'est bien bon. Avant, on communiquait bien par correspondance, par lettre, mais maintenant plus trop. Avec le téléphone, on a des nouvelles tout de suite. Et puis ça revient moins cher car il n'y a pas de timbres à payer. Les courriers on ne les utilisent plus tellement. A part avec les caisses mais maintenant il y a beaucoup moins de courriers. Pour les banques, les assurances, c'est tout au village. On reçoit directement les comptes par courrier, on n'a pas de problèmes pour ça. Et si on a un problème, la banque est sur place, au village, c'est pas loin. Mais c'est rare qu'on y aille vraiment exprès. Parfois quand on fait des courses on y passe. On reçoit des courriers une fois par mois pour les comptes. Les impôts on n'a pas eu de problème. Nous on a juste la taxe pour les poubelles. Alors quand on a reçu ça je suis allé à la perception au village pour faire le nécessaire. Autrement je demande des renseignements à la mairie. Pour avoir des infos sur les banques, les assurances, on préfère se déplacer car on est habitué au personnel. C'est l'occasion de discuter avec des gens.

*Avez-vous recours à votre entourage pour obtenir des informations disponibles sur Internet ?*

Jusqu'à maintenant on a eu besoin qu'une seule fois de donner une réponse par Internet et on a demandé à la voisine. Avec un magasin il y avait une ristourne. On avait 10% de ristourne mais ça ne pouvait se faire que par Internet. On a demandé à la voisine parce qu'elle y travaillait à l'époque. Donc on a fait le nécessaire. On n'a jamais commandé par Internet. On a déjà commandé mais par téléphone.

*Éprouvez-vous des difficultés à utiliser des services de plus en plus numérisés ?*

On a déjà eu un problème avec un petit escroc. Mais ça a été réglé vite fait par la banque. Au supermarché, il voulait nous soutirer de l'argent et au dernier moment je me suis dit « ça c'est de l'escroquerie ». Cinq minutes après on était à la banque et ils ont fait le nécessaire. Sinon on n'a jamais eu de problèmes à utiliser les services de la banque et des assurances.

## **Thème 3 : Sentiment vis-à-vis de la société de l'information**

*Pensez-vous que l'informatique et Internet sont ou vont devenir des outils incontournables dans la vie quotidienne ?*

Pour la génération qui vient après nous, ceux qui sont tous équipés, moi je trouve qu'ils ont raison. Nous maintenant, c'est un peu tard à nos âges. Disons qu'on ne se sent pas d'attaquer maintenant. Et puis Internet c'est un peu comme tout ce qui se fait maintenant. Il y a plus de mots qui ne sont pas français, ou qui ne le sont qu'à moitié, des mots anglais ou je ne sais quoi, des mots qu'on ne sait pas trop ce que ça veut dire. Il y a beaucoup de mots un peu compliqués. Quelqu'un qui connaît l'anglais ou des trucs comme ça, ça peut l'aider. Parce qu'il y a tant de mots, pas que sur Internet, mais des mots courants qu'on ne sait plus trop ce que ça veut dire. Des expressions, des mots abrégés il y en a de plus en plus. Trois ou quatre lettres et on ne sait pas toujours ce que ça veut dire. Je ne suis pas

contre Internet mais je sais que ça va devenir vraiment indispensable, on ne pourra plus rien faire sans ça. J'en suis sûr. Parce que bientôt ils vont supprimer tous les papiers et tout ça. Mais à nos âges maintenant, c'est un peu tard. J'ai absolument rien contre, je trouve que c'est très utile, mais on va peut-être partir avant que ça devienne vraiment indispensable.

*Au même titre que la télévision ou le téléphone fixe ?*

La télévision et le téléphone c'était plus progressif alors qu'Internet c'est venu beaucoup plus vite. Le téléphone ça s'est développé dans les années 60-70, autrement avant il n'y avait pas beaucoup de particuliers qui avaient le téléphone. C'était pour les gens qui avaient un plus haut niveau mais les ouvriers n'avaient pas le téléphone. Internet ça s'est développé beaucoup plus vite dans la population.

*Avez-vous le sentiment d'être en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, du fait de votre non-utilisation d'Internet ?*

Je ne crois pas qu'on soit en décalage quand même. On arrive encore à comprendre un peu des choses.

## **Entretien n°4 (Huguette)**

### **Profil du répondant :**

*Age :* 86 ans

*Sexe :* Femme

*Situation familiale :* Mariée, quatre enfants, six petits-enfants.

*Ancienne profession :* Ménagère

*Diplôme/niveau scolaire :* Certificat

### **Thème 1 : Raisons de non-usage des TIC**

*Pour quelle(s) raison(s) ne possédez-vous pas d'ordinateur et de connexion Internet ?*

Les années passent et il aurait fallu apprendre un peu plus jeune, ça m'aurait peut-être dit un peu plus jeune mais on était bien comme ça. Et puis il y a tellement de choses aussi par Internet, ce qui est bien. Je suis d'accord, Internet c'est très bien. Je ne suis pas contre mais il faut être prudent. Il faut être prudent aussi et je serais déjà angoissée devant Internet. Il y a des arnaques par exemple. Parce qu'on en entend des choses à la télé, on en entend des gens à qui il arrive des problèmes, des problèmes d'argent. Déjà au téléphone ça arrive, des gens qu'on ne connaît pas et des numéros secrets, mais on les envoie promener. Je trouve que c'est bien Internet mais vu mon âge ça m'angoisse, ça m'angoisse un peu. Je ne suis pas contre Internet. Pour vous les jeunes, c'est très bien, vous êtes jeunes, vous vous débrouillez, vous faites mieux attention que nous car moi à mon âge je risque d'être surprise. Je suis un peu bécasse parfois. Je perds un petit peu la mémoire, c'est parfois difficile de se rappeler de certaines choses, ça me gênerais. C'est vrai qu'Internet on n'est pas obligé de se rappeler de tout, on tape sur les touches mais quand même. Je ne peux pas dire que je suis contre Internet. Je serais plus jeune ce serait pas pareil mais ça n'existait pas à mon époque et même si ça fait déjà plusieurs années que ça existe, on vieillit et une fois qu'on a 80 ans....

*Trouvez-vous que ces technologies représentent un coût trop élevé ?*

C'est possible que ce soit ça qui me bloque aussi. On n'est pas des riches avec la retraite que j'ai, une toute petite retraite. J'ai fais que des ménages, j'ai élevé des enfants avec quatre ans d'écart, et je ne pouvais pas me permettre de prendre une aide ménagère, d'avoir une aide quoi. Alors c'est pour ça



que je n'ai presque pas de retraite. C'est vrai qu'on évite d'acheter ce dont on n'a pas besoin. Pour moi je n'en n'ai pas besoin sauf ce qui est embêtant, c'est si maintenant on nous obligeait à faire tous les papiers par Internet. Comme le dit mon mari, comme pour les impôts, on s'en fiche parce qu'au village on peut y aller, on nous aide, ou chez des amis qui ont Internet et qui le feraient. Mes enfants pourraient m'aider aussi. Mais comme mes enfants sont loin, enfin on se débrouille. Une fois on a eu besoin de la voisine, pour un petit truc et elle l'a fait tout de suite. C'était une petite somme, une ristourne qu'on avait gagné dans un magasin et il fallait le faire par Internet.

*Avez-vous le sentiment d'être dépassé par les nouvelles technologies. Pourquoi ?*

Oui, pour moi c'est un peu trop compliqué. Je ne saurais pas dire ce que je trouve compliqué, je me fais peut-être des idées. J'appréhende quoi. J'ai peur de ne pas y arriver. Si on était obligé je sais pas comment on ferait. J'aime autant parler à quelqu'un que je connais et qui peut m'aider, d'avoir des renseignements à la mairie, de demander de l'aide, s'il fallait faire des choses par Internet je sais qu'on nous aiderait. J'ai mes enfants. Seulement ils sont loin mais pour des choses qu'il faudrait tout de suite, j'ai le voisinage avec qui on s'entend bien, avec qui ont très amis. On s'est rendu service.

*Pensez-vous que ces technologies sont mal adaptés aux seniors ? Pourquoi ?*

C'est un peu compliqué pour moi. C'est peut-être pas compliqué pour les jeunes, mais pour moi je trouve que ce serait difficile, je n'y arriverais pas. Il faudrait vraiment que j'apprenne mais ça ne me dit rien, ça m'angoisserait, ça me rendrait peut-être malade parce que quand il y a des soucis ça m'angoisse après.

*Avez-vous déjà utilisé un ordinateur et Internet dans le passé ?*

Non, j'ai jamais essayé. Ça ne m'intéresse pas. On ne m'a jamais proposé d'essayer parce que mes enfants savent que ça ne m'intéresse pas. Ils nous envoient des courriers parfois, des photos, ou des blagues. Par exemple, mon gendre il aime bien rire donc parfois pour des anniversaires, il fait sur Internet, je sais pas comment il fait ça. Pour nous l'envoyer il imprime. J'appréhende, j'aurais peur de me tromper. Et j'ai peur aussi des arnaques. C'est l'âge aussi je pense. Je pense que les arnaques c'est plus facile par Internet. Parce que si on me le fait par téléphone, j'ai vite fais de raccrocher parce qu'on s'était fait avoir avec Orange il y a deux ans de ça, c'était une arnaque. J'avais dit « oui » je croyais que c'était le téléphone. Mon mari m'a demandé « explique-moi ce qu'on t'as dit » alors je lui avais expliqué et il m'a dit « mais attend ça ne me plaît pas beaucoup ça » parce qu'on nous proposait un cadeau, je ne sais plus quoi, enfin il y avait des choses que je pouvais faire avec Orange. Je ne me laisse plus avoir par téléphone, surtout depuis qu'il y a eu ça. Quand on me dit Orange, je dis que ça ne m'intéresse pas du tout. Mon mari était allé à la banque le signaler parce que je ne sais plus ce qu'il y avait, c'était assez compliqué. Moi j'avais dit « oui » et on m'a dit « vous recevrez un courrier, vous nous répondrez puisque vous êtes d'accord ». Et on avait reçu du courrier je crois mais on n'a jamais répondu parce qu'on était allé à notre banque où ils nous ont dit de nous méfier. Alors j'ai peur de me faire avoir. Par téléphone, vous envoyez promener et puis c'est fini. On ne peut pas faire ça par Internet, c'est pas pareil. Vous pouvez pas répondre s'ils savent quelque chose c'est fini, c'est fini et vous pouvez pas y revenir.

## **Thème 2 : Les pratiques communicationnelles et informatives sans les TIC**

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour communiquer avec autrui ? Pourquoi ces moyens plutôt que d'autres ?*

Je communique par téléphone. Au moins je sais à qui je téléphone. Je téléphone à mes amis, à ma famille. Parfois on vous téléphone, une fois ils s'étaient trompé de Martin<sup>39</sup>, parce qu'il y en a des familles Martin. C'était pour une histoire banale mais on ne s'est pas laissé faire. Alors qu'Internet,

---

39 Pseudonyme visant à préserver l'anonymat des répondants

je ne sais pas, j'ai la crainte. Je peux répondre au téléphone, alors que je n'ai pas l'habitude d'Internet donc je ne sais pas comment je me défendrais. Alors que le téléphone je peux raccrocher. Je ne suis pas contre Internet mais je préfère parler, je pense que c'est ça, d'entendre la personne. C'est pas pareil sur Internet, vous avez l'impression que vous écrivez, vous parlez. Au téléphone, la personne je l'entends, je me rends compte que j'ai affaire à quelque chose de malhonnête. Je trouve qu'on peut discuter, on rigole. On peut peut-être rigoler par Internet aussi, je ne sais pas, mais pour moi c'est pas pareil. Est-ce que c'est l'âge qui fait ça ? Je ne sais pas, c'est l'habitude. On a été tellement habitué à autre chose. Il faut dire que jeune, on a vécu un passé tellement différent du votre. Pour nous c'est tout du moderne, et ce moderne, moi il me fait peur.

*Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour obtenir des informations au sujet des mutuelles, des assurances, de la santé ?*

Pour les mutuelles, je peux téléphoner. Je téléphonerais si j'étais seule. Maintenant avec mon mari on y va, on peut les trouver. Le crédit de la banque c'est pareil. Eovi aussi. Même pour l'eau, on a eu des problèmes d'eau donc on est vite allé trouver Veolia. Et ça s'est réglé. J'aime autant trouver la personne. Alors si j'étais seule, je ne sais pas ce que je ferais seule, j'aurais toujours le téléphone, ou si je ne peux pas je me débrouillerais avec des voisins. On est assez contents lorsque l'on va s'informer auprès des mutuelles. C'est-à-dire que nous on choisit des maisons sérieuses, si on n'est pas content d'une maison, et bien on en cherchera une meilleure. On a toutes les infos qu'on veut lorsque l'on va les voir. Ça joue peut-être aussi, comme on n'a pas eu de problèmes, on n'a aucune raison de faire autrement. Je ne me vois pas me débrouiller autrement, on s'est toujours débrouillé comme ça.

*Éprouvez-vous des difficultés à utiliser des services de plus en plus numérisés ?*

Je ne sais pas, je ne sais pas comment on ferait. Je ne sais pas comment je ferais c'est sûr si ça en venait là. Je demanderais à ma voisine ou à mes enfants, si c'est pas urgent on s'appelle et ils sont vite là mes enfants. C'est mes enfants quand même, ils sont très gentils tous. Quitte à prendre une journée je sais qu'il y en a qui viendraient.

### **Thème 3 : Sentiment vis-à-vis de la société de l'information**

*Pensez-vous que l'informatique et Internet sont ou vont devenir des outils incontournables dans la vie quotidienne ?*

Moi personnellement je m'en passe. Mais pour les jeunes, je suis d'accord, les jeunes se débrouillent très bien parce qu'ils ont été habitués aux nouvelles normes, à tout ce modernisme, alors que nous on est choqué par tout ce qui est moderne. On n'a pas été habitué à toute ces nouveautés qui se sont faites. Je pense que c'est ça aussi qui nous gêne un peu. Pour les jeunes il y a l'habitude, je pense que ça joue une habitude. Comme moi je ne pourrais pas me passer d'un téléphone. Mon gendre, il me dit que s'il ne trouve pas de film à la télé il cherche sur Internet. Alors que moi je ne pourrais pas le faire. Je m'en fiche, si je ne regarde pas un film je vais me coucher, ou je fais autre chose. Pour moi c'est pas un problème.

*Avez-vous le sentiment d'être en décalage par rapport à la société, par rapport à certains de vos proches, du fait de votre non-utilisation d'Internet ?*

Ça ne me gêne pas. Tant pis si je ne veux pas. Il y a d'autres personnes âgées, il n'y a pas que nous. On n'est pas les seuls. Je crois que beaucoup de personnes âgées sont comme nous. Par rapport à mes enfants, ça ne me gêne pas parce qu'ils ont eu l'habitude plus jeune, ils se sont habitués plus jeunes. Mon gendre et ma fille ont cherché une voiture sur Internet et ils se sont bien débrouillés. Je pense que c'est une question d'habitude aussi. Et que vu l'âge, c'est trop dur pour m'y mettre. Pour moi, c'est arrivé un petit peu tard. On a eu l'habitude de se contenter de ce qu'on avait. Je ne

voudrais pas que mes enfants m'offrent un ordinateur, je leur dirais de le rapporter, que je n'en veux pas. Je ne chercherais pas à m'y intéresser. Aussi Internet, il ne faut pas s'abrutir devant. C'est comme on dit pour les jeunes, pour leurs oreilles, ils sont tout le temps avec des écouteurs et c'est dangereux. Pour moi c'est pareil si on est abruti à Internet. Moi je ne suis pas abrutie au téléphone. Je l'utilise quand j'en ai besoin, quand j'appelle mes enfants mais c'est tout. Internet, quand c'est arrivé, ce n'était plus utile pour moi, je le vois comme ça.

**MOTS CLES :** seniors, technologies de l'information et de la communication (TIC), pratiques informationnelles, conformité, société de l'information

### **RESUME**

En raison de l'importance de plus en plus marquée des seniors au sein de la société, l'intégration numérique de ces derniers constitue un enjeu majeur pour les pouvoirs publics. Les mesures mises en place par ces derniers à cette fin ont progressivement pris en compte les spécificités dont sont porteurs les seniors sans toutefois saisir les réalités complexes de cette population si particulière. Différents facteurs peuvent expliquer l'usage – ou le non-usage – des TIC par ces derniers, sachant que l'usage peut dépendre de pressions sociales qui contraignent les seniors à adopter le numérique. Ces pressions exercées soit par les proches soit par la société contemporaine, où les TIC occupent une place centrale, peuvent déboucher sur des pratiques informationnelles des seniors répondant à un désir de conformité par rapport à cette société.

**KEYWORDS :** senior, Information and communication technologies (ICT), information practices, conformity, information society

### **ABSTRACT**

Because of the importance of increasingly marked seniors in society, digital inclusion of the latter is a major challenge for governments. The measures introduced by them for that purpose gradually took into account the specifics of which are senior carriers without entering the complex realities of this special population. Various factors can explain the use - or non-use - of ICT by them, knowing that the use may depend on social pressures that force seniors to adopt digital. These pressures either by relatives or by contemporary society, where ICT are central, can lead to information practices of senior citizens responding to a desire for conformity to this society.