



HAL
open science

L'expérience du numérique chez les aînés : enjeux et limites du solutionnisme technologique

Eloria Vigouroux-Zugasti

► To cite this version:

Eloria Vigouroux-Zugasti. L'expérience du numérique chez les aînés : enjeux et limites du solutionnisme technologique. Sciences de l'information et de la communication. Université Michel de Montaigne - Bordeaux III, 2017. Français. NNT : 2017BOR30046 . tel-01764923

HAL Id: tel-01764923

<https://theses.hal.science/tel-01764923>

Submitted on 12 Apr 2018

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.

Université Bordeaux Montaigne

École Doctorale Montaigne Humanités (ED 480)

THÈSE DE DOCTORAT EN « SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DE LA COMMUNICATION »

L'expérience du numérique chez les aînés

*Enjeux et limites du
solutionnisme technologique*
– Tome 1 –

Présentée et soutenue publiquement le 13 décembre 2017 par

Eloria VIGOUROUX-ZUGASTI

Sous la direction de Gino GRAMACCIA

Membres du jury

Olivier LE DEUFF, Maître de conférences en SIC, codirecteur, Université Bordeaux Montaigne

Christian BOURRET, Professeur des universités en SIC, Université Paris-Est Marne-la-Vallée

Valérie CARAYOL, Professeure des universités en SIC, Université Bordeaux Montaigne

Sylvie PARRINI-ALEMANNI, Professeure des universités en SIC, CNAM

Imad SALEH, Professeur des universités en SIC, Université Paris VIII

Au lointain Provençal, dont les légendes ont bercé mes travaux

« S'il est difficile de parler directement de l'histoire d'une vie, il est en revanche possible d'en parler indirectement avec le secours d'une poétique du récit.

L'histoire d'une vie y devient une histoire racontée. »

Paul Ricœur, « L'identité narrative », in Cinq études herméneutiques, p. 77, 2013.

« Will you still need me, Will you still feed me, When I'm sixty-four »

The Beatles - When I'm Sixty-Four - Sgt. Pepper's Lonely Hearts Club Band - 1967

Remerciements

Mes remerciements vont tout d'abord à mon directeur de thèse, **Gino Gramaccia**, pour son indéfectible soutien. Je bénis ce jour de rentrée scolaire de master, en septembre 2012, où, vous rencontrant pour la première fois, vous avez effectué une présentation aussi improbable que passionnée. Merci d'avoir accepté d'encadrer la jeune fille timide que j'étais et de m'avoir accompagnée et soutenue depuis. Merci pour les heures passées au téléphone, chassant les mauvais esprits et mettant à mal les crises de « Snif-Boubou », conceptualisation puissante et originale des moments de doutes que connaît tout doctorant qui se respecte. Je ne saurais assez vous remercier pour votre investissement auprès de vos étudiants.

Je tiens également à remercier chaleureusement mon codirecteur de thèse, **Olivier Le Deuff**, pour m'avoir permis de faire mes preuves en tant qu'ingénieur d'études, au sein du projet Risque Informationnel Chez les Seniors et Automédication (RICSA). Cette année et demi de travail a été la plus riche de ma courte carrière et a constitué un élément décisif dans ma thèse. Les multiples colloques, séminaires et réunions auxquels nous avons assisté ensemble ont été extrêmement formateurs, tout comme votre présence et nos échanges. Merci pour votre humour, pour votre taquinerie (même si elle m'a faite rouspéter plus d'une fois), pour votre imparable répartie et, surtout, pour le précieux encadrement dont vous avez fait preuve durant cette thèse. En espérant pouvoir, rapidement, renouveler notre collaboration !

Ces remerciements ne peuvent être complets sans qu'ils soient adressés à **Valérie Carayol**. Votre soutien et vos conseils ont été déterminants dans mes trajectoires scientifiques et professionnelles, d'autant plus à l'époque où j'étais dans l'impasse. Merci également pour votre excellente formation, au sein du Master « recherche et ingénierie de la recherche » de l'ISIC, qui a posé les premières briques du travail que je présente aujourd'hui.

Mes remerciements vont également à **Christian Bourret**, **Sylvie Parrini-Alemanno** et **Imad Saleh**, pour avoir accepté de faire partie de mon jury de thèse et d'avoir bravé le froid, les bouchons et les kilomètres pour vous rendre en terre Girondine en ce jour du 13 décembre 2017.

Remerciements

D'un point de vue plus personnel, je tiens à remercier toute l'équipe de la Saint Glinglin : **Claire, Delphine, Éloïse, Jihane, Anne, Ainara** et toutes les autres. Nous nous sommes suivies, nous nous sommes épaulées et arrivons aujourd'hui, pour la plupart, au bout de notre aventure. Ces réunions du soir ont été un vrai bonheur, chaque fois renouvelé, autour de thèmes qui me sont chers : la solidarité, le bien commun, la gaîté, l'amitié... Et bien sûr : de bons petits plats. Vous êtes très chères à mon cœur et j'espère que nos routes continueront de se croiser. Toutes mes félicitations aux jeunes diplômées et bonne chance à celles qui se lancent.

Mes pensées vont également à **Denise** et à **Thierry**, mes (valeur) parents, dont la patience m'a accompagnée durant ce baptême du feu scientifique. Je ne saurais assez les remercier pour leur soutien quotidien, voire « pluri-quotidien », ainsi que pour leurs précieux conseils au sujet de l'univers médical et du monde hospitalier. Leurs éclairages ont permis de mûrir mes réflexions, de comprendre « l'envers du décor » et ainsi de mettre en perspective mon échantillon d'étude.

Mes pensées vont également à **François**, mon compagnon « Granivore », qui a eu à subir les affres de la vie de doctorant, bien malgré lui, mais toujours avec humour, calme et bienveillance. Je remercie également **Valentine, Pierre, Olivier, Marielle** et **Oyhana**, pour leurs commentaires (tant avisés que pertinents) au sujet de mon étude, ainsi que pour les bons moments passés, en attendant impatiemment ceux à venir.

J'adresse toute mon affection à **Ernesto** et à **Alaïa** qui ont, quotidiennement et rigoureusement, veillé à la bonne avancée de cette étude. Votre joie de vivre et vos interminables cabotinages ont fait pétiller mes journées de rédaction et continuent d'égayer aujourd'hui mon univers.

Ces remerciements seraient incomplets si j'oubliais **Hercule Poirot** et ses fabuleuses moustaches. Mes temps de lecture à ses côtés ont été de passionnantes et bienfaitrices heures de repos. En espérant que son admiration pour l'ordre et la méthode aura eu quelque effet sur mon travail, à défaut de pouvoir arborer des moustaches aussi distinguées que les siennes.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCTION..... | 21 |
| CHAPITRE 1 - ÉLÉMENTS D'INTRODUCTION À L'ÉTUDE..... | 23 |
| 1 L'émergence des usages numériques chez les retraités : approche historique et démographique..... | 23 |
| 1.1 Brève rétrospective socio-historique depuis l'Après-Guerre..... | 23 |
| 1.1.1 Les changements : <i>baby-boom</i> et Trente Glorieuses..... | 24 |
| 1.1.2 Le vieillissement en France : législations et représentations sociales..... | 27 |
| 1.2 État des lieux statistique de la population de plus de 60 ans en France..... | 29 |
| 1.3 État des lieux sur l'usage des TIC par les personnes de plus de 60 ans en France...31 | |
| 1.3.1 L'usage des TIC : bilan statistique..... | 31 |
| 1.3.2 Réflexions sur les résultats statistiques..... | 33 |
| 2 Le choix des mots : repères conceptuels..... | 35 |
| 2.1 Termes et concepts clefs du sujet..... | 35 |
| 2.1.1 Technologies numériques et usagers..... | 35 |
| <i>Les technologies numériques : un terme adapté à nos intentions d'enquête.....</i> | <i>35</i> |
| <i>Pourquoi dirons-nous « usager des technologies numériques ».....</i> | <i>36</i> |
| 2.1.2 L'appropriation des technologies numériques..... | 37 |
| 2.1.3 Distinction conceptuelle : usages et pratiques..... | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2 Champs retenus, champs exclus..... | 39 |
| 2.2.1 Solutionnisme technologique et Silver Économie..... | 39 |
| 2.2.2 L' « e-santé » : un champ en construction..... | 42 |
| 2.3 Justification de l'objet d'étude : usages des technologies numériques par les aînés. 44 | |
| 2.3.1 « Senior », « personnes âgées », « aînés », « retraités » : de quoi parle-t-on ?...44 | |
| <i>Une tentative de définition scientifique de notre public d'étude.....</i> | <i>44</i> |
| <i>La délimitation d'âge du public d'étude : à partir de 60 ans ou de 65 ans ?.....</i> | <i>47</i> |
| 2.3.2 Âgisme : les stéréotypes ont la vie dure..... | 49 |
| <i>Le traitement médiatique et social de la vieillesse.....</i> | <i>50</i> |
| <i>Le « bien vieillir » : une approche stigmatisante et inadaptée.....</i> | <i>53</i> |
| <i>Qu'est-ce que l'âgisme ?.....</i> | <i>55</i> |
| 2.3.3 Étude concentrée sur les usagers..... | 57 |
| 3 Problématisation de l'étude..... | 58 |
| 3.1 Mise en perspective des précédents éléments contextuels et conceptuels..... | 58 |
| 3.2 Question(s) de recherche..... | 61 |
| CHAPITRE 2 - ACTUALITÉ DE LA RECHERCHE ET ENCADREMENT THÉORIQUE..... | 65 |
| 1 Actualité de la recherche sur les usages numériques des aînés..... | 65 |
| 1.1 La question de l'organisation du champ d'étude..... | 66 |
| 1.2 L'approche des usages numérique des aînés : quelle prise en compte des profils et des usages réels ?..... | 68 |

| | |
|--|-----------|
| 1.3 Qu'en est-il de la recherche d'information en ligne ?..... | 71 |
| 1.4 L'apport intergénérationnel dans la compréhension des usages..... | 73 |
| 2 Cadre théorique : être en ligne, le soi et les autres..... | 75 |
| 2.1 La sociabilité en ligne de l'utilisateur..... | 76 |
| 2.1.1 La sociabilité en ligne au prisme des SIC : versant positif..... | 77 |
| 2.1.2 La sociabilité en ligne au prisme des SIC : versant critique..... | 78 |
| <i>De l'impudeur des réseaux sociaux en ligne.....</i> | <i>78</i> |
| <i>Considérations de la notion de fracture numérique.....</i> | <i>80</i> |
| 2.2 La reconnaissance sociale grâce au Net et sur le Net..... | 82 |
| 2.2.1 L'approche théorique de la reconnaissance sociale..... | 83 |
| 2.2.2 SIC et reconnaissance sociale : les formes de reconnaissance en ligne..... | 85 |
| 2.3 Le soi dans le champ socio-numérique..... | 88 |
| 2.3.1 Soi, souci de soi et représentation sociale..... | 88 |
| <i>Erving Goffman : tension entre apparences et réalité.....</i> | <i>88</i> |
| <i>La construction de soi dans le contexte numérique.....</i> | <i>90</i> |
| 2.3.2 Santé (en ligne) : la question du rapport à soi..... | 92 |
| <i>Le souci de soi : pratique de santé quotidienne.....</i> | <i>92</i> |
| <i>La place de la réflexivité dans le souci de soi.....</i> | <i>93</i> |
| CHAPITRE 3 - HYPOTHÈSES DE RECHERCHE..... | 95 |
| 1 Effets générationnels sur la diffusion des usages..... | 95 |

| | |
|---|------------|
| 1.1 État des lieux quantitatif sur les formes d’usage chez les aînés..... | 95 |
| 1.2 Technologies numériques et retraités : identification d’ensembles générationnels... | 97 |
| 1.3 Diffusion des usages : une appropriation inégale des technologies numériques..... | 98 |
| 1.4 Modèle centré « Partage »..... | 99 |
| 2 Sphère numérique et attentes sociales..... | 101 |
| 2.1 État des lieux sur la sociabilité à l’âge de la retraite..... | 101 |
| 2.2 Les technologies numériques comme moteur de rupture identitaire..... | 103 |
| 2.3 La continuité biographique à travers les usages en ligne..... | 104 |
| 3 Lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne..... | 105 |
| 3.1 Identité individuelle, identité pour autrui..... | 105 |
| 3.2 Normes collectives et individualité en ligne..... | 107 |
| 3.3 Accès à l’estime sociale par les usages numériques..... | 108 |
| 4 Reconnaissance sociale et savoir médical..... | 110 |
| 4.1 La santé comme sujet de valorisation sociale..... | 110 |
| 4.2 Savoir et pouvoir : la mise en discours du savoir pour la reconnaissance sociale... | 111 |
| 5 Recherche de santé en ligne pour la continuité biographique..... | 112 |
| 5.1 Technologies numériques et vieillissement : comprendre ce corps qui change..... | 114 |
| 5.2 L’appropriation du symptôme pour la continuité biographique..... | 115 |
| CHAPITRE 4 - CADRE MÉTHODOLOGIQUE DE L’ÉTUDE..... | 117 |
| 1 Choix de la posture épistémologique..... | 117 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 1.1 | Caractère interdisciplinaire de l'étude..... | 117 |
| 1.2 | Paradigme constructiviste..... | 119 |
| 1.3 | Paradigme de l'individualisme méthodologique..... | 122 |
| 1.4 | Paradigme compréhensif..... | 126 |
| 1.5 | Justification du recours à ces trois paradigmes..... | 127 |
| 2 | Méthodologie d'enquête : entretiens semi-directifs..... | 128 |
| 2.1 | Forme de l'enquête..... | 129 |
| 2.1.1 | Pré-enquête : terrain d'étude de master..... | 129 |
| 2.1.2 | Exploration du terrain principal..... | 131 |
| 2.1.3 | Critères de sélection des enquêtés..... | 133 |
| 2.1.4 | Le choix du terrain..... | 134 |
| 2.1.5 | Entretien exploratoire parallèle, entretien libre..... | 135 |
| 2.1.6 | Environnement des entretiens du corpus principal..... | 137 |
| | <i>La programmation temporelle.....</i> | <i>137</i> |
| | <i>La scène.....</i> | <i>138</i> |
| | <i>La distribution des rôles : enquêtrice et enquêté.....</i> | <i>138</i> |
| 2.1.7 | Éthique du traitement des données..... | 140 |
| 2.2 | Échantillonnage des sujets d'études..... | 141 |
| 2.2.1 | Définition des critères de sélection des sujets..... | 141 |
| 2.2.2 | Présentation de l'échantillon final..... | 143 |

| | |
|---|------------|
| 2.3 Mode de traitement des données..... | 145 |
| 2.3.1 Guide d’entretien préalable à l’enquête..... | 146 |
| 2.3.2 Analyse de discours du corpus : l’énonciation..... | 148 |
| 2.3.3 Analyse par catégories conceptualisantes..... | 150 |
| | |
| CHAPITRE 5 - VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES GRÂCE AUX ÉLÉMENTS DE TERRAIN..... | 153 |
| | |
| 1 Effets générationnels sur la diffusion des usages..... | 153 |
| <i>Les 60 – 75 ans : les initiés.....</i> | <i>153</i> |
| <i>Les 76 – 80 ans : la génération de transition.....</i> | <i>154</i> |
| <i>Les plus de 81 ans : les retardataires en termes d’usages numériques.....</i> | <i>155</i> |
| 1.1 Effet de l’acculturation professionnelle aux technologies numériques..... | 156 |
| 1.1.1 Qu’est-ce que l’acculturation professionnelle au numérique ?..... | 156 |
| 1.1.2 Standardisation de la pratique et des usages à la retraite..... | 159 |
| 1.1.3 Quelles conséquences de la présence et de l’absence de l’acculturation sur les usages ?..... | 161 |
| 1.2 Résistances communes aux technologies numériques..... | 162 |
| 1.2.1 Littératie numérique : les limites de la diffusion auprès des retraités..... | 162 |
| 1.2.2 Rapport ancré et sensuel aux objets..... | 164 |
| <i>Comment comprendre cette question de la réminiscence.....</i> | <i>166</i> |
| 1.2.3 Usage des technologies numériques dans la reviviscence du passé..... | 167 |
| 1.3 Les modèles d’appropriation des technologies mobilisées..... | 170 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 1.3.1 | Modèle centré « Partage »..... | 170 |
| 1.3.2 | Modèle centré « Tâche »..... | 173 |
| 1.3.3 | Capital social intergénérationnel : levier d'innovation sociale..... | 174 |
| 1.3.4 | Effet de la confiance interpersonnelle dans l'identification des médiateurs..... | 177 |
| 2 | Sphère numérique et attentes sociales..... | 178 |
| 2.1 | Usage numérique comme moteur de rupture identitaire..... | 178 |
| 2.1.1 | Considération sociale et construction identitaire..... | 179 |
| 2.1.2 | Auto-construction de l'identité numérique..... | 180 |
| 2.1.3 | Rupture identitaire par le savoir numérique..... | 182 |
| 2.1.4 | Processus d'individualisation grâce aux usages..... | 183 |
| 2.2 | Recherche de continuité biographique à travers les usages..... | 186 |
| 2.2.1 | Ancrage socio-territorial..... | 186 |
| 2.2.2 | ... comme frein à la diffusion des usages numériques..... | 188 |
| 2.2.3 | Usage structuré et limité des réseaux sociaux..... | 189 |
| 2.2.4 | Test social en ligne : reviviscence pour la continuité biographique..... | 191 |
| 3 | Lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne..... | 193 |
| 3.1 | Exclusion sociale : enjeux socio-numériques pour les retraités..... | 193 |
| 3.2 | Impératif numérique : norme collective et individualité..... | 196 |
| 3.3 | Recherche d'estime sociale par les usages en ligne..... | 200 |
| 3.3.1 | Âgisme et déni de reconnaissance sociale pour les aînés..... | 202 |

| | |
|---|------------|
| 3.3.2 Reconnaissance sociale par le numérique : lutte contre la dévalorisation sociale liée à l'âge..... | 204 |
| 4 Reconnaissance sociale et savoir médical..... | 206 |
| 4.1 Rapport au corps et rapport au monde médical : gradients des usages..... | 206 |
| 4.1.1 Partisans de l'automédication alternative..... | 206 |
| 4.1.2 Le support Web privilégié par les alternativistes..... | 209 |
| 4.1.3 Partisans de l'allégeance au médecin..... | 211 |
| 4.2 Érudition socialisante : la mise en discours de soi par la reconnaissance sociale.... | 214 |
| 4.2.1 Recherche de statut social par l'érudition médicale socialisante..... | 214 |
| 4.2.2 Savoir médical pour (se) rassurer..... | 217 |
| <i>La recherche comme une quête d'espérance et de rationalisation.....</i> | <i>219</i> |
| 4.2.3 Chercher pour soi, chercher pour l'autre : recherche de santé pour un tiers pour l'utilité sociale..... | 221 |
| 4.3 Valorisation de la parole profane..... | 223 |
| 4.3.1 Informations et traitements alternatifs..... | 225 |
| 4.3.2 Quelle valeur du savoir expérientiel d'autrui ?..... | 227 |
| 4.3.3 Mise en doute de la parole « sacrée » du professionnel de santé..... | 230 |
| 5 Recherche Web de santé pour la continuité biographique..... | 232 |
| 5.1 Sentiment d'expertise de soi-même et consultation d'information en ligne pour la continuité biographique..... | 232 |
| 5.1.1 Beaucoup de recherches mais peu d'évolution du niveau de littératie médicale..... | 233 |

| | |
|---|------------|
| 5.1.2 L'expertise de soi-même pour faire face à l'avancée en âge..... | 235 |
| 5.2 S'approprier son symptôme..... | 236 |
| 5.3 Appropriation de l'événement de santé..... | 240 |
| 5.4 Contextes et prétextes à la sociabilité médiatisée..... | 244 |
| CHAPITRE 6 - PHÉNOMÈNES INATTENDUS ET QUELQUES AXES DE RECHERCHE..... | 247 |
| 1 Le rôle des médias dans la structuration du quotidien..... | 247 |
| 1.1 Les technologies numériques comme relais de socialisation : le cas de Josette..... | 247 |
| 1.2 Usages médiatiques : relai des obligations professionnelles..... | 250 |
| 1.3 « L'intimité n'existe plus » : les réseaux sociaux en question..... | 253 |
| 1.4 Sphère privée, sphère publique : quelle conception des réseaux sociaux ?..... | 255 |
| 1.4.1 Pudeur, intime et exposition de soi : les valeurs des retraités en décalage des usages en ligne actuels..... | 257 |
| 2 Santé et usages en ligne : le rôle de l'imaginaire dans l'appréhension des symptômes..... | 259 |
| 2.1 La lecture de soi à travers les usages de santé en ligne..... | 259 |
| 2.2 L'univers médical : valeur distinctive et profit de distinction..... | 263 |
| 3 Esquisses de recherche(s) : cultures et technologies numériques..... | 265 |
| 3.1 Esquisse d'une littératie informationnelle et d'une littératie info-digitale chez les personnes retraitées..... | 265 |
| 3.1.1 La facilité comme méthodologie de recherche d'information en ligne..... | 267 |
| 3.1.2 L'actualité : logique de cumul dans la recherche d'information..... | 270 |

| | |
|--|------------|
| <i>Littératie informationnelle classique et digitale : quand l'une complète l'autre...</i> | 271 |
| <i>Quel but à la logique de cumul de l'information ?</i> | 271 |
| 3.1.3 Entre insatiabilité informationnelle et recul informationnel : quel besoin informationnel..... | 272 |
| <i>L'insatiabilité informationnelle : un appétit sans fin d'information</i> | 273 |
| <i>Le recul informationnel : parcimonie et réflexion</i> | 274 |
| <i>Points communs aux deux postures : l'usage passif de l'information</i> | 274 |
| 3.1.4 Usages des moteurs de recherche par les retraités : quelle est leur analyse des résultats ?..... | 275 |
| 3.2 Esquisse d'une littératie numérique de santé chez les personnes retraitées..... | 277 |
| 3.2.1 Phénomène de sérendipité et recherche de santé en ligne..... | 278 |
| <i>Sérendipité structurelle</i> | 281 |
| <i>Sérendipité associative</i> | 282 |
| 3.2.2 Réutilisation de l'information trouvée en ligne : mal-usage et ab-usage..... | 284 |
| <i>Mal-usage, ab-usage : quelques exemples préalables à l'argumentation</i> | 284 |
| <i>Le mal-usage de l'information : information mal comprise, information mal appliquée</i> | 285 |
| <i>L'ab-usage : quand l'information est appliquée hors de son contexte</i> | 287 |
| CONCLUSION | 289 |
| 1 Vérification des hypothèses | 289 |
| 1.1 Effet générationnel sur la diffusion des usages..... | 289 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 1.2 | Sphère numérique et attentes sociales..... | 290 |
| 1.3 | Lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne..... | 291 |
| 1.4 | Reconnaissance sociale et savoir médical..... | 292 |
| 1.5 | Recherche Web de santé pour la continuité biographique..... | 294 |
| 2 | Ouvertures conceptuelles et scientifiques..... | 295 |
| 2.1 | La nécessaire approche micro-générationnelle dans l’appréhension de l’appropriation des technologies numériques chez les aînés..... | 295 |
| 2.1.1 | Les apports de l’étude : éléments pour une nouvelle approche scientifique des usages en SIC..... | 295 |
| 2.1.2 | La nécessité de revoir les représentations sociales pour la pertinence scientifique | 297 |
| 2.2 | Des outils pour le lien..... | 297 |
| 2.2.1 | Le fort ancrage social des usages..... | 298 |
| 2.2.2 | La technologie n’est pas une solution : elle est un soutien..... | 300 |
| 2.3 | Perspectives scientifiques..... | 301 |
| | BIBLIOGRAPHIE..... | 305 |
| | Bibliographie commentée..... | 305 |
| | Articles..... | 309 |
| | Chapitres de livres..... | 323 |
| | Ouvrages..... | 327 |
| | Rapports..... | 337 |

| | |
|---|------------|
| Autres sources..... | 338 |
| INDEX DES PRINCIPAUX CONCEPTS..... | 339 |

Introduction

Le travail présenté s'inscrit en sciences de l'information et de la communication (SIC). Il est la continuité d'une réflexion engagée depuis plusieurs années, durant notre formation universitaire en SIC. La question de l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) chez les retraités a effectivement suivi notre parcours, de la licence au master 2, avant de lui donner une nouvelle dimension en débutant une étude doctorale.

Le CREDOC, l'INSEE ou encore la Fondation de France mettent en évidence un contexte problématique avec la croissance constante du nombre de personnes retraitées dans la société française (INSEE, 2015), couplée à des difficultés, elles aussi croissantes, de prise en charge des personnes en perte d'autonomie. En parallèle, se développe un champ économique en pleine émergence : la Silver Économie, dont les produits et les innovations se destinent à offrir de réponses technologiques aux problèmes du vieillissement.

Or, ce phénomène tend à être paradoxal. D'une part, les études annuelles du CREDOC montrent une diffusion disparate des TIC auprès des populations retraitées, mettant en évidence une appropriation moins ancrée que chez les générations plus jeunes. D'autre part, les acteurs de la Silver Économie présument de la capacité des technologies à prendre en charge des dimensions sociales et humaines du vieillissement, comme la baisse des interactions sociales. La technologie peut-elle répondre aux problématiques humaines et sociales du vieillissement ? De plus, la solution technologique peut-elle être viable et démocratique dans un contexte de paupérisation de la classe retraitée, dont plus de 810 000 représentants vivent en dessous du seuil de pauvreté (INSEE, 2016) ? Enfin, les retraités font-ils tous preuve des mêmes capacités d'appropriation des technologies numériques ?

L'enjeu de cette thèse repose sur la mise en évidence de la disparité d'appropriation des technologies numériques par les personnes retraitées. Les phénomènes générationnels, économiques et sociaux sont autant d'éléments qui configurent de multiples modes de diffusion et d'appropriation des technologies. Un second enjeu peut également être identifié, dans la capacité des technologies à prendre en charge des situations de perte d'autonomie, notamment dans leur capacité à pallier les difficultés d'interactions sociales et les problèmes

de santé. Le troisième enjeu, enfin, repose sur l'émergence de nouvelles approches scientifiques du public retraité et prend pour principe sa forte disparité sociale, économique et technologique. Ceci oblige la recherche et les acteurs économiques à questionner leurs représentations de ce public. Ces dernières, comme nous le verrons dans les pages suivantes, s'avèrent peu enclines à la prise en compte des dissemblances de ce groupe, surtout pour ce qui concerne l'usage de technologies numériques.

Notre travail a pour objectif, par une méthodologie hypothético-déductive, de répondre à un questionnement relatif à l'appropriation des technologies numériques, mais également à apporter des éléments de réponse quant à l'articulation entre lien social et plateformes numériques, entre santé et pratiques informationnelles en ligne, ainsi que d'analyser le rapport à soi et aux autres dans un contexte d'usage des technologies numériques. Par le biais d'entretiens semi-directifs auprès de retraités Aquitains, nous tenterons de mettre en lumière les points de convergence et de divergence des usages étudiés, afin d'établir un état des lieux aidant à la structuration de ce champ émergent des SIC.

Nous procéderons tout d'abord à un chapitre de contextualisation de l'étude, qui en définira également les mots clefs, la justification et la problématique de l'étude. Dans un second temps, nous effectuerons le cadrage théorique de l'étude, en présentant les résultats de notre revue de littérature ainsi que les auteurs, les paradigmes et les théories retenus pour l'analyse de notre objet d'étude. Par la suite, nous présenterons nos cinq hypothèses de recherche, pour ensuite justifier nos choix épistémologiques et méthodologiques. Les deux derniers chapitres seront consacrés, pour le premier, à la vérification des hypothèses et, pour le second, à l'étude de phénomènes inattendus, pour terminer sur les esquisses de futures recherches, suggérées par nos observations de terrain. Nous vérifierons, en conclusion, la validité de chaque hypothèse et proposerons une synthèse personnelle de nos résultats. Nous clôturerons notre travail sur une ébauche de projet d'innovation technique et sociale, projet destiné à encourager la médiation des technologies numériques auprès des publics aînés, dans une optique de co-création de l'innovation.

Chapitre 1 - Éléments d'introduction à l'étude

1 L'émergence des usages numériques chez les retraités : approche historique et démographique

1.1 Brève rétrospective socio-historique depuis l'Après-Guerre

Cette partie est consacrée à une synthèse rétrospective historique du contexte social dans lequel ont évolué les populations retraitées étudiées dans notre enquête. Les années de l'Après-Guerre ont marqué un tournant économique et social qu'il nous semble important de rappeler pour comprendre l'environnement et le contexte d'apprentissage des TIC chez les retraités. De plus, cette rétrospective a pour but de mettre en lumière les différents aspects sociaux et législatifs liés à la considération du vieillissement par la société française, afin d'en montrer les évolutions et les répercussions sur la manière dont les autres groupes sociaux considèrent les retraités.

Ce détour historique et sociologique nous semble indispensable pour l'appréhension de notre sujet d'étude. L'appropriation des technologies ne peut se défaire du contexte de vie des usagers. Il nous semble que ce dernier détermine à la fois les possibilités et les formes de l'appropriation des technologies. Or, comme nous le verrons ci-après, les cohortes étudiées dans cette étude ne répondent pas toutes du même contexte social, historique et technologique, participant ainsi à comprendre les différentes formes d'appropriation dont nous ferons état lors de l'analyse de nos résultats.

1.1.1 Les changements : *baby-boom* et Trente Glorieuses

Nous débutons notre bref historique à la Seconde Guerre Mondiale, pour correspondre aux dates de naissance de nos enquêtés les plus âgés. Effectivement, les premiers-nés de notre échantillon d'enquête ont vu le jour entre 1937 et 1938, durant les prémices de la Seconde Guerre Mondiale. Ces derniers ont ainsi eu à subir les conséquences des affrontements : pénuries, rationnement, couvre-feu, carences, etc. Ce contexte explique des habitudes de vie plus économes que les générations futures (Duguay, p. 92, 2009). Le contexte des premières années de vie, comme nous le rappellerons dans cette étude, est déterminant dans la construction individuelle du rapport à la nouveauté ou à la consommation.

« Se retrouve ainsi, à un âge de la vie où les personnalités se structurent et où les influences socio-culturelles s'exercent avec une intensité particulière, dans un pays qui change alors à toute vitesse – “la vieille terre des Gaulois se transforme rapidement en une puissante nation industrialisée”, ajoutait l'hebdomadaire américain –, avec des effets immédiatement perceptibles dans la vie quotidienne, constitue assurément une réelle spécificité [pour les générations nées après 1945]. Pour les générations [plus vieilles], au contraire, la vie n'a pas commencé au seuil des années 1960, et l'embellie que l'on observe succédait pour eux à des décennies de vie plus difficile, dont les adolescents du temps de cette embellie n'ont connu, au pire, que les ultimes effets durant l'enfance. [...] L'effet différentiel n'en sera que plus saisissant avec les générations aînées » (Sirinelli, p. 50-51, 2003)

À partir de 1945, et en quelques années seulement, « un monde disparaît » (Sirinelli, p. 43, 2003), sous l'effet du contexte social et économique de l'Après-Guerre, avec une population tournée vers l'avenir et soutenue par un essor économique sans précédent. L'année de naissance apparaît, dans ce contexte de changements radicaux, déterminante dans la construction du rapport des individus aux objets, à soi et aux pairs.

À cette même époque débutent les décades appelées Trente Glorieuses, période de forte croissance économique et d'ouverture à la mondialisation. Elles font suite à plusieurs accords

et conférences internationales (les accords de Bretton Woods en 1944, la charte de La Havane en 1948, les conférences de Genève en 1947 puis en 1954, etc.), tendant à encourager les échanges internationaux, notamment par la création d'une Organisation Mondiale du Commerce (OMC). Cet essor va de pair avec une amélioration sans précédent des conditions de vie, les débuts de la société de consommation, ainsi que la démocratisation de l'enseignement et de l'accès aux soins, lequel a abouti sur l'allongement de la vie en bonne santé (Dion, p. 46, 2015).

Du point de vue social, la fin de la Guerre correspond à la naissance du mouvement du *baby-boom*, qui durera jusqu'au milieu des années 1960. « Dès les années qui suivent la libération, le fait de mettre au monde s'inscrit [...] dans un contexte d'espoir dans l'avenir. [...] L'heure est alors à l'euphorie. L'horizon d'attente des parents de l'Après-Guerre est celui du progrès et de ce qu'il induit : à bien des égards, le bonheur est dans le berceau, pour l'enfant comme pour ceux qui l'ont conçu » (Sirinelli, p. 46, 2003). Les enfants du *baby-boom* apparaissent, sous certains aspects, comme des « bébés pansements », dont les naissances tendent à panser les plaies encore douloureuses de la Seconde Guerre Mondiale et du désastre économique, humain et social qu'elle induit. Donner naissance devient alors un moyen pour les parents d'oublier le passé, de se projeter dans le futur en concrétisant de nouveaux plans de vie. Ces enfants vont grandir dans des conditions particulièrement favorables, considérés par Jean-François Sirinelli comme des « enfants-rois », choyés par la nation et par leurs parents, puisqu'ils sont investis d'un espoir considérable (Sirinelli, p. 44, 2013). Les « beaux bébés », expression utilisée par Charles de Gaulle, représentent un nouveau départ pour une France souhaitant se reconstruire.

De plus, ils grandissent avec une augmentation constante et croissante des critères de confort, de meilleurs soins et ont un accès facilité aux études, avec la démocratisation de l'enseignement, bien que perdure encore un clivage ville/campagne. Les conditions de prospérité et d'enseignement restent, effectivement, plus effectives en ville, peinant quelque peu à atteindre les milieux ruraux.

S'amorcent alors les prémices du futur Mai 68, événement marquant un tournant moral, social et idéologique. « La rapidité de la mue socio-culturelle alors à l'œuvre et le développement concomitant d'une culture adolescente creusèrent toutefois un réel fossé entre le monde des

jeunes gens et celui des adultes, y compris des jeunes adultes. Plusieurs générations se côtoyaient alors, dont la socialisation opérée dans deux France successives, entre lesquelles les Trente Glorieuses avaient accusé les contrastes » (Sirinelli, p. 96, 2003). L'influence du milieu tend à ne pas les faire développer les mêmes idées ni les mêmes habitudes de vie que les *boomers*. Les *baby-boomers* sont « les enfants-rois d'une société dont ils incarnent le futur » (Albou, p. 50, 2003). Non seulement ces derniers naissent dans des conditions économiques plus favorables, mais la société, à travers leurs parents, tend également à ne pas leur accorder la même attention ni à y fonder le même espoir que dans les vagues précédentes de nouveau-nés, faisant ainsi des enfants du *baby-boom* des générations idolâtrées et privilégiées.

« Quelques années à peine de différence d'âge suffisent donc à élever une sorte de cloison étanche, quant à la perception à chaud de ces années 1960, entre la "nouvelle vague" déjà entrée dans l'âge adulte et le raz-de-marée démographique du *baby-boom* qui balaie la société Française des années 1960 » (Sirinelli, p. 108, 2003). Les jeunes adultes des années 1940 ont grandi dans une France différente de celle des *baby-boomers*, qui sont alors adolescents. Les pensées et les comportements diffèrent, au point de former une barrière entre les générations.

Les enfants du *baby-boom* sont les principaux acteurs d'un changement social révolutionnaire, permanent et irréversible. Leur rapport à eux-mêmes, aux autres et à leur vie renouvellent les mœurs et les valeurs, opposant une nouvelle figure au paysage social et politique de la France traditionnelle. « C'est bien de représentations collectives qu'il s'agit, endogènes et exogènes, et le processus, autant que démographique, est donc culturel » (Sirinelli, p. 108, 2003). Ces générations contestataires ont effectué des changements profonds dans les représentations classiques de la vie en France, qui continuent d'agir aujourd'hui : les *baby-boomers* d'hier sont les *papy-boomers* d'aujourd'hui et amènent avec eux de nouvelles conceptions de la vie à la retraite et du rapport à soi, aux objets, à la famille.

Cette brève présentation nous semble importante dans l'appréhension de notre public et de notre objet d'étude. Nous avons vu, avec le soutien de deux auteurs spécialisés sur la question (Sirinelli et Albou), l'ampleur du phénomène du *baby-boom* et de ses conséquences sur la société Française. Ces générations atteignent, les unes après les autres, l'âge de la retraite. Or, sous le double effet de la course à la consommation de leurs jeunes années et la

démocratisation des technologies numériques durant leur vie active, ces « générations spontanées de “vieux” » (Dion, p. 46, 2015) sembleraient être les porte-drapeaux d'une nouvelle définition de la vieillesse, dans laquelle les « vieux » ne sont plus hostiles à la technologie, mais, au contraire, tendent à l'intégrer dans leur quotidien. De plus, il nous semble que les idéaux de jouissance et de liberté de leurs jeunes années tendent également à redéfinir les représentations sociales liées aux retraités.

1.1.2 Le vieillissement en France : législations et représentations sociales

Le nombre de personnes âgées commence à croître à partir de 1876. Ce phénomène, à l'époque, fut bien accueilli, puisqu'il représentait, d'une part, la baisse de la mortalité infantile et, d'autre part, l'allongement de la vie (Albou, p. 121, 1999). Un siècle et demi plus tard, vieillir s'inscrit dans une logique de performance identitaire, sociale et symbolique. « Savoir vieillir », « bien vieillir » par exemple, est devenu le titre générique de revues consacrées à la santé.

Tout commence à se gâter lorsque l'économiste Alfred Sauvy utilise, pour la première fois, l'expression de « vieillissement de la population » (Dion, p. 47, 2015). Il tend alors à présenter la population « vieillissante » comme une charge économique et sociale. Il poursuit cette même idée par la publication, au début des années 1950, de *La Théorie générale de la population* (Véron, p. 6, 1992). « Au début des années 1950, près d'une personne âgée sur deux peut être considérée comme “économiquement faible” [...]. Au total, la retraite apparaît alors comme une période de la vie assez courte (en 1950, l'espérance de vie à 65 ans est, pour les hommes, d'une douzaine d'années) et marquée par les difficultés : faiblesse des revenus, problèmes de santé, veuvage précoce, désœuvrement » (Caradec & Van de Velde, p. 48, 2011). Les arguments d'Alfred Sauvy, doublés du constat de faiblesse d'une partie de cette population, ont marqué le début d'une réflexion sur la gestion vieillissement, influençant encore aujourd'hui les politiques gouvernementales.

« La stigmatisation [...] des “personnes âgées” basée sur le fait qu'elles poseraient problème à la société a débuté en 1962, avec la publication du rapport Laroque. [...]. Au tournant des

années 1960, le rapport Laroque, texte de référence, légitimé tant par sa dimension politique que par le discours des experts, va imposer une double idée qui ne disparaîtra plus » (Ennuyer, p. 105-110, 2015). Cette double idée repose sur la construction politique de la catégorie des personnes âgées, débutant alors à 65 ans (bien qu'elle ait depuis baissé de cinq ans, pour débiter à 60 ans), associée au développement de l'idée selon laquelle les « personnes âgées » sont une catégorie à problème : pertes cognitives et physiques, poids pour les familles, poids dans les dépenses publiques, dépendance, grabatisation, etc.

« La vieillesse a été appréhendée à travers une série de “problèmes” : celui des ressources financières insuffisantes dans les années d'après-guerre ; celui de son intégration dans la société des années 1960 ; celui de la dépendance dans les années 1980 » (Caradec & Van de Velve, p. 44, 2011). Une grande part du XX^e siècle est donc marquée par une vision particulièrement pessimiste des « vieux », perçus sous l'angle des soucis liés au passage de leurs nombreux printemps.

Avec « l'apparition du “Troisième âge”, dans les années 1970, les premières années de la retraite se sont trouvées dissociées : dans l'imaginaire, elles sont devenues un temps de liberté, marquée par la disparition des contraintes professionnelles, une “nouvelle jeunesse” dont chacun est appelé à profiter, un temps de réalisation de soi, de découverte de nouveaux horizons » (Caradec & Van de Velve, p. 54, 2011). Les années 70, peut-être sous l'effet des idéaux de l'époque, tendent à présenter deux visages contradictoires du vieillissement et de la retraite. D'une part les premiers concernés tendent à percevoir la retraite avec optimisme et à y associer des perspectives de vie. D'autre part, comme l'ont précédemment dit Caradec et sa coauteure, la vision politique et la vision des autres groupes sociaux, plus jeunes, poursuivent le développement de représentations négatives du vieillissement, de la retraite et de leurs aînés, vu sous des angles multiples, mais majoritairement pessimistes.

Or, nous vivons aujourd'hui non seulement mieux, mais plus longtemps. Avoir 65 ans aujourd'hui n'est pas comme les avoir vécu dans les années 1950. La retraite tend à devenir, pour les personnes concernées, un projet de vie à part entière, durant lequel il leur est possible de réaliser les projets laissés de côté dans leur vie antérieure. « Cette transformation dans les conditions et les significations de la retraite se reflètent dans les pratiques sociales de la population âgée : celle-ci apparaît aujourd'hui bien plus active qu'elle ne l'était il y a

quelques années » (Caradec & Van de Velde, p. 49, 2011). L'attrait pour les technologies numériques, notamment, est de plus en plus fort, comme le montrent les statistiques du CREDOC que nous présenterons ci-après.

« Pour la période récente, deux images semblent justifier un développement particulier : d'une part l'image très médiatisée de la maladie d'Alzheimer ; et d'autre part les vieillards en institution avec l'idée de grabatisation, voire l'abandon relatif des mourants. Ces deux images impressionnent beaucoup le public, car elles traduisent finalement le risque d'une perte d'identité – ou "perte de soi" – de l'individu vieillissant » (Albou, p. 147, 1999).

Nous retrouvons encore le double visage du vieillissement, oscillant, paradoxalement, entre deux types de représentations opposés. Or, dans un contexte d'accroissement du nombre des aînés, il semble indispensable de repenser à la fois leur intégration sociale, mais également les politiques qui leur sont rattachées.

1.2 État des lieux statistique de la population de plus de 60 ans en France

Nous proposons ici de procéder à un bref état des lieux statistique sur la part représentée par les personnes de plus de 60 ans dans la population Française. Le but est de souligner l'ampleur du phénomène du vieillissement de la population Française, en nous concentrant sur les strates d'âges que nous étudions dans notre enquête.

Le tableau suivant, emprunté à l'INSEE (INSEE, 2014)¹ présente l'évolution de la part de la population de plus de soixante ans, de 1920 à nos jours :

| Année civile, au 1 ^{er} janvier | Ensemble de la population en millions | +60 ans en millions | +60 ans en % |
|--|---------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1920 | 38,3 | 5,3 | 13,80 % |
| 1930 | 40,9 | 5,8 | 14,20 % |

¹ Original disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2582785?sommaire=2587886> (consulté le 17 septembre 2017)

| Année civile, au 1^o janvier | Ensemble de la population en millions | +60 ans en millions | +60 ans en % |
|---|--|----------------------------|---------------------|
| 1946 | 40,1 | 6,4 | 16 % |
| 1950 | 41,6 | 6,7 | 16,20 % |
| 1960 | 45,4 | 7,6 | 16,70 % |
| 1970 | 50,5 | 9,0 | 18 % |
| 1980 | 53,7 | 9,1 | 17 % |
| 1990 | 56,6 | 10,7 | 19,00 % |
| 2000 | 58,8 | 12,1 | 20,60 % |
| 2010 | 62,8 | 14,3 | 22,80 % |
| 2011 | 63,0 | 14,7 | 23,30 % |
| 2012 | 63,3 | 15,0 | 23,70 % |
| 2013 | 63,7 | 15,3 | 24,10 % |
| 2014 | 64,0 | 15,6 | 24,40 % |
| 2015 (provisoire) | 64,3 | 15,9 | 24,80 % |
| 2016 (provisoire) | 64,6 | 16,3 | 25,20 % |
| 2017 (provisoire) | 64,9 | 16,50 | 25,50 % |

Tableau 1 : Proportion de la population par âge depuis 1920 – INSEE

Nous remarquons que la part des personnes de plus de 60 ans augmente de manière régulière et constante, malgré les guerres, depuis 1920, jusqu'à atteindre plus de 20 % à partir de 2000 et, peut-être, passer la barre symbolique des 25 % en 2016.

L'INSEE effectue également une prospection de cette même population pour les années à venir² :

| Année civile, au 1^o janvier | Ensemble en millions | Ensemble en millions | + 60 ans en % |
|---|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 2020 | 67,8 | 17,76 | 26 % |
| 2025 | 69,1 | 19,35 | 28 % |
| 2030 | 70,3 | 21,09 | 30 % |
| 2035 | 71,4 | 22,13 | 31 % |

² Original disponible sur : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2582785?sommaire=2587886> (consulté le 17 septembre 2017)

| Année civile, au 1 ^o janvier | Ensemble en millions | Ensemble en millions | + 60 ans en % |
|---|----------------------|----------------------|---------------|
| 2040 | 72,5 | 23,20 | 32 % |
| 2050 | 74,0 | 24,42 | 33 % |
| 2060 | 75,2 | 24,82 | 33 % |
| 2070 | 76,4 | 26,74 | 35 % |

Tableau 2 : Projection de la population de plus de 60 ans jusqu'en 2070 — INSEE

Ce tableau révèle que la part des personnes âgées de plus de 60 ans poursuit son augmentation, pour atteindre près de 35 % en 2070. Bien que ces projections soient soumises aux aléas historiques et aux événements imprévus, elles témoignent du problème grandissant du vieillissement de la population.

Associées au processus du vieillissement, ces données tendent à poser la problématique de la gestion du vieillissement et de l'autonomie d'une part déjà importante de la population, part qui va tendre à augmenter significativement. Or, ce contexte de gestion du vieillissement et de l'autonomie pose déjà des problèmes dans notre contexte actuel : places limitées en maison de retraite, prix de ces places dépassant les moyens des classes moyennes et basses, gestion des soins, gestion de l'autonomie, etc. Si les entreprises innovantes tendent à proposer toujours plus de produits destinés au « bien vieillir », il est malgré tout nécessaire de revoir en profondeur la gestion du vieillissement, de manière économiquement viable et humaine.

1.3 État des lieux sur l'usage des TIC par les personnes de plus de 60 ans en France

1.3.1 L'usage des TIC : bilan statistique

Le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC) réalise des enquêtes annuelles sur la diffusion des TIC au sein de la population Française. Nous nous sommes ainsi basée sur l'opus de 2015 pour réaliser notre bilan statistique. Nous présenterons, à chaque fois, trois types de résultats : celui des retraités, celui des personnes âgées de 60 à 69 ans et celui des personnes âgées de plus de 70 ans, en admettant qu'une

meilleure distinction entre les différentes strates d'âge, plus fines chez les autres groupes de populations, aurait permis une approche plus précise des différentes générations de retraités.

Il nous a semblé important de contrebalancer les classes d'âge avec celle des retraités, puisque les classes d'âge tendent à prendre en compte des personnes actives, notamment chez les 60-69 ans, bien qu'elles comprennent une importante partie de personnes retraitées. La catégorie de ces dernières nous permet ainsi de mettre nos observations en perspective et de compléter l'apport des deux autres classes d'âge.

L'équipement en technologies numériques (ordinateur à domicile, tablette ou smartphone) atteignait, en 2015, un taux de 60 % chez les retraités, moyenne qui diffère grandement en fonction des groupements d'âges, avec, respectivement, 81 % pour les 60-69 ans et seulement 48 % chez les personnes âgées de plus de 70 ans. Ce comparatif, sur une base généraliste qui comprend en ensemble large de technologies, tend à mettre en évidence de gros écarts entre les deux groupes d'âge, dont une part importante est retraitée. Il met en évidence des acculturations et des intégrations fortement variables des technologies numériques.

En 2015, 79 % des retraités étaient équipés d'un smartphone ou d'un téléphone mobile, avec une part de 20 % possédant un smartphone et 59 % ne possédant qu'un téléphone mobile classique. Les 60-69 ans étaient équipés à 92 %, avec 35 % en faveur des smartphones et 56 % en faveur des téléphones mobiles classiques, contre 71 % pour les plus de soixante ans, dont 15 % utilisant un smartphone et 56 % préférant un téléphone mobile classique (CREDOC, p. 141, 2016). Nous constatons ici un recours assez fort à la téléphonie mobile, qui tend à être utilisée par une grande majorité d'individus, tous âges et générations confondus. L'intégration du téléphone mobile dans le quotidien des personnes de plus de soixante ans apparaît très marquée.

Pour ce qui concerne l'équipement en ordinateur à domicile, les résultats sont plus différenciés : 55 % pour les retraités, 76 % pour les 60-69 ans et seulement 43 % pour les personnes âgées de plus de 70 ans (CREDOC, p. 34, 2016). Nous pouvons établir une corrélation avec la proportion de personnes disposant d'une connexion Internet à leur domicile. Cette proportion est de 60 % chez les retraités, de 80 % chez les 60-69 ans et de 48 % chez les personnes de plus de 70 ans (CREDOC, p. 44, 2016). Il est étonnant de voir que, si les chiffres sont approximativement identiques, il y a plus des personnes équipées

d'Internet que de personnes ayant un ordinateur pour s'y connecter. Nous pouvons supposer une explication sociale à ce phénomène, reposant sur l'équipement pour le confort des enfants et / ou des petits-enfants durant leur séjour chez leurs parents/grands-parents.

La part d'internautes, quant à elle, est de 55 % chez les retraités, de 76 % chez les 60-69 ans et de 38 % chez les personnes de plus de soixante-dix ans (CREDOC, p. 53, 2016). Nous pouvons ici constater la corrélation presque parfaite entre l'équipement en ordinateur et la part d'internautes, laissant imaginer une représentation sociale de l'ordinateur fortement liée à celle d'Internet, l'ordinateur devenant alors un moyen d'accéder à Internet.

Les retraités ne sont que 16 % à être usagers des réseaux sociaux, contre 26 % pour les 60-69 ans et 11 % pour les plus de 70 ans (CREDOC, p. 160, 2016). Toutes catégories confondues, la principale raison avancée pour le recours aux réseaux sociaux vise le maintien des relations avec les proches, avec une moyenne de 87 % des usagers (CREDOC, p. 162, 2016). Nous commençons ainsi à percevoir la contextualisation des technologies numériques comme source de socialisation.

1.3.2 Réflexions sur les résultats statistiques

Pour synthétiser les chiffres précédents, il apparaît que les trois populations ne sont pas homogènes en matière d'usage des technologies numériques. Il existe un écart, plus ou moins fort selon la technologie, entre les deux classes d'âge, montrant une décroissance de l'intérêt porté au domaine du numérique à mesure de l'avancée en âge. Cette synthèse statistique peut être cependant examinée sous un angle plus critique.

Nous notons que les données statistiques tendent à gommer l'hétérogénéité des générations de retraités. La retraite est composée de personnes ayant de forts écarts d'âge, écart pouvant facilement dépasser les quarante ans. De plus, cette catégorie renferme une grande diversité de situations sociales, allant des personnes vivant sous le seuil de pauvreté jusqu'aux grands dirigeants d'entreprises. Quelle que soit l'approche, par âge ou par catégorie, il semble que les critères de tri statistique ne fassent que peu de cas de la prise en compte de ces distinctions pourtant cruciales. Or, les technologies numériques prennent chaque année plus d'ampleur dans le quotidien des retraités. En témoigne, encore une fois, la comparaison entre les

différentes études annuelles du CREDOC, montrant une hausse régulière et continue de l'équipement en technologies numériques chez notre population d'étude, et ce depuis 2004, laissant supposer une part croissante d'utilisateurs âgés dans les années à venir.

Nous souhaiterions évoquer Tomohiro Nishikado et Richard Stallman. Tomohiro Nishikado est l'un des premiers créateurs de jeux vidéo, dont le premier a été *Soccer* en 1972 et fut le premier jeu d'arcade accessible au grand public au Japon. Il est également l'auteur du jeu *Space Invaders* qui reste, bien qu'il date de 1978, une référence dans l'univers du jeu vidéo. Richard Stallman est un initiateur du mouvement du logiciel libre, un des premiers *hackers* du MIT. Il est également à l'origine de la licence GNU³ et du *copy-left*⁴. Le recours à ces deux ingénieurs en informatique réputés sert à notre argumentation sur le renouvellement des idées concernant la relation retraité / numérique. Nishikado et Stallman sont respectivement nés en 1944 et 1955. Le premier est septuagénaire et le second sexagénaire... Tout comme de nombreux ingénieurs informatiques, atteignant de nos jours l'âge de la retraite. Les premières générations d'informaticiens font partie de ce groupe et tendent à en augmenter le niveau de culture et d'usages digitaux des populations retraitées, rendant illégitime la persistance de l'image du « vieux » dépassé par la technologie.

Les données statistiques, doublées des exemples de célèbres ingénieurs, tendent à montrer la part croissante non seulement d'utilisateurs des technologies numériques, mais également la part d'utilisateurs experts en ce domaine. De ce fait, il semble aujourd'hui nécessaire de dépasser les idées reçues sur les compétences numériques des retraités. Une meilleure prise en compte des générations et des situations sociales semble indispensable pour comprendre les usages des retraités, ainsi que l'intégration des technologies numériques dans son quotidien.

3 Pour reste synthétique, cette licence définit les conditions légales de distribution des logiciels libre.

4 La « gauche d'auteur », par opposition au « droit d'auteur » (*copyright*), correspond à l'autorisation donnée par un auteur sur son œuvre, soumise au droit d'auteur, pour son utilisation, son étude, sa modification et sa diffusion par d'autres. Cette pratique tend à encourager la diffusion des œuvres et le bien commun.

2 Le choix des mots : repères conceptuels

2.1 Termes et concepts clefs du sujet

2.1.1 Technologies numériques et usagers

Cette partie est consacrée à la définition des mots clefs utilisés durant notre étude : la distinction entre l'usage et la pratique, la définition de ce que nous appelons technologies numériques, pour finir sur la notion d'appropriation des technologies. Nous faisons une exception en ne définissant pas (encore) les termes utilisés pour désigner notre population d'étude. Compte tenu de sa complexité, ce thème fera l'objet d'un développement plus conséquent en fin de chapitre, juste avant l'énoncé de notre problématique.

Les technologies numériques : un terme adapté à nos intentions d'enquête

Notre objet d'étude tend à appréhender, pour mieux les comprendre, « les significations culturelles complexes des conduites de la vie quotidienne » (Proulx, p. 14, 2005) attachées aux usages des technologies numériques des usagers retraités.

« Les technologies de l'information et de la communication renvoient à un ensemble de technologies fondées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel, qui, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixes, images vidéo, etc.) et permettent l'interactivité entre des personnes, et entre des personnes et des machines » (Basque, p. 34, 2005)

Cette définition des technologies de l'information et de la communication (TIC), nous semble particulièrement exhaustive. D'une part, elle signale la capacité des technologies à s'insérer dans le domaine de l'information, en offrant de nouvelles possibilités liées à ce domaine : rechercher, stocker, traiter et transmettre des informations. Cette définition n'oublie pas non

plus un aspect davantage social des TIC, puisqu'elles offrent de nouveaux moyens d'interactions humaines, médiatisées par la technologie, ainsi que d'interactions entre l'homme et la machine.

La terminologie « TIC » englobe également des technologies numériques comme les ordinateurs, les tablettes, les smartphones, complétées par des applications et des logiciels. Notre sujet, du fait des caractéristiques et des usages de notre échantillon, s'attachera particulièrement à ces technologies numériques, d'où un recours plus intense à cette terminologie plutôt qu'à celle de TIC, à laquelle se rattache des technologies qui seront traitées dans cette étude.

Effectivement, le terme « TIC » prend en compte, par définition, des outils comme la télévision ou la radio. Or, ces dernières ne se voient attribuer qu'un rôle d'arrière-plan dans notre travail. Effectivement, les dimensions interactives, notamment en lien avec la santé et le lien social, sont fortement limitées lors de l'emploi de la télévision ou de la radio, contrairement aux technologies numériques, lesquelles présupposent non seulement la présence de l'utilisateur, comme avec la télévision et la radio, mais surtout son interaction et son engagement auprès de la technologie. C'est pourquoi, dans notre contexte de recherche, attaché aux usages en ligne des personnes retraitées, il nous semble préférable de nous référer aux technologies numériques plutôt qu'aux TIC.

Pourquoi dirons-nous « usager des technologies numériques »

Nous parlons d'« usager » en rapport avec la définition donnée à ce mot par Chaudiron et Ihadjadene, décrivant le paradigme « usager » comme « l'attention portée sur les besoins réels de l'utilisateur et de son environnement » (Chaudiron & Ihadjadene, p. 17, 2010). Cette définition, notamment concernant l'attention portée aux besoins, correspond tout à fait à nos intentions de recherche. Comme nous le verrons plus largement avec la problématisation de l'étude, nous souhaitons mettre en exergue les besoins réels des retraités, notamment appliqués au lien social et à la santé par le biais des technologies numériques. Ceci en prenant également en compte leur environnement.

2.1.2 L'appropriation des technologies numériques

L'appropriation fait partie des concepts récurrents au sein de notre étude. Effectivement, nous envisageons les usages des technologies numériques par les retraités comme une conséquence directe de leur acculturation et de leur appropriation de ces dernières. Il nous semble donc indispensable de présenter les définitions sur lesquelles nous nous basons pour appréhender ce concept.

« Ce concept d'usage repose sur le constat qu'au-delà des possibilités offertes par l'outil technique le sujet construit dans la durée des “manières de faire” qui marquent son appropriation de l'objet » (Alava & Moktar, p. 8, 2012). L'appropriation est le résultat d'un processus d'assimilation de l'utilisation d'un objet technique. La répétition de l'utilisation d'une technique tend à amener l'utilisateur à se familiariser avec elle, au point qu'elle entre dans des usages standardisés, prenant corps dans son quotidien.

Serge Proulx, quant à lui, ajoute une nouvelle dimension à ce concept, qu'il définit comme une « intériorisation progressive de compétences techniques et cognitives à l'œuvre chez les individus et les gens qui manient quotidiennement des techniques » (Proulx, p. 10, 2005). L'appropriation comprend une forte dimension subjective, chaque individu ayant sa propre voie d'assimilation, d'interprétation des procédures et de leur inscription dans ses habitudes quotidiennes, le menant au développement de « manière de faire » propre à son raisonnement cognitif.

Serge Proulx ajoute également qu'il existe plusieurs conditions à la réalisation de l'appropriation de la technique, de la technologie par l'utilisateur (Proulx, p. 10, 2005). Tout d'abord, l'appropriation nécessite la maîtrise technique et cognitive de l'artefact, puis l'intégration de l'objet technique dans la vie quotidienne de l'utilisateur et, enfin, l'usage répété de cette technique comme une ouverture vers des possibilités de création, entendue comme une action qui génère de la nouveauté dans la pratique sociale. Nous verrons, dans notre analyse du corpus, une application de ces trois conditions de réalisation de l'appropriation des technologies numériques par les retraités. Seule la quatrième condition est ouverte au débat. Elle concerne la prise en compte de l'utilisateur dans le développement de l'artefact/de la technique/de la technologie par les politiques publiques. Nous verrons effectivement que,

parfois, un certain manque de culture et d'acculturation résulte sur une appropriation limitée ou incomplète de la part de l'utilisateur.

2.1.3 Distinction conceptuelle : usages et pratiques

La question du choix entre « usage numérique » et « pratique numérique » a été un débat essentiel dans notre travail. Effectivement, selon les auteurs et selon les domaines, les deux termes ne tendent ni à être définis, ni à être employés de la même manière. Nous souhaitons donc présenter et justifier nos choix terminologiques à ce sujet.

Nous associons l'idée d'utilisation à celle de la pratique, que nous envisageons d'un point de vue plus technique que l'usage. Nous la voyons, en effet, comme la « manière dont tout utilisateur particulier, dans sa singularité propre, découvre, appréhende et manipule un dispositif » (Chaudiron & Ihadjadene, p. 15, 2010). Nous associons ainsi le terme de pratique à la mise en service technique d'un outil, faite de procédures informatiques à suivre, nécessaires à son bon fonctionnement. La pratique décrit « les procédés, les méthodes, les manières concrètes de faire » (Le Coadic, p. 21, 2004). La pratique tend ainsi à être très indépendante du contexte dans lequel elle s'insère. La pratique est ce qui, techniquement, rend une action possible.

La pratique peut être considérée comme une « activité humaine, dialectique de l'action et de la théorie », comme la « manière concrète d'exercer une activité » (Gardiès, Fabre & Couzinet, p. 2, 2010). Encore une fois, nous retrouvons, presque au mot près, une perception de la pratique comme une démarche fonctionnelle, structurelle, qui ne demande pas d'interprétation, mais le suivi rigoureux et appliqué de procédures, respectant des étapes et un déroulement défini par l'outil lui-même.

Nous avons précédemment noté que, pour qu'il y ait appropriation, il faut qu'il y ait ancrage de la technologie numérique dans les habitudes de vie. L'habitude « s'applique donc particulièrement à l'individu et implique que la représentation d'une même action conduise à développer un comportement naturel, spontané » (Le Coadic, p. 20, 2014). La pratique d'un outil, d'une technologie numérique, la répétition de procédure, à force d'être effectuée, tend à s'inscrire dans une certaine habitude en devenant de plus en plus facile et de plus en plus

familière. La pratique tend ainsi à servir de base à des comportements dont les insertions relèvent de domaines différents de celui de l'objet technique.

L'usage dépend d'un registre symbolique, qui dépasse la simple utilisation. Ceci nous amène à l'idée que l'usage correspondrait à « une pratique considérée comme normale dans une société donnée, et l'ensemble des habitudes d'une société » (Gardiès, Fabre & Couzinet, p. 3, 2010). Un comportement, un discours ou un objet peut ainsi répondre à des formes normées, correspondant à des habitudes partagées par tous, appelées usages. L'usage dépasse donc la simple utilisation. Il est « le cadre social plus large qui englobe les interactions entre les hommes et les machines » (Chaudiron & Ihadjadene, p. 15, 2010). La notion d'usage dépasse donc la simple utilisation de l'objet, ou de la technologie numérique pour ce qui nous concerne, pour s'insérer dans des procédés sociaux plus complexes et soumis aux évolutions culturelles d'une société.

Ainsi parlerons-nous d'usage des technologies numériques, entendues comme partie du champ du quotidien des retraités, en essayant de comprendre comment il s'insère dans les habitudes de vie, de consommation, d'information, de lien social et de santé. Nous parlerons de pratique quand nous aborderons des aspects plus techniques, liés à l'utilisation des plateformes et des procédures informatiques.

2.2 Champs retenus, champs exclus

2.2.1 Solutionnisme technologique et Silver Économie

Le solutionnisme technologique, notion développée notamment par Evgeny Morozov⁵, « provient du monde de l'architecture et de l'urbanisme où il prit le sens d'une préoccupation malsaine aux solutions séduisantes [qui impressionnent], portant sur des questions d'une extrême complexité, difficiles à saisir et controversées » (Morozov, p. 20, 2014). Le solutionnisme désigne ce courant critique des visions idéalistes de la technologie. L'application du solutionnisme au milieu technologique, notamment aux technologies numériques, vise à mettre en évidence les incohérences des « vision[s] technophile[s] du progrès » (Laugée, 2014).

Si le terme est généralement associé à la Silicon Valley, nous souhaiterions ici le rapprocher de la Silver Économie Française. Lancée en 2014, elle est dédiée à l'avancée en âge des sociétés⁶, visant à adapter les marchés liés au vieillissement et au bien vieillir. Les acteurs, principalement des entreprises, innovent pour proposer des solutions technologiques et numériques dédiées à la prévention des risques liés au vieillissement : prévenir et détecter les chutes, adapter le domicile, accompagner les pertes cognitives, etc. Elle s'inscrit dans l'optique du solutionnisme technologique, en offrant des produits innovants promus comme des réponses aux problèmes complexes du vieillissement.

Or, comme le souligne Françoise Laugée⁷, cette vision considère que les « nouvelles technologies [résolvent] les grands problèmes du monde, comme la maladie, la pollution, la faim ou la criminalité » (Laugée, 2014). La Silver Économie tend, dans cette optique, à dénouer les complications physiques et cognitives des personnes âgées déficientes, par

5 La notion est principalement développée dans Morozov, E. (2014). *Pour tout résoudre cliquez ici : L'aberration du solutionnisme technologique*. FYP.

6 Présentation disponible sur : <http://www.silvereco.fr/silver-economy> (consulté le 17 septembre 2017)

7 Article de blog disponible sur : <http://la-rem.eu/glossary/solutionnisme/> (Consulté le 17 septembre 2017)

l'unique biais des technologies numériques. Les produits et les services des entreprises engagées dans ce domaine auraient ainsi pour finalité d'abolir les ennuis du vieillissement.

« Entièrement connectée, l'humanité parviendrait ainsi à éradiquer les maux dont elle souffre. Les technologies numériques sont désignées comme les instruments de lutte contre l'obésité, l'insomnie, la faim ou le réchauffement climatique » (Laugée, 2014), ou, comme dans le cas présent, les instruments de lutte contre les déliquescentes dues à la vieillesse. En témoigne, par exemple⁸, une montre GPS, récemment lancée sur le marché, destinée aux personnes atteintes de démences type Alzheimer. En cas d'égarement, la personne peut utiliser la montre pour être mise en relation avec des personnes pour l'aider à retrouver son chemin. Ce produit tend ainsi, du moins théoriquement, à résoudre les problèmes de disparition et de fugue des personnes déficientes. Or, nous constatons plusieurs invraisemblances.

D'une part, au vu des statistiques sur les usages des technologies numériques, il nous semble que le public cible de cette offre comprend un grand nombre de non-usagers des technologies⁹. L'appropriation de cette montre par l'utilisateur suppose ainsi, dès le début, un effort d'apprentissage et d'assimilation de la technologie. Or, les personnes démentes présentent des troubles de la mémoire immédiate et de la mémoire à court terme, ce qui semble poser quelques problèmes dans l'apprentissage des fonctionnalités de la montre. De plus, la démence est, par définition, un « syndrome, généralement chronique ou évolutif, dans lequel on observe une altération de la fonction cognitive (capacité d'effectuer des opérations de pensée), plus importante que celle que l'on pourrait attendre du vieillissement normal »¹⁰. L'opération de pensée étant limitée lors des périodes de démences, il semble peu probable que l'utilisateur soit en mesure d'utiliser la montre dans les contextes où il est prévu que l'utilisateur y ait recours.

« Le danger du solutionnisme réside dans un examen à la fois superficiel et à court terme des problèmes » (Laugée, 2014). Mise en lien avec l'exemple de la montre GPS, la citation de

8 Nous taisons volontairement le nom du produit et l'entreprise l'ayant créé

9 La démence affecte 1/14 personne à partir de 65 ans et 1/6 à partir de 80 ans (<http://icm-institute.org/fr/chiffres-cles/>) (consulté le 17 septembre 2017).

10 Définition de l'Organisation Mondiale de la Santé, disponible sur : www.who.int/mediacentre/factsheets/fs362/fr/ (consulté le 17 septembre 2017)

Françoise Laugée prend tout son sens. Le produit proposé s'appuie sur une compréhension particulièrement simpliste de la situation des personnes atteintes de démence. Le produit semble balayer des aspects cruciaux du contexte de vie des clients potentiels. Tout d'abord, peu d'entre eux sont usagers des technologies numériques, ce qui demande un effort de mémorisation important, qui va à l'encontre de leur situation cognitive. Ensuite, les situations de démence sous-entendent le blocage du processus de réflexion, réduisant encore plus les chances d'utilisation. De plus, les phénomènes de démence tendent, généralement et malheureusement, à s'intensifier au fil des ans, rendant l'utilisation d'une montre GPS illusoire. Enfin, l'entreprise semble attribuer peu de considération à la détresse économique que connaissent les 810 000 personnes de plus de 60 ans vivant en dessous du seuil de pauvreté (INSEE, 2016).

L'exemple de cette montre est représentatif des nombreux produits de la Silver Économie, dont les acteurs tendent à la « glorification sans fin de percées technologiques » (Morozov, 2014) sans qu'elles soient toujours bien ancrées dans la réalité sociale, économique et politique des publics ciblés. Les solutions technologiques proposées tendent davantage à répondre à des symptômes, comme la désorientation due aux moments de démence, plutôt qu'à la résolution de leurs causes (quels échecs sociaux, institutionnels, politiques ou économiques ont eu lieu pour qu'une personne malade se retrouve seule dans une situation de telle désorientation ?). Les solutions flamboyantes et innovantes semblent ainsi impliquer « une faible compréhension, non seulement de la nature humaine, mais également des pratiques complexes qu'elle engendre et dont elle se nourrit » (Morozov, p. 24, 2014).

Evgeny Morozov dans son article¹¹ affirme également qu'en « déplaçant l'attention des insuffisances institutionnelles et des malversations économiques pour s'attacher au contrôle des personnes, la réglementation algorithmique nous offre une bonne vieille utopie technocratique de la politique sans politique » (Evgeny Morozov, 2014). D'où ce constat : la technologie tend, de nos jours, à prendre le relai des institutions politiques, en se chargeant d'offrir des réponses (superficielles) aux problématiques que les institutions n'ont, jusqu'alors, pu résoudre. La politique voit alors une opportunité de développement s'ouvrir à

11 Disponible sur : <http://www.pauljorion.com/blog/2014/08/25/la-prise-de-pouvoir-par-les-donnees-et-la-mort-de-la-politique-par-evgeny-morozov/> (consulté le 17 septembre 2017)

elle, sans pour autant être en mesure de proposer des solutions raisonnées, renseignées et réalistes pour la prise en charge de questions sociétales.

2.2.2 L' « e-santé » : un champ en construction

Nous pouvons avancer l'idée que la tendance « e-santé » s'inscrit dans une optique solutionniste. « Faut-il recourir à des motivations ludiques là où, par le passé, ce processus fonctionnait en se reposant simplement sur les droits et devoirs de chacun ? » (Morozov, p. 19, 2014). Les outils numériques de santé tendent à remplacer une certaine éducation à la santé, en proposant des offres qui n'ont pas pour but d'éduquer à la santé, mais plutôt de donner une impression de savoir. Par exemple, une personne peut suivre son cycle de sommeil grâce à une application, mais cette dernière ne lui donnera pas les moyens d'interpréter les résultats. La technologie se double d'une culture de la santé, culture qu'elle essaie, paradoxalement, de mettre en abyme. Les technologies de ce type ne prennent, d'après les auteurs cités précédemment, pas non plus en compte le contexte de santé de l'utilisateur, contexte qui peut parfois expliquer les écarts entre les résultats de son application et les normes de santé.

« Il n'en reste pas moins que tout n'est pas programmable. Les questions d'intérêt général (la santé, les transports, l'énergie, la sécurité, l'éducation, l'information...) appellent en priorité une réponse politique, collective, non lucrative, au lieu d'une solution technologique, individuelle et rentable » (Laugée, 2014). Les pratiques de santé sont à replacer dans leur environnement, ce que la technologie tend à ne pas prendre en compte. Une fourchette connectée indiquant les calories ingérées n'est utile que si elle s'inclut dans une pratique alimentaire équilibrée, dans laquelle l'utilisateur détient assez de compétences pour être en mesure de gérer la composition de ses repas et de ses dépenses physiques. « Certains problèmes résistent à la technologie, car ils ont avant tout une origine politique » (Laugée, 2014). L'auteure prend ainsi l'exemple des logiques de rendements et de stock des milieux agricoles, qui n'endiguent pourtant pas les famines, puisque cette dernière relève d'un domaine non pas économique, mais politique. Les technologies numériques appliquées à la santé devraient s'intégrer dans des pratiques plus larges que celle du simple usage des technologies.

De plus, bien que l'e-santé fasse l'objet de nombreuses publications, celles-ci ne nous semblent pas s'accorder sur une seule et même définition claire de leur objet d'étude. Si nous retrouvons des idées communes entre plusieurs chercheurs (Fainzang, Andrieu, Dupagne, etc.), comme les notions d'empowerment, de qualité des soins, de l'accès aux soins et à l'information, de démocratisation de la santé, nous ne sommes pas parvenue à nous faire de conceptions satisfaisantes de cette thématique. Ce champ étant toujours en pleine structuration, l'existence de multiples définitions et points de vue paraît tout à fait normale.

Or, notre objet d'étude étant déjà particulièrement riche, il nous a semblé pertinent de nous concentrer sur un nombre limité de champs, afin d'obtenir une étude cohérente, pertinente et synthétique. D'autre part, l'emprunt de ce terme par le monde économique tend à accentuer ce flou, en réutilisant ce vocable avec une visée marketing et commerciale. Les buts, plus économiques qu'éthiques, ajoutent encore de la complexité à la notion d'e-santé qui, pourtant, n'en manque pas.

Enfin, afin que l'échantillon d'étude soit aussi neutre que possible, nous avons choisi de ne pas prendre les pratiques d'e-santé en considération dans notre sélection des enquêtés. Il nous semble qu'imposer ceci aurait, dès le début, donné une autre orientation à notre recherche, en limitant l'échantillon aux seuls usagers de santé en ligne, sans prendre en compte l'avis des usagers n'ayant pas ce genre de pratique. Il aurait s'agit d'un parti pris allant à l'encontre de notre volonté d'exploration des pratiques réelles. Il nous semblait davantage pertinent d'appréhender la variété des usages. Nous parlerons donc d'usage de santé en ligne, d'usage de suivi de santé en ligne, sans les rattacher au concept d'e-santé. Nous souhaitons ainsi simplement constater quels usages sont de mise au sein de notre population d'étude, pour tenter de comprendre leurs origines et leurs visées, qu'ils aient ou non un rapport avec la santé.

2.3 Justification de l'objet d'étude : usages des technologies numériques par les aînés

2.3.1 « Senior », « personnes âgées », « aînés », « retraités » : de quoi parle-t-on ?

Une tentative de définition scientifique de notre public d'étude

Nos lectures consacrées à la population d'étude se sont révélées quelque peu étonnantes, tout en étant révélatrices d'un manque de cohésion au sein de notre champ d'enquête, malgré un certain foisonnement d'études consacrées aux personnes âgées depuis quelques années. Elles ont, tout d'abord, été surprenantes du fait de l'absence de cohérence dans la définition de la population étudiée. Pour être précise, il semblerait que les chercheurs ne s'accordent sur aucune définition consensuelle, préférant l'emprunt de « mots-valises ». Ces derniers sont des termes pleins de significations cognitives et se voulant représentatifs des populations étudiées. Ce recours permet aux auteurs de contourner le problème de définition du public, en faisant appel aux représentations cognitives suscitées chez les lecteurs par ce type de vocabulaire. Ces derniers, à la vue des mots-valises, se réfèrent alors à leurs propres références, à leurs propres représentations, voire à leurs *a priori* du sujet. Les mots-valises permettent, de ce fait, d'éviter l'épineuse question de la définition du public d'étude et d'amener le lecteur à en établir sa propre vision.

Les mots-valises les plus utilisés dans notre champ sont « seniors », « personnes âgées », « personnes vieillissantes » ou encore « personnes de grand âge » (Bourdeloie, Exertier, Marimillond, Marque, Caradec, Charmarkeh, Goarin, Alava & Moktar, etc.), pour les francophones, avec des équivalents anglophones comme « elderly people », « older people », « senior » (Sum & others, Haddon, Hallows, Kanayana, Ma, Chen & others, Sourbati, Werner & others, Damant & others, etc.). Si certaines études apportent des compléments de définition en termes d'âge (majoritairement entre 60 et 65 ans), la majeure partie d'entre elles se repose sur ces simples termes pour délimiter leur population d'études.

Or, cette posture nous semble quelque peu contestable. Effectivement, les mots-valises font appel à un panel de représentations extrêmement vaste. La signification du mot « senior », par exemple, dépend en grande partie de son contexte. Dans le monde sportif, un athlète senior correspond à un individu de plus de 20 ans, parfois jusqu'à 36 ans, moment auquel il devienne « vétéran ». Dans le monde de l'entreprise, notamment chez les Anglo-saxons, « senior » est utilisé dans les fiches de postes pour désigner un nombre d'années d'expérience. De même, un employé « senior » correspond aux salariés de plus de 50 ans. Dans la vie courante, « senior » désigne personnes âgées, les personnes vieillissantes, sans pour autant apporter quelque complément de définition. Or, comme notre enquête de master le montrait, les principaux concernés ne s'identifient en aucun cas à la population désignée par ce terme¹² (Vigouroux-Zugasti, 2013).

Dans l'univers scientifique, enfin, le terme de « senior », bien qu'abondamment utilisé, ne semble bénéficier d'aucune sorte de définition ou de délimitation, que ce soit en termes d'âge, de situation de vie (actif / retraité) ou de contexte social / économique. « L'aîné est décrit comme appartenant à un groupe indéfini et par ricochet, homogène » (Lagacé, Laplante et Davignon, p. 97, 2011). Ainsi, différentes études utilisent-elles ce même terme, tout en abordant des publics forts différents, sans tenir compte de ces différences. Une personne active de 60 ans, bien intégrée socialement et en pleine possession de ses moyens peut-elle être abordée de la même manière qu'une personne retraitée isolée de 65 ans, qu'une personne seule plus âgée ou qu'une personne déficiente entourée ?

Nous avons pris ici le vocable de senior, mais notre remarque s'applique aux autres termes cités ci-avant. Les mots-valises les plus couramment utilisés tendent à gommer la pluralité de profils et de situations sociales, en se reposant davantage sur des éléments de définition subjectifs que sur des fondements rigoureux de définition du public étudié. En somme, qu'est-ce qu'un « senior » ? Quand commençons-nous à devenir une « personne âgée » ? Quels critères définissent une « personne vieillissante » ?

12 Lors de notre enquête de master, nous avons interrogé des personnes âgées de 57 à 75 ans, sur leur pratique numérique. Pour vérifier notre hypothèse selon laquelle les personnes ne s'identifiaient pas au groupe des « seniors », nous leur avons posé la question suivante : « Il paraîtrait que les seniors ne sont pas capables d'utiliser Internet, cela vous fait-il réagir ». Or, aucune des personnes interrogées ne s'est identifiée à cette catégorie, préférant en parler à la 3^e personne du pluriel, associant ce terme à des personnes plus âgées qu'elles.

« Les noms donnés aux vieux tentent de recouvrir sous un même vocable une hétérogénéité de situations sociales et physiques, une diversité de générations, une multiplicité de regards » (Guérin, p. 67, 2007). Nous abondons dans le sens de Serge Guérin. Il nous rappelle, effectivement, que la population communément désignée par « senior » ou « personnes âgées » présente en réalité une infinité de profils, de situations sociales ou encore économiques. Tenter de les désigner, comme il est pourtant d'usage, par un terme générique, tend à lisser les différences et à choisir la facilité face au bon sens.

Si nous n'avons pas l'ambition de régler cette question à la faveur de cette étude, il nous apparaît nécessaire, tant dans le monde scientifique que dans la société civile, d'encourager une réflexion commune destinée à appréhender la population « senior » de manière plus précise, en prenant davantage en compte les disparités entre les différents profils de cette population. Cela amènerait à une meilleure compréhension des publics et de leurs enjeux respectifs, ainsi qu'à des définitions justifiées et consensuelles de chacun d'eux.

Afin de limiter l'effet des représentations cognitives, comme c'est le cas pour les mots-valises, nous avons choisi de désigner notre population d'étude par le terme de « retraité(e-s) » et ce pour plusieurs raisons. D'une part, nos lectures ont fait apparaître une certaine confusion, puisqu'en utilisant des terminologies génériques, elles tendaient à prendre en compte à la fois des personnes actives et des personnes retraitées. Or, des sociologues tels que Serge Guérin, Robert N. Butler ou Vincent Caradec ont mis en évidence les contrastes entre le temps de la vie active et le temps de vie à la retraite (intégration/exclusion sociale, emprise/déprise, (re)définition de soi, difficultés économiques, etc.). Il nous semble ainsi plus cohérent de limiter notre corpus à la population retraitée, afin de ne pas inutilement complexifier l'appréhension de cette population, déjà en elle-même composite. Il nous semble que la population retraitée présente bien assez de complexité et de diversité de situations sociales pour notre enquête.

D'autre part, le terme « retraité(e-s) » possède une dimension socialement objective et descriptive forte. Effectivement, ce terme correspond au moment où l'individu cesse d'exercer une activité professionnelle, tout en touchant une pension de retraite lui permettant de subvenir à ses besoins. Ce terme, quelque peu impersonnel et administratif, convient à

notre approche de la population, puisqu'il tend à évoquer moins de représentations cognitives, de jugement de valeur ou d'idées préconçues que les autres termes précédemment évoqués.

Nous empruntons également à Martine Lagacé, chercheuse canadienne en communication, le terme « aîné » pour parler de notre population d'étude. Peu, voire aucunement, utilisé en France, ce terme nous semble convenir à nos intentions, à savoir de limiter les apports symboliques quant au groupe étudié. Le mot « aîné » détient, en France, bien moins de connotations, de jugements de valeurs ou d'idées préconçues que ceux précédemment évoqués. De plus, Martine Lagacé étant particulièrement engagée dans la lutte contre les attitudes réductrices et discriminatoires envers les populations âgées, il nous a semblé pertinent de reprendre ce terme, puisque notre positionnement éthique et scientifique tend à se situer dans la prolongation du raisonnement de cette auteure. Nous restons néanmoins consciente que ce terme, bien que dénué de signification symbolique, n'est pas une solution définitive pour la revalorisation sociale de ce(s) groupe(s).

La délimitation d'âge du public d'étude : à partir de 60 ans ou de 65 ans ?

Maintenant que nous avons défini la dénomination notre public, il nous semble nécessaire d'en délimiter les limites d'âge. Effectivement, le régime des retraites français présente certaines spécificités qu'il est nécessaire de prendre en compte. Selon le domaine d'exercice, les départs à la retraite s'effectuent plus ou moins tôt, allant de 35 ans pour les militaires jusqu'à des âges très avancés dans certains domaines d'activité, comme 67 ans pour les médecins. Limiter notre étude au simple critère de la retraite serait donc une erreur. Puisque nous souhaitons étudier les usages numériques des aînés, il nous semble indispensable de fixer une limite d'âge à ces derniers, Martine Lagacé n'en fournissant pas elle-même.

Les publications scientifiques consultées ne précisent pas, pour la plupart, les limites d'âge de leur échantillon, ces derniers étant définis par l'utilisation des mots-valises. Pour ceux qui les précisent, la limite d'âge inférieur oscille entre 60 ans (Bourdaloie & Boucher-Petrovic, Werner & others, etc.) et 65 ans (Vroman, Barnard & Bradley, etc.). Le choix entre ces deux limites ne fait, d'après nos lectures, pas l'objet de justification de la part des auteurs, quel que soit le domaine de recherche (SIC, sociologie, gérontologie, anthropologie, etc.) ou le pays d'origine de l'auteur.

De point de vue législatif, malgré de nombreuses lois sur l'autonomie et sur le vieillissement individuel, aucune limite d'âge minimum n'aide à la définition de ce qu'est une « vieille » personne. Bien que la question ait été évoquée avec le rapport Laroque de 1962, il ne semble pas y avoir de définition législative à l'âge minimum des « vieux ». S'il est possible de toucher des aides sociales à partir de 60 ans dans le cadre du vieillissement, l'entrée de la vieillesse semble davantage dépendre d'éléments biologiques que de l'âge.

Nous avons pour volonté de présenter une étude à visées prospectives. Effectivement, dans un contexte de vieillissement massif de la population, il nous semble pertinent de nous questionner sur les modes d'intégration des technologies numériques dans le quotidien des aînés, afin de comprendre leur intégration dans le maintien de la santé, de l'autonomie et de la socialisation. Nous verrons ceci plus en détail dans la section dédiée à la problématique. Or, dans ce souci de prospective, il nous semble pertinent de nous intéresser aux populations n'ayant pour le moment peu, voire pas de difficultés de santé et/ou de socialisation.

Comprendre les usages en contexte neutre permet de comprendre leur appropriation par l'utilisateur. Ceci autorise alors le chercheur à effectuer un état des lieux sur les usages des aînés, sur leurs difficultés, sur leurs goûts en matière de technologie. Ceci dans le but que, si le contexte vient à changer, les offres technologiques soient en mesure de répondre aux nouveaux besoins de l'utilisateur, dans la prolongation de ses usages en contexte neutre. Il s'agit, en quelque sorte, de participer à une certaine coproduction des innovations, qui permettrait ainsi d'établir un lien entre, d'un côté, les offres digitales destinées aux aînés et, de l'autre côté, les réels besoins, attentes et usages de destinataires de ces offres.

Dans notre démarche prospective, il nous semble pertinent d'opter pour une limite d'âge peu élevée, afin de fournir à notre enquête des sujets d'étude au contexte aussi neutre que possible, en partant du constat que l'avancée en âge peut occasionner des difficultés sociales et médicales. Pour cette raison, et d'après nos justifications antérieures, nous choisissons donc d'établir la limite inférieure de notre échantillon à 60 ans, prenant ainsi exemple sur plusieurs groupes de travail scientifiques consultés. Ce positionnement nous permet ainsi d'appréhender les usages des jeunes générations d'aînés, lesquelles ont le plus bénéficié de la diffusion des nouvelles technologies, les rendant plus susceptibles d'intégrer ces dernières dans des contextes de difficultés sociales, médicales, etc.

Pour ce qui est de la limite supérieure, nous avons choisi de ne pas en fixer. Comme nous l'avons vu précédemment, il semble que la diminution des usagers numériques soit corrélée avec l'avancée en âge. Plus les individus sont âgés, moins ils semblent être usagers des nouvelles technologies. Il nous est paru pertinent, toujours dans notre optique prospective, de laisser le champ libre pour l'appréhension des usagers d'un âge avancé, afin de pouvoir établir une comparaison d'usages avec les éléments plus jeunes de notre échantillon. Ceci permettrait effectivement de repérer des logiques de continuité d'usage, entre des contextes sociaux et médicaux assez neutres, des contextes de début de difficulté, pour ensuite imaginer l'intégration de ces mêmes technologies dans des contextes plus lourds.

2.3.2 Âgisme : les stéréotypes ont la vie dure

Nous nous appuyerons, pour cette partie, sur plusieurs auteurs, issus tant des sciences de l'information et de la communication que de la sociologie, voire, pour certains, de la gérontologie : Serge Guérin, Martine Lagacé, Myriam Bahuaud, Agnès Pecolo, Jean Bouisson, Robert N. Butler¹³, etc. Nous souhaitons apporter un éclairage sur la considération

13 Bahuaud, M., Destal, C., & Pecolo, A. (2013). L'approche générationnelle de la communication : placer les publics au cœur du processus. *Communication & Organisation*, (40), 5-18.

Bouisson, J. (2011). Vieillesse et vulnérabilité. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 67-78).

Butler, R. N. (1969). Age-Isms: Another Form of Bigotry. *The Gerontologist*, 9(4), 243-246.

Guérin, S. (2007). *L'invention des seniors*. Hachette Littératures.

Guérin, S. (2009). *La société des seniors*. Michalon.

Guérin, S. (2011). *La nouvelle société des seniors*. Michalon.

Pecolo, A. (2011). Médias et âges de la vie. *Le sociographe*, (35), 21-31.

Pecolo, A. (2013a). Communication publique territoriale et approche générationnelle. Analyse comparée entre la France et le Québec. *Communication & Organisation*, (40), 185-190.

Pecolo, A. (2013b). De la communication commerciale à la communication publique : de la segmentation à la catégorisation. *Communication & Organisation*, (40), 179-184.

Pecolo, A. (2013c). Oser les cheveux blancs : une stratégie de communication à Bordeaux. *Communication & Organisation*, (40), 191-193.

actuelle de l'avancée en âge au sein des sociétés occidentales modernes, notamment en France.

Ce point nous semble important puisque, au travers de nos lectures et de nos expériences scientifiques et personnelles, il nous est apparu, comme le constate Jean Bouisson que « dès qu'il s'agit de la vieillesse, le raisonnement tend à user de la synecdoque, le "bon sens" paraît s'évanouir et le jugement régresser souvent un niveau quasi "synchrétique" » (Bouisson, p. 75, 2011). Si Bouisson force ici le trait, nous rejoignons l'idée qu'il défend. Nous semblons évoluer dans une société valorisant la jeunesse au détriment de la vieillesse, engendrant ainsi des attitudes discriminatoires envers les personnes associées aux « vieux ».

Le traitement médiatique et social de la vieillesse

« Cachez cet âge que je ne saurais voir » (Guérin, p. 43, 2007) : Serge Guérin détourne ici la célèbre réplique du dévot Tartuffe. Si la formule prête à sourire, elle est néanmoins révélatrice d'un constat social bien réel : l'avancée en âge, bien qu'inéluctable, ne bénéficie pas d'une considération sociale positive.

« L'existence historique de l'homme [...] se termine à 60 ans. Au-delà, il n'a presque plus de rôle social, sinon en marge de l'actualité historique à titre de conseiller, au Sénat, dans des fonctions honorifiques... qu'il ne peut assumer précisément parce qu'il est inactuel » (Attias-Donfut, p. 51, 1988). Le constat est rude, mais rejoint celui d'auteurs spécialistes de la question du vieillissement, que nous avons déjà cités ci-avant. La barre symbolique des 60 ans représente un virage dans l'existence. Cet âge est associé, dans les représentations communes, à la retraite, à l'inutilité, voire à la mort prochaine. L'image de l'« automne de la vie » est parfois utilisée pour parler de cette époque de la vie, qui succède aux périodes d'épanouissement et de gaîté, mais qui précède la période froide marquant la fin du cycle. Les fonctions honorifiques, dont parle Attias-Donfut, sont d'autant plus paradoxales que la charge symbolique de la fonction tend à non pas valoriser le sexagénaire, mais au contraire à lui rappeler la perte de son statut en l'institutionnalisant.

L'auteur ajoute qu'il s'agit, à 60 ans, d'une « fin de l'existence sociale et médiatique » (Attias-Donfut, p. 51, 1988). Nous souhaitons tempérer quelque peu ce propos. Serge Guérin

ou Vincent Caradec, pour ne citer qu'eux, rejoignent l'idée selon laquelle l'avancée en âge met à mal l'existence sociale, avec une réduction progressive des rapports sociaux, notamment à la grande vieillesse (décès, délitement des liens sociaux créés durant la vie professionnelle, absence des proches, etc.). L'aspect médiatique nous semble plus subtil que la simple non-existence. Effectivement, les aînés font l'objet de nombreuses couvertures médiatiques. Cependant, ces mêmes médias tendent à imposer une vision contestable des aînés.

Serge Guérin, à travers plusieurs de ses publications et interventions radiophoniques, ajoute que les sociétés occidentales mettent en exergue la jeunesse, au détriment de l'image du vieillissement, massivement rejeté. « Les médias (en particulier la télévision) souscrivent à une vision foncièrement et explicitement négative de la vieillesse, produisant et reproduisant dans leur discours des stéréotypes péjoratifs sur la base de l'âge, lesquels légitiment, dans une certaine mesure, des attitudes âgistes¹⁴ » (Lagacé, Laplante et Davignon, p. 88, 2011). Les affiches publicitaires, dont les modèles arborent de beaux visages dénués de rides et des traces du temps, témoignent des stéréotypes évoqués par les auteurs. Les discours publicitaires, entre autres, tendent à promouvoir des stéréotypes du vieillissement, soit en montrant les pires effets du vieillissement, soit en brandissant des images publicitaires dans lesquelles toute trace de vieillissement est bannie.

Nous rejoignons ainsi le constat de Justine Mariollonnet¹⁵, laquelle a effectué, en 2014, une présentation au colloque International et Pluridisciplinaire « *Entre Déprise, Reprise et Emprise : Nouveaux Regards sur le Vieillir* », reprenant certains points de son argumentaire de thèse. Son analyse des publicités destinées aux aînés montre que les mannequins utilisés correspondent davantage à des idéalizations du vieillissement qu'à la réalité. Elle présente deux tendances. La première tend à utiliser des mannequins jeunes, dépassant rarement les 45 ans, aux corps recouverts de vêtements peu saillants. La seconde tend à présenter, comme seul signe de vieillissement, de belles chevelures aussi blanches que la dentition des mannequins. Ces choix publicitaires ont en commun la mise en abysse des signes du vieillissement. Les

14 Nous définirons cette notion cruciale dans la partie suivante

15 Thèse disponible sur : <http://www.theses.fr/2010LYO20070> (consulté le 17 septembre 2017)

rides et autres défauts physiques sont gommés, donnant ainsi l'impression qu'un vieillissement réussi est un vieillissement qui ne se voit pas. « Parmi les modes d'expression du discours public s'inscrit sans contredit celui des médias qui participe ainsi à cette construction sociale de la "vieillesse" ainsi qu'aux représentations collectives entourant la notion de "personne âgée" » (Lagacé, Laplante et Davignon, p. 87, 2011). Les discours publicitaires et médiatiques tendent ainsi à imposer non seulement des représentations collectives, mais également à définir des modèles du « bien vieillir » idéalisés et inaccessibles.

« Les aînés qui parviennent à répondre aux normes de la jeunesse sont dépeints de manière "positive", autrement dit, ceux qui "ne vieillissent pas" sont encensés dans le discours médiatique » (Lagacé, Laplante et Davignon, p. 98, 2011). Les sociétés occidentales tendent à construire leur discours autour d'un rejet du processus de vieillissement. À ce sujet, elles développent des discours, édifient des normes et forgent des représentations réprouvant tout ce qui est lié aux « vieux ». « Une société à un moment donné véhicule tout son lot de représentations, attitudes et comportements, fonctions et statut associés, aux divers âges de la vie » (Bahuaud, Destal & Pecolo, p. 6, 2011). Or ce positionnement des sociétés occidentales s'avère particulièrement illogique, puisqu'elles tendent à anathématiser un processus sur lequel elles n'ont, de toute façon, aucune emprise. Il n'existe pas un processus de croissance, suivi d'un processus de vieillissement. Le processus cellulaire du vieillissement étant une dégradation du processus de croissance. Il devient alors évident que grandir veut également dire devenir vieux.

« L'âge est une donnée biologique sociologiquement manipulée et manipulable » (Bourdieu, p. 145, 2002). Si cette affirmation concerne, initialement, les « jeunes », elle reste valable dans notre contexte. L'âge, en soi, est objectif, puisqu'il représente le cumul des années de vie. Sa considération, quant à elle, relève d'un phénomène inscrit dans une période et dans une logique construite par des groupes humains. Les personnes âgées de plus de 60 ans, si nous suivons la limite d'âge fixée par Attias-Donfut, ont ainsi à souffrir de la manipulation sociale de l'âge biologique, leur nombreux printemps devenant alors des obstacles à leur bonne intégration sociale.

Le « bien vieillir » : une approche stigmatisante et inadaptée

La manipulation de l'âge, précédemment évoquée, s'insère dans à une approche particulièrement stigmatisante de l'avancée en âge, « la question du vieillissement [étant] souvent traitée comme un fardeau social et économique à gérer » (Lagacé, Laplante & Davignon, p. 98, 2011). Les discours politiques et scientifiques font effectivement la part belle aux questions économiques, sociales, institutionnelles, parlant de la population des aînés en termes de coût, de prévisions statistiques et de chiffres. Les vocables généralistes, dont nous parlions au début de cette section, gommant les disparités, les traits spécifiques aux différentes générations d'aînés, pour finalement imposer une image lisse et dépersonnalisée, basée sur des stéréotypes et sur des représentations sociales caduques.

Effectivement, comme le constatent de nombreux auteurs (Guérin, Pecolo, Bahuaud, Lagacé, etc.), les représentations rattachées aux aînés sont régies par une certaine pauvreté du champ symbolique, imposant de ce fait une vision globalisante, qui ne prend pas en compte les disparités et tend à imposer une seule et même image : celle du vieillard faible et dépendant. Les disparités sociales et générationnelles sont ainsi mises en abyme, au profit d'un discours supposé s'appliquer à tous les « vieux », mais qui, finalement ne semble adapté à aucun d'eux.

« Le fait de parler des [seniors] comme d'une unité sociale, d'un groupe constitué, doté d'intérêts communs, et de rapporter ces intérêts à un âge défini biologiquement, constitue déjà une manipulation évidente » (Bourdieu, p. 145, 2002). Encore une fois, la citation s'appliquait, originellement, au public des « jeunes ». Nous remarquons néanmoins que, rien qu'en remplaçant le terme « jeune » par celui de « senior », son sens reste identique. La manipulation des représentations par les discours médiatiques tend à imposer l'image d'un groupe unifié et homogène, bien que la réalité soit toute autre. La population de plus de 60 ans représente une multitude hétérogène de générations, une multitude d'individus issus de milieux sociaux variés, avec des trajectoires individuelles incomparables entre elles et des habitudes de vie radicalement différentes. Ces éléments devraient, contrairement à la tendance actuelle, être pris en compte dans la construction des discours et des représentations sociales, afin de limiter les effets de la stigmatisation.

« C'est d'abord dans le regard des autres qu'on se sent vieux » (Rivière et Brugière, p. 17, 2010). La manipulation dont parle Bourdieu aboutit, en effet, sur des attitudes de rejet envers la population âgée, de la part des autres groupes sociaux, que nous pouvons assimiler à des comportements de discrimination, basés sur des préjugés liés à l'âge. En considérant l'âge avec dédain, l'individu qui regarde une « personne âgée » lui renvoie une image peu valorisante d'elle-même.

« Il est fréquent de voir dans le regard des autres la cruelle objectivation d'un vieillissement que l'on ne ressent pas, créant ce décalage [...] entre l'image vieillie et le sentiment d'être toujours jeune dans sa tête » (Henaff & Pineau, p. 97, 2011). Nous pouvons compléter cette citation par l'apport de Jean-Paul Tréguer avec son triptyque des âges : biologique, social et psychologique (Tréguer, 2007). Le premier, le plus objectif, est le cumul des années de vie, avec les aléas biologiques qui vont de pair. Le second est l'âge forgé par les discours médiatiques et par les représentations sociales, normalisant ainsi les comportements et les attentes en fonction de l'âge de l'individu. Le dernier est l'âge que la personne a l'impression d'avoir. Si nous mettons ce triptyque en relation avec la citation d'Attias-Donfut, nous remarquons qu'il existe un conflit entre l'âge social et l'âge psychologique. L'âge social, amené ici par le regard d'une tierce personne, tend à porter un jugement de valeur envers la personne sur laquelle se porte son regard. Or, l'âge psychologique du « jugé » ne correspond pas à l'âge social du « juge », ce qui peut l'amener à se remettre en question et à se dévaloriser.

Or, comment une société peut-elle à la fois encourager le bien vieillir, tout en refusant à ses « vieux » la possibilité de vieillir avec sérénité ? Ceci nous semble particulièrement paradoxal. D'une part, nous assistons au développement du champ symbolique du « bien vieillir », se voulant apaisant et positif. D'un autre côté, nous entendons des discours souhaitant exterminer tout signe du vieillissement, soutenu par des représentations sociales péjoratives et par des attitudes discriminatoires envers les « vieux ». « Ces constructions évoluent, voire émergent d'un contexte discursif particulier lequel influence, à son tour, le cadre normatif d'une société quant aux pratiques et politiques publiques entourant le vieillissement » (Lagacé, Laplante et Davignon, p. 87, 2011). Il nous semble évident qu'un système comme celui-ci ne peut perdurer, à la fois pour son bon fonctionnement, mais également pour le bien-être des individus qui le composent.

Qu'est-ce que l'âgisme ?

Cet ensemble d'attitudes négatives envers les aînés peut être qualifié d'âgiste. Le terme a été initialement amené par Robert N. Butler dans un article de 1969, *Age-Isms : Another Form of Bigotry*. « La discrimination par l'âge ou âgisme, [résulte des] préjugés d'un groupe d'âge envers un autre groupe d'âge. [...] L'âgisme décrit l'expérience subjective induite par la notion commune de fossé générationnel »¹⁶ (Butler, p. 243, 1969). Les attitudes âgistes sont, par définition, le fait de personnes extérieures à la population discriminée. Tout comme les noms de « seniors » ou « personnes âgées », avec toutes les connotations qu'elles induisent, les attitudes âgistes ont été imposées par des groupes ne faisant pas eux-mêmes partie du groupe aîné. Ceci nous paraît révélateur d'une caractéristique des attitudes âgistes, puisqu'en étant l'apanage d'individus extérieurs, elles se basent forcément sur une part d'idées préconçues et de préjugés.

Ainsi, « l'âge-isme reflète un profond malaise de la part des jeunes et des personnes d'âge moyen – une révolte et une répugnance personnelle envers le vieillissement, la maladie, l'invalidité ; ainsi que la peur de l'infirmité, de "l'inutilité", et de la mort »¹⁷ (Butler, p. 243, 1969). Les attitudes négatives envers les aînés seraient finalement le reflet des propres peurs de ceux qui les développent. Les aînés seraient, bien malgré eux, l'incarnation des craintes existentielles des groupes d'âges plus jeunes, lesquelles, dès lors, les rejettent pour ne pas avoir à affronter ces mêmes craintes.

Or, dans ces attitudes se dépeint le « pouvoir réducteur tout autant que captif des stéréotypes. [...] Lorsque le regard de l'autre est teinté de fausses croyances et de préjugés généralisés, il emprunte la voie pernicieuse des stéréotypes et emprisonne cet autre dans des schèmes de pensée dont les frontières sont imperméables » (Lagacé, p. 10, 2010). La vieillesse ne s'évalue pas qu'en termes statistiques ou en termes de degré d'infirmité. Les attitudes âgistes, en prenant racine dans des préconçus péjoratifs, tendent à réduire la vieillesse à ses seules incommodités, en oubliant ses aspects positifs : l'expérience, le savoir, le temps libre, la possibilité de développer de nouveaux projets de vie ou de réaliser des projets laissés de côté

16 Traduction de l'auteur

17 Traduction de l'auteur

durant la vie active, etc. En développant des attitudes âgistes et un champ symbolique de représentations péjoratives, les différents groupes sociaux tendent à normaliser, à inscrire socialement la mise au banc des aînés. Ceci, au point que « le poids des préjugés sur la conscience » (Tréguer, p. 92, 2007) en vient à enfermer le groupe des aînés dans un étau.

Il est urgent aujourd'hui, de participer à un renouvellement des représentations sociales liées au vieillissement, et de revaloriser l'image de ceux qui le composent. Notre étude tend ainsi à amener quelque pierre à cet édifice, par une enquête destinée à remettre la question de l'humain au cœur des préoccupations, afin de rappeler que sous les vocables « seniors », « personnes âgées », « vieux », « aînés » ou « retraités » se cache une population hétérogène, qui ne peut être réunie sous une même dénomination, ni faire l'objet d'un même discours. Nous avançons également l'idée que l'étude de l'usage des technologies numériques, notamment l'ordinateur, peut aider à une meilleure identification des individus, de leurs besoins et de leurs attentes.

2.3.3 Étude concentrée sur les usagers

Durant notre travail doctoral, la question de la prise en compte des non-usagers nous a plusieurs fois été posée. Il est vrai que, à première vue, cette problématique tend à compléter nos recherches. Néanmoins, nous avons fait le choix de nous focaliser sur les usagers des technologies numériques, et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, il nous semblait que les logiques d'usage et de non-usage des technologies numériques répondent à des problématiques très différentes, rendant leur association, dans un même sujet, particulièrement complexe. Comprendre pourquoi un usager retraité s'équipe alors qu'un autre refuse d'utiliser un ordinateur nous apparaît comme étant deux questions d'ampleur, ampleur qui peut être malaisément conciliée dans un seul et même travail doctoral. Les problématiques d'usages et de non-usages relèvent de champs d'études aussi denses que dissemblables, en conséquence de quoi nous avons préféré étudier un spectre moins large, mais avec davantage d'attention et de profondeur.

D'autre part, nous avons déjà évoqué nos intentions prospectives données à notre travail d'enquête. Comme le montrent les statistiques utilisées en début de chapitre, il apparaît que la

majorité des jeunes retraités, des jeunes aînés, sont usagers des technologies numériques. Ce nombre croît d'une année sur l'autre, sans connaître de diminution depuis 2004 (CREDOC, 2004-2015). Les statistiques laissent également voir que les populations de 50-60 ans sont encore plus nombreuses à utiliser ces technologies, laissant ainsi penser que, d'ici quelques années, les usagers retraités seront encore plus nombreux qu'aujourd'hui. Il nous semble donc que la norme va tendre à basculer du côté des retraités usagers des technologies numériques, plutôt que du côté des non-usagers.

De ce fait, afin de pouvoir nous inscrire dans un cadre prospectif et de pouvoir envisager l'intégration des technologies numériques dans le cadre du vieillissement, il nous semble davantage pertinent de nous focaliser sur les usagers des technologies numériques. Nous sommes néanmoins intéressée par la question du non-usage des technologies numériques chez les retraités, thème que nous souhaiterions développer dans des recherches futures.

3 Problématisation de l'étude

3.1 Mise en perspective des précédents éléments contextuels et conceptuels

La société française doit faire face à l'augmentation constante et continue du nombre de ses aînés, avec un taux qui aurait déjà dépassé les 25 % et qui poursuivra sa progression dans les années à venir (INSEE, 2017). Les politiques publiques tendent à considérer ce problème sous l'angle purement économique, en présentant les désavantages de cette croissance, notamment en mettant en avant le coût de la prise en charge des dépenses de santé et de perte d'autonomie. Se développe, en parallèle, une économie dédiée au vieillissement : la Silver Économie. Les entreprises spécialisées dans ce domaine proposent des solutions technologiques, présentées comme adaptées aux affaiblissements physiques et cognitifs associés au vieillissement. À cela vient s'ajouter un discours médiatique peu favorable envers le processus de vieillissement. En témoigne certains articles de presse générale, comme

l'article *Médicament anti-vieillesse*¹⁸, datant du 2 septembre 2016, ou *Vieillir est-il une maladie ?*¹⁹, publié le 23 juin 2015 sur le blog *Passeur de sciences*. Devenir un retraité qui ne vieillit pas semble être fixé comme un objectif à atteindre pour tout un chacun, bien que ce but semble tout à fait paradoxal.

Or, ces discours et ces visions ont des influences néfastes sur la population concernée. D'une part, elles tendent à gommer l'hétérogénéité de ces populations, qui présentent de multiples spécificités générationnelles et sociales, comme nous l'avons démontré grâce aux apports théoriques, notamment de Serge Guérin et de Martine Lagacé. Les discours politiques et médiatiques tendent en effet à présenter le vieillissement sous son jour le plus sombre, en insistant sur les problèmes de dépendance et de sénilité, imposant alors cette image du vieillissement, des « vieux », dans les imaginaires collectifs.

« Alors que 20 % des personnes âgées de 80 ans et plus présenteraient un tableau clinique assimilable à une démence, l'opinion commune est que la sénilité est la règle générale [du vieillissement]. Alors que le diagnostic de la maladie d'Alzheimer demande toujours à être porté avec beaucoup de circonspection, et qu'il n'est véritablement confirmé que post-mortem, le seul constat de problèmes mnésiques chez un sujet âgé suffit encore, trop souvent, à évoquer "la maladie d'Alzheimer" sans autre forme de procès » (Bouisson, p. 75, 2011)

L'exemple de la maladie d'Alzheimer est représentatif des idées reçues sur la vieillesse. Comme le montre Jean Bouisson, cette maladie fait l'objet d'un abus de langage généralisé. Elle reste fort peu comprise par le monde médical, comme le rappelle le site Cap Retraite :

« En neurologie, les différentes formes de dégénérescence du cerveau font partie de la catégorie des démences. Mais toutes les démences séniles ne sont pas des maladies

18 Disponible sur : http://www.lemonde.fr/festival/article/2016/09/02/hugo-aguilaniu-la-jeunesse-eternelle-n-est-ni-pour-aujourd-hui-ni-pour-un-futur-proche_4991796_4415198.html (consulté le 17 septembre 2017)

19 Disponible sur : <http://passeurdessciences.blog.lemonde.fr/2015/06/23/vieillir-est-il-une-maladie/>

d'Alzheimer. Il existe ainsi plusieurs maladies apparentées à celle d'Alzheimer dont les symptômes varient et qu'il est nécessaire de distinguer pour suivre le traitement adéquat. »²⁰

L'auteur ajoute même que « comme c'est le cas pour d'autres pathologies neurodégénératives, les véritables causes de la maladie d'Alzheimer sont encore inconnues. La recherche a cependant réussi à mettre en avant plusieurs facteurs de risque favorisant la survenue de cette démence ». Dire qu'une personne atteinte de démence souffre de la maladie d'Alzheimer est un abus de langage. De plus, cette maladie ne peut être confirmée qu'après la mort du patient, par des biopsies et des études poussées sur son cerveau. Durant le vivant de ce dernier, il faudrait alors parler de symptômes ou de démence « de type Alzheimer ».

Or, ceci reste fort peu appliqué : dans les mentalités, la moindre forme de démence est associée à la maladie d'Alzheimer et à la déchéance cognitive qu'elle induit, au point qu'avoir un trou de mémoire peut devenir source d'anxiété. De manière plus générale, les aînés subissent le même traitement, en se voyant attribuer toutes sortes de préjugés qui ne les concernent pas forcément. Ceci conduit à une posture largement dépréciative de l'avancée en âge et de ce qui la porte sur eux, posture largement légitimée par les discours médiatiques, portés sur la recherche des formes de jeunesse (éternelle).

Par exemple, l'article du *Monde* publié le 31 octobre 2016²¹ traite de la posture des entreprises japonaises face au vieillissement. Ce que nous retenons de cet article est la photo utilisée, qui présente une dame de 117 ans, Misao Okawa, en train d'être nourrie par un aidant, mettant ainsi en scène son impotence. Cet article témoigne du phénomène dont nous parlons : un lecteur associe, par cet article, le terme de « vieillissement » à celui de l'impotence, bien que le cas de Misao Okawa ne soit pas représentatif de tous les aînés ni du vieillissement.

Les zéloteurs des technologies numériques destinées aux aînés tendent également à infantiliser les individus, allant ainsi à l'encontre de visions préventives et sociales du vieillissement (Rivière & Brugière, p. 24, 2010). Les auteures ajoutent, quelques pages plus loin, que les

20 Disponible sur : <https://www.capretraite.fr/la-maladie-d-alzheimer-et-les-maladies-apparentees/> (consulté le 17 septembre 2017)

21 Disponible sur : http://www.lemonde.fr/asiе-pacifique/article/2016/10/31/au-japon-les-entreprises-s-adaptent-au-vieillissement_5023145_3216.html (consulté le 17 septembre 2017)

technologies destinées au public aîné tendent à vouloir substituer la technologie à l'humain (Rivière & Brugière, p. 27, 2010), oblitérant alors la dimension sociale des individus, tout autant que les inégalités d'accès et d'usage aux technologies numériques. Cette critique se rapproche de celles formulées sur le sujet du solutionnisme : les technologies seraient ainsi trop détachées des réalités, des besoins et des usages réels pour parvenir à proposer des offres pertinentes.

La situation actuelle pose donc problème, puisque les politiques médiatiques, économiques et technologiques sont tout aussi prégnantes et influentes qu'elles ne semblent que peu adaptées aux populations auxquelles elles s'adressent. Si la technologie a un rôle positif à jouer dans le processus de vieillissement et donc, entre autres, dans le maintien de l'autonomie, il semble urgent d'en vérifier les modalités d'intégration auprès des aînés autonomes. D'une part, cette réflexion permet de mettre à jour les usages et les appropriations réels, de vérifier l'homogénéité/l'hétérogénéité des générations aînées. D'autre part, cette réflexion permettrait d'identifier les attentes et les besoins en matière de technologies numériques, dans le but de nous questionner sur la pertinence d'une présence des technologies numériques dans le maintien de l'autonomie, de manière préventive et prospective.

3.2 Question(s) de recherche

Ce contexte nous amène à nous interroger sur le bien-fondé des solutions technologiques destinées au maintien de l'autonomie et de la bonne santé chez les aînés. La définition de la santé par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) établit effectivement cette dernière comme « un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »²². Si les offres technologiques pour la santé sont supposées pouvoir limiter le déclin dû au vieillissement, alors elles devraient également prendre en compte les différents aspects de la santé, tels que définit par l'OMS, à savoir les aspects non seulement physiques et mentaux, mais également sociaux, ce aussi bien en l'absence qu'en la présence de pathologies. La notion d'individu sous-tend cette définition,

22 Définition et compléments d'information disponibles sur <http://www.who.int/suggestions/faq/fr/> (consulté le 17 septembre 2017)

puisqu'elle donne de l'importance aux trajectoires individuelles influant sur la santé de chacun.

Or, la façon dont sont aujourd'hui perçues et développées les technologies appliquées au vieillissement tendent à se focaliser sur le traitement des pathologies, en s'appuyant sur une compréhension peu exhaustive du public retraité (variété des générations, des situations sociales, des situations économiques, etc.), tout comme du contexte de la vie à la retraite (problématiques spécifiques de socialisation, d'appréhension du vieillissement, de conception de soi, etc.).

De ce constat découle notre question de départ : les technologies numériques, telles qu'actuellement envisagées, sont-elles légitimes dans le maintien de l'autonomie des personnes retraitées ? Effectivement, nous remarquons que les technologies numériques tendent à vouloir se substituer aux personnes entourant les aînés (proches, soignants, aidants, etc.) plutôt qu'à venir compléter leur action.

Vincent de Gaulejac, dans son article *Identité*²³, a un point de vue intéressant sur ce sujet : la question est de savoir dans quelle mesure ces technologies et, bien évidemment, leurs usages, participent de la construction de ce que l'auteur appelle l'identité narrative, individuelle ou communautaire. L'individu retraité peut-être encouragé, sollicité, voire contraint à « se raconter » sur les médias numériques, sous des formes narratives diverses : mails, messages courts, billets de blogs, statut sur les réseaux sociaux, etc. Il peut alors délivrer des fragments de lui-même, de courts récits de vie à la faveur des opportunités offertes par les technologies numériques (Internet, courrier électronique, SMS, etc.).

De plus, les technologies numériques actuelles ne tiennent pas compte de la diversité des profils et des situations socio-économiques des retraités, comptant plus de 810 000 personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté, sans parler des écarts de générations, de lieux de vie et de relations aux nouvelles technologies. Comment ces technologies peuvent-elles parvenir à résoudre des situations problématiques, si elles ne reposent pas sur une compréhension fine

23 Gaulejac, V. de. (2010). Identité. In J. Barus-Michel, E. Enriquez, & A. Lévy, *Vocabulaire de psychosociologie* (p. 174-180). ERES

des différentes populations composant le groupe des aînés ou, pour reprendre le terme marketing, des « seniors » ?

Les études sur les usages numériques des populations âgées tendent, comme nous le confirmerons par la suite, à se cantonner à une analyse quantitative peu distinctive. Comment est-il alors possible de développer des technologies numériques pour les aînés, si leurs différents usages et acculturations au numérique ne sont pas compris par les développeurs ? Ne serait-il pas davantage pertinent d'appréhender les usages actuels de retraités autonomes, ainsi que l'intégration du numérique dans leur quotidien, afin de pouvoir envisager des modes d'intégration plus pertinents des technologies destinées à la gestion du vieillissement ?

Notre problématique de recherche repose sur les formes d'appropriation des technologies numériques par les différentes générations d'aînés autonomes, afin d'en comprendre les points de convergence et de divergence, permettant ainsi de discuter la légitimité et les formes d'intégration des technologies numériques dans le maintien de l'autonomie. Cette réflexion s'effectuant sur des publics autonomes, nous donnons une dimension prospective aux ouvertures de notre problématique : nous défendons que c'est en comprenant les usages réels actuels que nous parviendrons à légitimer ou non le rôle et les formes des technologies numériques appliquées au maintien de l'autonomie. Nous nous posons la question suivante : comment se traduisent les phénomènes générationnels quant à l'appropriation des technologies numériques, et en quoi cela influe-t-il sur le bien-fondé des modèles de développement technologies actuelles ?

Dans cette optique, nous espérons que les résultats de notre recherche pourront suggérer d'autres hypothèses sur l'ensemble de ces problématiques. Si les technologies numériques sont actuellement développées dans une optique très solutionniste, nous espérons pouvoir apporter de nouveaux éléments de réflexion sur la question. Nous espérons pouvoir mettre en lumière les différentes attitudes, attentes et besoins, ainsi que les divergences générationnelles dans l'appropriation des technologies numériques par les aînés, afin de pouvoir participer à la réflexion sur la légitimité des technologies dans le maintien de l'autonomie.

Chapitre 2 - Actualité de la recherche et encadrement théorique

1 Actualité de la recherche sur les usages numériques des aînés

Pour trouver des références bibliographiques, nous avons choisi de raisonner par mots-clefs. Cette méthode nous a effectivement semblé la plus pertinente pour trouver rapidement et efficacement les sources les plus proches de notre sujet d'étude. Nous les avons séparés en deux types : ceux en lien avec la population retraitée, ceux en lien avec le champ lexical des technologies numériques. Après plusieurs essais, nous avons retenu les mots suivants :

- Pour le public retraité : personnes retraitées, personnes âgées, personnes vieillissantes, grand âge, senior, grands-parents, papy-boomers, etc.
- Pour le vocable lié aux nouvelles technologies : TIC, technologie numérique, usage numérique, pratique numérique, ordinateur, tablette, Internet, Web, Net, etc.

Notre recherche anglophone répond du même processus, avec la consultation de plateformes scientifiques généralistes (ResearchGate ; Scopus ; ProQuest ; Science-Direct ; etc.), ainsi que les plateformes de recherche de revues anglophones (Journal of Computer-Mediated Communication ; Computer in Human Behaviour ; Information, Communication and Society ; Communications ; Journal of Communication ; SAGE, etc.). Nous avons réalisé plusieurs requêtes, à partir de l'association des mots-clefs relatifs :

- À notre public : *older adults, older people, retired people, senior, elderly, aging, etc.*
- Au champ lexical des technologies numériques : *ICT, digital, electronics, computer, mobile-phone, Internet, online services, digital use, home monitoring, etc.*

Nous avons ensuite procédé à la lecture, à l'analyse et à la classification des sources trouvées afin de cartographier l'état de la recherche sur le sujet des usages numériques des personnes retraitées.

1.1 La question de l'organisation du champ d'étude

Les publications anglophones tendent à être plus nombreuses que les publications francophones, quel que soit le domaine d'étude (SIC, sociologie, gérontologie, anthropologie, etc.). Notre revue de littérature a fait remonter, principalement, des articles scientifiques issus de colloques ou de revues, ainsi que quelques projets de recherche.

Quelques chercheurs français (Charmarkeh ; Le Douarin & Caradec ; Bourdeloie & Boucher-Petrovic ; Parrini-Alemanno ; Exertier, Marmillaud & Marque, Goarin, Vidal, Schelling & Seifert ; Quillion-Dupré, Monfort & Raille, etc.) ont publié un ou plusieurs articles en lien avec notre sujet. Du côté anglophone, les auteurs sont plus nombreux, issus notamment d'Angleterre, d'Australie et des États-Unis (Sum, Matthews, Pourghasem, Hughes ; Haddon ; Païvi-Hakkarainen ; Kanayana ; Sourbati ; Ma, Chen, Hoi Shou Chan & Tech, etc.). Ces études s'ancrent principalement en SIC, en sociologie et en gérontologie.

Elles se répartissent, méthodologiquement, en plusieurs groupes. Une majorité se cantonne à une approche théorique, comme Charmarkeh ou Goarin. Ces articles amènent ainsi des voies de réflexion, tout en restant particulièrement généralistes. Une fraction importante suit une méthode quantitative, notamment du côté anglo-saxon, avec une approche qui reste particulièrement positiviste.

Effectivement, si les auteurs tendent à identifier des usages, ils n'en présentent ni la cause, ni la forme, ni son intégration dans un processus d'appropriation plus large des technologies numériques. La description semble être considérée comme si elle se suffisait à elle-même. Nous retrouvons dans ces études une énumération d'usages (usage des réseaux sociaux, des mails, pratiques informationnelles), sans pour autant qu'elles ne croisent les résultats pour tenter de les relier entre eux.

Enfin, quelques articles (moins de dix), suivent une méthode qualitative par entretiens auprès du public étudié ou auprès de personnes proches (famille, aide-soignant, personnel d'EHPAD, dirigeants d'EHPAD, etc.), notamment l'étude de Sylvie Parrini-Alemanno²⁴. Le travail de cette dernière s'inscrit dans un contexte dépassant le simple usage des aînés, puisque l'étude porte une dimension institutionnelle, en lien avec les organes directeurs de l'EHPAD.

Contrairement aux études francophones, les études anglophones tendent à donner une certaine importance à la question du bien-être. Ce dernier est effectivement mis à l'honneur dans plusieurs travaux notamment celui de Blažun, Saranto et Rissanen, datant de 2012²⁵, spécifiant que l'apprentissage des nouvelles technologies aboutit sur une réduction du sentiment de solitude chez les personnes âgées. Nous retrouvons également cette idée dans l'article dirigé par Shima Sum²⁶. Ces chercheurs australiens ont ainsi montré que « savoir utiliser Internet comme un outil de communication, pour rester en contact avec les proches et la famille, [ont] un effet positif immédiat »²⁷ sur les personnes âgées (Sum & al, p. 214). Cette question du bien-être par l'usage des technologies numériques reste peu ancrée dans les recherches francophones, lesquelles, malgré leur qualité, tendent à rester dans une optique positiviste, en tendant de présenter des usages sans pour autant les replacer dans un contexte plus général.

Comme présenté au premier chapitre, l'identification de la population est mal définie dans les études consultées. Elle est même régulièrement passée sous silence. Effectivement, les termes les plus utilisés (« seniors », « personnes âgées », « *elderly* », « *older people* », etc.) tendent à ne pas prendre en compte l'hétérogénéité de profils de ce public, amenant ainsi à des visions et à des résultats globalisants qui ne peuvent être appliqués à l'ensemble de la population. Les

24 Parrini-Alemanno, S. (2014). Représentations et usages des nouvelles technologies chez les personnes de grand âge en EHPAD : sutures culturelles et communicationnelle. In V. Meyer, *Les technologies numériques au service de l'usager... au secours du travail social ?* (Les Études hospitalières, p. 245-260)

25 H. Blažun, K. Saranto et S. Rissanen (2012), Impact of computer training courses on reduction of loneliness of older people in Finland and Slovenia, in *Computers in Human Behavior*, Volume 28, (p.1202-1212)

26 S. SUM, R. Mathews, M. Pourghasem & I. Hughes (2008), Internet technology and social capital: How the Internet affects seniors' social capital and wellbeing, in *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 14, p.202-220

27 Traduction de l'auteur

travaux de Vroman, ou de Quillion-Dupré, parce qu'ils ne tiennent pas compte la diversité des profils d'utilisateurs, se résument à des typologies générales. Les limites des groupes étudiés ne sont que rarement décrites et, le cas échéant, peuvent entrer en conflit entre les différentes publications. Les critères d'origine sociale, de condition de vie, d'entourage social, voire parfois d'âge, sont mis en abyme.

L'impression générale de cette revue de littérature laisse voir un fort aspect positiviste aux dépens, nous semble-t-il, d'une théorisation poussée de la question des usages numériques chez notre population d'enquête. Les publications tendent à lister des usages, comme celle dirigée par Tirado, dans laquelle sont analysées les capacités d'accès des citoyens âgés aux médias numériques en Andalousie.

Les publications tendent à rester éparpillées et isolées les unes des autres, donnant ainsi un aspect quelque peu redondant aux recherches. L'étude de Vroman, par exemple, sur les usages en ligne des plus de 65 ans, fait écho à plusieurs recherches antérieures. Effectivement, il décrit le rôle joué par la famille dans le développement des usages, notamment par le rituel des cadeaux. Or, cet aspect est également traité dans les recherches de Laurence Le Douarin, associée à Vincent Caradec, tout comme chez Schelling et Seifert.

Nous percevons ainsi un certain manque de coordination, qui aboutit sur des résultats répétitifs, là où l'intelligence collective et la concertation pourraient mener à des études plus consensuelles et plus théorisantes.

1.2 L'approche des usages numériques des aînés : quelle prise en compte des profils et des usages réels ?

Notre travail doctoral a été initié par une volonté de lutte contre les stéréotypes liés à l'usage des technologies numériques par les personnes retraitées. Notre revue de littérature sur notre population d'étude révèle une forte domination de thèmes liés aux déficiences physiques et cognitives liées au processus de vieillissement, notamment en gérontologie, en sociologie et en SIC. Pour ne citer qu'un exemple, les travaux de Vincent Caradec, sociologue du vieillissement reconnu, tendent à s'orienter vers l'étude des phénomènes de déprise, de sénilité, de démences type Alzheimer, de pertes physiques et cognitives, etc.

Ces recherches tendent à développer une approche plutôt stéréotypée de la vieillesse, réduisant cette dernière à ses seuls aspects sombres et funèbres. Or, certaines lectures concernant l'usage des technologies numériques chez les personnes retraitées confirment notre impression que la vieillesse ne peut se cantonner aux approches mentionnées ci-dessus. Il nous semble nécessaire de réaffirmer la pluralité des profils des retraités, d'autant plus pour ce qui tient à l'usage des technologies numériques.

Bien vieillir grâce au numérique, de Carole-Anne Rivière et d'Amandine Brugière, s'est imposé comme l'un des ouvrages fondamentaux de notre recherche. Rivière et Brugière rejoignent le constat qui a initié notre recherche : nous assistons, d'une part, à l'augmentation du nombre de retraités, d'autre part, à l'appropriation des TIC par cette même population. L'ouvrage fait également le constat du rôle donné aux technologies dans le maintien de l'autonomie à domicile et de la santé, à travers des exemples concrets de produits développés par les entreprises de domotique. Au-delà de cette description, l'ouvrage pose une question fondamentale sur la relation entre autonomie et numérique. Les outils numériques doivent-ils être considérés comme une solution au maintien de l'autonomie ou sont-ils un moyen à intégrer dans des pratiques plus générales, pour contribuer à ce maintien ?

Nous rejoignons ainsi les auteurs en considérant l'importance du lien social dans le maintien de l'autonomie, lesquelles développent l'idée que les outils numériques ne peuvent se substituer au lien social avec l'entourage (aide-soignante, infirmière, famille, amis, etc.). Les outils numériques peuvent contribuer au maintien de l'autonomie, en permettant de contourner des obstacles plutôt que de les supprimer, permettant ainsi de stimuler les capacités physiques et cognitives, dans une démarche de co-construction de l'innovation.

Selon les auteures, les outils numériques participent à l'invention d'une nouvelle économie du lien social, en donnant de nouvelles possibilités d'engagement malgré le caractère d'exclusion induit par la retraite. Cet aspect social des technologies est un sujet que nous tenions, dès le début, à développer dans notre travail doctoral. Cette partie de l'ouvrage a fortement contribué à notre appréhension de la question, en considérant les outils numériques comme de nouveaux moyens d'engagement et de socialisation pour les personnes retraitées.

Nous souhaitons étudier les pratiques numériques des personnes ayant encore une bonne, voire une complète autonomie. Cet ouvrage s'inscrit ainsi dans la vision prospective de notre

étude. Effectivement, en constatant les usages actuels et réels des usagers, nous tentons de comprendre les modes d'intégration des outils numériques dans la vie quotidienne et d'envisager le rôle qu'elles tiendront au moment de la perte d'autonomie. Malgré tout, il en ressort un aspect idéaliste qui, bien que stimulant et tout à fait pertinent, ne tient pas rigueur de l'ampleur des logiques commerciales induites par les actuelles innovations techniques à destination des aînés. Les idées et les arguments restent à un niveau d'abstraction et de théorisation très éloigné de la réalité.

Houssein Charmarkeh rejoint le constat présenté ci-dessus. Ce docteur en science de l'information et de la communication est l'auteur de l'article *Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication*, paru dans la Revue Française des Sciences de l'Information et de la Communication (RFSIC) en 2015. Il y présente les concepts de fracture numérique de premier degré, due au manque d'équipement, et de second degré, due au manque de compétences en la matière. Si cette distinction peut être retrouvée chez Fabien Granjon, Charmarkeh va ici plus loin en distinguant trois niveaux de compétences numériques.

Instrumentales, tout d'abord, résidant dans la capacité de manipulation des matériels et des logiciels, ainsi que d'une capacité de raisonnement face aux bogues. Informationnelles, ensuite, en tant qu'aptitudes à chercher, sélectionner, comprendre, évaluer l'information nécessaire pour utiliser les procédures de navigation et les différentes plateformes (moteurs de recherches, forums de discussion, etc.). Stratégiques, enfin, perçues comme les aptitudes à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur un environnement professionnel ou personnel (Charmarkeh, p. 5, 2015).

Cette structuration des domaines de compétences numériques, ainsi que la présentation des différents niveaux de fracture numérique ont aidé à la structuration de notre appréhension du sujet au début de notre recherche. Le concept de fracture de second degré, notamment, s'est révélé en parfaite adéquation avec les éléments relevés durant notre enquête de terrain.

À ceci, il ajoute une forte critique des discours sur la capacité des technologies à prendre en charge les aînés, les personnes âgées. Selon Charmarkeh, ce genre de discours, ancré dans le solutionnisme technologique (Morozov, 2014), est en décalage avec la réalité humaine et le

besoin de chacun à être en lien avec les autres. Il rejoint ici Rivière et Brugière, sur un constat que nous partageons également et qui a été à l'une des idées originelles de notre sujet : la technologie peut, selon eux, venir en soutien des liens sociaux classiques, en soutien de la volonté d'autonomie des personnes vieillissantes, mais en aucun cas elle ne peut venir en substitution du lien social intersubjectif.

Charmarkeh évoque également le besoin nécessaire et urgent de revoir les représentations sociales liées aux personnes âgées. Effectivement, l'âge, le milieu de vie, l'origine sociale, l'entourage, l'état de santé, sont autant de facteurs qui peuvent expliquer les formes de développement des usages. Cet article apporte un éclairage critique et théorique venant à la fois confirmer nos idées originelles tout en apportant une certaine structuration dans notre approche initiale du sujet.

1.3 Qu'en est-il de la recherche d'information en ligne ?

Nous souhaiterions citer les résultats de l'enquête Risque Informationnel Chez les Seniors et Automédication (RICSA), dirigé par Olivier Le Deuff²⁸. Cette étude, à laquelle nous avons participé en tant qu'ingénieur, a grandement influencé notre sujet, au point que ce dernier a fini par être remodelé pour intégrer des sujets abordés dans RICSA. Les recherches et les études menées durant ce projet ont effectivement porté notre attention sur le fonctionnement de Google, qui s'avère être le moteur de recherche privilégié par notre population, comme nous le verrons dans les chapitres dédiés à l'analyse de notre corpus. Cette donnée est d'une grande influence, puisqu'elle conditionne grandement la qualité des recherches d'information.

Les recherches effectuées pour le projet, notamment à travers les travaux de Sylvie Fainzang²⁹, ont mis en exergue les pratiques de santé en ligne des patients et, plus précisément, des personnes retraitées. Les recherches d'information de santé, le rapport au monde médical ou encore la perception et l'interprétation des symptômes se sont peu à peu

28 Maître de conférence en sciences de l'information et de la communication à l'université Bordeaux Montaigne et chercheur au laboratoire MICA.

29 Bibliographie disponible sur : <https://www.cairn.info/publications-de-Fainzang-Sylvie--21837.htm> (consulté le 17 septembre 2017)

révélés extrêmement pertinents dans le cadre de notre enquête doctorale. Ces pratiques, originellement minorées dans notre étude, y ont finalement pris une place prépondérante.

Le projet RICSA nous a également permis d'aborder le sujet d'un point de vue quantitatif, par le biais d'une enquête en ligne. Portant sur les usages numériques, les usages de santé et sur les usages de santé en ligne, cette enquête a parfois apporté des éclairages sur notre volet qualitatif. De plus, le projet comprenait également une enquête portant sur l'analyse de sites de vulgarisation en matière de santé. Cette analyse, bien que non exploitée dans cette étude, a offert un éclairage imprévu sur notre recherche. Effectivement, elle a porté à notre attention le concept de *page rank* et la démarche commerciale des sites de santé, bien plus ancrés que nous ne l'envisagions, influençant la qualité de la recherche.

La question que nous nous sommes posée au sujet de la recherche en ligne se décline en deux versants : le premier appliqué à la recherche générale, le second à la recherche de santé. Nous nous sommes ainsi beaucoup appuyée sur les travaux qui ont été réalisés à ce sujet, pour nous orienter dans notre recherche.

La question de la littératie informationnelle est largement traitée par la littérature scientifique : Le Deuff, Jouët, Le Coadic, etc. Or, lorsque nous nous intéressons à la littérature spécifique concernant la littératie informationnelle du public retraité, nous faisons face à un certain manque de sources. La question de l'acculturation (plus ou moins problématique) des retraités, en matière de technologies numériques, n'est que peu abordée dans les études sur ce public. Ce, contrairement aux générations plus jeunes (12-25 ans), qui font l'objet de nombreuses publications, notamment dans un but pédagogique. Nous avons, dans un premier temps, souhaité exploiter ces travaux en les adaptant aux personnes retraitées. Or, nous nous sommes rapidement rendue à l'évidence : comparer ces deux publics revient à tenter de comparer l'incomparable.

Effectivement, les jeunes générations disposent d'une acculturation particulièrement précoce aux plateformes numériques, les amenant à développer une importante culture (savoirs et compétences) des objets numériques. Ainsi, sur la question de la recherche d'information en ligne, leur culture, associée à des contenus pédagogiques, leur permet de développer des réflexes de recherche pertinents. Or, comme nous le verrons dans notre analyse, l'acculturation des personnes retraitées tend à rester incomplète. Elle laisse ainsi une large

place aux lacunes, qui semblent moins aisées à combler que chez les jeunes générations, puisqu'ils ne bénéficient pas de formations scolaires obligatoires.

Notre recherche sur le sujet a laissé apparaître un certain manque de considération pour cette question de l'acculturation numérique et de la littératie informationnelle numérique des personnes retraitées. Les travaux de Quillion-Dupré, Monfort et Rialle, notamment appliqués à la transmission des TIC chez les personnes âgées³⁰, nous paraissent révélateurs de ce phénomène. Outre une distinction peu développée des différents profils d'utilisateurs, les auteurs tendent à ne pas prendre en compte le besoin d'acculturation des utilisateurs aux technologies numériques. Ils tendent à prendre pour principe, semble-t-il, que les personnes âgées connaissent des difficultés à cause de défaillances cognitives liées au vieillissement. La question de l'apprentissage et de l'acculturation n'est ainsi pas abordée, au profit d'une argumentation traitant des pertes cognitives. L'article conclut sur le besoin d'interface simplifiée pour les utilisateurs à partir de 65 ans, sans tenir compte de la question générationnelle ni de la question de l'acculturation aux technologies. Ce genre d'argumentation paraît relativement répandu dans la littérature étudiée, malgré son caractère réducteur et décontextualisé. Nous tenterons, de ce fait, d'aborder cette question de l'acculturation, mise en rapport avec les phénomènes d'âge et de classe sociale, de manière exploratoire, afin de proposer une réflexion scientifique sur ce sujet.

1.4 L'apport intergénérationnel dans la compréhension des usages

La question du lien intergénérationnel est particulièrement présente dans les travaux étudiés. Plus généralement, la question du lien social médiatisé par ordinateur, notamment représenté par Antonio Casilli, est un thème récurrent des publications en SIC et en sociologie, aussi bien du côté francophone que du côté anglo-saxon. Ainsi, la référence à ce thème est présente dans l'ensemble des publications que nous avons trouvées. Bien que restant descriptives, ces publications tendent à montrer l'importance accordée au lien social, non seulement par les

30 Quillion-Dupré, L., Monfort, E., & Rialle, V. (2016). Mieux comprendre l'usage et la transmission des technologies d'information et de communication aux personnes âgées. *Neurologie – Psychiatrie – Gériatrie*, 16, 305-312.

chercheurs, mais surtout par les usagers que nous étudions dans le cadre de notre enquête. L'aspect social semble être l'un des facteurs prédominant dans la diffusion des usages, facteurs que nous tenterons de comprendre et d'expliquer dans notre analyse.

La lecture des travaux³¹ de Laurence Le Douarin sur les pratiques numériques des grands-parents ont grandement participé à l'appréhension de notre sujet. Les résultats de ses enquêtes montrent l'influence des contextes historico-technologiques dans les relations des grands-parents avec les outils numériques, établissant ainsi des terrains plus ou moins fertiles au développement des usages. Ceci est à l'origine de l'une de nos hypothèses de recherche. Nous estimions, comme nous le verrons au chapitre 3, que la relation avec l'outil numérique est influencée par l'acculturation à ces technologies durant la vie professionnelle, expliquant l'inégalité d'usage et la multiplicité des profils d'usagers chez la population retraitée.

De surcroît, cette sociologue aborde la question des relations intergénérationnelles. Elle présente ainsi des typologies de relations entre grands-parents et petits-enfants, par le biais des TIC. Ces études nous ont parues en forte accointance avec notre sujet d'étude, puisque nous souhaitions initialement explorer les dimensions intergénérationnelles de l'usage des technologies numériques chez les personnes retraitées. Si Laurence Le Douarin se limite ici aux petits-enfants, nous souhaitions ouvrir notre analyse à la relation avec les enfants, afin de voir si cette relation pouvait ou non s'intégrer dans les mêmes schémas relationnels.

Les travaux de Laurence Le Douarin nous laissent, malgré tout, une forte impression positiviste. Si les analyses dépeignent les phénomènes observés par les enquêtes, elles ne semblent pas en recherche des motivations ou des buts, en somme à les expliquer et à les contextualiser dans une optique dépassant la simple relation par le biais des TIC. Il nous paraît important d'explorer cet aspect pour parvenir à comprendre, de manière aussi complète que possible, l'intégration du numérique dans la relation sociale. C'est ce que nous tenterons de réaliser, en prenant en compte un panel large de relations (enfants, petits-enfants, proches, etc.).

31 Le Douarin, L., & Caradec, V. (2012). TIC, grands-parents et leurs petits enfants : vers un conflit des générations technologiques ? In A. Chamahian & C. Lefrançois, *Vivre les âges de la vie* (p. 253-276). L'Harmattan.

Le Douarin, L. (2014). Usages des nouvelles technologies en famille, in *Informations sociales*, (p. 62-71).

2 Cadre théorique : être en ligne, le soi et les autres

Les travaux consacrés à notre sujet d'étude en soulignent le caractère à la fois émergent et paradoxal, notamment ceux portant sur l'étude des usages en ligne des personnes âgées. Effectivement, si les recherches se multiplient au fil des ans, ces dernières tendent encore et toujours à ne pas offrir de définition claire du public d'étude, gommant de ce fait son hétérogénéité et limitant les chances de développer des théories pertinentes, qui s'appliquent aux réalités du terrain.

Si l'intérêt des chercheurs pour ce champ s'accroît, on ne peut, pour le moment, que constater le manque de théorisation et d'études majeures. En cela reposent à la fois la force et la difficulté de notre étude. Effectivement, l'émergence de notre champ d'études ouvre de nombreuses possibilités de théorisation, théorisation dans laquelle souhaite s'inscrire notre travail en SIC. Nous tentons effectivement d'apporter un point de vue réaliste et renseigné sur notre population d'étude, en tentant de montrer la variété de situations sociales, dont dépendent les usages des technologies numériques.

Étant donné l'émergence de ce champ, la recherche de références théoriques, en SIC comme dans d'autres domaines, s'est parfois révélée épineuse. Nous avons donc choisi une approche en deux phases : tout d'abord, repérer des conceptualisations générales des usages numériques, pour ensuite les contextualiser en les appliquant à notre public d'étude. Aussi avons-nous choisi d'identifier des thématiques précises que nous souhaitons étudier (la sociabilité en ligne, la lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne et la représentation de soi sur le Web), afin de nous appuyer sur des concepts et des chercheurs de références dans ces domaines.

La présentation qui suit est dédiée à l'encadrement théorique de notre travail doctoral. Dans un souci de clarté, nous avons choisi d'effectuer un déroulement thématique, répondant à la distinction effectuée au paragraphe précédent. Nous présentons les auteurs et les théories qui servent de cadre à notre enquête, avant de les justifier en rapport avec notre objet d'étude.

Si les auteurs en sociologie n'apparaissent que dans des thématiques précises, il apparaît que les auteurs en sciences de l'information et de la communication constituent un noyau commun à l'ensemble de nos travaux, pour leur capacité à envisager la question de l'usage des

technologies numériques. L'apport des références sociologiques tend à intégrer les dits usages dans des logiques individuelles et sociales plus générales. Le risque de se limiter à un cadre purement info-communicationnel repose sur une décontextualisation des usages. Il nous semble que l'appropriation des technologies numériques dépend de facteurs sociaux, comme l'intégration sociale, l'entourage, la perception de soi, etc. Se limiter à l'étude des usages, décontextualisée de leur ancrage social, aboutirait à leur compréhension partielle, qui n'expliquerait ni leurs origines, ni leurs ambitions, ni la multiplicité des formes d'appropriation des technologies numériques. Il nous est, par conséquent, paru judicieux d'allier au prisme des SIC celui de la sociologie, pour tendre à une compréhension globale des usages en ligne des retraités.

2.1 La sociabilité en ligne de l'utilisateur

L'un de nos principaux axes de recherche porte sur la notion de sociabilité. Nous aborderons cette notion sous l'angle des TIC, dans le but de comprendre les formes et les pratiques de sociabilité en ligne de notre public retraité.

Cette thématique repose sur deux perspectives complémentaires de la sociabilité en ligne. La première, défendue par Paulette Duarte et ses collaborateurs, présente un aspect particulièrement positif des modes de relations sociales en ligne. La seconde, plus critique, est justifiée par Fabien Granjon. Son argumentation tend à montrer un aspect moins idéaliste des sociabilités en ligne, en montrant les bouleversements du Web 2.0.

Il nous paraît important de présenter ces deux aspects, bien qu'ils puissent, à première vue, paraître paradoxaux. Effectivement, la revue de littérature a mis en exergue deux positionnements différents des retraités face aux modes de sociabilité en ligne. D'une part, une fraction des études tend à dépeindre une forte attraction de ce public pour les réseaux sociaux numériques, à l'instar l'étude réalisée par Blažun et ses coauteurs, en spécifiant que la sociabilité en ligne tend à augmenter le sentiment de bien-être chez les usagers. En revanche, d'autres études, comme celle de RICSА ou de l'étude réalisée par Tirado, montrent que, si le Web permet un contact facilité avec les proches, les usages sociaux en ligne de partage d'informations privées restent encore mal acceptés par le public âgé.

Estimant que notre échantillon est représentatif du public, et donc de ces deux tendances opposées, il nous a semblé pertinent d'en faire la présentation, avant d'en vérifier la pertinence lors de l'analyse du terrain.

2.1.1 La sociabilité en ligne au prisme des SIC : versant positif

Internet « semble modifier les façons d'être au monde. Les usages et les pratiques peuvent soit engendrer de nouveaux modes de sociabilités, soit en réactualiser des "classiques" ou certains qui seraient tombés en désuétude » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 7-8, 2007). Les sociabilités en ligne pourraient répondre à deux formes. La première permettrait de développer de nouvelles formes de liens, sans qu'ils n'aient de rapport avec les liens sociaux extra-numériques : de nouvelles formes de rencontres, de nouvelles formes de contact et également de nouveaux usages de création et de maintien des liens sociaux. En outre, la sociabilité en ligne pourrait procéder à une prolongation, à un renouveau des liens sociaux classiques en offrant de nouvelles possibilités de contact.

Nous mettons ces deux postures de la sociabilité en ligne en rapport avec notre échantillon en considérant qu'elles peuvent être appliquées dans le cadre du maintien et de la création des liens sociaux du public retraité. Laurence Le Douarin (Le Douarin, 2011, 2012) a effectivement montré, dans plusieurs de ses publications, que les technologies sociales numériques parvenaient à s'intégrer dans la relation intergénérationnelle, en offrant de nouveaux modes de maintien de lien social, plus ou moins distancié, plus ou moins synchrone. Par ailleurs, le retrait social, conséquence explicite de la retraite, pourrait, comme nous le supposons dans le chapitre suivant, susciter la volonté de (re)créer des liens sociaux. L'utilisateur retraité pourrait, de cette manière, envisager les plateformes sociales numériques comme un biais de sociabilité, en développant de nouveaux usages tout comme de nouvelles manières d'élargir son cercle social. Les deux postures décrites par Paulette Duarte et ses coauteurs nous semblent donc pertinentes dans l'appréhension de notre terrain d'étude.

Cette notion de retrait tend, comme le montre Vincent Caradec (Caradec, 2011), à faciliter les phénomènes de déprise lorsque l'individu se trouve exclu et en décalage avec le monde dans

lequel il évolue. Or, les modalités de sociabilité offertes par les technologies numériques participeraient à l'emprise (Caradec, 2011) sociale, puisque « le dispositif [...] médiatise les rapports sociaux de la communauté ou lui sert de support-prétexte à des rapports sociaux » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 17, 2007). Ces supports-prétextes, que nous appellerons, pour notre part, « contextes-prétextes », encouragent la reprise, le maintien, la création de liens pour les publics en difficulté sociale. L'apprentissage, les difficultés, les modes de prises de contact sont alors autant de supports-prétextes (ou de contextes-prétextes) participant au maintien social des retraités connaissant quelques difficultés à se sentir inclus par les autres groupes.

L'ubiquité (ou coprésence) « se caractérise par le fait que le lieu où se déroule l'action ou l'acte de l'internaute s'étend sur plusieurs supports distincts. Le lieu d'usage est donc une série d'espaces discontinus, mais [...] liés entre eux par les actions de l'internaute. Ce dernier, par son comportement, fait lien. Plus précisément, c'est par l'attention que l'internaute relie les différents espaces qui n'étaient pas liés au départ » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 34, 2007). Le Web, notamment sa version 2.0, a participé à la redéfinition des possibilités de sociabilité. Les supports sociaux numériques offrent une dimension de coprésence sociale laquelle, dans le contexte de vie d'un usager retraité, représenterait une opportunité à investir, dans une quête d'intégration sociale.

2.1.2 La sociabilité en ligne au prisme des SIC : versant critique

De l'impudeur des réseaux sociaux en ligne

Fabien Granjon représente l'une des premières références scientifiques de notre étude, notamment pour les travaux qu'il a réalisés en sciences de l'information et de la communication. Sa posture critique envers les usages numériques, ainsi que sur l'appréhension de la fracture numérique, nous a effectivement permis de structurer notre approche du sujet.

« [Les dispositifs relationnels du Web 2.0 et les espaces de visibilité qu'ils dessinent] permettent la production d'énoncés mêlant signes de soi (humeur, appétences, actions familiales, etc.) et informations plus détachées du sujet (i.e. de portée plus générale), d'autre part [ils] mixent des formes diverses de sociabilités (liens forts et faibles sont mélangés), et enfin [ils] invitent à ne pas nécessairement faire correspondre la nature de ces signifiés avec la nature des publics qui logiquement devraient s'y rattacher (i.e. y avoir un intérêt) »
(Granjon, p. 21, 2014)

Le Web 2.0 a participé à la redéfinition des formes classiques de relation à l'autre, de sociabilité. Fabien Granjon nous montre ici l'ampleur du bouleversement des notions d'espace (privé/public, coprésence/distance, etc.) et de temps (discussion synchrone/asynchrone, décalage horaire, etc.) depuis l'apparition du Web et de ses opportunités de lien social. Au-delà de ces bouleversements, le Web a également redéfini les contours des formes de relations sociales. Il met, sur un même plan et sur une même plateforme, un large panel de relations sociales, lesquelles, dans une sphère autre que celle du Web, ne sont pas destinées à évoluer conjointement.

Fabien Granjon rappelle le brouillage qu'effectue le fonctionnement des plateformes sociales en ligne, où, finalement, l'utilisateur se retrouve dans une posture le poussant à se préoccuper davantage de sa propre image que de soigner sa diversité de relations sociales, à se préoccuper davantage de l'intérêt qu'il porte aux informations qu'il souhaite émettre, à la façon dont il souhaite se montrer, en portant une attention moindre aux intérêts des relations recevant les informations.

L'auteur va même plus loin en ajoutant que l'utilisateur joue « le rôle d'un surveillant curieux (intrusif), de ses pairs, voire de sa propre personne » (Granjon, p. 25, 2014). Comme nous le verrons dans le chapitre suivant, consacré aux hypothèses de recherche, il nous semble pertinent d'aborder cet aspect de l'indiscrétion numérique. Nous ferons effectivement l'hypothèse que les retraités étudiés tendent à formuler de nombreuses critiques quant aux logiques de dévoilement des réseaux sociaux.

Le recours à la posture critique de Fabien Granjon nous permet d’appréhender ce sujet de l’impudeur (Granjon, p. 23, 2014) et de comprendre les critiques pouvant être dirigées vers les plateformes sociales numériques. Effectivement, pour les personnes étrangères à cette logique (non-usagers, ou personnes disposant de peu de familiarité avec ces plateformes) tendent à être quelque peu dubitatives quant au partage d’informations en ligne, mises à la disposition de personnes inconnues. Ces usages tendent à renouveler la conception classique de la pudeur, de l’intimité et de l’exposition de soi, entrant, de cette manière, en conflit avec les individus ne suivant pas la tendance.

Considérations de la notion de fracture numérique

Le concept de fracture numérique ne cesse de faire débat depuis le début de la diffusion massive de l’ordinateur personnel. De nombreux auteurs se sont positionnés à ce sujet, certains allant même jusqu’à argumenter sur son inexistence, comme Éric Guichard, qui tend à la considérer comme un mythe barthésien³².

Tel n’est pas l’objet de notre actuelle présentation. Au contraire, nous souhaiterions approfondir cette notion, en nous appuyant sur les travaux de Fabien Granjon et d’Houssein Charmarkeh, chercheurs en SIC. Ainsi Charmakeh distingue, en référence à Granjon, deux définitions : la fracture numérique de premier degré, liée à l’accès aux dispositifs numériques, et de second degré, liée aux savoirs et aux compétences nécessaires à l’usage desdites technologies (Charmarkeh, p. 5, 2015). Le premier aspect est ainsi lié à l’équipement, à la capacité de l’usager de s’offrir l’équipement ou d’y avoir accès (lieux publics, cadeaux, etc.).

Le premier degré de fracture, appliqué à notre terrain, en souligne les problématiques liées aux usages. Effectivement, en France, en 2014, plus de 810 000 personnes de plus de 65 ans vivent sous le seuil de pauvreté (INSEE, 2016). Bien qu’il tende, comme nous le montrerons, à devenir une priorité sociale, l’accès au matériel informatique/numérique reste une utopie pour un très grand nombre d’individus. L’achat d’équipement numérique, ainsi que les coûts adjacents (abonnement Internet, logiciels, antivirus, etc.) représentent une somme que de

32 *Le mythe de la fracture numérique*, article rédigé par Éric Guichard en 2009, disponible sur : <http://barthes.enssib.fr/articles/Guichard-mythe-fracture-num.pdf> (consulté le 17 septembre 2017)

nombreux ménages retraités, ne peuvent assumer, creusant ainsi le fossé de la fracture numérique. Si nous avons choisi, dans un souci prospectif, de ne pas traiter des non-usagers, nous restons malgré tout sensible à cette question de l'équipement, recherche que nous souhaiterions développer dans la suite de notre carrière.

La fracture de second degré tend à être plus complexe que la première. Effectivement, elle repose sur le principe que, même lorsqu'il est équipé, l'utilisateur doit disposer d'un niveau de connaissances suffisant pour être en mesure d'utiliser au mieux le dispositif et de profiter de l'ensemble de ses apports. Granjon apporte un éclairage théorique à cet aspect de la fracture numérique de second degré. Effectivement, il la décrit comme « l'ensemble d'écarts de pratiques constitutifs d'inégalités sociales. La notion de fracture numérique présuppose en effet des aptitudes d'appropriation partagées par tous et elle fait l'impasse sur les obstacles que rencontrent certains individus pour convertir les "chances" technologiques en avantages concrets » (Granjon, p. 67, 2011).

Le développement des technologies, notamment du point de vue du second degré, présuppose que tous les individus ont la même capacité à utiliser les technologies numériques, quelle que soit la situation sociale. Certains territoires développent ainsi leur niveau de connexion à Internet, sans pour autant l'accompagner de formations dédiées, semblant partir du principe qu'avoir accès rime avec capacité d'utilisation. Or, « les aptitudes d'appropriation partagées par tous », dont parle Granjon, sont une illusion, contrairement aux « obstacles que rencontrent certains individus pour convertir les "chances" technologiques en avantages ».

Dans la conception classique de la fracture numérique « se cache [...] une rhétorique égalisatrice (tous égaux devant l'usage des TIC) et techniciste qui suggère un passage naturel des ressources techniques aux bénéfices effectifs de ces virtualités » (Granjon, p. 67, 2011). Ce n'est donc pas parce qu'une personne est équipée qu'elle saura pour autant profiter des avantages de la technologie, ces dernières supposant un ensemble de savoirs et d'aptitudes pour être pleinement exploitées. Ceci est particulièrement important dans notre contexte d'étude. Les retraités ayant connu les technologies à une période tardive de leur vie, ils ne bénéficieraient pas tous d'une acculturation suffisante, participant ainsi au mouvement de fracture numérique de second degré.

Partir du principe, comme certains auteurs de notre revue de littérature, que tous les retraités sont égaux face à la technologie et présentent le même profil, serait une erreur conduisant à un biais d'interprétation de grande envergure. Les personnes retraitées représentent une profonde diversité de situations sociales et de degré d'appropriation des technologies, qu'il nous semble important de prendre en compte dans notre problématique. De ce fait, le recours aux différents aspects de la fracture numérique nous paraît-il indispensable.

2.2 La reconnaissance sociale grâce au Net et sur le Net

« Si une technologie offre un certain nombre d'actions possibles et en interdit d'autres, les usages concrets trouvent leur justification et leur sens dans des logiques sociales. La médiation technique est intrinsèquement liée à une médiation sociale » (Coutant, p. 3, 2015). Ce point de vue permet une transition entre l'idée des fractures numériques et de la reconnaissance sociale, qui sera le sujet de notre prochain argumentaire théorique. Il rappelle l'importance de l'aspect social dans l'usage des technologies numériques. Effectivement, si une médiation technique est indispensable dans l'apprentissage des usagers, il ne faut pas, pour autant, en négliger la dimension sociale, prépondérante dans l'appropriation des technologies.

Les usages en ligne s'ancrent en effet dans des raisonnements, dans des habitudes et des mœurs partagées par la communauté des internautes. De ce fait, pour être en mesure de profiter des aspects sociaux du Net, il faut également en connaître les règles sociales : quoi partager, comment le partager, avec qui, comment formuler une question, quel sujet aborder ou ne pas aborder, etc. L'apprentissage technique permettrait d'utiliser un certain nombre de fonctionnalités (traitement de texte, recherches en ligne, procédures administratives, etc.) et l'apprentissage des règles sociales permettrait, en complément, de connaître et de comprendre les règles à suivre pour développer des usages davantage axés sur la relation homme-machine-homme.

2.2.1 L'approche théorique de la reconnaissance sociale

Nous aborderons cette question en référence à Axel Honneth et à ses travaux sur la reconnaissance sociale (par l'estime sociale), conjointement à la notion d'habitus de Pierre Bourdieu.

« La reconnaissance doit être pensée comme une forme élémentaire du rapport à soi, confirmée ou infirmée dans le rapport à l'autre » (Bouton & Blanc, p. 46, 2015). Telle pourrait être résumée, simplement, la théorie de la reconnaissance, selon Axel Honneth. Afin d'expliquer cette notion plus en détail, nous pouvons préciser qu'« alors que par “connaissance” d'une personne nous entendons exprimer son identification en tant qu'individu – identification qui peut être graduellement améliorée –, par “reconnaissance” nous entendons un acte expressif par lequel cette connaissance est octroyée avec le sens positif d'une affirmation » (Honneth, p. 230, 2008). Connaître une personne n'implique, en aucune manière, de jugement sur sa valeur. Connaître une personne revient à disposer de données concrètes et descriptives (nom, âge, taille, forme du visage, etc.) permettant, en poussant le trait, de l'immatriculer, de la distinguer des autres.

A contrario, la reconnaissance – ou, son contraire, le mépris – revient à s'appuyer sur des éléments plus subjectifs, plus culturels, permettant de donner – ou de refuser – une certaine valeur à une personne, de manière positive – ou négative, dans le cas du mépris. Le processus de reconnaissance s'appuie sur des attentes comportementales d'ordre normatif (Honneth, p. 168, 2000). Les groupes d'individus développent des mœurs, des attitudes, des habitudes et partagent des valeurs communes. Pour intégrer ce groupe, chacun doit faire la preuve qu'il partage, lui aussi, les mêmes mœurs, attitudes, habitudes et valeurs.

Nous pouvons ici rejoindre la notion d'habitus développée par Pierre Bourdieu. « L'habitus comme système de disposition à la pratique est un fondement objectif de conduites régulières, donc des régularités des conduites » (Bourdieu, p. 95, 1987). L'habitus, selon cet auteur, représente un ensemble d'attitudes et de règles, partagées par les membres d'un même groupe. Cet ensemble participe non seulement à l'identification du groupe, mais également à la reconnaissance des membres entre eux. Par exemple, dans *La Distinction. Critique sociale du*

*jugement*³³, il explique que les pratiques culturelles fonctionnent comme des marqueurs de classe sociale. Les goûts et les attitudes partagés par les membres d'un même groupe représentent des critères de reconnaissance sociale : les autres nous classent, nous reconnaissent ou nous méprisent en fonction de nos attitudes, de nos usages, de nos habitus. La codification des pratiques et leur adéquation au groupe agissent ainsi comme un processus de reconnaissance.

De fait, cette codification « est une opération de mise en ordre symbolique » (Bourdieu, p. 98, 1987). Les règles, les usages, les pratiques culturelles, etc. sont autant de critères permettant d'organiser, de classer, de distribuer les individus, en s'appuyant sur des notions figuratives. Elles donnent forme et interprétation à un monde qui n'en a pas. La notion d'habitus tend donc à rejoindre la théorie d'Axel Honneth sur la reconnaissance, la première étant, finalement, une forme de la seconde. L'habitus permet effectivement de justifier des attitudes de reconnaissance ou de mépris envers les autres. Nous verrons, au cours de cette étude, l'application digitale de cette notion d'habitus.

« Si la hiérarchie sociale des valeurs est ainsi faite qu'elle juge inférieur ou imparfait tel ou tel mode de vie [,] alors elle interdit aux individus concernés d'attribuer à leurs capacités personnelles une quelconque valeur sociale » (Honneth, p. 164, 2000). La mise en ordre symbolique semble ainsi justifier des attitudes de reconnaissance ou de mépris envers nos pairs. Obtenir ou non la reconnaissance d'un groupe influe fortement dans le processus identitaire individuel. Ainsi, un individu ne se conformant pas aux usages du groupe n'obtiendra pas d'attitudes positives de la part de la communauté et sera déprécié pour son inadéquation avec le reste du groupe. Il ne bénéficiera donc pas de l'estime et de la valeur sociale attribuée par les membres du groupe.

En somme, le processus de reconnaissance sociale s'explique par l'adaptation individuelle à des normes collectives et par l'intégration individuelle de normes collectives. L'individu obtient l'identité décernée par la communauté « en apprenant à se voir du point de vue de l'autrui généralisé » (Honneth, p. 97, 2000). S'il parvient à convaincre les membres du groupe de la conformité entre ses attitudes à leurs attentes, alors il sera accepté dans le groupe et

33 Bourdieu, P. (2016). *La Distinction : Critique sociale du jugement*. Éditions de Minuit.

bénéficiera d'attitudes positives à son égard. Il sera reconnu par les autres comme un membre à part entière. Dans le cas contraire, il sera rejeté, fera l'objet d'attitudes négatives et de mépris – ou de déni de reconnaissance pour reprendre la terminologie d'Axel Honneth.

La notion de normativité est particulièrement prégnante dans le processus de reconnaissance. « Le sujet, en se plaçant dans la perspective normative de son partenaire d'interaction, reprend les valeurs morales de ce dernier, pour les appliquer à la relation pratique qu'il entretient avec lui-même » (Honneth, p. 94, 2000). La répercussion identitaire de la normativité correspond à l'intériorisation des normes collectives et en adaptant son comportement à elles que l'individu va parvenir à susciter des attitudes positives de la part des membres du groupe. De ce fait, l'individu se construit autour de la norme collective et va donc s'identifier par, grâce et à travers elle. Le collectif, dans cette vision, soumet l'individuel par la pression sociale de conformité.

Notons également une certaine performativité du processus de reconnaissance. « Dans un premier temps, une certaine personne est connue en tant qu'individu avec des qualités particulières, selon les données de la situation, et, dans un second temps, cette connaissance reçoit une expression publique par le fait que l'existence de la personne perçue est confirmée aux yeux des personnes présentes par des actes, des gestes ou des expressions du visage » (Honneth, p. 231, 2008). Comme nous le montre cette citation, les gestes, les paroles ou les mimiques ne sont pas seulement de type informatif, mais influent sur leur environnement. Par le fait même de l'énonciation ou de la gestuelle, une action est réalisée, laquelle produit un effet direct sur son auditoire. Elles réalisent l'action qu'elles expriment par le simple fait de l'exprimer.

2.2.2 SIC et reconnaissance sociale : les formes de reconnaissance en ligne

Le besoin de reconnaissance s'inscrit donc dans le processus de socialisation, d'intégration sociale des individus. Il tend à encourager les individus à standardiser leurs usages en fonction des normes imposées par le groupe.

Nous pouvons appliquer cette dimension existentielle de la reconnaissance à la sphère numérique. « Ce qui fait communauté [sur Internet] est le “entre nous”, c’est-à-dire les pratiques identiques et réciproques entre les internautes, les normes et les codes que se donnent les membres du groupe pour une pratique entre soi et les compétences construites par ces membres » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 16, 2007).

D’après cette citation, il semblerait que la sphère du Web réponde au même processus de reconnaissance sociale que le reste de la société. Nous retrouvons un ensemble d’internautes constituant une communauté, partageant une identité commune, les « entre nous ». Ce « nous » se définit par une normalisation des usages, chaque membre développant les mêmes pratiques, les mêmes normes et les mêmes codes moraux que les autres. Toujours d’après cette citation, il semble que, sur le Web, les membres du groupe soient eux-mêmes les auteurs des règles, ces dernières étant ainsi édifiées à partir d’un consensus.

Nous pouvons supposer que la participation des membres à la constitution des règles du groupe tend à les mettre dans une position de modérateur, pour reprendre le terme d’usage dans les forums Web. Le modérateur est celui qui gère les discussions sur le forum. Il rappelle les règles à respecter, régule les conversations, voire exclut les membres perturbateurs. Les membres des groupes Web tiennent ce même rôle, puisqu’ils attribuent ou non leur reconnaissance aux potentiels membres. « L’internaute, pour se faire accepter, doit montrer un intérêt pour le groupe constitué et/ou montrer une certaine éthique. [Il] doit faire preuve d’une compétence de décodage des règles du groupe pour en faire usage et se faire accepter » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 16, 2007). L’individu doit convaincre les membres du groupe qu’il connaît, comprend et applique les règles de ce dernier, afin d’y être accepté.

Sur Facebook, puisque nous aurons à parler de ce réseau social dans notre thèse, l’usager doit montrer à ses contacts, qu’il sait utiliser les outils de la plateforme (commentaires, like, partage, etc.), mais également qu’il sait comment, du point de vue social, les partager : contenu des commentaires, contenu des partages, etc. Il s’agit, sur le Net, de respecter la norme sociale d’usage, définie comme « versant collectif de classement de l’objet et de ses usages incités » (Coutant, p. 2, 2015). Les usages incités peuvent être associés aux usages collectifs dont nous parlons depuis le début de cette partie, c’est-à-dire aux usages servant de marqueurs identitaires au groupe, les usages à respecter pour être accepté au sein du groupe.

Le Net, d'autant plus sur les réseaux sociaux et sur les forums, répond à des normes sociales d'usage à respecter pour obtenir la reconnaissance sociale des autres, se voyant ainsi conférer le statut d'internaute.

Alexandre Coutant rejoint également la thèse de Fabien Granjon, selon laquelle les technologies numériques seraient devenues une incontournable niche d'usage. Il définit cette dernière comme le « rôle attribué à l'objet au terme de son adoption au sein d'une société » (ibid). Dans *Reconnaissance et usages d'Internet : une sociologie critique des pratiques de l'Internet connectée*, Fabien Granjon fait effectivement le constat que la culture numérique est aujourd'hui un incontournable pour qui veut être socialement intégré. L'adoption sociétale des technologies numériques est telle que ne pas savoir les utiliser, ou ne pas y être intéressé, revient à une atteinte directe à l'estime sociale individuelle.

Dire qu'on n'utilise pas Facebook ou qu'on ne sait pas utiliser une tablette/un ordinateur, suscite, dans la société qui est la nôtre, des attitudes négatives : moqueries, incompréhension, parfois du rejet. Dans la sphère professionnelle, l'usage des technologies numériques est un incontournable pour qui souhaite obtenir un travail. Ainsi, même dans un contexte extra-numérique, ne pas être usager est pénalisant pour l'intégration sociale. Être usager semble aujourd'hui être un élément identitaire fortement reconnu. Il est nécessaire, pour être socialement reconnu, de détenir des « compétences conformes aux cultures sociales actuelles » (Granjon, 37, 2014).

D'où « la production de singularités ayant des validités normatives » sur les réseaux, en respectant les codes et les usages, dans le but de « se faire reconnaître en tant que porteur de potentiels socialement valorisables » (Granjon, 37, 2014). Cette notion de reconnaissance par les usages numériques est particulièrement pénalisante pour les personnes retraitées. D'une part, ces dernières font l'objet de préjugés négatifs, comme nous l'avons vu dans le premier chapitre. La retraite est associée à un retrait social, mettant en péril l'intégration sociale. À cela vient s'ajouter la question des usages numériques. Or, les écarts générationnels résultent sur une appropriation inégale au sein de la population vivant à la retraite et, de ce fait, sur des soucis encore plus profonds de reconnaissance sociale. Les retraités non-usagers souffrent ainsi d'une double exclusion sociale, liée à leur condition de retraité et de non-usagers des technologies numériques

2.3 Le soi dans le champ socio-numérique

2.3.1 Soi, souci de soi et représentation sociale

Erving Goffman : tension entre apparences et réalité

« Une fois que l'on a acquis le répertoire symbolique approprié et que l'on s'est familiarisé avec son maniement, on peut l'utiliser à embellir et à donner l'éclat aux représentations quotidiennes, en leur conférant un style socialement valorisé » (Goffman, p. 41, 1973). Erving Goffman effectue ici un lien entre le concept de la reconnaissance sociale par intégration des normes et la question de la représentation de soi en collectivité. Comme nous l'avons vu, il est nécessaire, pour se faire accepter dans un groupe, de connaître les normes et les codes de ce dernier, ou, comme dit Goffman, « son répertoire symbolique ». Néanmoins, il faut également être en mesure de mettre ce savoir, ces attitudes, ces compétences en scène, afin de démontrer l'aspect familier que ces normes, les « embellir et [leur] donner l'éclat » nécessaire pour convaincre les membres du groupe. L'association de ces deux aspects permet ainsi de susciter des attitudes positives d'estime sociale par les membres du groupe et, de ce fait, d'encourager l'intégration au sein du dit groupe.

C'est d'ailleurs ce que Goffman appelle dramatiser une activité, attitude qui consiste à « rendre visibles les compétences » (Goffman, p. 36-38, 1973). En mettant en scène les compétences ou les attitudes issues de l'intégration des normes du groupe, l'individu met en valeur son appropriation des normes collectives, justifiant ainsi son intégration sociale. Il tend à construire une façade sociale, laquelle « tend à s'institutionnaliser en fonction des attentes stéréotypées et abstraites » de l'identité collective (Goffman, p. 33, 1973). La façade devient une « représentation collective » (Goffman, p. 33, 1973). L'individu adopte alors une posture double avec, d'une part, une façade extérieure destinée aux interactions sociales (destinées à convaincre de son adéquation à l'identité collective) et, d'autre part, une seconde façade, destinée à des cercles sociaux plus privés, voire intimes et personnels, dépouillé des aspects de représentation sociale.

L'individu est donc tiraillé entre ces deux aspects de sa personnalité, ballotté entre la représentation sociale/façade extérieure et une face davantage privée, dans laquelle il « [s'adonne] à une forme avantageuse d'activité qu'il cache à son public parce qu'elle est incompatible avec l'idée qu'il souhaite donner de son activité » (Goffman, p. 47, 1973). Il existerait une tension entre la façade extérieure et la face intime, puisque cette dernière ne correspondrait pas à la première. La façade extérieure serait alors une composition destinée à ne montrer l'individu que sous un jour socialement favorable et valorisable, créant quelque tension identitaire.

N'existerait-il pas, dans ce contexte, « la conscience d'un divorce entre les apparences et la réalité » (Goffman, p. 61, 1973) ? Les apparences seraient effectivement l'apanage de la façade sociale, contrairement à la réalité, constituée d'un porte-identité, définie comme la « combinaison unique de faits biographiques qui finit par s'attacher à l'individu » (Goffman, p. 73, 1975). Cette question, complexe au premier abord, tend à se complexifier davantage lorsque l'on aborde le sujet des usages numériques et, surtout, le sujet de la représentation de soi sur le Web. Effectivement, cet environnement s'applique à exacerber la tension entre apparences et réalité.

D'une part, les plateformes numériques sont une opportunité d'investissement donnée à l'utilisateur pour construire son identité, procédant ainsi à son individualisation (Casilli, p. 31, 2010). Les usagers profitent effectivement de fonctions leur permettant de procéder à une très forte individuation sur ces plateformes, puisqu'elles offrent, du point de vue technique, une grande facilité d'adaptation aux envies de l'utilisateur. À cela s'ajoute le fait que, « comme tout phénomène de mode, le choix de s'inscrire ou non sur les réseaux sociaux numériques illustre en soi les tensions entre pression de conformité sociale et volonté de se présenter comme original en refusant de s'y rendre » (Coutant & Stenger, p. 50, 2010). Comme nous l'avons vu précédemment, il est tentant d'adopter les usages de l'autrui généralisé, afin de profiter d'un certain confort social. Adopter les usages collectifs revient à bénéficier des avantages de la reconnaissance sociale, d'être, d'une certaine manière, en paix avec le collectif. La pression sociale de conformité est particulièrement forte en matière d'usages numériques, avec une pression sociale de conformité particulièrement forte, d'autant plus sur les réseaux sociaux.

À cela s'oppose la volonté d'individuation, posture dans laquelle l'individu cherche non à rentrer dans le moule proposé par le collectif, mais, au contraire, à sortir du lot. Ces usages ont ainsi pour but de proposer une image qui n'est pas basée sur le respect des normes collectives, mais au contraire sur le refus de s'y soumettre. Pour ce qui concerne le numérique, comme le disent Coutant et Stenger, la construction de cette identité individuelle passe par le refus de l'usage des réseaux sociaux en ligne. Dans ce contexte, la logique des usages repose donc sur une forte ambiguïté. L'utilisateur doit effectivement négocier entre des opportunités d'individualisation et une forte pression sociale, l'incitant à imiter les usages collectifs sans les remettre en question.

La construction de soi dans le contexte numérique

Il semblerait que, sur la Toile, la construction du *self*, du soi, soit complexe. Il serait, d'après Coutant et Stenger, « le résultat d'une négociation entre les participants où l'individu ne dispose que d'une autonomie relative. Il incarne un ensemble de rôles dans la limite de ce qui est compatible avec le respect des règles et les ressources cérémonielles qui, dans le même temps, rendent ce jeu possible » (Coutant & Stenger, p. 46, 2010).

Dans le cadre de notre enquête, cette question de la représentation de soi est tout à fait pertinente. La pression sociale de conformité pourrait en effet être un levier social d'usage des technologies numériques chez les personnes de notre échantillon, d'où la volonté d'être dans le mouvement, ce que les anglophones nomment l'*insiderness*. Ce concept traduit la forte satisfaction de faire partie d'un groupe, d'un mouvement ou d'un événement. Développer des usages similaires aux usages collectifs pourrait ainsi représenter une satisfaction pour les retraités, leur permettant ainsi de diminuer leur impression d'être en marge des nouveautés, en marge des usages sociétaux. D'un autre côté, comme le montrent les études sur les non-usagers (Laborde & Pinède, ou plus spécifiquement, Hakkarainen), il existe une forte volonté de la part des retraités à ne pas développer d'usages numériques, pour, justement, affirmer leur individualité et leur pouvoir de décision.

La construction du soi digital chez les retraités peut poser problème. Effectivement, « en ligne, la production de soi par la divulgation d'informations à la fois personnelles (intimes, privées) et d'intérêt général (publiques) se couple à des pratiques expressives de mise en

contact, de mobilisation de l'attention et du dialogue qui invite autrui, tacitement ou intentionnellement, à s'intéresser à ces différents types de signifiés diversement attachés à la personne » (Granjon, p. 21, 2014). Concernant la question du (dé)contrôle de soi sur les réseaux sociaux numériques, l'enjeu est de savoir jouer sur la frontière sphère privée et sphère publique. Effectivement, les réseaux sociaux numériques se situent à la charnière de ces deux mondes, avec des usages de monstrations de soi (publications de photos, d'avis, d'opinions, etc.) qui peuvent faire débat. Ceci notamment auprès des retraités, pour qui la divulgation d'informations personnelles sur le Net est problématique.

« Le caractère de ce qui est public ou privé tient pour partie à la correspondance des *rôles* sociaux qui souhaitent tenir les sujets avec les *statuts* qui leur sont assignés par ceux que les considèrent » (Granjon, p. 28, 2014). La question de la représentation de soi sur le Web paraît être un élément préalable aux usages : ces derniers découlent directement de la définition que l'utilisateur se fait de lui-même. Le rôle social, l'image sociale que se donne l'utilisateur tendra également à définir le point d'appontement entre sphère privée et sphère publique, aboutissant alors à des divulgations plus ou moins fortes de données personnelles. Ce propos est d'ailleurs rejoint par Duarte, pour qui « la représentation et la perception que l'on a de soi, des autres et de la relation sont très importantes dans la situation de visite [virtuelle]. Ce sont elles qui vont guider ce que l'on veut montrer de soi, ce que l'on veut scénariser » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 19, 2007).

« Ce qui est écrit [...] est plus ou moins révélateur d'idées, d'émotions. L'internaute peut se laisser aller et afficher par écrit ses idées, ses émotions, et donc se donner à voir ; mais il peut, notamment lorsqu'il prend du temps pour correspondre, lorsqu'il choisit intentionnellement son vocabulaire, contrôler ses émotions, l'image qu'il donne de lui » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 25, 2007). Ceci donne un nouveau contexte à la théorie d'Erving Goffman. Effectivement, les techniques de monstration de soi reposent sur l'idée que l'individu, dans la sphère numérique, construit une représentation de lui-même adaptée à ses buts. Il dramatise ainsi certaines activités, dans le but de susciter des réactions de la part de son auditoire, mais également de s'adapter à des usages collectifs, notamment en matière d'informations publiques/privées.

2.3.2 Santé (en ligne) : la question du rapport à soi

Le souci de soi : pratique de santé quotidienne

Le rapport à soi, appliqué au domaine de la santé est un axe majeur dans notre sujet de recherche. Effectivement, les soucis de santé tendent à s'accroître avec l'âge, notamment du fait de l'apparition des maladies chroniques (problèmes cardiaques, cancers, arthrose, etc.). La question du « prendre soin de soi » se pose pour la population retraitée, qui voit son corps évoluer, sans pour autant avoir quelque effet sur lui.

Nous faisons ici appel à Michel Foucault et à son développement sur le souci de soi. « On peut caractériser brièvement [la] “culture de soi” par le fait que l’art de l’existence [...] s’y trouve dominé par le principe qu’il faut “prendre soin de soi-même” ; c’est le principe du souci de soi qui fonde la nécessité, en commande le développement et en organise sa pratique » (Foucault, p. 60, 1984). Le souci de soi repose donc sur le principe de se prendre soi-même comme objet, non dans un but contemplatif, mais dans le but d’être en mesure de se connaître, de se comprendre et, par conséquent, de pouvoir être en mesure de faire face aux événements de santé. Celui qui se connaît, qui connaît son corps et qui se préoccupe de sa santé tend à être davantage apte à maintenir sa bonne santé, contrairement à celui qui n’y prend pas garde.

Effectivement, « le corps dont l’adulte a à s’occuper, quand il se soucie de lui-même [...] est un corps fragile, menacé, miné de petites misères et qui en retour menace l’âme moins par ses exigences trop vigoureuses que par des propres faiblesses » (Foucault, p. 79, 1984). Cette observation s’applique d’autant plus dans le contexte de la population retraitée. Comme nous le disons ci-avant, plus l’âge avance, plus les chances d’apparition des « petites misères » sont nombreuses. Ainsi semble-t-il indispensable, dans ce contexte, de développer une culture de soi, basée sur l’observation et la prospective, pour pallier les possibles problèmes de santé.

« Une existence raisonnable ne peut pas se dérouler sans une “pratique de santé” [...], qui constitue en quelque sorte l’armature permanente de la vie quotidienne, permettant à chaque instant de savoir que faire et comment faire » (Foucault, p. 138, 1984). La pratique de soi, les actes de souci de soi font écho aux actuels travaux consacrés à la culture de santé. En effet, le

fait de se soucier de soi-même peut-il se passer de connaissances médicales pouvant aider à l'interprétation des phénomènes de santé ? Le souci de soi apparaît donc comme une pratique, comme un usage impliquant un investissement conséquent de la part de l'individu, puisqu'il doit développer une culture de santé telle qu'elle puisse l'orienter dans sa pratique de santé.

Le souci de soi, notamment à l'âge de la retraite, peut s'apparenter à une tentative pour l'individu de garder le contrôle sur les événements. « L'objectif final de toutes les pratiques de soi relève encore d'une éthique de la maîtrise » (Foucault, p. 90, 1984). Être en mesure d'identifier un symptôme et de le rattacher à des maux connus permet à l'individu de se l'approprier, de lui donner un contexte et de débiter un début de compréhension de la situation. Ce processus semblerait aider l'individu à faire face, en lui donnant une impression de contrôle sur les événements.

La place de la réflexivité dans le souci de soi

Le souci de soi est « un mode de rapport réfléchi à soi » (Foucault, p. 136, 1984). L'auteur ajoute même que l'on doit « être pour soi-même, et tout au long de son existence, son propre objet » (Foucault, p. 1175, 2001). Le concept du souci de soi fait appel à la théorie de la réflexivité et de la performativité : adopter une posture distanciée par rapport à soi-même, s'analyser comme on analyserait un objet et aboutir à une synthèse aidant à la révision de son opinion sur soi-même. Par exemple, l'individu qui se prend pour objet peut remarquer une prise de poids et, à partir de là, tenter d'en identifier la cause afin de trouver une solution à ce problème et d'adopter de nouvelles pratiques de santé. L'usager de santé est donc dans une posture réflexive, puisqu'il se prend comme objet d'étude, mais également performative, puisque, par les décisions qu'il prend ou qu'il énonce (« Je vais me mettre au régime »), il induit une action qui agira sur le monde.

« La réflexivité [...], c'est l'examen et la révision constants des pratiques sociales, à la lumière des informations nouvelles concernant ces pratiques mêmes, ce qui altère ainsi constitutivement leur caractère » (Giddens, p. 45, 1994). Cet éclairage sur la notion de réflexivité vient confirmer notre idée précédente. La posture réflexive induit l'idée d'une remise en question de la situation, en l'occurrence des pratiques de santé. La recherche d'information influence le contexte en lui apportant de nouveaux éléments, de nouvelles

lumières. Or, en apportant ces nouvelles données, la recherche tend, de manière performative, à encourager des actions destinées à améliorer le contexte de suivi de la santé.

Les plateformes de santé s'imposent comme des incontournables dans la recherche de santé, et, de ce fait, dans la construction d'une posture réflexive de l'utilisateur de santé retraité. Le Web permet effectivement aux usagers de rechercher de l'information sans faire sortir leur souci de la sphère privée, voire de la sphère intime. Le Web lui permet ainsi de s'informer, de prendre du recul sur leur contexte de santé et d'envisager des actions à mener, leur donnant ainsi une impression de contrôle sur le cours des événements. Ils allient alors réflexivité et performativité.

Notre cadre théorique dessine les contours de notre étude, qui aborde la question des usages de manière transversale. Effectivement, nous tendons à étudier non seulement les usages qui sont de mise sur les technologies numériques, mais nous tentons également d'en comprendre les ancrages plus généraux et leur influence sur les représentations de soi et sur l'intégration sociale des aînés, question cruciale de cette époque de la vie. Afin de mettre en application ces théories, nous allons à présent développer nos hypothèses de recherche.

Chapitre 3 - Hypothèses de recherche

1 Effets générationnels sur la diffusion des usages

1.1 État des lieux quantitatif sur les formes d'usage chez les aînés

D'après les études du CREDOC, notamment la plus récente datant de 2015, le taux d'équipement et d'usage tend à décroître avec l'âge. Prenons deux exemples révélateurs de ce phénomène. Le premier concerne l'équipement en micro-ordinateur à domicile. Alors qu'il atteint les 91 % chez les 18-24 ans, il décroît quelque peu chez les 25-39 ans, avec 88 %, pour continuer de baisser au fur et à mesure des classes d'âge, jusqu'à atteindre les 76 % chez les 60-69 ans et les 43 % chez les personnes de plus de 70 ans. Concernant la catégorie sociale des retraités, ce chiffre atteint à peine plus de la moitié avec 55 % (CREDOC, p. 34, 2015). La tendance se confirme avec la connexion Internet à domicile, en haut débit ou en très haut débit : 96 % chez les 12-17 ans, 88 % les 25-39 ans, pour décroître à 79 % chez les 60-69 ans et 45 % pour les plus de 70 ans. Ce chiffre atteint les 59 % pour le groupe des retraités (CREDOC, p. 144, 2015).

L'effet générationnel semble être prégnant dans l'appropriation des technologies numériques. Les cohortes d'âges utilisées par le CREDOC reflètent ce phénomène, avec une baisse de l'équipement et des usages au fil des ans. Ainsi, existerait-il, au sein de la cohorte d'étude un phénomène similaire ? Doit-on parler, concernant les technologies numériques, « du » groupe des retraités ou « des » groupes de retraités ? Effectivement, l'influence de l'âge et du passé des usagers pourrait amener à supposer que la diminution de l'appropriation se poursuit au sein même de la catégorie sociale des retraités.

Il existerait ainsi plusieurs cohortes distinctes d'usagers. Les « retraités » représenteraient alors une agglomération de profils hétérogènes et de particularités d'usages, propres à chacun de ces profils. Les études du CREDOC, au-delà des données statistiques, montrent des taux

d'appropriation disparates au sein des groupes d'âge composant la catégorie sociale des retraités. Ainsi, dans l'ensemble des résultats du rapport, les données révèlent un taux d'équipement et d'usage plus fort chez les 60-69 ans que chez les personnes de plus de 70 ans.

Ce phénomène est tout autant perceptible au sein des résultats du projet Risque Informationnel Chez les Seniors et Automédication (RICSA), porté par Olivier Le Deuff, sous l'égide de l'Université Bordeaux Montaigne, en partenariat avec la Fondation MAIF. L'un des axes d'enquête du projet a été de réaliser une enquête quantitative, sur l'ensemble du territoire français, destinées aux usagers des technologies numériques âgés de plus de 60 ans. La répartition choisie pour l'analyse permet de confirmer les résultats du CREDOC, tout en y apportant une vision plus fine de la répartition des usages en termes d'âge :

| | % | Nombre de réponses |
|------------------------|-------|--------------------|
| Entre 60 ans et 65 ans | 42,75 | 168 |
| Entre 66 ans et 70 ans | 33,84 | 133 |
| Entre 71 ans et 75 ans | 14,50 | 57 |
| Entre 76 ans et 80 ans | 6,36 | 25 |
| Entre 81 ans et 85 ans | 1,78 | 7 |
| Entre 86 ans et 90 ans | 0,25 | 1 |

Tableau 3 : Répartition des répondants à l'enquête RICSA par tranche d'âges de cinq ans

Ce tableau est révélateur du phénomène précédemment évoqué : l'avancée en âge va de pair avec la diminution du nombre d'usagers des technologies numériques. Les personnes âgées de 60 à 75 ans représentent plus de 90 % des répondants à l'enquête (91,09 %). Suivent les

personnes de 76 à 80 ans avec un peu plus de 6 %, eux-mêmes suivis des personnes de plus de 80 ans, qui peinent à atteindre les 2 %.³⁴

1.2 Technologies numériques et retraités : identification d'ensembles générationnels

« Les modes de consommation et les pratiques de loisir portent la marque du temps où ont été acquises les habitudes et les orientent » (Attias-Donfut, p. 146, 1988). Les individus sont ainsi influencés par le contexte, le milieu et les événements historiques dans lesquels ils grandissent et évoluent.

Or, après la Seconde Guerre Mondiale, les contextes économique et social français ont connu un fort essor, sous l'impulsion des Trente Glorieuses. Cette époque, comme nous l'avons présenté en partie introductive, est à l'origine d'une hausse du confort, accompagnée d'un changement profond des idéologies. C'est dans ce contexte que les plus jeunes des retraités actuels, âgés de moins de 75 ans et issus du *baby-boom*, ont passé leurs premières années de vie. « L'Après-Guerre symbolise l'espoir, des référents culturels forts et un changement d'air idéologique. Génération rebelle et contestataire dans le contexte d'abondance des Trente Glorieuses, elle prônera un idéal coloré par une libération des mœurs » (Pecolo, p. 23, 2011). Cette génération entre, dans une certaine mesure, en rupture avec la société de son époque et développe de nouvelles mœurs, de nouvelles croyances et de nouvelles convictions libertaires, qui marquent le début d'une nouvelle aire sociale et idéologique, dont l'effet s'avérera irréversible.

De ce fait, les enfants issus de cette génération, ayant grandi dans un confort croissant, tendent à s'inscrire dans un état d'esprit différent de leurs aînés, qui ont eu à souffrir des conditions rudes imposées par le conflit militaire : privation, carence, faible confort, crainte, etc. Avec un pouvoir d'achat grandissant, la démocratisation des études et la mondialisation,

34 Les résultats du CREDOC et du projet RICSA prennent en compte des personnes aussi bien actives que retraitées dans leur échantillonnage. Il nous semble nécessaire de les présenter, puisque, comme ne le verrons dans la partie consacrée à la méthodologie, notre échantillon d'étude comprend des usagers âgés de 62 à 78 ans. Le recours aux résultats par strate d'âge nous permet ainsi d'appréhender l'hétérogénéité de la diffusion des usages au sein des classes d'âges présentes dans notre échantillon d'étude.

ils grandissent avec davantage d'opportunités intellectuelles et économiques. Habités à consommer, ils tendent à se tenir davantage au fait des évolutions technologiques que leurs aînés.

Comme en témoigne Jean-Paul Tréguer, les générations actuelles plus âgées ont des habitudes de consommation moins ancrées, puisqu'elles ont été influencées par un contexte économique difficile durant leurs jeunes années (Tréguer, p. 92, 2007). Aujourd'hui retraitée, la génération du *baby-boom* impose un « profil culturel de la nouvelle vieillesse » (Pecolo, p. 31, 2011), changeant radicalement les représentations et les paradigmes du vieillissement : elle est plus consommatrice, plus au fait des technologies et en meilleure santé que les générations précédentes. Ces « nouveaux vieux à l'esprit jeune » (Pecolo, p. 23, 2011), représentent un profil inédit de retraités. Ils tendent à faire évoluer les représentations sociales, tant liées à l'âge qu'à l'usage des technologies numériques, et ce de manière profonde, permanente et, surtout, irréversible.

1.3 Diffusion des usages : une appropriation inégale des technologies numériques

Les générations nées avant le *baby-boom*, n'auraient pas disposé de la même acculturation aux technologies numériques que celle dont nous venons d'esquisser le portrait. Aux vues des résultats quantitatifs exposés ci-avant, nous avançons l'idée que ces générations d'individus n'ont que peu profité de la diffusion massive du numérique de la fin du XX^e siècle. « Il est indispensable de réaffirmer que l'appropriation et l'utilisation des dispositifs techniques sont toujours le fait d'agents sociaux historiquement et personnellement situés. [...] Ces singularités collectives structurent leur relation au monde et donc conditionnent aussi leur envie, leur manière ainsi que leur capacité pratique à faire usage des TIC » (Granjon, p. 31-32, 2009). Ainsi, l'appropriation des technologies numériques n'est pas seulement le fait d'un individu isolé, mais s'inscrit dans un contexte historique et socioculturel propre à une époque, lequel conditionne le rapport des individus au monde et, en l'occurrence, leurs rapports aux outils techniques.

Nous suggérons une inégale initiation des groupes de retraités aux technologies numériques, dans le milieu de l'entreprise. « Sans doute la socialisation [des classes favorisées aux outils numériques] en milieu professionnel leur a-t-elle permis d'en découvrir les potentialités, et donc d'entrevoir le profit [que l'utilisateur peut] en tirer » (Granjon, p. 94, 2009). Les opportunités de formation auraient favorisé l'acculturation d'individus occupant des postes élevés dans la hiérarchie, au détriment de ceux occupant des postes de moindre importance.

En conséquence, ces formations auraient créé une inégalité sociale dans la diffusion des technologies numériques. À ceci s'ajoute, toujours d'après notre idée initiale, un phénomène de simultanéité entre, d'une part, la démocratisation de l'usage des technologies numériques en entreprise et, d'autre part, le départ à la retraite des personnes actuellement âgées de plus de 76 ans³⁵. « Le contexte professionnel de fin de carrière » (Bourdaloie & Boucher-Petrovic, p. 144, 2014) serait déterminant dans l'appropriation des technologies numériques. La diffusion de ces dernières serait plus aisée chez les actuels retraités ayant bénéficié d'une initiation professionnelle durant les dernières années de carrière. Le rôle de la formation semble déterminant dans la diffusion des usages, puisqu'une personne arrivant à la retraite avec peu ou pas d'acculturation serait moins disposée à entrevoir les intérêts de s'équiper en technologies numériques.

1.4 Modèle centré « Partage »

La question du maintien du lien intergénérationnel est au centre des problématiques sociale et politique attachées aux retraités. Cette question est d'autant plus prégnante dans le contexte socioculturel actuel : éclatement des familles, éloignement des proches, fortes mobilités étudiantes et professionnelles, etc. Les innovations de la Silver Économie axées sur le lien social exploitent cette dimension sociale des usages. Les industriels multiplient les objets et les offres techniques destinées au maintien des liens sociaux des retraités avec les proches.

Ce constat est d'autant plus prégnant lorsque l'on considère, comme Fabien Granjon, que « la vieillesse est l'âge des relations de parenté » (Granjon, p. 65, 2009). Les individus, arrivés à

35 Nées avant 1939, notre étude ayant été réalisée en 2015

l'âge de la retraite, tendraient ainsi à investir le champ des relations intergénérationnelles auprès de leurs proches. « La sociabilité des anciens se resserre sur les relations de parenté, d'où leur attirance pour les médias qui favorisent les échanges intergénérationnels » (Pecolo, p. 30, 2011). Si, il y a peu de temps encore, les rencontres en face à face ou l'usage du téléphone prédominaient, nous avançons l'idée que la volonté de maintien des liens avec le noyau dur des relations sociales serait l'un des principaux moteurs de l'appropriation des technologies numériques. « En portant un intérêt sur les contextes sociaux d'usages, notamment à travers le prisme des relations grands-parents/petits-enfants [...] le rapport aux nouveaux médias s'inscrit dans une perspective relationnelle. Les TIC [...] contribuent [...] à tirer un trait entre les [générations] » (Le Douarin, p. 254, 2012).

Les usages sociaux sur le Web, par le biais de plateformes telles que Facebook ou Skype, sont fortement développés par les jeunes générations, notamment celles allant de 12 à 30 ans. La littérature en sciences de l'information et de la communication connaît de très nombreux ouvrages traitant de ce sujet. Les études du CREDOC montrent également un taux d'équipement et d'usage social des technologies numériques dépassant les 90 % chez les jeunes générations (CREDOC, p. 34, p. 53, p. 57, 2015). Or, ces dernières représentent également les enfants et/ou les petits-enfants des retraités, dont il est question dans cette étude. Nous supposons que, dans un contexte de fort investissement du Web social par les descendants, les personnes retraitées, par mimétisme, tendent à s'adapter à ces nouvelles formes de maintien de lien social. Elles développeraient ainsi des usages similaires à ceux de leurs enfants et/ou de leurs petits-enfants, dans une volonté de socialisation et de maintien du lien intergénérationnel. Ainsi, motivés par leur volonté de maintien des liens sociaux, les retraités s'adaptent aux usages sociaux numériques de leurs proches et tendent, ainsi, à s'approprier les technologies numériques.

2 Sphère numérique et attentes sociales

2.1 État des lieux sur la sociabilité à l'âge de la retraite

« Tout vieillissement est à situer dans un contexte socio-économique, culturel, familial, individuel, à comprendre par rapport à l'histoire d'un sujet sans cesse en développement » (Rasclé & Bouisson, p. 3, 2011). La vieillesse tend à porter une valeur individuelle forte, le processus de vieillissement pouvant être compris en portant attention aux trajectoires et aux contextes propres à chaque individu. Dans le même temps, chaque civilisation, en fonction de ses influences idéologiques et historiques, envisage différemment le processus de vieillissement. Ainsi, dans les civilisations orientales, comme au Vietnam, où l'aîné est respecté pour son âge, incarnation de la sagesse et de l'expérience (Vion & Brisset, p. 57-66, 2011). La compréhension et le vécu du vieillissement dépendent donc du plan individuel, puisqu'il dépend des trajectoires individuelles, mais également du plan collectif puisque son vécu et sa considération dépendent de la civilisation dans laquelle il prend place.

Dans les systèmes occidentaux, contrairement à l'exemple ci-dessus, les personnes vieillissantes sont quelque peu déshumanisées, au profit des problématiques économiques et sociales qui incombent à cette classe d'âge : paiement des retraites, gestion de l'autonomie, gestion des personnes dépendantes, etc. Les représentations sociales, en conséquence, se forment autour de ces approches et sont majoritairement négatives envers le vieillissement, avec la « litanie des dé- » (Bouisson, p. 67, 2011) : déprise, démence, décrépitude, etc. « La question du vieillissement est souvent traitée comme un fardeau social et économique à gérer » (Lagacé, Laplante & Davignon, p. 98, 2011), aussi bien pour les familles que pour la société en général. Dans cette vision priment les intérêts généraux du pays et du collectif, au point d'oublier que derrière les mots « vieillissement », « vieux » et « personnes âgées » se trouvent une multiplicité de situations sociales, de profils, de sensibilités, de trajectoires individuelles, en somme : d'êtres humains.

La littérature scientifique, notamment en sciences de l'information et de la communication et en sociologie du vieillissement, laissent entrevoir les effets de ces représentations collectives négatives du vieillissement. Elles investissent également la notion capitale de la gestion des

sociabilités à l'âge de la retraite. « La vieillesse reste toujours redoutée et majoritairement vécue comme un temps d'exclusion sociale » (Rasclé & Bouisson, p. 31, 2011). Nous retrouvons ce constat chez de nombreux auteurs spécialisés sur la question du vieillissement : Guérin, Caradec, Chamahian, Rivière, Brugière, Pecolo, Bahuaud, etc.

« Dans l'emploi, les individus se définissent par rapport à un ensemble de dimensions liées au contenu du travail, au prestige éventuel du métier ou de la profession, voire du statut au niveau du revenu, à la qualité des relations sociales » (Boboc & Metzger, p. 47, 2013). L'occupation professionnelle est vectrice des jalons identitaires forts : statut occupé dans l'entreprise, niveau salarial, réseau professionnel, reconnaissance des compétences, etc. L'arrivée à la retraite pourrait ainsi apparaître comme une étape décisive du point de vue identitaire. L'individu doit alors faire face à sa dépossession d'éléments identitaires forts. Nous envisageons ces derniers aussi bien dans un contexte de rapport positif au travail (satisfaction de la carrière menée, reconnaissance par les pairs, etc.), que dans un rapport négatif à ce dernier (insatisfaction de la carrière menée, sentiments négatifs envers le poste occupé, manque de reconnaissance, pénibilité de l'emploi, etc.). Ainsi, un individu pourrait aussi bien être soulagé par cette entrée dans l'âge de la retraite, qu'être inquiet par la perte de ses jalons identitaires professionnels.

« Le passage de l'activité professionnelle à la retraite conduit à une importante réorganisation de l'existence » (Caradec, p. 85, 2011). Ceci s'applique d'autant plus lorsqu'on l'on tient compte de l'allongement de la vie en bonne santé. La retraite est alors porteuse de potentialités d'investissements, laissant possible l'élaboration d'un projet de vie. Le passage à la retraite est « un moment de réinterprétation possible des acquis du passé, de prise de distance par rapport au présent et de bifurcations du parcours de vie en vue d'un avenir repensé, émancipé » (Boboc & Metzger, p. 45, 2013). La retraite offre aux individus la possibilité de repenser le rapport au passé et, de ce fait, le rapport à soi. Prolonger l'expérience, entrer en rupture avec son passé, développer des projets laissés de côté durant la vie active, investir les liens de sociabilité, sont autant de voies possibles pour le développement d'un projet de vie à la retraite.

Il existerait ainsi divers enjeux forts liés à la retraite : gérer la transition identitaire, gérer les liens sociaux, construire un projet de vie, etc. Nous envisageons notre présente hypothèse

dans un contexte d'interpénétration de ces trois dimensions. La transition identitaire se ferait ainsi en s'appuyant sur la dimension sociale, au sein de l'élaboration d'un projet de vie de retraité(e), en continuité ou en rupture avec la vie et l'identité passées.

Nous pouvons ainsi envisager les usages numériques de nos retraités comme des « pratiques visant plus ou moins directement à permettre à un individu de prendre en charge un besoin social n'ayant pas trouvé de réponses par ailleurs » (Chambon, David & Devereux, p. 8, 1982). Comme évoqué précédemment, les enquêtes scientifiques mettent en exergue la notion d'exclusion sociale à l'âge de la retraite. Effectuer de nouvelles rencontres, rester en lien avec les proches, les amis et les anciens collègues, sont des problématiques prépondérantes dans le maintien des retraités dans l'univers social. Or, les opportunités d'interactions et de liens sociaux perdent de leur intensité. Les attentes sociales des retraités ne peuvent toujours trouver réponse dans leur environnement quotidien.

Les technologies numériques semblent être en mesure de répondre à ces besoins, à ces attentes. En témoignent les résultats du CREDOC pour l'année 2015 concernant les activités des retraités sur les réseaux sociaux, avec, comme principal usage, le maintien des liens sociaux (CREDOC, p. 161, 2015). Les plateformes numériques sembleraient s'imbriquer dans la stratégie sociale et identitaire des usagers à la retraite.

Nous envisageons notre hypothèse d'intégration des technologies numériques dans les attentes sociales selon deux points de vue. La première vision s'attache aux populations dont les attentes sociales s'orientent davantage dans une démarche de continuité entre la vie passée et la vie à la retraite. La seconde vision appréhende les groupes d'usagers intégrant les technologies numériques dans un processus de rupture identitaire, au sein duquel les attentes sociales se structurent autour d'une volonté de changement et de réinvention du soi social.

2.2 Les technologies numériques comme moteur de rupture identitaire

Le désamour et l'abandon social seraient, de notre point de vue, moteur d'usages de rupture identitaires. Nous avons, dans l'hypothèse précédente, insisté sur la fonction identitaire de la vie active. Cette période de la vie conditionne effectivement un grand nombre d'éléments

identitaires. Le ressenti de la vie dépend de « différentes formes de capitaux accumulés tout au long du parcours biographique (santé, compétences et relations professionnelles, structure familiale) » (Boboc & Metzger, p. 44, 2013). Or, un parcours biographique n'accumulant pas ces capitaux pourrait être vécu comme décevant et amener l'individu à tenter de se détacher de ce parcours insatisfaisant, en développant de nouvelles attentes sociales et de nouveaux usages sociaux.

Dans un contexte de faiblesse du lien social et des opportunités d'engagement, les technologies numériques apparaîtraient comme une solution à la fois efficace et pratique pour réinvestir ces champs. « Pour transformer [les tensions] en dynamique de constructions identitaires (reconnaissance de sa propre valeur), les individus ont recours à des repères temporels flexibles, notamment, en développant des usages raisonnés des TIC » (Boboc & Metzger, p. 42, 2013). Par la multiplicité de ses offres et de ses services, les technologies numériques permettraient de répondre à une attente sociale et, surtout, aideraient à (re)donner un sens au quotidien de l'utilisateur. Effectivement, l'anonymat du Web permettrait une mise en abyme de l'identité « physique », « réelle », au profit d'une identité « numérique » permettant à l'utilisateur de façonner une image qui corresponde à ses attentes, tout en tentant de satisfaire ses attentes sociales, par le biais des plateformes spécialisées. « La capacité à inventer de nouvelles combinaisons de sens » (Boboc & Metzger, p. 42, 2013) verrait sa mise en action à travers les usages numériques, qui offriraient une alternative au monde physique et à son manque d'opportunités. L'individu serait ainsi en mesure de recomposer, de recombinaison les différents éléments de sa vie afin de parvenir à façonner une image de lui-même qui le satisfasse. Ceci permettrait de résoudre la tension de l'identité, entre « être et avoir été », dans le but d'entrer dans un « rapport positif à soi » (Caradec, p. 89, 2011).

2.3 La continuité biographique à travers les usages en ligne

« La mémoire établit un lien entre passé, présent et futur » (Attias-Donfut, p. 179, 1988). Cette notion de mémoire est particulièrement importante dans le contexte de notre étude. Si le lien établi par la mémoire peut pousser des individus vers une rupture identitaire, il peut, au contraire, s'inscrire dans un continuum biographique et le renforcer. En pensant à son passé, dans le moment présent, l'individu pourrait effectuer une synthèse de sa vie orientant son projet de vie pour le futur.

Comme le dit Michel Foucault, la vieillesse, l'âge de la retraite, est un moment réflexif, moment que l'individu peut investir pour effectuer une certaine conversion à soi, « mouvement de l'existence par lequel on fait un retour sur soi-même » (Foucault, p. 1175, 2001), moment par lequel l'individu revient sur sa vie passée, sur ses jeunes années pour en tirer un bilan. La retraite est également un moment de transmission intergénérationnelle, notamment concernant l'histoire familiale. Peut également se manifester l'envie de replonger dans son passé, en revisitant des lieux aimés ou en cherchant d'anciennes relations perdues de vue.

Les technologies numériques peuvent alors être envisagées dans une optique de continuité biographique. Ce phénomène s'appliquerait lorsque l'individu a accumulé des capitaux, pour reprendre Boboc et Metzger, lui ayant permis d'être dans un rapport positif à lui-même, pour reprendre Caradec. C'est dans le contexte, décrit ci-dessus, de « besoin nostalgique de recueillir et de stocker des mémoires » (Attias-Donfut, p. 179, 1988), que nous souhaiterions avancer notre hypothèse. Les offres numériques tendraient alors à s'insérer dans une démarche de collecte de données identitaires sur Internet. Les diverses fonctionnalités (recherche géographique, recherches historiques, sociabilité en ligne pour maintenir ou [re] créer les liens sociaux actuels et passés) sont autant d'arguments en faveur de l'intégration des technologies numériques dans la pratique identitaire des aînés appréhendés dans cette étude.

3 Lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne

3.1 Identité individuelle, identité pour autrui

Claude Dubar, dans *La Crise des identités*, nous présente une définition existentialiste de l'identité, qui correspond à l'approche que nous en avons dans cette étude. « Mode d'identification, variable au cours de l'histoire collective et de la vie personnelle, des affections à des catégories diverses qui dépendent du contexte » (Dubar, p. 2-3, 2010). À ceci, il ajoute l'existence de deux versants à cette identité existentialiste : l'identité pour autrui et l'identité pour soi, avec pour principe que l'on peut « s'identifier autrement que ne le font les autres » (Dubar, p. 2-4, 2010).

Par cette définition, Dubar introduit une distinction déterminante : nous ne nous définissons pas toujours comme les autres le font. L'image que l'on donne à voir aux autres peut ne pas correspondre à l'image que nous avons de nous-mêmes. Il existerait donc une certaine dualité de l'identité, qui repose à la fois sur des dimensions individuelles, que l'on pourrait qualifier d'internes et sur des dimensions collectives, que l'on pourrait qualifier d'externes. Nous nous intéressons particulièrement ici à cette dernière dimension.

L'identité collective reposerait sur de nombreux critères, à la fois issus des individus (comment je perçois l'autre en fonction de mes croyances et de mes goûts) et issus de processus de normalisation sociale (la personne que j'ai en face de moi respecte-t-elle les usages qui sont admis au sein de ma culture ?). L'identité pour autrui est donc fortement contextuelle et variable. Selon l'individu qui nous fait face, selon la culture ou le contexte dans lequel nous nous situons, notre identité pour autrui peut diverger du tout au tout. Une personne peut ainsi avoir une identité pour autrui très positive dans une culture donnée, correspondant ainsi aux attentes collectives, ou au contraire être fortement négative, au point d'un rejet social de l'individu dans une autre culture.

Ceci nous amène à considérer les processus de reconnaissance sociale au sein de nos sociétés. Cette théorie a notamment été développée par Axel Honneth, théorie sur laquelle reposent de

nombreuses parties de cette étude. Pour être intégré et reconnu par le corps social, pour avoir une identité pour autrui positive et acceptée, l'individu doit répondre à un certain nombre de normes. « Le processus de socialisation en général s'effectue sous la forme d'une intériorisation de normes d'actions produites par la généralisation des attentes de tous les membres de la société. [...] Ces normes intériorisées lui disent [...] quelles obligations il est tenu de remplir » (Honneth, p. 95, 2000). Ainsi, pour obtenir une construction identitaire pour autrui positive, et pour être membre du groupe social, l'individu doit répondre à des exigences communautaires.

Ce phénomène de reconnaissance sociale par le respect des normes est à l'origine de nombreux phénomènes sociétaux et communautaires. Ceci s'applique d'autant plus pour ce qui concerne la sphère numérique.

3.2 Normes collectives et individualité en ligne

Nous partons du constat évoqué au premier et au second chapitre sur la population retraitée. Cette dernière a à souffrir d'un certain déni de reconnaissance du fait qu'elle ne répond pas aux normes qui sont de mise aujourd'hui dans le corps social général. Ainsi le phénomène d'âgisme, comme défini dans le chapitre précédent, renvoie une image négative de la population retraitée, accompagnée de discours valorisant la figure de la jeunesse éternelle. La population se voit ainsi être l'objet de représentations et de stéréotypes négatifs, renvoyant à un certain mépris et à un déni de reconnaissance de la part de la société (Honneth, p. 157, 2000).

En parallèle de ce déni, nous observons l'évolution des usages de la sphère numérique et sa capacité, sous l'impulsion de milliers d'utilisateurs, à définir des codes sociaux d'usage des technologies. La sphère numérique tend à devenir un espace communautaire avec ses règles, ses obligations et son propre système de reconnaissance. « Les utilisateurs [des technologies numériques] s'inscrivent dans un système de rapports sociaux » (Proulx, p. 16, 2005). Pour avoir accès à la reconnaissance et à une pleine identité d'utilisateur, l'individu doit faire correspondre son utilisation des technologies à celles de la communauté d'utilisateurs.

L'effet de cette normalisation des usages dépasse le cadre même de la sphère numérique. Depuis les années 1960, nous sommes entrés dans une aire majoritairement dominée par les technologies de l'information et de la communication, qui sont appréhendées comme « une condition matérielle nécessaire à un exercice renouvelé de la démocratie, permettant de s'affranchir des vieilles hiérarchies » (Granjon, p. 42, 2012). Les termes de « conditions nécessaires » sont tout à fait révélateurs du phénomène dont nous souhaitons parler. L'usage des technologies numériques est aujourd'hui une exigence, implicite ou explicite, pour continuer d'évoluer au sein du corps social. Les démarches banales sont rythmées par l'obligation du recours à ces technologies, comme payer ses impôts, effectuer des démarches administratives, etc.

Ceci est d'autant plus problématique quand nous abordons le sujet de la population retraitée. Comme nous le disions en première hypothèse, il semblerait que cette population fasse preuve d'usages tout à fait disparates, influencés par des contextes historiques et sociaux encourageant ou non le développement d'usages des technologies numériques. Comment se considérer comme citoyen dans une société dont les usages ne correspondent pas aux vôtres ? En apprenant à s'approprier les exigences sociales, notamment en matière d'usages des technologies numériques, les retraités seraient en mesure de (ré)intégrer le corps social.

Or, pour ce faire, il serait nécessaire qu'ils mettent en perspective, dans une posture réflexive, leurs propres modes de fonctionnement, leurs propres usages. En quelque sorte, les retraités devraient revenir sur leur individualité, sur leurs représentations, afin d'entrer en adéquation avec les attentes sociétales. La volonté de faire partie du corps social, la volonté de correspondre aux usages généraux seraient un moteur de développement d'usages des technologies numériques chez cette population. D'une certaine manière, en effectuant une « réactualisation des connaissances » (Giddens, p. 96, 1994) et un retour réflexif sur eux-mêmes, les usagers retraités seraient en mesure de modifier leurs habitudes, leurs comportements et de faire correspondre leur identité pour autrui à celle qui est attendue, dans un contexte de forte influence de la sphère numérique sur l'intégration au corps social.

3.3 Accès à l'estime sociale par les usages numériques

Ce concept d'identité par autrui est d'autant plus intéressant à étudier lorsque nous nous focalisons sur la relation entre l'estime sociale et les usages numériques. Ces derniers apparaissent comme une exigence sociale, participant à la reconnaissance de l'individu par les autres groupes sociaux et par la société en général.

Nous sommes ainsi face à un enjeu de taille : l'usage ou le non-usage des technologies devient un motif de reconnaissance ou de déni, de mépris d'un individu au sein de notre société. Le déni de reconnaissance est moteur d'exclusion sociale et, poussé à l'extrême, de souffrance et d'isolement. « Privé de vie sociale [l'homme] s'avère en effet incapable d'accéder à la condition humaine » (Vinsonneau, p. 63, 2004). Le lien social est fondamental dans la vie d'un individu et dans son intégration au sein d'une société. Être reconnu, accepté et intégré dans un groupe est donc un élément crucial dans la vie humaine. Comme le montrent Honneth et Granjon, il existe une certaine pression sociale de conformité. Une personne doit correspondre aux canons et aux normes d'une société pour en faire partie, pour, si nous reprenons Vinsonneau, avoir accès à la nature humaine. « Le processus de socialisation en général s'effectue sous la forme d'intériorisation de normes » (Honneth, p. 95, 2000). En s'imbibant des normes et des usages sociaux généraux, l'individu parvient à développer sa sociabilité. Cette normalisation, cette standardisation de l'identité des usages lui donnent accès à la reconnaissance par les membres du groupe.

Développer l'usage des technologies numériques, dans ce cadre, est un puissant mode d'accès à l'estime sociale de soi par les autres. « Tous ceux qui sont exclus de la société retrouvent par la compétence qu'ils acquièrent par Internet une forme de confiance en eux » (Durampart, p. 140, 2009). Nous estimons que cette confiance est double. D'une part, elle permettrait de donner à l'utilisateur une image positive de lui-même, puisqu'en s'appropriant de nouvelles compétences, il se prouve à lui-même qu'il est capable d'apprendre et de s'adapter à de nouvelles situations. D'autre part, le sentiment de confiance est lié au regard de l'autre. « Se convertir, au moins partiellement » (Dubar, p. 67, 2015) à des usages standardisés, attire un regard positif de la part des autres et, de ce fait, rassure l'utilisateur sur ses comportements.

Dans ce contexte, nous supposons que la pression sociale de conformité amène les personnes retraitées à développer de nouveaux usages, notamment numériques, afin de gagner l'estime sociale des individus les environnant. Ceci serait notamment valable dans la relation intergénérationnelle, notamment auprès des générations plus jeunes. L'étude du CREDOC (CREDOC, 2015) laisse effectivement voir un très fort taux d'équipement chez les groupes constitués des enfants et/ou des petits-enfants des actuels retraités. Nous avançons que, en souhaitant valoriser leur image auprès de ce public, les populations retraitées tendent à acquérir de nouvelles compétences numériques, dans le but de renforcer le lien interpersonnel, par le système de reconnaissance et d'estime sociales.

4 Reconnaissance sociale et savoir médical

4.1 La santé comme sujet de valorisation sociale

L'ampleur des forums de santé, des pratiques de santé en ligne et des communautés virtuelles de patients laissent voir un attrait de plus en plus développé pour le domaine de la médecine. « La science a [...] longtemps présenté une image de savoir fiable dont il découle une attitude de respect » (Giddens, p. 95, 1994). Cette réflexion sur le statut et sur la considération sociale de la science s'intégrerait dans le contexte actuel des représentations sociales liées à la médecine. La médecine serait ainsi l'objet d'une forte attractivité de la part du public internaute.

« Dès lors que celui qui se présenterait comme médecin ou qui serait perçu comme médecin pour le corps souffrant, [l'individu] serait nécessairement investi du pouvoir magique du guérisseur » (Andrieu, p. 21, 1999). Le médecin ou, plus largement, celui qui détient un certain savoir de santé, tendrait à occuper une place spéciale. Capable de guérir, il bénéficierait de l'estime sociale de ses congénères et d'un statut distinctif valorisé par ces derniers.

Par cela même, Bernard Andrieu nous amène à reconsidérer l'attrait des Web surfeurs pour la médecine. La notion de « pouvoir magique » dépasse l'aspect quelque peu utilitariste de la recherche de santé. La considération sociale des personnes détenant le savoir médical serait

un argument moteur dans les recherches de santé sur Internet. Ainsi, l'internaute ne chercherait pas seulement des solutions à ses soucis individuels. Plus largement, il chercherait à s'approprier de nouvelles connaissances de santé, dans le but de se voir gratifier du crédit social accordé aux détenteurs de savoirs médicaux.

Nous faisons ainsi l'hypothèse que les retraités, au-delà d'un rapport utilitariste aux recherches en ligne, tendent à développer des usages de Web santé destinés à valoriser leur image auprès de leurs cercles sociaux. Nous ajoutons, comme nous le développerons dans les pages suivantes, que, sous l'effet d'une acculturation à la santé moindre, ces mêmes retraités tendent à valoriser les résultats Google, issus de sources de vulgarisation ou issus de personnes non spécialisées. Ces sources offriraient en effet des informations correspondant davantage au niveau de connaissance des usagers en matière de santé.

4.2 Savoir et pouvoir : la mise en discours du savoir pour la reconnaissance sociale

Nous avons plusieurs fois insisté sur l'importance de la vie professionnelle dans la construction de l'image de soi. Ce rôle est tout à fait déterminant dans le rapport que l'individu entretient avec lui-même. Une vie professionnelle satisfaisante favorisera un rapport positif à soi, un sentiment de satisfaction quant à ses propres capacités et à son intégration sociale. Au contraire, une vie professionnelle vécue comme un échec pourrait être à l'origine de complexes, de sentiments d'infériorité, etc. À ceci viennent se coupler les représentations sociales négatives à l'égard des retraités, représentations évoquées en introduction et en première partie de cette étude.

C'est le second profil d'individus qui nous intéressent ici. Plus particulièrement, nous nous intéressons aux personnes qui sont non seulement déçues de leur carrière professionnelle, mais qui disposent également d'un niveau d'éducation peu élevé (inférieur au BAC). Bourdieu, dans *La Distinction, critique du jugement* développe une corrélation entre estime sociale et titres scolaires. (Bourdieu, p. 24-25, 1979). L'estime de soi serait liée à la valorisation sociale des diplômes : une personne sans diplôme aurait, dans notre société,

moins de chance de développer une image de soi positive qu'une personne aux titres scolaires reconnus et valorisés.

Nous avançons l'hypothèse selon laquelle ces individus seraient engagés dans une « lutte symbolique » (Bourdieu, p. 133, 2015) destinée à revaloriser leur image auprès des cercles sociaux, par le biais de l'usage des technologies numériques. Cette lutte symbolique s'inscrirait ainsi dans une lutte plus générale, celle de la reconnaissance sociale, destinée à contrecarrer le manque de reconnaissance par les titres scolaires ou par la vie professionnelle. L'âge de la retraite, envisagée, dans l'hypothèse précédente, comme une période de réinvention de soi, serait donc propice au développement d'usages inscrits dans cette recherche de valorisation.

Nous avons précédemment évoqué l'attrait pour le domaine de la santé, qui détient un capital symbolique fort et valorisé. Les personnes retraitées en quête de reconnaissance seraient ainsi plus disposées que les autres à développer des usages de santé, dans le but d'améliorer l'image qu'elles ont d'elles-mêmes. Par ce biais, elles chercheraient à développer leurs connaissances en matière de santé pour encourager la valorisation sociale de leurs cercles sociaux. Elles se doteraient ainsi d'un discours sur la santé, jouant ainsi sur la valorisation attribuée aux professionnels de ce domaine. Par ce biais, l'usager retraité tenterait de « recevoir de l'attention, montrer sa compétence, affirmer sa supériorité, donner l'impression d'avoir davantage d'information que les autres, les aider à faire leur choix » (Pasquier, p. 12, 2014). Se façonner une image d'expert dans cet univers valorisé qu'est la santé permettrait aux usagers de se (ré)introduire dans un espace social valorisant.

Nous avançons l'idée que ceci s'effectue principalement par le langage. « Les mots sont des choses et font des choses » (Bourdieu, p. 153, 2015). L'auteur nous rappelle ici le caractère performatif du langage. Un discours n'est pas seulement descriptif ou informatif. La mise en énonciation d'idées a un effet sur l'interlocuteur, le langage produit des effets sur lui. L'interaction permet au locuteur de façonner l'image qu'il veut donner de lui-même à son partenaire de dialogue. « Le récit construit le caractère durable d'un personnage, qu'on peut appeler son identité narrative. [...] C'est l'identité de l'histoire qui fait l'identité du personnage » (Ricoeur, p. 79, 2013). Le discours sur le sujet de santé permettrait ainsi aux

retraités, en quête de valorisation, de se mettre en scène, de présenter une identité narrative destinée à les montrer sous un angle encourageant la reconnaissance sociale.

5 Recherche de santé en ligne pour la continuité biographique

Pour rappel, des études de l'INSEE sur la fécondité, datant de 2015, montrent que la France est à peine au seuil de renouvellement de la population, avec 2,1 enfants par femme (INSEE, 2015). S'ajoute à cette donnée le fait que l'âge des couples, à la naissance de leur(s) enfant(s), tend à être également en augmentation par rapport à la fin du XX^e siècle (INSEE, 2017). Or, en parallèle, nous assistons à l'augmentation de la population de plus de 60 ans. Entre 1991 et 2017, le taux de ce groupe a été en constante augmentation, passant de 19 % en 1991 à plus de 25 % en 2017 (INSEE, 2017). Les projections laissent penser que cette augmentation devrait se poursuivre dans les années à venir.

« L'âge est omniprésent dans nos préoccupations » (Billé, Galopin & Polard, p. 13, 2012). Les données statistiques précédentes permettent d'introduire cette citation dans un contexte plus général que son contexte scientifique d'origine. Effectivement avec une population vieillissante en augmentation et un contexte social, politique et économique qui n'est pas encore prêt à y faire face, la question du vieillissement devient omniprésente, tant du point de vue collectif qu'individuel. Le vieillissement se marque [...] comme étant à la fois un souci individuel, la marque d'une quiétude qui envahit chacun de nous et un souci collectif, le signe des temps que l'on nomme vieillissement de la population » (Esteve & Bellebeau, p. 136, 2011). Collectif, d'une part, puisque de la politique qui sera mise en place, pour faire face à ce phénomène, vont dépendre les dernières années de vie de millions d'individus, avec tout ce que cela implique dans les domaines de la santé, de l'économie et du social. Individuel, d'autre part, puisque, dans un contexte législatif qui encourage la participation de chacun au suivi de sa santé, « la manière de vieillir devient affaire de volonté et de responsabilité individuelle » (Chamahian & Lefrançois, p. 89, 2012).

Notre contexte actuel est propice à l'investissement du domaine de la santé par les individus. Ces derniers détiennent une certaine responsabilité dans leur état de santé, dans leur façon

d'avancer en âge et, de ce fait, dans la gestion de leur vieillissement. L'avancée en âge rimant avec l'apparition de petites et de grosses misères (arthrite, arthrose, maladies chroniques, etc.), les individus, notamment les retraités, sont d'autant plus disposés à porter attention à leur corps et à leur santé. Les études du CREDOC, sur les usages en ligne, laissent voir une forte augmentation du recours au Web par les retraités pour les recherches de santé. Celui-ci a plus que doublé en huit ans, passant ainsi de 11 % en 2007 à 27 % en 2015 (CREDOC, p. 159, 2015). Il semblerait que ce contexte de l'implication des individus dans leur santé soit corrélé avec l'augmentation des usages en ligne dédiés à ce sujet.

5.1 Technologies numériques et vieillissement : comprendre ce corps qui change

Il semblerait que les auto-consultations en ligne par mots-clefs s'inscrivent dans une optique de souci du vieillir. Esteve et Bellebeau effectuent la distinction entre le souci *de* vieillir, associé aux préoccupations économiques, sociales et familiales, et le souci *du* vieillir, qui est attaché au fait de prendre soin de soi-même (Esteve & Bellebeau, p. 136, 2011). C'est cette dernière notion qui nous intéresse ici.

Le déclin progressif du corps et de l'esprit semble faire partie des préoccupations de toute personne vieillissante, « marque d'une inquiétude qui envahit chacun de nous » (Esteve & Bellebeau, p. 136, 2011). Le maintien de la santé passerait ainsi par une attention accentuée aux évolutions du corps, afin de leur donner un contexte, une signification et de les comprendre. Les technologies numériques joueraient un rôle dans ce souci du vieillir. Par la facilité d'accès aux informations et la multiplicité de nature d'informations (témoignages, articles scientifiques, articles vulgarisés, etc.), chacun serait en mesure de parvenir à trouver l'information correspondant à sa demande et à son niveau de culture de santé.

Nous supposons que, dans le contexte de changements importants et inquiétants du corps, l'auto-consultation en ligne serait un moyen pour l'individu d'« évaluer la gravité de la situation » (Quinche, p. 145, 2010) de son état de santé, tout en restant à son domicile. Ceci s'applique d'autant plus dans les cas auxquels le sujet n'éprouve pas de sentiment d'urgence et de gravité. Les technologies numériques permettraient ainsi de prendre un premier contact

avec les symptômes et d'objectiver, en quelque sorte, leur apparition et leurs conséquences en les contextualisant. La recherche par mots-clefs s'inscrirait ainsi comme la première étape dans le suivi de la santé et servirait ensuite de base à une visite chez le médecin, dans le cas où ces résultats ne permettraient pas d'apaiser les craintes ni de répondre aux questions de l'utilisateur.

De plus, les informations et les témoignages en ligne permettent à l'utilisateur de « dépasser la sensation que la maladie entraîne une perte de contrôle sur leur propre corps » (Casilli, p. 182, 2010). Voir son corps vieillir est une étape quelque peu anxiogène. Les discours médiatiques sur le vieillissement l'assimilent, effectivement, à des phénomènes auquel l'utilisateur n'a jamais eu à faire face, tels que l'arthrite, l'arthrose ou autre désagrément. L'individu se retrouverait ainsi face à des situations de santé inédites, interprétées comme les prémices de la dégradation annoncée du corps vieillissant, sur lequel il n'aurait que peu ou pas de contrôle. Or, les recherches de santé en ligne, comme le dit Casilli, permettraient de redonner à l'utilisateur une certaine ascendance sur les événements. En se renseignant sur son symptôme ou sur sa pathologie, l'utilisateur serait en mesure de contextualiser son état, de lui trouver des solutions et, ainsi, de se réappropriier le déroulement des événements.

Néanmoins, un aspect plus négatif de cette démarche est à prendre en compte dans notre hypothèse. « La multiplication des sites Internet consacrés à la santé pose la question de la qualité des informations diffusées » (Bourret, p. 185, 2003). Effectivement, les sites Internet ne présentent pas tous une information vérifiée et de qualité, pouvant mettre en danger certains usagers durant leur recherche. La question de la qualité de l'information est à mettre en relation avec celle de la littératie, numérique et de santé, de l'utilisateur. L'information est analysée par le prisme des connaissances de l'utilisateur en matière de santé. Une information de mauvaise qualité associée à une analyse erronée peut conduire les usagers à effectuer un « diagnostic du pire », mettant alors en échec leur tentative de réappropriation de soi et déboucher sur un fort sentiment d'anxiété.

5.2 L'appropriation du symptôme pour la continuité biographique

« L'objectif final de toutes les pratiques de soi relève encore d'une éthique de la maîtrise » (Foucault, p. 90, 1984). Les usages de santé en ligne semblent, si nous suivons Foucault et Casilli, être assimilés à une démarche de maintien du contrôle de l'utilisateur sur les évolutions de son corps. Dans ce contexte, nous pouvons avancer l'idée que garder le contrôle se traduirait par la démarche d'appropriation du symptôme. La pratique de la recherche d'information de santé sur Internet s'inscrit dans un processus de relation à soi-même, comme une consultation de soi-même, dans laquelle l'individu cherche à comprendre et à s'approprier son évolution biologique et ses conséquences, à s'approprier « ce corps qui change ». L'utilisateur cherche ainsi à donner du sens à cette évolution dans un souci de continuité biographique, de cohérence biographique, s'inscrivant dans une démarche de lutte contre les ruptures pouvant surgir lors des événements traumatisants.

La recherche de santé en ligne serait une « incarnation du corps » (Andrieu, p. 102, 1999) et une incarnation de son évolution. En replaçant le symptôme ou la pathologie dans son contexte, l'utilisateur établirait le lien avec son passé, son histoire, ce qui lui permettrait de favoriser la continuité biographique. « L'internaute cherche à savoir si ses sensations pourraient correspondre à celles provoquées par une pathologie connue et identifiée » (Quinche, p. 149, 2010). L'identification jouerait ici un rôle prédominant puisqu'elle permet d'effectuer des relations entre le passé et le présent de l'utilisateur. Ce lien permet de renseigner les causes du symptôme ou de la pathologie. D'autre part, la recherche Internet, en facilitant l'identification, permet également d'envisager le futur, notamment dans le cas des maladies chroniques, en renseignant l'utilisateur sur les modes de traitements, sur les conséquences de la maladie et sur les évolutions possibles. « L'intensité des rapports à soi, c'est-à-dire des formes dans lesquelles on est appelé à se prendre soi-même pour objet de connaissance et domaine d'action, afin de se transformer, de se corriger, de se purifier, de faire son salut » (Foucault, p. 59, 1984). La recherche d'information permettrait ainsi de « faire face », de « vivre avec » et de s'adapter. Ceci s'applique aussi bien dans la relation avec soi-même que dans la relation avec autrui, deux types de relations qui suivent la même logique de continuité biographique, à la faveur d'une projection fantasmatique de soi.

Chapitre 4 - Cadre méthodologique de l'étude

1 Choix de la posture épistémologique

1.1 Caractère interdisciplinaire de l'étude

Pour appréhender notre objet d'étude, nous nous inscrivons dans une approche interdisciplinaire prenant ancrage dans deux disciplines distinctes : les sciences de l'information et de la communication (SIC) ainsi que la sociologie. « La complexité des phénomènes communicationnels est appréhendée de façon plus complète par un croisement des regards méthodologiques et disciplinaires » (Monnoyer-Smith, 2008). Nous justifions ce choix de l'interdisciplinarité par le caractère transversal de notre sujet d'étude, puisque nous étudions la médiation des usages numériques s'apparentant aux SIC, mais constatons également un ancrage social fort dans cette même médiation, dans les motivations des aînés à utiliser les plateformes, ainsi que dans les processus identitaires qui en ressortent.

Le Conseil National des Universités (CNU) définit la 71^e section et les travaux de recherche en sciences de l'information et de la communication comme suit ³⁶

« Les recherches en sciences de l'information et de la communication (SIC) étudient la diversité des champs de l'information-communication en s'attachant notamment aux phénomènes de médiation, de conception, de production et de réception, aux représentations, à l'appropriation des dispositifs sociotechniques et à l'innovation.

Les SIC croisent et font converger des analyses centrées sur des acteurs, des usages [...], des situations et des contextes, l'ensemble prenant place dans un cadre sociopolitique et historique particulier. »

36 Disponible sur : <http://www.cpcnu.fr/web/section-71> (consulté le 17 septembre 2017)

Cette définition des travaux en SIC nous éclaire sur le rattachement de notre étude à ce domaine scientifique. Tout d'abord, le thème des représentations et de l'appropriation des dispositifs sociotechniques, ainsi que celui de la relation à l'innovation technologique est au fondement de l'objet de notre étude. Nous souhaitons également aborder le thème de la réception, à travers l'étude de l'appropriation des informations consultées par les usagers sur Internet. Notre approche permet ainsi d'analyser les conséquences de l'intégration des technologies numériques, des dispositifs sociotechniques dans la vie quotidienne des retraités. L'aspect communicationnel de la construction et de l'évolution identitaire, à travers l'usage des technologies numériques, tend à légitimer le rattachement de notre travail à ce domaine d'études scientifiques.

La définition des recherches en SIC par le CNU se termine par : « qui plus est [les recherches en SIC] œuvrent à dégager des compétences par l'agencement de théories et méthodes venant d'autres disciplines »³⁷. Pour ce qui concerne notre sujet d'étude, un détour par une analyse sociologique de la cohorte des aînés s'avère indispensable. Effectivement, notre état des lieux laisse entrevoir une incidence prédominante des représentations sociales dans l'intégration des populations retraitées au sein de la société, ainsi que par l'effet, sur les usages numériques, du contexte socio-historique de la fin du XX^e siècle. Ces deux éléments tendent effectivement à influencer les modes d'intégration, de médiation et les buts donnés aux usages sociotechniques par les sujets de l'enquête.

La problématisation de notre objet d'étude nécessite une appréhension du vécu des aînés, tant concernant les technologies numériques que concernant la perception d'elles-mêmes dans la société, ces deux données apparaissant tout à fait interdépendantes. Il s'agit pour nous de comprendre les différents positionnements de cette population face aux dispositifs sociotechniques. Apprécier les représentations de ces dispositifs, percevoir leur intégration dans les activités quotidiennes et dans la gestion de soi et identifier les usages sont autant de points justifiant l'appel à des auteurs et à des théories, issus tant des SIC que du domaine de la sociologie. La transversalité semble donc indispensable pour une compréhension et pour une appréhension complète de notre travail.

37 Disponible sur : <http://www.cpcnu.fr/web/section-71> (consulté le 17 septembre 2017)

1.2 Paradigme constructiviste

L'exploration du sujet d'étude, comme il le sera décrit dans la section suivante, s'effectuera à travers une approche microscopique du terrain, au niveau de l'utilisateur même, pour « expliquer des phénomènes “macroscopiques” à partir des comportements et des stratégies individuels (microscopiques) » (Birnbaum & Leca, p. 13-14, 1991). Nous répondrons ainsi à nos questions de recherche à travers l'interprétation des discours, tenus par un échantillon d'utilisateurs retraités, au sujet de leurs usages des technologies numériques. « À l'inverse de l'approche orientée système, le paradigme “usager” considère donc que l'attention doit être davantage portée sur les besoins réels de l'utilisateur et son environnement » (Chaudiron & Ihadjadene, p. 5, 2010). Cette citation fait montre de nombreux points communs avec notre posture de recherche.

Comme nous l'avons montré au premier chapitre, les représentations liées aux personnes retraitées font l'objet d'une certaine homogénéisation. Les médias tendent à présenter une figure paradoxale du retraité. Tout d'abord, certaines lignes éditoriales tendent à montrer une figure idéalisée du « bien vieillir ». Ce thème a été exploité par l'étude doctorale de Justine Marillonnet³⁸, qui s'est appliquée à étudier l'image des femmes dans la presse magazine, notamment au sujet du vieillissement, dans des lignes éditoriales telles que *Notre Temps*. Ces médias auraient ainsi tendance à valoriser une vision enchantée des générations « cheveux blancs », en mettant en scène des mannequins présentant des conditions physiques fort avantageuses.

D'autre part, et surtout, la parole médiatique renvoie au stéréotype du retraité affaibli. Ceci s'applique notamment aux journaux télévisés ou aux journaux généralistes, lesquels évoquent régulièrement des sujets sur la population âgée, en la considérant sous un angle bien moins favorable que les magazines féminins : décrochage social, lourdeur économique, perte des facultés physiques et cognitives, désintérêt massif pour l'innovation, ancrage d'habitudes et d'us désuets, etc. Les retraités sont ainsi raillés dans leur relation aux dispositifs numériques. Or, grâce à notre enquête préliminaire réalisée en master, il nous a été permis d'accéder à une toute autre vision de cette population. En ayant réalisé des entretiens avec des retraités de plus

38 Thèse disponible sur : <http://www.theses.fr/2010LYO20070> (consulté le 17 septembre 2017)

de 60 ans durant nos années de master, au plus proche du terrain, il nous a été permis d'appréhender la grande diversité de profils de cette (ces) population(s), nous laissant entrevoir des postures multiples et très variées vis-à-vis des technologies. Leur relation à ses dernières étant souvent fantasmée, à travers les médias notamment, il nous est paru pertinent d'aborder notre objet d'étude sous cet angle microscopique.

Nous avons ainsi choisi de nous intéresser directement aux usagers, à leurs attentes et à leurs besoins réels, plutôt qu'aux institutions proposant des offres de formations au numérique pour cette population. Notre pré-enquête, que nous détaillerons ci-après, nous a effectivement laissée penser que le contenu des formations n'est pas toujours adapté au(x) niveau(x) des aînés, ni à leurs besoins ou à leurs attentes vis-à-vis de ces dispositifs. Le prisme microscopique nous donne la possibilité d'appréhender au mieux la réalité du terrain, telle qu'elle est perçue et racontée par les principaux intéressés. Le paradigme constructiviste implique que la réalité d'un objet, comme la perception des technologies numériques, est relative à l'individu qui l'interprète et n'a de sens que dans ce contexte individuel précis. Il est donc nécessaire, pour comprendre la globalité de notre objet d'étude, de prendre en compte le contexte de vie, le contexte écologique des usagers participant à notre étude³⁹.

Notre approche du terrain prend racine dans le vécu, dans l'expérience racontée des sujets, dans le but de saisir le sens de leurs usages, de leurs pratiques des technologies numériques. « Le pôle "constructiviste" [envisagerait le monde] comme un lacs de représentations *construites* à partir de points de vue distincts. [...] Ce qui importe est, pour ainsi dire, le sens *a priori* que des points de vue concèdent au monde, aux objets, aux personnes, aux relations » (Frère, p. 12, 2008). Au vu de cette citation et de la posture microscopique précédemment évoquée, il semblerait que l'approche de notre objet d'étude s'inscrive dans le paradigme constructiviste.

Effectivement, nous nous inscrivons dans une posture selon laquelle « la démarche de repérage et de traitement de l'information par l'utilisateur ne peut faire abstraction d'un ensemble de facteurs tant individuels que situationnels » (Chaudiron & Ihadjadene, p. 5, 2010). Nous

39 Pour cela, nous avons réalisé un index des sujets d'étude, prenant en compte des critères démographiques, sociaux et de santé, afin de dresser le contexte de vie de chacun. Cet index est disponible au tome 2, p. 47

partons ainsi du postulat que la perception du monde dépend d'un ensemble de critères relatifs à l'individu lui-même : vécu du vieillissement, perception des technologies, situation sociale, habitudes, etc. La réalité, telle que perçue par l'utilisateur, tend à être une réalité construite par lui-même, à travers le filtre de ses valeurs, de ses capacités cognitives et de sa propre vision du monde.

« Les constructivistes, envisagent leur démarche comme une fine traduction de la manière dont les personnes et leurs bagages cognitifs (savoirs, stratégies, valeurs morales, etc.), s'y prennent pour construire et stabiliser un (ou des) monde(s) commun(s) » (Frère & Jacquemain, p. 12, 2008). Nous cherchons ainsi à percevoir le sens donné au monde par les usagers interrogés. À travers leurs discours, nous cherchons à comprendre et à appréhender la perception qu'ils ont des technologies numériques.

« L'individu pense le contexte et juge selon ses "bonnes raisons". [...] Expliquer son idéologie ou son action, c'est trouver les bonnes raisons de sa pensée et de son action dans cette situation et de les comprendre comme il les a comprises » (Tarot, p. 87, 2004). Par l'attention portée à l'interprétation qu'ils font du monde, de leur vécu, à travers les représentations qu'ils construisent, nous tentons de saisir les différentes formes et les différentes motivations poussant les usagers à prendre possession des technologies numériques, notamment dans un but de socialisation.

Nous souhaiterions ici compléter notre argumentaire constructiviste en faisant appel au concept de l'interactionnisme symbolique. L'interaction, pour notre population en quête de socialisation, est en effet au cœur de notre problématique. « L'interactionniste symbolique [...] estime que la communication permet la construction des images identitaires, de sorte que l'interaction contribue directement à la construction du sujet et de sa personnalité » (Vion, p. 95, 2000). Dans le chapitre précédent, nous avons déjà fait l'hypothèse du rôle communicationnel dans la construction identitaire, à travers l'usage des informations trouvées sur le net et l'usage des technologies, destinées à la (ré)invention de soi, à la rupture et à la continuité biographique. Ici encore, nous prenons appui sur le paradigme constructiviste.

« Le réel connaissable peut être construit par ses observateurs qui sont dès lors ses constructeurs (on dira plus volontiers : ses modalisateurs) » (Le Moigne, p. 43, 2012). Les usagers apparaissent ainsi comme étant les constructeurs de leur propre identité, à travers

l'appropriation qu'ils font des technologies numériques et des informations qu'ils trouvent par ce biais. « La réalité connaissable [...] pour être connue doit pouvoir être cognitivement construite ou reconstruite intentionnellement par un observateur – modélisateur » (Le Moigne, p. 44, 2012). La réalité est une question de perception individuelle. En interprétant ce qui l'entoure, l'individu se construit une réalité qui n'a de sens que de son propre point de vue. L'individu donne ainsi du sens aux phénomènes, en les intégrant dans une interprétation logique, généralisée et individuelle de la réalité.

Notre recherche vise, selon l'approche constructiviste, à analyser les récits individuels de nos enquêtés, à comprendre ces différentes appropriations du monde. Ceci permettra de saisir les points de convergence et de divergence des perceptions individuelles du monde et des technologies numériques, pour tenter d'en tirer une perception du monde objectivée, avec un caractère davantage général, qui puisse être commun à l'ensemble de notre échantillon.

1.3 Paradigme de l'individualisme méthodologique

« L'individu peut être [...] la base d'un processus d'explication : une problématique et une manière de concevoir des réponses à des questions de recherche » (Birnbaum & Leca, p. 13, 1991). Tel pourrait définir le terreau sur lequel croît le paradigme de l'individualisme méthodologique. Selon lui, les actions collectives ne peuvent avoir lieu et ne peuvent être comprises qu'en prenant en compte l'agrégation des actions individuelles.

« L'individualisme méthodologique est une méthode qui vise à expliquer les phénomènes sociaux en deux étapes organiquement liées :

1/une étape d'explication qui consiste à montrer que ces phénomènes sociaux sont la résultante d'une combinaison ou d'une agrégation d'actions individuelles ;

2/une étape de compréhension qui consiste à saisir le sens de ces actions individuelles » (Boudon & Fillieule, p. 41, 2012)

Cette notion est particulièrement prégnante dans cette étude doctorale. Effectivement, il existe un certain tiraillement entre la sphère sociale générale (la société, les médias, les retraités) et

la dimension individuelle (les usages réels, les motivations, les pratiques, etc.). Des théories comme celles d'Alex Honneth ou de Pierre Bourdieu, qui font pourtant partie de notre cadre théorique, tendent à montrer l'effet sociétal sur les phénomènes sociaux individuels, notamment par la lutte pour la reconnaissance et par la notion d'*habitus*. Le groupe, l'institution, la sphère seraient ainsi des acteurs au même titre qu'un aîné et pourraient influencer les us, les motivations et les valeurs de ce dernier.

Or, « tout phénomène social – que ce soit un processus, une structure, une institution, un *habitus* – se laisse expliquer par les actions et les propriétés des individus qui en font partie » (Elster, p. 61, 1991). L'aspect individuel des actions collectives vient apporter un nouvel éclairage sur les concepts développés par Honneth et par Bourdieu. L'*habitus* et les processus de reconnaissance pourraient ainsi être interprétés non comme des entités dotées de pouvoir de décision, mais plutôt comme l'agglomération d'actions et de valeurs individuelles communes. L'agrégation de ces individualités finirait ainsi par former des processus, des structures, des groupes, partageant les mêmes habitudes, les mêmes valeurs, etc. Pour comprendre un phénomène social, il semblerait donc indispensable de mener l'enquête au niveau microscopique, au niveau de l'individu ou, en l'occurrence, de l'utilisateur aîné.

« Le principe de l'«individualisme méthodologique» énonce que, pour expliquer un phénomène social quelconque [...] il est indispensable de reconstruire les motivations des individus concernés par le phénomène en question, et d'appréhender ce phénomène comme le résultat de l'agrégation des comportements individuels dictés par ces motivations » (Boudon, p. 46, 1991). Nous rejoignons ce paradigme au sein de notre travail. Il nous semble en effet indispensable que notre analyse s'attache à la dimension individuelle des phénomènes sociaux.

L'appropriation des technologies numériques par la population retraitée est un phénomène tout à fait émergent et inédit, que les spécialistes (chercheurs, professionnels du numérique, spécialistes du vieillissement, etc.) tentent encore de comprendre, voire d'utiliser à des fins commerciales. Comme nous l'avons montré dans le chapitre consacré à la revue de littérature, l'appropriation des technologies numériques par les retraités reste une problématique à explorer. Certaines études, s'attachant à des données socio-économiques et démographiques comme éléments explicatifs, tendent à ne pas aborder la question sous l'angle individualiste.

Nous partons ici du postulat selon lequel deux personnes partageant les mêmes caractéristiques sociales ou démographiques ne développeront pas forcément les mêmes usages des technologies numériques. « La méthodologie individualiste s'astreint toujours à mettre en évidence les raisons individuelles de ces phénomènes collectifs » (Boudon, p. 50, 1991). Effectivement, nous avançons l'idée que le développement des usages numériques des retraités trouve son explication dans l'analyse précise des motivations et des contextes sociaux individuels des usagers.

« Une classe en tant que telle ne saurait agir. [...] Seuls les individus sont capables d'agir » (Elster, p. 67, 1991). La classe des retraités est particulièrement disparate. Effectivement, la définition de cette classe repose principalement sur un critère socio-économique (le fait d'être à la retraite), gommant du même coup l'hétérogénéité des situations sociales des individus. Il est donc d'autant plus difficile de comprendre les usages et les comportements des membres de ce groupe lorsqu'on ne prend pas en compte cet ensemble de situations singulières. Ce n'est pas la classe des retraités qui agit, mais l'ensemble de ces individus, dont les actions sont motivées par des contextes particuliers. « La méthodologie individualiste [...] exige même que les individus soient considérés comme insérés dans un contexte social » (Boudon, p. 50, 1991). Le phénomène d'appropriation des technologies numériques par les retraités semble devoir être appréhendé à travers la causalité individuelle. Si les actions agrégées peuvent créer un effet de groupe, il n'en reste pas moins que ces mêmes actions peuvent provenir de motivations et de situations tout à fait différentes.

Nous rejoignons donc le point de vue de Raymond Boudon. L'individualisme méthodologique, et le postulat de rationalité qu'il inclut (le fait que tout phénomène trouve une explication dans les motivations individuelles), suit l'idée selon laquelle « tout comportement est en principe compréhensible par l'observateur à partir du moment où celui-ci est suffisamment informé du contexte dans lequel se met l'acteur » (Boudon, p. 58, 1991). Nous considérons qu'il est indispensable, pour comprendre l'attrait des aînés pour les technologies numériques, de replacer les usagers dans leurs contextes sociaux et de les aborder de manière individuelle, pour ainsi retracer les causes et les formes propres d'appropriation de ces technologies. La compréhension des contextes, dans lesquels l'individu évolue, tend à être aussi importante que l'étude des usages des dispositifs sociotechniques. Ces derniers prennent sens au sein même des contextes individuels auxquels ils appartiennent.

« Derrière les phénomènes sociaux et collectifs, qu'on les appelle cultures, croyances, valeurs, structures sociales, institutions, dominations – tous concepts globalisants -, il n'y a toujours que les actes des individus, dont les décisions s'expliquent par le sens qu'ils donnent aux situations qu'ils vivent et par la part incompréhensible de leur liberté du désordre » (Tarot, p. 86, 2004). Cette question du sens, qui transparaît à travers les lignes, est prépondérante dans notre approche du sujet. Nous avons précédemment insisté sur la question des contextes d'usage. Ceci rejoint la question du sens des pratiques, puisque les causes du recours ou non aux technologies s'expliquent par leur prise de sens au sein du quotidien et du contexte de vie des usagers, d'où l'intérêt de développer notre posture d'enquête autour de l'individualisme méthodologique. Nous avons, à ce propos, émis l'hypothèse que la prise de sens peut être encouragée dans certains contextes, comme celui de l'appropriation professionnelle aux technologies.

« Les comportements individuels s'additionnent, s'agrègent [...] pour donner le fait social, qui en est le résultat. [...] la société ne préexiste pas aux individus, mais elle sort de leurs interactions » (Tarot, p. 88, 2004). Les théories d'Axel Honneth tendent à montrer une interprétation fonctionnaliste des processus de reconnaissance. Ce sont l'institution, le groupe, la société qui imposent des critères de reconnaissance. Or, Camille Tarot nous rappelle ici que ces mêmes institutions, ces mêmes groupes, trouvent leurs racines dans les comportements individuels. Nous reconnaissons tout de même, comme nous l'expliquerons dans les lignes suivantes, une interaction entre les options de vie individuelles et le contexte social de l'individu.

Le phénomène social de reconnaissance est donc le résultat, notamment au sein de la sphère numérique, de la mise en commun et de l'agglomération de volontés et de valeurs individuelles. Il existe ainsi un jeu entre la dimension de groupe, qui tend à proposer un modèle d'usages et de valeurs et, d'autre part, la dimension individuelle. L'utilisateur est à la fois parti du groupe tout en étant capable de réflexivité sur ses usages, qu'il peut choisir de faire correspondre ou non aux attentes du groupe (ou, devrait-on dire, de l'agrégation d'individualités). Il n'existe donc de phénomène de groupe que si l'on considère que ce même phénomène est le résultat des usages des personnes qui le compose. Le groupe, l'habitus ou l'institution apparaissent comme un ensemble plus ou moins structuré, plus ou moins défini juridiquement ou socialement, de l'ensemble des usages individuels.

En plus de satisfaire notre curiosité personnelle, cette démarche permet de prendre connaissance du fonctionnement, des mécanismes qui sont de mises dans l'appropriation des dispositifs sociotechniques par les retraités. Elle est également révélatrice des motivations et de la prise de sens des usages de ces mêmes dispositifs dans le contexte social des enquêtés.

1.4 Paradigme compréhensif

Le phénomène d'appropriation des technologies numériques peut être traduit comme un événement herméneutique, cette dernière étant « définie comme la théorie des opérations de la compréhension impliquées dans l'interprétation [...] des événements »⁴⁰. Ce phénomène suppose indubitablement un effort interprétatif, un effort de compréhension de la part du sujet, un travail de subjectivation de la réalité permettant l'appropriation de cette même réalité par l'individu. Nous retrouvons l'effort de compréhension dans notre rapport au sujet d'étude. Nous souhaitons, sur cette base, développer le troisième volet de notre posture épistémologique, à savoir le paradigme compréhensif.

Nous cherchons à appréhender le sens des usages des technologies numériques des aînés. Notre étude tend ainsi à appréhender les usages tels qu'ils sont perçus, interprétés par les enquêtés, ainsi qu'à comprendre le sens qui leur est donné dans le contexte de la vie quotidienne. « La "compréhension" comme attitude soit "réfléchissante", soit "empathique", à même de saisir le propre de l'homme » (Feuerhahn, p. 19, 2005). Le paradigme compréhensif tend à placer le chercheur dans une position lui permettant d'appréhender son terrain d'étude au plus près de la réalité. Ce paradigme suppose effectivement un travail d'empathie de la part du chercheur, qui tente, le temps d'une interview ou d'une analyse, de se mettre à la place de son enquêté et d'essayer de comprendre le monde d'après son point de vue.

Cet effort est d'autant plus important dans notre recherche puisque, comme nous l'avons indiqué ci-avant, nous donnons une place prépondérante à la question du sens, résultat de l'interprétation de la réalité par les usagers interrogés. Il est donc prépondérant de nous placer sous l'angle de la compréhension, cette dernière étant « définie comme une reviviscence

40 Définition complète disponible sur : <http://arsindustrialis.org/search/node/herm%C3%A9neutique> (consulté le 17 septembre 2017)

empathique des phénomènes » (Feuerhahn, p. 31, 2005). Cette posture rejoint le paradigme constructiviste évoqué ci-avant. Effectivement, Robert Willame considère que la première caractéristique de la compréhension repose sur le fait que le sens visé, également nommé relation significative, est un sens construit (Willame, p. 4, 1973). Le processus de signification, de construction du sens rejoint le paradigme constructiviste puisqu'il suppose une « relation significative établie par l'acteur avec la réalité qui l'environne » (Willame, p. 2, 1973), soit l'édification de représentations subjectives du monde.

Dans le contexte de notre étude, cette signification de l'environnement se fonde sur l'interprétation et le sens donné par l'utilisateur à son environnement, avec, en l'occurrence, les technologies numériques. L'utilisateur construit ainsi un ensemble de représentations des technologies, qui conditionnent la relation qu'il entretient avec ces dernières. Or, « le travail de la sociologie compréhensive [est de] “comprendre” le sens que la réalité sociale a pour les acteurs sociaux qui en font partie, le sens que ces acteurs donnent à leurs actions » (Willame, p. 2, 1973). Nous cherchons, par cette étude doctorale, à percevoir les mécanismes, les processus de signification auxquels s'adonne l'utilisateur, afin de saisir les motivations, les représentations et le rapport qu'il entretient avec les technologies numériques. « Ce que veut le [chercheur], c'est reconstruire le sens d'après lequel l'acteur oriente son action vers autrui » (Willame, p. 4, 1973). Par le paradigme compréhensif, nous tentons donc de nous extraire de notre propre mode de signification pour nous placer dans la position des enquêtés interrogés.

1.5 Justification du recours à ces trois paradigmes

Notre appréhension de l'étude repose donc sur une alliance de trois paradigmes : le constructivisme, selon lequel l'individu est à l'origine de ses usages ; l'individualisme méthodologique, selon lequel il faut prendre en compte le contexte social de l'utilisateur pour comprendre la rationalité de ses actions ; le paradigme compréhensif, selon lequel le chercheur, pour comprendre les usages, doit effectuer un effort d'empathie envers ses enquêtés pour comprendre le sens qu'il donne à ses actions.

Lors de la structuration de notre cadre épistémologique, ces trois postures nous ont semblé complémentaires. Toutes trois mettent l'individu au cœur de l'approche méthodologique du chercheur et se font écho. Si le paradigme constructif établit un lien entre l'individu et la

formation des usages, l'individualisme méthodologique nous rappelle qu'il est nécessaire de comprendre le contexte social pour comprendre la formation de ses usages. Or, la posture compréhensive nous permet de saisir la nécessaire rationalité des actions développée par l'individualisme méthodologique, en nous permettant de faire le lien avec le sens, la motivation et les buts donnés à ces actions, lesquelles sont mises en avant dans le paradigme constructiviste. Si les deux premières postures nous renseignent sur les données à prendre en compte dans l'appréhension de l'individu, la troisième nous indique, de manière plus générale, l'importance de l'effort compréhensif et empathique du chercheur durant le déroulement de son enquête.

2 Méthodologie d'enquête : entretiens semi-directifs

En premier lieu, nous tenons à préciser que les résultats de cette enquête doctorale ne tendent pas à la généralisation excessive. Effectivement, si nous cherchons à prendre une certaine distance théorique vis-à-vis du terrain et à modéliser des concepts issus de nos hypothèses, nous sommes consciente de l'effet limité de nos résultats.

« La confrontation au terrain est la condition de la perception des pratiques sociales » (Monnoyer-Smith, p. 1, 2008). Notre travail se situe dans une logique hypothético-déductive. Nous avons, d'après les éléments dont nous disposions au début de cette étude, effectué une série d'hypothèse destinée à répondre à notre problématique. Afin de pouvoir les confirmer (ou, le cas échéant, les infirmer), nous avons réalisé une enquête, que nous décrirons dans les pages suivantes, auprès d'une cohorte de retraités faisant usage des technologies numériques

Cette volonté d'approcher les pratiques sociales de notre cohorte nous a amenée à réaliser une enquête par entretiens. Effectivement, dans le cadre du projet RICSA⁴¹, nous avons effectué une enquête quantitative sur cette même population. Cependant, ce type d'enquête ne convenait pas à nos objectifs doctoraux. La méthode quantitative implique une certaine

41 Description du projet au tome 2, p. 40

distance vis-à-vis du terrain, les réponses étant davantage synthétiques et moins révélatrices des causes d'usage que d'autres types d'exploration.

« L'appréhension de la complexité des pratiques analysées passe par la confrontation aux formes de savoirs autres que celle que détient le chercheur » (Monnoyer-Smith, p. 1, 2008). Or, c'est cette complexité des pratiques, des usages, que nous souhaitons aborder dans notre étude, niveau de complexité qu'il était impossible d'obtenir par le volet quantitatif de l'étude évoquée ci-avant. Notre choix s'est donc porté sur l'élaboration d'une méthodologie d'enquête qualitative, dont nous allons maintenant vous décrire les aspects principaux.

2.1 Forme de l'enquête

2.1.1 Pré-enquête : terrain d'étude de master

Si, en introduction à ce travail, nous avons établi le questionnement de cette recherche, à savoir la problématique du recours technologique pour l'autonomie chez la population âgée, il nous reste néanmoins à définir les formes d'exploration de cette question. Comme nous l'avons expliqué dans la problématique, nous estimons pertinent d'explorer la réalité des usages des technologies numériques des retraités. Il nous est paru déterminant de fonder notre étude sur un cadre de recherche rigoureux, afin de garantir la représentativité de l'échantillon, d'une part, et de notre mode d'exploration du terrain (thèmes abordés, formulation des questions, etc.), d'autre part.

Afin d'accomplir convenablement cette tâche, nous nous sommes appuyée sur des données exploratoires que nous avons déjà à notre disposition au début de notre étude. L'enquête présentée ici fait suite à une enquête précédente, réalisée durant notre dernière année de master « Recherche et ingénierie de la recherche en sciences de l'information et de la communication », formation suivie à l'Institut des Sciences de l'Information et de la Communication (ISIC), rattaché à l'Université de Bordeaux Montaigne, ex-Bordeaux 3.

Durant cette formation, nous avons réalisé un mémoire intitulé « Les retraités et l'informatique : usages et représentations de l'informatique chez des retraités de 58 à 70 ans

au Centre Social de Bagatelle » (Vigouroux-Zugasti, 2013)⁴². Cette étude a pris pour cadre, comme son nom l'indique, des cours d'informatique proposés par le Centre Social de Bagatelle, à Talence, commune mitoyenne de Bordeaux. Ce cours était fréquenté par plusieurs retraités de 60 ans ou plus, certains étant de frais étudiants, d'autres, plus aguerris, suivant ces cours depuis plusieurs années.

Ce terrain a permis, outre de valider notre diplôme, d'effectuer un premier contact avec le public qui servira à notre travail doctoral. Nous avons ainsi réalisé une enquête exploratoire auprès de cette population, avec une douzaine de volontaires, lesquels semblaient tirer une touchante glorification de leur participation. Cette enquête s'est déroulée entre février et mars 2013. Le choix de la méthode d'enquête s'était, à l'époque, porté sur des entretiens semi-directifs. Notre volonté était de pouvoir orienter les entretiens tout en permettant aux usagers de développer les points qu'ils jugeaient importants.

Cette enquête a permis de mettre à jour un certain nombre de phénomènes aidant à la formalisation de notre assise méthodologique. Ainsi, il nous est paru pertinent d'aborder la question de la biographie dans notre analyse de l'objet d'étude. Les personnes interrogées, lors de notre enquête de master, établissaient un lien entre leur apprentissage des technologies numériques et leur histoire individuelle. Certains, par exemple, ont débuté leur démarche d'apprentissage dans le but de recontacter des proches éloignés, de rester en contact avec leurs enfants. D'autres donnaient à cette démarche un aspect encore plus personnel, en déclarant vouloir palier des manques qui les avaient pénalisés durant leur vie professionnelle. L'écho de l'histoire individuelle s'est révélé être omniprésent, chacun justifiant son apprentissage selon son contexte propre.

Cette première série d'entretiens a encouragé l'émergence de thèmes de recherches qui ont servi de base au canevas d'entretien que nous avons développé pour cette étude. La pression sociale de conformité ressentie par certains enquêtés a constitué un événement inattendu dans notre recherche. Ceci s'applique surtout aux usages numériques, les personnes interrogées, sans qu'on n'aborde pourtant le sujet dans notre questionnaire d'entretien. La nécessité d'utiliser les plateformes numériques apparaît urgente pour nos enquêtés, qui déclaraient se

42 Présentation et entretiens exploratoires disponibles au tome 2, p. 6 – 39

sentir exclus socialement par leur manque de connaissances dans ce domaine. N'ayant pu davantage développer ce thème émergent et moteur d'usage durant notre enquête de master, nous avons fait le choix de l'explorer dans cette étude doctorale.

L'enquête par entretiens semi-directifs nous a également donné l'occasion de confirmer la justification de ce recours méthodologique. Si nous pensions tout d'abord effectuer des entretiens non-directifs, laissant libre cours à la parole de l'enquêté, nous nous sommes rapidement aperçue du besoin de cadrage durant l'interaction. L'enthousiasme et la volubilité des participants les menaient régulièrement à d'importantes digressions, certes fort intéressantes, mais inexploitable dans le cadre de notre enquête sur les usages numériques. La méthode par entretiens semi-directifs nous a ainsi paru être un compromis acceptable permettant à la fois l'émergence de phénomènes inattendus, permettant de comprendre le sens des usages, tout en nous laissant la possibilité de recentrer l'interaction en cas de digression.

Notre pré-enquête de master nous a ainsi permis de déterminer notre assise méthodologique et d'esquisser les premiers traits de notre objet de recherche et de notre grille d'entretien, que nous présenterons dans quelques pages.

2.1.2 Exploration du terrain principal

« L'entretien a pour finalité de recueillir les informations permettant de répondre à la problématique en confirmant (ou en infirmant) les hypothèses posées » (Barbillon & Le Roy, p. 11, 2012). Suivant cette démarche, nous souhaitons vérifier, préciser et approfondir les données obtenues grâce à la pré-enquête, confirmer ou infirmer les hypothèses constituées *a priori*.

Afin de ne pas être redondante avec les résultats de l'enquête précédemment évoquée, nous avons choisi d'axer l'enquête sur les représentations liées au numérique, à la santé et sur l'explicitation de situations d'usage précises. L'objectif est ainsi d'appréhender l'appropriation symbolique du numérique chez les enquêtés, en les replaçant dans les contextes individuels, appliqués notamment au lien social et à la santé. De plus, cette enquête vise à mieux connaître les usages qu'ils en font, notamment en matière de recherche

d'information par l'explicitation de situations réelles d'usage (dernière recherche Internet, usages sociaux, quotidiens ou ponctuels, etc.).

La méthodologie de recherche par entretiens semi-directif avait été éprouvée durant notre pré-enquête. Au sein de cette thèse, « le discours est envisagé comme un processus d'élaboration où [ressortent] les motivations, désirs, investissements du sujet » (Bardin, p. 224, 2013). Comme nous l'avons indiqué dans notre posture épistémologique, la compréhension du sens, des besoins et des attentes de l'utilisateur sont au cœur de notre processus de recherche, ou, pour reprendre Bardin, au cœur de la compréhension de ses motivations, de ses désirs et de son investissement.

Il nous est donc paru plus pertinent et justifié d'avoir recours à une méthodologie qualitative plutôt qu'à une méthodologie quantitative dans le cadre de cette recherche. Cette dernière, si elle permet de toucher plus d'utilisateurs, ne semblait pas nous permettre d'approfondir notre approche compréhensive et, sous certains aspects, biographique. Le caractère succinct des réponses nous paraissait effectivement en contradiction avec l'appréhension du contexte social individuel, qui paraît pourtant très fort d'après notre pré-enquête. Nous avons pensé, dans un premier temps, effectuer une enquête à deux volets : le premier, qualitatif, permettant de faire émerger des phénomènes que le second volet, quantitatif, venant confirmer ou infirmer par des questions précises issues des résultats qualitatifs. Néanmoins, au vu de la quantité d'informations à traiter à la suite de l'enquête qualitative, il s'est révélé difficile de faire concilier le second volet avec les délais impartis par notre recherche. Cet aspect reste donc en suspens, mais pourrait s'intégrer dans des perspectives de recherches futures.

« S'entretenir avec quelqu'un est, davantage encore que questionner, une expérience, un événement singulier, que l'on peut maîtriser, coder, standardiser, professionnaliser, gérer, refroidir à souhait, mais qui comporte toujours un certain nombre d'inconnues [...] inhérentes au fait qu'il s'agit d'un processus interlocutoire, et non pas simplement d'un prélèvement d'information » (Blanchet & Gotman, p. 19, 2011). Bien que notre pré-enquête nous ait aidée à constituer notre canevas d'entretiens, nous souhaitions avoir l'opportunité de saisir de nouveaux phénomènes imprévus, de nouvelles « inconnues » pour reprendre la citation ci-avant. Nous justifions ainsi notre choix de l'enquête par entretiens semi-directifs, méthode

nous permettant d'allier l'approfondissement de thèmes déjà identifiés, tout en laissant le discours des usagers assez libre pour permettre l'émergence de nouveaux phénomènes.

2.1.3 Critères de sélection des enquêtés

Notre corpus contient les entretiens de 31 personnes⁴³, faisant usage des technologies numériques, résidant en ancienne Aquitaine (Gironde, Landes, Pyrénées-Atlantiques, Lot-et-Garonne et Périgord).

La sélection des usagers en fonction de leur catégorie socioprofessionnelle limite la disparité des modes de vie, en n'ayant que des personnes ne travaillant plus. Le fait de nous cantonner à la population n'étant plus dans la vie active permet de justifier l'approche de la question de la médiation du lien social et de la santé. Pour ce qui concerne le critère de l'usage, nous avons effectué ce choix pour deux raisons. Tout d'abord, nous avons montré que plusieurs études avaient déjà été réalisées sur les non-usagers, notamment par des chercheuses de notre université de rattachement, à savoir Aurélie Laborde et Nadège Soubiale. Nous avons délibérément choisi de ne pas faire entrer l'usage de santé dans les critères de sélection, dans le but de ne pas biaiser l'échantillon. Effectivement, nous estimions préférable de ne pas insister sur ce point afin de vérifier la fréquence d'usage de santé en ligne au sein de notre population.

D'autre part, dans un contexte de diffusion croissante des usages et des technologies, il nous a semblé pertinent de nous placer sous un angle prospectif, en n'étudiant que des personnes retraitées étant déjà internautes, puisque ce profil va tendre à s'intensifier avec les années. De plus, dans un contexte de rapprochement entre la santé et les technologies numériques, il nous est paru davantage pertinent de nous concentrer sur cette population, afin de comprendre comment s'intègrent les technologies dans leur quotidien. Ceci dans un but également prospectif, pour comprendre quelle place elle pourrait être accordée aux futures technologies de santé. Nous nous plaçons donc dans une position double : à la fois en nous questionnant sur les usages des futurs retraités et à la fois en considérant, de manière longitudinale et

43 Entretiens disponibles au tome 2, p. 62 – 325

prospective, les usages des actuels retraités dans un contexte de politique de santé liée au numérique.

2.1.4 Le choix du terrain

Le choix du terrain a été effectué selon deux critères. En premier lieu, il nous a semblé judicieux de mener l'enquête sur des territoires répondant aux mêmes politiques publiques concernant la gestion du vieillissement, de la santé et de la médiation technologique. L'étude comparative des politiques publiques de plusieurs régions, bien que pouvant être intéressante, ne constitue pas l'objet de notre recherche. Au contraire, il nous a semblé plus cohérent de nous concentrer sur des usagers répondant aux mêmes cadrages social, sanitaire et politique, en partant du postulat que les usages peuvent être influencés par ces mêmes cadrages.

D'autre part, nous avons choisi de prendre en compte l'ensemble des départements aquitains afin de varier le profil de nos usagers. Cette région offre effectivement une forte variété de lieux de vie et de niveaux sociaux, permettant alors de diversifier les profils de nos enquêtés. S'ils font tous l'objet d'une même politique publique, nous avons tout de même pris en compte l'influence du milieu de vie : urbain, semi-urbain, rural ; en couple, seul, en cohabitation ; issu d'un milieu social élevé, moyen, bas, etc.

Il nous semblait qu'une personne vivant dans une grande ville bordelaise ne donnerait pas le même sens à ces usages qu'un individu vivant dans une maison de famille aux fins fonds des Landes. Nous concentrer sur une ville ou un département nous semblait peu pertinent du point de vue de la représentativité des résultats. Nous avons ainsi cherché à diversifier au maximum le profil de nos usagers. Nous estimons en effet que des phénomènes d'usages communs à l'ensemble des usagers auraient davantage de poids si les usagers enquêtés présentaient des divergences sociales.

Nous nous étions fixé une limite de 40 entretiens, durant notre phase de préparation d'enquête. Or, et tout en considérant notre effort de diversification des profils, les résultats sont devenus redondants d'un entretien à l'autre à partir du 28^e. Quelle que soit la catégorie socioprofessionnelle d'origine, le milieu de vie, l'âge ou encore l'environnement familial, nous ne pouvions que constater une majorité d'éléments communs à nos entretiens. Bien

entendu, quelques phénomènes propres à chacun transparaisaient, mais le contenu principal des entretiens relevait de besoins, d'attentes, de sens d'usages et d'énoncés-types communs. Nous avons ainsi choisi de clôturer notre enquête après la 31^e enquêtée, en considérant dès lors que nos résultats nous permettaient de vérifier nos hypothèses de travail.

2.1.5 Entretien exploratoire parallèle, entretien libre

Nous avons également effectué un *focus group* exploratoire avec cinq médecins⁴⁴, installés dans le nord des Landes, dans la communauté de communes de Mimizan. L'entretien a eu lieu au cabinet médical de l'un des médecins. Par souci de commodité pour nos participants, nous nous sommes directement rendue sur place. Le choix du lieu s'est rapidement imposé. Nous souhaitons effectuer l'entretien dans un lieu calme et qui soit facile d'accès à l'ensemble des participants. Ainsi le cabinet de George a-t-il été choisi, étant à équidistance des lieux d'exercices et de résidence des autres médecins interrogés. De plus, il nous a semblé pertinent, puisque nous souhaitons évoquer le sujet de la santé, d'être dans un lieu qui lui soit dédié.

La communauté de communes se trouve relativement isolée des institutions médicales de la région : 45 minutes du premier hôpital, peu de spécialistes sur le territoire (gynécologue, cardiologue, etc.), nombre de médecins en diminution constante depuis plusieurs années, etc. L'absence de structures spécialisées à proximité amène les médecins à effectuer ce qu'ils appellent de la « médecine de campagne », c'est-à-dire qu'ils doivent se montrer bien plus polyvalents que les médecins de ville, afin de pallier le manque de spécialistes dans les cas peu graves. Ils présentent donc un profil intéressant qui tend à se généraliser du fait de l'augmentation des déserts médicaux en France. Cette évolution tend à renouveler le paradigme du suivi de la santé, notamment grâce aux technologies numériques et à l'autonomisation du patient.

Nous avons souhaité effectuer cette enquête exploratoire en parallèle de notre enquête principale. Effectivement, puisque nous abordons le sujet de la santé en ligne, il nous semblait

44 Entretien disponible au tome 2, p. 416

important d'avoir un point de vue autre que celui des usagers, afin de contrebalancer leurs témoignages. Cet entretien nous est paru d'autant plus pertinent que nous abordons le sujet de l'automédication et de la représentation du corps médical par les usagers de santé. Nous faisons l'hypothèse d'un rapport conflictuel avec le corps médical dans les cas d'automédication et il nous paraissait intéressant d'avoir à la fois une vision de l'utilisateur, une vision individuelle et personnelle, et à la fois une vision plus institutionnalisée de la santé.

Le choix de la méthodologie s'est ainsi porté sur un entretien de type libre, non-directif, avec une grille d'entretien ne présentant que quatre thèmes principaux : perception de l'automédication, perception des patients effectuant de l'automédication, perception du fonctionnement des institutions médicales, perception du suivi des ordonnances par les patients, notamment retraités. Nous souhaitons ainsi effectuer un premier contact avec le versant institutionnel de la santé et tenter de mettre en cohérence la perception des médecins avec celle des usagers de notre corpus, estimant qu'elles pouvaient se faire écho.

À lui seul, cet entretien exploratoire a soulevé assez de questions pour servir de terreau à un nouveau travail doctoral. Nous avons longtemps réfléchi à son moyen d'intégration au sein de l'enquête et la décision que nous avons finalement préférée a été difficile à prendre. Effectivement, s'il nous permettait de mettre en lumière certains phénomènes du corpus principal, la plupart des réponses se sont révélées tout aussi intéressantes que décalées par rapport à notre sujet d'enquête. La question de l'évolution du système de santé, sa perception par les médecins, la place des paramédicaux dans le suivi médical des patients, sont quelques phénomènes d'un extrême intérêt, dont l'analyse ne pouvait coïncider avec la limite de temps imposée par le cadre de notre recherche.

De ce fait, nous avons, finalement et à regret, choisi de n'exploiter que très légèrement cet entretien, pour illustrer certains des thèmes relevés dans le corpus principal, tout en nous fixant l'objectif de réinvestir nos découvertes pour un futur travail scientifique. Notre corpus principal étant lui-même particulièrement dense, nous avons préféré mettre l'accent sur son exploitation, afin de ne pas éparpiller notre recherche et pour en assurer la cohérence générale.

2.1.6 Environnement des entretiens du corpus principal

« Le cadre extérieur commande en partie le déroulement de l'entretien. De nombreux paramètres rendent compte de ce qui constitue en fait la situation matérielle et sociale de l'entretien » (Blanchet & Gotman, p. 67, 2011). L'environnement de l'entretien est prépondérant dans le déroulement de ce dernier. Nous l'avons donc particulièrement étudié avant de passer à l'étape de la réalisation des entretiens. Nous explorerons ici les trois dimensions de l'environnement définies par les auteurs : la programmation temporelle, la scène et la distribution des acteurs.

La programmation temporelle

La programmation temporelle définit « la façon dont [l'entretien] s'inscrit dans la séquence des actions quotidiennes des interviewés. L'influence de ce moment d'insertion temporelle de l'entretien dans la quotidienneté s'exerce à travers la contamination du discours par les représentations et actions précédentes » (*ibid*, p. 68). Les actions précédant le temps d'entretien peuvent donc avoir une influence certaine sur le discours formulé par l'enquêté. Les résultats de notre enquête préliminaire de master sur le public retraité (Vigouroux-Zugasti, 2013) révèlent l'importance d'une certaine temporalité des usages numériques chez cette population.

Cette dernière semblait ainsi plus sujette à utiliser l'ordinateur le matin, pour les tâches d'administration (consultation des comptes, *etc.*) et en début d'après-midi pour des activités relevant davantage du loisir. Nous avons donc, dans la mesure du possible, effectué les entretiens juste après ces temps d'usages, afin que leur discours corresponde à la réalité des usages et non aux usages souhaités ou fantasmés. Nous espérons ainsi avoir encouragé la production d'un discours qui « s'inscrit dans la séquence des actions quotidiennes des interviewés » (Blanchet & Gotman, p. 68, 2011).

La scène

Les interviews ont eu lieu au domicile des enquêtés, démarche que nous justifions de trois manières. D'abord, étant donné l'âge moyen de notre cible, il nous est apparu plus respectueux et plus aisé de ne pas les faire se déplacer, mais d'aller directement les rencontrer, d'autant que beaucoup ne résidaient pas sur Bordeaux.

De plus, certains des interviewés, lors de la prise de contact, se sont montrés quelque peu anxieux à l'idée de participer à une enquête universitaire. Il nous a donc semblé réconfortant pour eux d'être interrogés dans un cadre familial. « À son domicile, la prégnance des lieux favorise un discours centré sur la vie quotidienne et facilite une prise de distance [par rapport au sujet]. Dans le bureau de l'interviewer, l'entretien sera davantage marqué par ce que les lieux traduisent de l'intentionnalité professionnelle de l'interviewer » (Blanchet & Gotman, p. 69, 2011). Au même titre que la temporalité, la scène influe sur la production du discours de l'enquêté. Nous espérons, par notre démarche, avoir réussi à appréhender au mieux la dimension quotidienne et réelle des usages numériques chez nos enquêtés.

Enfin, et comme dernière justification, nous avons choisi de nous rendre directement chez les enquêtés afin d'observer comment le numérique s'intègre dans leur environnement et donc dans leur vie quotidienne. Effectivement, il nous semblait important de constater par nous même le taux d'équipement et la répartition de ce dernier dans les différentes pièces de la maison, représentant chacune une fonction et un niveau d'intimité bien précis, allant parfois de pair avec la relation aux technologies numériques. Notre démarche s'inscrit ainsi dans une logique de proximité, « qui implique un contact personnel avec les sujets de la recherche, [...] par l'observation des pratiques dans les milieux mêmes où évoluent les acteurs.[...] L'ensemble de ce processus est mené de manière "naturelle" » [...] selon une logique proche des personnes, de leurs actions et de leurs témoignages » (Paillé & Mucchielli, p. 13, 2009).

La distribution des rôles : enquêtrice et enquêté

« La distribution concerne les caractéristiques physiques et socio-économiques des partenaires. On fait référence à l'influence du sexe, de l'âge, de la position sociale, etc., des protagonistes dans l'entretien, et leurs effets sur les représentations que l'interviewé se fait de

son rôle dans l'entretien » (Blanchet & Gotman, p. 71, 2011). Nous sommes tout à fait consciente de l'importance de cette dimension, notamment pour ce qui concerne le sujet de notre étude. Effectivement, les représentations sociales laissent apparaître le domaine du numérique comme étant l'apanage des jeunes générations, telle que la « génération Y », les *digital natives* dont il est beaucoup question dans les médias généralistes, au détriment des générations dont il est question ici, comme nous l'avons vu en première partie.

Les variables d'influence étaient doubles. Tout d'abord, alors âgée de 25-26 ans, notre profil correspondait à la génération la plus stéréotypée concernant l'usage des technologies numériques. Ceci représente un risque, puisque ces représentations peuvent influencer le discours des enquêtés, soucieux de ne pas se sentir incompetents face à notre supposée expertise.

Il faut ajouter à ceci le rattachement de l'enquête au projet RICSA, en collaboration avec la Fondation MAIF⁴⁵. Le sujet du projet et notre étude étant fortement similaires, nous avons effectué un terrain commun. Cette étude prenant corps dans l'enquête RICSA, financée par la Fondation MAIF, il nous est paru important d'en détailler les tenants et les aboutissants. Effectivement, l'aura de cette institution tendait à mettre les enquêtés dans une position délicate, ces derniers craignant que leurs données ne soient exploitées à leur dépend.

Or, la Fondation MAIF n'a pas les objectifs de la branche d'assurance du même nom. Cette institution a pour objectifs la prévention des risques et le soutien de la recherche scientifique, objectifs bien éloignés des représentations des enquêtés, dont certains craignaient d'avoir affaire à une démarche marketing déguisée. Il était également précisé à l'enquêté que les entretiens seraient totalement anonymes, comme nous le verrons d'ici quelques pages, dans la partie dévolue à l'éthique de cette enquête.

L'aspect universitaire a parfois été intimidant pour les enquêtés, augmentant leur appréhension de paraître « bête » ou « incompetent ». Certains sous-entendaient même ne pas comprendre en quoi leur expérience pouvait être significative dans l'enquête. Le sujet des recherches de santé en ligne, hautement controversé, est également une variable pouvant

45 Une présentation du projet est disponible au tome 2, p. 40

influencer le discours et amener l'enquêté à occulter ce qu'ils estiment être des mauvaises pratiques.

De ce fait, pour garantir la franchise de leur discours, chaque entretien débuta par une explication détaillée de l'objet de la recherche. Nous avons ainsi pris soin d'expliquer les tenants et les aboutissants de notre étude, sur le plan professionnel et fait en sorte de rassérer les enquêtés quant à la posture « d'expert en numérique » qu'ils semblaient nous accorder, en expliquant qu'il était grandement surestimé. L'objectif était d'adoucir les possibles appréhensions des usagers, en nous familiarisant avec eux et en prenant le temps de leur expliquer le sujet. C'était pour eux l'occasion de poser les questions qui leur tenaient à cœur.

La dédramatisation des objets d'enquête (le numérique, la santé, le lien social, les méthodologies de recherche, et surtout, l'automédication et la santé en ligne, etc.) nous est parue essentielle pour créer une relation de confiance avec l'utilisateur. Cet échange liminaire, qui durait entre 15 et 30 minutes, s'est révélé particulièrement efficace pour créer un climat favorable au déroulement des entretiens.

2.1.7 Éthique du traitement des données

L'enquête n'a pu faire l'objet de dépôt auprès de la CNIL, autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles. Cela s'explique par les délais impartis pour le projet RICS A, qui a servi de cadre à l'enquête. Le temps estimé par leurs services, entre la déclaration et la validation auraient rendu impossible la réalisation du projet. Nous avons donc choisi de ne pas effectuer de déclaration.

En contrepartie, nous avons élaboré notre grille et notre questionnaire d'entretien en faisant, à plusieurs reprises, appel aux conseils de la CNIL. Le but de cette démarche était de garantir que l'ensemble des questions soit en accord avec la politique de protection des données personnelles de nos enquêtés. Les services de la CNIL nous ont confirmé que les données d'identification dont nous avons besoin (âge, lieu de vie, poste de fin de carrière, etc.) étaient autorisées puisqu'elles ne pouvaient servir à l'identification précise des enquêtés. Nous avons également porté à leur attention le fait que les usagers pouvaient être amenés à parler de leurs

problèmes de santé, puisque nous abordions ce sujet. Néanmoins, d'après les avis de la CNIL, le caractère général de ce thème ne représentait pas un obstacle à la protection des données.

Le but recherché durant cette phase de l'enquête a été de garantir l'anonymat des réponses. Les enquêtés étaient prévenus, dès la première prise de contact, du caractère anonyme de leur participation. Leur ont également été communiquées les coordonnées des intervenants du projet, au sein de l'université Bordeaux Montaigne, dans le but d'offrir une légitimité institutionnelle en cas de doute.

Nous avons également gommé toutes les données nominatives des enquêtés. Les noms d'emprunt utilisés ont été changés par nos soins ou, parfois, par les retraités eux-mêmes, s'étant pris au jeu. Nous avons également gommé certains noms de spécialistes de santé et autres données qui auraient pu servir à l'identification des usagers interrogés.

2.2 Échantillonnage des sujets d'études

2.2.1 Définition des critères de sélection des sujets

Les entretiens ont été réalisés entre avril 2015 et janvier 2016 auprès de retraités, le plus jeune étant âgé de 60 ans et le plus vieux de 78 ans. Comme nous l'avons dit ci-avant, l'ensemble des participants réside en Aquitaine et fait usage des technologies numériques. Nous avons établi un guide préalable, répartissant de manière égale les profils, dans le but d'obtenir un équilibre entre les différents critères qui nous servaient à la sélection :

| Critères | Répartition | Nombre | % |
|----------|-------------|--------|---------|
| Sexe | Hommes | 19 | 48,28 % |
| | Femmes | 21 | 51,72 % |
| Âge | 60 /64 ans | 8 | 20,00 % |
| | 65 /69 ans | 8 | 20,00 % |

| | | | |
|----------------------------------|---|----|---------|
| | 70 /74 ans | 8 | 20,00 % |
| | 74 /80 ans | 8 | 20,00 % |
| | 80 ans et + | 8 | 20,00 % |
| Statut familial | Vit en couple | 10 | 25,00 % |
| | Vit seul | 10 | 25,00 % |
| | Vit avec un des enfants | 10 | 25,00% |
| | Vit en résidence médicalisée | 10 | 25,00 % |
| Lieu de vie | 0 >2000 habitants | 6 | 15,00 % |
| | 2001 >10 000 habitants | 6 | 15,00 % |
| | 10 001 > 30 000 habitants | 7 | 17,50 % |
| | 30 001 > 60 000 habitants | 7 | 17,50 % |
| | 60 001 > 100 000 habitants | 7 | 17,50 % |
| | > 100 001 habitants | 7 | 17,50 % |
| Département de vie ⁴⁶ | Dordogne (24) | 5 | 12,45 % |
| | Gironde (33) | 18 | 45,64 % |
| | Landes (40) | 5 | 11,98 % |
| | Lot-et-Garonne (47) | 4 | 9,97 % |
| | Pyrénées-Atlantiques (64) | 8 | 19,96% |
| Origine socioprofessionnelle | Supérieurs : Médecin, cadre supérieur, ingénieur, cadre, etc. | 13 | 32,50 % |

46 Pour encourager la représentativité, les chiffres de cette ligne sont basés sur les statistiques INSEE des populations légales de 2014 : <https://www.insee.fr/fr/recherche?q=populations+l%C3%A9gales+2016&debut=0> (consulté le 17 septembre 2017)

| | | | |
|--|--|----|---------|
| nnelle /Niveau d'études | Moyens : employé de bureau, technicien de laboratoire, enseignant, etc. | 13 | 32,50 % |
| | Bas : femme au foyer, secrétaire, caissier, chauffeur, aide-ménagère, etc. | 14 | 35,00 % |

Tableau 4 : Perspectives d'échantillonnage

Grâce aux indications de cette grille, nous espérons assurer la représentativité de l'échantillon, tout en gardant à l'esprit que cette grille nous servirait davantage de guide pour orienter nos recherches.

Plusieurs critères ont été utilisés pour repérer et pour sélectionner les retraités. Nous sommes entrée en contact avec eux par plusieurs biais. Tout d'abord, certains ont participé au questionnaire en ligne, dans le cadre du projet RICSA. Un mail de contact et un message sur l'enquête par entretien clôturait le questionnaire, afin de permettre aux retraités intéressés de participer au volet qualitatif. Six retraités du corpus ont été retenus par ce biais. Ensuite, nous avons fait appel aux médecins de la communauté de commune de Mimizan, par le biais de flyers mis en place dans leur cabinet, nous donnant ainsi cinq retraités. Nous avons ensuite été contactée par trois personnes de manière spontanée, suite à discussion informelle, auxquelles s'ajoutent onze retraités issus de notre réseau personnel et professionnel. Ces onze dernières personnes ont été sélectionnées en nous appuyant fortement sur la grille de critères que nous avons établie, afin d'équilibrer au maximum notre échantillon.

2.2.2 Présentation de l'échantillon final

Nous avons affiché les pourcentages afin de mettre en valeur la proportion représentée par chaque critère sur le corpus final. Néanmoins, étant donné qu'il s'agit d'une étude qualitative sur un nombre limité de participants, le moindre changement du nombre d'utilisateurs résulte sur de fortes variations de la répartition en pourcentage. Nous les présentons donc à titre indicatif.

| Critère | Répartition | Nombre | % |
|---------------------------|----------------------------|---------------|----------|
| Sexe | Hommes | 13 | 41,93 % |
| | Femmes | 18 | 58,07 % |
| Âge | 60 /64 ans | 11 | 35,48 % |
| | 65 /69 ans | 10 | 32,26 % |
| | 70 /74 ans | 5 | 16,13 % |
| | 74 /78 ans | 5 | 16,13 % |
| Statut familial | Vit en couple | 21 | 63,63 % |
| | Vit seul | 7 | 21,21 % |
| | Vit avec un des enfants | 3 | 9,09 % |
| | Vit en collocation | 1 | 3,03 % |
| Lieu de vie | 0 >2000 habitants | 5 | 15,15 % |
| | 2001 >10 000 habitants | 5 | 15,15 % |
| | 10 001 > 30 000 habitants | 6 | 18,18 % |
| | 30 001 > 60 000 habitants | 6 | 18,18 % |
| | 60 001 > 100 000 habitants | 5 | 15,15 % |
| | > 100 001 habitants | 4 | 12,12 % |
| Département de vie | Dordogne (24) | 4 | 12,90 % |
| | Gironde (33) | 14 | 45,17 % |
| | Landes (40) | 4 | 12,90 % |
| | Lot-et-Garonne (47) | 3 | 9,68 % |

| | | | |
|--|--|----|---------|
| | Pyrénées-Atlantiques (64) | 7 | 19,35 % |
| Origine socioprofessionnelle /Niveau d'études | Supérieurs : Médecin, cadre supérieur, ingénieur, cadre, etc. | 10 | 32,27% |
| | Moyens : employé de bureau, technicien de laboratoire, enseignant, etc. | 10 | 32,27% |
| | Bas : femme au foyer, secrétaire, caissier, chauffeur, aide-ménagère, etc. | 11 | 35,48 % |

Tableau 5 : Caractéristiques des sujets de l'échantillon

La confrontation de notre guide au terrain a rendu certains de nos critères obsolètes. Comme nous l'avons montré dans la présentation de la population retraitée, ainsi que par le rappel dans les hypothèses, l'usage des technologies numériques diminue avec l'avancée en âge. Nous avons donc eu davantage de difficulté à trouver des personnes de plus de 80 ans. Nous avons donc choisi, au lieu de rester sur un pied d'égalité dans les proportions, de suivre les statistiques nationales du CREDOC, en favorisant les générations âgées de 60 à 75 ans. Les personnes de plus de 75 ans se sont également révélées moins aisées à enquêter que les autres catégories, confirmant ainsi les études du CREDOC et l'étude quantitative de RICSA, semblant ainsi légitimer nos choix d'échantillonnage.

Les aléas de la recherche sur le terrain nous ont amenée à revoir certaines parts dans la répartition de notre échantillon. Le nombre de femmes est légèrement plus élevé que le pourcentage que nous avons prévu, mais nous considérons que cette variante d'environ 7 % reste raisonnable et représentative, l'échantillon s'équilibrant sur les autres données.

2.3 Mode de traitement des données

Dans un premier temps, nous avons pensé effectuer une analyse phénoménologique du corpus qualitatif. Néanmoins, ce choix s'est rapidement avéré incompatible avec nos objectifs de

recherche. Effectivement, ce « retour aux choses telles qu'elles se présentent, comme elles se présentent, dans la conscience des sujets se prêtant aux entretiens » (Paillé & Muchielli, p. 139, 2012) ne nous paraissait pas suffisant. Le sujet étudié manquant encore de conceptualisation en sciences de l'information et de la communication, il nous semblait que l'analyse phénoménologique ne permettait pas d'étudier le corpus avec l'aspect théorique que nous désirions lui donner. Nous ne souhaitons pas réduire le sens à ce que dit le sujet enquêté, mais plutôt réintégrer ce sens donné au sein du contexte social et biographique auquel il appartient. Ce travail de contextualisation du sens nous paraissait indispensable pour ne pas dénaturer les propos de nos participants, « le sens se [constituant] forcément par rapport aux situations de référence des acteurs » (ibid, p. 38, 2012). Nous avons donc effectué nos analyses dans ce souci de contextualisation, à partir de notre appréhension du sens que l'énonciateur cherche à donner dans son contexte.

Notre choix d'analyse s'est ensuite porté sur la méthodologie par attribution de thématiques en continu. Il s'agit de réaliser des lectures du corpus en cernant, par de courtes expressions, l'essentiel du propos analysé (Paillé & Muchielli, p. 233, 2012). Cette méthode semblait s'appliquer davantage à nos objectifs que la méthode précédente, puisqu'elle permet de se détacher du texte pour dresser un portrait de l'ensemble des sujets enquêtés (Paillé & Muchielli, p. 17, 2012). L'analyse thématique « n'a pour fonction essentielle ni d'interpréter [...], ni de théoriser [...], ni de dégager l'essence d'une expérience », mais « sert au relevé et à la synthèse des thèmes présents dans un corpus » (Paillé & Muchielli, p. 249, 2012). Or, comme nous l'avons précisé ci-dessus, notre corpus aborde des objets et une population émergents qui nécessitent un important travail d'identification, d'interprétation, de structuration et de conceptualisation. En conséquence, la méthode d'analyse par attribution de thématiques nous a rapidement semblé impraticable. Nous avons préféré, comme nous le verrons dans quelques pages, nous porter sur une analyse par catégories conceptualisantes.

2.3.1 Guide d'entretien préalable à l'enquête

L'entretien semi-directif se base sur un guide d'entretien, qui réunit les thématiques que le chercheur souhaite aborder (Barbillon & Le Roy, p. 20, 2012). Nous avons suivi cette démarche, avec pour objectif de structurer l'organisation et le déroulement de notre série

d'entretiens. Ce guide a ensuite servi de base à la rédaction des questions dont nous nous sommes servie sur le terrain⁴⁷.

« Le guide se structure par rapport aux hypothèses du chercheur. [Il est] la traduction de la problématique et des hypothèses de recherche en thématique et sous-thématique » (Barbillon & Le Roy, p. 21, 2012). Nous avons donc repris notre problématique et notre questionnaire pour constituer ce guide.

Introduction

Bonjour, comme je vous l'ai déjà dit lors de notre échange [téléphonique, mail, etc.], je suis étudiante à l'université de Bordeaux Montaigne. Je réalise une étude sur les usages numériques des personnes retraitées en Aquitaine, en partenariat avec la Fondation MAIF pour la recherche et la prévention. Le cadre de travail garantit l'anonymat et la confidentialité des réponses données, qui ne seront utilisées que dans le cadre de cette recherche. L'entretien sera enregistré par dictaphone, mais, encore une fois, l'enregistrement ne sera pas utilisé au-delà du cadre de cette enquête.

Ensemble des thèmes et des sous-thèmes

Thème 1 : l'effet générationnel sur les usages

Sous-thème 1 : forme et époque de l'appropriation

Sous-thème 2 : rôle de l'entourage dans l'appropriation

Thème 2 : Internet comme réponse aux attentes sociales

Sous-thème 1 : rupture/continuité biographique

Sous-thème 2 : réinvestissement du quotidien

47 La grille d'entretien est disponible au tome 2, p. 68

Thème 3 : La reconnaissance par les usages en ligne

Sous-thème 1 : reconnaissance par la culture numérique

Sous-thème 2 : reconnaissance par les usages en ligne

Thème 4 : La reconnaissance par le savoir médical

Sous-thème 1 : relation avec l'institution médicale

Sous-thème 2 : recherche d'intégration sociale par le savoir

Thème 5 : La recherche de santé en ligne pour la continuité biographique

Sous-thème 1 : suivi de la santé à domicile

Sous-thème 2 : recherche du réconfort pour les proches

Informations de l'enquête : âge, sexe, CSP d'origine, lieu de résidence, situation maritale et filiation, équipement en technologies numériques, pathologies (s'il y en a).

Tableau 6 : Guide d'entretien de l'enquête

2.3.2 Analyse de discours du corpus : l'énonciation

« L'analyse de contenu permet de repérer des régularités dans l'ensemble des entretiens, d'observer des corrélations, de repérer des indicateurs qui permettront d'apporter des éléments de réponse à la problématique de départ » (Barbillon & Le Roy, p. 49, 2012). Cette méthode d'analyse a été retenue pour l'exploitation des données du terrain. Effectivement, cette méthodologie d'analyse de contenu offre le plus de similarité avec la démarche que nous souhaitons mettre en place dans le cadre de notre étude.

Nous partons du postulat que la performativité de la parole, le discours construit un sens, induit des actes et sous-entend, de ce fait, des conséquences dans le monde réel. Analyser un

discours revient ainsi à tenter de saisir, d'identifier les actions qu'elle implique. L'énonciation, par son élaboration, influe sur le monde et le transforme. « L'analyse de l'énonciation considère qu'un travail se fait lors de la production de parole, qu'un sens s'élabore, que des transformations s'opèrent » (Bardin, p. 224, 2013). Cette optique correspond à une conception du discours qui convient à cette enquête. L'idée selon laquelle la parole est un acte se situe au cœur de notre étude, comme nous le verrons dans les chapitres d'analyse.

L'acte langagier est performatif, dans le sens où il ne fait pas que décrire, mais influe sur le monde au même titre qu'un acte. Dans cette optique, l'énoncé fait action par le seul fait de dire (Austin, 1994). L'influence exercée par le discours sur un interlocuteur et sur l'utilisateur lui-même (comment est perçu le discours, quelle image le locuteur tente de construire, etc.) sont autant d'éléments participant au caractère performatif, au caractère d'action du contenu du discours. Notre analyse cherche justement à saisir cette dimension performative du discours des retraités, ainsi que le sens qu'ils lui donnent et la façon dont ce discours nous renseigne sur leur perception des technologies numériques.

Le discours renvoie à « toute communication étudiée non seulement au niveau de ses éléments constitutifs élémentaires (le mot par exemple), mais aussi, et surtout à un niveau égal et supérieur à la phrase (préposition, énoncés, séquences) » (Bardin, p. 223-224, 2013). La méthode d'analyse dont il est ici question ici cherche à identifier le sens donné par l'utilisateur à son discours, ainsi que de comprendre ce que ce dernier a à nous apprendre sur son producteur. Nous estimons que, dans notre recherche, l'étude d'énoncés précis, de séquences de phrase, voire parfois même de simples mots, serait déterminante pour saisir la signification des discours de notre corpus de retraités.

Pour ce faire, nous avons développé une analyse logique, qui « prend en compte les significations (contenu) et [...] leur forme et la distribution de ces contenus et formes (indices informels, analyse de cooccurrence) » (Bardin, p. 48, 2013). Ce type d'analyse tendrait à mettre en valeur les significations données par les usagers interrogés, nous permettant, par les cooccurrences et les récurrences d'énoncés-types, de saisir le sens sous-jacent au contenu des entretiens.

L'analyse est un « résumé fidèle et organisé de l'ensemble des informations recueillies » (Barbillon & Le Roy, p. 49, 2012). Notre démarche a ainsi été de prendre en compte

l'ensemble des renseignements fournis par le contenu des entretiens, pour ensuite les répartir sous des thèmes et des concepts communs. Dans l'analyse de l'énonciation, chaque entretien est étudié comme une « totalité organisée et singulière » (Bardin, p. 229-230, 2013). En suivant cette idée, l'analyse a consisté en l'analyse des entretiens, en suivant la grille présentée ci-après. Une fois la totalité des entretiens soumis à cet examen, nous les avons comparés pour faire émerger des phénomènes communs pouvant répondre aux hypothèses ou ceux que nous n'avions pas prévus. Ceci a permis de procéder à une première formalisation des catégories conceptualisantes que nous présenterons dans la sous-section suivante.

| Extrait de l'entretien | Phénomène observé/ Catégorie conceptualisante | Hypothèse correspondante/ Phénomène inattendu (PI) |
|-------------------------------|--|---|
| | | |

Tableau 7 : Grille d'analyse du contenu des entretiens

2.3.3 Analyse par catégories conceptualisantes

Ainsi, nous avons fait le choix d'une analyse par catégories conceptualisantes à deux volets, qui nous semblaient correspondre à nos objectifs de recherche. En effet, « le but [de l'analyse de contenu est] de dégager plusieurs catégories [, lesquelles] permettront au chercheur de classer et d'ordonner l'ensemble du corpus » (Barbillon & Le Roy, p. 49, 2012). Nous avons ainsi attribué des catégories à chaque extrait du corpus, que nous avons ensuite reportées et hiérarchisées en catégories centrales et secondaires, comme il le sera présenté par la suite. « L'analyse catégorielle [est une] opération de découpage du texte en unités puis une classification de ces unités en catégories selon des regroupements analogiques » (Bardin, p. 207, 2013). Ce travail de description analytique du corpus nous a ainsi permis d'effectuer une première structuration et une première délimitation du corpus, avec des ébauches de catégories. En effet, les titres temporaires de ces dernières restaient proches des propos des entretiens, portant ainsi une signification immédiate avec un niveau de conceptualisation peu élevé. Une fois l'ensemble des catégories répertoriées, réorganisées et hiérarchisées, nous avons débuté un travail d'interprétation et de théorisation plus poussé.

Nous avons ainsi procédé à un travail de conceptualisation oscillant entre la déduction interprétative et l'induction théorisante. La catégorie déductive est « préalablement établie par le chercheur pour répondre à la problématique », contrairement à la catégorie inductive qui est « induite par le terrain » (Barbillon & Le Roy, p. 50, 2012). La première sorte consisterait, de ce fait, à « replacer le témoignage [...] à l'intérieur d'un contexte interprétatif, explicatif et théorisant », alors que le second tend à « l'essai de conceptualisation du phénomène [...] à partir, non pas de leviers théoriques déjà constitués, mais d'une construction discursive originale » (Paillé & Muchielli, p. 339, 2012). Notre sujet d'étude étant émergent, il s'est avéré nécessaire, dès le début de notre réflexion, de concilier ces deux démarches, à la fois pour conceptualiser des phénomènes peu étudiés et à la fois pour en replacer d'autres dans des théories ancrées. Il s'agit de l'approche dite mixte, qui « établit un ensemble de catégories et se laisse la possibilité d'en ajouter selon le contenu effectif des entretiens » (Barbillon & Le Roy, p. 50, 2012).

Notre travail d'induction a donc en partie eu pour finalité d'observer, d'identifier et de conceptualiser les phénomènes à partir d'« énoncés-occurrences », extraits que nous jugions pertinents au point d'en tirer des conclusions plus générales. Nous parlerons, une fois l'énoncé conceptualisé, d'« énoncé-type » qui devient applicable à des situations, à des contextes et à des échanges qui prennent une dimension générale et non plus seulement individuelle. Ces énoncés-types sont conceptualisés au sein des catégories ad hoc intelligibles et applicables pour le plus grand nombre. Nous reviendrons ci-après sur la structuration de ces dernières.

La déduction interprétative et l'emprunt de leviers théoriques pertinents déjà constitués (Paillé & Muchielli, p. 339, 2012) a toutefois été indispensable pour notre analyse. Certains phénomènes semblaient effectivement se rattacher à certaines théories ancrées, à l'instar des procédés de lutte pour la reconnaissance, développés par Alex Honneth, théorie qui s'est rapidement imposée comme essentielle à l'analyse de notre corpus.

Nous avons utilisé, pour la présentation de nos catégories, la structure suivante : tout d'abord, nous avons nommé nos catégories de manière à ce que tout lecteur puisse, sans connaître le contexte, comprendre de quoi elle retourne à la simple lecture du titre. Cette pratique nous a semblé pertinente dans le sens où nous cherchons à conceptualiser des énoncés-types pour

qu'ils prennent sens dans une dimension générale. Nous avons ensuite donné des caractéristiques spécifiques aux catégories, de manière non exhaustive, afin de donner davantage d'informations sur la nature de chacune d'entre elles. Il s'agit ici de donner une vision d'ensemble de ces dernières.

Enfin, nous avons défini des contextes de réalisation nécessaires à l'application de la catégorie. Ces contextes forment l'essence situationnelle de la catégorie, qui ne peut exister sans eux. Par exemple, pour une catégorie « lutte pour la reconnaissance du savoir », l'un des contextes de réalisation est « déni du savoir de l'utilisateur par les autres », puisque l'usage, par les attitudes de déni, va s'efforcer de susciter la reconnaissance des autres.

Voici un exemple de catégorie, telles qu'elles apparaissent en annexe de cette étude⁴⁸ :

Érudition socialisante

Définition

Construction discursive de l'utilisateur destinée à lui permettre de valoriser son savoir médical durant ses interactions interpersonnelles.

Propriétés

- Volonté de s'émanciper d'une perception négative de soi
- Quête identitaire de statut social et de reconnaissance de l'autre
- Forte estime pour le domaine de la santé, perçu comme un univers savant
- Tentative de s'approprier la réputation positive que l'utilisateur attire au domaine médical

Tableau 8 : Exemple de catégorie conceptualisante

48 Une sélection des catégories conceptualisantes est disponible en tome 2, p. 428 – 433

Chapitre 5 - Vérification des hypothèses grâce aux éléments de terrain

1 Effets générationnels sur la diffusion des usages

Jean-Paul Tréguer définit une génération comme un ensemble de personnes liées par des expériences communes qui ont marqué leur jeunesse. Les limites de ces générations, selon les cas, comprennent une durée de 25 ans à 30 ans (Tréguer, p23-25, 2007). Les événements survenus dans la jeunesse apparaissent ainsi comme des marqueurs générationnels participant à la construction de l'identité des différents groupes sociaux. Or, notre échantillon d'utilisateurs présente des sous-ensembles générationnels concernant l'usage des technologies numériques. En croisant l'âge et la relation au numérique de nos aînés, il apparaît possible de faire émerger des identités numériques communes. Nous envisageons ici l'« identité numérique » comme un profil d'usage basé sur le temps et le type d'usage, ainsi que sur le mode d'appropriation des technologies numériques. Nous avons ainsi pu isoler trois sous-ensembles générationnels, trois types d'identités numériques, auxquels nous ferons référence tout au long de ce chapitre.

Les 60 – 75 ans : les initiés

La première identité numérique comprend une cohorte d'aînés âgés de 60 ans à 75 ans, que nous désignerons comme les « initiés ». Ils représentent le groupe le plus en lien avec les technologies numériques et comptent davantage d'individus que les autres groupes sociaux, confirmant ainsi les statistiques présentées au premier chapitre. Ceci s'explique par un phénomène historique. Le groupe des initiés est majoritairement constitué des enfants du *baby-boom* nés entre 1941 et 1956. Cette génération est issue d'un contexte social, politique et économique plutôt favorable. Effectivement, les premières années de leur vie sont marquées par une amélioration considérable des conditions de vie. « En quelques années, un monde disparaît, celui dans lequel les parents et les grands-parents des *baby-boomers* avaient déjà parcouru leur existence. Nés dans ce monde en passe d'être englouti, les *baby-boomers*

sont donc la première génération née sur l'Atlantide, mais ils grandissent dans une sorte de Nouveau Monde, la France refaçonnée par les Trente Glorieuses : ils seront, de fait, les adolescents de la prospérité » (Sirinelli, p. 43, 2003). Le phénomène est inédit. Pour la première fois, une génération va grandir dans une période d'âge d'or, profitant pleinement des innovations d'une société en pleine mutation. Ainsi, contrairement à leurs parents qui ont vécu de privations et d'interdits, les *baby-boomers* grandissent avec davantage de liberté, dans un confort croissant, bénéficiant des améliorations en matière de santé et d'éducation. Ils ont également vécu les débuts de la société de consommation, laquelle les prédispose à une attention accrue aux nouveautés et aux innovations, tout comme aux opportunités qu'elles induisent.

La cohorte des initiés s'est familiarisée aux technologies numériques durant sa vie active, bien que ces dernières soient perçues comme une obligation professionnelle, dont l'introduction est parfois mal vécue, comme c'est le cas de quelques usagers interrogés. Les initiés ont bénéficié de la diffusion massive des technologies numériques entre les années 1980 et 2000. De manière générale, ce groupe est arrivé à l'âge de la retraite avec un niveau de culture numérique – *digital literacy* – élémentaire et avec des usages ancrés. Pour eux, la sphère numérique n'a pas été une découverte à la retraite, contrairement à la génération dont nous débutons à présent l'exposé.

Les 76 – 80 ans : la génération de transition

Le second sous-ensemble générationnel est constitué des personnes âgées de 76 ans à 80 ans, qui, concernant les usages numériques, représentent la génération de transition. Cet ensemble se compose de personnes nées entre 1936 et 1940. Nées après le premier krach boursier d'ampleur, elles ont vécu un début de vie difficile, avant de devoir faire face aux pénuries de la Seconde Guerre Mondiale et à leurs conséquences.

Cette catégorie présente moins d'homogénéité que les générations précédentes. Elle se compose d'usagers ayant déjà débuté leur retraite lors de la diffusion massive des technologies numériques et d'Internet. Ils n'ont, majoritairement, pas bénéficié de l'acculturation professionnelle au numérique avec la même intensité que les initiés. Ils sont proportionnellement moins nombreux à être usagers d'Internet que le sous-ensemble

précédent, tendance analogue à celles mise en exergue par les statistiques sur les usages numériques.

Néanmoins, notre enquête qualitative montre que les personnes de cette catégorie ayant franchi le pas développent une relation plus ancrée avec les technologies numériques que le sous-ensemble précédent. Ceci s'applique notamment aux usages sociaux et aux usages techniques, à l'instar de certains usagers autodidactes réparant eux-mêmes leur matériel et ceux de leurs proches. Ils représentent en quelque sorte une génération de transition en termes d'usages numériques. Leurs profils sont moins homogènes que la génération des initiés massivement internautes, mais présentent davantage d'accointances avec les technologies numériques que le dernier sous-ensemble, très majoritairement exclu de la sphère numérique.

Les plus de 81 ans : les retardataires en termes d'usages numériques

Ce dernier est constitué de personnes âgées de plus de 81 ans, dont le qualificatif le plus approprié au sujet du numérique serait « absent ». Les internautes de ce sous-ensemble sont effectivement en très forte minorité. Ces personnes n'ont pas bénéficié d'une acculturation au numérique durant leur jeunesse ou durant la fin de la vie active, puisqu'ils étaient déjà à la retraite depuis plusieurs années lors du développement de la sphère numérique durant les années 2000. Ils n'ont ainsi pas été familiarisés à ces outils et aux opportunités qu'ils offrent. Nous pouvons avancer l'idée que le numérique ne s'ancre pas dans les usages de cette génération. Le décalage entre les nouvelles valeurs, les nouveaux usages et ceux ancrés chez ces individus ne permet pas aux technologies numériques de prendre du sens dans les activités quotidiennes. Nous pouvons également émettre l'hypothèse que les défaillances cognitives liées à l'âge ou les phénomènes de déprise, sont un obstacle au développement de la culture numérique chez cette population.

La synthèse de cette présentation nous laisse ainsi penser qu'il existe des fractures numériques au sein même de la population de plus de 60 ans. D'une part, il existe plusieurs sous-ensembles générationnels que nous avons tenté de conceptualiser ci-dessus. Les générations ne sont ainsi pas égales en termes d'accès aux technologies d'un point de vue socio-historique. Certaines ont ainsi bénéficié d'acculturation favorisant les usages, contrairement à d'autres, qui ont été oubliées lors de la diffusion massive des technologies numériques.

De plus, au sein même de ces groupes d'âge perdurent des fractures aussi bien en termes d'équipement que de capacités à faire usage des technologies, du fait de situations sociales peu aisées. Nous tenons ainsi à préciser que notre conceptualisation reste limitée à notre approche généraliste des personnes de plus de 60 ans. Une étude plus poussée sur chacun des sous-ensembles permettrait de mettre en lumière, avec précision, les différents niveaux de fractures et le profil de chaque sous-ensemble.

1.1 Effet de l'acculturation professionnelle aux technologies numériques

1.1.1 Qu'est-ce que l'acculturation professionnelle au numérique ?

La diffusion des technologies numériques s'effectue de manière fortement différenciée auprès des sujets de notre échantillon qualitatif. « Du fait de leur appartenance générationnelle, les seniors ne s'équipent que rarement en TIC de manière spontanée ; ils sont souvent influencés par leurs enfants [...] ou par leur contexte professionnel de fin de carrière (Bourdeloie & Boucher-Petrovic, p. 144, 2014). Pour la catégorie la plus jeune, nous observons ce poids de l'acculturation professionnelle au numérique dans le développement de leur appropriation des technologies. Nous définissons cette dernière comme l'initiation de l'individu aux technologies numériques, durant son activité professionnelle. Ce type d'acculturation résulte ainsi d'activités professionnelles au sein d'organisations structurées autour des technologies numériques. Nombre de nos sujets d'enquête ont été ainsi formés aux technologies numériques durant leur vie professionnelle, les prédisposant ainsi à développer des usages au temps de la retraite.

Mise en pratique dans ce cadre, l'informatique a été porteuse de sens, pleine de potentialités et d'innovation, faisant évoluer les modalités de travail. Certains, comme Josiane⁴⁹, ex-institutrice, l'envisagent même comme une révolution dans leur façon de travailler : « Tout

49 Entretien disponible au tome 2, p. 219

était écrit [sur l'ordinateur]. Ce n'était plus à la main [que l'on préparait nos cours], on préparait les exercices sur l'ordinateur. [...] À la fin, j'ai arrêté d'acheter des livres de pédagogie et des encyclopédies, et je faisais tout par [ordinateur] ». Cette idée de révolution est particulièrement forte chez nos usagers. Oria⁵⁰ nous dit même que « [ma Grand-Mère] nous disait [que] l'électricité [était ce qui l'avait la plus impressionnée dans ce siècle]. Pour elle, dans la ferme de son enfance, au fin fond du Pays Basque, l'électricité, cela avait été une révolution. Pour moi, le numérique c'est un peu comme ça. Ça a changé notre mode de vie, ça a changé aussi la manière de voir le monde. Je trouve que maintenant, on ne raisonne plus pareil ». La comparaison met en évidence les transformations perçues par Oria sur ses activités, aussi bien dans son travail que dans sa vie courante.

L'Internet n'étant, dans la fin des années 1980 et au début des années 1990, que peu diffusé, les principales procédures apprises traitaient de bureautique et de logiciels spécifiques au fonctionnement de l'entreprise, comme Oria, cadre supérieur de santé dans les hôpitaux de Paris, ou encore Stéphane⁵¹, cadre dans une banque. Ces deux professionnels ont bénéficié d'une appropriation poussée des technologies numériques, puisqu'ils ont été eux-mêmes, après leur initiation, formateurs pour les employés qu'ils avaient sous leur autorité. Nous retrouvons ici un phénomène socio-économique crucial : plus la position de l'utilisateur est élevée au sein de son organisation, plus la formation aux technologies numériques est poussée. Nous supposons que cet apprentissage des outils numériques a permis à nos « initiés » de donner du sens à l'usage des technologies. L'intérêt de ces dernières a ainsi été mis en valeur par leur effet positif sur les pratiques professionnelles : gain de temps, facilité des échanges, simplification des tâches, etc. De ce fait, arrivés à l'âge de la retraite, les « initiés » bénéficiaient déjà d'une certaine familiarisation aux technologies, ainsi que d'une intégration partielle de ces dernières dans leurs activités quotidiennes.

L'acculturation professionnelle aux technologies numériques semble ainsi être un facteur de diffusion des usages au sein de notre échantillon, avec des prédispositions sociales fortes pour les sujets les plus éduqués. « Sans doute la socialisation à [l'ordinateur] en milieu

50 Entretien disponible au tome 2, p. 62

51 Entretiens disponible au tome 2, p. 105

professionnel leur a-t-elle permis d'en découvrir les potentialités, et donc d'entrevoir le profit qu'ils sont susceptibles d'en tirer au niveau domestique » (Le Gall & Le Van, p. 94, 2009). La découverte de l'ordinateur et des technologies numériques durant la vie professionnelle semble donc prédisposer les individus à développer des usages domestiques, privés, puisqu'elle met en valeur les opportunités de ces outils et leurs apports lors des activités quotidiennes.

De l'acculturation professionnelle aux technologies numériques découle le développement de la littératie numérique de l'individu, un ensemble d'aptitudes et des compétences dont l'utilisateur fait preuve pour comprendre et utiliser des technologies numériques. Le travail d'apprentissage initial des technologies peut représenter un moment ardu pour l'individu. Ce dernier doit en effet assimiler un grand nombre de termes et de procédures, rien que pour commencer à utiliser l'ordinateur. Ceci est d'autant plus difficile que la terminologie fait souvent appel à des mots du langage courant, en leur donnant une signification particulière (souris, bureau, fenêtre, page, etc.), pouvant perturber l'utilisateur dans son assimilation cognitive. La tâche se complique d'autant plus que cette même terminologie fait également appel à un langage et à des concepts spécifiques à l'univers numérique, ayant souvent recours à la langue anglaise, qui n'est pas toujours maîtrisée par nos aînés. L'apprentissage de la littératie numérique représente donc un travail demandant une certaine implication de l'individu. Or, en étant amenés à effectuer cet apprentissage dans une situation professionnelle, nos initiés ont profité d'un avantage certain. Ils ont effectivement bénéficié d'une formation structurée, posant les jalons d'une littératie digitale solide et pertinente.

« Si la diversité sociologique demeure forte [au sein de la génération des *baby-boomers*], elle est dotée [...] d'un capital scolaire beaucoup plus important que celui de ses aînés et elle est, de surcroît, la première de l'histoire Française à atteindre un tel degré de formation culturelle initiale » (Sirinelli, p. 117, 2003). François Sirinelli rappelle ici la révolution de l'éducation qui a eu lieu durant les années scolaires des *baby-boomers*. Ces individus ont effectivement bénéficié de la démocratisation des études supérieures, leur permettant d'accéder à des postes aux conditions et aux salaires bien meilleurs que ceux de leurs parents. Or, dans le contexte du développement des technologies numériques, nous pouvons avancer l'idée que les salariés issus du *baby-boom* ont davantage profité des offres de formations en ce domaine. Ceci impacterait sur de jeunes générations de retraités présentant une acculturation-support pour le

développement d'usages numériques à la retraite, expliquant du même coup la chute du nombre d'utilisateurs à partir de 70 ans⁵². Cela laisse également présager, dans les années à venir, une augmentation du nombre de retraités usagers des technologies numériques.

C'est pourquoi, en arrivant à l'âge de la retraite, nos enquêtés disposent déjà d'une culture digitale leur permettant de réaliser des tâches courantes et de se servir de l'ordinateur de manière autonome, facilitant de ce fait l'adaptation des technologies aux usages privés et à la transposition des loisirs à la sphère numérique.

1.1.2 Standardisation de la pratique et des usages à la retraite

Les enquêtés, initiés aux technologies numériques durant leur vie professionnelle, déclarent que l'ordinateur était pour eux, à l'époque, un domaine tout à fait étranger. Ceci est particulièrement important dans la compréhension de leurs usages actuels. D'une part, ils ont bénéficié d'une éducation aux technologies numériques et ont développé une littératie digitale bien avant leur arrivée à la retraite. D'autre part, en arrivant à ladite retraite, nos enquêtés faisaient preuve d'usages ancrés dans leurs habitudes de vie, à l'instar de l'utilisation des mails ou de la recherche médiatisée par ordinateur.

La pratique des technologies, chez eux, s'est finalement banalisée. Le groupe de sujets dont nous parlons dispose aujourd'hui d'une pratique numérique vieille de vingt ans, voire de plus de trente ans pour des individus ayant été initiés au début des années 1980. Leur pratique relève d'une construction et d'une intégration des usages de longue date. L'informatique n'est donc pas pour eux une découverte récente, comme les stéréotypes le laissent penser. Les jeunes retraités ne sont, pour une majorité, pas novices en matière de technologies numériques et « il est probable que chaque génération augmente significativement son degré de pratique [numérique] au cours des prochaines décennies » (Le Douarin, p. 258, 2012).

52 Notre enquête terrain ayant été réalisée en 2015, nous prenons en compte les chiffres de cette époque, les premiers *baby-boomers* ayant vu le jour en 1945, ils sont alors âgés de 70 ans en 2015.

Ce phénomène d'appropriation des technologies numériques par les aînés, actuellement émergent, va tendre à se généraliser sous l'impulsion d'une pratique plus répandue de futures générations de retraités, encore actuellement en activité.

L'acculturation professionnelle au numérique n'a pas toujours été bien vécue par nos enquêtés. L'injonction à « s'y mettre », comme nous dit Nathalie⁵³, a parfois donné un sentiment d'infériorité, notamment pour des personnes qui, comme elle, occupaient un poste avec peu de responsabilités. L'impression de ne pas être respectée, ni entendue par ses supérieurs, de ne pas avoir le choix, a été source de remise en question personnelle. De même, la difficulté d'apprentissage ou les incidents incessants, ont fortement marqué nos actuels retraités, à l'instar de Stéphane⁵⁴ : « Tous les jours, il y avait des erreurs, des machins, des trucs, des pannes. Ça ne marchait pas, on m'appelait sans arrêt, c'était l'horreur. Alors j'ai dit : "À la retraite, il ne faut plus me parler d'informatique " » ». Cette volonté de rupture, nous la retrouvons auprès de plusieurs sujets. Or, malgré tout, aucun n'est réellement allé au bout de sa rébellion. La perception des technologies, lors de l'initiation professionnelle, semble avoir peu d'effet sur l'utilisation qu'en font nos actuels retraités, utilisation qui s'est intégrée dans leurs activités de loisirs, bien loin des complications qu'ils ont connues dans le cadre de leur profession.

Il semble ainsi que les connaissances structurées transmises durant la vie professionnelle servent de base au développement de nouveaux usages, davantage personnels et domestiques. « Chez les plus favorisés, l'introduction de l'ordinateur au domicile est la conséquence directe du fait de l'utiliser déjà sur son lieu de travail » (Le Gall & Le Van, p. 94, 2009). Effectivement, les personnes les plus favorisées de notre échantillon et ayant été formées durant leur vie professionnelle, ont également été les premières à s'équiper en matériel informatique à domicile, aussi bien pour des raisons professionnelles que du fait de l'influence de leurs enfants. Les usages qu'elles développent aujourd'hui sont la conséquence directe de leur initiation, grâce aux potentialités et aux opportunités qu'elles y ont décelées.

53 Entretien disponible au tome 2, p. 105

54 Entretien disponible au tome 2, p. 105

1.1.3 Quelles conséquences de la présence et de l'absence de l'acculturation sur les usages ?

Les usagers les plus jeunes, âgés de moins de 70 ans, présentent davantage d'usages que les autres, avec une appropriation bien plus forte du dispositif : consultation plus fréquente de l'ordinateur, multiplication des thématiques d'usages (information, social, recherches, mails, etc.). Pour ce qui concerne les générations plus âgées, le désir de découvrir ou de s'équiper n'a pas été motivé ou accompagné et les potentialités de l'informatique leur sont restées massivement étrangères.

Effectivement, les personnes n'ayant pas été initiées aux technologies numériques durant leur vie professionnelle sont également celles qui, aujourd'hui, y trouvent peu d'intérêt : Laurianne, femme au foyer ; Valérie, ex-antiquaire ; Jean, ex-chauffeur de bus⁵⁵. Nous remarquons que ces sujets présentent un rapport fortement distancié avec les technologies numériques. « Je ne suis pas assez accro pour y aller tous les jours. J'y vais comme ça. Je me dis : “Tiens, aujourd'hui, je vais aller voir ce qu'ils racontent” », déclare Laurianne. C'est également le cas de Valérie et de Jean, utilisant l'ordinateur uniquement lorsque leur environnement ne leur permet pas de trouver d'autre solution (achat, information, etc.). Leur initiation aux technologies s'est effectuée par le biais du lien intergénérationnel : ils ont équipé leurs enfants avant de s'équiper eux-mêmes, davantage à cause de la pression sociale liée au numérique que par réel intérêt de leur part. En termes d'usage, la technologie est davantage perçue comme un élément de normalisation sociale que comme un outil d'innovation sociale et culturelle. Ainsi, l'acculturation professionnelle aux technologies numériques apparaît, dans notre échantillon, comme un élément crucial dans la diffusion des technologies.

55 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 161 et p. 301

1.2 Résistances communes aux technologies numériques

1.2.1 Littératie numérique : les limites de la diffusion auprès des retraités

« Chaque génération serait marquée par une affinité particulière avec certaines technologies, celles qu'elle a découvertes dans son enfance ou dans sa jeunesse » (Le Douarin & Caradec, p. 253, 2012). Le contexte technologique dans lequel grandit un individu influence de manière prépondérante son rapport aux objets ainsi que le développement de ses habitudes. Ce contexte, associé aux contextes économiques et sociaux, conditionne le développement d'habitudes et construit les représentations de l'individu sur le monde qui l'entoure. Or, pour le public qui nous intéresse, le contexte technologique est très éloigné des dispositifs numériques. Les générations des *baby-boomers* ont passé leurs premières années de vie dans un contexte de diffusion en masse d'objets techniques domestiques, notamment la télévision et la radio.

Ces technologies ont été présentes à une période constitutive de l'identité des enquêtés. La revendication médiatique (écouter telle émission, écouter telle radio) a participé à la construction identitaire des actuels aînés. Les enquêtes du CREDOC concernant ces deux technologies révèlent un pourcentage stable du taux d'équipement en télévision chez les personnes de plus de 60 ans, qui dépasse largement les 90 %. L'équipement en poste de radio va de pair avec ce fort pourcentage. Nous retrouvons ce phénomène au sein de notre échantillon, au sein duquel chacun dispose d'au moins un poste de télévision et un poste de radio. Certains vont même jusqu'à avoir un poste de radio par pièce. Cette territorialisation montre leur fort attachement pour ce média. Regarder la télévision et/ou écouter la radio représentent des activités très structurantes chez ce public, leur consultation scandant parfois le rythme des journées de nos retraités.

Mais qu'en est-il pour les technologies numériques ? Les retraités d'aujourd'hui n'ont bénéficié que d'une sensibilisation très tardive à la sphère numérique. À l'âge adulte pour

certains, voire à la retraite pour d'autre à l'instar de Josette⁵⁶, qui a découvert cet univers aux alentours de ses 68 printemps. Les enfants ayant grandi avec les premières technologies numériques, qui sont aujourd'hui de jeunes adultes, bénéficient d'une familiarité avec les objets techniques particulièrement développée, chose que nos retraités remarquent, en se mettant en opposition à ce public de jeunes adultes.

La relation entre les jeunes générations et les technologies numériques leur paraît naturelle, intuitive. Or, pour ce qui les concerne, les aînés envisagent leur relation avec ces mêmes technologies comme davantage forcée, davantage factice. Malgré des apprentissages professionnels poussés, la grande majorité de nos enquêtés présentent une aisance limitée en littératie numérique. La résolution de problème passe souvent par le recours à des gens de confiance, considérés comme des experts, ces derniers étant généralement des initiateurs ou des référents (enfants, amis, etc.). Nous reviendrons sur cette notion de confiance dans la partie consacrée à la diffusion des technologies numériques. Nous retrouvons ainsi le phénomène cité en début de chapitre : la sphère numérique est perçue par les aînés comme un élément ajouté à leurs habitudes, dont l'appropriation reste majoritairement limitée, au profit d'une posture utilitariste.

Nous expliquions ci-avant que les jeunes retraités d'aujourd'hui tendent à être davantage connectés, à développer davantage d'usage que leurs aînés. Les générations d'aînés à venir tendront à présenter un niveau de pratique toujours supérieur aux générations précédentes. Ce phénomène est-il pour autant synonyme d'inclusion sociale à la sphère numérique pour ce public ? « [Les parents ou les grands-parents] devraient s'adapter perpétuellement aux "nouvelles" technologies de l'information et de la communication » (Le Douarin & Caradec, p. 254, 2012). Les contextes technologiques sont historiquement ancrés. Le concept de nouveauté est lui-même tout à fait relatif : il est historiquement et technologiquement situé. Les technologies d'aujourd'hui seront demain remplacées pour d'autres innovations. Si nous suivons cette idée, il est probable que chaque nouvelle génération de retraités soit toujours en décalage avec la « nouveauté » technologiquement contemporaine de leur époque. Le risque d'exclusion sociale par la nouveauté technologique n'est donc pas seulement à envisager dans

56 Entretien disponible au tome 2, p. 80

le contexte qui est aujourd'hui le nôtre, mais comme un risque durable, dont la contextualisation historico-technologique doit faire l'objet d'une forte prise en compte.

1.2.2 Rapport ancré et sensuel aux objets

Nous identifions un second effet générationnel freinant la diffusion des usages numériques. L'ensemble des entretiens met en exergue une place prépondérante accordée à l'objet. L'exemple le plus révélateur est le livre. « J'aime bien tourner les pages, j'aime l'odeur du papier, c'est un plaisir sensuel d'avoir le livre dans la main, de le feuilleter. Le bruit quand tu tournes les pages, ça fait partie de mon plaisir de lecture », déclare Oria⁵⁷. Cette citation est tout à fait révélatrice de la posture face au livre. Pour nos sujets adeptes de la lecture, l'activité ne repose pas uniquement sur la lecture à proprement dite. L'objet, lui-même, devient une source de plaisir. Le plaisir de lecture relève ainsi autant du texte que de la capacité de l'objet « livre » à satisfaire les attentes du lecteur. Oria fait ici appel à plusieurs de ses sens pour décrire le plaisir qu'elle ressent : la vue (lecture), le toucher (le poids du livre, la sensation des pages), l'ouïe (le bruit des pages) et l'odorat (l'odeur du papier). Lire revient ainsi, de manière paradoxale, à se mettre en lien avec le monde. Le contact du livre éveille les sens, éveille le corps.

À ceci, Oria ajoute qu'elle lit toujours en étant « bien installée sur son canapé avec sa petite Ricoré » durant l'après-midi, après le déjeuner. Si cette description peut paraître anecdotique, elle révèle une conception de la lecture bien plus complexe qu'elle n'y paraît. La lecture du livre relève effectivement d'une procédure bien déterminée : d'abord « la clôture du déjeuner » (ranger et/ou nettoyer les affaires ayant servi au déjeuner), puis la préparation du café, suivi de l'installation sur le canapé, dans une position confortable et, enfin, le début de la lecture. Oria, elle-même, se rend compte de cette préparation, en nous disant que « c'est carrément un rituel de lire ». D'une certaine manière, elle met fin aux autres activités pour que le moment de lecture ne soit pas perturbé. Oria compose son environnement, de manière à garantir, voire à accroître, le plaisir qu'elle ressent à la lecture. Il ne s'agit ainsi pas seulement

57 Entretien disponible au tome 2, p. 62

de lire un texte, mais de façonner un contexte favorable, qui fait partie intégrante de son activité de lecture.

L'exemple d'Oria est révélateur d'une pratique générale au sein de notre échantillon. Si, pour elle, la contextualisation est forte pour ce qui concerne le livre, pour d'autres, la contextualisation s'effectue avec d'autres activités, notamment l'écoute de musique, de la radio ou la lecture du journal. Quel que soit le moment privilégié, l'utilisation de ces objets reste particulièrement contextualisée. Chez Carole et Pierre⁵⁸, qui vivent en couple dans leur maison, la contextualisation s'effectue avec l'écoute de la radio au petit-déjeuner. Pour Hubert et Christine⁵⁹, il s'agit de la lecture partagée du journal local à ce même moment de la journée. La contextualisation de l'écoute de la radio est particulièrement prégnante chez notre public, tout comme celle de la télévision et, pour certains, la lecture du journal. Il semble que ces activités soient fortement ancrées dans leurs habitudes de vie, empreintes de sensations, d'émotions positives que nos sujets cherchent à revivre chaque jour. Ils invitent ces émotions à refaire surface, jour après jour, à travers la répétition d'activités fortement structurées et contextualisées. La pérennisation de ces rituels semble laisser peu à leur évolution vers une autre forme d'occupation ou de support, notamment numérique.

« La reviviscence est ainsi l'expérience émotionnelle à travers laquelle le soi présent rejoint le soi passé par un mouvement qui abolit le temps et les disjoint. Or, certaines [activités] constituent des auxiliaires précieux de cette communication avec le passé. [Elles] offrent la possibilité de se replonger, pour un moment, dans l'ambiance d'une époque que l'on a connue [et appréciée] » (Caradec & Glevarec, p. 138, 2003). Si cette citation s'applique initialement à l'usage de la télévision chez les personnes âgées, elle peut être généralisée aux phénomènes de contextualisation que nous évoquons ici. La répétition quotidienne et ritualisée d'habitudes semble dépasser la simple activité (lire, écouter la radio, etc.) pour devenir un rouage dans un processus de réminiscence aux dimensions bien plus larges.

58 Entretiens disponibles au tome 2, p. 170

59 Entretien disponible au tome 2, respectivement p. 309 et p. 123

Comment comprendre cette question de la réminiscence

Nous pouvons avancer plusieurs hypothèses à ce sujet. Tout d'abord, il pourrait s'agir de la recherche d'une continuité biographique, à travers la construction d'habitudes qui entrent dans la composition identitaire de l'individu, structurant ses activités quotidiennes, leur donnant alors forme et sens. D'autre part, il pourrait s'agir de la recherche du passé dans le temps présent. Vue sous cet angle, la pérennité des habitudes amènerait l'individu de se remémorer des souvenirs agréables de leur vie passée. D'une certaine manière, ces habitudes permettent « [d'ouvrir] les lèvres du temps » (Foucault, p. 533, 2001), offrant à la personne la possibilité de renouer avec son passé, le temps d'une page ou d'une émission.

Ce très fort ancrage des contextualisations, des rapports sensuels aux objets, représentent un frein à la diffusion des technologies numériques chez nos enquêtés. La grande majorité d'entre eux nous présente ces technologies comme un gain de temps et de confort non négligeables, mais non comme une activité significative ou de loisir. Bien que, comme nous le verrons plus tard, certains usages entrent dans des logiques identitaires sans qu'ils ne soient considérés comme tels par les usagers. Ils estiment faire usage des technologies numériques pour des besoins précis ou pour des activités de moindre importance, comme nous le verrons plus tard dans ce chapitre. Bien qu'ils en reconnaissent l'utilité, la majorité de nos sujets reste très attachée aux habitudes que nous venons d'exposer, qui tendent à participer à la construction d'une cohérence identitaire.

Notre échantillon propose un exemple à l'appui de notre hypothèse : Josette⁶⁰. Josette est une retraitée particulièrement connectée : smartphone, ordinateur et, surtout, tablette, avec laquelle elle se réveille et avec laquelle elle s'endort. Josette est relativement isolée (elle fréquente un club senior, mais ne s'y fait pas d'amis). Elle nous parle très peu de son passé lors de l'interview et n'utilise la télévision que pour les informations et pour des émissions de divertissement récentes. Ses activités tendent à tourner autour des pratiques numériques telles que les jeux, la communication numérique avec des inconnus qui l'invitent ou qu'elle invite par le biais de son profil Facebook. Elle semble n'avoir que très peu de contacts

60 Entretien disponible au tome 2, p. 80

interpersonnels avec des personnes physiques. Elle se situe dans une position de totale rupture avec la réalité, en s'étant créé un monde virtuel qui lui appartient.

Chez Josette, les activités n'ont pas pour but d'ouvrir les portes du temps, mais, au contraire, de les fermer en se tournant vers l'avenir, vers une nouvelle vie. Or, Josette est également la plus connectée et la plus équipée en nouvelles technologies dans notre échantillon, bien qu'ayant un niveau de vie particulièrement bas. De multiples manières, elle se met en opposition avec les autres sujets de l'étude. Ces derniers freinent leur appropriation du numérique par des pratiques de reviviscence, alors que Josette, bien au contraire, se ferme à son passé et se plonge dans la sphère numérique, au point de mettre sa santé en danger.

Elle nous confie en effet que son important temps d'exposition aux écrans a provoqué chez elle des problèmes de vision. Son médecin lui a conseillé de diminuer son utilisation des outils numériques, afin de réduire le risque d'une dégénérescence des tissus de l'œil. Cette opposition tend à étayer notre hypothèse selon laquelle la volonté de revivre le passé représente un frein à la diffusion du numérique chez notre public, comme nous allons l'étudier ci-après.

1.2.3 Usage des technologies numériques dans la reviviscence du passé

La recherche de la reviviscence du passé et le maintien d'habitudes identitaires semblent avoir plus de poids, pour notre public, que les aspects confortables, rapides et pratiques des technologies numériques. De ce fait, nous avançons l'idée que ces technologies, lorsqu'elles sont proposées à notre public, doivent s'intégrer dans des logiques déjà existantes chez les sujets aînés. D'une certaine manière, il est nécessaire que les technologies offrent une prolongation des habitudes déjà ancrées chez les sujets, notamment pour ce qui concerne la reviviscence du passé.

Quelques exemples justifient cette hypothèse : les recherches généalogiques, le stockage de photos et le téléchargement de biens culturels. Parlons, encore une fois, du cas d'Oria⁶¹.

61 Entretien disponible au tome 2, p. 62

Basque soucieuse de connaître ses origines, cette sexagénaire a récemment suivi des cours de généalogie à l'Université du Temps Libre. Elle a pour cela dû apprendre à se servir d'un logiciel qui lui était totalement inconnu. Oria se présente comme quelqu'un ayant beaucoup de blocage avec l'informatique, malgré sa qualité de formatrice durant sa vie professionnelle. Elle perd vite son sang-froid quand elle ne comprend pas et fait souvent appel à ses enfants en cas de problème. Or, pour ce qui concerne la généalogie, Oria a su apprendre à utiliser un logiciel qui paraît complexe, comparé aux compétences qu'elle prétend (ne pas) avoir. Elle met son apprentissage en abîme au profit des résultats qu'elle a obtenus, qui dominent largement dans son discours. C'est pourquoi le fort intérêt d'Oria pour ses origines a été porteur de sens dans son apprentissage, au point qu'elle occulte complètement son aversion pour l'informatique et les difficultés qu'elle a pu rencontrer. La volonté d'accéder à des informations entrant en résonance avec son identité, tout en lui donnant une nouvelle dimension, tend à être un élément suffisamment motivant pour qu'Oria passe au-dessus de ses blocages.

Le dispositif numérique a ici pris son sens dans l'activité d'Oria. Cette technologie lui a donné la possibilité non seulement de se plonger dans son passé, mais également d'aller au-delà de ce qu'elle aurait pu faire par elle-même. La motivation, dont nous parlions précédemment, a ici été le moteur du passage à l'acte d'Oria. La sphère numérique apparaît comme un dispositif moderne d'exploration du passé. Lorsque nous demandons aux enquêtés ce qu'ils effectuent sur leur ordinateur, la majorité nous répond, entre autres, qu'ils gèrent leurs souvenirs de vacances par le biais de photographies sauvegardées sur leur ordinateur, comme il en va pour Stéphane⁶². Photographe amateur, il a par le passé scanné ses photographies papier pour les envoyer à son fils et ainsi éviter de les perdre. Les possibilités offertes par la dimension numérique apparaissent comme une alternative simple à la préservation de passés, proches ou lointains, permettant à la fois de conserver les souvenirs, mais aussi d'y accéder simplement.

Notre échantillon nous offre quelques exemples d'utilisateurs effectuant des téléchargements légaux et illégaux dans le cadre de la reviviscence de leurs souvenirs. Gérard⁶³, Stéphane et Oria, téléchargent, de manière plus ou moins légale et fréquente, des films et des vidéos.

62 Entretien disponible au tome 2, p. 105

Stéphane et Gérard téléchargent en masse et stockent le tout sur des disques durs. Ils téléchargent, notamment pour Gérard, des musiques qu'ils apprécient depuis toujours, en l'occurrence de la musique de chambre, interprétée par différents orchestres. Or, dans cette recherche de musique, Gérard et Stéphane ont développé tout un panel de compétences, à la fois en culture informationnelle (recherche d'information) et en culture numérique (recherche par le biais d'un média, recherche de sites Internet, de compétences logicielles, mode de sauvegarde des données, etc.) pour aboutir à leur fin.

La dimension identitaire d'une activité semble donc être motrice d'apprentissage de nouvelles compétences. La motivation sous-jacente au phénomène identitaire tend à justifier le développement de la culture informationnelle et digitale de nos enquêtés. La technologie leur permet à la fois de faire des découvertes, mais également et surtout d'effectuer un retour vers le passé en prolongeant l'expérience de la reviviscence. L'usage du dispositif numérique prend son sens dans le renouvellement de la relation de l'individu avec son propre passé, en lui permettant de vivre de nouvelles expériences émotionnelles au sein de ses propres souvenirs.

Néanmoins, il faut noter que, malgré ces usages, les sujets de notre échantillon restent fortement attachés aux dispositifs classiques de consommation de biens culturels, limitant, de ce fait, leur expérience numérique. La très grande majorité de nos enquêtés déclarent préférer une chaîne hi-fi ou la télévision pour écouter de la musique ou pour regarder un film. Nous observons ici une posture utilitariste de l'ordinateur, commune à l'ensemble de notre échantillon, Josette mise à part. Effectivement, s'ils sont nombreux à reconnaître l'utilité et les possibilités de l'ordinateur. Notre échantillon, à l'instar de Nathalie, Christine, Jacques ou Laurianne⁶⁴, conserve ses habitudes d'écoute et de visionnage. La contextualisation des activités prend ici son sens. S'il ne s'agit pas toujours d'une expérience de reviviscence, l'expérience musicale ou télévisuelle reste fortement appréciée sous l'angle de la qualité sonore et visuelle. Les écrans trop petits, les sons nasillards de l'ordinateur sont perçus comme des éléments diminuant le confort et le plaisir d'écoute par nos enquêtés.

63 Entretien disponible au tome 2, p. 96

64 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 105, p. 123, p. 136 et p. 161

Ces quelques exemples montrent à quel point la relation à la technologie reste complexe auprès de ce public. Pour qu'il y ait diffusion et appropriation, il est nécessaire que les technologies s'inscrivent dans un rapport d'innovation qui prenne sens dans des habitudes déjà ancrées chez le public. Comme le dit Benoît Duguay, les habitudes d'un individu, notamment en matière de consommation, évoluent jusqu'à 30 ans, période à laquelle elles se stabilisent et deviennent difficiles à changer (Duguay, 2009). Nous ne pouvons effectuer de changement radical dans les us d'une population ayant de tels ancrages quotidiens et habituels. Il est donc nécessaire, non pas d'imposer l'équipement en technologies numériques comme une fin en soi, mais de l'intégrer dans des logiques ancrées, au travers desquelles l'usage prend un sens biographique et mémoriel.

1.3 Les modèles d'appropriation des technologies mobilisées

1.3.1 Modèle centré « Partage »

Le modèle centré « Partage » « voit la technologie comme un moyen d'échange avec l'autre. L'appropriation est plutôt indirecte, se référant notamment au téléphone ou aux rencontres en face à face. L'attitude est plutôt négative, car l'utilisateur attend des choses difficilement réalisables par la technologie, mais l'esprit de la technologie est peu interrogé » (Coutant, p. 4, 2015). Dans ce modèle, le mode de médiation repose principalement sur l'environnement social de l'utilisateur. La volonté de création ou de maintien interpersonnel est forte. La technologie est ici envisagée comme un moyen de pallier les manques, les faiblesses des modes classiques de communication interpersonnelle. Elle y apporte finalement une alternative et ouvre la porte des possibilités d'interaction sociale.

Au sein de notre échantillon, nous avons deux postures qui, bien qu'initialement opposées, répondent à ce modèle. D'un côté, nous avons les personnes dont l'environnement et les relations sociales, surtout intergénérationnelles, sont riches. Le thème des relations intergénérationnelles apparaît comme fondamental dans la compréhension de la médiation des technologies auprès de notre public. L'augmentation de la mobilité des individus va de pair avec un éclatement de la cellule familiale. Les départs à l'étranger des enfants, leur départ du foyer ou les heures de travail contraignantes sont des éléments perturbateurs du maintien des

relations intergénérationnelles avec les enfants et les petits-enfants. La technologie numérique est, de cette manière, envisagée comme une solution permettant de reprendre et de conserver le lien intergénérationnel lorsqu'il est impossible d'avoir recours aux modes classiques de maintien de liens que sont le téléphone et les rencontres.

L'ordinateur est porteur d'innovation pour notre échantillon, puisqu'il permet de prendre contact facilement malgré l'éloignement. Oria, Marie-Thérèse et Régis⁶⁵ sont de bons exemples de ce type d'usage. Ils ont un ou plusieurs enfants à l'étranger – Australie et Pays-Bas – qui ne sont joignables que par le biais d'Internet. Soucieux de rester en lien, nos trois aînés ont développé des usages sociaux inédits, allant parfois à l'encontre de leurs propres valeurs, afin de pouvoir rester en lien avec leurs enfants. Oria, par exemple, déclare cultiver un fort sentiment de défiance à l'égard des réseaux sociaux. Néanmoins, lorsque son fils a déménagé à Perth, en Australie, l'une de ses premières décisions a été de se créer un profil Facebook pour suivre la vie de son fils. Il s'agissait pour elle de créer un lien aussi bien direct (parler directement à son fils) qu'indirect (suivre les publications sur son profil). Il en va de même pour Marie-Thérèse et Régis, qui suivent leurs enfants par Facebook, mais qui ont également appris à se servir de Skype pour leur parler de manière synchrone. Si bien que ces trois retraités développent des usages de communication médiatisés par le biais de l'ordinateur afin de créer « le contact visuel et sonore [qui] est expressément recherché comme pour retrouver un mode de communication “familial” habituel et naturel » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 18, 2007). Finalement, par et grâce aux technologies numériques, les usagers parviennent à reconstituer des situations d'échanges et d'interactions classiques appréciés par les aînés.

De ce fait, l'usage des mails, de plateforme de communication sont fortement plébiscités dans le cadre intergénérationnel. Comme nous le verrons plus tard dans cette étude, la reprise de lien social après une rupture non désirée s'intègre dans cette modélisation de « Partage ». Des individus désireux de reprendre contact avec des connaissances perdues de vue, souhaitant effectuer un retour sur leur histoire passée, développent des pratiques numériques spécifiques.

65 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 62 et p. 235

De l'autre côté du versant, nous observons des personnes isolées en recherche d'interactions sociales. Nous avons ici deux postures : l'isolement social, principalement, et l'isolement géographique, qui peut induire un isolement social. Le capital social, ou plutôt son manque, est ici un levier de diffusion des usages. Les cas de Josette et de Maire-Thérèse sont tout à fait représentatifs. Josette⁶⁶, le sujet le plus connecté de notre étude, fait énormément de références à ses « amis » Facebook rencontrés par le biais de la plateforme. Ses « amis », elle ne les a jamais vus. Ils habitent au Canada, au Japon, au Brésil. Elle parle avec eux par le biais de sa messagerie Facebook, principalement à l'écrit, rarement par vidéo interposée. Ayant un faible capital social dans son environnement direct, Josette a fait le choix de s'en construire un par le biais d'Internet et de sortir de sa condition qu'elle ne semble guère apprécier. Son discours laisse entendre qu'elle accorde une place bien plus importante à cette partie médiatisée de sa vie qu'à celle qui se déroule sur la rive droite de Bordeaux.

Il en va de même pour Marie-Thérèse⁶⁷. Installée depuis plusieurs années avec son mari dans la maison de famille de ce dernier, dans un village très isolé des Landes, Marie-Thérèse se sent seule et isolée. Elle nous confie regretter son choix. Habitée aux grandes villes comme Amsterdam, la ruralité de sa nouvelle demeure apparaît à ses yeux comme un élément d'isolement difficile à supporter. Ayant des problèmes de santé lourds, ses déplacements sont de plus en plus limités et elle ne se déplace qu'en cas de grande nécessité, principalement pour se rendre à des examens de santé à Bordeaux. Cette immobilité croissante vient accentuer ses sentiments d'isolement et de solitude. Marie-Thérèse est un membre actif d'une association de patients, dont elle est l'une des fondatrices et qui tient une part importante de son articulation biographique.

Cette communauté constitue le socle de son capital social et rester en lien est pour elle indispensable. Du fait de son immobilité, doublée de l'absence de réseau de téléphonie mobile performant, Marie-Thérèse s'est tournée vers la médiation numérique du lien social. Elle parvient, par conséquent, à rester en « contact avec le monde », pour reprendre ses mots, et à maintenir son capital social actif. Cette connexion au monde est d'autant plus importante que

66 Entretien disponible au tome 2, p. 80

67 Entretien disponible au tome 2, p. 235

ces deux enfants, ainsi que des petits-enfants, résident aux Pays-Bas. Internet s'est inscrit, encore une fois, dans la continuité du lien social et inter-générationnel pour y prendre tout son sens. Le contact simple par mail ou par appels numériquement médiatisés a été, pour Marie-Thérèse, un vecteur de diffusion des usages très actif et un soutien de poids dans le maintien sa socialisation.

Les deux extrêmes du capital social que nous venons de présenter, bien qu'en apparence opposés, démontrent une attitude commune dans la médiation des technologies. Il s'agit d'une médiation que nous qualifierons d'interne. Le processus d'appropriation est effectivement enclenché par des mécanismes internes, par exemple par l'envie et par la motivation individuelle de nos sujets. De ce fait, le dispositif numérique n'est toujours envisagé que dans un second temps de la volonté de mise en lien. Il n'est envisagé que comme une alternative au manque de capacité du téléphone ou à l'impossibilité de rencontrer une personne de visu.

Le réflexe numérique n'est en cela que peu développé au sein de notre échantillon, excepté pour des cas particuliers tels que Josette, cas dont la portée générale pourrait être abordé dans une étude consacrée au rôle du numérique chez les personnes en situation de rupture sociale. Nous nous trouvons ici dans le cadre d'une réelle innovation sociale pour cette population qui, sans l'apport et les opportunités des technologies, serait limitée dans sa capacité à (re)créer du lien. Or, de nombreux chercheurs (Caradec, Chamahian, Bouisson, etc.) ont mis en évidence la prépondérance du lien social dans le maintien de la santé physique et cognitive chez les personnes avançant en âge.

1.3.2 Modèle centré « Tâche »

Le modèle centré « Tâche » « envisage la technologie comme un outil de travail. Le mode d'appropriation est direct et l'attitude des usagers est plutôt positive envers Internet, dont l'esprit est globalement respecté » (Coutant, 2015). La posture utilitariste décrite ici s'accorde avec notre échantillon. Les sujets développent des attentes fonctionnelles fortes à l'égard du dispositif informatique. L'appropriation des technologies numériques, comme nous l'avons montré précédemment, a été effectuée tardivement par nos sujets d'étude : à l'âge adulte, voir à la retraite pour certains, à l'instar de Josette. Ils considèrent l'ordinateur comme un agrément de confort, mais tendent à ne pas y reconnaître tout ce que leurs petits-enfants

peuvent en dire. Ils sont eux-mêmes surpris de la propension de leurs petits-enfants, voire de leurs enfants, à y passer autant de temps. Leur acculturation tardive, dans un contexte d'habitudes solidement ancrées, rend la compréhension des opportunités numériques difficilement appréciables.

Nos sujets semblent craindre ce monde, dont ils n'appréhendent pas toute la complexité. La crainte du piratage, le fantasme de Big Brother sont autant de thèmes développés dans les entretiens, qui freinent l'appropriation et la diffusion des usages au sein de notre population. Le sentiment majoritaire est celui de la défiance. Ce discours s'accompagne du champ lexical de la dépendance, lequel ressort de manière inattendue de la quasi-totalité des entretiens. De mots tels que « drogue », « accro », « dépendance » ressortent souvent dans le discours des aînés interrogés. De cette appréhension découlent des usages qui se veulent sécuritaires : périodes précises de connexion, limitation du temps des recherches, limitation du temps de connexion, etc. L'ensemble des sujets développe des représentations positives d'Internet, tel que le formule Coutant au début de cette partie. L'ouverture au monde est le thème principalement avancé lorsque nous abordons ce sujet. Avoir « le monde au bout des doigts » est une expérience vécue très positivement pour nos retraités.

Les représentations de l'ordinateur s'agrègent autour de la notion d'accès, en lien avec Internet : accès aux mails, accès aux comptes bancaires, aux démarches administratives en ligne, etc. L'ordinateur n'est perçu pour ses fonctionnalités internes qu'au travers des logiciels de traitement de texte, de gestion et des logiciels dédiés au traitement de photographies, de musiques et de vidéos. Nous n'avons pas observé de représentations du dispositif hors des deux cadres : l'ordinateur est perçu au travers de ce dont les usagers ont besoin. Nos retraités attendent, de cette manière, que l'ordinateur réponde à leur besoin, au moment où ils le souhaitent et sur les thèmes qu'ils souhaitent.

1.3.3 Capital social intergénérationnel : levier d'innovation sociale

Nous observons, à travers ce dernier modèle, l'un des phénomènes les plus conséquents de notre étude sur la médiation des usages : le facteur social intergénérationnel. « Le rapport aux

nouveaux médias s'inscrit dans une perspective relationnelle. Les TIC [...] contribuent à tirer un trait d'union entre [les générations] » (Le Douarin & Caradec, p. 254, 2012). Les proches, et notamment les enfants, ont une importance cruciale dans la médiation des technologies numériques et d'Internet. De plus, ces acteurs, par le biais de cadeaux à leurs parents ou à leurs grands-parents, participent à la diffusion du numérique.

Nous reprendrons ici la répartition en « premier degré » et en « second degré », schématisation souvent utilisée par des chercheurs tels que Fabien Granjon ou Houssein Charmarkeh (Charmarkeh, 2015). Le premier degré concerne la diffusion de l'équipement et des objets numériques. Le second degré s'attache, quant à lui, à la diffusion de la culture nécessaire à l'utilisation de ces mêmes outils. Bien que nous ne parlerons pas ici de fracture numérique, cette répartition nous semble tout à fait pertinente dans l'appréhension de la diffusion du numérique au sein de notre échantillon. Abordons tout d'abord la diffusion de premier degré.

Comme le rappellent Carole-Anne Rivière et Amandine Brugière, dans *Bien vieillir avec au numérique*, « l'accès facilité aux espaces de formation et aux outils ne suffit pas à gagner le pari en termes d'inclusion sociale : il y faut aussi une médiation et plus encore une motivation partagée avec la famille, les amis » (Rivière & Brugière, p. 34, 2010). La seule diffusion du matériel informatique n'est pas suffisante. Il est nécessaire de donner du sens aux pratiques, de l'inscrire dans des usages préexistants tout en renouvelant ces derniers. C'est ce qu'il se passe avec la famille de nos aînés, puisque le dispositif qui « peut à tout moment permettre l'immersion [d'un] membre de la famille dans la situation » (Duarte, Boubezari & Couïc, p. 17-18, 2007) et qui donne de nouvelles formes au maintien du lien social.

Le numérique s'inscrit dans la relation entre parents, enfants et petits-enfants, tout en lui donnant une nouvelle dimension, en offrant la possibilité de se contacter à n'importe quelle heure et en n'importe quel lieu. L'utilisation des technologies numériques prend donc ici son sens dans la relation interpersonnelle et une « utilité » qui participe à son appropriation auprès de notre échantillon. « C'est parce que les familles possèdent elles-mêmes ce type de dispositifs qu'elles saisissent l'opportunité d'équiper leurs anciens » (Le Douarin, 2012). L'aisance des proches avec le numérique est également un facteur d'intégration de ce dernier au sein de la communauté des retraités. Plus un usager sera à l'aise avec les technologies, plus

il sera à même d'en expliquer les tenants et les aboutissants à ses proches ou, en l'occurrence, au retraité non ou peu initié.

Certains sujets, à l'instar de Robert, Nathalie ou encore Marie⁶⁸, expliquent l'importance de leurs enfants dans leur pratique. Ces derniers ont le rôle de professeur, montrant les bonnes pratiques et résolvant les problèmes. De plus, ils sont des exemples à suivre pour les usagers. « L'imitation augmente la confiance en soi et change la perception de la complexité en levant les inhibitions d'apprentissage » (Rivière & Brugière, p. 33, 2010). De cette manière, les sujets reproduisent les pratiques de ceux qu'ils considèrent comme experts, ces derniers servant alors de modèle à suivre dans cet « espace immatériel sans repère ni mesure » (ibid). Ces experts peuvent être les descendants (enfants adultes ou petits-enfants), comme chez la majorité de nos sujets, ou d'anciens collègues à l'instar d'Oria⁶⁹. Cette dernière développe également un système de fiches synthétiques répertoriant les différents protocoles d'usage. C'est une façon pour elle d'objectiver les conseils, qui apparaissent ainsi comme un support de confiance permettant le développement serein de ses usages.

Ce lien intergénérationnel a pour conséquence une transposition des usages sociaux, que nous considérons comme une reproduction des usages sociaux et culturels classiques au sein de la sphère numérique, faisant évoluer ces derniers grâce aux opportunités des dispositifs numériques. Il s'agit de la suite de ce qui a été développé ci-avant. La volonté de prolonger la relation intergénérationnelle malgré les obstacles est un moteur de la diffusion des usages. Par le biais de plateformes en ligne, les retraités tendent à reproduire leur contrat relationnel avec leurs enfants. Néanmoins, cette transposition suppose une facilité d'accès aux biens culturels, aussi bien en termes matériels qu'en termes de littératie numérique. Cela mis bout à bout conduit à l'intégration des technologies dans la prolongation des activités classiques, prise de sens capitale dans la diffusion des usages numériques auprès des personnes de plus de 60 ans.

68 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 189, p. 105 et p. 253

69 Entretien disponible au tome 2, p. 62

1.3.4 Effet de la confiance interpersonnelle dans l'identification des médiateurs

Comme nous venons de le voir, les descendants ou les amis experts sont les premiers référents informatiques des retraités enquêtés. Or, ces individus ne sont pas toujours aussi qualifiés que des techniciens professionnels pour la résolution de problème informatique. Nous cherchons donc à comprendre pourquoi les enquêtés tendent à confier cette tâche à des personnes moins qualifiées que des informaticiens. Nous faisons l'hypothèse que la notion de la confiance joue un rôle prépondérant dans la compréhension de ce phénomène. Celle-ci implique « la volonté de se montrer vulnérable à l'égard d'une autre personne, en supposant que cette dernière effectuera une action déterminée importante pour celui qui lui donne sa confiance, sans qu'elle ne puisse être contrôlée ou surveillée⁷⁰ » (Mayer, Davis & Schoorman, p. 712, 1995). Accorder sa confiance à quelqu'un revient donc à s'ouvrir à cette personne, sans garantie de résultat, en la laissant accéder à nos côtés vulnérables.

Or, cette notion de vulnérabilité, notamment numérique, est particulièrement présente dans notre échantillon. Être usager du Web est fortement valorisé dans notre société actuelle, au point qu'il en devient un impératif, comme nous le verrons plus loin dans ce chapitre. Ne pas être usager ou avoir une littératie numérique peu élevée, revient souvent à être dévalorisé du point de vue social. Se retrouver face à un expert sans être en capacité de lui expliquer clairement le problème est un élément particulièrement anxigène. Dans ce contexte, voir son manque de compétence numérique publiquement dévoilé place l'individu dans une situation d'infériorité, de fragilité ce qui peut être un moment particulièrement anxigène pour lui, en ayant le sentiment d'être défavorablement jugé par un inconnu.

La majorité de nos enquêtés tendent à accorder peu d'importance à la question des aptitudes numériques. Ils estiment avoir assez de compétences pour effectuer les tâches qui les intéressent, sans pour autant disposer de bases techniques et théoriques suffisantes en cas d'événement inhabituel sortant de leur cadre quotidien d'utilisation. Ils se sentent majoritairement dépassés lors de telles circonstances. Le manque de vocabulaire, l'incapacité

70 Traduction de l'auteur

à exprimer clairement un besoin ou un problème tend à développer un sentiment d'anxiété chez eux.

Si la confiance rime avec la vulnérabilité, alors l'utilisateur doit créer un contexte où il puisse trouver une solution à son problème tout en limitant les effets de sa vulnérabilité face à la personne qui lui vient en aide. C'est ce qu'il tente d'effectuer en faisant appel à des personnes de confiance. Le recours à un proche ou à un ami permet de conserver la vulnérabilité dans la dimension privée, au sein d'une relation interpersonnelle fortement structurée. La dimension de jugement est, de ce fait, moins redoutée qu'avec un interlocuteur inconnu et l'utilisateur retraité peut ainsi parler librement de son problème, sans redouter d'être socialement dévalorisé par son manque de culture numérique. En somme, le recours au proche offre une alternative acceptable pour l'utilisateur retraité puisqu'elle lui permet à la fois de résoudre son problème tout en se mettant dans une situation où il n'est pas en situation défavorable.

2 Sphère numérique et attentes sociales

2.1 Usage numérique comme moteur de rupture identitaire

La diffusion des technologies numériques, pour une partie des sujets de l'étude, fait l'objet d'une appropriation destinée à créer la rupture de leur unité biographique. « Les crises identitaires peuvent être pensées comme une perturbation des relations relativement stabilisées entre les éléments structuraux de l'activité » (Dubar, p. 10, 2010). L'unité biographique consiste, pour un individu, à établir un lien entre l'ensemble des événements de sa vie, à lui donner du sens et à l'intégrer dans une identité cohérente. De ce fait, l'individu justifie ses choix, ses valeurs, mais également s'approprie ses expériences qui deviennent alors constitutives de la perception qu'il a de lui-même et de la perception de lui-même qu'il donne aux autres. Cette construction biographique tend à être influencée par des éléments intrinsèques à l'utilisateur, à l'instar de la façon de se percevoir, des opinions qu'il développe, de ses représentations du monde, des attentes qu'il développe dans ses interactions, etc. Mais cette identité est également en interaction continue avec des éléments extrinsèques au sujet, issus de son environnement, tels que les contextes de vie (historique, économique, social,

moral, technologique, politique, familial, etc.) ou encore issus de ses relations interpersonnelles ou avec les institutions.

2.1.1 Considération sociale et construction identitaire

Nous souhaitons ici nous concentrer sur l'effet de l'institution éducative et de ses conséquences sur la vie professionnelle, dont l'effet nous semble prépondérant dans la compréhension du phénomène de rupture étudié ici. « La manipulation des aspirations et des exigences – ou, si l'on veut, de l'image et de l'estime de soi – qu'opère le système scolaire en orientant les élèves vers des positions prestigieuses ou dévaluées » (Bourdieu, p. 24-25, 1979) implique des conséquences fortes sur la construction identitaire des individus. Elle « s'exerce principalement par l'intermédiaire de l'image sociale de la position considérée et de l'avenir qui s'y trouve objet inscrit » (Bourdieu, p. 24-25, 1979).

Le parcours scolaire est particulièrement influant dans la construction identitaire. Cela passe tout d'abord par la considération de soi par les enseignants, puis par les résultats et par l'orientation vers des formations plus ou moins socialement gratifiantes. Les représentations sociales sont particulièrement fortes concernant le niveau d'étude et la carrière réalisée. Une position basse dans la hiérarchie fait ainsi l'objet de représentations majoritairement négatives, contrairement à des postes élevés et à (haute) responsabilité. De cette façon, le regard social sur la profession peut amener des personnes occupant des postes peu élevés à développer une construction identitaire chargée d'images négatives à leur rencontre.

Or, chez une cohorte de nos sujets d'enquête, il existe un fort retour sur la considération qu'ils ont d'eux-mêmes. « Il est possible encore, au milieu ou au terme de sa carrière, de se décharger de ses diverses activités, en profitant du déclin de l'âge où les désirs sont apaisés de se consacrer entièrement [...] à la possession de soi-même » (Foucault, p. 71, 1984). Cette possession de soi-même passe, pour certains de nos enquêtés, par la rupture. Ils entrent en conflit avec l'image, sociale et intime, qu'ils ont d'eux-mêmes, la première influençant la seconde. Effectivement, les personnes de notre échantillon effectuant cette rupture sont principalement des personnes ayant un niveau d'étude bas (inférieur ou égal au baccalauréat) et ayant occupé des postes peu valorisés par les représentations sociales collectives

(secrétaire, caissière ou aide-ménagère) ou ayant une perception négative de leur vie professionnelle, malgré un niveau d'étude élevé.

L'arrivée à la retraite et le temps libre paraissent être, pour ce groupe, des opportunités à investir dans un projet de travail sur eux-mêmes. D'une certaine manière, le sujet effectue une « volte sur [lui]-même » (Foucault, p. 199, 2001), un retour réflexif sur ce qu'il est. Il s'agit d'une remise en question de l'identité couplée à une volonté de changement de la perception de soi, à la fois pour soi-même et pour les autres. Les aînés déçus cherchent à s'émanciper d'eux-mêmes, à se réinventer. Nous définissons ce phénomène par la volonté de l'individu de se défaire de la perception qu'il a de lui-même et par la volonté de développer de nouvelles activités, connaissances et compétences valorisantes à titre personnel et aux yeux des autres. Ce phénomène est, dans notre échantillon, lié à une perception négative de soi, comme nous le disions précédemment. Il s'agit en somme de rompre avec son passé et d'entamer une quête identitaire qui corresponde à l'image que le sujet veut donner de lui-même et qui soit valorisable en société.

Une fraction de nos sujets enquêtés réalise ainsi une rupture avec leur histoire personnelle et tendent, notamment grâce aux technologies numériques, à se construire une identité qui corresponde davantage à l'image qu'ils souhaitent pour eux-mêmes. De telle sorte que les technologies numériques sont investies par les usagers comme des technologies de soi qui « donnent pour objectif une meilleure administration de soi, passant notamment par la capacitation à effectuer une sélection des faits vécus dignes d'intérêt. Elles reflètent des visions plus ou moins rationalisantes du sujet. [...] Il n'en demeure pas moins que, dans tous les cas, elles visent à donner au sujet un recul réflexif sur lui-même et à procurer la capacité d'évaluer et de sélectionner des éléments de son expérience » (Coutant, p. 58, 2015). Les technologies numériques permettent au sujet de partir à « la recherche d'un ailleurs électronique » (Granjon, p. 54, 2009) qui serait en somme une toile vierge sur laquelle, par tout un processus de subjectivation, il pourrait réécrire son identité.

2.1.2 Auto-construction de l'identité numérique

« L'identité numérique est moins un dévoilement qu'une projection de soi. Les utilisateurs produisent leur visibilité à travers un jeu de masques, de filtres et de sélection des facettes »

(Cardon, p. 100, 2009). En développant une identité numérique, le sujet ne met pas en avant des traits qui lui sont propres, d'autant plus dans un contexte de rupture identitaire, de rupture biographique. Nous interprétons cette projection de soi, au regard de notre échantillon, comme la capacité du sujet à mettre en scène une diversité de rôles exprimant des facettes multiples et plus ou moins réalistes de leur personnalité. (Cardon, p. 99, 2009).

Dans leur quête identitaire, il semble que nos retraités en rupture identitaire tendent, par le biais des technologies, à effectuer une redéfinition d'eux-mêmes, à établir des représentations spécifiques destinées à façonner l'apparence que l'utilisateur veut donner de lui-même. Nous entendons par le terme « représentations » « la totalité d'une activité d'un acteur qui se déroule dans un laps de temps caractérisé par la présence continue de l'acteur en face d'un ensemble déterminé d'observateurs » (Goffman, p. 29, 1973). Il s'agit de mettre en scène son identité, de montrer une « façade sociale » issue d'une construction de l'acteur lui-même.

C'est notamment ce que nous retrouvons dans la mise en scène numérique de Josette⁷¹, socialement isolée, avec des niveaux d'étude et de vie bas. Face à une réalité difficile à assumer, Josette a investi les technologies numériques dans une optique de rupture identitaire. Elle discute en ligne avec des personnes rencontrées par le biais de Facebook, de manière continue ou presque. La riche pratique sociale en ligne de Josette tranche avec le vide social et le rejet qu'elle fait de sa réalité. Le numérique représente pour elle une opportunité d'investissement émotionnel et identitaire fort. Elle partage sa vie quotidienne avec ses contacts, de manière choisie, en mettant en avant ses activités culturelles, comme le spectacle de la chorale à laquelle elle appartient.

Elle « joue » également avec certains de ses contacts, comme elle nous le confie : « L'autre jour, il y a eu un bonhomme qui m'a dit que j'étais belle, qui voulait que je lui téléphone. Alors, je lui ai raconté un gros "crac", que j'allais manger au restaurant avec ma copine. "Tu me retéléphoneras à ton retour ?", "Oh, mais avec plaisir. Je ne penserai qu'à ça !". Après, je ne lui ai plus répondu. [...] Avant, je faisais du théâtre. Alors, jouer la comédie, je sais faire ». Nous retrouvons ici ce « jeu de masques » cité plus haut. Josette, par le biais des technologies, effectue une « autoconstruction de [l'identité qui ouvre] des possibilités inédites de maîtrise

71 Entretien disponible au tome 2, p. 80

de son image [...], mais aussi plus largement de construction d'un réseau de sociabilité lié à la dimension "collective" de l'identité à l'ère du numérique » (Fourmentraux, p. 35, 2015).

2.1.3 Rupture identitaire par le savoir numérique

Ceci nous amène à aborder le sujet de la rupture par le développement de pratiques numériques techniques. L'acquisition de compétences et de connaissances techniques est un élément de valorisation sociale. Par ce savoir, l'individu se place dans une position d'expert. Pour reprendre la schématisation de Goffman, l'individu se dote d'un appareillage symbolique dans la présentation de soi, qui lui permet de mettre en place une façade qui établit et fixe la définition de la situation proposée aux observateurs. (Goffman, p. 29-33, 1973). Il définit une situation, un contexte au sein desquels il propose d'endosser le rôle d'initié, de connaisseur, d'expert en technologie numérique. Ce statut a pour but de se valoriser auprès des interlocuteurs. Cette façade se couple parfois d'une dramatisation de l'activité, en l'occurrence de la compétence numérique. Cette dernière tend à rendre visibles les compétences de l'individu (Goffman, p. 36-38, 1973). Le discours, empreint d'un ton convaincu, tend à mettre en valeur l'expertise de l'utilisateur.

Nous retrouvons cela chez Gérard, ex-ingénieur et homme au foyer⁷². Gérard a laissé de côté sa vie professionnelle à 38 ans, afin de s'occuper de ses enfants, sa femme désirant reprendre une activité professionnelle. Ce changement de vie semble toujours faire débat chez Gérard malgré les quarante années écoulées. « Les choses sont arrivées sans que je ne les décide », nous déclare-t-il, avec un ton dur ne laissant pas place au débat. Il semble développer un fort besoin de reconnaissance sociale. Ne pouvant bénéficier du prestige lié à sa position hiérarchique en entreprise, Gérard tend à s'imposer comme un expert des technologies numériques. Par conséquent, il a appris, en autodidacte, à se servir d'un ordinateur, à savoir comment ce dispositif fonctionne, au point d'acquérir des compétences et une culture digitale dignes de formations professionnelles dédiées à ce domaine. Il est perçu par son entourage comme un référent en matière d'informatique à qui s'adresser en cas de panne.

72 Entretien disponible au tome 2, p. 94

Pour présenter ses connaissances, Gérard utilise une formulation paradoxale. D'un côté, il joue la modestie, en expliquant que ce type de connaissances techniques est accessible à tous. Dans le même temps, son discours porte un jugement de valeur relativement négatif à l'égard de son entourage. « J'ai récupéré un vieux disque dur dans un ordinateur ancien. [...] Je me suis acheté un boîtier et je me suis constitué une discothèque. Mais tout cela reste d'un niveau basique », déclare-t-il d'un ton condescendant. Cet exemple est révélateur de la posture de Gérard. Démonter un ordinateur pour extraire le disque dur n'est pas à la portée du premier venu. Il est nécessaire de détenir un certain niveau de littératie digitale pour reconnaître les outils, pour appliquer la marche à suivre ainsi que pour être en mesure de reconnaître les différents composants électroniques. Ce qu'il estime être un « niveau basique » dépasse grandement la capacité de la plupart des utilisateurs des technologies numériques, qu'ils soient ou non retraités.

Il semble, par son discours, porter un jugement de valeur sur les usages des personnes moins qualifiées que lui. De plus, cette notion du « niveau basique » tend à participer à sa valorisation sociale auprès des observateurs. Penser cette manipulation comme étant d'un niveau basique tend à mettre en perspective l'étendue de ses connaissances. Il s'agit ici de l'aspect subjectif de la difficulté : si cette manipulation est aisée pour lui, alors que beaucoup en sont incapables, quelle est sa notion d'une tâche difficile ? En présentant ses compétences avec une certaine modestie, Gérard amène les observateurs à le définir eux-mêmes comme un expert. Sa « manière » de parler, que nous entendons au sens de Goffman, met en avant le rôle qu'il compte assumer dans sa représentation (Goffman, p. 29-33, 1973) : celle d'un amateur éclairé aux compétences techniques multiples et très développées. Ce mode de représentation de lui-même lui permet d'échapper au statut mal supporté d'homme au foyer, en suscitant la reconnaissance sociale des personnes composant son entourage, obtenant de ce fait un statut social supérieur.

2.1.4 Processus d'individualisation grâce aux usages

La rupture biographique prend également forme dans les usages numériques, sous des formes moindres de domination. L'usage du numérique est un moyen de transition vers un nouveau mode de vie, vers une nouvelle définition de soi-même. « Le processus d'individualisation, de

construction de l'identité est une opportunité d'investissement sur la plateforme numérique » (Casilli, p. 31, 2010). Le numérique est l'opportunité, pour des gens qui « se cherchent », de développer des pratiques qui soient enrichissantes, du point de vue personnel et de participer à la dynamique sociale individuelle. Nous pouvons développer une hypothèse à première vue contradictoire : faire le choix d'un apprentissage d'usage d'outils numériques correspond à un désir d'individualisation tout en se socialisant.

De cette manière, l'apprentissage apparaît comme un prétexte à la mise en relation. Prenons l'exemple de Béatrice⁷³. Béatrice est une septuagénaire joviale et très active. Elle nous explique qu'elle est souvent hors de chez elle, avec des amis, avec sa famille, à la piscine ou simplement dans son bar préféré, situé à la frontière espagnole et dont elle connaît tous les serveurs. Béatrice paraît très demandeuse de contacts sociaux. Elle suit des cours d'informatique depuis plusieurs années dans une association d'Anglet, sur la Côte Basque. Elle nous dit, durant l'entretien, qu'elle continue à suivre les cours bien qu'elle ne se considère plus comme une débutante et qu'elle soit satisfaite par son niveau d'usage. Les cours prennent ici une double dimension.

L'apprentissage permet de rendre légitime sa participation à un collectif de cours, en coprésence sociale répondant à son besoin d'être entourée sans pour autant partager ou créer des liens forts avec les autres élèves retraités. « Dans les sphères traditionnelles de sociabilité se côtoient, s'interpellent, se confrontent ou se concertent des individus en quête d'identité et de reconnaissance [...] : ce sont les espaces concrets du vivre ensemble où se nouent des complicités, se créent des solidarités » (Gramaccia, p.34, 2015). Il semble que participer au cours d'informatique, pour Béatrice, reprend ces formes traditionnelles de sociabilité. Les cours lui offre la possibilité de (re)créer du lien social, en prenant comme contexte-prétexte l'apprentissage informatique, avec un aspect solidaire important.

Dans le même temps, sa présence en cours aménage des transitions identitaires vers un nouveau mode de vie. N'ayant jamais beaucoup aimé l'école et n'ayant pas fait d'études supérieures, Béatrice prend maintenant plaisir à être reconnue, dans le contexte de cours, comme une « apprenante » sans contraintes, c'est-à-dire sans l'aspect punitif et rigide de la

73 Entretien disponible au tome 2, p. 87

scolarité. Son apprentissage, au-delà de lui permettre d'étendre ses compétences par les usages techniques, permet à notre retraitée d'auto-construire sa nouvelle identité. Les technologies numériques apparaissent, de ce fait, comme un moyen de donner de réponses aux attentes sociales de Béatrice.

Nous pouvons également citer le cas de Marie⁷⁴, qui s'est convertie en artiste peintre. Elle nous parle du site Internet qu'elle administre seule, élément très positif dans son identité. Son ancien site était géré par son gendre. Elle nous explique combien il était difficile d'y apporter des modifications, puisque n'ayant pas assez de littératie numérique, elle devait sans cesse « embêter » ledit gendre pour chaque changement. Cette dépendance technique était un problème, puisqu'elle était doublement dépendante : dépendante des connaissances techniques de son gendre et dépendante de la disponibilité de ce dernier. Elle a fini par opter pour une formule payante pour un site qu'elle peut gérer seule.

Cette décision lui a permis de sortir du rapport de dépendance avec son gendre et d'acquérir autant d'autonomie que de compétences techniques. L'attente sociale de Marie, ici, repose sur un nouveau rapport à sa famille. Elle n'est plus en situation d'infériorité et de dépendance, mais se place sur un pied d'égalité avec eux. De telle sorte que l'apprentissage technique lui a offert la possibilité d'être indépendante au niveau technique et de faire évoluer sa relation avec son gendre et, par extension, avec sa fille. Cet apprentissage a ainsi participé à l'auto-construction identitaire de Marie, qui se présente aujourd'hui comme un usager standard des technologies numériques. Marie, par l'apprentissage numérique, a pris son indépendance numérique vis-à-vis de ces enfants.

74 Entretien disponible au tome 2, p. 253

2.2 Recherche de continuité biographique à travers les usages

2.2.1 Ancrage socio-territorial...

« À la discontinuité des choses vues par fragments répétés se substitue la continuité d'un sujet que son présent déverse sans cesse hors de lui-même, mais qui circule sans heurt dans sa propre épaisseur dispersée. À travers les changements de chronologie, d'échelle, de personnage, une identité se maintient par où les chemins communiquent » (Foucault, p. 533, 2001). Nous pourrions, de cette façon, débiter notre exposé sur la recherche de pérennité identitaire, qui est largement majoritaire au sein de notre échantillon. Les entretiens laissent transparaître un bouleversement du temps.

Le passé du sujet « se déverse sans cesse hors de lui-même », par des références continues à la vie passée, aux parents disparus, aux amis perdus, aux habitudes. Le discours, la représentation, comme dirait Goffman, ne s'arrêtent pas au moment présent, mais englobe toute une vie, faite de souvenirs, d'émotions constitutives du sujet au temps présent (Goffman, 1973). Conserver son histoire et, parfois, la transmettre semble être une activité chère au cœur de nos sujets d'étude. Se mettre en mot, se raconter au travers d'un entretien revient à identifier les éléments constitutifs de soi.

Comme nous l'avons vu au chapitre précédent concernant la reviviscence du passé, la majorité de notre échantillon qualitatif tend à intégrer les technologies numériques dans une logique de maintien identitaire. Or, si cette pratique des retours vers le passé est un argument de diffusion des usages, il apparaît que l'ancrage socio-territorial, lui, limite l'usage et la diffusion. Nous définissons cet ancrage par le fort attachement de l'utilisateur à ses environnements social, économique et territorial directs. Nous émettons ainsi l'hypothèse que lorsque l'individu s'inscrit dans un environnement répondant à ses besoins, alors ses attentes vis-à-vis des technologies numériques seront moindres. La technologie est, de ce fait, envisagée comme un élément extérieur venant menacer l'environnement de l'individu, du point de vue social (changement des modes de sociabilités, etc.), économique (mondialisation, baisse de l'artisanat, etc.) ou autre domaine cher à l'individu.

L'attachement correspond généralement à un lieu de vie stable de plusieurs décennies, voire de toute une vie. Il apparaît que le territoire de vie devient un élément constitutif de l'identité individuelle comme partie d'une identité collective. Ceci est d'autant plus perceptible chez les sujets vivant en des régions à forte identité locale, à l'instar du Pays Basque. Il en résulte un fort attachement à la vie économique, sociale et culturelle locale, qui devient alors un élément à défendre. Défendre l'identité et la vie d'un territoire revient, dans le discours de nos usagers, à défendre sa propre personne. Le territoire, pour certain, offre des opportunités d'engagement. « La valorisation de soi s'enracine dans les engagements marquants de l'existence » (Caradec, p. 89, 2011). Le temps semble, de ce fait, amener à un certain investissement personnel dans le suivi de l'évolution du territoire, faisant partie intégrante de la vie quotidienne et de l'identité individuelle. Le fort ancrage socio-territorial correspond également à la constitution et au maintien d'un cercle social adapté aux attentes sociales de l'usager.

Il est important de noter ici cette notion d'attentes sociales. Certains, comme Jean ou Marianne⁷⁵, tendent à conserver des relations sociales limitées, au profit d'activités individuelles prenantes. D'autres, comme Marie-Claude ou Carole⁷⁶, suivent la tendance inverse, avec un désir de socialisation fortement développé. Il est important de prendre en compte ces différents degrés d'attentes sociales et de désirs d'interaction dans l'appréhension du public retraité et de leurs usages numériques. Nous observons également au sein de notre échantillon « [qu'] un tri relationnel s'opère » (Fribourg, p. 65, 2009). Ainsi, les relations peu satisfaisantes sont laissées de côté. Seules sont conservées les relations perçues comme importantes ou enrichissantes. Il apparaît alors un désir de se libérer des contraintes d'usages du milieu professionnel consistant à maintenir des liens sociaux non désirés ou peu acceptés. La retraite est perçue comme un moment de tri social, dans lequel seules sont conservées les relations d'importance. Cet élément apparaît d'autant plus observable chez les personnes développant un fort ancrage socio-territorial.

75 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 301 et p. 143

76 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 264 et p. 170

2.2.2 ... comme frein à la diffusion des usages numériques

Le succès de l'innovation sociale dépend du contexte dans lequel elle s'insère, comme il en va pour les technologies numériques. « Elle peut être mal considérée ou ignorée si elle n'est pas en adéquation avec son contexte » (Lallemand & Anas-Fars, p. 33, 2001). Il doit effectivement exister une corrélation entre les attentes, les différents environnements de l'existence de l'individu et les offres technologiques. C'est pourquoi la technologie numérique doit constituer un élément de réponse aux dites attentes pour être considérée comme une innovation. Nous revenons ici à une notion phare de diffusion numérique : elle doit être porteuse de sens et s'intégrer dans des logiques auxquelles elle amène une nouvelle dimension.

Or, pour ce qui concerne la partie de l'échantillon à fort ancrage socio-territorial, le contexte n'est pas en faveur de l'appropriation des technologies. Nous observons une corrélation de l'attachement territorial de nos enquêtés avec un moindre développement des usages, notamment sociaux et économiques. Ces deux logiques apparaissent, paradoxalement, au sein des discours contradictoires, voire incompatibles.

L'appropriation de l'environnement revêt de multiples formes : sorties régulières, suivi des changements urbains et économiques, fort intérêt pour la culture et pour les us locaux. Nous observons ici une certaine loyauté envers le tissu culturel et économique local. Le recours aux achats en ligne, par exemple, est révélateur de cette logique. Soutenir l'économie locale et son développement relève presque du sens moral. Ceci est d'autant plus observable chez les sujets résidant au Pays Basque, par le biais de la monnaie locale, l'Eusko. Il s'agit d'une monnaie indexée sur l'euro, qui vise à encourager et à promouvoir les produits locaux, afin d'aider au développement culturel et économique de la région. Le territoire dispose d'une identité forte que les individus tentent de conserver par les moyens qui sont à leur disposition, notamment en encourageant le tissu économique et culturel local.

Cet exemple est révélateur de la logique de certains de nos usagers, qu'ils soient basques ou non. L'acte d'achat est porteur de valeurs démontrant le sens moral et l'engagement auprès de la défense d'un territoire. Les opportunités technologiques sont ici perçues comme un élément

négatif qui mettrait à mal le tissu économique local : commander par Internet revient, dans cette logique, à aller à l'encontre de l'environnement local. Le recours aux achats en ligne n'intervient principalement que lorsque le tissu local n'est pas en mesure de répondre au besoin de l'utilisateur. Néanmoins, même dans ce cas, la conscience morale des usagers reste active. Dans ce contexte, le rejet d'Amazon apparaît comme un énoncé récurrent, auprès de la quasi-totalité de notre échantillon. La récente médiatisation des pérégrinations fiscales de ce site de vente en ligne est très présente dans les esprits de nos enquêtés, qui le rejette en bloc.

2.2.3 Usage structuré et limité des réseaux sociaux

Nous avons précédemment vu comment les technologies numériques s'intègrent dans le processus de socialisation des personnes souffrant d'un certain vide social. L'usage augmente de ce fait la capacité de l'utilisateur à (re)créer un environnement social correspondant à ses attentes et à ses besoins. Cela s'applique-t-il dans un contexte où l'utilisateur serait satisfait de son environnement social ?

« La logique identitaire est [...] partie prenante du rapport que les individus entretiennent au TIC » (Bourdaloie & Boucher-Petrovic, p. 142, 2014). Nous avons pu constater cette prédominance de la culture identitaire dans les chapitres précédents. Les usages numériques de nos retraités font preuve d'une certaine résonance biographique, identitaire. Cette résonance est ainsi imprégnée de valeurs et d'opinions qui orientent les usages, en autorisant certains usages et en interdisant d'autres. Cependant, la définition de la socialisation, chez cette partie de nos enquêtés, est à rattacher à une forte « culture ancrée du présentiel » (Rivière & Brugière, p. 31, 2011) qui vient s'opposer à l'impression de virtualité qu'ils associent aux réseaux numériques.

Cette seconde notion est, dans le discours de nos enquêtés, fortement dévaluée. L'énoncé type sur ce sujet repose sur la notion de sens : à quoi bon parler à ses amis sur le Web quand on peut les voir dans la vraie vie ? Cet énoncé est tout à fait représentatif de la définition de la socialisation des retraités interrogés, qui tourne autour de la notion du réseau physique. Effectivement, leur cercle social apparaît comme étant suffisamment fourni et solide pour répondre à leurs attentes et à leurs besoins sociaux. Par conséquent, l'usage des technologies numériques ne parvient pas à prendre de sens dans le maintien de relations interpersonnelles.

La bonne socialisation des sujets apparaît comme un phénomène limitant la justification d'usages numériques.

Nous remarquons, chez notre public, un certain manque de littératie concernant les plateformes socio-numériques, notamment concernant Facebook, bien qu'il soit le principal site utilisé par les sujets de notre échantillon. L'écrasante majorité des sujets ayant un profil en ligne ne l'utilisent que de manière très limitée : peu ou pas de publication de photos, ni de relai d'informations, ni de publication de statut ou d'abonnement à des pages sur des thèmes appréciés. Les renseignements personnels sont peu explicites, voire faussés par l'utilisation de pseudonymes. Nous observons une défiance et une appréhension forte des réseaux socio-numériques, qui sont rattachés à l'idée de surveillance et d'accès aux données privées, suite à plusieurs affaires médiatiques, ayant rapproché ces plateformes de la figure de *Big Brother*.

Nous retrouvons ici une logique décrite par Louise Merzeau en 2009. « Un premier type d'apprentissage consiste à limiter la diffusion des informations [par la] protection “à la source” » (Merzeau, p. 182, 2009). Il semblerait que nos retraités soient ici à un premier degré de l'apprentissage des réseaux socio-numériques, l'appréhension le menant à des usages sécuritaires destinés à leur donner l'impression d'être en pleine maîtrise de leur image et des données qui sont diffusées en ligne.

Les « degrés inégaux de familiarisation avec le Web s'expliquent pour une partie par les attentes différentes de ces individus à l'égard d'Internet et de ses apports » (Comby, Deuillars, Dolez & Rieffel, p. 87, 2011). Il s'agit ici de familiarisation avec le Web social et les plateformes socio-numériques. Les usagers auxquels nous avons à faire détiennent un niveau de culture digitale leur permettant d'utiliser le Web quand ils en ressentent le besoin. Leurs compétences techniques et leur approche du sujet restent donc limitées, contrairement à d'autres domaines (recherche, rédaction, gestion des mails, etc.).

Il existe un certain déséquilibre dans le développement de leur culture numérique, influencée, pour certains, par une acculturation professionnelle qui ne leur a montré qu'un aspect technique et fonctionnel de l'informatique connectée. L'activité socialisante médiatisée reste perçue comme une nouveauté, face à laquelle ils ne parviennent pour le moment pas à prendre position. De cette prise de position dépend la construction de leur identité numérique. Or, être partisan de la sociabilité en ligne semble ne pas s'accorder avec la définition qu'ils ont d'eux-

mêmes ni avec la forme qu'ils souhaitent donner à cette identité d'usager des technologies numériques.

Ainsi, nous posons la question de « la nécessaire formation des compétences d'utilisation relativement inédites pour les individus » (Coutant, p. 60, 2015). Au sein de notre échantillon, il est d'usage de limiter la diffusion de traces ou l'émission de données personnelles sur les réseaux socio-numériques. Les échanges médiatisés, notamment avec les enfants, tendent à donner du sens à ces plateformes, sans pour autant en développer l'usage. Oria⁷⁷, par exemple, utilise Facebook pour contacter son fils en Australie, mais ne développe aucun usage annexe sur sa page Facebook. Ses compétences d'utilisation sont volontairement limitées, sous l'influence de représentations alarmistes concernant le site.

2.2.4 Test social en ligne : reviviscence pour la continuité biographique

Une part de notre échantillon s'affirme dans une posture fortement critique à l'encontre des réseaux socio-numériques, qui peinent à prendre sens dans leurs usages sociaux. Il existe cependant une exception, que nous appellerons le test social en ligne. Effectuons tout d'abord une rapide présentation du profil des enquêtés concernés par cette démarche. Ils sont fortement ancrés dans un contexte socio-territorial, lequel tend à être partie prenante dans la définition de leur identité. Le territoire est inscrit dans le passé de l'individu (rattaché aux souvenirs familiaux et d'enfance), mais également dans le présent (rattaché à l'identité et à la vie quotidienne) et dans le futur (en s'intégrant dans un projet de vie restructuré par la retraite). « À chaque instant les phrases, à chaque instant les images coulissent les unes sur les autres, s'évasant sur des nouveaux lointains, qu'elles accueillent de leur courbe largement ouverte » (Foucault, p. 533, 2001). Aussi existe-t-il un rapprochement temporel entre les différentes identités de l'individu.

C'est justement cette tentative d'homogénéisation des identités qui nous intéresse ici, notamment la recherche de continuité entre les identités passées et les identités présentes. Nos

77 Entretien disponible au tome 2, p. 62

enquêtés ont parfois été amenés à quitter leur lieu de vie pour des raisons personnelles, comme Josiane, désirant se rapprocher de ses enfants, ou Oria et Marianne⁷⁸, qui ont muté professionnellement à plusieurs reprises. Ces trois retraitées ont, par le biais d'Internet, conservé des liens ou retrouvé des personnes perdues de vue. Il est intéressant de noter que ces trois personnes, notamment Oria et Marianne, font partie du groupe ayant peu d'attentes sociales concernant les technologies numériques.

Or, ces mutations territoriales ont amené à des ruptures non désirées des liens sociaux. Il s'agit ici d'une recherche de continuité biographique qui tend à réduire l'effet de fragmentation biographique subie par l'individu. Nous entendons, par continuité biographique, la volonté de l'individu à conserver une identité homogène et stable tout au long de sa vie. Il met alors en place des réflexions sur l'articulation de l'ensemble des phénomènes de sa vie. Il s'agit d'une volonté de trouver une logique assurant la continuité de l'identité à travers le temps. Cette continuité prend également en compte la projection de soi dans le futur destiné à appréhender les changements pour mieux les intégrer dans le processus de construction identitaire.

Cette continuité peut être mise à mal par la fragmentation biographique. Il s'agit, pour un individu, d'appartenir ou d'avoir appartenu à plusieurs cercles sociaux, à plusieurs communautés, formant une identité à tiroir. Cette fragmentation est favorisée par des ancrages territoriaux et/ou sociaux multiples, par la multiplication des postes occupés durant la vie professionnelle. À l'âge de la retraite, comme nous le constatons ici, la volonté de continuité biographique semble intervenir dans le but de limiter cette fragmentation, par le biais de la reprise de liens sociaux mis en suspens par le passé de façon non désirée.

Les technologies numériques prennent, dans cette démarche, un rôle prépondérant, par le biais des traces, qui sont pourtant sujettes à débat chez ces mêmes enquêtés, par des recherches sur Google ou sur des plateformes sociales. Il s'agit ici d'un usage social limité et orienté vers un but précis, répondant à un désir d'identité en rapport avec le passé. Ce sentiment identitaire est particulièrement prégnant chez Marianne⁷⁹. Cette Landaise d'origine a quitté son Sud-Ouest natal pour suivre une formation d'infirmière militaire. Cette carrière a amené Marianne

78 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 219, p. 62 et p. 143

à beaucoup voyager, créant des fragmentations biographiques multiples et particulièrement importantes. Aujourd'hui, par le biais d'un profil Facebook qu'elle partage avec son mari, Jean-Marc⁸⁰, elle a repris contact avec de nombreuses anciennes connaissances. Cette reprise de lien semble avoir vecteur d'une unification identitaire forte chez Marianne. Elle a également repris contact avec sa promotion de lycée, avec qui elle entretient des rapports amicaux, sujets à des ritualisations fortes, tels des repas de classe annuels. Ce retour vers le passé apparaît, alors, comme une structure identitaire forte. Les technologies numériques répondent à un besoin d'« adaptation constante dans un milieu en mouvement » (Lallemant & Anas-Fars, p. 23, 2011). Ceci s'applique d'autant plus pour notre public. Initiés tardifs, ils présentent des lacunes, notamment en matière d'usages sociaux, dont les codes diffèrent de les valeurs des aînés et qui présentent des incompatibilités avec leur volonté identitaire.

3 Lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne

3.1 Exclusion sociale : enjeux socio-numériques pour les retraités

Les technologies numériques sont perçues comme un potentiel d'innovation capable de transformer les modes de vie en communauté, en société, influant sur le vivre ensemble. De plus, « la technologie augmente la possibilité, la capacité d'action de chacun en offrant un potentiel croissant de ressources et de communication en réseau » (Rivière & Brugière, p. 21, 2010). Ne pas être usager des technologies numériques, ou plus largement des TIC, représente aujourd'hui un facteur d'exclusion. Effectivement, dans un contexte où la connexion ne cesse d'augmenter, l'individu n'étant pas équipé ou ne sachant pas utiliser ces plateformes voit fortement réduire sa capacité d'action, de connaissance et d'intégration.

79 Entretien disponible au tome 2, p. 143

80 Entretien disponible au tome 2, p. 143

Que ce soit sous l'effet des relations sociales, notamment intergénérationnelles pour les aînés dont il est question ici, ou sous l'effet du discours médiatique et des évolutions institutionnelles, la connectivité apparaît comme un enjeu pour qui veut pleinement profiter de ses capacités citoyennes. L'obligation d'effectuer sa déclaration d'impôt sur Internet, par exemple, est représentative du facteur d'exclusion numérique. En 2016, il devient obligatoire, pour une première tranche de contribuables d'effectuer, leur déclaration en ligne. Or la volonté institutionnelle est que, d'ici 2019, chaque contribuable fasse obligatoirement sa déclaration d'impôt en ligne⁸¹, sous peine de devoir régler une amende forfaitaire. Que cette révision de la déclaration aille jusqu'à son terme importe moins que ce qu'elle sous-entend : les personnes n'étant pas connectées à Internet ou n'ayant pas de connaissances suffisantes seront, d'ici quelques années dans l'illégalité. L'évolution du contexte social vers une augmentation de la dépendance numérique apparaît donc comme un facteur d'exclusion.

En témoigne le développement des politiques d'e-inclusion, comme en Suisse ou au travers de projet de certains clusters spécialisés dans le numérique. Le « e- » ramène à la culture électronique et, plus largement, à la culture numérique. Le terme « inclusion » met en lumière les lignes de fractures dont nous parlions précédemment. Cette évolution institutionnelle est à mettre en lien avec la reconnaissance du droit développée par Axel Honneth. « Si certains droits [...] sont refusés [à l'individu], cela signifie implicitement qu'on ne lui reconnaît pas le même degré de respectabilité morale qu'aux autres membres de la société » (Honneth, p. 163, 2000). Pourtant, avec la transition numérique, les institutions font évoluer la notion de droit. Le droit d'effectuer des démarches sans avoir recours au numérique tend à se réduire à mesure que se développe la numérisation des démarches administratives.

Ce que cette évolution implique est la diffusion totale des technologies au sein de la société. Cependant, « malgré l'informatisation de la société et l'introduction des TIC de l'ensemble du corps social, il existe des ruptures ou des “fractures numériques” basées sur le revenu, le niveau d'éducation, le capital culturel/social et l'âge » (Charmarkeh, p. 3, 2015).

81 <https://www.impots.gouv.fr/portail/www2/minisite/declaration/je-declare-mes-revenus-en-ligne.html> (consulté le 17 septembre 2017)

Effectivement, comme le montrent les études statistiques du CREDOC, tout comme la littérature scientifique, il existe de nombreuses lignes de fractures. Ces dernières relèvent autant du non-équipement (fracture de premier degré) que du manque d'aptitudes numériques (fracture de second degré). Le niveau de vie impacte fortement sur l'équipement des foyers, le pouvoir d'achat des couches les plus aisées leur permettant de s'équiper plus facilement que celles à faibles revenus. De plus, comme nous l'avons montré dans les premiers chapitres de cette étude, un usager doit posséder un certain niveau de littératie digitale afin de pouvoir développer des pratiques numériques sereines et pertinentes. Or, comme le constate Charmakeh, certaines couches de la population ne disposent pas d'un tel savoir (Charmakeh, p. 4, 2015). Elles n'ont pas de connaissances suffisantes et tendent à ne pas envisager les opportunités offertes par les technologies. De ce fait, malgré le taux d'équipement croissant, atteignant presque les 100 % chez les adolescents et chez les jeunes adultes d'après les études du CREDOC (CREDOC, 2015), il reste des groupes sociaux en marge.

« De plus en plus de personnes, à l'âge adulte, sont confrontées à la nécessité de changer. [...] Or tout changement est générateur de "petites crises" : il nécessite un "travail sur soi", une modification de certaines habitudes [...]. Le passage à un "nouveau modèle" est rendu difficile, parfois quasi impossible pour les générations adultes, par persistance conjointe, tenace, compréhensible, souvent renforcée par le sens commun, d'une expérience, d'une valeur » (Dubar, p. 166, 2010)

L'évolution institutionnelle tend, par la fermeté de ces réformes, à influencer la diffusion des TIC, particulièrement des technologies numériques, au niveau sociétal. Pourtant, comme l'explique Claude Dubar, il est difficile, voire impossible, pour certains de suivre cette évolution. Ceci s'applique d'autant plus pour la population ayant manqué la révolution numérique de ces dernières décennies, à l'instar d'une partie des aînés, notamment les personnes de plus de 80 ans, dont nous avons présenté le profil dans les chapitres précédents. Le changement souhaité par les institutions tend ainsi à ne pas s'ancrer auprès de cette population, par laquelle la culture et les usages numériques restent étrangers. Ce groupe se voit alors être en décalage avec les valeurs et les usages majoritaires.

« Les personnes très âgées ont souvent le sentiment qu’elles n’ont plus vraiment leur place dans la société d’aujourd’hui et éprouvent des difficultés croissantes à comprendre cet univers qui tend à ne plus les comprendre » (Caradec, p. 88, 2011). Or, la perte de sens et la perte de points communs, de connivence, impliquent des phénomènes de déprise. Ce terme peut-être défini par l’abandon d’activités ou d’habitudes chez un individu qui n’est plus en mesure de les effectuer, que ce soit pour des raisons physiques, cognitives ou culturelles, comme c’est le cas pour notre contexte d’étude. « Être en “prise” avec le monde suppose une adéquation avec l’environnement matériel, et c’est parfois l’incompatibilité entre les compétences physiques et l’environnement qui provoque la déprise » (Caradec, p. 87, 2011). Il semble donc nécessaire que le contexte d’existence présente une prise de sens pour l’individu qui, alors, s’y intègre.

Le manque de repères, d’accroche avec le contexte amène l’individu à ne plus y attacher de sens et à s’en détacher. Pour en revenir au contexte institutionnel d’aujourd’hui, il apparaît que l’impossibilité des sujets très âgés à trouver des points communs, des motifs d’engagement, de maintien au sein de la sphère numérique tend à l’isoler, générant alors des phénomènes d’exclusion. Pourtant, « ce que tout un chacun est en droit d’attendre d’une culture [...] c’est qu’à travers des modèles, des scénarios divers, des politiques stimulantes, elle le soutienne et l’accompagne dans un processus qui commence dès le début de l’existence et qui ne cesse qu’avec la mort » (Bouisson, p. 72, 2011).

3.2 Impératif numérique : norme collective et individualité

L’exemple de la déclaration d’impôt précédemment évoqué ne relève pas seulement de l’exclusion sociale. Il met également en exergue, de manière plus ou moins subtile, ce que nous désignons par l’expression d’impératif numérique, en reprenant la terminologie d’Axel Honneth. Il s’agit d’un sentiment d’obligation lié aux usages des technologies numériques. Le sujet, par la pression institutionnelle, médiatique et sociale, tend à développer des usages dans un but de maintien, voire d’intégration sociale. Chez nos sujets d’étude, l’impératif se traduit effectivement par la volonté d’obtenir une reconnaissance de la part du corps social. L’arrêt de l’activité professionnelle et l’entrée à la retraite sont parfois assimilés à l’idée de rupture sociale, identitaire, etc. Le terme « retraite » est lui-même souvent assimilé au retrait de la société, au retrait social (Guérin, p. 76, 2010). L’intégration à la sphère numérique, par le

développement de connaissances et de compétences en ce domaine, développement encensé par les discours médiatiques et sociaux, est alors un moyen de retrouver une estime sociale, comme nous le verrons plus loin dans ce chapitre.

L'impératif numérique s'exprime également au travers de la relation intergénérationnelle, notamment avec les descendants, qu'il s'agisse des enfants ou des petits-enfants. Ces générations présentent en effet des prédispositions à utiliser les plateformes de communication en ligne, du fait de l'appropriation des technologies numériques dans leur jeunesse. Leur niveau littératie digital et l'incorporation d'habitudes communicationnelles les amènent à privilégier ce type de support. De cette manière, afin de garder le contact, les aînés sont amenés à développer des usages communicationnels en adéquation avec les attitudes et les préférences de la personne qu'ils souhaitent contacter.

« Plus les “nouvelles générations” seront équipées, plus elles enrôleront les anciennes à suivre le mouvement de la communication électronique des familles en équipant le lien » (Le Douarin & Caradec, p. 266, 2012). Le terme « enrôler » correspond à l'idée que nous souhaitons développer ici. La volonté de maintien de lien social étant plus forte que les formats communicationnels classiques, nos aînés développent de nouveaux usages en calquant les usages déjà présents chez les générations plus jeunes qui sont, quant à elle, étroitement impliquées dans le développement de la sphère numérique. Cette dernière tend à s'imposer comme un impératif dans le maintien de la communication avec le cercle social familial. Le recours de la famille à l'usage des technologies numériques tend à provoquer un effet incitatif que nos retraités, qui répondent à un désir normatif, en lien avec un désir de maintien de leur socialisation.

« Une société à un moment donné véhicule tout son lot de représentations, attitudes et comportements, fonctions et statut associés » (Bahuaud, Destal & Pecolo, p. 6, 2011) aux différents domaines de la vie quotidienne. Par les discours politiques, médiatiques et institutionnels, la société établit des règles de conformité, morales, techniques, éthiques, que les individus sont amenés à respecter dès le plus jeune âge et tout au long de leur vie, afin de faire partie intégrante du corps social. « Le processus de socialisation en général s'effectue sous la forme d'une intériorisation de normes d'action produite par la généralisation des attentes de tous les membres d'une société » (Honneth, p. 95, 2000).

« En apprenant à généraliser lui-même les attentes normatives d'un nombre toujours plus grand de partenaires, au point de les ériger en normes sociales d'action, le sujet acquiert la capacité abstraite de participer aux différentes interactions de son environnement conformément aux règles qui le régissent. Car ces normes intériorisées lui disent à la fois quelles attentes il peut légitimement adresser aux autres membres du groupe, et quelles obligations il est tenu de remplir à leur égard [...]. L'individu [apprend] à se comprendre du point de vue de l'autrui généralisé » (Honneth, p. 95, 2000). La formation du sujet comme membre du corps social implique donc une posture réflexive, où il remet ses habitudes et ses valeurs en question, afin d'intégrer des normes et des règles collectives qu'il doit respecter pour être accepté socialement, à la fois par les institutions et par les pairs.

La construction individuelle repose en partie sur le rapport avec son environnement, notamment par le regard de l'autre. L'image de nous-mêmes que l'interlocuteur nous renvoie influe sur la perception que nous avons de nous-mêmes. Cet échange, notamment dans le cadre normatif dont nous parlons ici, permet à l'individu de savoir s'il est ou non reconnu comme un égal par son partenaire d'interaction. De ce fait, être en interaction avec l'autre revient à être en interaction avec soi-même et à se (re)construire à travers la perception que le partenaire nous donne à voir de nous-mêmes.

Être soi, dans un cadre normatif, revient à être l'autre, en partageant une morale, des règles et des normes communes. En nous acceptant ou en nous rejetant, le partenaire ou l'institution définit la condition dans laquelle il nous place. « L'idée normative que chacun se fait de lui-même [...] dépend de la possibilité qu'il a de toujours se voir confirmer dans l'autre, l'expérience du mépris constitue une atteinte qui menace de ruiner l'identité de la personne toute entière » (Honneth, p. 161, 2000). Être en dehors du cadre normatif d'un individu ou d'une société tend à placer le sujet dans une position d'exclusion. De cette manière, la société use de ce cadre pour développer des attentes d'ordre normatif, une pression sociale de conformité (Le Gall & Le Van, p. 93, 2009) à laquelle le sujet doit se soumettre pour être considéré comme un citoyen à part entière.

Nous remarquons ainsi une certaine ambivalence dans le discours des aînés enquêtés. D'une part, les opportunités qu'ils découvrent grâce aux technologies les amènent à parfaire leurs connaissances de ces outils. La possibilité de communication, d'accès à l'information ou

encore à la consommation prend sens dans le mode de vie et les valeurs des usagers aînés qui, de ce fait, développent leur littératie numérique et leurs usages. D'autre part, ce même discours est teinté d'une certaine amertume qui n'est pas sans rappeler un certain impératif numérique. La pression sociale de conformité et la nécessité de répondre au cadre normatif sociétal sont particulièrement affirmées quand il s'agit de mettre les aînés en lien avec la sphère numérique.

« Comprenant que l'informatique est devenue incontournable [nos enquêtés] se contraignent à "s'y mettre" dans l'espoir de combler un retard qu'ils ont accumulé en ce domaine, et qui, d'une certaine manière, les dote d'une position marginale » (Le Gall & Le Van, p. 95, 2009). Nous retrouvons cette notion touchant à la contrainte au sein de nos entretiens, avec des énoncés récurrents, au point de devenir des énoncés types : « il faut s'y mettre », « il faut vivre avec son temps », « de toute façon, aujourd'hui, on ne peut plus s'en passer », « c'est devenu indispensable », etc. Cette pression sociale ne connaît pas de différenciation d'âge ou de milieu social, au sein de notre échantillon. La notion d'impératif et de pression qui sous-tend les entretiens semble être vécue de manière uniforme à travers l'ensemble du corpus.

Nous vivons actuellement dans un contexte sociétal fortement défavorable à l'avancée en âge, comme nous avons pu le montrer dans la première partie de cette étude. Ainsi, pour les personnes ayant cumulé de nombreux printemps, il apparaît nécessaire de développer des pratiques pour encourager la reconnaissance sociale collective par un autre biais que celui de la jeunesse. C'est pourquoi « certains individus veulent marquer leur distance par rapport à leur âge chronologique » (Le Douarin & Caradec, p. 254, 2012), ainsi que par rapport aux représentations collectives qui y sont rattachées. Par conséquent, développer des usages les intégrant dans un cadre normatif valorisé, comme l'est la sphère numérique, apparaît comme un moyen de palier les représentations négatives et d'encourager une valorisation auprès des pairs.

« S'approcher du modèle esthétique de référence rend [...] la vie plus simple et facile » (Bourdieu, p. 78, 1979). L'effet de l'impératif prend ici tout son sens. L'acceptation de soi par l'autre et par la société, en somme, l'intégration sociale par la norme, est un élément de bien-être fondamental. C'est pourquoi accepter les normes et s'y plier est-il un moyen d'être intégré et de garantir une certaine tranquillité de vie. Or, dans le cadre d'une société

médiatisant fortement et favorablement les technologies numériques, devenir usager semble être un moyen de vivre en paix au sein d'un corps social qui nous accepte et qui nous reconnaît comme un égal.

3.3 Recherche d'estime sociale par les usages en ligne

« Alors que par “connaissance” d'une personne nous entendons exprimer une identification en tant qu'individu – identification qui peut être graduellement améliorée –, par “reconnaissance” nous entendons un acte expressif par lequel cette connaissance est octroyée avec le sens positif de l'affirmation » (Honneth, p. 230, 2008). La reconnaissance implique donc davantage que la connaissance. D'un certain point de vue, nous pouvons considérer que cette dernière repose sur un processus objectif, qui ne fait pas appel à l'affect. La connaissance repose sur un ensemble de critères définis (silhouette, détails physiques, voix, etc.) permettant à un individu de savoir s'il a déjà eu des contacts avec son interlocuteur.

La reconnaissance, au contraire, repose sur des mécanismes bien plus complexes. Il serait réducteur de ne voir la reconnaissance qu'au travers de la subjectivité de l'individu. Pour reconnaître ou pour mépriser l'autre, chacun effectue un jugement en faisant appel à ses ressources subjectives (valeurs, opinions, etc.). Cependant, ces ressources sont fortement influencées par les valeurs médiatisées par l'environnement et par la culture dans laquelle vit l'individu. Ainsi, en faisant appel à son sens du jugement, ce dernier est amené à appliquer un cadre normatif de valeurs qui lui ont été inculquées dès son plus jeune âge. Or, « en prenant en compte la norme [l'individu], même de façon minimale, en élargit les effets » (Bourdieu, p. 78, 1979). En reproduisant, à l'échelle individuelle, les normes sociétales, l'individu renforce ces dernières. De ce fait, pour correspondre aux attentes de sa culture et de son environnement, l'individu doit en intégrer les normes. De cette manière, il acquiert la reconnaissance à la fois de ses interlocuteurs et à la fois de la société. Il s'intègre dans un corps social et, comme nous l'avons vu précédemment, s'assure de vivre paisiblement. En étant accepté, le sujet peut s'affirmer en tant que partie d'un système et être socialement valorisé pour cela.

La recherche de sens positif, de reconnaissance et de valorisation sociale est un élément moteur de diffusion des connaissances numériques et des usages auprès de notre échantillon.

Ceci s'applique d'autant plus pour les personnes dont la vie professionnelle a été vécue comme décevante. Ils cherchent, par leurs usages, à encourager des attitudes positives à leur égard, à obtenir un statut social qui soit sujet de valorisation sociale, bénéfique à l'image qu'ils se font d'eux-mêmes. « Le "statut" d'une personne traduit le degré d'estime sociale accordé à la manière dont elle se réalise dans l'horizon culturel d'une société » (Honneth, p. 163, 2000). La recherche d'un statut valorisable par autrui apparaît ainsi comme un moteur de reconnaissance et d'acceptation de soi par la société et par les individus qui la composent.

Cependant, « l'horizon culturel » peut ici être perçu au travers de la culture numérique, dont l'importance sociétale ne cesse de croître et d'être valorisée, comme nous l'avons vu précédemment. Les valeurs sociales, économiques et culturelles sont fortement liées aux usages numériques. L'impératif numérique représente un critère de reconnaissance et d'acceptation de l'individu dans le corps social. Par le développement des usages numériques, l'individu peut se voir confirmer son acceptation par ses pairs.

« Les individus qui se sentent rejetés par la société ont l'impression de recouvrer par Internet une mobilité et une intelligence sociale » (Durampart, p. 138, 2009). L'usage des technologies numériques apparaît alors comme une alternative permettant à l'individu d'être (ré)introduit dans la communauté. Nous observons ce phénomène au sein de notre échantillon qualitatif. « Tous ceux qui sont exclus de la société retrouvent par la compétence qu'ils acquièrent par Internet une forme de confiance en eux » (Durampart, p. 140, 2009). Obtenir la reconnaissance des pairs par le développement des usages tend effectivement, par la confirmation de son existence sociale, à permettre à l'utilisateur d'augmenter l'estime et la confiance qu'il a de et en lui-même. En correspondant aux normes, l'utilisateur encourage des retours positifs et, en se voyant confirmer qu'il est « sur la bonne voie », il augmente son assurance.

Dans ce cadre, les ruptures identitaires, dont nous parlions dans le chapitre précédent, tendent à s'imposer comme un moyen de correspondre à la norme collective d'usage. Les enquêtés effectuant ce type de rupture présentent, bien avant la dite rupture, des éléments allant à l'encontre d'une bonne estime sociale. Qu'ils aient été homme au foyer, aide-ménagère ou secrétaire, ces sujets ont connu des perturbations dans le processus de reconnaissance sociale ou, pour user de la terminologie d'Axel Honneth, ont souffert d'un déni de reconnaissance.

De par leur statut peu valorisé du point de vue social, ces sujets ont développé des sentiments négatifs à leur encontre. La rupture avec le milieu professionnel et le temps libre qui en découle semblent, chez nos sujets, marquer alors un tournant. Qu'il s'agisse de la retraite, comme pour Josette, ou de l'arrêt de la vie professionnelle, à l'instar de Gérard⁸², le changement de vie tend à rimer avec changement social. L'apprentissage des technologies numériques apparaît, dans ce contexte, comme un exutoire, permettant à nos sujets de renouveler leur image sociale. Apprendre à se servir des technologies permet de correspondre aux attentes sociétales et, comme nous allons le voir, de susciter une reconnaissance sociale d'autant plus forte que nos sujets sont victimes des effets négatifs de l'âgisme.

3.3.1 Âgisme et déni de reconnaissance sociale pour les aînés

Le discours médiatique, tel qu'il influe sur les représentations sociales, encourage une « vision foncièrement et explicitement négative de la vieillesse, produisant et reproduisant dans leur discours des stéréotypes négatifs sur la base de l'âge, lesquels légitiment, dans une certaine mesure, des attitudes âgistes » (Lagacé, Laplante et Davignon, p. 88, 2011). Nous pouvons alors définir l'âgisme comme un ensemble de représentations et de comportements spécifiques, principalement négatifs, envers des personnes, au regard de leur âge. « Ces constructions évoluent, voire émergent d'un contexte discursif particulier lequel influence, à son tour, le cadre normatif d'une société quant aux pratiques et politiques entourant le vieillissement (Lagacé, Laplante & Davignon, p. 87, 2011). Les représentations sociales sont, de ce fait, formées par des discours médiatiques qui, en étant répétés et massivement diffusés, tendent à imposer un modèle social, repris et diffusé par chacun, créant ainsi un espace social et moral au sein duquel chaque individu est invité à évoluer.

« La reconnaissance sociale peut toujours produire [...] des effets idéologiques suscitant du conformisme : la répétition constante de mêmes formules de la reconnaissance parvient à créer, sans recourir à la contrainte, un sentiment d'estime de soi incitant à des formes de soumission volontaire » (Honneth, p. 246, 2008). Chaque citoyen devient alors un

82 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 80 et p. 96

représentant et un garant de ce cadre normatif. Il est capable, lui-même, de reproduire la morale du système en accordant ou en refusant sa reconnaissance à quelqu'un. Correspondre au discours et le reprendre dans ses opinions revient à correspondre à la norme et à être socialement accepté.

De cette manière, du fait du discours médiatique et des représentations qu'il véhicule, l'avancée en âge est perçue avec appréhension. En témoigne l'imagination de l'industrie cosmétique qui ne cesse de développer des crèmes visant à réduire les effets du vieillissement, ou encore les cas de « femmes panthères », comme Jocelyn Wildenstein, rendue tristement célèbre pour ses multiples opérations chirurgicales destinées à « rester jeune ». « Vieillir est devenu un synonyme de tristesse, de médiocrité » (Guérin, p. 43, 2007).

« La question du vieillissement est souvent traitée comme un fardeau social et économique à gérer [...] ; en revanche, les aînés qui parviennent à répondre aux normes de la jeunesse sont dépeints de manière “positive”, autrement dit, ceux qui “ne vieillissent pas” sont encensés dans le discours médiatique » (Lagacé, Laplante & Davignon, p. 98, 2011). Aux attitudes âgistes s'opposent alors des attitudes de « jeunisme » qui tendent à valoriser le maintien des formes de la jeunesse : esthétique, attitude, mobilité, centres d'intérêt, etc.

De ce fait, afin d'être valorisé socialement, un individu considéré par les autres comme « âgé » doit maintenir un équilibre fragile, entre respect de l'image sociale et normes de la jeunesse. D'une part, il doit correspondre à l'image sociale d'une personne âgée, en respectant certains codes sociaux (ne pas montrer son corps, etc.), en respectant l'âge social qu'on lui impose (Tréguer, 2007) et les représentations qui vont de pair. D'autre part, le sujet doit, par ses intérêts et par ses attitudes, démontrer de sa capacité à conserver des usages et des habitudes visant à rester jeune : prendre soin de soi, rester mobile, développer de nouvelles compétences, etc. Ces attitudes âgistes sont parfois, pour ne pas dire souvent, mal vécues par les sujets composant notre échantillon qualitatif. Il est étonnant de voir que la grande majorité d'entre eux s'exclut du groupe des « seniors ». Nous pouvons interpréter cela selon deux points de vue.

Tout d'abord, comme nous venons de le voir, l'avancée en âge est mal considérée au sein de notre société. Le terme de « senior », largement utilisé pour désigner le groupe d'âge dont il est ici question, semble catalyser l'ensemble des représentations âgistes négatives. La très

vive réaction de Gérard à ce sujet est tout à fait révélatrice de cette posture. Il apparaît que, pour lui, ce terme et les représentations qu'il évoque sont perçus comme une insulte. « Voilà en conclusion : si vous dites que je suis vieux, je vous dirai oui... Si vous me classez dans les seniors, je vous dirai : “Mademoiselle, vous pouvez prendre la porte” » fut son ultime déclaration à notre entretien. Le refus d'être catégorisé comme « senior » revient à se distancier des représentations négatives induites par ce même terme. Au travers des entretiens, nous nous apercevons que les sujets ne se perçoivent pas comme les individus vieillissants que le cadre normatif souhaiterait qu'ils soient.

Au contraire, beaucoup estiment qu'ils se sentent plus jeunes que leur âge biologique, quelques fois, même, de plusieurs décennies. De cette manière, ils se distancient de la catégorie « senior », catégorie qu'ils attribuent aux personnes plus âgées qu'eux, en reprenant l'ensemble des valeurs normatives et des représentations induites par ce terme. Ceci peut paraître paradoxal puisqu'ils sont eux-mêmes le cœur de cible de cette désignation. Il semble donc que la catégorisation de « senior » et le cadre normatif qu'elle implique soient en désaccord avec les représentations que les aînés se font d'eux-mêmes, comme nous le verrons dans la section suivante de cette étude.

3.3.2 Reconnaissance sociale par le numérique : lutte contre la dévalorisation sociale liée à l'âge

« L'image d'un “retraité actif”, soucieux de prendre le train de la modernité impose une ligne de fracture intergénérationnelle. Certains individus veulent marquer leur distance par rapport à leur âge chronologique ou à la catégorie d'âge dans laquelle ils sont susceptibles d'être enfermés » (Le Douarin & Caradec, p. 254, 2012). La considération sociale des personnes de plus de 60 ans est particulièrement négative : en plus de lisser les différences entre les différentes générations et groupes sociaux de cette population, les représentations associées tendent à donner une image à la fois fautive et négative de ces générations. Les représentations collectives ne sont aujourd'hui plus représentatives des plus jeunes générations de retraités, ainsi que peu valorisantes du point de vue social.

Le processus de reconnaissance ne connaît pas ici de conditions favorables. En endossant une identité d'usager numérique, nos enquêtés entrent en rupture avec cette considération négative et avec ses effets pervers sur l'estime qu'ils ont d'eux-mêmes. Par le développement de leurs compétences en ce domaine, ils tendent à correspondre au cadre normatif de la sphère numérique et diffusent, de cette manière, une image valorisante du point de vue social. De plus, en développant cette image du « retraité actif », dont parlent Laurence Le Douarin et Vincent Caradec, cette image de retraité « connecté », nos enquêtés développent une image d'eux-mêmes en opposition avec les représentations d'immobilisme et de déprises véhiculées par les médias. Ils tendent à bâtir une représentation, pour reprendre Goffman, destinée à montrer qu'ils restent des citoyens capables de s'insérer dans une société en évolution constante.

Dans un cadre normatif défavorable, nous observons des ruptures identitaires chez certains de nos enquêtés. La rupture avec la vie professionnelle apparaît comme une opportunité à investir pour faire évoluer son image personnelle et son estime de soi. « Les êtres humains ne deviennent des “sujets”, au sens de prise de conscience de leurs propres droits et responsabilités, qu'en étant assujettis à un système de règles pratiques et d'attributions leur conférant une identité sociale » (Honneth, p. 245-246, 2008). Les usages numériques participent alors à cette identité sociale. La représentation de nos aînés leur confère des critères participant à leur identification par les autres et encourageant la reconnaissance de ces derniers.

De ce fait, en adoptant les règles qui sont de mise au sein de la sphère numérique et les comportements associés, les usagers s'intègrent dans cette sphère. Ils prennent alors conscience des possibilités offertes par le système (accès à l'information, à la communication, à la consommation, etc.), mais également de leurs droits, notamment concernant celui de ne pas être « pistés », thème récurrent dans les entretiens. Ils prennent également conscience des responsabilités que leurs usages induisent. Nous retrouvons ceci lorsque nos usagers nous parlent de la diffusion d'informations personnelles sur Internet.

Ce thème de la trace, de la traçabilité, notamment développé par Louise Merzeau, est un sujet préoccupant pour nos retraités. Ainsi, ils développent le « syndrome de *Big Brother* », figure littéraire de la surveillance omniprésente et omnipotente. Pour eux, il est de leur responsabilité

de gérer, en l'occurrence de limiter, les informations qu'ils diffusent en ligne, notamment sur les réseaux sociaux. Ces derniers sont en effet perçus comme les lieux numériques les plus problématiques dans la gestion des données personnelles. En outre, en développant les usages et leur littératie numérique, nos usagers tendent également éveiller leur citoyenneté numérique, impliquant des droits et des devoirs à respecter.

4 Reconnaissance sociale et savoir médical

4.1 Rapport au corps et rapport au monde médical : gradients des usages

4.1.1 Partisans de l'automédication alternative

Une fraction de notre échantillon d'étude laisse entrevoir un fort attrait pour des solutions de soins alternatifs, tels que les huiles essentielles, les plantes médicinales ou autres remèdes dits « naturels », par opposition aux traitements chimiques que sont les médicaments. Ce groupe répond à un certain individualisme contemporain, défini par Lebreton comme le contexte où « le sujet [se définit] à travers ses références propres. Il n'est plus porté par des régulations collectives extérieures, mais [se] contraint à trouver en lui les ressources de sens pour demeurer acteur de son existence. [...] Seule son expérience personnelle le guide dans ses actions » (Lebreton, p. 27-28, 2012). L'utilisateur alternativiste, en quelque sorte, façonne son propre rapport à la santé, à son existence, en prenant principalement en compte sa propre expérience de santé et des sources d'informations alternatives aux institutions classiques de santé qu'il a lui-même choisies.

Ceci apparaît tout à fait représentatif de l'actuelle médiatisation prônant un mode de vie plus sain, qui laisse davantage d'espace à une médication alternative. La multiplication des commerces basés sur l'agriculture biologique, la mode « détox » ainsi que la montée en force des courants végétarien et *vegan* expliquent entre autres cet intérêt pour la médication naturelle. Les modes de vie considérés comme hétérodoxes il y a encore peu de temps tendent à se généraliser et à s'imposer comme modèles pour une vie « saine », opposées à des

représentations négatives de la médecine classique : effets secondaires de médicament, corruption du milieu médical, etc. De ce fait, pour une part de nos enquêtés, le recours aux médicaments et aux molécules de synthèses devient problématique.

À ceci s'ajoute une certaine défiance vis-à-vis des autorités de santé. Comme le fait remarquer Jeremy Ward, chercheur en sociologie à l'université Paris Diderot, une certaine méfiance s'est installée dans les esprits, notamment pour ce qui concerne la vaccination, avec comme argument principal celui du virus H1N1 ou celui du papillomavirus. L'effet médiatique autour de ces vaccins est largement dû à la sur-communication et aux débats dont ils ont fait l'objet, les inscrivant alors, notamment pour le premier, dans des représentations négatives au sein de la population Française (Ward, p. 6, 2013).

Ce contexte pousse à la remise en cause de l'usage des médicaments, notamment en exacerbant leur potentialité iatrogène : le médicament donnerait ainsi une maladie plutôt qu'il ne la soigne (Istre, p. 183, 2009). Si ce mot s'applique plutôt aux maladies nosocomiales présentes dans les hôpitaux, il est néanmoins représentatif de la défiance que nous retrouvons chez certains de nos enquêtés aînés. Effectivement, les décennies passées ont laissé une marque profonde au sein de la population après plusieurs problèmes médicaux fortement médiatisés, qui ont amené certains à perdre confiance dans les institutions : apparition du sida, sang contaminé, vache folle, etc.

Christine, Josiane et Edwige⁸³, toutes trois en bonne santé, développent des représentations du monde médical qui vont à l'encontre de la vaccination et de l'absorption de traitement chimique. Christine, par exemple, a été victime de plusieurs accidents vasculaires transitoires, accident neurologique se traduisant par des pertes totales de la mémoire durant plusieurs heures. Dans son discours, elle attribue cet accident à sa récente vaccination contre la grippe qui, selon elle, aurait provoqué une intoxication à l'aluminium. Les examens poussés et les conclusions négatives des médecins ne sont pas parvenus à faire changer Christine d'avis. Elle a ainsi cessé de se faire vacciner. Tout comme Edwige, qui suit un traitement homéopathique annuel pour remplacer la vaccination.

83 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 123, p. 219 et p. 211

Ces trois personnes réalisent également des recherches et des achats ayant pour but de trouver des solutions « naturelles » à leurs maux, par opposition aux remèdes « chimiques ». Elles tendent à idéaliser le naturel, qui offrirait des réponses moins nocives et tout aussi efficaces que les médicaments. Elles cherchent, de cette façon, à prendre de la distance vis-à-vis des professionnels médicaux et des institutions de santé, en développant des pratiques d'automédication alternatives à la médecine classique. L'auto-consultation profane de santé sur Internet devient, chez ce public, le premier automatisme face aux symptômes. Le besoin d'information suit une logique d'insatiabilité informationnelle : multiplication des recherches, croisement de source, sentiment d'insatisfaction informationnelle, consultation de sources multiples (bien qu'à majorité « profanes »), etc.

Ce groupe peut être identifié « par sa méfiance à l'égard du savoir validé par la structure hiérarchique, dont il se méfie » (Peretti-Watel, p. 67, 2010). Nous remarquons alors que la consultation du médecin n'apparaît indispensable, chez ce profil de sujets, qu'en cas d'échec de l'automédication. Ceci est d'ailleurs confirmé par notre entretien exploratoire libre auprès des médecins : « Souvent, quand tu vas discuter avec eux d'une automédication, c'est rarement positif. C'est, que quelque part, si tu as été amené à le voir [c'est] parce qu'il y a eu échec [de l'automédication] », disait Laurent, un jeune médecin des Landes. Cette position de défaite de l'utilisateur face au médecin pose donc le problème du rôle de chacun dans la relation médecin-patient. Il met également l'utilisateur dans une position d'échec qui peut aboutir au renforcement de la défiance du patient vis-à-vis du professionnel de santé.

« Le médecin est en mesure de définir les besoins du malade auxquels il est possible et légitime de répondre. La différence des savoirs et les compétences spécialisées peuvent alors se transformer en distance sociale » (Adam & Herzlich, p. 38, 2007). De ce fait, le patient mis en face de son échec et de son manque de compétences de santé peut-il adopter une posture positive d'écoute face au médecin ? Tel est le cas pour Christine qui, après auto-consultation et malgré les diagnostics du médecin et de plusieurs spécialistes à propos de son dernier accident vasculaire transitoire, conserve ses propres représentations de cet événement de santé. Cette posture est d'autant plus étonnante qu'aucun des sujets naturalistes ne déclare avoir eu d'expérience négative dans la prise en charge de leur santé par le corps médical et semblent également être les sujets ayant le moins de pathologies.

L'automédication alternative repose donc sur plusieurs critères. D'une part, il découle d'une posture critique envers les institutions qui, sans tomber dans la théorie du complot, mettent en doute l'éthique, l'utilité et l'efficacité des médicaments. D'autre part, la posture alternative repose sur une volonté de mener une « vie saine », basée sur une dé-technicisation de la santé et sur le recours à des remèdes naturels, perçus par les usagers comme non toxiques : huiles essentielles, plantes, « remèdes de grand-mère ». La phrase « si ça ne me fait pas de bien, ça ne pourra pas me faire de mal » est un énoncé type récurrent dans les entretiens. Il traduit le rapport des usagers à ces remèdes alternatifs, qui ne peut connaître l'échec puisqu'il n'implique aucun effet s'il ne soigne pas les symptômes.

4.1.2 Le support Web privilégié par les alternativistes

Au-delà de l'influence publicitaire et de la phobie du chimique, quel élément peut expliquer ce recours aux remèdes alternatifs dits naturels ? Antonio Casilli tend à apporter un élément de réponse au travers de ce qu'il désigne sous le terme d'« apomédication ». Il définit ce concept par une « démarche qui consiste à se passer de tout intermédiaire – en l'occurrence le médecin – entre le patient et son corps » (Casilli, p. 184, 2010). Dans la logique alternative, l'usager tend à se défaire des contraintes qu'il ressent dans la gestion de sa santé, en augmentant l'impression de maîtrise qu'il a sur son propre corps.

« Internet contribue à modifier en profondeur les relations entre les médecins et les patients. Les patients consultent désormais les nombreux sites consacrés à la santé » (Bourret, p. 184, 2003). En s'émancipant du monde médical, que ce soit par la consultation du médecin ou par le refus des traitements chimiques, l'usager tend à se défaire de sa position d'objet pour autrui, position dans laquelle il se situe lors de la consultation médicale. « On doit être pour soi-même, et tout au long de son existence, son propre objet » (Foucault, p. 1173, 2001). Le corps de l'individu, dans l'apomédication, devient alors un objet pour l'individu lui-même. Par l'attention à son corps, par le « souci de soi », l'usager tend à développer un sentiment de connaissance de son corps et un sentiment de maîtrise face aux événements de santé. « En devenant médecin de soi-même, il faut étudier la constitution du sujet en objet pour lui-même, la maladie devenant un objet de vérification et de contrôle de soi par soi » (Andrieu, p. 7,

1999). Par ce biais, nos aînés alternativistes tendent à développer un nouveau rapport à leur corps.

Christine, Edwige, Josiane et bien d'autres, développent la connaissance et la culture qu'elles ont d'elles-mêmes, qu'elles ont de leur corps. Dans cette optique, « le corps devient le lieu identitaire par excellence dont la matière doit être entièrement contrôlée. [II] devient un acteur autonome de son propre corps » (Andrieu, p. 93-96, 1999). Le sujet en vient à incarner son propre corps : ce dernier devient un élément de la représentation de l'utilisateur, que nous entendons ici au sens de Goffman.

Nous pouvons ainsi avancer l'idée que l'apomédication et l'accessibilité au soin alternatif associée aux vertus curatives des produits naturels induisent, pour le malade, un nouveau rapport à son propre corps. Il change de statut : ce n'est plus un patient susceptible d'affronter le risque d'un diagnostic cruel dans un face-à-face au médecin, mais un spécialiste de lui-même, un guérisseur de son propre corps. Il s'applique à lui-même des remèdes dont l'efficacité thérapeutique tient à ses propriétés naturelles. À la chimie supposée toxique du médicament traditionnel s'oppose l'impression de sûreté d'une substance qui peut faire corps avec son propre corps. Nous retrouvons ici ce que Bernard Andrieu appelle le naturisme médical, à savoir une doctrine qui « suppose que Dieu ou la Nature a disposé dans le corps des remèdes suffisant à la guérison de toutes les maladies. La connaissance de la nature suffirait pour remédier aux dérèglements naturels » (Andrieu, p. 7, 1999).

Nous remarquons que le développement de ce nouveau rapport au corps s'effectue en grande partie par l'outil numérique. Nous pouvons établir une corrélation entre cette pratique et la défiance des alternativistes envers le monde médical, que nous avons présentée ci-avant. Internet apparaît, au sein des entretiens, comme une alternative au discours médical axé sur la prise de médicament. Christine, par exemple, est adepte des remèdes « de grand-mère ». Pour le cas d'un ongle incarné, elle est allée chercher des remèdes naturels sur Internet. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses au sujet de ses recherches par Internet.

D'une part Internet fournit un accès aisé à l'information de santé, puisque quelques mots-clefs suffisent à obtenir un résultat, même si ce dernier peut être contestable. La démarche pour obtenir une réponse apparaît alors comme un gain de confort pour l'utilisateur, qui n'a même plus à sortir de chez lui pour trouver réponse à ses questions. D'autre part, Internet offre une

alternative au face-à-face avec le médecin, comme nous le disions ci-dessus. La consultation Internet, dans les deux sens terme, donne à l'utilisateur la possibilité de conserver la raison de sa visite dans la sphère intime, contrairement à la visite chez le médecin qui les dévoile à des yeux extérieurs et amène alors l'utilisateur à subir une cruelle objectivation de sa maladie.

4.1.3 Partisans de l'allégeance au médecin

A contrario de ce que nous venons d'étudier se trouve un groupe d'utilisateur dont la relation au monde médical pourrait être défini en un seul mot : allégeance. Là où les alternatifs cherchent à se défaire de la relation avec l'institution médicale, le second groupe y est particulièrement attaché. La confiance représente la notion à laquelle ils font eux-mêmes appel pour parler de leur relation avec le corps médical. « Moi, je fais confiance au corps médical, même si parfois, les médecins font des erreurs, parce que personne n'est infaillible ». Cette citation d'Oria⁸⁴ est tout à fait intéressante. D'une part, Oria met en avant toute la considération qu'elle a pour le corps médical et pour leurs compétences. D'autre part, elle met ce même corps en perspective, en objectivant sa représentation du monde médical. Elle rappelle l'aspect « humain » de ce dernier, qui, malgré les technologies pointues et les savoirs scientifiques, est composé d'individus qui peuvent parfois faire les mauvais choix ou ne pas parvenir à guérir leur patient. L'ambiguïté de la citation d'Oria est tout à fait intéressante puisque, malgré les défaillances systémiques de l'institution de santé, sa confiance n'est pas altérée. Ainsi, ce qui peut représenter un argument de défiance pour l'automédication alternative, est ici à la fois accepté et distancié. La seconde partie de la citation d'Oria renforce la première, puisque sa considération et sa fidélité restent intactes, malgré le caractère faillible de cette dernière.

Les pratiques d'automédication et d'auto-consultation profanes en ligne sont peu nombreuses pour ce groupe, voire inexistantes dans certains cas. Les recherches d'information de santé en ligne répondent à un besoin précis d'information, à l'instar d'Oria, qui a réalisé une recherche au sujet d'une tumeur à la cuisse détectée à la suite d'examen médicaux. Elle l'a effectuée en attendant son entrevue avec le chirurgien. Il est intéressant de noter que, lorsque les sujets de

84 Entretien disponible au tome 2, p. 62

ce groupe nous parlent de leur recherche en ligne, ces dernières ont souvent un lien direct avec le professionnel de santé. Jacques et Louis⁸⁵, par exemple, ont effectué des recherches Internet, l'un à propos d'un régime alimentaire et l'autre pour un médicament, qui ont ensuite servi de support de discussion avec leur médecin, qui a confirmé ou infirmé leurs trouvailles numériques et en ont pris compte dans leur soin. Jacques, atteint de diabète, a ainsi soumis à son médecin les résultats de ses recherches en matière d'hygiène alimentaire. Le médecin et Jacques ont ainsi retenus certains d'entre eux pour la prise en charge de son diabète.

La discussion avec le médecin, qu'il y ait recherche en ligne ou non, semble ici crucial. Le médecin, pour ce groupe, est l'élément central du suivi de la santé. La référence au professionnel de santé, dans les entretiens, s'effectue dès que l'on aborde le sujet de la santé, montrant la proximité des représentations de ces aînés entre la santé et le médecin.

L'allégeance au corps médical se traduit également par un sentiment très vif envers les pratiques de recherches d'information de santé en ligne à des fins d'automédication. Il est nécessaire de préciser que les recherches de santé à titre indicatif sont dissociées des recherches à but d'automédication. Les premières sont tolérées, alors que les secondes sont rejetées. « [Les recherches pour] l'automédication c'est très mauvais, de toute façon. On donne trop d'informations, trop de méthodes de traitements alors que ce sont les médecins qui sont habilités à ça, c'est leur métier. Et encore une fois, chacun son métier. Je pense qu'il faut voir le médecin et non pas aller voir soi-même des systèmes de médication ou de traitements », déclare Marianne, l'enquêtée la plus vindicative à ce sujet. Ces réactions s'inscrivent dans un contexte plus général que celui de notre enquête, qui est celui de la légitimité.

À première vue, il existe une forte prégnance des représentations du « bon malade » et des obligations morales qui y sont rattachées (Adam & Herzlich, 2000, p24). Parmi ces obligations, il y a celles, par exemple, de consulter le médecin en cas de problème de santé ou de respecter ses prescriptions. Pour ce groupe, il ressort un fort sentiment d'appartenance au schéma classique de la santé dans la relation patient-médecin. Le médecin apparaît, dans leur discours, comme le plus légitime et le plus compétent pour prendre en charge leur santé. Or,

85 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 136 et p. 317

l'argumentation de ce groupe ne repose pas entièrement sur ce concept. « Il ne faut pas chercher à être médecin à la place du médecin » est un énoncé récurrent dans les entretiens de ce groupe. Le statut du professionnel de santé et son niveau d'études sont mis en avant dans l'argumentation des enquêtés. Nous retrouvons ici une forte prégnance de la hiérarchisation sociale.

Nous remarquons que les sujets répondant à cette allégeance présentent davantage de diversité que ceux répondant à la posture alternative. Nous retrouvons ici les sujets issus du corps médical, tels qu'Oria, Marianne ou encore Louis, respectivement ex-cadre supérieur de santé, ex-infirmière militaire et ex-responsable de service. Ce groupe est rejoint par des profils à majorité masculins, tels que Jacques, Hubert et Claude⁸⁶. D'un niveau d'étude moyen, ils ne sont pas issus du milieu de la santé, mais évoquent la confiance qu'ils ont en leur médecin, lequel est le premier recours en cas de problème de santé.

Nous remarquons également que les personnes répondant à ce groupe présentent un niveau moyen, voire élevé, en littératie de santé, bien qu'ils montrent paradoxalement peu de pratique de santé. Une partie des aînés répondant à ce profil sont issus du milieu de la santé : infirmier, aide-soignant, cadre de santé, etc. « Les membres de la structure hiérarchique [, en l'occurrence médicale,] respectent le savoir scientifique institutionnel détenu et produit par des savants légitimés et autorisés » (Peretti-Wattel, p. 67, 2010). Ce groupe de sujets est, en conséquence de sa formation professionnelle, prédisposé à accorder sa confiance aux autorités sanitaires et à suivre les démarches qu'ils ont eux-mêmes appliquées. De plus, du fait de leur formation professionnelle, ils démontrent une vision globale de la santé, impliquant non seulement la médication, mais également le contexte médical, qui ne se réduit pas à la présence ou à l'absence de symptômes.

86 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 136, p. 309 et p. 202

4.2 Érudition socialisante : la mise en discours de soi par la reconnaissance sociale

4.2.1 Recherche de statut social par l'érudition médicale socialisante

Nos entretiens ont pu établir un lien entre le niveau d'éducation de l'utilisateur et sa propension à effectuer des (auto-)consultations de santé en ligne pour, parfois, mettre en application les conseils trouvés sur la Toile. Nous observons une relation inversement proportionnelle entre ces deux conditions : plus le niveau d'éducation est bas, plus l'utilisateur a de chances de développer des pratiques de santé en ligne. Nous nous sommes questionnée sur ce phénomène imprévu pour tenter d'en identifier les causes. Ou, du moins, d'identifier des éléments pouvant aider à mieux comprendre cette relation. En analysant l'ensemble des entretiens, et comme nous l'avons démontré précédemment, les personnes peu satisfaites de leur vie professionnelle et du statut social qu'elles en tirent tendent à développer davantage d'usages numériques. Elles cherchent ainsi à construire une image positive d'elles-mêmes, qui vienne contrer, au sein de leurs cercles sociaux, l'impression de perception négative de soi par les autres.

Or, il apparaît, après l'analyse des entretiens, que les sujets en quête de reconnaissance sociale sont également ceux qui effectuent le plus de consultations profanes de santé en ligne et qui développent le plus d'usages de santé sans consultation du médecin. Nous appellerons ce phénomène l'érudition socialisante de santé. Nous la définissons par une construction discursive de l'utilisateur destinée à lui permettre de valoriser son savoir médical durant ses interactions avec autrui. Cette construction est bâtie sur le savoir expérientiel de l'utilisateur tout en étant complétée par la consultation d'information de santé en ligne, informations majoritairement issues de sources profanes, rédigées par des non-spécialistes de santé. L'analyse de notre corpus a mis en exergue un ensemble de conditions qui, si elles sont réunies, forment un contexte favorable au développement de l'érudition socialisante de santé.

Tout d'abord, nous retrouvons la volonté de l'utilisateur de s'émanciper d'une perception négative qu'il a de lui-même, comme nous le disions ci-avant. « Perdre sa place dans un

système d'interdépendances avancées constitue pour l'individu une épreuve particulièrement douloureuse. Elle signifie pour lui la perte de son utilité sociale » (Paugam, 2013). Cette citation s'applique ici à deux domaines prépondérants dans la vie de nos retraités : la perte du statut professionnel et l'entrée dans la retraite, bien que certains n'aient jamais été satisfaits par leur vie professionnelle, comme pour les exemples de Josette ou de Christine⁸⁷.

La vie active est déterminante dans la construction identitaire de l'individu et justifie également son appartenance sociale. « La manipulation des aspirations et des exigences – ou, si l'on veut, de l'image et de l'estime de soi – qu'opère le système scolaire en orientant les élèves vers des positions prestigieuses ou dévaluées impliquant ou excluant la pratique légitime [...] s'exerce principalement par l'intermédiaire de l'image sociale de la position considérée et de l'avenir qui s'y trouve objectivement inscrit » (Bourdieu, 1979). La perte de ce statut ou le statut professionnel très bas met donc en question la considération de l'individu, à la fois par lui-même et par les autres. Ceci est d'autant plus problématique lorsque cette perte s'effectue dans le cadre du passage à la retraite. Les préjugés négatifs liés à ce moment de la vie pèsent sur les consciences, l'associant fortement à l'antichambre de la mort, associée à la mort et à la maladie (Tréguer, 2007).

Le choc identitaire est parfois difficile à gérer et mal accepté par l'usager, qui, par ses activités, tente de recouvrer un statut social valorisant. Tel est le cas pour notre enquêtée Edwige⁸⁸, qui multiplie les responsabilités au point que ses activités quotidiennes de retraitée paraissent tout aussi prenantes que son ancien métier d'employée de bureau. Il en va de même pour François ou Régis⁸⁹, qui, durant l'entretien, tenaient à présenter leur ancien métier plutôt que de mettre en mot leur statut de retraité. Tout comme Edwige, ils tendent à conserver un rythme et des engagements semblables à leurs anciennes activités professionnelles.

Nous pouvons également faire référence au statut de l'individu au sein de la cellule familiale. Une écrasante majorité de nos enquêtés vivent sans leurs enfants. Or, la prise d'indépendance de l'enfant vis-à-vis de son parent représente un élément perturbant la stabilité identitaire de

87 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 80 et p. 123

88 Entretien disponible au tome 2, p. 211

89 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 278 et p. 235

nos sujets. Il y a alors une perte d'utilité et une perte d'identité pour le parent puisque le départ de l'enfant diminue grandement l'importance du rôle qu'il occupait. L'entrée dans la retraite met cruellement l'individu en confrontation avec la réalité de l'éloignement et de l'indépendance des enfants. Il perd alors son statut ainsi que ses éléments identitaires forts. « Le “statut” d'une personne traduit le degré d'“estime sociale” accordé à la manière dont elle se réalise dans l'horizon culturel d'une société » (Honneth, p. 163, 2000). Or, en perdant leur statut, les individus souffrent d'un déni d'estime sociale qui peut, comme c'est le cas pour certains de nos enquêtés, les amener à chercher une manière de reconquérir leur estime sociale perdue.

Dans un second temps, nous observons que l'érudition socialisante de santé repose sur une forte estime de l'utilisateur pour le domaine de la santé, perçu comme un univers savant valorisable du point de vue social. Nous retrouvons cette dimension dans certains de nos entretiens, notamment avec Josette, Christine et Edwige⁹⁰, qui sont les sujets les plus portés sur la recherche de santé en ligne et la gestion profane de la santé, sur l'automédication. « Pour la poulx. Je suis allée voir ce que c'est ce que c'était que la poulx... Quand on m'a dit que j'avais une poulx, vite, je suis partie sur Google. J'ai marqué “poulx” et ils m'ont expliqué que c'était beaucoup les bébés qui avaient de la poulx », nous déclarait Josette lors de notre rencontre. Nous notons ici les multiples répétitions de la maladie nommée « poulx », sans pour obtenir pour autant la définition de cette maladie⁹¹. Josette, dans son discours, tente ici de nous faire la démonstration de son savoir par l'accumulation des références à un terme médical. Elle tente, par ce biais, d'inciter une vision positive d'elle-même auprès de l'enquêtrice.

Nous rencontrons également cette mise en scène positive de soi auprès d'Edwige. « Je prends mes petites dosettes pendant trois mois [à la place du vaccin contre la grippe]. [...] J'ai un tensiomètre, je me prends la tension [quand ça ne va pas] », nous explique Edwige. Cette dernière axe son discours autour des gestes de santé : auto-prescription de traitement, prise de décision de santé, acte médical fait par soi-même, soit trois thèmes habituellement attribués et

90 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 80, p. 123 et p. 211

91 Il s'agit d'une inflammation de la commissure des lèvres, due au développement anormal de champignon dans cette zone

réalisés par le médecin. Elle s'approprie, dans son discours, des caractéristiques emblématiques du savant et tend à imposer une image d'érudit à son auditoire. Edwige met ici en scène sa volonté, ou plutôt son impression, d'indépendance vis-à-vis du médecin. Elle propose ainsi à l'enquêtrice, le public au sens de Goffman, une image d'elle-même montrant l'étendue de sa culture de santé et son effet sur le suivi de ladite santé. Le niveau d'étude, le temps d'études, le diplôme, le statut de « docteur », la terminologie complexe sont autant d'éléments participant à la sacralisation du monde médical parmi nos enquêtés pratiquant le plus la recherche profane de santé par mots-clefs sur Internet. De cette manière, au travers de leur discours, nos enquêtées tentent-elles de s'approprier une valeur sociale (Honneth, p. 96, 2000) en accord avec la valeur sociale qu'elles attribuent elle-même aux professionnels de santé.

De plus, « s'occuper de soi est un privilège : c'est la marque d'une supériorité sociale » (Foucault, 1984). L'usage de leur niveau de culture de santé apparaît alors comme un moyen de monter l'échelle de la reconnaissance, en s'attribuant des marqueurs sociaux qui correspondent à une catégorie socioculturelle supérieure à la leur. De ceci découle la dernière propriété de l'érudition socialisante : effectuer une quête identitaire destinée à s'attirer la reconnaissance sociale que l'utilisateur attribue aux représentants de ce domaine. Tout repose ici sur la représentation que ce fait l'utilisateur du monde de la santé. « Si le sujet, en apprenant à endosser les normes sociales d'action de l'autrui généralisé, acquiert l'identité d'un membre accepté de sa communauté, alors on est fondé à appliquer le concept de "reconnaissance" à cette relation intersubjective » (Honneth, 2000). En développant une culture, des attitudes et des comportements généralement attribués aux professionnels de santé, le sujet tente de réduire l'effet de la marginalisation sociale due à son âge ou à son appartenance sociale. Par conséquent, en endossant un rôle valorisable au sein de la communauté à laquelle il appartient, le sujet stimule la reconnaissance des membres de cette même communauté.

4.2.2 Savoir médical pour (se) rassurer

La consultation profane d'information de santé sur Internet est une activité fortement répandue au sein de notre échantillon qualitatif. Ce phénomène est d'autant plus intéressant quand nous considérons que ce critère était absent de nos prérogatives lors de la sélection des

sujets composant notre échantillon. Effectivement, nous exigeons simplement que les personnes résident en ancienne Aquitaine, qu'elles fassent usage des technologies numériques et soient âgées de plus de 60 ans. Nous souhaitons, lors de la constitution de l'échantillon, ne pas effectuer de biais concernant les usages et observer leur diversité, leur multiplicité.

Malgré cette liberté dans l'appréhension des usages, nous avons pu constater que ce thème de la recherche profane de santé en ligne est une pratique largement diffusée, puisque nous n'avons qu'un unique sujet qui n'en a effectué qu'une seule fois, Louis⁹². Déçu de son expérience, il ne l'a jamais reproduite. L'usage du Web pour la recherche profane de santé en ligne est largement diffusé au sein de notre échantillon. Ceci s'effectue quel que soit le milieu social, l'âge, le niveau d'étude ou l'état de santé, bien que nous ayons toutefois noté plusieurs postures d'usage. La recherche de santé en ligne apparaît comme un élément prépondérant pour nos sujets dans le suivi de leur santé. C'est pourquoi, si cette habitude semble largement répandue, nous pouvons nous demander si elle répond aux mêmes motivations pour l'ensemble de nos enquêtés.

Dans un premier temps, notre analyse a permis de mettre en évidence le rôle réconfortant de la recherche de santé en ligne. Elle semble effectivement être l'un des premiers gestes lors de l'apparition de symptômes que l'utilisateur ne parvient pas à identifier. « Quand j'ai eu le problème à la jambe, là, oui, j'étais allée voir ce qu'était le lipome infiltrant. C'était avant de voir le chirurgien à Bordeaux. Je voulais savoir si l'intervention était lourde, quelles étaient les conséquences, etc. ». La recherche d'Oria⁹³ lui a permis de mettre ses maux en perspective, en attendant le rendez-vous avec le spécialiste qui ne devait avoir lieu que plusieurs semaines plus tard. Cette démarche s'avère commune à de nombreux usagers. Le Web apparaît comme une solution rapide et à moindres frais d'obtenir de l'information.

Nous retrouvons une logique commune à l'ensemble des enquêtés. Lorsque le premier geste de médication s'avère inutile (ingestion de Paracétamol, etc.), le sujet cherche une solution qui lui permette d'expliquer son symptôme et de le replacer dans un contexte connu, réduisant ainsi l'anxiété liée à l'appréhension de l'inconnu. « De l'identité de la pathologie dépend la

92 Entretien disponible au tome 2, p. 317

93 Entretien disponible au tome 2, p. 62

gravité. Les internautes cherchent à évaluer la gravité de la situation » (Quinche, p. 145, 2010). Identifier son symptôme apparaît comme un élément capital pour l'utilisateur. « Certaines pratiques étaient vécues dans des drames aussi longtemps qu'il n'y avait pas de mot pour les dire et pour les penser. [...] Ces mots officiels [...] permettent de les déclarer, à soi-même et aux autres [...] étant connues et reconnues publiquement, nommées et homologuées, elles se trouvent légitimées » (Bourdieu, p. 104, 1987). Identifier un symptôme, c'est le comprendre, le définir, se l'approprier et être en mesure de le mettre objectivement en mots. Savoir l'origine d'un symptôme revient, pour l'utilisateur, à lui donner une explication logique et à le justifier. Il s'agit, en quelque sorte, d'objectiver l'état de santé et de prendre du recul vis-à-vis de son origine. Expliquer de manière rationnelle permet de diminuer l'impression de perte de contrôle.

Cette notion d'« impression de contrôle » est intéressante. Internet semble en effet, par le biais des recherches, être un moyen de gérer l'anxiété du sujet face aux événements de santé sur lesquels, justement, il n'a que peu, voire pas de contrôle. Pour une part des aînés disposant d'une littérature médicale satisfaisante, la confiance qu'ils accordent à leur compétence semble parfois ne pas leur permettre de conserver l'impression de contrôle sur leur corps et sur les événements. La recherche de santé en ligne, par les informations et par les connaissances que le sujet peut en tirer, tend à objectiver, à expliquer et à donner du sens aux symptômes, ce qui redonne ainsi le sentiment de contrôle, une certaine logique aux symptômes. Il peut, par le savoir qu'il retire de sa recherche, expliquer son symptôme, à lui-même ou à un tiers. La mise en mots des maux offre une capacité d'action au sujet.

La recherche comme une quête d'espérance et de rationalisation

Cette démarche s'inscrit dans une quête de sens, une quête d'espérance. « Il s'agit [...] de retrouver une cohérence dans sa biographie et de donner du sens à l'expérience de la maladie » (Adam & Herzlich, p. 13, 2007). Il s'agit non seulement de comprendre ce qui arrive, mais également (se) rassurer sur l'avenir et sur les conséquences d'une maladie ou de symptômes identifiés. La recherche Internet permet à l'utilisateur d'inscrire son symptôme ou sa maladie dans une cohérence temporelle : identifier la nature ou les causes de l'événement de santé, choisir le traitement et envisager les conséquences possibles.

Raconter ses symptômes, se raconter soi-même par la mise en mots des maux constitue une forme de récit thérapeutique qui aide l'utilisateur dans sa capacité à faire face (Adam & Herzlich, p. 52, 2007). « La parole, le verbe guérit » disait Laurent lors de notre *focus group*⁹⁴. Nous retrouvons ici la fonction narrative de l'information, en l'occurrence l'information de santé trouvée par les usagers sur Internet. Nous rejoignons le concept de « conscience discursive », définie par Anthony Giddens comme « la capacité qu'a une personne d'exprimer ce qu'elle fait de façon discursive, de mettre en mots de choses » (Giddens, p. 93, 1994). Cette conscience, dans notre contexte, repose sur la capacité du sujet à se mettre en mots et à mettre en discours son état de santé. Discourir sur sa santé, discourir sur soi, la mise en discours des symptômes, de l'événement de santé participe à une posture thérapeutique, peut-être même auto-thérapeutique de l'utilisateur. La gestion d'un symptôme passe non seulement par sa compréhension, mais également par sa restitution orale et par les discussions qu'elle peut engendrer avec l'entourage.

L'intervention de Laurent nous amène également l'idée de la performativité du discours du médecin. Le diagnostic médical fait plus que transmettre de l'information. Il participe de façon performative, par son discours, à la guérison du patient. La parole du médecin prend sa valeur performative auprès du patient. Il en va de même pour les récits lus sur Internet, d'une manière différente puisqu'ils sont multiples et de sources diverses. L'information donnée par le médecin est effectuée de manière orale et institutionnalisée, alors que l'information sur Internet est transmise de manière plus libre, dans un contexte où l'utilisateur satisfait lui-même son besoin de savoir, dans un but plus didactique que la simple parole du médecin.

L'information est une action, dans le sens où elle fabrique une représentation. En cela, l'information détient une capacité performative sur l'utilisateur et tend également à s'intégrer dans une posture réflexive : l'utilisateur, par l'action performative de l'information, tend à se prendre pour objet d'étude et à prendre du recul sur sa situation de santé.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'objectivation et de rationalisation du symptôme. [...] Le fait de les extérioriser [...] leur donne une certaine "objectivité" qu'elles n'ont pas lorsqu'elles restent dans notre for intérieur, où l'on peut toujours chercher à les nier, les

94 Entretien disponible au tome 2, p. 416

enfouir » (Quinche, p. 147, 2010). Le discours sur soi, bien qu'il puisse paraître anodin au premier regard, joue ici un rôle essentiel. Se mettre en discours revient à « objectiver [...] produire au grand jour, rendre visible, public, connu de tous, publié » (Bourdieu, p. 100, 1987). Communiquer sur son symptôme (ou sur sa maladie) fait sortir ce même symptôme (ou cette même maladie) de l'espace intime de l'utilisateur, pour le faire entrer dans la sphère publique. La mise en discours représente donc un moment crucial puisqu'elle sous-entend une prise de position de la part de l'utilisateur, qui, de fait, doit endosser un rôle face à un public.

Avec les recherches de santé sur Internet, « on reconnaît là facilement un des principes essentiels de la pratique de soi : être armé, pour l'avoir toujours sous la main, d'un "discours secourable", qu'on a appris [...], qu'on se répète souvent et qu'on médite régulièrement. Le logos médical est de ceux-là » (Foucault, p. 42, 1984). Nous retrouvons cette fonction du « discours secourable » dans les pratiques de santé en ligne. Effectivement, les recherches Internet participent à la formation d'une culture de santé chez l'utilisateur, lui permettant alors de compléter, de remodeler ses représentations des symptômes, de la maladie et, plus généralement, de la santé. Ces représentations sont cruciales dans le développement du discours de l'utilisateur à propos de sa santé, puisque ce dernier représente la verbalisation des dites représentations, au sein d'un acte de langage réfléchi et organisé. Nous reviendrons, dans le chapitre suivant, sur ce rôle des représentations et de l'imaginaire dans le discours et dans le suivi de la santé.

4.2.3 Chercher pour soi, chercher pour l'autre : recherche de santé pour un tiers pour l'utilité sociale

L'argumentaire de ce chapitre tend à être applicable aussi bien lorsque le sujet effectue des recherches ou des actes de santé pour lui-même que lorsqu'il les effectue pour un tiers. Nous retiendrons ici trois types de tierces personnes : les enfants, le conjoint et les amis proches.

Pour Marie⁹⁵, l'ordinateur et les services numériques répondent à ce désir d'individualisation-socialisation. Il s'agit d'aménager des transitions au moyen d'apprentissages techniques, de

95 Entretien disponible au tome 2, p. 253

développer de nouveaux usages, lesquels ont surtout, du point de vue de l'identité individuelle, une fonction symbolique d'utilité sociale. Effectivement, le fils de Marie a développé un problème visuel très rare qui ne connaît aujourd'hui que des traitements expérimentaux, lesquels n'ont pas encore fait leurs preuves. Face à cette situation anxiogène, le développement des pratiques de recherches médiatisées par ordinateur s'est imposé à Marie comme une voie à investir pour faire face à la situation. Nous souhaitons également ajouter que le fils de Marie vit à la Réunion. Cette dernière, vivant à Biarritz, n'a que peu d'occasions de lui rendre visite. La recherche médiatisée par le Web permet de générer une impression de coprésence : en cherchant avec son fils par écran interposés, Marie tend à recréer une situation d'échange et de sociabilité malgré la distance qui la sépare de son fils.

Il en va de même pour Béatrice⁹⁶, qui a effectué des recherches au sujet d'un ami « par rapport à un myélome, un machin à la colonne vertébrale », pour rester fidèle à son interview. Nous retrouvons également ce thème de la recherche médiatisée, notamment chez Isabelle⁹⁷, qui a effectué des recherches concernant le diabète de grossesse de sa fille, ou encore Christine⁹⁸, dont le mari n'effectue jamais de recherche puisqu'il a son « ordinateur à deux pattes ». Ce dernier ne ressent effectivement pas le besoin de développer ce genre d'usage, puisque sa conjointe le fait systématiquement pour lui, sans qu'il n'en tienne compte pour autant. Nous ne citons ici que les cas les plus représentatifs de ce thème de la recherche pour un tiers, qui est particulièrement présent dans les entretiens, notamment dans ceux réalisés auprès de la gent féminine.

Marie, Béatrice et tou(te)s les autres se sentent « utiles », au sens où elles peuvent rendre des services à leurs proches. L'outil informatique et les usages du Web s'intègrent, de ce fait, dans les techniques de sociabilité des retraités enquêtés. « Cette situation est basée sur l'échange, génère de la sociabilité autour de l'objet de partage [ici, le savoir médical médiatisé par ordinateur – NDLR]. Elle illustre l'une des fonctions remplies par le don [...], démontrée par M. Mauss, qui est la constitution et la perpétuation des relations sociales » (Duarte, Boubezari

96 Entretien disponible au tome 2, p. 87

97 Entretien disponible au tome 2, p. 272

98 Entretien disponible au tome 2, p. 123

& Couïc, p. 22, 2007). La recherche d'information et l'échange qui en découle constituent un prétexte permettant aux aînés de renouveler leur engagement social et émotionnel auprès de leurs proches. Le dispositif informatique permet donc de générer de nouvelles formes de sociabilité, en fournissant de nouvelles formes d'engagement et d'investissement interpersonnel.

4.3 Valorisation de la parole profane

« Si je cherche l'effet sur la santé de tel médicament ou de telle plante, je regarde ce que les gens disent [sur les forums] », déclare Josiane⁹⁹. Cette citation s'applique à une partie de nos enquêtés, ceux qui s'inscrivent dans le courant « alternatifiste », en contradiction avec l'institution médicale moderne.

Le forum est, de manière symbolique, l'espace d'expression en ligne par excellence sur lequel la parole non spécialisée, que nous appellerons ici profane, est la voix majoritaire. Contrairement aux autres enquêtés, les sujets « alternativistes » tendent à valoriser cette parole profane. Ces derniers ont davantage recours que les autres à des sources d'informations fortement vulgarisées, voire à de l'information non vérifiée par des professionnels, comme c'est le cas pour de nombreux forums, ou du moins, pour ceux qui apparaissent dans les premiers résultats de Google.

L'étude *Risque Informationnel Chez les Seniors et Automédication* (RICSA) confirme cette affirmation. Durant l'année 2015, plus d'une centaine de sites ont été analysés, dans le but de mettre à jour les risques liés à l'information présente sur les sites de santé. Or, il apparaît que les sites les plus présents dans les résultats de recherche ne présentent pas l'information la plus pertinente. Le fonctionnement de *page rank* de Google fonctionne sur un mécanisme de popularité : plus un site est mentionné par d'autres sites Internet, mieux il sera positionné dans l'ordre des résultats. En d'autres termes, un site mentionné à plusieurs reprises malgré une information douteuse sera, dans l'ordre d'apparition des résultats, cité avant une page d'information de meilleure qualité qui n'est citée que deux fois. De ce fait, ce n'est pas la

99 Entretien disponible au tome 2, p. 219

reconnaissance de la qualité de l'information qui prédomine, contrairement à ce que l'on pourrait croire, mais la popularité du site générée par les internautes. Nous pourrions avancer l'idée que, dans le domaine de la santé via Google, la popularité du site ne correspond pas à la qualité de l'information. Le fait d'être cité par d'autres sites ne garantit pas la qualité d'une information.

Comme le montrent les conclusions du projet RICSA, ceci est généralement le cas. Les sites les plus visibles et les plus susceptibles d'attirer le clic de l'internaute retraité présentent des démarches commerciales prononcées, avec des publicités insérées dans les articles ou dans les commentaires, articles dont les auteurs ne sont souvent pas toujours compétents en matière de santé. Les propriétaires de ces sites sont, parfois, éloignés du milieu de la santé. Nous pouvons ainsi avancer l'exemple d'un site de vulgarisation de santé bien connu appartenant à une entreprise spécialisée dans le domaine de l'alimentation.

Or, les usagers « alternativistes » dont il est question ne paraissent pas sensibles à cette méthode de classification des résultats. Au contraire, nous constatons que leur culture de santé, couplée à leur culture digitale de santé, semble peu élevée, comme le laissent entendre l'usage de termes génériques au sujet de la santé, le manque d'argumentation à ce sujet ou le mésusage du vocabulaire médical. Christine nous confirme cet argument : « C'était très simple. Il n'y avait aucun terme médical. [...] Doctissimo, c'est fait pour que les gens comprennent. Tu n'es pas bombardé de termes trop techniques. Si tu regardes les forums... Les forums c'est donc les gens qui répondent, ce sont les appréciations des gens. C'est très simple. Il n'y avait rien de scientifique »¹⁰⁰, nous apprend-elle, au sujet d'une recherche de santé qu'elle a effectuée sur Internet.

Nous remarquons que les personnes valorisant la parole profane disposent d'une culture de santé peu élevée. Les sources plus complexes, mais dont l'information est issue d'un rédacteur professionnel, sont dépréciées et rejetées pour leur manque d'adéquation avec la capacité d'appropriation des usagers. Ces sources ont tendance à utiliser des termes trop techniques et peu adaptés aux publics peu spécialisés.

100 Entretien disponible au tome 2, p. 123

Nous pouvons émettre l'hypothèse que le discours est ici rejeté par certains usagers parce qu'il les place face à leurs lacunes en matière de santé et, dès lors, leur assigne une position de faiblesse. Or, il existe une corrélation entre la volonté de reconnaissance et la recherche de santé. Il est à noter que l'ensemble des personnes valorisant la parole profane sont également celles pratiquant le plus l'érudition socialisante dont nous parlions ci-avant.

Le discours médical médiatisé par Internet réintroduit la problématique de la mise en discours de soi, instrumentalisée de manière à susciter une image de soi socialement valorisante. La valorisation de la parole profane apparaît alors comme un élément participant à la construction d'une forme d'érudition socialisante, puisqu'en consultant ce type de sources, l'utilisateur peut à la fois toucher du doigt l'objet de sa recherche, satisfaire son besoin d'information et construire un discours qui pourra lui être utile dans sa tentative de valorisation sociale, participant au « discours secourable » dont parle Michel Foucault. Le terme « secourable » prend ici un nouveau sens. Si, dans la terminologie de Foucault, il est destiné à objectiver l'événement de santé, le discours est ici socialement secourable puisqu'il participe à l'édification d'une image valorisante de l'utilisateur auprès de son auditoire, venant au secours de l'utilisateur déprécié.

Nous définissons la valorisation de la parole profane par un processus de légitimation d'informations dont les auteurs ne sont pas issus du milieu de la santé. Le savoir servant à la construction du discours se base à la fois sur l'expérience de l'auteur et sur sa propre culture de santé, qui ne peut être vérifiée par l'utilisateur. Nous trouvons plusieurs usages représentatifs de cette posture chez l'utilisateur, que nous allons présenter dans les trois parties suivantes.

4.3.1 Informations et traitements alternatifs

Les personnes valorisant la parole profane sur Internet consomment des traitements et des informations alternatifs à la médecine classique. Nous retrouvons parmi eux le groupe des « alternativistes » qui a été présenté dans un chapitre précédent. Christine, l'une des enquêtées les plus virulentes, assume sa position et tend à trouver des solutions par elle-même dans des voies de traitements et d'informations alternatifs. Elle effectue de nombreuses auto-consultations digitales de santé, tend à éviter les traitements médicamenteux au profit de solutions naturelles.

Elle remet en cause, voire rejette massivement la parole des professionnels. Son discours apparaît très critique envers les représentants de l'institution médicale, qu'il s'agisse des pharmaciens (« s'il y avait des pharmaciens dignes de ce nom, je les consulterais, mais ce sont des vendeurs en médicaments et tout ce qui est parapharmacie prime sur le reste »), qu'il s'agisse des médecins généralistes (« [si j'ai eu mes incidents neuronaux,] c'est la faute de mon médecin qui [m'a fait les vaccins] trop rapprochés ») ou bien qu'il s'agisse des spécialistes (« le cardiologue m'a auscultée, j'ai eu un électrocardiogramme, mais je n'y crois pas. »).

Christine, qui n'est qu'un exemple dans notre échantillon, est représentative de ce mouvement en faveur de la parole profane. Elle effectue régulièrement des recherches de santé tout en limitant sa consultation à des sources profanes, généralistes ou vulgarisées, dont le vocabulaire correspond à son niveau de culture de santé et, de ce fait, à sa capacité à s'appropriier l'objet de sa recherche. L'automédication fait partie prenante de sa gestion de la santé, comme tel est le cas pour d'autres aînés de notre corpus à l'instar d'Edwige ou de Josiane¹⁰¹, qui suivent la même posture que Christine concernant le monde médical.

« Certains maux sont gérés au moyen de l'automédication lorsque les médecins consultés ne s'accordent pas avec le sujet pour qualifier une manifestation corporelle de symptôme ou pour reconnaître le caractère pathologique d'un symptôme » (Fainzang, p. 64, 2012). Cette notion de reconnaissance du symptôme par le médecin est décisive dans la compréhension de la posture de notre groupuscule d'usagers. Nous retombons dès lors sur la notion de reconnaissance de soi par autrui, fil conducteur de notre argumentation. Ici, nos usagers se trouvent dans une situation correspondant à un déni de reconnaissance : leur perception du symptôme n'est pas prise en compte par le médecin qui, de ce fait, la met en abyme et lui ôte toute importance, toute existence.

Nous retrouvons cette impression de déni de reconnaissance dans le *focus group* avec les médecins. Ils confient passer davantage de temps avec les patients auxquels ils ne fournissent pas d'ordonnance qu'avec ceux à qui ils prescrivent des médicaments. « Sans ordonnance, l'entourage pourrait considérer au sujet du patient que « son mal ne serait pas un vrai mal »

101 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 211 et p. 219

(Fainzang, p. 44, 2001). L'ordonnance est ici symbolique de la reconnaissance : obtenir une ordonnance, pour un traitement qui sera ou non suivi, constitue une objectivation extérieure forte des symptômes du patient. Dès lors qu'il la reçoit, le patient se voit reconnu dans son rôle de « détective de lui-même » (Andrieu, p. 63, 1999).

L'incompréhension avec le médecin est perceptible dans certains des entretiens, notamment chez les alternativistes. Le sentiment de manque de prise en compte de l'avis du patient par son médecin aboutit à un délitement de leur relation. Le patient, dans sa quête de reconnaissance, comme c'est le cas dans notre échantillon, se tourne vers des pistes alternatives plus adaptées à ses représentations. La parole profane et l'automédication apparaissent alors être des voies (ou des voix ?) permettant à l'usager, de santé et des technologies numériques, de remédier au mépris de leurs opinions par le professionnel de santé.

« Quand il parvient à surmonter cet état d'impuissance en s'engageant dans une résistance collective, l'individu découvre une forme d'expression par laquelle il peut se convaincre indirectement de sa propre valeur morale ou sociale » (Honneth, p. 194, 2000). Cette image de la résistance est d'autant plus intéressante quand nous l'appliquons au domaine de la santé. L'automédication et la recherche en ligne font débat, aussi bien auprès des usagers qu'auprès des médecins. Ces usages apparaissent comme un moyen de lutte pour les usagers estimant ne pas être correctement pris en compte et en charge par la médecine moderne.

4.3.2 Quelle valeur du savoir expérientiel d'autrui ?

La valorisation de la parole profane se traduit par une forte prise en compte des discours se basant sur le savoir expérientiel des auteurs profanes. Nous sommes en présence d'une subjectivité de la légitimité. Nous la définissons par le processus par lequel l'usager justifie une information comme indiscutablement bien fondée, en utilisant pour cela son point de vue et ses opinions propres. La subjectivité de la légitimité connaît plusieurs causes. Comme nous l'avons expliqué ci-avant, nous assistons à une prise en compte d'information de santé en adéquation avec le niveau de compréhension de l'usager.

De plus, les usagers répondant à ce processus de légitimité mettent à distance les sites et les auteurs institutionnels, dont ils mettent en doute l'objectivité. Ceci s'ajoute au fait que l'utilisateur tend à trouver davantage d'information correspondant à ses propres représentations du sujet. La recherche est ici utilisée non pour améliorer les connaissances sur un sujet donné, mais pour conforter l'utilisateur à ses représentations. Ceci se révèle particulièrement chez Christine. Cette retraitée s'oppose à la vaccination, du fait de la présence d'aluminium dans les produits injectés. Elle indique que, d'après ses recherches, l'aluminium est particulièrement nocif pour la santé. Or, il semble que les recherches effectuées à ce sujet tendent davantage à conforter ses représentations, plutôt que de se faire une idée renseignée et objective à ce sujet.

Ce sens de la légitimité s'appuie principalement, non sur un savoir universitaire, mais sur un savoir expérientiel. Pragmatiques, les usagers « alternativistes » donnent davantage d'importance au vécu de personnes qui partagent leurs symptômes qu'à la parole d'une personne formée, « théoriquement » à interpréter ces mêmes symptômes. « Parce que j'avais regardé des forums et que beaucoup de gens disaient que c'était efficace » dit Christine, qui, de ce fait, confirme notre argument précédent. L'empirisme et le partage d'expérience prennent le pas sur le savoir théorique et universitaire.

Nous retrouvons ici la distinction entre la valeur absolue et la valeur relative d'un symptôme. La valeur absolue du symptôme est la valeur qu'attribue une personne à un symptôme en tant que résultat de son savoir médical, de sa socialisation, des messages sanitaires, des explications reçues de ses médecins, etc. Au contraire, la valeur relative repose sur l'attribution de l'utilisateur à un symptôme par rapport à lui-même, à son propre corps, à sa propre histoire (Fainzang, p. 64, 2012). Nous avons, dans le premier cas, des représentations cognitives du symptôme formées à partir d'objectivations et de discours externes à l'utilisateur. Dans le second cas, nous avons l'interprétation des symptômes du point de vue interne de l'utilisateur, par la mise en rapport de l'utilisateur lui-même avec le symptôme dont il est question. Par exemple, l'éternuement ne sera pas interprété de la même manière selon qu'il est envisagé par l'utilisateur comme objet en lui-même ou lorsqu'il est mis en rapport avec son contexte spécifique (allergie, asthme, etc.).

« C'est comme si certaines personnes avaient besoin de la confirmation par autrui de l'importance de ce qu'ils ressentent. [...] Les internautes demandent confirmation, ou aide pour comprendre l'origine de leurs sensations [en présupposant] que d'autres personnes [ont vécu] la même situation sont plus à même de comprendre ce ressenti, que le médecin, qui n'en a, lui, qu'une connaissance théorique et non pas "de l'intérieur" » (Quinche, p. 145-146, 2010). Par l'auto-consultation profane en ligne par mots-clefs, l'utilisateur tend à établir un pont entre la valeur absolue et la valeur relative du symptôme. L'utilisateur, en partant de son contexte propre et, donc, de la valeur relative du symptôme, tente de donner du sens à ce dernier en l'interprétant par rapport à sa valeur absolue.

Étrangement, alors que le diagnostic d'un médecin part d'une valeur absolue vers une valeur relative, interprétation appliquée au contexte de santé du patient, l'utilisateur de santé, sur la Toile, tente d'appliquer la valeur relative de son symptôme en partant d'un niveau de généralité qui ne peut s'appliquer à son cas. Peut-être l'utilisateur, en exécutant des recherches en ligne, tente-t-il de détecter des valeurs relatives, chez d'autres utilisateurs, qui correspondent à la sienne. D'une certaine manière, il cherche une objectivation de leur symptôme tout en cherchant un contexte similaire chez un autre. Il se cherche lui-même dans l'autre.

Nous pouvons avancer l'hypothèse que cette recherche de soi dans l'autre tend à faire émerger, chez l'utilisateur effectuant sa recherche, un sentiment de sécurité, voire un sentiment de normalité. L'utilisateur cherche, outre de l'information, une forme de soutien social qui vienne donner du sens et de l'importance à son cas. Cette quête de sens est très visible chez Marie¹⁰², dont le fils est atteint d'une maladie rare des yeux. Face à l'absence de traitement de cette maladie, Marie a effectué de nombreuses recherches pour tenter d'accomplir sa quête de sens et d'espérance.

Elle a alors consulté des communautés de patients. « Quand j'allais voir des forums, c'était à propos de questions que je me posais moi-même. Après, les réponses étaient souvent des réponses généralistes. De toute façon, ce sont des gens qui parlent de leur expérience, ce ne sont pas des professionnels. Les questions et les réponses vagues ne font pas vraiment avancer le débat, mais tu te sens moins seule », déclare-t-elle à ce sujet. Marie a accédé, à la

102 Entretien disponible au tome 2, p. 253

lecture du forum, à une forme de soutien social agissant « comme un tampon face aux situations stressantes » (Adam & Herzlich, p. 55, 2007). Sans pour autant trouver de solution absolue au symptôme relatif de son fils, Marie tend à chercher un sentiment de réconfort et de sécurité par le biais d'individus ou de communautés partageant les affections médicales, et donc le symptôme relatif, de son fils.

Cette recherche « d'agora officieuse du monde moderne » (Rheingold, p. 27, 1995) pose une question fondamentale : l'utilisateur, dans sa recherche, est-il en recherche de connaissance ou de vérité ?

4.3.3 Mise en doute de la parole « sacrée » du professionnel de santé

La valorisation de la parole profane passe par une appropriation forte du discours allant à l'encontre du discours des professionnels médicaux. « La consommation d'actualité est sans doute l'une des activités parmi les plus communes permettant, en dehors des occasions intermittentes de mobilisation collective, de donner une épaisseur pratique à une condition de citoyen dont l'exercice se résume la plupart du temps à faire montre de *patience civique* entre deux appels aux urnes » (Granjon, p. 21, 2011). La recherche de santé en ligne, à la lumière de la citation de Fabien Granjon, apparaît comme une opportunité d'investissement personnel et civique. Prendre le parti de la recherche de santé en ligne, pour nos « alternativistes » revient à prendre une position politique. La prise de position, au profit de la parole profane, tend à s'opposer à l'autorité médicale, critiquée pour son incapacité à répondre à toutes les questions, à reconnaître certains droits que le patient estime avoir ou pour le fait, plus simple, que le médecin est faillible.

C'est pourquoi le recours généralisé à Internet s'effectue en cas de sentiment d'échec de la médecine, comme dans les cas de Marie ou de Christine¹⁰³, qui conclue à l'échec des médecins à comprendre ses incidents de santé. « [Les patients] se retrouvent dans une situation particulièrement difficile, car ils n'arrivent pas à faire reconnaître la réalité de ce

103 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 253 et p. 123

qu'ils ressentent : en effet, devant l'absence d'explications médicales "visibles", "objectivables", leur maladie est comme niée » (Quinche, p. 152, 2010). Nous retrouvons encore une fois la théorie de la reconnaissance. De la négation du symptôme et du refus de son objectivation, découle une impression de déni de reconnaissance pour le patient.

La liberté d'expression sur Internet participe à une démocratisation du savoir et de la participation civique. Les usagers, par ce biais, tendent à s'individualiser et à augmenter leur indépendance vis-à-vis des formes classiques d'autorité. Or, « l'individualisation a pour conséquence logique de dissoudre les repères collectifs ; la société devient plus ouverte et chacun souhaite définir lui-même sa morale et sa vérité » (Kauffman, 2005). Cette définition personnelle de la morale et de la vérité tend à rejoindre le concept de légitimité subjective dont nous parlions ci-avant. La mise en question du discours médical par les patients, sous l'effet des usages de santé en ligne, tend à remettre en cause le fonctionnement classique de la médecine, aboutissant sur l'apparition de nouveaux concepts et de nouvelles pratiques de santé. Nous pouvons ainsi prendre l'exemple de l'*empowerment*, terme qui fait l'objet de nombreuses études et qui encourage le développement d'un rôle plus actif du patient dans le suivi de la santé.

« Il ne s'agit pas d'une guerre sans quartier entre les savoirs médicaux et les savoirs véhiculés par Internet, mais plutôt d'une nouvelle manière de penser la santé » (Casilli, p. 185, 2010). Cette « guerre sans quartier » est bien présente dans le corpus d'« alternativistes », en conflit avec le monde médical. Nous pouvons néanmoins avancer que notre groupe, qui résiste encore et toujours à l'autorité de la médecine, ne connaît pas encore de problèmes de santé nécessitant un suivi important de la part des professionnels de santé, excepté Christine, qui, par ses opinions, tend à se mettre en situation de prise de risque. Nous pouvons alors penser que, lorsque leur culture ne sera plus suffisante pour prendre leur santé en main, ces usagers tendront vers une posture plus souple, s'alliant alors plus étroitement avec les professionnels de santé.

5 Recherche Web de santé pour la continuité biographique

5.1 Sentiment d'expertise de soi-même et consultation d'information en ligne pour la continuité biographique

« Quand tu as [mon âge], tu sais comment te soigner ! Tu connais ton corps ». Nous pouvons considérer cette citation de Marie, veuve retraitée, artiste peintre résidant à Biarritz, comme un énoncé type représentatif du discours tenu par nos enquêtés. Comme le montre l'étude *Health Literacy : the solid facts* réalisée par le bureau régional Européen de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), plus on avance en âge, plus la littératie de santé est élevée (World Health Organization's Regional office for Europe, p. 8, 2013), développant, de cette manière, le fort sentiment d'expertise que présente certains de nos enquêtés. Améliorer sa culture de santé est un travail qui s'effectue tout au long de la vie. Les aînés sont-ils pour autant, malgré leur savoir expérientiel, aptes à prendre leur santé en charge ?

Nombre de nos sujets qui mettent en avant ce sentiment d'expertise de soi-même. Il s'agit d'un savoir empirique basé sur l'ensemble des expériences vécues et accumulées, appropriées par les usagers. Les causes du mal, les symptômes, les conséquences ou encore les moyens mis en œuvre pour traiter la maladie représentent une quantité de savoir à laquelle l'utilisateur fait appel en cas d'apparition de symptômes. Il trie les informations disponibles dans ce savoir expérientiel et établit une contextualisation entre ces dernières et les symptômes qu'il cherche à caractériser : est-ce la première fois qu'il subit ce symptôme ? Dans quel contexte l'a-t-il subi ? Y avait-il d'autres symptômes associés ? Autant de questions que peut se poser un usager lors de l'apparition d'un symptôme.

L'analyse laisse entrevoir que le premier réflexe généralisé des usagers face à un symptôme est de pratiquer l'automédication. Cette pratique semble effectivement généralisée, comme le montre notre enquête par entretiens : l'ensemble des répondants ont effectivement confirmé commencer la prise en charge de leur symptôme par l'automédication, lorsque l'analyse de ce dernier par le savoir expérientiel leur a permis de le rattacher à des expériences passées. Si,

pour certains, l'automédication prend la forme de remèdes alternatifs, naturels ou de « grand-mère », d'autres la pratiquent par le biais de molécules chimiques, tels que le paracétamol.

Nous remarquons néanmoins que ce sentiment d'expertise de soi-même diffère fortement selon les profils. « Pour interpréter les phénomènes corporels, les personnes s'appuient sur des notions, des symboles et des schémas référentiels intériorisés du fait de leur appartenance sociale ou culturelle » (Adam & Herzlich, 2007, p69). Ceux qui semblent avoir le moins de littératie de santé sont ceux qui, paradoxalement, font le plus confiance à leur expertise personnelle, bien que celle-ci pose parfois problème, à l'instar de Christine, de Marie-Claude ou d'Edwige¹⁰⁴ qui prennent des décisions de santé importantes (arrêt de traitement lourd, notamment pour Marie-Claude qui a décidé d'arrêter son traitement pour le cœur, non-respect des prérogatives médicales ou refus de la vaccination) bien que leurs arguments découlent davantage de leurs opinions personnelles que d'une réflexion scientifique.

5.1.1 Beaucoup de recherches mais peu d'évolution du niveau de littératie médicale

Selon l'étude du bureau régional européen de l'OMS, près de la moitié des Européens présentent des compétences en littératie numérique inadéquates et problématiques, avec 12 % présentant une littératie numérique inadéquate et 35 % en présentant une qui est problématique. Selon cette même étude, les personnes âgées ayant une santé sujette à problèmes et issues de classes sociales défavorisées sont plus vulnérables que les autres, en raison d'une littératie numérique limitée (World Health Organization's Regional office for Europe, p. 11, 2013).

Ce phénomène vient confirmer l'analyse contextuelle de notre échantillon. Effectivement, nous observons que la prise de décision de santé profane est plus répandue chez les sujets issus de classes sociales moyennes et défavorisées. Par conséquent, le sentiment d'expertise de soi-même est plus développé chez ce public, lequel tend à prendre plus de liberté que les autres aînés de l'échantillon. L'idéal naturaliste y est bien plus développé et la consultation du

104 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement aux p. 123, p. 264 et p. 211

médecin, ainsi que le suivi des prérogatives institutionnelles de santé sont, chez ce public, peu respectés.

La recherche de santé sur Internet joue également un rôle dans le développement du sentiment d'expertise de soi-même chez les usagers de notre public. « C'est aussi pour l'accès aux bases de données que le progrès est réel. Accéder, trier, circuler soi-même et se faire sa propre information permet non seulement de gagner, mais aussi d'accéder à des "réservoirs" de connaissances, totalement imprévus » (Wolton, 1999, p89). Cette citation met en valeur le potentiel d'Internet à faire développer les connaissances des usagers. Or cette quête d'expertise de soi-même repose sur l'illusion de l'accessibilité au savoir, de sa disponibilité ou de sa traduction en langage accessible au moyen de quelques clics.

Tel est, au fond, l'enjeu du design informationnel : en favorisant l'exploration des données, le design et les contenus éditoriaux de sites Web de santé, à l'instar de Doctissimo, cultivent un graphisme ambigu : il s'agit d'interpeller, de guider, d'orienter l'utilisateur, par le biais d'interfaces travaillées, vers des informations susceptibles de le soutenir dans la formulation d'un auto-diagnostic, sans pour autant garantir la qualité de l'information fournie. Dans le même temps, ces lignes éditoriales orientent l'internaute dans la sélection d'informations qu'il jugera plus rassurantes. Dès lors, il peut s'instaurer un rapport imaginaire au symptôme ou à son propre corps, qui peut conduire l'utilisateur à modifier, à rendre plus complexe le rapport qu'il entretient avec son médecin.

Nous constatons, comme nous le développerons plus loin dans cette étude, que malgré la consultation d'informations de santé en ligne, le niveau de littératie de santé des usagers interrogés n'évolue que très peu, en dépit de la consultation d'informations en ligne. De plus, les usagers se limitent généralement à quelques sites pour vérifier leurs sources et le temps de recherche ne dépasse que rarement le quart d'heure. Malgré tout, les usagers tendent à se présenter comme experts de leur recherche. Effectivement, l'impression de connaissance est décuplée par la capacité de Google à fournir des réponses à chaque nouvelle recherche, même si elles ne sont pas toujours adaptées. Nous pouvons alors avancer l'idée que l'abondance d'informations dans laquelle l'utilisateur est plongé lui donne l'illusion de savoir et d'expertise, malgré un approfondissement limité de sa part.

Le sentiment d'expertise de soi-même se fonde dans un rapport intime de l'utilisateur avec son corps. Ce sentiment d'expertise s'ancre dans une démarche cherchant à garder le contrôle sur le processus de vieillissement. Nous pouvons ici faire appel au *locus of control* de Julian Butter. Nous nous trouvons ici dans une démarche de lieu de contrôle interne. L'expertise de soi-même s'ancre dans une tentative de l'utilisateur visant à garder l'emprise sur le processus de vieillissement et, de ce fait, conserver une certaine stabilité biographique. Le vieillissement va de pair avec la perte des facultés physiques et cognitives, ainsi qu'avec l'apparition de maladies chroniques lourdes. De plus, les représentations sociales liées au vieillissement sont majoritairement axées sur la dépendance, voire la mort. La place sociale accordée aux personnes vieillissantes est alors connotée de représentations négatives. L'utilisateur cherche, de cette manière, à ne pas « se voir conférer le statut social de malade » (Adam & Herzlich, p. 85, 2007). L'utilisateur cherche à éviter une réalité sociale dévalorisante. Avec l'avancée en âge, le moindre symptôme peut être annonciateur de graves problèmes de santé.

5.1.2 L'expertise de soi-même pour faire face à l'avancée en âge

Nous pouvons donc avancer l'idée que l'expertise de soi-même avancée par les enquêtés peut faire écran aux inquiétudes liées aux défaillances physiques et cognitives du vieillissement. « Je me connais, je sais ce qui me va » ou « À mon âge, je sais ce qui me réussit » sont des énoncés types révélateurs de cette posture. C'est pourquoi la ferveur de l'expertise semble agir comme argument censé surpasser les arguments scientifiques et donner à l'utilisateur l'impression de contrôle, l'impression qu'il est le maître de ce qui lui arrive. Le lieu de contrôle interne vise donc ici à assurer une continuité et une permanence biographique pour l'utilisateur. Admettre qu'il ne comprend pas un symptôme, qu'il ne peut le rattacher à une expérience passée amène l'utilisateur à faire face au cruel processus de vieillissement et aux problématiques qu'il sous-tend.

C'est dans ce cadre qu'on peut justifier le recours à Internet. Si le savoir expérientiel ne peut suffire à expliquer un symptôme inquiétant, le Web apparaît comme une solution estimable, permettant de prolonger le sentiment d'autocontrôle, de lieu de contrôle interne. Nous

pouvons alors avancer l'exemple d'Oria¹⁰⁵ à propos de sa tumeur à la cuisse. La consultation du médecin l'a placée dans un lieu de contrôle externe au sein duquel elle était victime des événements, avec beaucoup d'inquiétude et peu de moyens pour y faire face. Sa recherche d'information sur Internet lui a permis de s'approprier cet événement malheureux, d'envisager l'avenir et de reprendre un peu d'emprise sur sa situation en attendant l'avis du spécialiste. Le Web apparaît comme une voix (ou une voie) alternative à la consultation du professionnel, laquelle induit le passage du symptôme de la sphère privée à la sphère publique, le passage de la prise en charge de soi-même par soi-même, à la prise en charge de soi par un tiers.

Ce passage dépossède l'utilisateur de son sentiment de contrôle et le pousse à adopter, temporairement ou non, le statut social du malade. Du contexte d'autocontrôle, rassurant, nous passons à un contrôle par autrui, inquiétant, puisque l'utilisateur n'a plus de prise sur les événements. Le Web est alors un moyen, pour l'utilisateur, de conserver son sentiment d'emprise sur l'événement de santé et sur ses conséquences biographiques. Les recherches de santé sur le Web permettent, comme nous l'avons dit dans un chapitre précédent, de s'approprier son symptôme. Le développement de l'expertise de soi-même par le recours à Internet apparaît comme un moyen, pour l'utilisateur, de faire face au processus de vieillissement et de l'intégrer pour assurer l'impression de contrôle et de permanence biographique.

5.2 S'approprier son symptôme

« L'individu qui se confronte à une sensation corporelle désagréable et inhabituelle doit la "décoder", la relier éventuellement à d'autres manifestations, décider s'il y a lieu d'y voir un signe inquiétant pour lequel une action s'impose » (Adam & Herzlich, 2007, p. 57).

Ce genre de situation est, par ailleurs, décrite par nos enquêtés lors de leur interview : « Quand par exemple j'ai des douleurs quelconques et que ce n'est pas habituel, je vais sur Internet, je regarde les maladies que j'ai, le syndrome des "jambes sans repos" ou la hernie hiatale. Je vais voir si ça ne vient pas de là. J'essaie de pêcher un peu dans tout ce que j'ai. Si

105 Entretien disponible au tome 2, p. 62

c'est quelque chose de nouveau, alors là, c'est le médecin. Si je ne peux pas faire le diagnostic, c'est le médecin », déclare Edwige.

En outre, l'utilisateur de santé cherche à contextualiser les symptômes inhabituels. Il utilise pour cela son expérience de santé et tente d'établir des corrélations entre cette expérience et le symptôme inconnu. L'utilisateur développe alors une « expertise profane » basée sur son savoir expérientiel. Les usagers constituent leur expertise profane au même titre que leur savoir expérientiel et que leur *digital health literacy*, par le biais de la consultation d'informations de santé en ligne. Le savoir expérientiel explique également le fait, lors de l'apparition de symptômes connus, que les usagers pratiquent l'automédication, à base de plantes pour certains, grâce à des médicaments pour d'autres.

« Le savoir médical fournit à chacun des notions et des expériences concernant la nature et les causes de son mal » (Adam & Herzlich, p59). Le savoir médical, le savoir expérientiel permet de l'utilisateur d'appréhender son symptôme et de tenter de lui donner du sens en le contextualisant grâce à ses expériences passées. Il s'agit de mettre des mots sur les maux. Aucun des usagers interrogés ne déclare aller chez le médecin lors de l'apparition de symptômes. La phase d'automédication correspond au temps d'appropriation de l'événement de santé.

Dans le cas où ce savoir expérientiel ne suffise pas à analyser le symptôme, ce dernier change de statut. D'inconnu, il devient inquiétant. Son appropriation par l'expérience semble impossible. De ce fait, il devient, aux yeux de l'utilisateur, une source d'incompréhension et d'appréhension. Nous pouvons observer ici deux démarches. La première suit une logique d'auto-consultation profane par mots-clefs sur Internet. Tel est le cas pour le groupe répondant à l'idéal naturaliste, qui tente de trouver des réponses à ses questions, à ses appréhensions. Néanmoins, comme nous l'avons constaté, le niveau de *health literacy* de ce groupe étant faible, ce recours reste souvent infructueux. Malgré la prise occasionnelle de remèdes naturels, les idéalistes tendent généralement à avoir rapidement recours à la démarche commune qui est de consulter un professionnel de santé.

C'est en cela que repose la seconde démarche à laquelle nous faisons référence au paragraphe précédent. L'utilisateur de santé fait sortir son symptôme de la sphère intime dans laquelle l'analyse expérientielle l'avait cantonné. Effectivement, en tentant lui-même d'analyser

l'événement de santé, l'usager l'avait conservé dans la sphère privée, intime, loin des experts. Tel est par exemple, le cas pour Gérard suite à la perte de connaissance de sa femme due à des crampes particulièrement douloureuses. Il a d'abord tenté de résoudre le problème lui-même avant de faire appel à un professionnel de santé. Le recours à des compétences et à des savoirs professionnels apparaît, à ce moment de la tentative d'appropriation, indispensable pour l'usager. De ce fait, l'action à laquelle font référence Adam et Herzlich dans la citation débutant ce chapitre se concrétise, dans notre échantillon, par le recours au professionnel de santé.

Nous pouvons observer plusieurs démarches, relatives au sentiment d'urgence ressenti par l'usager face à son symptôme inquiétant. En cas d'un faible sentiment d'urgence, mais d'une incapacité à le prendre en charge, l'usager a recours au pharmacien. Cette démarche se justifie par la simplicité d'accès au professionnel de santé. Le médecin nécessite une démarche complexe (appeler, prendre rendez-vous, attendre parfois quelques jours, etc.). La consultation d'un pharmacien, au contraire, s'inscrit dans une démarche moins rigide. Les officines de pharmacie sont généralement proches du lieu d'habitation : selon notre enquête en ligne, 48 % des répondants ont une pharmacie à moins d'un kilomètre de chez eux. De plus, les usagers peuvent se rendre à la pharmacie de manière plus spontanée que chez le médecin. Ces arguments peuvent alors faire émerger un début de réponse quant au recours au pharmacien par les usagers.

Lorsque le caractère inquiétant et urgent est élevé, les usagers de santé font appel à leur médecin. Ceci est une démarche commune à l'ensemble de nos enquêtés. Nous constatons ici le caractère subjectif de la notion d'urgence au sein de notre échantillon. À la question « Quand consultez-vous un professionnel de santé ? », nous obtenons des énoncés types tels que « lorsque je ne peux pas faire autrement » ou, plus communément « lorsque c'est urgent ». Dans les deux cas, nous retrouvons l'idée d'impossibilité d'application de l'expertise profane ou de l'auto-diagnostic. Or, selon les profils, la notion d'urgence, au même titre que celle d'impossibilité, varie. Pour le même symptôme, nous trouvons des appropriations différentes. Josiane¹⁰⁶, par exemple, nous parle de symptômes grippaux dont elle a souffert quelques mois avant l'interview. « Je ne cours pas à la pharmacie, je laisse

106 Entretien disponible au tome 2, p. 219

l'organisme réagir. C'est comme ça que je suis. Il ne réagit pas, je l'aide. Ça ne va pas, je vais chez le pharmacien. Ça ne va pas, et là je suis allée chez le médecin, parce qu'il fallait des antibiotiques ».

Nous retrouvons ici la démarche dont nous parlions précédemment. Josiane a ainsi commencé par s'auto-prescrire un traitement à base de plantes, qui s'est révélé inefficace. Le sentiment de gravité restait faible, elle s'est donc rendue chez le pharmacien. Ses symptômes restant très présents, elle s'est alors rendue chez le médecin, faute d'autre solution pour venir à bout de sa grippe. Nous pouvons constater que, chez Josiane, le caractère d'urgence est très peu ancré. Tel est également le cas pour Marie-Thérèse¹⁰⁷ : « Il n'y a pas besoin de chercher. Ce qui est connu, que l'on comprend, comment ça agit... Au bout de trois jours, quand la fièvre est tombée, vous êtes en phase, vous allez mieux ».

Or, si nous comparons à une autre enquêtée, telle qu'Oria, qui a souffert d'une pharyngite quelques semaines avant notre rencontre, nous remarquons que le sentiment d'urgence n'est pas le même. Elle a tenté de se soigner grâce à des antalgiques et des antipyrétiques¹⁰⁸ lors de l'apparition de la maladie, avant de très rapidement se tourner vers le médecin pour venir à bout de son mal-être. Le caractère d'urgence, chez Oria, semble s'élever de manière beaucoup plus rapide que chez Josiane ou que chez Thérèse. Le comportement face aux symptômes, la capacité à supporter le mal influent sur l'impression d'urgence, laquelle déclenche la prise en charge par un professionnel de santé. La nécessité d'une visite chez le médecin, vu sous cet angle, apparaît paradoxale : la justification d'une visite chez le médecin dépend, chez nos enquêtés, de l'urgence de leur symptôme. Or, le concept même d'urgence apparaît subjectif. Il est donc difficile, voire impossible, d'établir des critères objectifs et généralisés quant au déclenchement d'une visite chez le médecin, puisque cette démarche répond à des postures tout à fait disparates.

107 Entretien disponible au tome 2, p. 235

108 Les antalgiques sont destinés à lutter contre la douleur. Les antipyrétiques sont des médicaments destinés à lutter contre la fièvre

5.3 Appropriation de l'événement de santé

Nous parlions ci-avant de l'appropriation des symptômes par les personnes interrogées. Nous avons vu qu'il existe une démarche, à la fois commune et subjective, qui détermine la posture de l'utilisateur dans l'appropriation du symptôme. Nous nous sommes concentrée sur les symptômes perçus comme classiques, dont la sévérité et les conséquences sur la santé restent limitées. Nous allons aborder, dans ce chapitre, ce même sujet de l'appropriation des symptômes, en nous concentrant sur des maladies plus sérieuses, aux conséquences plus durables, amenant l'utilisateur à effectuer un travail d'appropriation plus important pouvant aboutir sur une restructuration biographique.

« Pour la personne concernée, l'exigence de compréhension de son état, surtout s'il lui paraît inquiétant, va plus loin : la maladie n'est pas seulement un ensemble de symptômes qui la conduit chez le médecin, elle constitue un événement malheureux qui menace et, parfois, modifie radicalement sa vie » (Adam & Herzlich, p. 63, 2007). Ce besoin de compréhension et d'appropriation de son état est commun à la majorité des sujets de l'étude. L'explication de l'intérêt pour la recherche de santé sur Internet fera l'objet d'une hypothèse que nous développerons à la fin de ce chapitre.

Nous pouvons encore une fois prendre l'exemple d'Oria¹⁰⁹, dont l'opération d'une tumeur à la cuisse représente l'un des cas les plus graves de notre échantillon. Oria, ex-cadre supérieur de santé dans les hôpitaux de Paris, a subi une lourde opération de la cuisse suite à l'apparition d'une tumeur infiltrante de grande taille. Elle montre, vis-à-vis de l'automédication et des recherches en ligne, une posture très critique.

Pour elle, « il ne faut pas chercher à être médecin à la place du médecin ». Elle reste également dubitative vis-à-vis des médecines naturelles et parallèles à la médecine classique occidentale. Nous ne cherchons, par cette description, à mettre en lumière le profil d'Oria, qui est celui d'une personne fortement impliquée et fervente de la médecine occidentale, avec tous les impératifs moraux qu'elle sous-entend : peu de pratiques d'automédication, allégeance au médecin, respect des prescriptions, etc. Malgré tout, lorsque sa tumeur à la

109 Entretien disponible au tome 2, p. 62

cuisse a été détectée, Oria s'est rendue sur Internet pour effectuer une recherche à ce sujet, afin de trouver l'information avant la rencontre avec le chirurgien chargé de faire les analyses et de retirer la tumeur, si cela est possible. Elle nous précise que cette recherche n'avait pas pour but de trouver des techniques de soin, mais qu'elle l'a effectuée dans un but informatif, afin de comprendre les implications d'une telle tumeur. Cette démarche repose sur un besoin de s'appropriier l'événement de santé. Non seulement pour comprendre ce qui le provoque, mais également, et surtout, pour connaître les conséquences qu'il induit.

Effectivement, les représentations associées au champ lexical de la maladie, de la maladie chronique ou encore du cancer sont particulièrement anxiogènes pour les usagers de santé. « La crainte que suscite le cancer n'est pas moins vive que les grandes peurs du passé et elle demeure obsédante de nos jours. Alors qu'on peut guérir dans un certain nombre de cas, le cancer, comme autre fois l'épidémie, est, dans nos représentations, associé à la mort » (Adam & Herzlich, p. 20, 2007). Internet intervient ici comme un moyen de limiter cette angoisse liée au diagnostic cruel du médecin, dans l'attente de la consultation avec le spécialiste.

L'attente angoissante de la consultation et du diagnostic final, avec l'impression d'avoir une épée de Damoclès sur elle, s'est révélée tout à fait inquiétante pour Oria. La facilité d'accès et le foisonnement de l'information sur Internet agissent comme un catalyseur de cette inquiétude. Les réponses, bien qu'elles puissent se révéler incomplètes ou insatisfaisantes, restent malgré tout une solution acceptable face au silence et à la solitude ressentis en attendant le diagnostic final. Les maladies chroniques impliquent des traitements lourds, des contraintes sous-entendant une restructuration non désirée de la vie. Nous retrouvons ici la notion évoquée dans la citation d'Adam et Herzlich, au sujet de la modification radicale de la vie par des maladies comme le cancer.

« Il s'agit [...] de retrouver une cohérence dans sa biographique et de donner un sens à l'expérience de la maladie » (Adam & Herzlich, p. 113, 2007). La recherche Internet représente donc un moyen de faire face, d'envisager l'avenir en se renseignant sur les orientations de vie induites par la maladie. Internet représente également un moyen de réconfort du fait qu'il donne des éléments de réponses à l'utilisateur quant à l'avenir. Il participe à une démarche de continuité biographique, afin de lutter contre les ruptures biographiques qui pourraient s'avérer traumatisantes pour l'utilisateur. Heureusement pour Oria, le diagnostic

s'est révélé positif et l'opération a permis d'enlever la totalité de sa tumeur. Cette présentation permet de mettre en lumière le poids occupé par la recherche Internet dans l'appropriation des événements de santé des usagers, quel que soit leur positionnement à ce sujet.

Nous pourrions également avancer l'hypothèse que la recherche de santé sur Internet dans le cas d'événements de santé lourds puisse prendre le relai du soutien social. Sans aller jusqu'à rejoindre de communauté de patients, nous pouvons avancer l'idée qu'Internet permet à l'utilisateur de santé de trouver des éléments de réponses, du réconfort ou de nouvelles informations lorsque l'utilisateur ne peut ou ne veut pas se reposer sur son cercle social pour obtenir du soutien. Nous développerons ci-après cette notion de soutien social particulièrement décisive dans le domaine de la santé.

Nous remarquons également que l'appropriation de l'événement de santé par Internet s'intègre dans une posture au sein de laquelle l'inquiétude est acceptée et gérée par l'utilisateur. Effectivement, nous remarquons que, lorsque l'inquiétude se transforme en peur ou en forte appréhension du futur, l'utilisateur délaisse ces pratiques. Tel est le cas de Louis¹¹⁰, qui présente les contraintes de santé les plus lourdes de notre échantillon. Après avoir eu plusieurs infarctus, une mort clinique et plusieurs opérations, sans compter une opération programmée du dos, Louis s'oppose à la recherche de santé médiatisée par Internet. Peu usager des nouvelles technologies, Louis estime qu'il a « assez entre les hospitalisations, les visites chez le médecin ».

« Au niveau le plus concret, ce sont les investigations, le diagnostic et les prescriptions médicales qui donnent forme au contenu, à l'expérience quotidienne que les malades ont de leur état » (Adam & Herzlich, p. 85, 2007). La sur-technicisation dont Louis fait l'objet tend à le renvoyer sans cesse à sa position sociale de « malade » avec toutes les représentations que cette position implique : affaiblissement, dépendance, limitation des activités, appréhension de la mort, etc. De ce fait, la recherche Internet n'apparaît pas ici comme un moyen de réconfort, mais, au contraire, comme un outil rappelant encore une fois à l'utilisateur son statut social de malade et augmentant son anxiété et sa peur du futur.

110 Entretien disponible au tome 2, p. 317

En généralisant, on peut considérer que l'appropriation de l'événement de santé par l'utilisateur dépend en grande partie de sa capacité à faire face au dit événement. Cette notion est notamment développée par Julian Rotter en 1966 dans *Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement*, tome 80. Elle s'appuie sur la théorie du *locus of control*, le lieu de contrôle, qui se présente sous deux aspects. Il se dit interne lorsque l'utilisateur conserve une impression d'emprise sur son avenir et qu'il se sait à l'origine des événements. Il se dit externe lorsque l'utilisateur tend à être l'objet du hasard ou de forces dont il n'est pas le maître. Nous pouvons émettre l'hypothèse que, lorsque l'utilisateur se sent en prise avec les événements (lieu de contrôle interne), il est apte à leur faire face et, dans le cadre des recherches numériques, apte à effectuer des recherches et à s'approprier les informations de manière à envisager, à appréhender le futur.

Bien au contraire, lorsqu'il est en position de victime des événements (lieu de contrôle externe), son emprise sur les événements est moindre, augmentant alors son appréhension et diminuant sa capacité à faire face à la situation. De ce fait, les recherches Internet liées au contexte de santé sont peu existantes, voire nulles. Cette théorie peut être rapprochée de celle de déprise. Le phénomène de déprise chez les personnes vieillissantes est le fait de nombreuses causes (sociales, de santé, technologiques, etc.). Il se traduit par une restructuration progressive des activités. Les activités de l'utilisateur sont peu à peu abandonnées au profit d'activités plus adaptées à ses capacités physiques, sociales et cognitives. Or, ce phénomène va également de pair avec une présence croissante de l'appréhension de la mort.

Nous pouvons ainsi avancer l'idée que, lorsque l'utilisateur se trouve dans un contexte de lieu de contrôle externe, il se place dans une situation favorisant l'apparition de la déprise. L'incapacité à faire face au contexte de santé et l'impossibilité de lui donner du sens en l'intégrant dans une vision prospective de la vie, dans un projet de vie, tendrait à pousser l'utilisateur à se placer dans une position attentiste. La capacité à faire face semblerait, dans cette optique, primordiale. Le soutien social véhiculé par les pratiques de santé en ligne, dans un contexte de soutien social physique faible, pourrait donc représenter un moyen de rester en prise avec soi-même.

5.4 Contextes et prétextes à la sociabilité médiatisée

En guise de conclusion à ce chapitre, nous souhaiterions revenir sur la notion de sociabilité médiatisée. « La sociabilité médiatisée peut signifier pour l'internaute une sociabilité nouvelle ou une sociabilité renforçant et/ou continuant une sociabilité non médiatisée préexistante » (Duarte, Boubezari, & Couïc, p. 25, 2007). Nous retrouvons, au sein de notre échantillon, ces deux versants de la sociabilité : la création de nouveaux liens et le maintien de liens antérieurs à l'usage numérique. D'une part, certains de nos usagers utilisent des technologies numériques dans un but de réinvention de soi, en rupture avec ce qu'ils étaient et, de ce fait, en rupture avec leur(s) sociabilité(s) passée(s).

Les technologies numériques accordent, d'une certaine manière, une nouvelle forme d'existence à l'utilisateur, qui se recrée à la fois des habitudes et des rapports à autrui. D'autre part, les pratiques médiatiques et communicationnelles, dans le contexte numérique, aboutissent sur de nouvelles formes de sociabilité, de mise en lien avec l'entourage social de l'utilisateur. Les technologies numériques offrent à ce dernier des alternatives aux moyens classiques de communication (face-à-face, téléphone, courrier, etc.), palliant les imperfections de ces derniers en facilitant la prise de contact et le maintien de la relation.

La sociabilité médiatisée apparaît également dans les pratiques informationnelles. Comme nous l'avons évoqué ci-avant, la connaissance obtenue à partir de recherche, que son thème soit général ou spécifique, participe à la mise en discours de soi auprès des interlocuteurs : se valoriser par des connaissances, rassurer un proche sur son état de santé, se rassurer sur l'état de santé d'un proche, etc. La recherche d'information et l'accumulation de connaissances sur un sujet n'apparaît non comme une fin en soi, mais comme une ressource servant un processus social d'ampleur plus générale, destiné à renouveler les formes et les possibilités de mise en relation avec l'autre.

Dans ce cadre, nous souhaitons évoquer la notion de contextes-prétextes. Nous la définissons comme une situation construite par l'utilisateur aîné, ayant pour finalité de susciter des interactions avec son environnement social. Le recours à un proche pour résoudre un problème informatique caractérise bien cette notion. La résolution de problème peut s'effectuer de manières multiples : appel à un professionnel, recherche spécifique sur Internet,

consultation de livres dédiés, etc. Pour la quasi-totalité des sujets enquêtés, domine l'appel à un proche pour résoudre une situation problématique.

Si nous avons évoqué la question de la confiance pour expliquer ce phénomène, nous pouvons ici la compléter. Avoir confiance en quelqu'un induit une (forte) proximité émotionnelle et, de ce fait, l'existence d'un lien social tout aussi fort. Or, le souci informatique fournit un motif de rencontre avec la personne de confiance. Le contexte purement fonctionnel de la rencontre devient alors un prétexte pour passer un moment agréable en coprésence avec une personne aimée. Cela revient aux engagements face-à-face définis par Giddens comme des « relations de confiance fondées sur ou exprimées dans des contacts sociaux établis dans un contexte de coprésence » (Giddens, p. 86, 1994). L'informatique est instrumentalisée dans le but d'effectuer de nouvelles formes d'engagements auprès des autres.

En définitive, les usages numériques tendent à renouveler les modes de sociabilité des aînés interrogés, en offrant des opportunités nouvelles de mise en relation avec les autres. Ceci s'applique aussi bien au sein du dispositif lui-même (faire de nouvelles rencontres, etc.) qu'en dehors de ce dernier, en s'intégrant dans des sociabilités existantes et en les faisant évoluer.

Chapitre 6 - Phénomènes inattendus et quelques axes de recherche

1 Le rôle des médias dans la structuration du quotidien

1.1 Les technologies numériques comme relais de socialisation : le cas de Josette

Notre analyse des entretiens menés avec les aînés a mis en évidence un rôle particulièrement prégnant des technologies numériques dans le déroulement de leurs activités quotidiennes. Le cas de Josette¹¹¹ nous paraît représentatif des usages de sociabilité en ligne pouvant apparaître chez les personnes retraitées isolées. Les accroches sociales de la vie de Josette sont particulièrement faibles, ce qui semble la pousser à développer ses modes de sociabilités en ligne et éviter ainsi les phénomènes de déprises. Son cas est particulièrement intéressant, d'un point de vue prospectif, puisqu'il nous renseigne sur la question de l'intégration des technologies sociales numériques pour le maintien social des personnes retraitées recluses. Josette nous décrit avec précision le rythme habituel de ses journées :

« Alors, je me lève après mes feuillets. Alors, 9 h 30 – 9 h 45, je vais faire ma toilette, je m'habille. J'ai déjeuné avant. Et puis, je pars sur l'ordi, pour mon courrier, pour les jeux, quelques jeux parce que je reçois de l'argent. Enfin, de l'argent virtuel. Tous les jours, je m'occupe de ma ferme. Super ferme, si vous connaissez. Je m'occupe de cela. Et après, je regarde l'heure et "il faut peut-être que je fasse quelque chose". Et voilà, je m'habille et je m'en vais. Je reviens le soir à 17 heures »

111 Entretien disponible au tome 2, p. 80

Ou encore :

« Alors là, c'est pareil : je me mets à mon aise et tout ça, je regarde un peu mon courrier [électronique] s'il y en a. Je vais sur Facebook, je regarde ce qu'elles m'ont envoyé comme message et je regarde encore un petit peu mon jeu. Et j'arrête. Je regarde les Reines du Shopping. Je pars sur l'émission qui parle des hôtels là, sur la première chaîne. Je vais là, après je vais à Money Drop. Après je pars déjeuner, enfin, souper. Et après souper je me remets un peu à l'ordi. Deux ou trois jeux encore. Je regarde encore un peu mon Facebook pour voir s'il n'y a pas de nouveautés. Et finalement, à 23 heures, il est temps d'aller au lit. Je vais au lit, après la toilette du soir. Je me mets ma tablette et je me mets mes musiques. Des fois c'est du classique, des fois c'est des chansons douces pour m'endormir et le lendemain, je me réveille avec ma tablette au milieu du lit. »

Chez Josette, l'usage des médias rythme son quotidien. L'éveil s'effectue au rythme de la télévision, avec les séries télévisuelles, suivies dans la mise en sociabilité par la gestion des messages électroniques sur le dispositif numérique (courriels et messagerie sur les réseaux sociaux), auquel succède une période de jeu sur Facebook, *Farmville*. Ce rite est reproduit en soirée, au moment du coucher : sociabilité et loisirs en ligne, divertissement télévisuel. Josette pousse même ce rite au point d'inclure les technologies numériques au moment de son endormissement et de sa sortie du monde.

Les technologies prennent la forme de compagnons entourant notre aînée dans les moments qu'elle passe chez elle. Il est nécessaire de rappeler que Josette vit en colocation avec un homme de dix ans son cadet et qu'elle côtoie toute la journée beaucoup de monde. Or, il apparaît clairement, à l'entretien, qu'elle place sa socialisation en ligne en priorité. Cette présence numérique marquée tend à multiplier les possibilités de contact. L'usage des technologies prend, dès lors, une nouvelle dimension, en devenant le principal moyen d'accès au lien social. Ces connexions sociales et numériques apparaissent effectivement, tout au long des moments passés dans son foyer, comme l'ombre d'une présence familière et rassurante, qui l'entoure et la divertit jusqu'à l'heure du coucher.

Josette ne s'est jamais mariée. Elle a un fils, dont la simple évocation la pousse à changer de sujet. Dans son discours, les personnes de son entourage (colocataire, membres du pôle senior ou de sa chorale) sont mises en abyme. Ainsi, bien que la présence de Josette dans le groupe de chorale implique des contacts sociaux, ces derniers ne sont ni cités ni décrits dans son discours. Bien qu'ils existent, ils semblent être relégués à un niveau d'intérêt des plus faibles. Ses contacts sur Internet sont mentionnés par leur nationalité, mais non par le lien qui les attachent à Josette ni par leur personnalité ou autre élément identitaire notable. Cette pratique numérique occupe le rôle de socialisation habituellement dévolu à l'entourage par les proches (famille, amis, etc.).

Nous souhaitons ici établir une différence sémantique entre l'isolement et la solitude. Nous entendons l'isolement comme le fait, pour une personne, d'être séparée de la société du fait d'obstacles matériels (manque d'autonomie, lieu de vie à l'écart des groupes communautaires ou de commodités, etc.). Nous attribuons à la notion de solitude le sentiment de ne pas être intégré(e) dans une communauté sociale et d'en souffrir. Ainsi, une personne « isolée » n'est pas nécessairement « seule » si elle n'en ressent pas de gêne. Dès lors, et malgré des interactions nombreuses avec des personnes côtoyées quotidiennement, le sentiment de solitude paraît fort chez notre aînée, bien qu'elle ne soit pas isolée, puisqu'elle vit en milieu urbain et côtoie de nombreuses personnes au quotidien. Du fait de ce sentiment, Josette développe des comportements habituellement liés au veuvage, « événement qui [...] provoque une nette hausse de l'écoute de la télévision. Celle-ci constitue un loisir domestique facilement accessible, qui “comble” certains moments auparavant occupés par des activités aujourd'hui abandonnées » (Caradec & Glevarec, p. 129, 2003).

La notion de « loisir facilement accessible » est ici pertinente. Si Caradec et Glevarec l'appliquent à la télévision, nous souhaiterions la généraliser aux technologies numériques. Leurs usages tendent à pallier la solitude, en donnant un intérêt à une situation qui, initialement, n'en présente pas pour l'utilisateur. Les divertissements médiatiques offrent la possibilité de faire tampon entre un usager en détresse affective et une cruelle solitude qui la renvoie à un certain échec social. Établir des habitudes distrayantes grâce aux médias permet de faire écran à une réalité difficile à supporter. La temporalité des émissions de télévision est un facteur encourageant la pratique de l'écran. Zapper d'une émission à l'autre permet à la

fois de rythmer le déroulement d'une matinée ou d'une soirée, tout en apportant des sujets de divertissement variés, diffusant une impression de dynamisme et incite l'intérêt du spectateur.

Il en va de même pour l'usage de l'ordinateur et d'Internet, qui offre des possibilités de divertissement d'autant plus appréciables qu'elles ne sont pas réglées sur une grille de programmation. Quelques mots-clefs alliés aux centres d'intérêts de l'utilisateur ouvrent des opportunités d'investissement émotionnel. Cet usage « pansement » des technologies numériques, relai de la socialisation, tend à créer l'illusion d'un quotidien moins difficile à vivre. Pour reprendre la terminologie médicale, les écrans tendent à agir comme un expédient sur les symptômes (le sentiment de solitude), mais non sur leurs causes (la rupture sociale, la désocialisation). Ils semblent être une mesure compensatoire, de manière à rendre moins douloureuse une réalité difficile à supporter, sans résoudre pour autant les causes de cette situation problématique.

1.2 Usages médiatiques : relai des obligations professionnelles

Nous avons déjà, en réponse à notre première hypothèse, effectué une analyse sur l'utilisation des médias comme outil de la reviviscence du passé. Notre argumentaire tendait à démontrer que l'usage des médias classiques ou les opportunités offertes par l'ordinateur aboutissaient à une tentative de l'utilisateur de faire renaître son passé et de revivre des expériences passées heureuses. Tout comme de faire perdurer des habitudes depuis longtemps ancrées, telle que l'écoute de la radio au petit-déjeuner. Les technologies permettraient ainsi d'effectuer un trait d'union entre les différentes temporalités de l'utilisateur.

Cependant, il apparaît que les témoignages des aînés tissent, en filigrane, un usage éminemment structurant des usages qu'ils font des technologies numériques. Nous généralisons ici notre analyse, en ne nous limitant pas aux technologies numériques et à Internet, mais en nous intéressant également aux autres technologies présentes dans l'espace du logement : radio, télévision, films, etc. Nous avons précédemment exposé le cas de Josette, pour qui l'usage des médias prend une dimension sociale marquée. Si nous observons l'ensemble de notre corpus de terrain, il apparaît que, quelle que soit l'intensité des usages

médiatiques ou les technologies utilisées, l'appropriation des médias prend une dimension structurante assimilable aux anciennes contraintes de la vie active.

La télévision rythme le quotidien d'une grande majorité de nos usagers. Le journal d'informations, notamment le midi, est un rendez-vous pour nombre des aînés interrogés. Il représente un moment permettant de rester en prise sur le monde tout en s'informant. Des émissions de divertissement, comme les *Reines du shopping* pour Josette ou Oria, les émissions politiques pour Christine ou encore les séries télévisuelles pour Carole et Pierre, à des heures imposées, poussent nos usagers à régler leur emploi du temps de manière à ne pas les manquer.

Cet effet routinier dans l'usage des technologies est resté sans réponse durant plusieurs mois. Nous nous demandions pourquoi nos aînés, bien qu'ils disposent de leur temps, créent cet effet routinier et tendent à s'imposer des rendez-vous et des usages quotidiens. Effectivement, étant tous équipés d'abonnement télévisuel et Internet dernière génération, les émissions peuvent être regardées ou écoutées en *replay* et donc s'adapter à leurs emplois du temps. Puis, après de multiples lectures, une boutade de Claude, nous est parue révélatrice des causes de ce phénomène, lors de la description de son activité sur l'ordinateur.

« Soit je fais des recherches, soit mon courrier, tout ce qui est administratif. Ça, je le fais quotidiennement : gestion, finances, vidéo, montage. Je le fais généralement toujours aux mêmes heures. Allez savoir pourquoi. Peut-être l'habitude du travail, quand je devais respecter des horaires de cours (rire) »

Il nous est apparu que cette plaisanterie mettait en lumière un phénomène intéressant : la routine de l'usage numérique ne serait-elle pas une tentative de (re)créer des repères auxquels se fixer, à une époque de la vie qui manque de structuration ?

En effet, le temps de vie professionnelle, au-delà de la dimension identitaire, est fortement structurant : heures d'arrivée et de départ imposées, contraintes fonctionnelles au sein de l'entreprise, nombre limite de jours de vacances, gestion de la famille et des activités familiales et des loisirs, etc. La temporalité des activités durant la vie professionnelle impose un rythme et des obligations au travailleur, qui s'y plie et qui organise son temps autour de cette activité. Or, de nombreuses recherches ont permis de mettre en avant le caractère

traumatisant de la retraite. Les publications les plus représentatives peuvent être trouvées dans les travaux de Serge Guérin, notamment *La Nouvelle société des seniors*, ainsi que dans le 40^e numéro de la revue *Communication et Organisations* dédié au thème du vieillissement, ou encore dans les actes du colloque *Vieillesse et vulnérabilité et ressources : regards croisés*, datant de 2011. La perte de l'identité sociale, la perte des repères et, parfois, la perte de sens des activités quotidiennes, sont autant d'événements faisant de la retraite une période transitoire et potentiellement traumatisante. Ce sont justement ces deux dernières pertes qui nous intéressent ici.

Du jour au lendemain, l'individu passe d'une vie très cadrée et contraignante, à une vie faite d'un temps libre infini. Certains, à l'instar de François ou Régis¹¹², tendent à prolonger leur vie professionnelle en prenant part à des activités liées à leur ancien emploi. François garde ainsi une activité bénévole, occupant près des deux tiers de son temps, laquelle, auparavant, prenait la moitié de son temps libre. Le maintien de rythme et d'activités professionnelles durant la retraite tend à effectuer une transition douce entre ces deux mondes. Pour les autres, la retraite est une période de temps libre à investir et à façonner.

Nous pouvons ainsi interpréter l'usage des technologies numériques comme un « mode d'ajustement au réel » (Bouisson, p. 31, 2011). Pour ceux qui souhaitent organiser leur journée sans pour autant prolonger leur vie professionnelle, l'usage routinier des technologies apparaît comme un moyen, parmi tant d'autres, de rythmer et de donner un cadre à leur journée, de fixer des repères dans leur temps libre. Les aînés se recréent, d'une certaine manière, des obligations, qui sont ici médiatiques.

Nous pouvons évoquer la distinction entre les processus contrôlés et les processus automatiques lors des interactions avec l'environnement (Tournier, Mathey & Postal, p. 52, 2011). Les processus contrôlés correspondent à la réaction face à la nouveauté. L'adaptation à un phénomène nouveau demande une forte sollicitation des ressources cognitives. L'adaptation est ici dynamique. Effectivement, lors d'une situation nouvelle, l'individu va tendre à rapidement modifier son comportement pour qu'il soit en adéquation avec son

112 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 278 et p. 235

environnement. Les processus automatiques répondent davantage à la dimension de l'habitude.

Il s'agit ici d'un enchaînement rapide des actions, dans une situation connue, familière. Par exemple, la situation du départ de chez soi répond à des processus automatiques ancrés au point qu'il nous arrive parfois de ne plus nous rappeler si nous avons fermé la porte d'entrée. La répétition des actions rend ainsi l'exécution particulièrement rapide. Le processus automatique est peu demandeur en ressources cognitives et se trouve, du fait de son fort ancrage chez l'individu, difficile à modifier. « Ce n'est pas à mon âge que je vais changer » est un discours commun, représentatif de la force des processus automatiques.

Le développement et l'ancrage d'habitudes dans le quotidien de nos retraités apparaissent donc comme une nécessité. Se réadapter chaque jour dans un quotidien sans structure demande un effort cognitif fort et perturbe la tranquillité quotidienne de l'individu. Au contraire, établir des habitudes, réglées, ancrées, structurantes, permet à l'utilisateur de donner un cadre familier à ses activités, limitant la charge cognitive nécessaire à leur exécution. L'usage des médias s'inscrit ainsi dans ce processus automatique.

En donnant un cadre habituel et familier à leur consultation des médias, les aînés donnent corps et forme au quotidien. Nous pouvons ainsi interroger la question du sens. Des sociologues tels que Vincent Caradec ou Serge Guérin ont, à de nombreuses reprises, mis en lumière la perte du sens de la vie et des activités à l'âge de la retraite, perte de sens menant à un certain retrait social et à des phénomènes de déprise. Répondre à un mail, jouer à sa ferme virtuelle, se divertir devant une émission sont autant de possibilités d'investissement émotionnel pour les retraités souffrant d'une certaine solitude. De nouveaux usages pour de nouvelles habitudes permettant de développer des processus automatiques, d'ancrer des habitudes et de donner forme et sens à un quotidien restructuré.

1.3 « L'intimité n'existe plus » : les réseaux sociaux en question

Dans les premiers chapitres de cette étude, nous avons abordé l'idée que l'acculturation professionnelle est un facteur prédominant dans la diffusion de la littératie numérique de notre

public et, de ce fait, un facteur de diffusion des usages. Néanmoins, comme le rappelle Le Douarin et Caradec, chaque génération serait marquée par les technologies découvertes durant son enfance (Le Douarin & Caradec, p. 253, 2012). Se développe alors une familiarité avec la technologie dont il est question, à l'instar de l'ordinateur chez la génération des enfants nés dans les années 1980, plus couramment désignée par le terme « génération Y ». L'usage de l'ordinateur, ou autres plateformes électroniques, s'intègre, dès lors, dans le processus de construction identitaire de l'individu. L'appréhension au monde s'effectue ainsi à travers une structure de valeurs, une structure cognitive qui conditionne les comportements et les adaptations à l'environnement de l'individu.

Or, dans le cas de notre public, l'acculturation aux technologies numériques a eu lieu tardivement : durant la vie professionnelle pour certains ou à l'âge de la retraite pour d'autres. Les habitudes ou les logiques d'usage de ce groupe social, au moment de leur socialisation avec les technologies numériques, sont déjà construites et déjà ancrées. Cependant, la perception du monde de nos sujets est-elle en accord avec les évolutions de la société et les valeurs de la sphère numérique ? Nous avançons l'idée que, suite à l'effet d'acculturation tardive, les aînés interrogés tendent à n'avoir qu'une littératie digitale limitée, qui entre en conflit avec leur conception du monde, édifiée tout au long de leur vie. Nous souhaiterions ici explorer le thème des règles implicites d'usage en ligne, en partant de l'idée que les usages sociaux du Web ne correspondent pas aux valeurs forgées tout au long de la vie de notre corpus d'enquête.

Ceci est notamment perceptible dans le discours d'Hubert¹¹³. Il estime effectivement que « l'intimité n'existe plus » sur le Net, notamment du fait de la publicité omniprésente. L'idée du trépas de l'intimité se retrouve dans de nombreux autres entretiens, dont la plus représentative reste celle d'Orla¹¹⁴ :

« Ça signifie quoi, de parler, d'étaler sa vie comme ça, avec des gens que quelquefois, tu ne connais pas. Ils te demandent, comme ça, d'être des amis. Ça a quelque chose de superficiel et cela, je n'aime pas. Donc, sur mon

113 Entretien disponible au tome 2, p. 309

114 Entretien disponible au tome 2, p. 62

compte Facebook, je n'ai qu'une amie et mes deux enfants, c'est tout et je ne veux pas étendre »

Les usages sociaux et les règles morales implicites semblent ainsi en totale contradiction avec les conceptions des retraités interrogés, notamment concernant l'exposition de soi en ligne. L'écart de ces conceptions avec les codes actuels de partage d'information et les modes de socialisation actuels limitent la diffusion des usages auprès de notre population.

« Il devient urgent d'opposer à la vitesse des échanges sur les réseaux sociaux numériques la nécessaire formation des compétences d'utilisation relativement inédites pour les individus » (Coutant, p. 60, 2015). La notion de formation dans l'usage des technologies numériques est indispensable pour la compréhension des modes d'appropriation de ces mêmes technologies par les aînés. Nous pouvons ici l'appliquer à notre thème des réseaux sociaux numériques. Le décalage entre les us et les valeurs de ces réseaux entre en conflit avec les valeurs défendues par nos aînés et avec le mode de représentation qu'ils ont d'eux-mêmes.

1.4 Sphère privée, sphère publique : quelle conception des réseaux sociaux ?

L'analyse des entretiens met en évidence un rejet massif des réseaux sociaux numériques de la part de nos enquêtés. Comme nous l'avons présenté ci-avant, nous sommes face à deux postures. D'une part, nous avons quelques usagers de ces réseaux, qui les utilisent dans l'optique de renouer des liens ou pour effectuer une rupture identitaire. Cette première posture révèle ainsi une ambivalence, puisque la capacité du réseau à faire lien s'applique aussi bien dans une démarche de prolongement de soi que dans une démarche de révolution de soi. D'autre part, une grande majorité de nos sujets se révèlent critiques à l'égard des réseaux sociaux. Nous allons particulièrement nous intéresser à cette seconde posture dans ce chapitre.

« L'intimité n'existe plus », titre de ce chapitre, a été formulé par Hubert, l'un de nos enquêtés. Si, initialement, cette citation concernait le ciblage et l'omniprésence de la publicité sur Internet, nous trouvons qu'elle entre en résonance avec les critiques attribuées par nos retraités aux réseaux sociaux numériques, comme l'explique Hubert lui-même :

« En revanche, j'ai beaucoup de mal avec les Facebook et compagnie. Je ne comprends pas qu'on puisse mettre en ligne des photos de soi, de ses enfants, de ses moments privés. Ma fille publie souvent des photos de mes petites-filles. Elle me montre souvent les commentaires de ses amis sur les photos. Mais ça me dérange. Je ne trouve pas ça normal. Ce sont des moments et des images privés qui ne devraient pas être partagés tous azimuts »

Les thèmes du dévoilement de soi, du voyeurisme, la simplification des relations sociales à un simple bouton (le « J'aime » de Facebook), sont autant de critiques adressées par les aînés à ce système de socialisation en ligne. « [Les] valeurs individualistes, commerciales et voyeuristes [...] sont, pour ces seniors, au fondement des TIC » (Bourdeloie & Boucher-Petrovic, p. 145, 2014). Nos retraités, pour la majorité, partagent une vision du lien social qui tend à être antinomique et inconciliable avec les formes de socialisation en ligne. Ainsi opposent-ils à la communication en ligne, perçue comme froide et superficielle, la rencontre « entre quatre yeux, autour d'un thé et de petits gâteaux » pour reprendre la conception d'Oria, de Josiane ou encore de Laurianne. Ces propos sont révélateurs des usages de la plupart des retraités interrogés, dont le besoin de socialisation va de pair avec la coprésence physique et non la coprésence médiatisée.

Les formes de sociabilité en ligne ne parviennent pas à faire sens dans la conception et dans l'application des processus de socialisation de nos retraités. « Dans la communication, s'il y a référence à des règles de l'échange, il y a aussi construction et élaboration en commun de règles » (Mucchielli, p. 15, 1991). Nous nous situons ici à l'interstice entre deux mondes qui ne partagent pas les mêmes conceptions de l'échange et ne disposent pas des mêmes règles de socialisation. Ceci s'explique par l'acculturation tardive de nos retraités avec la sphère numérique.

D'un point de vue de la pratique, les retraités de notre corpus semblent disposer de compétences numériques satisfaisantes. Ils connaissent les procédures techniques leur permettant de réaliser leurs tâches (allumer l'ordinateur, aller sur Internet, trouver un site Web, se créer un profil, écrire un commentaire, etc.). Néanmoins, si nous nous plaçons du point des usages sociaux en ligne, nous ne pouvons que constater un certain décalage entre les usages actuels de la Toile et les usages des aînés interrogés. Nous entendons, par « usages

sociaux en ligne », tout ce qui concerne les formes de partage en ligne : quoi partager, comment le partager, quelle formulation utiliser. Il s'agit ici des codes d'usage implicites, formés par les communautés en ligne.

« Je ne sais jamais quoi partager ni comment partager. C'est comme ces histoires de hashtags. Je ne comprends rien. J'ai voulu l'utiliser dans des commentaires sur des publications de ma fille. Elle s'est fichue de moi en me disant, je cite : "Tu es trop mignonne à essayer de faire la jeune". Merci, du compliment ! », déclare Oria¹¹⁵.

Cette citation illustre notre idée selon laquelle, s'ils disposent des savoirs techniques leur permettant de créer un profil en ligne, les aînés interrogés ne disposent pas toujours d'assez de savoirs sociaux, des savoirs « d'usage », pour être tout à fait à l'aise avec les modalités de socialisation en ligne.

La culture numérique de nos retraités semble ainsi caduque : le savoir technique parvient à satisfaire nos usagers, mais la prise de sens de l'outil informatique reste problématique pour notre corpus dans des domaines plus larges, notamment pour l'aspect social, qui ne semble pas conciliable avec la conception qu'ils se font de la relation interpersonnelle. Les automatismes de mise en communication restent classiques, comme la rencontre en face à face ou le téléphone. L'informatique ne prend sa place dans la relation que dans des contextes précis (enfants non joignables par les moyens classiques, cercle social élargi, etc.).

1.4.1 Pudeur, intime et exposition de soi : les valeurs des retraités en décalage des usages en ligne actuels

Ceci nous amène au sujet de la conception de la sphère privée, en rapport avec la sphère publique. Nos enquêtés établissent une distinction entre la sphère intime (ce que l'on garde pour soi), privée (ce que l'on communique à des personnes choisies) et publique (ce que l'on communique sans sélection des destinataires). Or, les représentations que les aînés se font de l'outil Internet et des réseaux sociaux numériques placent les usages informatiques dans la

115 Entretien disponible au tome 2, p. 62

catégorie de la sphère publique. Cette posture implique, de ce fait, que les usages intimes ou privés n'ont pas lieu d'être sur la Toile. Or, comme le rappelle Antonio Casilli, « le "brouillage" entre espace public et espace privé, qui semble être caractéristique de la modernité au sens large, traduit, dans les sociétés de l'information, l'exigence de renégocier les frontières entre l'intime et le collectif » (Casilli, p. 20-21, 2010). L'intime et le collectif semblent donc tendre à se confondre, du fait des usages sociaux en ligne.

Or, il semble qu'il existe des divergences entre les valeurs d'exposition de soi, les règles d'intersubjectivité de nos enquêtés et celles qui sont de mise sur la Toile. C'est pourquoi, même chez les aînés ayant des activités sociales médiatisées par ordinateur, nous remarquons une posture très sécuritaire. Aucun d'entre eux ne diffuse de données personnelles autres que celles demandées au moment de l'inscription sur un site. « On s'autorise ou on s'interdit des usages à l'aune de la manière dont on se définit et de la perception que l'on a de soi » (Bourdeloie & Boucher-Petrovic, p. 141, 2014). Effectivement, le comportement individuel est façonné par l'éducation et par les règles morales inculquées tout au long de la vie, influençant la façon de se percevoir, de percevoir son entourage et de percevoir le monde

Nous pouvons donc avancer l'idée que, quel que soit le niveau d'appropriation des technologies et le niveau d'investissement socio-digital, l'acculturation tardive à la sphère numérique ne parvient pas à diffuser une littératie digitale permettant aux aînés d'acquérir les habitus nécessaires pour s'intégrer complètement dans ce champ. Or, nos retraités ayant évolué et façonné leur capital culturel hors de la sphère numérique, les usages sociaux de cette dernière leur restent encore quelque peu difficile à intégrer, tant l'écart entre ces deux sphères est grand.

« Les monstrations de soi en ligne témoignent également de compétences conformes aux cultures sociales actuelles qui ont tendance à valoriser un individu assuré, investi, maîtrisant les TIC et dont la réussite tient pour l'essentiel aux attributs de sa personnalité. Autrement dit, ce qui est recherché dans la production de singularités ayant des validités normatives particulières, c'est sans doute aussi parfois de se faire reconnaître en tant que porteur de potentiels socialement valorisable sur d'autres scènes » (Granjon, p. 37, 2014)

Nous pouvons ainsi établir un lien avec la théorie de la reconnaissance développée par Axel Honneth. Il apparaît que, pour être accepté et reconnu par les autres au sein de la sphère numérique, il soit nécessaire de correspondre à une image bien définie de l'internaute. Cependant, pour le public qui nous concerne, le principe de la reconnaissance semble avoir encore du mal à s'appliquer. Leurs carences en culture digitale semblent ne pas faire d'eux les individus « assurés, investis et maîtrisant les TIC » dont parle Fabien Granjon. Le rôle de la culture digitale dans le processus de reconnaissance représente ainsi un enjeu pour le maintien et l'inclusion des personnes de plus de 60 ans au sein de la communauté numérique.

2 Santé et usages en ligne : le rôle de l'imaginaire dans l'appréhension des symptômes

2.1 La lecture de soi à travers les usages de santé en ligne

Les recherches de santé sur Internet s'intègrent dans un processus de lecture et de compréhension de soi. À travers cet usage médiatisé, l'internaute effectue une consultation de soi qui, au bout du compte, l'amène à s'interroger sur lui-même et sur ses usages de santé. L'objet de la recherche n'est ainsi pas extérieur à l'utilisateur puisque, en cherchant de l'information sur ses symptômes, il est le sujet actif réalisant l'action de recherche, tout en se plaçant dans la posture d'objet étudié.

La réflexion sur soi-même est accompagnée de groupes de représentations cognitives symboliques (perception de soi-même, perception de son environnement, etc.) :

- D'une part, nous avons les représentations que l'individu a de lui-même, la façon dont il se considère, dont il se voit et dont il se perçoit. « On doit être pour soi-même, et tout au long de la vie, un objet pour soi-même » (Foucault, p. 1175, 2001). Nous retrouvons ici l'idée développée par Michel Foucault à propos du souci de soi. Il s'agit d'adopter tout au long de la vie une posture réflexive dans la relation à soi-même, laquelle doit, selon lui, constituer un principe de vie.

- D'autre part, nous avons les représentations que le sujet se fait de la recherche en ligne. Comme nous l'avons montré précédemment, les postures réflexives liées à cet outil sont très subjectives et divergent d'un individu à l'autre, allant de représentations positives pour les alternativistes, qui l'utilisent comme principale source d'information de santé, à une posture très critique de la part des anciens professionnels de santé, ayant tendance à le diaboliser.
- Enfin, nous retrouvons les représentations de l'individu sur la santé, influencées par la culture de santé de l'utilisateur et par son savoir expérientiel, ainsi que par les représentations collectives.

La capacité d'imagination répond à une posture de réflexion et de mise à distance du réel. L'auto-consultation profane par mots-clefs représente ainsi une alliance de plusieurs types de représentations : façon dont l'individu se considère, façon dont il conçoit la recherche de santé en ligne et rapport à la santé. La posture de l'utilisateur est d'autant plus complexe dans cette situation, qu'il est à la fois objet de sa recherche et sujet d'action. Il effectue lui-même une recherche de santé qui le concerne. Il s'agit d'une position délicate et potentiellement risquée, puisqu'elle demande à l'utilisateur une certaine distanciation, pour favoriser la réflexion, le tout autour d'une problématique l'impliquant entièrement.

Prenons le cas de Christine¹¹⁶, dont le cas est ici tout à fait représentatif du rôle de l'imaginaire dans l'appréhension des symptômes. Elle a souffert, à plusieurs reprises, d'amnésies transitoires totales. Elle a ainsi perdu la mémoire pendant plusieurs heures avant de revenir à son état normal. Inquiète de cet événement, elle a effectué des examens médicaux poussés, lesquels n'ont pas permis de trouver la cause de son mal. L'imaginaire de Christine, pour ce qui concerne la santé, est fortement influencé par les discours critiques à l'égard du monde médical. Son discours est, en conséquence, très médico-critique et tend à accorder davantage d'importance à ses opinions propres qu'à celles de spécialistes.

Nous retrouvons ici les trois postures précédemment évoquées. Dans un premier temps, la posture objet/sujet tend à imposer à Christine une image d'elle-même dans laquelle la maladie

116 Entretien disponible au tome 2, p. 123

n'existe pas. Effectivement, dans le cas présent, Christine ne se considère pas réellement comme malade, puisqu'elle attribue la cause de son problème à une intoxication passagère due au vaccin contre la grippe, bien que ce diagnostic ait été infirmé par les médecins. Elle construit, de cette manière, une image idéalisée de son corps, image qui tend à mettre en abyme la possibilité de sa fragilisation : ce n'est pas son corps qui est défaillant, mais le produit qui lui a été injecté. Le rapport sujet/objet se traduit par le fait que la réflexion autour du corps malade place l'individu à la fois dans une posture d'objet, en étant l'objet de l'étude, et à la fois dans une posture de sujet, puisque c'est lui qui mène ladite étude.

D'autre part, Christine semble considérer que le Web et les recherches Google tendent à offrir l'ensemble des réponses qu'elle attend. « En fait, je passe toujours, ou presque, par Google. Je mets mes mots-clefs, en fonction de mes symptômes, comme « température », « toux », « mal de gorge », puis je regarde les résultats. Je trouve toujours des réponses à ce que je cherche. Ça m'évite d'aller inutilement chez le médecin. ». Nous constatons ici que Christine tend à mettre les compétences de son médecin au même niveau que celui des résultats Google. Elle octroie ainsi des représentations particulièrement positives envers le principe de recherche de santé en ligne, sans pour autant prendre le temps d'en vérifier la véracité.

Enfin, nous retrouvons l'influence de l'imaginaire de santé dans l'appréhension des symptômes, résultant à la fois du discours collectif, « le sens donné aux symptômes [étant] le résultat d'une construction culturelle » (Fainzang, p. 47, 2012) et de la subjectivité de l'utilisateur, puisque « pour interpréter les phénomènes corporels, les personnes s'appuient sur des notions, des symboles et des schèmes de références intériorisés » (Adam & Herzlich, p. 69, 2007). L'appréhension des symptômes émergerait ainsi de deux sphères. L'une est individuelle, issue de l'expérience personnelle de l'individu, comme en témoigne le concept d'expertise de soi-même que nous avons développé dans les chapitres précédents. À partir de son vécu, de la récurrence des maux et de traitements, se développe une impression de savoir applicable en cas de nouvelle occurrence.

De plus, comme l'ont montré des auteurs tels que Fainzang, Adam, Herzlich ou encore Bourdieu, les représentations du monde et, en l'occurrence, de la santé sont fortement influencées par l'appartenance sociale de l'individu. La culture de santé fait partie du capital transmis par la famille et par l'environnement social de l'individu. Un symptôme, selon la

culture ou la classe sociale dans laquelle il apparaît, ne fera pas l'objet de la même interprétation, de la même appropriation. La représentation d'un symptôme s'inscrit donc dans une dimension collective qui influe et forme les représentations individuelles.

Cette notion de capital culturel nous paraît importante dans la compréhension du rôle de l'imaginaire dans l'appréhension des symptômes, puisqu'il agit comme un filtre orientant l'interprétation de l'individu dans l'appropriation de son symptôme. Nous souhaitons ici faire référence à Bourdieu et à son concept de capital culturel, qui peut se définir par la « transmission objectivement [...] cachée du capital culturel qui s'opère inévitablement, et en dehors de toute intention pédagogique expresse, à travers les différentes sociabilités à l'intérieur d'une famille : la communication linguistique, le train-train quotidien » (Bourdieu, p. 249, 2015). Chaque individu détient un capital culturel plus ou moins important. Ce capital culturel est déterminé par la classe sociale de naissance. Il varie donc d'un individu à l'autre et d'une classe sociale à l'autre. Or, dans ce capital se trouve transmis, de manière informelle, comme le dit Bourdieu, un ensemble de représentations cognitives, structurant la relation de l'individu au monde. L'imaginaire concernant le domaine de la santé ne fait pas exception : les représentations cognitives concernant le monde médical, les symptômes et la maladie sont ainsi conditionnés par le milieu social dans lequel l'individu grandit.

L'appropriation des symptômes est donc, en partie, socialement construite par le milieu dans lequel l'individu évolue. Marie-Thérèse¹¹⁷, infirmière de formation et atteinte de sciatiques chroniques, n'aura ainsi pas les mêmes représentations de ses symptômes que Carole, François ou encore Isabelle¹¹⁸, issus de milieux sans lien avec le médecin et n'ayant pas non plus d'importantes préoccupations de santé.

Nous pouvons ainsi avancer que l'imaginaire et les représentations des symptômes, de la maladie et du milieu médical sont parties prenantes dans la recherche d'information en ligne et donc dans l'appropriation du symptôme par l'individu.

117 Entretien disponible au tome 2, p. 233

118 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 170, p. 278 et p. 272

2.2 L'univers médical : valeur distinctive et profit de distinction

Une thématique est récurrente dans nos entretiens, toujours présente, mais n'étant perceptible qu'en seconde lecture des entretiens : la fascination pour le monde médical. Nous avons plusieurs fois fait référence à l'attraction particulière de certains usagers pour le domaine de la santé, notamment à travers l'érudition socialisante de santé, visant à valoriser le locuteur durant ses échanges avec autrui.

Nous mettons ceci en rapport avec la valeur distinctive décrite par Bourdieu. Ce concept met en exergue le fait que la rareté d'une compétence aboutit à la fascination et au respect de ceux qui la détiennent. L'auteur prend pour exemple la considération des personnes lettrées dans des sociétés à majorité illettrées. « La valeur distinctive de sa capacité reconnue d'écrire se manifeste par le fait qu'on lui accorde le pouvoir dont il pourra prélever des profits : il sera respecté, on le traitera avec égard [...]. Il y a donc des profits de cette différence qui sera la marque de sa pratique » (Bourdieu, p. 286, 2015). Il y a donc une coupure distincte entre ceux qui détiennent la connaissance et ceux qui ne l'ont pas, entre les savants et les profanes, les premiers faisant l'objet d'une forte reconnaissance de la part des seconds.

Ce rapport de pouvoir peut s'appliquer à notre société contemporaine concernant la considération portée aux détenteurs du savoir médical. Le détenteur du savoir médical prend la place du lettré, le profane prend la place du non-initié. La distribution de capital (Bourdieu, p. 285, 2015) est inégalement répartie et limitée à un groupuscule, aboutissant à la distinction de ce dernier par les non-initiés. Nous retrouvons ainsi le phénomène de valeur distinctive précédemment évoqué. Ceci est d'autant plus perceptible que le savoir médical agit sur le corps et donc directement sur l'intégrité physique et psychologique de l'individu. « Celui qui se présenterait comme médecin ou qui serait perçu comme médecin serait pour le corps souffrant nécessairement investi du pouvoir magique du guérisseur » (Andrieu, p. 21, 1999). Cette dimension magique participe d'autant plus à la valeur distinctive du champ médical qu'elle lui confère une dimension presque mythique.

Ceci explique le fort attrait développée par certains individus « profanes », en mal de reconnaissance sociale, pour le domaine de la santé. C'est dans ce cadre que s'inscrit

l'érudition socialisante, présentée dans le chapitre précédent. Les usagers répondant à cette posture tendent à tirer un profit de distinction (Bourdieu, p. 286, 2015) de la haute considération sociale de la position du savant. Nous pouvons ici prendre l'exemple de Régis. Bien que hautement diplômé, ce retraité met en place des stratégies de profit de distinction au sujet de la santé.

« Pour l'histoire [de la maladie] de ma fille¹¹⁹, j'ai fait des recherches. Je n'avais lu que les résumés, des abstracts [...]. Plus de 2000 documents et j'avais collationné tous les documents, parce que ça parlait un peu de tout : d'utilisation pour les humains, d'utilisation pour les animaux. [...] Ce document que j'avais imprimé a servi quand il y a eu des recherches documentaires faites par des médecins, dans le cadre d'un procès »

Régis tend ici à se placer au même niveau que les médecins, en mettant en valeur les savoirs tirés de ses recherches documentaires. Il tend à tirer un profit distinctif de ses recherches en les mettant sur le même plan que le savoir des professionnels de santé, sans pour autant qu'il ne précise l'utilisation réelle de son document par le groupe de médecins recrutés pour le procès. Il tente ainsi d'encourager notre considération à son égard, en s'attribuant la déférence généralement attribuée aux médecins.

Par le biais du profit distinctif, l'individu vise à développer son volume de connaissances de santé. Il nous semble, d'après notre corpus, que les recherches de santé en ligne se cantonnent à un niveau de forte vulgarisation et tendent à donner des connaissances incomplètes et décousues, comme nous y avons déjà fait référence dans les chapitres précédents. Néanmoins, en présentant leurs relatives connaissances publiquement, en les mettant en forme, les individus cherchent à susciter chez leurs interlocuteurs l'image sociale du savant, d'où des phénomènes tels que l'érudition socialisante de santé. Cette recherche de profit de distinction reste néanmoins limitée à des groupes sociaux peu accoutumés au champ médical.

119 Pour rappel : la fille de Régis et de Marie-Thérèse a eu un cancer à l'âge de 20 ans, cancer qu'ils attribuent au médicament qu'elle prenait à l'époque, le Distilbène. Ce médicament est interdit à la vente depuis 1977, suite à de nombreuses complications observées : cancers, malformation génitales des enfants, etc.

Effectivement, dans un contexte où l'individu détient des connaissances incomplètes et/ou vulgarisées, il ne lui est possible de susciter la reconnaissance sociale que dans des cercles disposant d'un niveau de culture de santé égal ou inférieur au sien. Nous notons ainsi des cas comme ceux de Régis, d'Edwige, de Josiane ou encore de Josette¹²⁰, qui, lors des entretiens, ont tenté d'endosser le rôle de spécialistes de la santé. Il apparaît que, du fait de notre jeune âge et de notre domaine de compétence, ils ont estimé notre niveau de connaissances médicales comme inférieur au leur, d'où des postures, non dissimulées, de recherche de profit de distinction.

3 Esquisses de recherche(s) : cultures et technologies numériques

3.1 Esquisse d'une littératie informationnelle et d'une littératie info-digitale chez les personnes retraitées

« La culture technique suppose une vision d'ensemble et une compréhension globale [de l'outil], puisqu'il est évidemment impossible de posséder une connaissance poussée de l'ensemble des objets techniques qui nous entourent » (Le Deuff, p. 46, 2009). Le phénomène d'acculturation est crucial dans la compréhension de notre objet d'étude. Le phénomène d'acculturation doit permettre à l'utilisateur de disposer d'assez de connaissances et d'aptitudes pour effectuer les tâches qu'il souhaite réaliser par le biais de l'objet technique numérique. Ainsi n'est-il pas nécessaire pour lui de savoir utiliser l'ensemble des fonctionnalités de l'objet. Or, pour ce qui concerne notre échantillon, nous émettons l'hypothèse que leur « vision d'ensemble » de l'outil numérique peut contenir des lacunes leur interdisant l'accès à un usage sûr de l'information en ligne.

Dans le contexte qui est le nôtre, celui d'une société fortement numérisée offrant un accès facilité à l'information, l'utilisateur doit disposer d'une culture, d'une littératie, lui permettant de

120 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 235, p. 211, p. 219 et p. 80

développer des connaissances et des compétences en matière d'information numérique. « Depuis le début du XX^e siècle, la question de l'utilisation et de la maîtrise de l'information est progressivement devenue un enjeu majeur dans notre société contemporaine, [...] dans laquelle l'accès à des données démultipliées est de plus en plus technique et sophistiquée » (Juanals, p. 15, 2003). Si l'accès à l'information devient de plus en plus aisé, par les bibliothèques et par Internet, cela ne suppose pas que la capacité des citoyens augmente également. Tout comme dans le cas de la fracture numérique de premier et de second degré, il ne suffit pas de mettre de l'information à disposition : l'utilisateur doit détenir les savoirs et les aptitudes nécessaires pour trouver, analyser et réutiliser l'information.

« L'émergence de l'expression anglo-saxonne "*information literacy*" et son adaptation au contexte socioculturel français témoigne de la prise en compte du rôle croissant joué par la maîtrise de l'information, tant pour les individus que pour les organisations » (Juanals, p. 15, 2003). Le pendant numérique à cette littératie peut être défini comme la « capacité de comprendre et utiliser l'information présentée par des ordinateurs sous de multiples formats à partir d'un large éventail de sources » (Simonnot, p. 32, 2009). Elle est nécessaire au bon développement social et informationnel de l'utilisateur, concernant les recherches d'information en ligne.

La recherche d'information en ligne demande une certaine connaissance du fonctionnement des moteurs de recherche : savoir utiliser les mots-clefs, savoir identifier les sources sûres, savoir juger l'information trouvée, savoir identifier les aspects commerciaux des articles, etc. En mars 2003 se sont tenues les *Assises nationales pour l'éducation à l'information*, organisée par le Ministère de la Recherche. Durant cet événement ont été mis en exergue l'exigence d'éducation à l'information et l'apprentissage des savoirs et des concepts visant à la construction d'une littératie informationnelle (Chapron & Delamotte, p. 4, 2009). Ceci démontre l'importance de cette littératie individuelle au sein d'une société, particulièrement dans une société où l'information médiatisée par Internet demande des compétences informationnelles spécifiques.

3.1.1 La facilité comme méthodologie de recherche d'information en ligne

« Très souvent, quand je me pose une question, j'aime bien que mon ordi soit toujours allumé. [...] C'est plus simple sur Internet. C'est plus rapide », déclare Carole¹²¹. Elle ajoute également qu'elle tend à délaisser ses anciens modes de recherche d'information (encyclopédie, notamment) pour se tourner directement vers son ordinateur lorsqu'elle a un besoin d'information, démarche que nous retrouvons chez plusieurs aînés, donnant un aspect récurrent aux changements de démarches de recherche d'information. Cette démarche s'inscrit dans une logique de substitution, puisqu'elle « entérine [...] des habitudes de consommation préexistantes » (Le Saulnier, p. 62, 2013). Du moment où les technologies numériques sont adoptées, les retraités tendent à faire évoluer leurs habitudes de recherches au profit de l'ordinateur. Seuls des sujets comme Laurianne et Louis, qui n'ont que peu d'accointances avec les technologies, ne modifient pas leurs habitudes de recherche d'information.

Le succès de la recherche via le Web vient du fait que le moteur de recherche, principalement Google, est capable de fournir un nombre foisonnant de réponses pour chaque recherche, en un minimum de temps. L'impression de facilité d'accès à l'information est un élément fondamental dans le développement des usages informationnels au sein de notre échantillon. Ceci marque une amélioration dans le confort de recherche, puisque l'information est non seulement plus accessible que par la voie traditionnelle (livres, encyclopédie, manuels, etc.), mais le Web offre également des réponses à la fois plus nombreuses et plus variées (multiplicité des sources, des points de vue, des niveaux de spécialisation, etc.). L'impression d'abondance tend à encourager les usages informationnels médiatisés par le dispositif numérique.

« On trouve tout sur Internet. On peut taper n'importe quels mots sur Google, on aura toujours des réponses à ne plus savoir qu'en faire ! », déclarait Pierre¹²². Il illustre ici le sentiment

121 Entretien disponible au tome 2, p. 170

122 Entretien disponible au tome 2, p. 170

éprouvé par un Internaute, lors d'une recherche d'information. Le foisonnement de réponses, allié à la rapidité de la recherche, tend à donner une impression de puissance et de savoir. Or, comme le rappelle Perriault dans son entretien avec Durampart, « [L']abondance d'information n'est pas synonyme de liberté » (Durampart, p. 136, 2009). Cette citation peut paraître, au premier abord, paradoxale, puisque nous pourrions penser que la multiplication des supports d'information pourrait offrir plus de liberté informationnelle, en multipliant les sources et les points de vue. Perriault tend à nous fournir un élément de réponse : « Ce que l'on ne voit pas, c'est que plus il y a d'information, plus il faut de connaissances pour les traiter. [...] Il y a donc un phénomène qui lie conjointement la connaissance et la compétence » (Durampart, p. 136, 2009). La capacité du Web à fournir instantanément de l'information semble donc être un élément problématique dans l'assimilation de ladite information.

Comme nous le disions précédemment, le succès de la plateforme informatique auprès de l'échantillon réside dans sa capacité à offrir de l'information rapidement et en abondance. Or, le fonctionnement en *page rank* de Google ne garantit pas que les informations apparaissant soient forcément les mieux renseignées. « [Sur Google], la présentation des résultats et des liens publicitaires est conditionnée par des stratégies d'indexation » (Ihadjadene & Chaudiron, p. 23, 2008). Effectivement, Google fonctionne selon une logique de popularité : plus un site/un lien est cité sur la Toile, mieux il sera classé dans le résultat de la recherche. De ce fait, l'information apparaissant en première ne sera pas forcément la source la plus sûre ou la plus spécialisée sur l'objet de la recherche. Le moteur de recherche ne fait pas de différence de nature entre les multiples variétés de sources dans la présentation des résultats : témoignages, forums de discussion, articles spécialisés, points de vue, etc. Ceci sans parler de la logique commerciale permettant d'accéder à une place de choix sur la page de résultats moyennant paiement. Ainsi, alors que l'internaute n'a même pas encore consulté un seul site de sa recherche, il est confronté à une problématique d'identification des sources sûres.

Savoir analyser la diversité et la multiplicité des sources d'information disponibles en ligne représente une première compétence nécessaire au développement de la littératie informationnelle digitale de l'utilisateur. « *L'information literacy* permet aux individus d'être culturellement autonomes, professionnellement efficaces et capables du jugement critique nécessaire à l'exercice de leur citoyenneté » (Chapron & Delamotte, p. 4, 2009). Or, lors de

nos entretiens, il est apparu que les retraités sont peu familiers avec la démarche de classement des résultats : aucun ne semble connaître avec précision le fonctionnement du moteur de recherche. Leur démarche d'information tend ainsi à mettre en avant la facilité du fonctionnement de Google, plutôt que son mode de classement. Les retraités tendent à présenter le même mode de sélection des résultats : lecture des premiers titres apparaissant dans les résultats, suivi de la consultation des articles dont le titre est le plus parlant pour eux. Ceci repose principalement sur la capacité du titre à replacer les mots-clefs utilisés par le retraité lors de la recherche.

L'appellation du site n'apparaît qu'en troisième position dans la démarche des retraités interrogés (après le placement dans la page des résultats et après la lecture de la page). Sa justification repose sur le jugement critique du texte lu. S'il correspond au niveau de compréhension et aux attentes de l'utilisateur, alors le dit texte et le site Internet seront considérés pertinents par l'utilisateur. En revanche, si le texte ne plaît pas à l'utilisateur (incompréhension, problèmes de syntaxe et d'orthographe, etc.) alors il sera mis de côté au profit de la consultation de nouveaux liens. L'identification des sources semble donc n'avoir qu'une importance d'arrière-plan dans la démarche de recherche d'information générale, malgré une classification parfois trompeuse du moteur de recherche, au sein duquel la teneur des informations n'est pas toujours vérifiée.

Il semble donc que la compétence d'analyse des sources, primordiale dans l'analyse de l'information en ligne, ne soit que peu maîtrisée par notre échantillon, l'axe étant mis sur la facilité d'accès à l'information et sur un certain butinage informationnel. Or, plus la masse d'informations à traiter est importante, plus l'utilisateur doit disposer de compétences lui permettant de l'analyser : par exemple, savoir trier les sources, identifier la visée commerciale d'informations présentées comme pertinentes et objectives.

Ainsi, ne pas savoir trier les sources est une première lacune. De plus, la confiance de l'utilisateur en son propre jugement peut être une source de complication. Un texte, notamment dans la logique commerciale, peut avoir pour but de convaincre un internaute sans pour autant que les informations qu'il divulgue soient correctes, objectives et pertinentes.

3.1.2 L'actualité : logique de cumul dans la recherche d'information

Dans le même temps, et pour ce qui concerne les recherches liées à l'actualité, nous observons une logique de cumul des sources d'information. Cette logique de cumul tend à allier les sources d'information classiques (télévision, radio, journaux) avec les sources d'information sur le Web. La consultation des informations, comme nous l'avons vu dans l'analyse des hypothèses, reste un habitus ancré au sein de notre échantillon. Si les supports et les heures varient selon les enquêtés (radio, télévision, journaux, etc. ; matin, midi, après-midi, soir, etc.), la consultation de l'actualité par les médias classiques reste un impondérable dans leurs activités. Les sources d'information (chaînes, émissions, etc.) varient selon les enquêtés, avec une tendance à la consultation de médias alternatifs pour les plus diplômés, à l'instar de Gérard et d'Oria¹²³. Les enquêtés moins diplômés tendent à consulter les médias généraux, notamment les journaux télévisés de *France 2* ou *TF1* et les chaînes câblées *LCI* ou *BFM*.

Malgré tout, ces usages évoluent avec la sphère Internet. Ainsi, lorsqu'une actualité retient l'attention des usagers, ces derniers effectuent des recherches sur le Web dans le but d'obtenir des compléments d'information issus de divers points de vue. Alors que, dans les recherches générales, la source importait peu, elle prend ici une importance de premier ordre. L'actualité sur le Web fait l'objet de représentations négatives chez les membres de notre échantillon, qui considèrent que l'actualité est, en ce lieu, soumise à de nombreuses interprétations, avec des sources qui ne sont pas toujours renseignées.

Les usagers tendent ainsi à consulter en priorité des sites de journaux qu'ils connaissent, et sur lesquels ils estiment pouvoir trouver des informations sûres et vérifiées. Des sites comme celui du journal *Le Monde* ou de *France Info* sont largement consultés. La sélection influencée par l'éducation reste présente, certains usagers hautement diplômés, à l'instar de Gérard, lequel déclare préférer des sites comme *Médiapart* ou *Atlantico* pour obtenir l'information désirée. Le Web permet également à certains d'entre eux de multiplier les points de vue sur une même information, en consultant des organes de presses reconnus issus de différents bords politiques ou, du moins, n'abordant pas les actualités selon le même schéma.

123 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 96 et p. 62

Littératie informationnelle classique et digitale : quand l'une complète l'autre

L'actualité fait donc l'objet d'une appréhension bien plus rigoureuse que l'information générale. La littératie informationnelle digitale bénéficie des habitus classiques de la recherche médiatique, en se basant sur les représentations de l'utilisateur quant aux différents journaux fortement médiatisés : *Le Monde*, *Le Figaro*, *Libération*, etc. Les usagers bénéficient ainsi d'une certaine culture de la recherche d'actualité. Cette dernière est traditionnellement accessible à travers des journaux ou des agences spécialisées aux noms connus, avec des points de vue variés, laissant le choix aux usagers. Or, en allant sur le Web, il apparaît que les retraités reproduisent ce même schéma en consultant les actualités sur les sites Web des journaux traditionnels qu'ils consultent ordinairement. Le cadre de leur expérience leur permet de structurer leur méthode de recherche d'actualité en ligne et d'approfondir les sujets qui les intéressent, tout en restant fidèles au point de vue qui leur convient.

« Internet fonctionne comme un complément, pour diversifier les sources d'information et approfondir les nouvelles obtenues hors ligne. [...] Ces lecteurs sont partagés entre leur attachement pour les médias traditionnels et leur goût pour la presse en ligne » (Le Saulnier, p. 62, 2013). Ainsi, contrairement aux recherches générales, la recherche d'actualité sur le Web tend à lier deux approches. Tout d'abord une approche que nous appelons traditionnelle, principale source d'information, qui repose sur le suivi quotidien des actualités par les médias classiques (télévision, radio, journaux, cercle social, etc.). À ceci vient se coupler une seconde approche, qui vise un besoin d'information ciblé sur une actualité précise.

Quel but à la logique de cumul de l'information ?

La consultation des sites Web journalistiques est un recours fortement plébiscité, lorsque les journaux télévisés ne satisfont pas le besoin d'information de l'utilisateur. Cette démarche a pour but d'obtenir une information qui soit sûre et vérifiée. En consultant des sites Web d'organes de presse reconnus, en multipliant parfois les points de vue, ils espèrent garantir la qualité et la sûreté de leur source d'information. De ce fait, ils cumulent plusieurs modes d'accès à l'actualité, leur permettant de satisfaire leur besoin d'information tout en diversifiant les points de vue à propos d'un même sujet. L'actualité fait ainsi l'objet d'une logique de cumul des sources d'information, destinée à aider l'utilisateur à se faire une opinion sur un événement en consultant divers points de vue, tout en respectant la règle de la vérification des sources.

3.1.3 Entre insatiabilité informationnelle et recul informationnel : quel besoin informationnel

Nous avons pu observer diverses postures d'analyse du besoin informationnel au sein de notre échantillon. « La culture informationnelle se réfère au processus consistant à reconnaître les besoins en information » (Devauchelle, Platteaux & Cerisier, p. 54-55, 2009). Ce besoin informationnel est très présent dans l'échantillon et semble être corrélé au niveau de littératie informationnelle des usagers.

Les sujets les moins éduqués et disposant d'une littératie informationnelle digitale moindre, tendent à répondre à une certaine insatiabilité informationnelle. Nous définissons ce phénomène comme un besoin irrépressible et insatiable, inextinguible d'information sur le Web, du fait de la facilité d'accès à l'information. Nous notons également plusieurs facteurs liés à ce phénomène. D'une part, nous remarquons que les sujets répondant à cette posture tendent à avoir quelques difficultés à maîtriser leur curiosité spontanée. « Dès que j'ai une question, et j'en ai souvent (rire), je vais directement sur l'ordinateur pour trouver la réponse. Je peux passer un temps fou sur une recherche. Parfois pour rien, juste par curiosité. Souvent, j'ai ma réponse en deux minutes, mais je continue pour creuser la question, par simple curiosité ». Cette intervention de Carole peut s'appliquer à d'autres retraitées de l'étude, telles

que Carole, Alice, Josiane ou Josette¹²⁴. Effectivement, ces dernières déclarent faire des recherches multiples et quotidiennes sur leur ordinateur, au point de conserver ce dernier allumé en permanence. La capacité de Google de donner des réponses à chaque question tend à développer chez ces retraitées un besoin irrésistible et inextinguible d'information.

L'insatiabilité informationnelle : un appétit sans fin d'information

Puisque chaque question trouve rapidement une réponse par le Web, l'appétit informationnel est encouragé. « Les informations sont appréhendées comme un support de réflexion personnelle et les actualités doivent participer à la formation des opinions » (Comby, p. 45, 203). Nous mettons cette notion de « support de réflexion » en lien avec le phénomène d'érudition socialisante présenté dans l'analyse des hypothèses. Le Web représente une solution efficace et discrète pour les personnes souhaitant améliorer leur culture personnelle et, par ce biais, l'image qu'elles ont d'elles-mêmes. Effectivement, ce mode de recherche permet d'acquérir de nouvelles connaissances tout en restant dans la sphère privée, voire intime. Il est alors possible pour l'utilisateur de développer sa culture personnelle à l'abri du jugement de sa sphère sociale, de sa sphère publique, et de la façonner pour ensuite la mettre en scène au moment de l'échange. L'utilisateur peut ainsi améliorer son image sociale auprès de son entourage.

L'insatiabilité informationnelle se double d'un certain paradoxe. D'une part, les sujets souhaitent un résultat rapide à leur recherche. Seuls les liens apparaissant sur la première page du moteur de recherche sont consultés, et ce de manière le plus souvent rapide, par une lecture en diagonale, ce qui provoque une certaine impatience chez ces usagers. L'insatiabilité tend à prendre le dessus sur la notion de temps durant les recherches des usagers. Le besoin d'information tend à justifier une longue présence devant l'écran, sans pour autant garantir des résultats pertinents. « [Les internautes peuvent] se noyer dans la profusion des informations mises en ligne, se perdre dans l'architecture labyrinthique du réseau » (Le Coadic, p. 23, 2004). Allant de lien en lien, de page en page, d'article en article, les usagers effectuent des recherches qui peuvent parfois durer un après-midi.

124 Entretiens disponibles au tome 2, respectivement p. 202, p. 189, p. 219 et p. 80

Or, malgré cet aspect labyrinthique de leur recherche, les usagers ne semblent pas toujours obtenir de résultat qui renforce leur connaissance personnelle. Nous pouvons ainsi noter que, malgré leur appétence pour le Web, les personnes soumises à l'insatiabilité de leur besoin informationnel tendent à ne pas disposer de méthode de recherche qui allie rapidité et pertinence de leur recherche. Ainsi, les résultats donnent l'effet d'un feu de paille, marquant l'utilisateur sur le moment, mais ne participant que peu à la construction d'une culture générale ancrée.

Le recul informationnel : parcimonie et réflexion

A contrario, nous repérons un groupe d'utilisateurs pratiquant un important recul informationnel. Nous définissons ce dernier comme le processus de mise à distance des informations consultées, afin de laisser plus de place à la réflexion et à l'évaluation de ces dernières, pour finalement émettre un jugement renseigné tendant à l'objectivité. Cela s'applique notamment à Maryline et Paul¹²⁵, pour qui l'information sur le Web nécessite forcément des vérifications. « Le numérique nous est tombé dessus à cause de notre âge avancé et c'est vrai qu'on a quand même tout l'acquis de nos 60 ans d'expérience », déclare Paul, associant ainsi l'expérience vécue avec la nécessaire démarche d'analyse de l'information.

Ce groupe d'utilisateurs, plus critiques que les autres, est constitué des personnes les plus éduquées de notre échantillon, bénéficiant à la fois d'une acculturation professionnelle au numérique et d'une littératie informationnelle classique parmi les plus élevées des enquêtés. La méthodologie reste la même, basée sur la recherche par mots-clefs sur Google. Les individus de ce groupe consultent plusieurs pages, lisent les articles en entier. Ils prêtent grande attention aux tournures de phrases, aux fautes d'orthographe et de syntaxe. Ils croisent ensuite leurs sources pour ne retenir que les informations communes à l'ensemble des articles.

125 Entretiens disponibles au tome 2, p. 278

Points communs aux deux postures : l'usage passif de l'information

Or, comme nous l'avons dit plus haut, très peu des sujets interrogés ne portent grande attention aux sources qu'ils consultent, lors de recherche d'information d'ordre général, bien que les usagers réutilisent les informations trouvées dans un but socialisant. Ce trait est commun aux différentes postures de recherche identifiées. Nous notons néanmoins une réutilisation plus parcimonieuse chez les populations les plus éduquées, notamment pour ce qui concerne les recherches médicales.

Ceci nous amène à parler d'un point commun entre les deux postures, qui est l'usage passif de l'information. Effectivement, lorsqu'elle n'est pas réutilisée dans un but social, l'information est consommée et appropriée par l'utilisateur, mais n'est pas ensuite réinsérée dans un autre objectif que le simple désir de s'informer. Cet usage passif semble trouver son origine dans un élan de curiosité spontanée, laquelle ne s'inscrit pas dans un schéma d'emploi préalable. Ainsi, l'utilisateur n'effectue pas sa recherche pour une raison spécifique (en parler à son entourage, utiliser l'information dans le cadre privé, etc.), mais simplement pour assouvir une appétence ponctuelle pour un sujet.

Cet attrait est davantage prédominant chez le groupe des personnes les plus éduquées. Les recherches tendent ainsi à être moins nombreuses et plus ciblées que chez les autres usagers, avec des temps de recherches plus courts. Les sujets dont nous parlons ici présentent moins de goût pour l'érudition socialisante et tendent à effectuer les recherches pour leur curiosité personnelle, la réutilisation n'apparaissant que très minoritairement. Cette posture répond à une meilleure gestion du besoin informationnel que la posture précédente, celle de l'insatiabilité informationnelle, avec des recherches courtes visant l'efficacité, ne dépassant généralement pas le quart d'heure.

Le besoin informationnel dépend effectivement de la perception de l'utilité de l'information. Cette dernière repose sur la capacité de l'information à satisfaire un besoin (Le Coadic, p. 55, 2004). Il nous semble, au vu de notre analyse, que l'impression d'utilité de l'information est tout à fait subjectif et dépend du besoin informationnel de l'utilisateur. Dans le cas de l'insatiabilité informationnelle, le sentiment d'utilité tend à se manifester de manière parfois anarchique, puisque le besoin en information peut aussi bien être satisfait par des recherches

rapides et superficielles que par des recherches pouvant durer plusieurs heures. Dans le cas de la posture de recul informationnel, nous notons une certaine stabilité dans le sentiment d'utilité, sous l'effet du caractère méthodique de la démarche de recherche.

3.1.4 Usages des moteurs de recherche par les retraités : quelle est leur analyse des résultats ?

Évaluer l'information relève « d'une opération mobilisant à la fois les connaissances, nos compétences, mais aussi nos valeurs personnelles, nos jugements, nos opinions, nos goûts. Cette opération n'est ni purement technique, ni purement documentaire, elle n'est pas non plus purement cognitive, mais entremêle toutes ces dimensions et bien d'autres encore plus personnelles. [...] Déjà que l'évaluation de la crédibilité d'un auteur, d'un texte ou d'une information n'était déjà pas une tâche facile dans le monde de l'imprimé, elle en devient beaucoup plus compliquée dans le monde du numérique » (Serres, p. 10-12, 2012). Nous constatons ici le lien entre la littératie informationnelle classique et la littératie info-digitale. La recherche sur le Web dépend donc de compétences classiques et de compétences informationnelles nouvelles, prenant en compte les spécificités du support numérique, ainsi que de la personnalité et de la culture générale propre aux usagers. Or, cet entremêlement ne semble pas être pris en compte par les usagers retraités de l'échantillon.

Dans notre corpus, la nécessité de formation est en contradiction avec leur sentiment de familiarité avec le moteur de recherche Google. « J'ai l'habitude de faire des recherches par Google. Les mots-clefs, les résultats, je gère. Ce n'est vraiment pas compliqué », déclare Maryline. L'usage répété de la plateforme tend ainsi à donner aux usagers l'impression qu'ils en ont la maîtrise totale. La formation à l'usage et au fonctionnement de la plateforme paraîtrait superflue. Or, nous avançons l'idée que cette banalisation de la recherche par mots-clefs, et l'impression de familiarité qui en découle, développent une trompeuse confiance chez les usagers. « La majorité des usagers sont confiants dans la probité des annuaires et des moteurs de recherche » (Ihadjadene & Chaudiron, p. 18, 2008). Obtenir des réponses immédiates et nombreuses tend à donner l'illusion que le moteur de recherche donne des réponses à toutes les questions, parmi lesquelles l'utilisateur retraité peut trouver des informations justes.

« Dans les univers numériques et plus encore sur Internet, nous sommes confrontés à un mélange des genres et des supports documentaires, à l'apparition de formes et de supports documentaires propres à Internet, [...] sans équivalents dans le monde de l'imprimé » (Serres, p. 14, 2012). Internet offre de nouvelles formes d'informations et, donc, de nouvelles compétences d'analyse informationnelle, telles que l'identification du site Internet, le repérage de logiques commerciales, le croisement des informations, etc.

Or, pour ce qui concerne l'information générale, les usagers retraités tendent, comme nous l'avons vu plus haut, à effectuer une analyse simpliste des résultats, en suivant l'ordre d'apparition des résultats ou en s'appuyant sur la formulation des titres des dits résultats.

« Les internautes lisent linéairement les résultats d'un moteur de recherche [mais] le temps de lecture décroît très rapidement entre le premier et le dernier résultat (Ihadjadene & Chaudiron, p. 18, 2008). Notre échantillon confirme cette pratique, avec, pour les recherches générales, une attention décroissante au fur et à mesure de la lecture des résultats. Or, pour une part d'entre eux faisant montre d'une culture informationnelle classique faible, ce manque d'attention peut amener à négliger (*neg-ligere*, littéralement ne pas lire, ne pas faire le lien) certaines informations de leur recherche et, ainsi, à n'obtenir qu'une réponse partielle à leur question. Les compétences d'analyse de l'échantillon semblent ainsi majoritairement insuffisantes dans le cadre de recherche informationnelle sur le support numérique.

3.2 Esquisse d'une littératie numérique de santé chez les personnes retraitées

La littératie informationnelle est ici entendue comme la « qualité ou compétence personnelle permettant de s'adapter à son environnement informationnel » (Le Deuff, p. 40, 2009). Pour le cas de la littératie digitale de santé, cette définition demande à être complétée. Cette compétence demande effectivement une acculturation dans plusieurs domaines : informationnel, numérique et de santé.

- Littératie informationnelle : cette forme de littératie, classique (non liée aux technologies numériques ni à la santé) est prépondérante dans l'analyse de l'information. Les personnes avec une culture informationnelle développée « font

davantage appel à leurs métaconnaissances, en ce sens qu'ils possèdent les connaissances et les heuristiques nécessaires à l'optimisation de leurs stratégies de recherche. Ainsi, ils s'orientent souvent vers des sites spécialisés pour lesquels ils font l'hypothèse qu'ils contiennent des réponses à leurs questions » (Ihadjadene & Chaudiron, p. 24-25, 2008). Avoir un bon niveau en littératie informationnelle permet à l'individu de mettre en place des stratégies de recherche pertinentes, comme le réflexe de l'identification des sources, qui, une fois transposées au format numérique, constituent le premier pas vers une recherche pertinente.

- Littératie numérique : « Les TIC sont devenues une seconde composante d'une définition de la culture informationnelle lorsque, dans le contexte de l'apprentissage tout au long de la vie, la maîtrise de l'usage de ces technologies permet de répondre au submergement ressenti par les citoyens face à l'information numérique, créée d'ailleurs par les mêmes ethnologies » (Devauchelle, Platteaux & Cerisier, p. 53, 2009). Les formes de recherche médiatisées par ordinateur demandent des compétences en littératie numérique, pour parvenir à trouver l'information pertinente malgré les supports de recherche spécifiques au dispositif.
- Littératie de santé : « En devenant médecin de soi-même, il faut étudier la constitution du sujet en objet pour lui-même, la maladie devenant un objet de vérification et de contrôle de soi par soi » (Andrieu, p. 8, 1999). La recherche de santé en ligne demande une certaine réflexivité sur soi et sur sa santé. Or, pour pouvoir prendre le recul nécessaire à cette posture réflexive, il est indispensable que la culture de santé de l'utilisateur soit assez développée pour permettre d'analyser la situation (pathologie, maladie, interactions médicamenteuses, etc.) ainsi que les résultats trouvés par le moteur de recherche.

Effectuer une recherche de santé sur le Web n'est finalement pas aussi aisée qu'elle n'y paraît, puisque même si le fonctionnement technique de la recherche est simple (taper des mots-clefs sur Google), le travail de lecture et d'analyse demande des compétences issues de littératies multiples et interdépendantes.

Nous tenterons, dans cette sous-section, de faire le point sur les usages de santé en ligne des retraités interrogés, avant de mettre en perspective les risques qui peuvent y être associés

3.2.1 Phénomène de sérendipité et recherche de santé en ligne

Nos observations nous ont amenée à constater que la méthodologie de recherche utilisée par les retraités sur Internet, notamment pour ce qui concerne la santé, est peu structurée. Elle repose effectivement sur l'usage de mots-clés sur Google, puis se poursuit par la consultation des premiers sites Web apparaissant dans les résultats. La nature des sites, leur propriétaire, ainsi que les articles qui y sont présents ne détiennent, dans cette méthodologie, qu'un rôle de second plan. Les retraités qui ne sont pas issus du milieu médical tendent à consulter des sources dont le niveau de langage est adapté à leur niveau de compréhension des concepts médicaux, bien que les sources et les articles ne fassent pas toujours l'objet d'une vérification par des professionnels de santé.

Nous avons interrogé des membres du corps médical à la retraite, en présupposant que leur passé professionnel les inciterait à effectuer beaucoup de recherches de santé en ligne. Nous nous demandions si leur savoir ne les pousserait pas à se substituer au médecin en s'auto-diagnostiquant par le biais de mots-clés sur le Web. Or, il apparaît que ce groupe est à la fois le moins actif et le plus critique sur ce sujet. « Je trouve qu'on n'a pas à remplacer le médecin [d'autant plus si c'est pour le remplacer par Internet]. S'ils font des dizaines d'années d'études, c'est pour une raison. La médecine est une science qu'on n'apprend pas en un après-midi sur Doctissimo », déclare Louis¹²⁶ de manière quelque peu moqueuse.

Ce groupuscule accorde fort peu de crédit au thème de la santé sur Internet, plaçant leur confiance en l'institution médicale. Leur comportement laisse ainsi penser qu'une acculturation forte au domaine de la santé est un facteur limitant le rôle d'Internet dans le suivi de la santé. Les recherches de santé en ligne sont moins nombreuses pour ce groupe que pour les groupes moins acculturés au monde médical. Ces retraités font preuve du sentiment

126 Entretien disponible au tome 2, p. 317

d'allégeance au corps médical, que nous évoquions au chapitre précédent. Leur confiance dans le système médical prend sur les recherches de santé, lesquelles, lorsqu'elles sont effectuées, sont toujours en lien avec la consultation d'un médecin. Plus la proximité avec le milieu médical est élevée, moins les recherches de santé en ligne sont régulières.

Nous avons, dans le chapitre précédent, évoqué la corrélation entre le manque d'acculturation médicale et le nombre de recherches de santé : moins il y a de proximité avec le milieu médical, plus les recherches de santé sont fréquentes. La valeur distinctive du savoir médical, l'érudition socialisante, les comportements alternatifs ou le manque de confiance en l'institution médicale sont autant d'éléments influant sur le nombre des recherches en ligne.

« L'essor des technologies intellectuelles de représentation et d'accès aux informations fait chaque jour une place plus grande au phénomène de sérendipité comme adjuvant précieux de la recherche » (Ertzscheid & Gallezot, p. 3, 2003). Avec le Web, nous assistons à une « indifférenciation des sources » et à un « brouillage général des sources et des statuts des documents » (Serres, p. 14-15, 2012). Comme nous l'avons déjà évoqué, le Web tend à mettre sur un même plan un ensemble disparate de natures de document, rendant leur analyse plus difficile pour l'utilisateur. Ceci s'applique d'autant plus dans le contexte de notre étude, puisque la culture digitale des usagers reste incomplète et leur méthode de recherche peu structurée.

Or, nous nous retrouvons face à un paradoxe. Si les personnes les moins instruites en matière médicale sont également celles qui effectuent le plus de recherches en ligne, comment parviennent-elles à trouver une information pertinente ? La réponse à cette question pourrait constituer à elle seule un travail scientifique d'envergure, tel qu'il est prévu de l'effectuer dans nos recherches futures. Nous proposons donc d'effectuer un début d'analyse de notre échantillon, à travers le prisme de la sérendipité. Cette dernière repose sur le principe qu'une mauvaise recherche peut, de manière fortuite et inattendue, aboutir sur un résultat correspondant aux intentions, aux buts de la recherche. Ainsi, malgré une voie erronée, l'utilisateur parvient tout de même à obtenir un résultat correspondant à sa requête.

« L'objectif de la recherche d'information, c'est de repérer et de ramener des infos pertinentes » (Ertzscheid & Gallezot, p. 2, 2003). Or, pour ce faire, encore faut-il que l'utilisateur soit en mesure d'effectuer une recherche le menant aux dites informations pertinentes. Le concept de sérendipité pourrait s'apparenter à l'idée de « mal chercher une

aiguille dans une botte de foin et la trouver quand même » (Ertzscheid & Gallezot, p. 3, 2003). L'utilisateur, dans notre contexte digital, effectue une recherche de manière erronée, en parvenant malgré tout à trouver réponse à ses questions.

Les usages de santé en ligne des retraités interrogés démontrent, dans une certaine mesure, l'actualité du concept de la sérendipité. Ce thème de la sérendipité, au sein de notre échantillon, s'applique aussi bien aux retraités disposant d'une littératie numérique élevée, que ceux dont l'acculturation à la santé reste moyenne, voire faible. Dans leur article¹²⁷, les deux auteurs présentent trois types de sérendipité, dont deux peuvent être appliqués à notre échantillon : la sérendipité structurelle et de la sérendipité associative, le premier type s'appliquant davantage aux personnes à forte acculturation de santé, la seconde, à ceux dont la culture de santé est limitée.

Sérendipité structurelle

Prenons le cas d'Oria¹²⁸, qui a effectué des recherches sur sa tumeur de la cuisse, et le cas de Marianne¹²⁹, dont les recherches de santé se cantonnent à l'actualité sur l'évolution des techniques chirurgicales. Toutes deux détenaient déjà des éléments de départ, des mots-clefs, pour débiter leur recherche : Oria connaissait la dénomination précise et la nature de sa tumeur et Marianne, de par sa formation, disposait d'un vocabulaire étendu concernant les actes chirurgicaux.

Ce type de recherche repose sur un modèle exploratoire. L'utilisateur va utiliser ses connaissances sur le sujet pour développer sa recherche, qui va venir compléter son savoir. L'utilisateur, dans ce cas, a une idée précise du but qu'il cherche à atteindre sans pour autant savoir comment atteindre ce but. Si nous suivons les exemples précédents, l'utilisateur ne va effectuer qu'un nombre limité de requêtes, voire va effectuer seulement une seule requête, pour ensuite étudier les résultats, en espérant y trouver réponse à ses questions.

127 *Chercher faux, trouver juste, sérendipité et recherche d'information*, colloque CIFSIC, « Communication et complexité », Bucarest, 2003

128 Entretien disponible au tome 2, p. 62

129 Entretien disponible au tome 2, p. 143

Ce type de recherche répond à un phénomène de sérendipité structurelle. Il se rattache à un processus exploratoire de recherche, durant lequel « l'utilisateur va, à partir de ce qu'il sait, raisonner par inférence et abduction en fonction de son but » (Ertzscheid & Gallezot, p. 9, 2003). La sérendipité correspond ainsi à une situation dans laquelle l'utilisateur dispose d'un socle de connaissances lui permettant de débiter sa recherche et de l'orienter, sans pour autant savoir les résultats qui l'attendent. Oria sait de quel type de tumeur elle est atteinte, cela lui permettant d'axer sa recherche, sans pour autant connaître les résultats qu'elle obtiendra. Marianne connaît les types d'actes chirurgicaux sur lesquels elle souhaite investiguer, sans pour autant être en mesure d'imaginer ce qu'elle pourra trouver. Il y a ainsi une certaine marge d'incertitude dans la recherche puisque, l'utilisateur ne connaissant pas les résultats, il pourra aboutir à des réponses fausses à ses questions.

Nous notons que cette posture est davantage inscrite dans les usages des personnes disposant d'une littératie de santé issue de leur vie professionnelle. Le risque repose ici davantage sur la littératie numérique, soit la capacité de l'utilisateur à naviguer sur des sites pertinents, dont l'information est sûre. La sérendipité est ici liée au manque d'aisance des retraités avec le dispositif numérique. Le choix des mots-clefs et l'identification des sources restent un élément de second plan chez les usagers interrogés. Or, ces mêmes éléments orientent le résultat et la pertinence d'une recherche. Le phénomène de sérendipité de l'information semble donc davantage lié à la littératie informationnelle et à la littératie digitale des usagers.

Sérendipité associative

« Quand, par exemple, j'ai des douleurs quelconques et que ce n'est pas habituel, je vais sur Internet, je regarde les maladies que j'ai, le "syndrome des jambes sans repos" ou la hernie hiatale, et je vais voir si ça ne vient pas de là. J'essaie de pêcher un peu dans tout ce que j'ai. Si c'est quelque chose de nouveau, je poursuis mes recherches en changeant les mots-clefs en fonction de ce que je trouve, afin d'affiner mon diagnostic », déclare Edwige, concernant ces recherches de santé en ligne. Elle effectue ici une étape de contextualisation du symptôme. Tout d'abord, elle identifie les symptômes inhabituels, qu'elle tente ensuite de relier à certaines de ses caractéristiques de santé permanentes. Cette première étape permet de trouver une explication sensée au symptôme inhabituel. En cas d'échec dans l'identification du symptôme, elle effectue sa recherche sur le Web, par mots-clefs.

Nous pouvons également faire appel aux recherches de santé de Marie, pour son fils atteint d'une maladie oculaire orpheline. Ne connaissant que très peu cette maladie, laquelle est également peu documentée, Marie effectue des recherches nombreuses et décousues, du fait du peu de connaissances sur cette maladie. Elle « [repère] aléatoirement [...] de nouveaux mots-clefs, de nouveaux noms de personnes qui vont [l'] engager sur une autre piste de recherche et vont en l'état constituer une réponse/solution à [sa] question/problème » (Ertzscheid & Gallezot, p. 9, 2003), ayant ainsi recours à la sérendipité associative.

Nous retrouvons, dans ces deux illustrations, le phénomène de sérendipité associative. Dans ce type de recherche, l'utilisateur ne sait pas explicitement ce qu'il recherche. D'une certaine manière, la recherche l'aide à identifier ce qu'il recherche. « L'utilisateur ayant formalisé et explicité "qu'il ne sait pas ce qu'il cherche" se met alors consciemment en situation d'adopter le comportement le plus simple, le plus intuitif, et associatif possible » (Ertzscheid & Gallezot, p. 9, 2003). Dans les deux cas, les retraités se sont mis dans une posture de recherche de butinage, destinée à associer un ensemble disparate de résultats pouvant servir à de nouvelles recherches. La marge d'incertitude quant à la justesse des résultats est donc importante dans cette posture.

« Dans ce processus, l'information qui sera prioritairement « captée » par l'utilisateur et servira de base aux associations qu'il échafaudera pour aller au bout de sa quête » (Ertzscheid

& Gallezot, p. 9, 2003). Ce type de recherche semble ainsi servir de base à de nouvelles recherches. Il permet de faire un état des lieux, de trouver de nouveaux mots-clefs, de nouveaux éléments nourrissant les recherches futures. Ce type de recherche par sérendipité s'applique davantage aux personnes disposant d'une acculturation peu élevée au milieu de la santé. Nous pouvons ainsi avancer que la sérendipité associative tend à être le recours privilégié en cas de forte distance entre l'utilisateur et le sujet de sa recherche.

En conclusion de ce thème, nous pouvons avancer l'idée que, littératie élevée ou non, les retraités interrogés ont recours au phénomène de sérendipité dans leur recherche d'information de santé en ligne. Nous nous trouvons ainsi dans une situation décrite par Ertzscheid et Gallezot, puisque si « la sérendipité dans le cadre d'un processus de recherche peut être passagère, [elle peut également] devenir un mode privilégié d'accès à l'information dans le cadre d'un processus de recherche ou de l'une de ses itérations » (Ertzscheid & Gallezot, p. 10, 2003). La sérendipité semble ainsi être un élément prépondérant dans les habitudes de recherches développées par les retraités de notre échantillon. Ceci est d'autant plus surprenant que ce phénomène s'applique à l'ensemble du corpus, malgré les disparités sociales.

Si le type de sérendipité (structurelle ou associative) diffère, nous retrouvons cette procédure chez l'ensemble des retraités interrogés. Nous supposons que cet élément commun est lié à l'acculturation limitée aux technologies numériques. Effectivement, concernant la santé, les usagers n'identifient pas de sites de prédilection, sur lesquels ils effectueraient leurs recherches. Certains portent grande attention à la nature des sites qu'ils consultent (institutionnels, de vulgarisation, forums, etc.). Cependant, ils ne semblent pas bénéficier des connaissances suffisantes en matière de recherche en ligne pour parvenir à structurer leur recherche de manière pertinente et organisée (identifier des sources sûres à réutiliser en cas de besoin, etc.). Ils estiment être en mesure de trouver de l'information pertinente par le biais des recherches par mots-clefs. D'une certaine manière, ils privilégient les phénomènes de sérendipité, plutôt que des méthodes de recherches plus spécifiques, plus axées et plus construites, utilisant des sources de référence.

Olivier Le Deuff oppose à la notion de sérendipité celle de zemblanité « qualifie le fait de faire des découvertes malencontreuses » (Le Deuff, p. 12, 2010). Ce terme, moins développé

que celui de sérendipité dans la littérature scientifique, vient compléter nos perspectives de recherche. Effectivement, ces deux phénomènes peuvent apparaître durant les recherches en ligne des usagers aînés. La sérendipité et la zemblanité relève d'une même démarche, puisqu'elles sont toutes deux le résultat de recherches hasardeuses.

3.2.2 Réutilisation de l'information trouvée en ligne : mal-usage et ab-usage

Mal-usage, ab-usage : quelques exemples préalables à l'argumentation

Nous souhaitons ici aborder le thème sur mal-usage de l'information, en débutant par la présentation de deux exemples tirés du corpus, le premier appliqué à la culture informationnelle et le second appliqué à la littératie digitale de santé. Marie-Claude¹³⁰, qui après avoir lu un article sur le site *Le Gorafi* sur la prétendue mort d'un chanteur, a répandu l'information autour d'elle. Elle ignorait alors que ce site, malgré son design trompeur, est un faux site d'information satirique et humoristique, diffusant des sortes d'*hoax*¹³¹, destinés à divertir les internautes plus qu'à les informer. Ainsi Marie-Claude a-t-elle mis plusieurs jours avec de se rendre compte de la supercherie.

Dans un autre contexte, Christine¹³², suite à l'apparition d'une rougeur importante sur la joue de son mari, a entamé une recherche Google pour trouver une solution, naturelle ou médicamenteuse. Malheureusement, au moment des faits, Christine n'a pas analysé la nature du mal de son mari. Si elle présente le symptôme comme un lupus, au cours de l'entretien, elle nous apprend également qu'elle n'a eu cette information que plus tard. Elle a donc effectué une recherche de santé sans avoir su/pu/pensé à identifier le symptôme de son mari. Or, cette recherche a bien failli avoir un dénouement problématique.

130 Entretien disponible au tome 2, p. 264

131 L'*hoax* est une fausse information volontairement mise en ligne par son auteur

132 Entretien disponible au tome 2, p. 123

Lors de la consultation du forum de *Doctissimo*, toujours sans connaître la nature du symptôme, Christine a lu et retenu l'avis d'une internaute ayant utilisé une crème à base de Cortisone pour un symptôme similaire. Nous donnons, dans ce contexte, une valeur tout à fait subjective à cet adjectif : aux yeux de Christine, usant de sa littérature de santé personnelle, les deux symptômes paraissaient similaires. Il s'est par la suite avéré que non seulement la crème n'était d'aucune utilité dans le cas de son mari, mais également que la Cortisone était contre-indiquée pour lui. Une application de cette crème aurait effectivement provoqué des interactions médicamenteuses avec l'un de ses traitements.

Le mal-usage de l'information : information mal comprise, information mal appliquée

Ces exemples nous renseignent sur les risques liés au concept de mal-usage de l'information. Ce dernier « repose sur la consultation de sources inappropriées » (Le Coadic, p. 23, 2004). Marie-Claude et Christine ont trouvé une source inappropriée à leur question, ce qui les a induites en erreur. Pour Christine, la partie forum de ce site reste peu administrée et les déclarations peuvent être fallacieuses. Christine a ainsi suivi un mauvais conseil, sans croiser son information ni prendre conseil auprès de sources plus avisées. Les deux sortes de mal-usages répondent de plusieurs lacunes en littérature digitale de santé.

Nous rappelons l'acculturation tardive et incomplète des retraités de notre corpus aux technologies numériques, notamment en matière de recherche d'information. L'identification des sources ou le fonctionnement de Google restent des thèmes peu maîtrisés par les usages, alors qu'ils sont cruciaux dans la recherche d'information. Ces lacunes sont d'autant plus problématiques lorsque la recherche a trait à la santé. Au sein de notre échantillon, il semble que l'accès aux informations de santé sur Internet tende à creuser les inégalités quant au domaine de la santé. Les personnes disposant d'une culture de santé élevée, notamment les anciens agents de santé, tendent à accéder à des informations plus spécialisées, avec un niveau de compréhension supérieur aux personnes disposant d'une culture de santé moindre, qui tendent à se cantonner à des informations partielles, ciblées, oubliant de ce fait le contexte général de santé dans lequel elles s'inscrivent.

Les recherches de santé, pour la majorité du corpus, « semblent dominées à la fois par une certaine confusion entre critères de qualité, par le primat accordé aux critères “extérieurs”, portant sur l’apparence, l’accessibilité, l’usage, etc. d’un site, par le délaissement du critère essentiel de la crédibilité » (Serres, p. 92, 2012). Ces notions de crédibilité et de rigueur dans l’identification des sources sont prédominantes. Une personne fortement instruite en matière de santé tend à être plus attentive et plus rigoureuse dans sa recherche d’information. L’attention est ainsi portée au fond et non à la forme, aux idées du texte lu plutôt qu’au design du site, mettant ce qu’elle lit en lien avec ses connaissances préalables. Au contraire, une personne faiblement lettrée qui tendra à assimiler l’information sur l’instant, dans une posture peu réflexive, sans faire de lien avec d’autres aspects de la santé.

Ceci s’applique d’autant plus lorsque la recherche implique directement l’usager ou l’un de ses proches. La tension émotionnelle est un facteur de mal-usage, provoquant l’absence de recul critique sur le symptôme. La précipitation, le fort besoin de savoir peut altérer la recherche pertinente de l’information, et ce d’autant plus si la recherche est effectuée par un média mal maîtrisé. Nous pouvons ainsi émettre l’idée que les lacunes en littératie informationnelle digitale – et en littératie digitale tout court – tendent à obérer la réutilisation de l’information par l’usager. Effectivement, dans un contexte où l’usager maîtrise mal son outil, il apparaît que les résultats de recherche et leurs conséquences peuvent différer du résultat attendu, un peu comme quelqu’un souhaitant sauver une vie en ayant qu’une connaissance incomplète des soins de premiers secours. Le mal-usage apparaît ainsi comme une conséquence des lacunes en matière de formation aux technologies numériques chez notre échantillon.

L’ab-usage : quand l’information est appliquée hors de son contexte

Ce manque d’information se retrouve également dans des cas d’ab-usage de l’information, définie par Le Coadic, correspondant à l’abus d’informations trouvées. « Il en est ainsi de l’accès généralisé et attrayant aux banques d’information et aux services informatiques qui créent chez certains l’illusion que l’ordinateur contient toutes les informations pertinentes » (Le Coadic, p. 23, 2004). L’usager se trouve ici dans une posture à laquelle manque un certain recul réflexif sur l’information trouvée en ligne, notamment l’information de santé, puisque

c'est celle qui nous intéresse ici. En prenant pour argent comptant l'information trouvée sur le Web, l'utilisateur tend à prendre le risque de diffuser une information erronée, comme dans le cas de Christine précédemment évoqué. Elle est ainsi non seulement dans un cas de mal-usage, puisqu'elle ignorait l'origine du symptôme, mais également dans un cas d'ab-usage, puisqu'elle a suivi un conseil sans prendre de recul et l'a sorti du contexte dans lequel il avait été publié.

Ces manifestations régulières et ancrées d'ab-usage et de mal-usage de l'information, nous les attribuons à la fois à un manque de littératie de santé – *health literacy* – et à la fois à un manque de littératie digitale de santé – *digital health literacy* – des retraités interrogés. Une recherche en ligne « ne signifie pas seulement trouver et accéder à l'information, mais aussi évaluer l'information trouvée, l'utiliser et la diffuser » (Devauchelle, Platteaux & Cerisier, p. 53, 2009). Si cette citation s'applique, initialement, à la culture informationnelle, elle peut être étendue à notre contexte de culture digitale de santé. Comme dit plus haut, la recherche de santé sur Internet tend à faire appel à trois sortes de littératies (informationnelle, de santé et numérique). Ceci est d'autant plus important que, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les recherches de santé dans un but socialisant sont un phénomène prononcé chez les usagers retraités. Le rôle joué par les compétences en littératie est ainsi d'autant plus crucial. Une recherche sur le Web à ce sujet tend donc à mobiliser un ensemble complexe et complémentaire de compétences afin d'aboutir à un résultat pertinent et de limiter le risque de mauvaise interprétation et de mauvais usage de l'information.

Il semblerait que les usagers les moins bien pourvus en littératie digitale de santé soient également ceux qui développent un fort sentiment de confiance en leur capacité et qui diffusent le plus les informations qu'ils trouvent sur le Web. Une perspective de recherche pourrait donc reposer sur l'estimation et la médiation de la littératie digitale de santé auprès des populations peu éduquées, afin de limiter la prise de risque, conséquence malheureuse des lacunes en littératie. Ceci pourrait s'effectuer par le biais d'une enquête quantitative d'envergure afin d'établir un état des lieux sur la littératie numérique de santé de cette population ainsi que sur les modes de médiation des technologies et de la santé, pour ainsi dégager des axes d'éducation adéquats aux réalités du terrain.

Conclusion

1 Vérification des hypothèses

Nous proposons, dans un premier temps, de vérifier la validation des hypothèses de recherche avant de conclure sur les perspectives de notre objet d'étude.

1.1 Effet générationnel sur la diffusion des usages

Dans notre hypothèse de départ, nous présumons que l'appropriation numérique des populations âgées serait soumise à des effets générationnels. Les plus jeunes générations seraient ainsi plus aptes à utiliser les technologies numériques du fait de leur acculturation professionnelle à ces outils.

Cette hypothèse est corroborée par l'enquête de terrain. En effet, nos observations ont révélé trois grands profils d'utilisateurs : les initiés, la génération de transition et les absents, correspondant à trois groupes d'âge distincts. Les plus jeunes ont été, pour la plupart, initiés aux technologies numériques durant leur vie professionnelle. Cette acculturation leur a ainsi permis d'atteindre l'âge de la retraite avec un certain niveau de culture digitale, laquelle a servi de base pour le développement d'usages plus adaptés aux nouvelles attentes des âgés. Les usages ont évolué, en partant des utilisations administratives (comptabilité, traitement de texte, etc.) vers une utilisation axée sur les loisirs et sur le maintien des liens sociaux. Pour les générations plus âgées, les usages semblent moins répondre à une acculturation professionnelle, trouvant leur source dans le fort désir, individuel, de rejoindre la sphère numérique. Peut-être serait-il intéressant, dans une prochaine étude, d'appliquer notre terrain aux théories sur la motivation et sur le sentiment d'auto-efficacité (Bandura, 2013).

Néanmoins, notre terrain a mis en exergue des résistances communes à l'ensemble des générations comprises par le corpus. Il semblerait que l'acculturation professionnelle ne suffise pas à l'appropriation totale des technologies numériques. Il existe des vies antérieures

aux usages numériques et aux appropriations. Or, étant arrivées tardivement dans la vie des aînés, ces technologies tendent à se superposer aux habitudes de vie déjà prises, au sein desquelles les outils numériques ne répondent pas, *a priori*, à des besoins spécifiques. Ceci est notamment perceptible dans la relation entretenue par les aînés avec les objets du quotidien (livres, radio, etc.), objets qui s'inscrivent dans des habitudes fortement ancrées chez les enquêtés, qui tendent à entrer en résonance avec leur vie passée. Les technologies sont alors envisagées comme des supports supplémentaires de reviviscence du passé. Elles offrent en effet de nouvelles formes d'exploration de la vie écoulée : retrouver d'anciennes connaissances, rechercher des souvenirs d'enfance, etc.

L'appropriation semble également se porter sur une dimension fortement intergénérationnelle. Les usages répondent à un certain mimétisme social. Les aînés apprennent par leurs enfants ou par leurs petits-enfants, en calquant leurs usages sur ceux montrés par leurs « enseignants ». L'appropriation répond alors à un certain conformisme d'usage des technologies numériques. Le recours aux professionnels apparaît peu marqué, contrairement au recours aux proches, aux « personnes de confiance », créant ainsi des situations de contexte-prétexte : la demande d'aide relève autant du besoin pratique de connaissances que de l'envie de partager du temps avec les proches.

1.2 Sphère numérique et attentes sociales

Notre seconde hypothèse souhaitait montrer le poids des attentes sociales dans le développement des usages chez les aînés. Nous supposons que les technologies numériques servaient de support à des phénomènes de rupture et de continuité biographique.

Cette hypothèse est, encore une fois, corroborée par les observations du terrain. La considération sociale apparaît comme un élément déterminant dans la forme prise par ces revendications identitaires. Une vie professionnelle décevante ou une mauvaise image de soi apparaissent comme des facteurs déterminants dans le processus de rupture identitaire. L'usage des technologies numériques apparaît alors comme une opportunité à investir. D'une part, les aînés exploitent l'opportunité qui leur est donnée en se créant une identité numérique à leur convenance.

A contrario, nous retrouvons des postures axées, non pas sur la rupture, mais sur la recherche de continuité biographique. Nous retrouvons des phénomènes communs aux aînés prônant la continuité biographique à travers les usages des technologies numériques. En premier lieu, nous retrouvons un fort attachement socio-territorial, avec la volonté de préserver leur environnement socio-économique en limitant les usages en ligne, notamment les achats sur le Net. Les usages numériques apparaissent alors comme un support à un engagement citoyen fort, limitant, par la même, les usages des technologies numériques.

Nous observons alors une sorte de mimétisme raisonné des usages en ligne. Ceci est notamment perceptible à travers les formes d'appropriation des réseaux sociaux. Si les aînés reconnaissent l'avantage de ces plateformes, ils n'en font qu'un usage limité, structuré, partageant peu d'information et n'ayant que des contacts très proches du cercle social réduit (famille, proches, etc.). Les technologies numériques sont alors perçues comme des moyens de prolonger des relations déjà existantes ou de se replonger dans le passé, en retrouvant des personnes perdues de vue, notamment à travers le test social en ligne.

1.3 Lutte pour la reconnaissance par les usages en ligne

La troisième hypothèse de cette étude ancrerait l'appropriation des technologies numériques dans un processus de lutte pour la reconnaissance. L'effet de normalisation et d'adhésion à la sphère numérique, comme nous l'avons montré, est particulièrement fort au sein de notre société. La pression sociale de conformité pousserait alors les aînés à développer des usages numériques, moyen pour eux de maintenir leur place au sein de la société.

Si notre idée s'est vue confirmée par le terrain, elle s'est révélée, malgré tout, incomplète. Il existe effectivement une volonté d'inclusion sociale par la standardisation des usages numériques chez les aînés. La vie quotidienne tend, comme nous l'avons montré durant cette étude, à être chaque jour plus dépendante des technologies numériques. Ne pas être usager de ces dernières semble devenir un handicap, susceptible d'inspirer alors des attitudes de déni de la part des pairs. L'impératif numérique tend à s'imposer comme une norme sociale. Pour ce qui concerne les retraités, cet impératif s'exprime particulièrement dans le contact avec les proches, notamment les enfants et les petits-enfants, qui invitent leurs aînés, par des cadeaux ou par des remarques, à développer des usages numériques. L'appropriation des technologies

apparaît alors comme une nécessité sociale pour les retraités, qui y voient une possibilité de redorer leur estime sociale.

Cette pression sociale de conformité est d'autant plus forte pour notre population d'étude, qu'elle se combine à des attitudes négatives envers le vieillissement : l'âgisme. Ces comportements fortement discriminants envers la vieillesse tendent à imposer des stéréotypes négatifs envers cet âge de la vie, réduisant alors les aînés aux seules considérations de la dépendance et de la sénilité, avec un certain désintéressement pour les nouveautés. Les retraités ont alors à souffrir un certain manque de reconnaissance et d'estime sociale. Or, en développant des usages allant à l'encontre de ces stéréotypes, les usages aînés parviennent à contrecarrer ces attitudes âgistes et à encourager la reconnaissance sociale.

De plus, cette volonté de reconnaissance prend une forme tout à fait singulière chez certains aînés. Comme nous l'avons vu ci-avant, ces derniers aspirent à la reconnaissance sociale, non pas par leur pratique digitale, mais également par la mise en scène de leur culture numérique. Parler de sa compétence en matière d'informatique, pour ceux qui s'estiment experts, semble avoir autant d'importance que le développement d'usages normalisés. En exposant leurs connaissances, les aînés tendent à ouvrir un chemin vers la reconnaissance, chemin que nos idées de départ n'avaient pas prévu. L'analyse de cette nouvelle voie tend à approfondir le thème de l'appropriation sociale des technologies numériques chez les aînés.

1.4 Reconnaissance sociale et savoir médical

La quatrième hypothèse de cette étude allie la reconnaissance sociale, avec le thème de la santé et des technologies numériques. Nous proposons d'appréhender la santé comme sujet de valorisation sociale, en étudiant les usages de santé en ligne des aînés. En reprenant l'idée évoquée dans les paragraphes précédents, il nous semblait que les usages de santé en ligne participaient, chez les aînés, à une certaine forme d'érudition ayant pour but d'encourager une reconnaissance sociale de la part des cercles sociaux proches (famille, amis, etc.) et élargis (médecin, spécialiste, etc.).

Les éléments du terrain ont donné une forme tout à fait inattendue à cette partie de l'analyse. S'il existe effectivement une tendance à l'érudition socialisante chez certains usagers, il

apparaît que celle-ci est grandement influencée par des éléments biographiques déterminés. L'érudition socialisante repose sur une certaine volonté d'expertise sociale. Cette volonté d'expertise semble s'ancrer dans une recherche de rôle et de statut social, destinée à tromper un sentiment de solitude, d'inutilité ou de manque de qualification de l'aîné. Ce dernier tend à se donner une qualification justifiant son intervention auprès des proches ou des spécialistes.

Néanmoins, cette posture ne peut être généralisée à l'ensemble des aînés, malgré l'omniprésence de la question de la santé à cet âge de la vie. Il semble que le rapport au corps soit déterminant. Une attention élevée accordée à la question de la santé, doublée du peu de prégnance des difficultés de santé, semble être l'apanage des aînés que nous nommons alternativistes. Ces derniers tendent ainsi à choisir des voies de santé alternatives à la médecine classique, sans pour autant n'avoir jamais connu de sérieuses difficultés de santé. Le support Web prend alors une importance cruciale, puisqu'il permet de multiplier les sources d'informations et de croiser les points de vue (sans pour autant que leur analyse par les aînés soit rigoureuse), légitimant alors la posture alternativiste.

L'érudition médicale socialisante apparaît alors comme une revendication identitaire dépassant la simple consultation d'information. Certains tendent ainsi à se donner une qualification d'expert, conseillant leurs proches d'après leurs recherches en ligne. Paradoxalement, les aînés répondant à cette posture sont issus de milieux très éloignés de la médecine, avec peu de qualification dans ce domaine. Ils font montre d'une analyse de l'information moins développée que les autres, attitude paradoxale étant donné leur représentation d'eux-mêmes en tant qu'experts sur les questions de santé. Ils sont également ceux qui valorisent le plus la parole profane, notamment par la consultation de forums et d'articles de vulgarisation.

Notre idée nous laissait penser que les personnes issues du milieu médical ou présentant de gros souci de santé seraient les plus enclines à effectuer des recherches de santé en ligne. Or, notre étude tend à prouver le contraire. Effectivement, s'ils disposent d'une importante culture de santé, les aînés issus du milieu médical sont également ceux qui y placent le plus leur confiance, réduisant alors le besoin d'aller chercher de l'information sur le Net. Les usages de santé en ligne sont alors développés dans un but de recherche d'information, en dialogue permanent avec le spécialiste de santé. Il en va de même pour les personnes atteintes de

pathologies lourdes, dont l'état émotionnel les pousse à ne pas explorer le Net à la recherche d'information qui pourrait augmenter leur peur et leur appréhension. Cette posture tend également à rejeter les recherches d'information en ligne et à réutiliser de l'information (par l'ab-usage ou le mésusage), ainsi qu'à développer des représentations tout à fait négatives de l'information en ligne.

1.5 Recherche Web de santé pour la continuité biographique

Notre cinquième et dernière hypothèse supposait un rôle prééminent des technologies numériques dans la relation entre l'individu et son propre corps. Elles joueraient alors un rôle dans l'appréhension des symptômes. La recherche d'information en ligne tendrait à être un support d'appropriation et de rationalisation des symptômes.

Cette idée, bien que confirmée par le terrain, reste tout à fait incomplète. Notre échantillon confirme le fort besoin d'appropriation des symptômes et de nouvelles pathologies. La recherche sur le Web, toutes sources et démarches confondues, vise à identifier les symptômes et maladies afin de pouvoir les identifier, de les replacer dans des contextes connus pour les rendre moins terrifiants. La démarche de recherche en ligne participe à une prise de contrôle des événements par l'utilisateur, afin de limiter les phénomènes de rupture.

Or, nous n'avons pas pris en compte la dimension sociale des auto-consultations en ligne. Les recherches en ligne n'ont pas uniquement pour but de rassurer l'utilisateur sur son état de santé ou sur l'état de santé d'un proche. L'utilisateur / le patient réinvestit son savoir à travers les liens avec les proches (enfants, petits-enfants, proches, etc.). Non pas, cette fois-ci, dans un but de valorisation sociale, mais dans l'optique de tranquilliser l'entourage. La survenue d'une maladie est un événement pouvant s'avérer traumatisant pour les proches du patient. Certaines maladies, bien que connaissant de multiples formes (comme le cancer) sont chargées de représentations cognitives extrêmement fortes et inquiétantes. Ainsi, même une forme bénigne ou peu grave de la maladie peut déclencher de fortes inquiétudes auprès de l'entourage.

Les recherches de santé en ligne semblent, pour une grande partie, destinées à une double fonction. D'une part, elles aident l'utilisateur à mieux comprendre son état de santé, à l'analyser, à le rationaliser. D'autre part, elles participent à une certaine prévention des inquiétudes.

L'utilisateur, par le savoir acquis sur le Net, développe une énonciation destinée à apaiser, à modérer les inquiétudes des proches afin de les préserver.

2 Ouvertures conceptuelles et scientifiques

2.1 La nécessaire approche micro-générationnelle dans l'appréhension de l'appropriation des technologies numériques chez les aînés

2.1.1 Les apports de l'étude : éléments pour une nouvelle approche scientifique des usages en SIC

Notre approche générationnelle de la diffusion des usages numériques a mis en évidence une forte disparité d'appropriation parmi les populations âgées. Plusieurs facteurs peuvent être mis en exergue de ce phénomène, en particulier l'effet générationnel et l'effet biographique.

L'effet générationnel est effectivement un élément crucial dans la diffusion des usages. Comme nous nous sommes exercée à le démontrer, l'époque de naissance est déterminante dans le processus d'appropriation des technologies numériques chez les aînés. Elle engage l'individu dans un environnement social, économique et technologique qui influe grandement sur les habitudes de vie, de consommation et sur la relation à la nouveauté et à la technologie. L'année de naissance « n'est pas neutre pour un individu qui sera marqué (marqueurs générationnels) par son contexte de vie, l' "effet d'époque" (l' "esprit du temps", les conjonctures et propositions d'une société) se doit d'être également analysé » (Bahuaud, Pecolo & Destal, p. 7, 2011). Or, il apparaît que cet effet générationnel reste peu pris en compte dans les études sur les publics retraités, aussi bien scientifiques qu'économiques, publics qui tendent à être perçus comme une unité démographique unie et homogène.

Notre travail pose la question du renouvellement de l'approche de cette population, laquelle exige un regard différencié sur les diverses générations dont elle est composée. Si l'on en

croit Myriam Bahuaud et ses coauteures, les marqueurs générationnels modèlent des groupes, dont les individus sont influencés par les mêmes phénomènes, modes et « airs du temps ». Pour Jean-Paul Tréguer, une génération s'étale sur environ 25-30 ans. Or, une analyse par le prisme des technologies numériques rend l'affirmation de Jean-Paul Tréguer désuète. Les évolutions technologiques sont en effet si rapides qu'elles nous amènent à reconsidérer la notion de génération. Les produits numériques tendent à se renouveler en quelques mois. À cela s'ajoute le renouvellement social des usages, influencé par les modes, les tendances et les mises à jour des plateformes, obligeant les usagers à adapter sans cesse leur pratique. Une entrée simplement générationnelle des usages, dans ce contexte d'innovation technologique et sociale continue, peut paraître obsolète. La génération est une entrée, mais elle ne peut, dans une approche info-communicationnelle, se suffire à elle-même. Pour reprendre Myriam Bahuaud, les contextes ne sont pas neutres. Or, le contexte d'usage des technologies ne l'est pas non plus. Un actuel usager de 65 ans n'aura, dans quelques années, pas les mêmes référents digito-culturels, il n'aura pas été marqué par les mêmes usages ou les mêmes plateformes qu'une personne plus jeune ou plus vieille de quelques années, influençant de ce fait la diffusion et l'appropriation des technologies, des plateformes et des logiciels.

Il nous semble que l'analyse des usages des aînés répond à une « exigence de renouvellement des idées et de l'innovation » (Guérin, p. 49, 2007). C'est pourquoi nous défendons une méthode micro-générationnelle dans l'appréhension des usages numériques des aînés. Le préfixe « micro » trouve son étymologie dans μικρός (mikros) signifiant « petit ». Notre concept repose donc sur l'appréhension de générations plus petites, plus ciblées, au sein de laquelle les usagers auraient entre cinq et dix ans de différence d'âge. Il nous semble que cette approche permettrait une approche plus ciblée et plus spécialisée des usagers, aboutissant alors à une analyse plus fine et plus réelle des usages. Et ce, particulièrement pour des publics tels que les aînés, dont la disparité socio-économique et technologique exige une compréhension différenciée des appropriations micro-générationnelles.

2.1.2 La nécessité de revoir les représentations sociales pour la pertinence scientifique

Un détour par les aspects sociaux du sujet nous paraît indispensable à la rigueur d'une étude info-communicationnelle des aînés. Les approches en SIC, comme nous l'avons vu dans notre revue de littérature, tendent à suivre une approche globalisante des générations d'utilisateurs aînés, gommant les différences générationnelles et micro-générationnelles. Or, tant que cette vision globale sera de mise, les résultats ne pourront être représentatifs de la réalité des usages.

Cette appréhension globalisante repose sur des comportements influencés par une approche âgiste, approche, comme nous l'avons montré, particulièrement implantée dans les représentations collectives liées au vieillissement. Le poids de l'âgisme amène à considérer les retraités d'après des stéréotypes généralisant qui nuisent à une compréhension objective et réaliste des populations âgées.

« Il devient urgent de questionner le “devenir vieux” comme une ouverture vers un vrai projet de vie, non comme une injonction à ne pas changer » (Bouisson, p. 76,2011). Nous rejoignons Jean Bouisson, ainsi que des auteurs comme Serge Guérin et Martine Lagacé, pour lesquels la question du réenchantement de la vieillesse semble primordiale. Revaloriser les représentations sociales de l'âge va de pair avec une appréhension plus objective de cette population, qui conduirait à l'ouverture d'un champ d'étude info-communicationnel plus riche et plus profond.

2.2 Des outils pour le lien

Notre problématique tendait à vérifier la légitimité des objets technologiques actuellement développés pour le public aîné. Notre argumentation précédente, basée sur nos analyses, révèle une pluralité d'usages et de profils d'utilisateurs. Ainsi, pour être pertinents, les objets technologiques devraient offrir une certaine diversité de formes et de services, afin de s'adapter aux différents niveaux de culture numérique, aux différentes visions et appropriations des aînés. Le succès des outils numériques destinés au vieillissement devrait donc reposer davantage sur un aspect micro-générationnel, sur une analyse fine des différents besoins des utilisateurs ciblés.

Bien que notre sujet soit inscrit en SIC, il nous semble indispensable d'effectuer un détour plus sociologique pour la bonne compréhension de notre sujet. Effectivement, les usages, étudiés par le prisme des SIC, détiennent un caractère tellement social que ne pas donner d'importance à cet aspect reviendrait à passer à côté du sujet de recherche de cette étude.

2.2.1 Le fort ancrage social des usages

Nos résultats mettent en évidence une forte dimension sociale dans l'utilisation des technologies numériques. Les fonctions bureautiques de l'ordinateur (traitement de texte, gestion, etc.) sont visiblement des activités secondaires dans l'usage des aînés. L'accent est davantage mis sur les fonctions sociales, socialisantes des technologies numériques.

La synthèse de nos différentes observations amène effectivement à penser que les technologies numériques sont appréciées pour leurs qualités communicationnelles. Nous pouvons discerner deux aspects à ces qualités : la sociabilité en ligne et la sociabilité hors-ligne basée sur les usages en ligne. D'une part, nous constatons un usage social intrinsèque aux technologies numériques, spécialement pour ce qui concerne l'ordinateur, la tablette et les smartphones. Les opportunités d'investissement dans la relation intersubjective sont encouragées par les fonctionnalités même des technologies, à travers les réseaux sociaux, les fonctions d'appel vidéo ou encore à travers les plateformes mails.

Nous avançons alors l'idée que recevoir une notification relationnelle en ligne (notification de message sur les réseaux sociaux, réception d'un mail, lecture d'un commentaire qui nous est destiné, etc.) tend à susciter un sentiment de plaisir chez l'utilisateur. La notification suggère un phénomène de coprésence sociale malgré la dimension médiatisée du lien. Recevoir un mail contenant des nouvelles importantes pour l'utilisateur tend à le placer dans une posture positive. Recevoir un message de ses enfants, de ses amis ou même d'expéditeurs plus larges (commerçant au sujet d'une commande, newsletter, etc.) fait écho à la dimension intersubjective et émotionnelle de l'utilisateur, suscitant alors le plaisir d'avoir des nouvelles et de réinvestir le lien interpersonnel. Nous proposons alors la notion d'étreinte numérique, pour traduire le sentiment de tendresse et d'affection ressentis lors de la réception de mails ou de notifications.

Cette notion repose sur la définition littéraire du terme « étreinte », présenté comme l'« action de presser tendrement dans ses bras ; embrassement »¹³³. L'étreinte numérique repose ainsi sur un engagement relationnel médiatisé par la technologie. Les opportunités socialisantes offertes par cette dernière permettent aux utilisateurs en quête de lien de développer de nouvelles formes de socialisation, abolissant alors les obstacles représentés par la dimension spatio-temporelle de la vie quotidienne, avec le sentiment de plaisir qui y est associé. La voie numérique semble alors lutter contre le sentiment de solitude ou d'isolement, en réinvestissant le champ social de nouvelles formes de liens. La dimension asynchrone de la communication en ligne permet non seulement de réinvestir les liens sociaux, mais en plus, elle amène une certaine imprévisibilité dans les échanges, puisque les réponses peuvent arriver à n'importe quel moment. La réception des messages peut alors engendrer une certaine surprise, de tendresse ou de plaisir chez l'utilisateur, renforçant le sentiment d'étreinte dont nous parlions ci-avant.

Le second aspect des qualités relationnelles des outils numériques repose sur un usage extrinsèque aux technologies numériques. Effectivement, l'usage apparaît comme un contexte-prétexte à la relation sociale. Par exemple, le fait d'avoir un problème avec son outil sert de support à des moments d'échange avec les membres de la famille. Nous avons

133 Définition disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9treinte/31554?q=%C3%A9treinte#31487>

également mis en évidence les phénomènes identitaires forts, nourris par le réinvestissement des savoirs appris par le biais des plateformes info-communicationnelles : rupture/continuité biographique, érudition socialisante, etc. Ainsi, la mise en scène et le réinvestissement des usages dans la sphère sociale permettent à l'utilisateur de façonner sa relation aux autres. L'environnement relationnel, avec le soutien des technologies numériques, devient alors un support à la narration de soi. L'utilisateur emploie ses connaissances obtenues par et sur les plateformes numériques dont le but de construire une identité narrative servant à sa socialisation extra-numérique, durant les formes classiques de la sociabilité. Le récit de soi permet de donner un sens aux usages en ligne, ainsi qu'un ancrage social et une utilité auprès de l'entourage.

2.2.2 La technologie n'est pas une solution : elle est un soutien

Pour faire suite à cet argumentaire, nous ne pouvons que conclure à la nécessité de réévaluer la vision actuelle du rôle des technologies numériques dans le maintien de l'autonomie. Les objets développés au sein de la Silver Économie mettent l'accent sur les aspects purement fonctionnels du vieillissement : réfrigérateur connecté pour savoir si la personne s'alimente, détecteurs de chute, aide à une personne atteinte de démence afin qu'elle retrouve son domicile, etc. Or, il semble que ces aspects n'abordent que des symptômes de la perte d'autonomie, plutôt qu'à en traiter les causes, notamment la solitude et la déprise causée par le manque d'intégration et de reconnaissance sociale. De ce fait, la volonté de préservation de l'autonomie semble caduque, puisqu'en ne traitant que les symptômes, elle n'agit pas sur les raisons de leur apparition.

Le solutionnisme technologique actuel semble, de ce fait, manquer de légitimité. Le souci de réduction des coûts liés à la prise en charge des personnes âgées dépendantes tend à encourager une innovation technique, sans pour autant qu'elle ne soit sociale. Or, notre étude témoigne de l'importance capitale du lien social dans le quotidien des aînés, y compris dans l'usage qu'ils font des technologies numériques. Les offres actuelles tendent à être aussi bien inadéquates qu'idéalisantes. Parier sur la capacité des technologies à résoudre les problèmes d'autonomie repose sur une utopie quelque peu irréaliste.

Pour autant, notre conclusion ne milite pas pour un vieillissement sans technologie, position qui serait, elle aussi, utopique et idéaliste. Les résultats de notre travail présentent effectivement un fort investissement des technologies numériques par les aînés. Pour reprendre Laurence Le Douarin et Vincent Caradec, l'avancée en âge couplée à la massification des technologies numériques induit que le nombre d'usagers aînés sera de plus en plus important dans les années à venir, avec un rapport toujours plus ancré aux technologies. Il est donc légitime d'envisager un recours technologique dans le maintien de l'autonomie.

De plus, nous avons mis en évidence la faculté des technologies à sublimer le champ social, en offrant à la fois de nouvelles formes et de nouvelles opportunités de sociabilité. Cette dimension semble forte chez les aînés usagers des technologies numériques. Ces dernières représentent une opportunité de réinvestissement du champ social, à un âge de la vie où la détresse sociale est problématique.

Les outils numériques sont facteurs de lien social et de pratiques d'émergence du lien social. L'ordinateur ne relève pas d'un usage individuel, mais collectif, puisqu'il met l'utilisateur en lien avec le reste de son environnement social. L'innovation technologique pour le maintien de l'autonomie doit ainsi se doubler d'une innovation sociale. Les outils destinés aux aînés doivent ainsi prendre en compte la dimension sociale et intersubjective de l'individu, en sublimant et en multipliant les opportunités d'investissement social. L'ancrage social tend à prendre une dimension forte chez les populations âgées, comme ont pu le montrer des auteurs tels que Vincent Caradec, Serge Guérin ou encore Martine Lagacé et Myriam Bahaud. L'ancrage social est déterminant dans le sentiment d'appartenance, de reconnaissance et d'utilité sociale.

Les technologies numériques apparaissent non pas comme une finalité, mais comme un moyen, un soutien au maintien de l'autonomie. En aidant à maintenir leur emprise et leur intégration sociale, en multipliant les opportunités d'investissement et d'activité, les technologies permettent de lutter contre les difficultés liées à la perte d'autonomie. Les technologies représentent donc un appui pour les politiques publiques, pour les familles et pour les soignants, à partir du moment où elles prolongent le sentiment d'appartenance communautaire.

2.3 Perspectives scientifiques

Notre échantillon d'étude s'est révélé particulièrement riche, offrant de multiples possibilités d'analyses, dans le champ interdisciplinaire des sciences de l'information et de la communication. Dans un souci de cohérence, nous avons volontairement limité les approches et les analyses des résultats, nous donnant par la même occasion des opportunités de recherches ultérieures.

D'une part, nous souhaiterions envisager une analyse sémiotique de l'échantillon. Nous envisageons d'explorer l'interprétation des signes et des symboles présents dans les discours de notre corpus (mots, tonalité, silences, etc.), afin d'approfondir l'aspect symbolique des représentations des aînés. Ceci notamment pour ce qui concerne la thématique du lien social, de la considération de soi, de la santé et des technologies numériques. Nous aimerions ainsi tendre à appréhender les systèmes de symboles et de significations propres aux aînés de notre échantillon.

À travers notre étude, nous avons abordé la question des usages de santé en ligne, du point de vue des aînés, des patients. Le projet RICSA, dans lequel s'intègre cette étude, tendait à traiter le sujet de l'automédication en ligne, thème émergent en sciences de l'information et de la communication. Cette question est, d'après nos lectures, majoritairement abordée par le prisme des usagers de santé. Afin de compléter cette approche, nous souhaiterions procéder à l'étude des représentations de l'automédication sous l'angle des professionnels de santé. Effectivement, notre entrevue avec le groupe de médecins a mis en lumière un fonctionnement problématique du système de santé. De nombreux acteurs gravitent autour des patients aînés, sans qu'ils répondent pour autant à des démarches coordonnées. Le patient tend ainsi à être tiraillé entre différents points de vue, différentes perceptions de la médication, mettant paradoxalement parfois sa santé en danger.

La question de l'e-santé, de la numérisation croissante de la santé pose la question de gestion de la médiation avec les patients, et induit également une crise de la légitimité institutionnelle. Une approche par le prisme info-communicationnel serait pertinente et pourrait participer à une réflexion plus large sur le rôle des technologies de l'information et de la communication

dans le suivi de la santé, d'autant plus dans un contexte où les populations âgées témoignent de rapports très variés aux technologies numériques.

L'étude de notre quatrième hypothèse a mis en valeur des rapports très divers aux pratiques informationnelles en ligne, avec des groupes d'usages considérant le Web comme leur principale source d'information, notamment pour la santé, et d'autres usagers développant une certaine défiance et un certain rejet de ces mêmes pratiques. Néanmoins, les éléments du terrain ne nous ont pas permis d'approfondir ce sujet autant que nous l'aurions souhaité. Ainsi, nous envisageons de compléter notre échantillon à la lumière des sciences de l'information, en développant la question de la littératie informationnelle digitale et celle de la littératie digitale de santé des âgés. Il serait pour cela nécessaire de procéder à de nouveaux entretiens, qui seraient couplés à un volet quantitatif. Notre échantillon actuel laisse effectivement une place limitée à ces questions, alors que nous avons plusieurs fois fait référence à l'importance de ces différentes littératies dans l'appropriation des résultats de recherche en ligne. Nous souhaitons ainsi étudier la triade littératie numérique / littératie informationnelle / littératie de santé afin de mettre en évidence les besoins de formations andragogiques destinées aux âgés. L'idée étant de mieux cerner les lacunes pour, par la suite, établir des contenus de formation pertinents et encourager une certaine sécurité de la recherche d'information sur le Net.

Bibliographie

Bibliographie commentée

Nous souhaiterions effectué une bibliographie commentée appliquée aux références ayant été les plus significatives dans notre travail doctoral.

Bahuaud, M., Destal, C., & Pecolo, A. (2013). L'approche générationnelle de la communication : placer les publics au cœur du processus. Communication & Organisation, (40), 5-18.

Cet article apporte un éclairage communicationnel sur la notion de génération, notion fondamentale dans l'appréhension de notre objet d'étude. À travers une analyse info-communicationnelle, les auteures mettent en exergue les phénomènes de pratiques communicationnelles en lien avec les effets générationnels des usagers. En prenant appui sur la population née durant l'Après-Guerre, cet article démontre de l'importance du contexte de vie dans les pratiques de consommation et dans les pratiques communicationnelles des jeunes retraités, dont le marketing fait usage dans un but commercial.

Birnbaum, P. (1991). Sur L'individualisme : Théories et méthodes. Presses de Sciences Po.

Cet ouvrage théorique sur l'individualisme méthodologique a été crucial dans la construction de notre posture épistémologique. Il propose un tour d'horizon de cette notion, en faisant participer des auteurs spécialisés sur ce thème. Chaque chapitre développe un point particulier de cette notion, permettant alors aux lecteurs de comprendre les tenants et les aboutissants de la notion d'individualisme méthodologique, tout en proposant des compléments bibliographiques pertinents.

Bouisson, J., Brisset, C., Tournier, I., & Vion, C. (2011). *Viellissement et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés*. Maison des sciences de l'homme d'Aquitaine.

Viellissement et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés a été l'un des premiers ouvrages consultés dans le cadre de notre travail. Il réunit les actes du colloque éponyme et se spécialise sur la question de la gestion et de la perception du vieillissement. S'il fait peu de cas des distinctions générationnelles ou de la prise en compte des jeunes aînés, cet ouvrage offre malgré tout de nombreux points de vue scientifiques sur la question du vécu et de la gestion du vieillissement, avec une bibliographie riche ouvrant de multiples voies d'enquêtes, aussi bien en sociologie qu'en SIC.

Casilli, A. A. (2010). *Les Liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité ?*. Seuil.

La sensibilité présente dans les récits de cet ouvrage a été particulièrement touchante et éclairante. Analysés par Antonio Casilli, ces récits tendent à montrer le fort ancrage biographique et identitaire de l'usage des technologies. La sociabilité en ligne y est montrée dans toute sa complexité, attachée à la gestion de soi, des autres ou encore du travail, avec une démonstration de son effet sur le lien social (création, maintien, évolution). Si cette ressource reste peu citée dans notre étude, elle occupe une place fondamentale dans la conception, l'appréhension et le développement de notre sujet d'étude.

Charmarkeh, H. (2015). *Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication*. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6)

Cet article publié en 2015 apporte des références théoriques riches sur la question de l'appropriation des technologies numériques chez les aînés. En considérant les différents niveaux de fractures numériques, l'auteur encourage l'idée selon laquelle la médiation technologique ne peut se limiter à la diffusion des supports technologiques, mais doit être soutenue par un effort de diffusion des savoirs, des compétences et des aptitudes nécessaires à

l'utilisation de ces mêmes supports technologiques. Cet article a été particulièrement éclairant dans notre démarche de justification de notre objet d'étude, puisqu'il légitime une approche générationnelle à la question de la diffusion des technologies numériques dans la société.

Coutant, A. (2015). Des techniques de soi ambivalentes. In J.-P. Fourmentraux, Identités numériques : expressions et traçabilité (CNRS, p. 53-66)

Cette référence a participé au développement de notre approche identitaire des usages des technologies numérique auprès des aînés. La sociabilité en ligne propose de nouvelles formes de lien intersubjectif, auquel vient s'ajouter une dimension identitaire forte : les technologies numériques permettent aux usagers de développer des « techniques de soi », destinées à gérer l'image de l'utilisateur auprès de ses interlocuteurs internautes. Cette dimension du soi dans l'univers numérique est prépondérante dans notre travail, notamment, comme évoqué par Alexandre Coutant, concernant la question des compétences d'utilisation inédites pour notre population d'enquête.

Guérin, S. (2007). L'invention des seniors. Hachette Littératures.

L'invention des seniors, comme les autres publications de Serge Guérin, présente un point de vue original sur le concept de « senior ». Cet ouvrage s'est, très tôt, inscrit dans notre travail doctoral. Nous nous accordons en effet avec les idées de ce sociologue, idées défendant que la diversité des profils de retraités, de « vieux », ne peut être réunie sous une seule dénomination. La réduction du champ symbolique lié au vieillissement aboutit sur des idées préconçues, des préjugés et des attitudes envers les aînés, tout aussi négatives que peu légitimes. Serge Guérin défend ici le nécessaire besoin d'ajustement des représentations des aînés, pour une vision plus juste et pertinentes de ces générations aînées.

Morozov, E. (2014). Pour tout résoudre cliquez ici : L'aberration du solutionnisme technologique. FYP.

La lecture de cet ouvrage a été décisive dans la formulation de notre objet d'étude et, plus précisément, dans la formulation de notre problématique. Morozov présente ici un concept émergent, sur lequel se base notre travail : le solutionnisme technologique. Il défend ainsi que la technologie est aujourd'hui perçue comme une solution à la plupart des maux de la société : vieillissement, crises économiques, crise sanitaire, éducation, etc. Or, selon lui, cette vision solutionniste de la technologie tend à être illusoire et à ne pas apporter les solutions qu'elle promet. La lecture de cet ouvrage a ainsi été décisive dans notre approche du sujet et a fortement influencé notre perception de notre objet d'étude.

Lagacé, M., Laplante, J., & Davignon, A. (2013). Construction sociale du vieillir dans les médias écrits canadiens : de la lourdeur de la vulnérabilité à l'insoutenable légèreté de l'être. *Communication & Organisation*, (40), 87-102.

Cet article a apporté un éclairage puissant sur la considération de la population aînée dans la parole médiatique. Il présente ainsi une analyse des discours médiatiques et de leurs effets sur les représentations et sur la considération accordée aux populations âgées. Les auteurs parviennent ici à démontrer l'impact fortement stéréotypant des discours médiatiques, lesquels aboutissent à des visions particulièrement négatives des aînés, ainsi qu'au développement d'attitudes âgistes. Cette notion d'âgisme, particulièrement présente dans cet article, a donné une nouvelle dimension théorique à notre travail doctoral et l'a fortement enrichi.

Rivière, C.-A., & Brugière, A. (2010). Bien vieillir grâce au numérique. FYP.

Cet ouvrage de la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) propose un point de vue particulièrement critique sur les solutions technologiques à destination des aînés. Au travers d'exemples concrets et d'analyse contextualisées, les auteures montrent l'effet quelque peu solutionniste des technologies, tout en proposant des idées originales et nouvelles pour orienter la création technologique, notamment axées vers le lien social et le maintien des capacités physiques et cognitives. Lu durant les premières semaines de notre travail doctoral,

cet ouvrage développe une approche des technologies numériques qui s'est rapidement révélé en accord avec notre orientation scientifique.

Articles

Akrich, M. (1993). Les formes de la médiation technique. *Réseaux. Communication. Technologie. Société*, (60), 87-98.

Andro, M., & Saleh, I. (2016). Bibliothèques numériques et gamification : panorama et état de l'art. *I2D – Information, données & documents*, 53(4), 70-79.

Alava, S., & Moktar, N. (2012). Les seniors dans le cyberspace. *Recherches & éducations*, (6), 179-196.

Archambault, M. (2010). Culture littéraire et culture informationnelle. *Les Cahiers du numérique*, 5(3), 115-130.

Avenier, M. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : post-modernisme ou pragmatisme ?, Abstract. *Management & Avenir*, (43), 372-391.

Badillo, P.-Y., & Pélissier, N. (2015). Usages et usagers de l'information numérique. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6). Consulté à l'adresse <https://rfsic.revues.org/1448>

Bahuaud, M., Destal, C., & Pecolo, A. (2013). L'approche générationnelle de la communication : placer les publics au cœur du processus. *Communication & Organisation*, (40), 5-18.

Baker, D. W., Williams, M. V., Parker, R. M., Gazmararian, J. A., & Nurss, J. (1999). Development of a brief test to measure functional health literacy. *Patient education and counseling*, 38(1), 33-42.

Balmisse, G., Ouni, A., Berger, M., Vignaud, D., Barbry, É., & Pecatte, P. (2009). Gérer autrement les projets. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 46(1), 44-53.

Banat-Berger, F., Aussant, D., & Chaudiron, S. (2009). Méthodes techniques et outils. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 46(1), 12-17.

Barnard, Y., Bradley, M. D., Hodgson, F., & Llyod, A. D. (2013). Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Computers in Human Behaviour*, 29(4), 1715-1724.

Basque, J. (2005). Une réflexion sur les fonctions attribuées aux TIC en enseignement universitaire. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, 2(1), 30-41.

- Batterham, R. W., Buchbinder, R., Beauchamp, A., Dodson, S., Elsworth, G. R., & Osborne, R. H. (2014). The OPTimising HEalth LIterAcy (Ophelia) process: study protocol for using health literacy profiling and community engagement to create and implement health reform. *BMC Public Health*, *14*(1), 694. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-694>
- Battisti, M. (2014). Lorsque le risque est positif.... *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *51*(3), 1-1.
- Battisti, M., & Vercken, G. (2009). Droit de l'information. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *46*(1), 21-27.
- Becuwe, A., & Pasquet, P. (s. d.). Analyse des travaux récents sur le Risque. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise*, (2), 109-118.
- Berkman, N. D., Sheridan, S. L., Donahue, K. E., Halpern, D. J., & Crotty, K. (2011). Low health literacy and health outcomes: an updated systematic review. *Annals of internal medicine*, *155*(2), 97-107.
- Bessières, D. (2013). Sociologie de l'appropriation des TICE : peut-on parler d'une culture informationnelle partagée ou de genèse d'usage ? *Études de communication*, (38), 39-48.
- Bihoux, P. (2017). Le mythe de la technologie salvatrice. *Esprit, Mars-Avril*(3), 98-106.
- Blaschke, C. M., Freddolino, P. P., & Mullen, E. E. (2009). Ageing and Technology: A Review of the Research Literature. *British Journal of Social Work*, *39*, 641-656.
- Blažun, H., Saranto, K., & Rissanen, S. (2012). Impact of computer training courses on reduction of loneliness of older people in Finland and Slovenia. *Computers in Human Behaviour*, *28*, 1202-1212.
- Boboc, A., & Metzger, J.-L. (2014). Parcours et passages : les recompositions identitaires autour de la retraite. *Retraite et société*, (66), 41-66.
- Bourdeloie, H. (2012). L'appropriation des dispositifs d'écriture numérique : translittératie et capitaux culturel et social. *Études de communication. langages, information, médiations*, (38), 23-36.
- Bourdeloie, H., & Boucher-Petrovic, N. (2014). Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale. *Tic & société*, *8*(12), 128-175.
- Bourdet-Loubère, S., & Masse, C. (2009). Sources et ressources. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *46*(1), 67-69.
- Bourret, C. (2003). La santé en réseaux. *Études, Tome 399*(9), 175-189.
- Bourret, C. (2009). Réseaux de santé et nouveaux métiers de l'information. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *41*(3), 174-181.
- Bourret, C. (2010). Évaluation et communication des nouvelles organisations d'interface : le cas des réseaux de santé. *Communication et organisation*, (38), 77-88.

- Bourret, C. (2016). Nouveaux métiers d'intermédiation dans les organisations d'interface en santé. *I2D – Information, données & documents*, *me 53*(3), 32-33.
- Broudoux, É., Chartron, G., & Salaün, V. (2009). Métiers et compétences. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *46*(1), 18-20.
- Brunet, É., Lénart, M., Menon, B., Paroubek, P., & Chabin, M.-A. (2014). Méthodes techniques et outils. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *51*(1), 12-19.
- Butler, R. N. (1969). Age-Isms: Another Form of Bigotry. *The Gerontologist*, *9*(4), 243-246.
- Calvignac, C. (2015). Jean-Paul Fourmentraux (dir.), Identités numériques. Expressions et traçabilité. *Lectures*. Consulté à l'adresse <https://lectures.revues.org/18715>
- Camus, O. (2013). La notion de compétences relationnelles : une conception utilitariste de la relation à l'autre. *Communication & Organisation*, (40), 127-140.
- Caradec, V. (2007). La télévision, analyseur du vieillissement. *Réseaux*, *no 119*(3), 121-152.
- Carayol, V. (2005). Principe de contrôle, communication et temporalités organisationnelles. *Études de communication. langages, information, médiations*, (28), 77-89.
- Carayol, V., & Gramaccia, G. (2015). Recherches émergentes en communication des organisations. *Communication & Organisation*, (47), 5-9.
- Cardon, D. (2012a). Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications*, (88), 141-148.
- Cardon, D. (2012b). Réseaux sociaux de l'Internet, Abstract. *Communications*, (88), 141-148.
- Cardon, D. (2013). L'identité comme stratégie relationnelle, Identity as a Relational Strategy. *Hermès, La Revue*, (53), 61-66.
- Casilli, A. (s. d.). L'impact des cultures numériques sur l'image du corps. *Repères, cahier de danse*, (17), 21-23.
- Casilli, A. (2012a). Être présent en ligne : culture et structure des réseaux sociaux d'Internet. *Idées économiques et sociales*, (169), 16-29.
- Casilli, A. (2012b). Présentation. *Communications*, (88), 5-8.
- Cayuela, J. (2010). « Veux-tu devenir mon ami(e) ? ». *Empan*, (76), 43-50.
- Chante, A. (2011). La culture de l'information, un domaine de débats conceptuels. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, *me 2010*(1), 33-44.
- Chapron, F., & Delamotte, É. (2009). Vers une éducation à la culture informationnelle : jalons et perspectives. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *46*(1), 4-11.
- Chardel, P.-A., & Reber, B. (2012). Risques éthiques. *Communications*, (88), 149-157.

- Charmarkeh, H. (2015). Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6).
- Chaudiron, S. (2010). Développer la réflexion et les échanges. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(1), 1-1.
- Chaudiron, S., & Ihadjadene, M. (2011). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. *Études de communication*, (35), 13-30.
- Comby, J.-B., Devillard, V., Dolez, C., & Rieffel, R. (2011). Les appropriations différenciées de l'information en ligne au sein des catégories sociales supérieures, Abstract. *Réseaux*, (170), 75-102.
- Conford, T., KLECUN, E., & LICHTNER, V. (2014). Digital Health Literacy: Beyond IT Skills. *Conference on Medical Informatics in Europe 2014, Istanbul, Turkey C. Lovis et al. (Eds.)*. Consulté à l'adresse http://person.hst.aau.dk/ska/MIE2014/WorkshopsAndPanels/P6_ID_512.pdf
- Coutant, A. (2015). Les approches sociotechniques dans la sociologie des usages en SIC. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6). <https://doi.org/10.4000/rfsic.1271>
- Coutant, A., & Stenger, T. (2011). Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux socionumériques. *Les Enjeux de l'information et de la communication, me 2010(1)*, 45-64.
- Damant, J., Knapp, M., Freddolino, P. P., & Lombard, D. (2016). Effects of digital engagement on the quality of life of older people. *Health and social care in the community*, 10, 306-314.
- Degenne, A. (2013). Retour à l'analyse des réseaux sociaux. *Hermès, La Revue*, (59), 39-42.
- Denouël, J. (2012). Identité. *Communications*, (88), 75-82.
- Denis, L., Sloïm, É., Støhr, T., Delahousse, J., Roumieux, O., Saleh, I., & Ertzscheid, O. (2008). Enjeux, perspectives et prospective. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 45(3), 68-82.
- D'Épinay, C. L., & Cavalli, S. (2008). Changements et tournants dans la seconde moitié de la vie. *Gérontologie et société*, 30 / n° 121(2), 45-60.
- Devauchelle, B., Platteaux, H., & Cerisier, J.-F. (2009). Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations. *Les cahiers du numérique*, 5(3), 51-69.
- DeWalt, D. A., Berkman, N. D., Sheridan, S., Lohr, K. N., & Pignone, M. P. (2004). Literacy and health outcomes. *Journal of general internal medicine*, 19(12), 1228–1239.
- Dion, M. (2016). Le vieillissement. *L'Europe en Formation*, (377), 46-60.

Djellal, F., Gallouj, F., & Gallouj, K. (s. d.). La dynamique de l'innovation et du changement dans les services de soins aux personnes âgées, Abstract. *Revue française des affaires sociales*, (3), 137-169.

Domengot, J.-C., Bonaccorsi, J., & Carayol, V. (2016). Introduction au dossier « Humanités numériques et SIC ». *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (8).

Drot-Delange, B., & Bruillard, É. (2012). Éducation aux TIC, cultures informatique et du numérique : quelques repères historiques. *Études de communication. langages, information, médiations*, (38), 69-80.

Dupagne, D. (2012). E-santé. *Communications*, (88), 57-65.

Duvernay, D. (2013). Des liens intergénérationnels à la transmission transgénérationnelle : vers une co-création marque-consommateur. *Communication & Organisation*, (40), 37-58.

Ellison, N., & Thierry, A. (2013). Réseaux sociaux, numérique et capital social. *Hermès, La Revue*, (59), 21-23.

Ély, F. (2011). L'analyse des pratiques info-communicationnelles dans les organisations : l'apport de l'école de Palo Alto. *Études de communication*, (35), 61-76.

Ertzscheid, O. (2015). Usages de l'information numérique : comprendre les nouvelles enclosures algorithmiques pour mieux s'en libérer. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6). Consulté à l'adresse <https://rfsic.revues.org/1425>

Fainzang, S. (2006). Transmission et circulation des savoirs sur les médicaments dans la relation médecin-malade, 267-279.

Fainzang, S. (2007). Secret et mensonge dans le discours médical. *Cités*, (26), 27-36.

Fainzang, S. (2010). Les réticences vis-à-vis des médicaments, Abstract. *Revue française des affaires sociales*, (3), 193-209.

Fainzang, S. (2014). La communication d'informations dans la relation médecins-malades. *Questions de communication*, (15), 279-295.

Fainzang, S. (2015). L'information du patient est-elle un leurre ? *Journal International de Bioéthique*, 26(1), 15-20.

Fainzang, S., & Ouvrier, A. (2016). Mesure des traitements et traitements sur mesure. *Terrains & travaux*, (28), 21-40.

Feillet, R., Bodin, D., & Héas, S. (2010). Corps âgé et médias : entre espoir de vieillir jeune et menace de la dépendance. *Études de communication. langages, information, médiations*, (35), 149-166.

Feuerhahn, W. (2011). Max Weber et l'explication compréhensive. *Philosophie*, (85), 19-41.

- Flageul, A. (2013). Télévision : l'âge d'or des dispositifs, The Golden Age Of Devices 1969-1983. *Hermès, La Revue*, (25), 123-130.
- Foucault, M. (2013). Histoire de la médicalisation. *Hermès, La Revue*, (2), 11-29.
- Gardiès, C., Fabre, I., & Couzinet, V. (2010). Re-questionner les pratiques informationnelles. *Études de communication. langages, information, médiations*, (35), 121-132.
- Gauchet, M. (2011). La redéfinition des âges de la vie. *Le Débat*, (132), 27-44.
- Georges, F. (2010). Pratiques informationnelles et identités numériques. *Études de communication. Langages, information, médiations*, (35), 105-120.
- Goarin, C. D. (2014). La socialisation tertiaire des seniors. *Empan*, (94), 137-143.
- Gramaccia, G. (2015). La coprésence sociale : un objet émergent en communication des organisations. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, (13), 33-43.
- Granjon, F. (s. d.). Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie. *Questions de communication*, (18), 37-62.
- Granjon, F. (2004). Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature. *Questions de communication*, (6), 217-232.
- Granjon, F. (2009). Inégalités numériques et reconnaissance sociale. *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 19-44.
- Granjon, F. (2011a). De quelques pathologies sociales de l'individualité numérique. *Réseaux*, (167), 75-103.
- Granjon, F. (2011b). Le web fait-il les révolutions ? *Sciences humaines*, (229), 13-13.
- Granjon, F. (2012). Fracture numérique. *Communications*, (88), 67-74.
- Granjon, F. (2013). Amitiés 2.0. Le lien social sur les sites de réseaux sociaux. *Hermès, La Revue*, (59), 99-104.
- Granjon, F. (2014a). Citoyenneté, médias et TIC. *Réseaux*, (184-185), 95-124.
- Granjon, F. (2014b). Du (dé)contrôle de l'exposition de soi sur les sites de réseaux sociaux. *Les Cahiers du numérique*, 10(1), 19-44.
- Granjon, F. (2014c). Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de la littérature. *Questions de communication*, (6), 217-232.
- Granjon, F. (2015). Du pragmatisme et des technologies numériques, On pragmatism and digital technologies. *Hermès, La Revue*, (73), 219-224.
- Granjon, F., & Denouël, J. (2010). Exposition de soi et reconnaissance de singularités subjectives sur les sites de réseaux sociaux. *Sociologie*, 1(1), 25-43.

- Granjon, F., & Foulgoc, A. L. (2010). Les usages sociaux de l'actualité. *Réseaux*, (160-161), 225-253.
- Granjon, F., & Foulgoc, A. L. (2011). Penser les usages sociaux de l'actualité. *Réseaux*, (170), 17-43.
- Granjon, F., & Lelong, B. (s. d.). Capital social, stratifications et technologies de l'information et de la communication. *Réseaux*, no 139(5), 147-181.
- Grenier, J., & Simard, M. (2011). Une éthique pour l'autonomie. *Le sociographe*, (35), 74-80.
- Guchet, X. (2017). L'éthique des nanotechnologies. *Esprit*, Mars-Avril(3), 149-156.
- Haddon, L. (2000). Social exclusion and information and communication technologies : Lessons from studies of single parents and the young elderly. *New Media & Society*, 4, 387-406.
- Hakkarainen, P. (2012). 'No good for shovelling snow and carrying firewood': Social representations of computers and the internet by elderly Finnish non-users. *New Media & Society*, 14(7), 1198-1215.
- Hallows, K. M. (2013). Health Information Literacy and the Elderly: Has the Internet Had an Impact? *The Serials Librarian: From the Printed Page to the Digital Age*, 65(1), 39-55.
- Hardy, L. (2011). Ré-enchanter la vieillesse, ... oui, mais comment ? *Le sociographe*, (35), 6-8.
- Hassid, O., & Louisot, J.-P. A. (2014). La collecte d'information, clé de l'analyse des risques. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 32-34.
- Hérault, A., & Molinier, P. (2010). Les caractéristiques de la communication sociale via Internet. *Empan*, (76), 13-21.
- Hert, P. (2013). Internet comme dispositif hétérotopique. *Hermès, La Revue*, (25), 93-107.
- Honneth, A. (s. d.). Invisibilité : sur l'épistémologie de la « reconnaissance ». *Réseaux*, (129-130), 39-57.
- Honneth, A. (2004a). La théorie de la reconnaissance: une esquisse. *Revue du MAUSS*, no 23(1), 133-136.
- Honneth, A. (2004b). Visibilité et invisibilité. Sur l'épistémologie de la « reconnaissance ». *Revue du MAUSS*, no 23(1), 137-151.
- Honneth, A., & Cohen, J. (2013). Liberté et reconnaissance. *Cités*, (54), 154-157.
- Hudrisier, H. (2013). Société de la connaissance, le paradigme de l'appropriation. *Hermès, La Revue*, (45), 153-164.
- Hugon, S. (2012). Communauté. *Communications*, (88), 37-45.

- Ihadjadene, M., & Chaudiron, S. (2008). Quelles analyses de l'usage des moteurs de recherche. *Questions de communication*, (14), 17-32.
- Ihadjadene, M., & Scopsi, C. (2014). La documentation technique : un enjeu stratégique pour l'entreprise. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(1), 28-29.
- Jarrige, F. (2017). Promesses robotiques et liquidation du politique. *Esprit*, Mars-Avril(3), 107-117.
- Jorm, A. F. (2000). Mental health literacy : Public knowledge and beliefs about. *British Journal of Psychiatry*, 177, 396-401.
- Jouët, J. (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation. *Réseaux*, 11(60), 99-120.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521.
- Juaye, T. du M. de. (2014). Le risque informationnel au filtre du droit. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 37-40.
- Junghans, P. (2014). Transformer les risques en opportunités : le pouvoir de l'information. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 28-29.
- Kallinikos, J. (2009). D'un soi émiétté. *Cités*, (39), 13-26.
- Kanayama, T. (2003). Ethnographic research on the experience of Japanese elderly people online. *New Media & Society*, 5(2), 267-288.
- Kerneis, J. (2010). Développer une culture informationnelle. *Les Cahiers du numérique*, 5(3), 99-113.
- Kiyindou, A., & Pélage, T. M. (2012). Réseaux virtuels, reconstruction du lien social et de l'identité dans la diaspora noire. *Études de communication. langages, information, médiations*, (38), 189-201.
- Klein, A. (2008). La santé comme norme de soin. *Philosophia Scientiæ. Travaux d'histoire et de philosophie des sciences*, (12-2), 213-227.
- Klein, A. (2010). Quel sujet pour l'éducation en santé ? Les apports de Michel Foucault pour les interventions éducatives en santé publique. *Recherches & éducations*, 3, 47-75.
- Labour, M. (2010). L'apport de la méthode triadique à l'analyse des pratiques informationnelles. *Études de communication. langages, information, médiations*, (35), 77-90.
- Lagacé, M., Laplante, J., & Davignon, A. (2013a). Construction sociale du vieillir dans les médias écrits canadiens : de la lourdeur de la vulnérabilité à l'insoutenable légèreté de l'être. *Communication & Organisation*, (40), 87-102.

- Lagacé, M., Laplante, J., & Davignon, A. (2013b). Construction sociale du vieillir dans les médias écrits canadiens : de la lourdeur de la vulnérabilité à l'insoutenable légèreté de l'être. *Communication & Organisation*, (40), 87-102.
- Lannoy, A., Mercier-Laurent, E., Miramon, B. de, & Obama, J. M. (2014). Maîtriser la connaissance pour maîtriser les risques. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 7-9.
- Laulan, A.-M. (2013). Machines à communiquer et lien social, Communication devices and social link. *Hermès, La Revue*, (45), 131-137.
- Lauru, D. (2010). Internet, pulsions et lien social. *Empan*, (76), 22-29.
- Le Bouter, F. (2014). La sociologie constructiviste du risque de Niklas Luhmann. *Communication & Organisation*, (45), 33-48.
- Le Deuff, O. (2011). Contrôle des métadonnées et contrôle de soi. *Études de communication*, (36), 23-38.
- Le Deuff, O. (2010a). La culture de l'information et l'héritage documentaire. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(3), 4-11.
- Le Deuff, O. (2010b). Penser la conception citoyenne de la culture de l'information. *Les Cahiers du numérique*, 5(3), 39-49.
- Le Deuff, O. (2013a). Éducation et réseaux socionumériques : des environnements qui nécessitent une formation. *Hermès, La Revue*, (59), 67-73.
- Le Deuff, O. (2013b). Hypermédias et pratiques numériques. H2PTM'11. *Communication & Organisation*, (40), 197-198.
- Deuff, O. L. (2010). La skholé face aux négligences : former les jeunes générations à l'attention. *Communication & langages*, (163), 47-61.
- Le Deuff, O. (2013c). Littératies informationnelles, médiatiques et numériques : de la concurrence à la convergence ? *Études de communication*, (38), 131-147.
- Le Deuff, O. (2014a). Réseaux sociaux, entre médias et médiations, des espaces à méditer plutôt qu'à médire. *Communication & Organisation*, (43), 5-12.
- Le Deuff, O. (2014b). Translittératie et transmédia, Transliteray and transmediality. *Les Cahiers du numérique*, 10(3), 55-72.
- Le Deuff, O., Ertzscheid, O., Boyd, D., Gunthert, A., Prud'homme, D., d'Huy, P., Frochot, D. (2010). Une évolution des comportements, Abstract, Zusammenfassung, Resumen. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(1), 42-55.
- Le Deuff, O., Liquète, V., Delamotte, É., & Chapron, F. (2012). Littératies informationnelles, médiatiques et numériques : de la concurrence à la convergence ? *Études de communication. langages, information, médiations*, (38), 131-147.

- Le Douarin, L. (2014). Usages des nouvelles technologies en famille. *Informations sociales*, (181), 62-71.
- Le Moëne, C. (2008). Les sciences de l'information et de la communication et la crise de la critique : une opportunité de clarification épistémologique – Articles du congrès 2008 de la SFSIC. In *Actes du 16ème congrès de la SFSIC*. En ligne : https://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article148 (consulté le 17 septembre 2017)
- Letourneux, J.-P. (2013). Humaniser les TIC, How to humanize communication and information technologies. *Hermès, La Revue*, (45), 147-152.
- Libmann, A.-M. (2014). L'intelligence du risque : les métiers de l'information au premier plan. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 64-65.
- Licoppe, C. (s. d.). Les apparitions médiatisées et leurs effets performatifs, Abstract. *Réseaux*, (163), 131-162.
- Lobet-Maris, C. (2012). Âge et usages informatiques, Abstract. *Communications*, (88), 19-28.
- Ma, Q., Chen, K., Hoi Shou Chan, A., & Teh, P.-L. (2015). Acceptance of ICTs by Older Adults: A Review of Recent Studies. In *Lectures notes in computer Sciences* (Vol. 9193, p. 239-249).
- Manafó, E., & Wong, S. (2012). Health literacy programs for older adults: a systematic literature review. *Health Education Research*, 27(6), 947-960. <https://doi.org/10.1093/her/cys067>
- Mauger, G. (2001). « La jeunesse n'est qu'un mot ». A propos d'un entretien avec Pierre Bourdieu. *Agora débats/jeunesses*, 26(1), 137-142. <https://doi.org/10.3406/agora.2001.1924>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- Meneut, E. (2014). Le risque informationnel vu depuis la Chine : vers un basculement ? *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 62-64.
- Merzeau, L. (2010a). Habiter l'hypersphère, Abstract, Zusammenfassung, Resumen. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(1), 30-31.
- Merzeau, L. (2010b). Sources et ressources. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(1), 68-69.
- Merzeau, L. (2011). Présence numérique : les médiations de l'identité, Abstract, Resumen. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, me 2009(1), 79-91.
- Merzeau, L. (2013). Du signe à la trace : l'information sur mesure, From Signs to Traces - Reflections on Customized Information. *Hermès, La Revue*, (53), 21-29.

- Merzeau, L., Crosnier, H. L., Denis, V., Picard, J.-M., Juanals, B., & Mercier, S. (2010). Une nouvelle dimension de l'information. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 47(1), 32-41.
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Bailey Fausset, C., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., ... Sharit, J. (2010). Older adults talk technology: Technology usage and attitudes. *Computers in Human Behaviour*, (26), 1710-1721.
- Moinet, N. (2014). Les risques informationnels, d'une vision statique à une conception dynamique. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 44-46.
- Monnoyer-Smith, L. (2008). Pour une épistémologie complexe des SIC - Articles du congrès 2008 de la SFSIC. In *Actes du 16ème congrès de la SFSIC*. En ligne : https://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article78 (consulté le 17 septembre 2017)
- Morillon, L., Bouzon, A., & Lee, C. (2013). Epistémologies, théories et pratiques professionnelles en communication des organisations. *Études de communication. langages, information, médiations*, (40), 9-26. <https://doi.org/10.4000/edc.5038>
- Navarre, M. (2015a). « Je suis hors d'âge » : Entretien avec Marc Augé. *Sciences Humaines*, 19.
- Navarre, M. (2015b). Vieillir : pour ou contre ? *Sciences Humaines*, (269), 17.
- Neter, E., & Brainin, E. (2012). eHealth Literacy: Extending the Digital Divide to the Realm of Health Information. *Journal of Medical Internet Research*, 14(1). <https://doi.org/10.2196/jmir.1619>
- Noguier, M., Lavoué, M., Tona, A., Lafouge, T., & Lamouroux, M. (2014). Métiers et compétences. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(1), 4-11.
- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259–267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>
- Ollivier, B. (2013). Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots, Digital divide : let's be cautious about words. *Hermès, La Revue*, (45), 33-40.
- Osborne, R. H., Batterham, R. W., Elsworth, G. R., Hawkins, M., & Buchbinder, R. (2013). The grounded psychometric development and initial validation of the Health Literacy Questionnaire (HLQ). *BMC Public Health*, 13(1), 658. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-658>
- Paganelli, C., & Clavier, V. (2014). S'informer via des médias sociaux de santé. Quelle place pour les experts ? *Le Temps des médias*, (23).
- Parikh, N. S., Parker, R. M., Nurss, J. R., Baker, D. W., & Williams, M. V. (1996). Shame and health literacy: the unspoken connection. *Patient education and counseling*, 27(1), 33–39.

- Parrini-Alemanno, S. (s. d.). Histoire et évolution des phénomènes émergents dans les approches interactionnelles. *Revue internationale de psychosociologie*, XIII(29), 11-33.
- Parrini-Alemanno, S. (2014). Les processus communicationnels dans les représentations sociales de la santé mentale. *L'information psychiatrique*, me 83(10), 801-805.
- Pasquier, D. (2014). Les jugements profanes en ligne sous le regard des sciences sociales, Online lay opinions from a social sciences perspective: A presentation. *Réseaux*, (183), 9-25.
- Pecolo, A. (2011). Médias et âges de la vie, The media et life ages. *Le sociographe*, (35), 21-31.
- Pecolo, A. (2013a). Communication publique territoriale et approche générationnelle. Analyse comparée entre la France et le Québec. *Communication & Organisation*, (40), 185-190.
- Pecolo, A. (2013b). De la communication commerciale à la communication publique : de la segmentation à la catégorisation. *Communication & Organisation*, (40), 179-184.
- Pecolo, A. (2013c). Oser les cheveux blancs : une stratégie de communication à Bordeaux. *Communication & Organisation*, (40), 191-193.
- Peerson, A., & Saunders, M. (2009). Health literacy revisited: what do we mean and why does it matter? *Health Promotion International*, 24(3), 285–296. <https://doi.org/10.1093/heapro/dap014>
- Pelchat, Y. (2011). Ré-enchanter les âges vieux, Re-enchanting old ages. *Le sociographe*, (35), 65-73.
- Perriault, J. (2013a). La norme comme instrument d'accès au savoir en ligne, Standards as means of access to online knowledge. *Hermès, La Revue*, (45), 77-87.
- Perriault, J. (2013b). Traces numériques personnelles, incertitude et lien social, Uncertainty, Social Cohesion and the Tracking of Personal Data. *Hermès, La Revue*, (53), 13-20.
- Perriault, J. (2015). Retour sur la logique de l'usage. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6). Consulté à l'adresse <https://rfsic.revues.org/1221>
- Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6). Consulté à l'adresse <https://rfsic.revues.org/1230>
- Proulx, S., & Choon, M. J. K. (2013). L'usage des réseaux socionumériques : une intériorisation douce et progressive du contrôle social, Social networking sites uses as a gradual and painless internalisation of social control. *Hermès, La Revue*, (59), 105-111.
- Quéré, L. (s. d.). Entre fait et sens, la dualité de l'événement. *Réseaux*, no 139(5), 183-218.
- Quéré, L. (2014). Au juste, qu'est-ce que l'information ?, Résumé. *Réseaux*, (100), 331-357.
- Quéré, L., & Neveu, E. (1996). Présentation. *Réseaux*, 14(75), 7-21.

- Quillion-Dupré, L., Monfort, E., & Raille, V. (2015). Abilities to Use Technological Communication Tools in Aging: Contribution of a Structured Performance-Based Evaluation. Présenté à HCI, 1st International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population, Los Angeles, Californie.
- Quillion-Dupré, L., Monfort, E., & Raille, V. (2016). Mieux comprendre l'usage et la transmission des technologies d'information et de communication aux personnes âgées. *Neurologie - Psychiatrie - Gériatrie*, 16, 305-312.
- Rabault, H. (2015). La réalité comme artefact : le constructivisme sociologique de Niklas Luhmann. *Droit et société*, (89), 207-218.
- Ratzan, S. C. (2001). Health literacy: communication for the public good. *Health Promotion International*, 16(2), 207–214. <https://doi.org/10.1093/heapro/16.2.207>
- Rieder, B. (2011). Pratiques informationnelles et analyse des traces numériques : de la représentation à l'intervention. *Études de communication*, (35), 91-104.
- Roumieux, O. (2009). Précieux esprit bêta. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 46(1), 1-1.
- Sajus, B. (2009). Est-ce que j'ai une tête de deuxpointzéro ? *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 46(1), 30-31.
- Sajus, B., Cardon, D., Levrel, J., Vatant, B., Bermès, E., Oury, C., & Sussan, R. (2009). Web 2.0, et après ? *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 46(1), 54-66.
- Salaün, J.-M., Liziard, D., Mercier, S., Bars, S. L., Charbonneau, O., Goujon, M., & Borderie, X. (2009). Fondamentaux et usages. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 46(1), 32-43.
- Saleh, I., & Hachour, H. (2012). Le numérique comme catalyseur épistémologique. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (1). <https://doi.org/10.4000/rfsic.168>
- Saurin, I. (2017). Comprendre la technique, repenser l'éthique avec Simondon. *Esprit*, Mars-Avril(3), 157-164.
- Schillinger, D., Grumbach, K., Piette, J., Wang, F., Osmond, D., Daher, C., ... Bindman, A. B. (2002). Association of health literacy with diabetes outcomes. *Jama*, 288(4), 475–482.
- Serres, A. (2010). Introduction. *Les Cahiers du numérique*, 5(3), 9-23.
- Simonnot, B. (2009). Culture informationnelle, culture numérique : Au-delà de l'utilitaire. *Les Cahiers du Numérique*, 5(3/2009), 25-37.
- Sourbati, M. (2009). « It could be useful, but not for me at the moment »: older people, internet access and e-public service provision. *New Media & Society*, 11(7), 1083-1100.

- Specht, M., Sperandio, J.-C., & Garza, C. de la. (1999). L'utilisation réelle des objets techniques du quotidien par les personnes âgées. *Réseaux*, 17(96), 97-120. <https://doi.org/10.3406/reso.1999.1060>
- Sum, S., Matthews, M. R., Pourghasem, M., & Hughes, I. (2008). Internet Technology and Social Capital: How the Internet Affects Seniors' Social Capital and Wellbeing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(1), 202-220.
- Tarot, C. (2004). Individu, société et individualismes. *Essaim*, no12(1), 85-104.
- Tchuente, D., Baptiste-Jessel, N., & Canut, M.-F. (2013). Accès à l'information dans les réseaux socionumériques, Data accessibility on social networking sites. *Hermès, La Revue*, (59), 59-64.
- Thibaud, H. (2011). Représenter et modéliser l'activité de recherche d'information experte avec des traces d'activité pour l'apprentissage. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, me 2010(1), 83-96.
- Tirado-Morueta, R., Hermandó-Gomez, A., & Aguaded-Gomez, J. I. (2016). The capacity of elderly citizens to access digital media in Andalusia (Spain). *Infomartion, communication & society*, 19(10), 1427-1444.
- Tisseron, S. (2012). Intimité et extimité. *Communications*, (88), 83-91.
- Tones, K. (2002). Health literacy: new wine in old bottles? *Health Education Research*, 17(3), 287-290. <https://doi.org/10.1093/her/17.3.287>
- Van Wyk, T., Sauni, P., & Neal, T. (2012). Digital Health Literacy in Commonwealth Pacific Nations. Consulté à l'adresse <http://dspace.col.org/handle/123456789/485>
- Véron, J. (1992). La Théorie générale de la population est-elle toujours une théorie générale de la population? *Population*, 47(6), 1411-1424. <https://doi.org/10.2307/1534076>
- Vidal, P. (2003). Les 56-65 ans confrontés à l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication, une génération de transition ? *Empan*, no52(4), 68-76.
- Vroman, K. G., Arthanat, S., & Lysack, C. (2015). "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behaviour*, 43, 156-166.
- Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2010). Computer use by older adults: A multi-disciplinary review. *Computers in Human Behaviour*, 26, 870-882.
- Ward, J. (2013). Incertitude, processus d'individualisation, et perception des risques : l'exemple de la controverse sur la vaccination contre la grippe A(H1N1). *Texte*, XVIII(4). Consulté à l'adresse <http://www.revue-texto.net/index.php?id=3323>
- Weiss, M.-A. (2014). Liberté d'expression sur les réseaux sociaux. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 51(3), 20-22.

Weissberg, J.-L. (2013). Dispositifs de croyance, Beliefs devices. *Hermès, La Revue*, (25), 169-178.

Werner, F., Werner, K., & Oberzaucher, J. (2012). Tablets for Seniors – An Evaluation of a Current Model (iPad). In *Ambient Assisted Living* (p. 177-184).

Williams, M. V., Baker, D. W., Parker, R. M., & Nurss, J. R. (1998). Relationship of functional health literacy to patients' knowledge of their chronic disease: a study of patients with hypertension and diabetes. *Archives of internal medicine*, 158(2), 166–172.

Williams, M. V., Parker, R. M., Baker, D. W., Parikh, N. S., Pitkin, K., Coates, W. C., & Nurss, J. R. (1995). Inadequate functional health literacy among patients at two public hospitals. *Jama*, 274(21), 1677–1682.

Wright, K. B. (2004). Communication in health-related online social support groups/communities: a review of research on predictors of participation, applications of social support theory, and health outcomes. *Review of Communication Research*, 4, 65-87.

Chapitres de livres

Badie, B. (2012). Communauté, individualisme et culture. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur L'individualisme : Théories et Méthodes* (Presses de Sciences Po, p. 107-131).

Bautier, R. (2005). La naturalisation des réseaux sociaux. In L. Vieira & N. Pinède, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels* (Presses universitaires de Bordeaux, Vol. 1, p. 75-82).

Beaulieu, M., De Oliveira Batista, A. F., Lévesque, J., & Vézina, J. (2015). Éduquer à contrer l'âgisme à défaut de bien pouvoir l'évaluer. In M. Lagacé, *Représentations et discours sur le vieillissement : la face cachée de l'âgisme ?* (Presse de l'université de Laval, p. 37-60).

Birnbaum, P. (2012). Action individuelle, action collective et stratégie des ouvriers. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur L'individualisme : Théories et Méthodes* (Presses de Sciences Po, p. 279-298).

Birnbaum, P., & Leca, J. (2012). Présentation. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur L'individualisme : Théories et Méthodes* (Presses de Sciences Po, p. 11-24).

Bonaccorsi, J., Carayol, V., & DOMENGET, J.-C. (2016). *Humanités Numériques et Sciences de l'Information et de la communication*. RFSIC

Boudjemadi, V., Posner, A. B., & Świątkowski, W. (2015). Une approche explicite de l'âgisme : la théorie de la gestion de la terreur. In M. Lagacé, *Représentations et discours sur le vieillissement : la face cachée de l'âgisme ?* (Presse de l'université de Laval, p. 21-50).

- Boudon, R. (2012). Individualisme et holisme dans les sciences sociales. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur L'individualisme : Théories et méthodes* (Presses de Sciences Po, p. 45-59).
- Boudon, R., & Fillieule, R. (2012). L'individualisme méthodologique. In H. Peretz, *Les méthodes en sociologie* (La Découverte, Vol. 13e éd., p. 41-91).
- Bouisson, J. (2011). Vieillesse et vulnérabilité. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 67-78).
- Caradec, V. (2011). La sociologie face à la vieillesse, de l'indifférence à l'exploration du vieillissement. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 81-92).
- Caradec, V., & Van de Velde, C. (2011). Être jeune, être vieux dans la société française contemporaine. In O. Galland & Y. Lemel, *La société française. Un bilan sociologique des évolutions depuis l'après-guerre* (Armand Colin, p. 43-68).
- Cardon, D. (2015). L'identité comme stratégie relationnelle. In J.-P. Fourmentraux, *Identités numériques : expressions et traçabilité* (CNRS, p. 97-106).
- Chazel, F. (2012). Individualisme, mobilisation et action collective. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur L'individualisme : Théories et méthodes* (Presses de Sciences Po, p. 244-268).
- Comby, J. (2013). L'orientation sociale des goûts en matière d'actualité. In J. Jouët & R. Rieffel, *S'informer à l'ère du numérique* (Presses universitaires de Rennes, p. 35-52).
- Coutant, A. (2015). Des techniques de soi ambivalentes. In J.-P. Fourmentraux, *Identités numériques : expressions et traçabilité* (CNRS, p. 53-66).
- Delamotte, É. (2015). Dynamique du développement de la culture informationnelle : facteurs et étapes. In M. Ihadjadene, A. Saemmer, & C. Baltz, *Culture informationnelle, vers une propédeutique du numérique* (Hermann, p. 13-36).
- Doueihi, M. (2015). L'identité à l'ère des Digital Humanities. In J.-P. Fourmentraux, *Identités numériques : expressions et traçabilité* (CNRS, p. 33-52).
- Elster, J. (2012). Marxisme et individualisme méthodologique. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur L'individualisme : Théories et méthodes* (Presses de Sciences Po, p. 60-76).
- Ennuyer, A. (2015). La stigmatisation des « personnes âgées » dans le discours des politiques publiques sur la vieillesse en France, des années 1960 à aujourd'hui. In M. Lagacé, *Représentations et discours sur le vieillissement : la face cachée de l'âgisme ?* (Presse de l'université de Laval, p. 105-22).
- Estève-Bellebeau, B. (2011). Peut-on penser un cheminement possible du souci de vieillir au souci du vieillir, dans le cadre d'une anthropologie philosophique de la vulnérabilité ? In J.

- Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 135-146).
- Exertier, C., Marmilloud, A.-C., & Marque, I. (2014). Les nouvelles technologies pour le maintien de l'autonomie et de la santé à domicile : personnalisation, développement, accessibilité. In V. Meyer, *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* (Les Études hospitalières, p. 227-244).
- Frère, B. (2011). La sociologie critique de Pierre Bourdieu, le dernier structuralisme. In M. Jacquemain & B. Frère, *Épistémologie de la sociologie : paradigmes pour le XXI^e siècle* (De Boeck Supérieur, p. 29-52).
- Frère, B., & Jacquemain, M. (2011). Fonder ou représenter : de l'apriorisme et du constructivisme en sciences sociales. In M. Jacquemain & B. Frère, *Épistémologie de la sociologie : paradigmes pour le XXI^e siècle* (De Boeck Supérieur, p. 11-28).
- Fribourg, B. (2009). L'inégalité de distribution des usages des TIC dans les réseaux personnels. In F. Granjon, B. Lelong, & J.-L. Metzger (Hermès Lavoisier, p. 63-88).
- Gaulejac, V. de. (2010). Identité. In J. Barus-Michel, E. Enriquez, & A. Lévy, *Vocabulaire de psychosociologie* (p. 174-180). ERES.
- Guillaume, P. (2011). La vieillesse : une approche historique. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 181-194).
- Gramaccia, G. (2014). L'acteur adhocratique. L'avatar numérique du salarié flexible. *Communication organisationnelle, management et numérique* (L'Harmattan, p.333-338).
- Henaff-Pineau, P.-C. (2012). Vieillir actif et sportif ou l'âge mis à l'épreuve. In A. Chamahian & C. Lefrançois, *Vivre les âges de la vie* (L'Harmattan, p. 85-104).
- Ihadjadene, M., Ronzo, A., Grouf, & Martins. (2005). La recherche d'information chez les personnes âgées. In L. Vieira & N. Pinède, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels* (Presses universitaires de Bordeaux, Vol. 1, p. 159-165).
- Kergoat, M.-J. (2015). Comprendre l'âgisme dans le secteur de la santé. In M. Lagacé, *Représentations et discours sur le vieillissement : la face cachée de l'âgisme ?* (Presse de l'université de Laval, p. 193-213).
- Kessous, E., & Rey, B. (2015). Économie de l'attention et vie privée. In J.-P. Fourmentraux, *Identités numériques : expressions et traçabilité* (CNRS, p. 171-186).
- Le Douarin, L., & Caradec, V. (2012). TIC, grands-parents et leurs petits enfants : vers un conflit des générations technologiques ? In A. Chamahian & C. Lefrançois, *Vivre les âges de la vie* (L'Harmattan, p. 253-276).
- Le Gall, D., & Le Van, C. (2009). S'équiper à domicile. Micro-informatique domestique et clivages sociaux. In F. Granjon, B. Lelong, & J.-L. Metzger (Hermès Lavoisier, p. 89-118).

- Le Saulnier, G. (2013). La lecture de la presse en ligne : L'appropriation des contenus d'actualité au défi de la technique. In J. Jouët & R. Rieffel, *S'informer à l'ère du numérique* (Presses universitaires de Rennes, p. 53-66).
- Leca, J. (2012). Individualisme et citoyenneté. In P. Birnbaum & J. Leca, *Sur l'individualisme : Théories et méthodes*. (Presses de Sciences Po, p. 159-209).
- Lejeune, C. (2011). Échecs, blogs et sentiments. In M. Jacquemain & B. Frère, *Épistémologie de la sociologie : Paradigmes pour le XXIe siècle* (De Boeck Supérieur, p. 152-172).
- Mallon, I. (2012). Chapitre conclusif. In A. Chamahian & C. Lefrançois, *Vivre les âges de la vie* (L'Harmattan, p. 277-286).
- Merzeau, L. (2015). Du signe à la trace : l'information sur mesure. In J.-P. Fourmentraux, *Identités numériques : expressions et traçabilité* (CNRS, p. 133-150).
- Parrini-Alemanno, S. (2014). Représentations et usages des nouvelles technologies chez les personnes de grand âge en EHPAD : sutures culturelles et communicationnelle. In V. Meyer, *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* (Les Études hospitalières, p. 245-260).
- Pène, S. (2014). Cultures numériques et action sociale : la politique en partage. In V. Meyer, *Les technologies numériques au service de l'utilisateur... au secours du travail social ?* (Les Études hospitalières, p. 125-138).
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances. In L. Vieira & N. Pinède, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels* (Presses universitaires de Bordeaux, Vol. 1, p. 7-20).
- Quinche, F. (2010). Perceptions médicales versus sensations internes. Percevoir la maladie : le point de vue médical face au ressenti du sujet. In A. Klein, *Les sensations de santé* (Presses universitaires de Nancy, p. 111-131).
- Rasclé, N., & Bouisson, J. (2011). Introduction. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vulnérabilité, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 31-36).
- Robaey, S. M. (2015). Soi-même, l'autre et le temps qui passe : réflexions sur les liens éthiques entre construction identitaire et âgisme. In M. Lagacé, *Représentations et discours sur le vieillissement : la face cachée de l'âgisme ?* (Presse de l'université de Laval, p. 253-268).
- Schinckus, C. (2011a). Constructivisme et relativisme ou l'expression de la postmodernité dans les sciences sociales. In M. Jacquemain & B. Frère, *Épistémologie de la sociologie : paradigmes pour le XXIe siècle* (De Boeck Supérieur, p. 97-120).

Schinckus, C. (2011b). Constructivisme et relativisme ou l'expression de la postmodernité dans les sciences sociales. n M. Jacquemain & B. Frère, *Épistémologie de la sociologie : paradigmes pour le XXIe siècle* (De Boeck Supérieur, p. 97-120).

Tanguay, A., Lagacé, M., & Davidson, J. (2015). La menace du stéréotype : un obstacle à la validité de la recherche du vieillissement. In M. Lagacé, *Représentations et discours sur le vieillissement : la face cachée de l'âgisme ?* (Presse de l'université de Laval, p. 61-81).

Tournier, I., Mathey, S., & Postal, V. (2011). Fluidité verbale et vieillissement : étude de l'évolution des processus automatiques et contrôlés. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, p. 93-102).

Vinsonneau, G. (2010). Socialisation et identité. In C. Halpern, *Identité(s) : l'individu, le groupe, la société* (Sciences, Humaines, p. 62-206).

Vion, C., & Brisset, C. (2011). Les personnes âgées au Viêt Nam. In J. Bouisson, C. Brisset, I. Tournier, & C. Vion, *Vieillesse et vieillissement, Vulnérabilité et ressources, Regards croisés* (Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine. p. 55-66).

Wolton, D. (2009). Internet, et maintenant : la société de la connaissance. Entretien avec Dominique Wolton. In M. Durampart, *Société de la connaissance : fractures et évolutions* (CNRS Éditions, p. 135-148).

Ouvrages

Abbas, Y., & Dervin, F. (2009). Technologies numériques du soi et (co)-constructions identitaires. Éditions L'Harmattan.

Adam, P., & Herzlich, C. (2007). *Sociologie de la maladie et de la médecine*. Armand Colin.

Albou, P. (1999). *L'Image des personnes âgées à travers l'histoire*. Glyphe & Biotem éd.

Allard, L., & Blondeau, O. (2007). *2.0 ? Culture numérique, cultures expressives*. A. Colin.

Andrieu, B. (1994). *Les cultes du corps : Éthique et sciences*. Éditions L'Harmattan.

Andrieu, B. (1999). *Médecin de son corps*. Presses universitaires de France.

Andrieu, B. (2010). *Le monde corporel : de la constitution interactive du soi*. L'Age d'Homme.

Andrieu, B. (2012). *L'autosanté: Vers une médecine réflexive*. Armand Colin.

Argoud, D., & Puijalon, B. (1999). *La Parole des vieux : enjeux, analyse, pratiques*. Dunod.

- Attias-Donfut, C. (1988). *Sociologie des générations : l’empreinte du temps*. Presses universitaires de France.
- Aubert, N. (2006). *individu hypermoderne*. ERES.
- Austin, J. L. (1991). *Quand dire, c’est faire*. Éditions du Seuil.
- Austin, J. L. (2007). *Le langage de la perception*. Librairie Philosophique J. Vrin.
- Badiou, A. (1975). *Théorie de la contradiction*. F. Maspero.
- Badiou, A. (1982). *Théorie du sujet*. Éditions du Seuil.
- Balnaves, M., & Willson, M. (2011). *A New Theory of Information & the Internet : Public Sphere Meets Protocol* (1st New édition). New York : Peter Lang Publishing Inc.
- Bandura, A. (2007). *L’auto-efficacité : Le sentiment d’efficacité personnelle*. De Boeck Supérieur.
- Barbier, R. (1997). *L’approche transversale : l’écoute sensible en sciences humaines*. Anthropos.
- Barbillon, E. (2012). *Petit manuel méthodologique de l’entretien de recherche : de la problématique à l’analyse*. Enrick B. Éditions.
- Bardin. (2013). *L’analyse de contenu*. Presses universitaires de France.
- Beaud, M. (2006). *L’art de la thèse*. La Découverte.
- Bezbakh, P. (1992). *Les Europes d’avant l’Europe : de l’Empire romain à l’Europe des Douze*. Bordas.
- Billé, M. (2010). *La tyrannie du « bien vieillir »*. Le Bord de l’eau.
- Billé, M., Gallopin, C., & Polard, J. (2012). *Manifeste pour l’âge et la vie : réenchanter la vieillesse*. ERES.
- Birnbaum, P. (1991). *Sur L’individualisme : Théories et méthodes*. Presses de Sciences Po.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2007). *L’Enquête et ses méthodes : l’entretien*. Armand Colin.
- Boubezari, M., Couic, M.-C., Duarte, P., & architecture, F. P. U. construction. (2007). *Internet : la sociabilité des sociétés médiatisées*. Plan urbanisme construction architecture.
- Bouhaï, N., Hachour, H., & Saleh, I. (2014). *Les frontières numériques*. L’Harmattan.
- Bouhaï, N., Saleh, I., & Hachour, H. (2015). *Frontières numériques & savoir*. l’Harmattan.
- Bouisson, J., Brisset, C., Tournier, I., & Vion, C. (2011). *Vieillesse et vieillesse, vulnérabilité et ressources : regards croisés*. Maison des sciences de l’homme d’Aquitaine.

Bibliographie

- Boullier, D. (2016). *Sociologie du numérique*. Armand Colin.
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Éditions de Minuit.
- Bourdieu, P. (1982). *Ce que parler veut dire : L'économie des échanges linguistiques*. Fayard.
- Bourdieu, P. (2002). *Question de sociologie*. Éditions de minuit.
- Bourdieu, P. (2015). *Sociologie générale : Cours au Collège de France 1981-1983*. Le Seuil.
- Bourdieu, P. (2016a). *Choses dites*. Minuit.
- Bourdieu, P. (2016b). *La Distinction : Critique sociale du jugement*. Éditions de Minuit.
- Bourdieu, P. (2017). *Sociologie générale, vol. 2. Cours au Collège de France (1983-1986)*. Le Seuil.
- Boutillier, S. (s. d.). *Méthodologie de la thèse et du mémoire*. Studyrama.
- Breton, P., & Proulx, S. (2016). *L'explosion de la communication: Introduction aux théories et aux pratiques de la communication*. La Découverte.
- Bromberger, C. (2005). *Un corps pour soi*. Presses universitaires de France.
- Butler, J. (2004). *Le pouvoir des mots : politique du performatif*. Ed. Amsterdam.
- Campehoudt, L. V., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales – 4e édition*. Dunod.
- Caradec, V. (2003). *Age et usage des médias*. Hermès Science Publications.
- Caradec, V. (2004). *Vieillir après la retraite: approche sociologique du vieillissement*. Presses universitaires de France.
- Caradec, V. (2012). *Sociologie de la vieillesse et du vieillissement : Domaines et approches*. Armand Colin.
- Caradec, V. (2015). *Le couple à l'heure de la retraite*. Presses universitaires de Rennes.
- Carbonnelle, S., Centre de diffusion de la culture sanitaire. Ixelles, B., & Groupe de recherche "Âges, temps de vie. (2010). *Penser les vieillesse : regards sociologiques et anthropologiques sur l'avancée en âge*. S. Arslan.
- Cardon, D. (2010). *La démocratie Internet : promesses et limites*. Seuil.
- Casilli, A. A. (2010). *Les Liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité?* Seuil.
- Certeau, M. de. (1990). *L'invention du quotidien. 1, Arts de faire*. Gallimard.

Bibliographie

- Chamahian, A., & Lefrançois, C. (2012). *Vivre les âges de la vie : De l'adolescence au grand âge*. L'Harmattan.
- Chambon, J.-L., David, A., & Devevey, J.-M. (1982). *Les innovations sociales*. Presses universitaires de France.
- Champagne, P., Lenoir, R., & Merllié, D. (1999). *Initiation à la pratique sociologique*. Dunod.
- Charpentier, M., Guberman, N., Billette, V., Lavoie, J.-P., Grenier, A., & Olazabal, I. (2011). *Vieillir au pluriel: Perspectives sociales*. PUQ.
- Denouël, J., & Granjon, F. (2011). *Communiquer à l'ère numérique : regards croisés sur la sociologie des usages*. Presses des MINES.
- Denouël-Granjon, J. (2014). *Médias numériques et participation : entre engagement citoyen et production de soi*. Éditions Mare & Martin.
- Dépelteau, F. (1998). *La démarche d'une recherche en sciences humaines : de la question de départ à la communication des résultats*. Presses de l'Université Laval.
- Desbois, H., & Herrenschmidt, C. (2011). *Regards croisés sur l'internet*. Presses de l'ENSSIB.
- Donnat, O. (2009). *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique: enquête 2008*. Découverte.
- Doueïhi, M. (2012). *Pour un humanisme numérique : l'amitié, l'oubli, les réseaux, l'intelligence collective*. Publie.net.
- Doueïhi, M. (2013). *Qu'est-ce que le numérique ?* Presses Universitaires de France.
- Duarte, P., Boubezari, M., Couic, M.-C., & architecture, F. P. U. construction. (2007). *Internet : la sociabilité des sociétés médiatisées*. Plan urbanisme construction architecture.
- Dubar, C. (2010). *La crise des identités : l'interprétation d'une mutation*. Presses universitaires de France.
- Dubar, C. (2015). *La socialisation – 5e édition : Construction des identités sociales et professionnelles*. Armand Colin.
- Dubourg, S., & Patrick Dréno. (2011). *Maîtrise de l'information en D.E.S. de médecine générale à Nantes en 2011: état des lieux, besoins de formation, perspectives*. France.
- Duguay, B. (2009). *Consommation et nouvelles technologies : au monde de l'hyper*. Liber.
- Durampart, M. (2009). *Sociétés de la connaissance, fractures et évolutions*. CNRS Éditions.
- Durkheim, É. (2013). *Les règles de la méthode sociologique*. Presses universitaires de France.

Bibliographie

- Ehrenberg, A. (2008). *La fatigue d'être soi : dépression et société*. O. Jacob.
- Eurobarometer for European Commission. (2014). *European citizen's digital health literacy report*. Flash Eurobarometer 404 – TNS Political & Social.
- Fainzang, S. (2001). *Médicaments et société : le patient, le médecin et l'ordonnance*. Presses Universitaires de France.
- Fainzang, S. (2015a). *La relation médecins-malades : information et mensonge*. Presses Universitaires de France.
- Fainzang, S. (2015b). *L'automédication ou les mirages de l'autonomie*. Presses Universitaires de France.
- Fainzang, S. (2016). *La culture, entre représentations de la personne et politiques de santé. Mises en perspective avec quelques données occidentales*. Presses Universitaires de France.
- Feller, E. (2005). *Histoire de la vieillesse en France, 1900-1960 : du vieillard au retraité*. Seli Arslan.
- Foucault, M. (1975). *L'ordre du discours : leçon inaugurale au Collège de France prononcée le 2 décembre 1970*. Gallimard.
- Foucault, M. (2001a). *Dits et écrits, 1954-1988. I, 1954-1975*. Gallimard.
- Foucault, M. (2001b). *Dits et écrits, 1954-1988. II, 1976-1988*. Gallimard.
- Foucault, M. (2001c). *L'herméneutique du sujet : Cours au Collège de France, 1981-1982*. Gallimard/Le Seuil.
- Foucault, M. (2008a). *L'archéologie du savoir*. Gallimard.
- Foucault, M. (2008b). *Le gouvernement de soi et des autres : Cours au Collège de France (1982-1983)*. Seuil.
- Foucault, M. (2014a). *Histoire de la sexualité (Tome 3) – Le souci de soi*. Éditions Gallimard.
- Foucault, M. (2014b). *L'archéologie du savoir*. Éditions Gallimard.
- Foucault, M., Ewald, F., Fontana, A., Defert, D., & France, C. de. (2011). *Leçons sur la volonté de savoir: cours au collège de France, 1970-1971* ; Gallimard.
- Fourmentaux, J.-P. (2015). *Identités numériques : expressions et traçabilité*. CNRS Éditions.
- Frère, B., & Jacquemain, M. (2011). *Fonder ou représenter : de l'apriorisme et du constructivisme en sciences sociales*. De Boeck Supérieur.
- Galland, O. (2011). *La société Française : un bilan sociologique des évolutions depuis l'après-guerre*. A. Colin.

Bibliographie

- Ghiglione, R. (1980). *Manuel d'analyse de contenu*. A. Colin.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity : self and society in the late Modern Age*. Polity Press.
- Giddens, A. (2006). *La transformation de l'intimité : sexualité, amour et érotisme dans les sociétés modernes*. Hachette Littératures.
- Giddens, A. (2012). *La constitution de la société : éléments de la théorie de la structuration*. PUF.
- Giugni, M., & Hunyadi, M. (2003). *Sphères d'exclusion*. Harmattan.
- Glassman, P. (s. d.). *Health Literacy*. In *National Network of libraries of medicine*.
- Glevarec, H., & Caradec, V. (2003). *Âge et usages des médias*. Hermès Science Publications.
- Goffman, E. (1983). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1, La présentation de soi*. Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 2, Les relations en public*. Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Éditions de Minuit.
- Goffman, E., Joseph, I., Darteville, M., & Joseph, P. (1991). *Les cadres de l'expérience*. Éditions de Minuit.
- Goody, J., Privat, J.-M., & Maniez, C. (2007). *Pouvoirs et savoirs de l'écrit*. La Dispute.
- Gramaccia, G., Monseigne, A., & Piponnier, A. (2017). *Le temps des précaires*. Presses Universitaires de Bordeaux.
- Granjon, F. (2012). *Reconnaissance et usages d'Internet : une sociologie critique des pratiques de l'informatique connectée*. Transvalor-Presses des Mines.
- Granjon, F., & George, E. (2008). *Critiques de la société de l'information*. Éditions L'Harmattan.
- Granjon, F., Lelong, B., & Metzger, J.-L. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Hermès science.
- Guérin, S. (2007). *L'invention des seniors*. Hachette Littératures.
- Guérin, S. (2009). *La société des seniors*. Michalon.
- Guérin, S. (2011). *La nouvelle société des seniors*. Michalon.
- Guichard, E. (2001). *Comprendre les usages de l'Internet*. Ed. Rue d'Ulm.

- Guillemard, A. M. (1972). *La retraite : une mort sociale. Sociologie des conduites en situation de retraite*. Mouton.
- Guillemard, A.-M. (2010). *Les Défis du vieillissement. Âge, emploi, retraite, perspectives internationales*. Armand Colin.
- Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel. Tome 1, Rationalité de l'agir et rationalisation de la société*. Fayard.
- Halpern, C., & Ruano-Borbala, J.-C. (2016). *Identité(s). L'individu, le groupe, la société*. Sciences Humaines.
- Hervé, C. (2012). *L'autosanté : vers une médecine réflexive*. Armand Colin.
- Honneth, A. (2007). *La réification : petit traité de théorie critique*. Gallimard.
- Honneth, A. (2008). *La société du mépris : vers une nouvelle théorie critique*. La Découverte.
- Honneth, A. (2013). *La lutte pour la reconnaissance*. Gallimard.
- Honneth, A. (2017). *Critique du pouvoir : Michel Foucault et l'École de Francfort, élaborations d'une théorie critique de la société*. La Découverte.
- Hougron, T. (2009). *La conduite de projets : les 101 règles pour piloter vos projets avec succès*. Dunod.
- Ihadjadene, M., Saemmer, A., & Baltz, C. (2015). *Culture informationnelle : vers une propédeutique du numérique*. Hermann.
- Illich, I. (1981). *Némésis médicale : l'expropriation de la santé*. Éditions du Seuil.
- Jacquemain, M., & Frère, B. (2008). *Épistémologie de la sociologie : Paradigmes pour le XXI^e siècle*. De Boeck Supérieur.
- Jauréguiberry, F. (2010). *Hypermodernité et manipulation de soi*. Éditions ERES.
- Jauréguiberry, F. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Éditions ERES.
- Jauréguiberry, F. (2013). *L'exposition de soi sur Internet : un souci d'être au-delà du paraître*. Édition ERES.
- Jouët, J., & Rieffel, R. (2013). *S'informer à l'ère du numérique* (Presses Universitaires de Rennes).
- Jouët, J., Vedel, T., & Granjon, F. (2011). *Actualités et citoyenneté à l'ère numérique*. La Découverte.
- Juanals, B. (2003). *La culture de l'information : du livre au numérique*. Hermès science.

- Kaufmann, J.-C. (2011). *L'entretien compréhensif*. Armand Colin.
- Klein, A. (2010). *Les sensations de santé : pour une épistémologie des pratiques corporelles du sujet de santé*. Presses universitaires de Nancy.
- Kropotkine, P. (2015). *L'entraide : Un facteur de l'évolution (illustré) : Seconde édition*. magnetisme-et-bien-etre.com.
- Lagacé, M. (2010). *L'âgisme : comprendre et changer le regard social sur le vieillissement*. Presses de l'Université Laval.
- Lallemant, D., & Anas-Fnars. (2001). *Les défis de l'innovation sociale*. ESF.
- Le Blanc, G. (2007). *Vies ordinaires, vies précaires*. Éditions du Seuil.
- Le Breton, D. (2000). *Passions du risque*. Éditions Métailié.
- Le Breton, D. (2016). *La sociologie du corps*. Presses Universitaires de France.
- Le Coadic, Y.-F. (2004). *Usages et usagers de l'information*. ADBS.
- Le Deuff, O. (2014). *Le Temps des humanités digitales – La Mutation des sciences humaines et sociales*. FYP.
- Le Deuff, O. (2015). *Documentation dans le numérique*. Presses de l'ENSSIB.
- Le Ru, V. (2008). *La vieillesse : de quoi avons-nous peur ?*. Larousse.
- Lejeune, Y., & École pour l'informatique et les techniques avancées. Le Kremlin-Bicêtre, V.-M. (2010). *TiC 2025, les grandes mutations : comment Internet et les technologies de l'information et de la communication vont dessiner les prochaines années*. FYP.
- Lejeune, Y., & École pour l'informatique et les techniques avancées. Le Kremlin-Bicêtre, V.-M. (2012). *TiC 2013, les nouveaux temps réels : société, entreprises, individus : comment les TIC changent notre rapport au temps*. FYP.
- Maggi, B. (2011). *Interpréter l'agir : un défi théorique*. Presses universitaires de France.
- Maisonneuve, J. (2011). *La dynamique des groupes*. Presses universitaires de France.
- Moati, P. (2005). *Nouvelles technologies et modes de vie Aliénation ou hypermodernité ?* (Éditions de l'aube).
- Moigne, J.-L. L. (2012). *Les épistémologies constructivistes : « Que sais-je ? » n° 2969*. Presses Universitaires de France.
- Morozov, E. (2014). *Pour tout résoudre cliquez ici : L'aberration du .* FYP.
- Mucchielli, A. (1991). *Les situations de communication : approche formelle*. Eyrolles.

Bibliographie

- Mucchielli, A. (2005). *Étude des communications : approche par la contextualisation*. A. Colin.
- Mucchielli, A. (2006). *Les sciences de l'information et de la communication*. Hachette Supérieur.
- Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Armand Colin.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.
- Paugam, S. (2000). *L'exclusion, l'état des savoirs*. Éditions La Découverte.
- Paugam, S. (2013). *Le lien social*. Presses universitaires de France.
- Peretti-Watel, P. (2000). *Sociologie du risque*. A. Colin.
- Peretti-Watel, P. (2010). *La société du risque*. La Découverte.
- Perriault, J. (1996). *La communication du savoir à distance : autoroutes de l'information et télé-savoirs*. L'Harmattan.
- Perriault, J. (2002a). *Éducation et nouvelles technologies. Théorie et pratiques* (Nathan Université, Vol. 128).
- Perriault, J. (2002b). *L'accès au savoir en ligne*. O. Jacob.
- Perriault, J. (2008). *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*. Flammarion.
- Petit, M. (2016). *Les retraités : cette richesse pour la France*. L'Harmattan.
- Poquet, G. (1976). *L'innovation sociale pour quoi faire ?* Association internationale futurible.
- Proulx, S., Sénéca, M., & Poissant, L. (2006). *Communautés virtuelles: penser et agir en réseau*. Presses Université Laval.
- Rallet, A., & Torre, A. (2007). *La proximité à l'épreuve des technologies de communication*. L'Harmattan.
- Regottaz, D., & Saleh, I. (2007). *Interfaces numériques*. Hermès.
- Rheingold, H. (1995). *Les communautés virtuelles*. Addison-Wesley France.
- Ricoeur, P. (2013). *Cinq études herméneutiques*. Labor et Fides.
- Ricoeur, P. (2015). *Soi-même comme un autre*. Seuil.
- Rivière, C.-A., & Brugière, A. (2010). *Bien vieillir grâce au numérique*. FYP.

Bibliographie

- Rotter, J. B. (1966). *Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement*. American Psychological Association.
- Salaun, J.-M. (2012). *Vu, lu, su : les architectes de l'information face à l'oligopole du Web*. La Découverte.
- Savidan, P., & Mesure, S. (2006). *Dictionnaire des sciences humaines*. Presses universitaires de France.
- Searle, J. R. (1992). *Déconstruction ou Le langage dans tous ses états*. Éditions de l'Éclat.
- Searle, J. R. (1995). *The Construction of Social Reality*. Simon and Schuster.
- Serres, A. (2012). *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur internet*. C&F Éditions.
- Simondon, G. (1969). *Du mode d'existence des objets techniques*. Aubier-Montaigne.
- Simondon, G. (2005). *L'individuation à la lumière des notions de forme et d'information*. Millon.
- Simondon, G. (2008). *Imagination et invention : (1965-1966)*. Éditions de la Transparence.
- Sirinelli, J.-F. (2003). *Les Baby-boomers : Une génération (1945-1969)*. Fayard.
- Stiegler, B. (1994). *La technique et le temps : La faute d'Épiméthée*. Galilée/Cité des sciences et de l'industrie.
- Stiegler, B. (s. d.). *Réseaux sociaux : Culture politique et ingénierie des réseaux sociaux*.
- Tisseron, S. (2002). *L'intimité surexposée*. Hachette littératures.
- Tréguer, J.-P. (2007). *Le senior marketing : vendre et communiquer aux générations de plus de 50 ans*. Dunod.
- Trocme-Fabre, H. (2011). *J'apprends, donc je suis*. Éditions Eyrolles.
- Vion, R. (2000). *La Communication verbale*. Hachette Éducation.
- Watzlawick, P. (1996). *L'Invention de la réalité : comment savons-nous ce que nous croyons savoir? : contributions au constructivisme*. Éditions du Seuil.
- Watzlawick, P., Weakland, J., & Fisch, R. (1981). *Changements : paradoxes et psychothérapie*. Éditions du Seuil.
- Willame, R. (1973). *Les fondements phénoménologiques de la sociologie compréhensive : Alfred Schutz et Max Weber*. M. Nijhoff.
- Wolton, D. (1999). *Internet et après ? : une théorie critique des nouveaux médias : suivi d'un glossaire*. Flammarion.

Rapports

CREDOC. (2013). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société Française (2013)*. En ligne : <http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=R297> (consulté le 17 septembre 2017)

CREDOC. (2014). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société Française (2014)*. En ligne : <http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=R317> (consulté le 17 septembre 2017)

CREDOC. (2015). *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société Française (2015)*. En ligne : <http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=Sou2015-4348> (consulté le 17 septembre 2017)

CREDOC. (2016). *Bien vieillir, retraite, dépendance, fragilité des seniors. Représentations, réalités et attentes de la population Française vis-à-vis des institutions*. Consulté à l'adresse <http://www.credoc.fr/publications/abstract.php?ref=R334> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2014). *POP1B - Population par sexe et âge en 2013–Région de Aquitaine (72)–Évolution et structure de la population en 2013*. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2020199?geo=REG-72&sommaire=2106142> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2015a). *2,1 enfants par femme pour les générations nées entre 1947 et 1963*. En ligne : <http://www.insee.fr/fr/statistiques/1379743#consulter> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2015b). *Populations légales 2014*. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2525762?sommaire=2525768&q=populations+l%C3%A9gales> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2016). *Personnes vivant sous le seuil de pauvreté selon l'âge et le sexe en 2014*. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2407993#tableau-Donnes> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2017a). *Population par âge–Tableaux de l'économie Française*. En ligne : <http://www.insee.fr/fr/statistiques/2582785?sommaire=2587886#titre-bloc-3> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2017b). *Population par sexe et âge au 1er janvier 2016*. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2012692> (consulté le 17 septembre 2017)

INSEE. (2017c). *Un premier enfant à 28,5 ans en 2015 : 4,5 ans plus tard qu'en 1974 | Insee*. En ligne : <http://www.insee.fr/fr/statistiques/2668280> (consulté le 17 septembre 2017)

Schelling, H. R., & Seifert, A. (2010). *L'utilisation de l'internet par les personnes âgées : Pourquoi en Suisse les personnes de 65 ans et plus utilisent ou non les technologies de l'information et de la communication (TIC)* (p. 5). Zurich : Centre de gérontologie.

Temesis, E. (s. d.). *L'usage d'Internet par les seniors – Temesis*. En ligne : <http://temesis.com/ressources/articles/le-metier/l-usage-d-internet-par-les-seniors.html> (consulté le 17 septembre 2017)

World Health Organization's Regional office for Europe, & Regional office for Europe. (2013). *Health literacy : The solid facts* (p. 86).

Autres sources

Ertzscheid, O., & Gallezot, G. (2003). Chercher faux et trouver juste, sérendipité et recherche d'information. En ligne : <https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/file/index/docid/62272/filename/index.html> (consulté le 17 septembre 2017)

Laugée, F. (s. d.). Solutionnisme. En ligne : <http://la-rem.eu/glossary/solutionnisme/> (consulté le 17 septembre 2017)

Morozov, E. (s. d.). La prise de pouvoir des données et la mort de la politique, par Evgeny Morozov – Blog de Paul Jorion. En ligne : <http://www.pauljorion.com/blog/2014/08/25/la-prise-de-pouvoir-par-les-donnees-et-la-mort-de-la-politique-par-evgeny-morozov/> (consulté le 17 septembre 2017)

Quillion-Dupré, L., Monfort, E., & Raille, V. (2015, mai). Évaluation de l'utilisation de trois outils de communication chez des personnes âgées. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/281099178_Evaluation_de_l'utilisation_de_trois_ou_tils_de_communication_chez_des_personnes_agees_Poster (consulté le 17 septembre 2017)

Quillion-Dupré, L., Monfort, E., & Raille, V. (2016, octobre). Personnes âgées, troubles neurocognitifs et tablette tactile : Apports d'un programme de formation adapté. En ligne : https://www.researchgate.net/publication/311606998_Personnes_agees_troubles_neurocogniti_fs_et_tablette_tactile_Apports_d'un_programme_de_formation_adapte (consulté le 17 septembre 2017)

Strauch, L. (2014, décembre 12). Morozov : « La solution n'est pas technologique, mais politique ». En ligne : http://www.lepoint.fr/high-tech-internet/morozov-la-solution-n-est-pas-technologique-mais-politique-12-12-2014-1889267_47.php (consulté le 17 septembre 2017)

Vigouroux-Zugasti, E. (2013). *Les retraités et l'informatique : usages et représentations de l'informatique chez des retraités de 58 à 70 ans au Centre Social de Bagatelle* (thesis). ISIC. En ligne : https://babordplus.univ-bordeaux.fr/notice.php?q=eloria&spec_expand=1&rows=10&start=1 (consulté le 17 septembre 2017)

Index des principaux concepts

Acculturation : 11, 29, 33, 34, 58, 67, 68, 69, 76, 92, 93, 104, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 166, 182, 242, 243, 245, 247, 254, 262, 265, 267, 268, 269, 271, 272, 274, 277

Âgisme : 7, 12, 46, 51, 100, 194, 280, 285, 295, 309, 310, 311, 312, 313, 319

Appropriation : 6, 9, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 31, 33, 34, 35, 37, 45, 56, 58, 59, 61, 64, 71, 76, 77, 82, 83, 89, 92, 93, 94, 108, 110, 111, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 124, 140, 146, 149, 150, 152, 154, 156, 159, 162, 163, 165, 166, 168, 171, 180, 188, 216, 221, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 239, 244, 247, 250, 251, 277, 278, 279, 280, 282, 283, 284, 285, 290, 293, 297, 298, 302, 312, 318, 331

Autonomie : 18, 28, 44, 54, 56, 57, 58, 59, 64, 66, 84, 95, 122, 177, 238, 287, 288, 289, 301, 311, 317, 331

Génération : 8, 9, 11, 12, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 28, 29, 30, 31, 42, 45, 49, 50, 51, 54, 56, 57, 58, 59, 67, 68, 69, 72, 82, 89, 91, 92, 93, 94, 98, 103, 112, 131, 132, 138, 140, 146, 147, 148, 149, 151, 152, 154, 155, 156, 157, 163, 164, 165, 167, 169, 185, 187, 188, 189, 196, 240, 242, 277, 278, 283, 284, 285, 292, 293, 294, 295, 296, 299, 303, 306, 308, 311, 313, 322, 323

Identité : 3, 9, 12, 25, 57, 58, 79, 80, 83, 84, 96, 98, 99, 100, 101, 102, 105, 114, 146, 155, 161, 171, 172, 173, 174, 176, 177, 178, 179, 180, 182, 183, 184, 190, 196, 197, 207, 208, 210, 213, 240, 278, 287, 294, 297, 298, 299, 300, 303, 305, 310, 311, 312, 313, 316, 317, 318, 331

Information : 1, 4, 8, 13, 14, 15, 18, 19, 32, 35, 39, 46, 60, 61, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 73, 74, 75, 85, 86, 88, 90, 94, 95, 101, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 122, 124, 125, 138, 141, 142, 144, 154, 156, 159, 161, 182, 190, 197, 198, 199, 200, 202, 203, 204, 206, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 223, 225, 226, 227, 231, 232, 233, 235, 239, 243, 246, 248, 251, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 268, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 279, 281, 282, 289, 290, 291, 293, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 314, 316, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 331

Innovation sociale : 12, 154, 166, 167, 180, 288, 319, 321

Lien social : 19, 32, 33, 35, 64, 66, 68, 72, 74, 93, 94, 97, 102, 124, 126, 133, 164, 165, 166, 168, 189, 235, 237, 245, 288, 293, 295, 300, 303, 306, 320, 331

Littératie : 11, 13, 14, 15, 67, 68, 108, 151, 152, 155, 156, 169, 170, 175, 177, 182, 187, 188, 190, 197, 205, 210, 224, 225, 242, 243, 247, 254, 255, 257, 259, 260, 262, 264, 265, 266, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 290, 297, 304, 331

Médiation : 19, 77, 110, 111, 126, 127, 163, 165, 167, 168, 276, 290, 293, 295, 297, 299, 300, 302, 303, 304, 305, 331

Performativité : 80, 87, 88, 141, 211

Reconnaissance : 8, 9, 12, 13, 15, 16, 70, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 116, 118, 140, 144, 145, 175, 176, 185, 186, 188, 191, 192, 193, 194, 196, 197, 198, 205, 206, 208, 209, 215, 216, 217, 218, 222, 247, 248, 252, 253, 279, 280, 288, 289, 300, 301, 302, 318, 319

Réflexivité : 8, 87, 88, 118, 266

Santé : 7, 8, 9, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 22, 24, 32, 33, 35, 39, 40, 44, 45, 54, 57, 64, 66, 67, 86, 87, 88, 92, 96, 97, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 124, 126, 127, 128, 129, 132, 133, 134, 140, 145, 147, 150, 159, 165, 166, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 280, 281, 282, 290, 297, 299, 303, 306, 311, 312, 313, 317, 318, 319, 331

Sociabilité : 8, 9, 14, 70, 71, 72, 73, 74, 93, 94, 95, 96, 99, 102, 174, 178, 182, 213, 214, 234, 235, 236, 237, 245, 250, 286, 287, 288, 293, 294, 314, 315, 316, 331

Socialisation : 14, 22, 30, 44, 45, 57, 64, 80, 92, 94, 100, 102, 114, 150, 165, 179, 181, 182, 189, 213, 219, 236, 237, 238, 239, 243, 245, 246, 287, 300, 313, 316

Solutionnisme : 1, 36, 37, 323

Souci de soi : 8, 82, 86, 87, 201, 248, 317

Technologie : 1, 6, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 19, 20, 23, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 44, 45, 52, 53, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 75, 76, 77, 81, 82, 85, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 105, 107, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 126, 128, 131, 132, 134, 138, 141, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 171, 173, 174, 175, 177, 178, 180, 181, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 193, 203, 209, 218, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 247, 254, 255, 256, 265, 266, 268, 272, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 282, 283, 284, 286, 287, 288, 289, 290, 293, 294, 295, 296, 297, 301, 304, 307, 308, 311, 312, 313, 316, 319, 320, 321, 322, 323, 331

Résumé

Les sociétés occidentales se trouvent aujourd'hui confrontées au vieillissement de leur population, sous le double effet de *papy-boom* et de l'allongement de la vie en bonne santé. Ce contexte pose la question de la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes retraitées : coût et disponibilité de places en maisons de retraite, qualité de ce type de prise en charge, gestion de la dépendance par la famille et par les politiques publiques, etc. La Silver Économie propose des réponses technologiques à ces problèmes sociaux et politiques, en développant de nombreux produits numériques dédiés à la gestion de la perte d'autonomie des aînés. Néanmoins, ces offres ne semblent pas toujours prendre suffisamment en compte la réalité de publics ciblés. Tout d'abord, les technologies semblent faire peu de cas des attentes et des besoins des aînés, tout comme ce qui concerne la pluralité et de l'hétérogénéité de leurs profils. De plus, les technologies pour l'autonomie tendent à ne pas être adaptées aux aptitudes et aux connaissances numériques de ces publics. Enfin, le coût élevé de ces technologies limite la diffusion à une élite aisée, alors que près de 810 000 personnes de plus de 65 ans vivent aujourd'hui en dessous du seuil de pauvreté (INSEE, 2016).

Alliant les sciences de l'information et de la communication (SIC) à la sociologie, nous proposons une étude, prospective, cherchant à appréhender et à comprendre les actuels modes d'appropriation de ces technologies auprès des retraités de plus de 60 ans. Le but de notre démarche est de mettre en évidence les logiques d'usage et d'appropriation actuelles pour vérifier leur adéquation avec des formes de prise en charge technologiques de la perte d'autonomie. Pour ce faire, nous procédons à l'analyse d'un échantillon qualitatif, composé de 31 aînés résidant en Aquitaine et faisant usage des technologies numériques.

Les résultats de notre analyse mettent en évidence des niveaux de littératie numérique tout à fait disparates, influencés par de nombreux facteurs : l'âge, les formes d'initiation, les sociabilités individuelles, les parcours biographiques et le rapport à soi. Les usages des technologies numériques prennent sens dans des processus identitaires, qu'ils soient orientés vers la rupture ou vers la continuité, en lien avec le passé, le présent et le futur des usagers. Les technologies participent à de nouvelles formes de sociabilité, prenant le relai des modalités classiques de lien social. Les pratiques de recherche par Internet, quant à elles, permettent à l'usager de développer un nouveau rapport à soi-même. Nous concluons le nécessaire besoin d'adaptation des technologies numériques à ses appropriations identitaires des usagers aînés, afin qu'elles y prennent sens et pertinence.

Mots-clés : retraité, aîné, technologie numérique, appropriation, identité, autonomie, santé, médiation, lien social, sociabilité, littératie, solutionnisme technologique