

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 2 –

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, co-directeur de thèse, 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

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	3
ANNEXE 1 : CADRE DE L'ENQUÊTE EXPLORATOIRE.....	7
1 Contexte de l'enquête exploratoire.....	7
2 Grille d'entretien de l'enquête exploratoire.....	9
3 Entretien exploratoire n°1 : Denise, 58 ans.....	12
4 Entretien exploratoire n°3 : Maya, 60 ans.....	22
5 Entretien exploratoire n°9 : Dominique, 66 ans.....	30
ANNEXE 2 : CONTEXTE DE L'ÉTUDE.....	41
Présentation du projet RICSA.....	41
ANNEXE 3 : PRISE DE CONTACT.....	48
Courrier électronique envoyé aux enquêtés.....	48
ANNEXE 4 : CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTUDE.....	49
1 Index des sujets de l'étude.....	49
2 Caractéristiques statistiques des sujets de l'étude.....	57
3 Grille d'entretien de l'enquête de terrain.....	59
ANNEXE 5 : CORPUS PRINCIPAL DE L'ÉTUDE.....	63

Table des matières

1 Entretien d’Oria, 61 ans.....	63
2 Entretien de Josette, 77 ans.....	81
3 Entretien de Béatrice, 71 ans.....	88
4 Entretien de Gérard, 78 ans.....	97
5 Entretien de Nathalie et Stéphane, 74 – 75 ans.....	106
6 Entretien de Christine, 72 ans.....	124
7 Entretien de Jacques, 64 ans.....	137
8 Entretien de Marianne et Jean-Marc, 65 – 64 ans.....	144
9 Entretien de Laurianne, 62 ans.....	162
10 Entretien de Carole et Pierre, 74 – 77 ans.....	171
11 Entretien d’Alice et Robert, 63 – 68 ans.....	190
12 Entretien de Claude, 68 ans.....	203
13 Entretien d’Edwige, 68 ans.....	212
14 Entretien de Josiane, 64 ans.....	220
15 Entretien de Marie-Thérèse et Régis, 73 – 75 ans.....	236
16 Entretien de Marie, 62 ans.....	254
17 Entretien de Marie-Claude, 65 ans.....	265
18 Entretien d’Isabelle, 62 ans.....	273
19 Entretien de Paul, Olive, François et Maryline, 67 – 65 – 66 – 66 ans.....	279
20 Entretien de Valérie et Jean, 62 – 70 ans.....	302
21 Entretien de Hubert, 72 ans.....	310

22 Entretien de Louis, 73 ans.....	318
ANNEXE 6 : EXEMPLES D'ANALYSES D'ENTRETIENS.....	327
1 Analyse de l'entretien d'Oria.....	328
2 Analyse de l'entretien de Josette.....	356
3 Analyse de l'entretien de Béatrice.....	365
4 Analyse de l'entretien de Gérard.....	371
5 Analyse de l'entretien de Nathalie et Stéphane.....	380
6 Analyse de l'entretien de Christine.....	396
7 Analyse de l'entretien de Jacques.....	410
ANNEXE 7 : FOCUS GROUP EXPLORATOIRE.....	417
Entretien avec cinq médecins des Landes : Véronique, Olivier, Éric et Georges.....	417
ANNEXE 8 : EXTRAIT DE CATÉGORIES CONCEPTUALISANTES.....	429
TABLE DES TABLEAUX ET FIGURES.....	435

Annexe 1 : cadre de l'enquête exploratoire

1 Contexte de l'enquête exploratoire

L'enquête exploratoire prend racine dans notre mémoire de Master 2 « recherche et ingénierie de la recherche », formation proposée par l'Institut des Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université Bordeaux Montaigne.

Faisant elle-même suite à notre Travail Préparatoire à la Recherche (TPR) de Master 1, notre enquête s'est tenue au sein du centre social de Bagatelle, situé à Talence. Ce centre propose effectivement des cours d'initiation à l'information, ainsi qu'à Internet, cours particulièrement prisés par les retraités. Nous avons ainsi interrogé huit retraités suivant ces cours, afin de comprendre leur intérêt pour les technologies numériques, pour Internet.

Afin de présenter au mieux notre étude, nous vous proposons un extrait de l'introduction présentant le contexte et la problématique de recherche :

Les retraités représentaient près de 13 000 000 personnes en France métropolitaine lors du dernier recensement en 2007. Selon une étude réalisée par le CREDOC en 2010 pour le ministère de l'Économie et des Finances, 46 % des retraités possédaient à l'époque un ordinateur. Ce chiffre a doublé en l'espace de cinq ans. De plus, cette étude révèle qu'en 2005, à peine 14 % des retraités possédaient une connexion Internet à domicile alors qu'en 2010 ce taux atteignait près de 42 %. Selon le Bilan démographique 2010 de l'INSEE :

« La population française continue de vieillir sous le double effet de l'augmentation de l'espérance de vie et de l'avancée en âge des générations nombreuses du baby-boom. Au 1^{er} janvier 2011, l'âge moyen des hommes en France atteint 38,9 ans et celui des femmes 41,9 ans. Tous sexes confondus, l'âge moyen en France dépasse 40 ans alors qu'il était tout juste inférieur à 37 ans il y a 20 ans. Les personnes de 65 ans ou plus représentent 16,8 % de la population [...]. En France, les générations nombreuses du baby-boom (1946-1973) n'ont pas encore atteint l'âge de 65 ans. Mais dès l'an

prochain, les premiers baby-boomers atteindront cet âge, ce qui contribuera à augmenter fortement la part des seniors dans la population française. »

Cet extrait montre que le nombre de personnes âgées est aujourd'hui en forte hausse, conséquence directe du « baby-boom » du siècle dernier. Selon une estimation de l'INSEE datant de fin 2010, les personnes de plus de 55 ans représenteraient aujourd'hui presque 30 % de la population totale française. Parallèlement à cet état de fait, on remarque que la population retraitée est de plus en plus présente sur Internet. Ces utilisateurs sont appelés les « silver-surfeurs », allusion humoristique à la couleur de leurs cheveux, « argenté » se disant « silver » en anglais.

Or, il apparaît que cette population est ignorée par le marketing informatique qui préfère s'adresser à un public jeune. Cependant, il semble que les « papy-boomers » sont plus enclins à utiliser l'informatique que leurs aînés. Ils ont souvent utilisé l'ordinateur durant leur vie active et voient l'utilité de posséder un tel outil. Ils constituent un public qui devrait être davantage pris en compte dans le marché de l'informatique. Le marketing numérique s'adresse principalement aux jeunes générations et aux actifs. Les retraités ne sont pas sollicités. Or, ils sont de plus en plus nombreux à être présents sur la Toile. Quelles sont donc leurs motivations à utiliser l'ordinateur ? Les cours d'informatique sont-ils nécessaires pour les aider à appréhender l'outil ? Comment se positionnent-ils face à l'informatique ? En d'autres termes, quelles sont leurs pratiques et leurs représentations de l'informatique ?

2 Grille d'entretien de l'enquête exploratoire

1) L'imaginaire, les représentations :

- À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « ordinateur » ? et « Internet » ?
- J'aimerais que vous me disiez ce que vous ressentez vis-à-vis d'Internet (plutôt monde chaleureux, ouvert, ou autre)
- Avez-vous des appréhensions à utiliser l'ordinateur et Internet ? D'où vous viennent ces appréhensions (médias, proches, collègues, etc.)
- Beaucoup trouvent que c'est une « ouverture sur le monde », est-ce le cas pour vous ?

2) L'informatique dans le cadre des cours au centre social :

- Quand et dans quel cadre avez-vous utilisé Internet pour la première fois ?
 - Si avant de commencer les cours : dans quel contexte avez-vous utilisé l'informatique ?
 - Si pas avant : enchaîner sur la suite des questions
- Quand avez-vous commencé à suivre des cours au centre social et pourquoi vous y êtes-vous inscrit ?
- Saviez-vous utiliser un ordinateur avant de vous inscrire à ces cours ?
- Combien de cours suivez-vous par semaine ?
- Qu'est-ce que vous apporte le cours d'informatique (aussi bien sur le plan technique que moral) ?
- Qu'est-ce qui, selon vous, pourrait être amélioré ?

- Quel est le point fort des cours que vous suivez ?
- Comment trouvez-vous votre professeur ?
- Qu'est-ce qui, dans votre utilisation de l'ordinateur, a changé depuis que vous suivez les cours ?
- Avez-vous noué des liens avec les autres « élèves » ? Vous voyez-vous en dehors des heures de cours ?

3) L'utilisation en général :

- Qu'est-ce que vous apporte Internet ? (divertissement, culture, ouverture, facilités, etc.) ?
- Est-ce que l'arrivée de vos petits enfants, ou l'éloignement de vos enfants vous a poussé à avoir davantage recours à Internet ?
- Avez-vous eu plus tendance à utiliser Internet depuis que vous avez cessé votre activité professionnelle ?
- Que faites-vous quand vous utilisez l'ordinateur ? Et Internet ?
 - Êtes-vous inscrits sur des réseaux sociaux ?
 - Utilisez-vous Internet pour garder contact avec des proches, renouer des liens ou faire des rencontres ?
 - Faites-vous des achats sur Internet ?
- Est-ce que vous utilisez les autres médias (presse écrite, TV,...)?
- Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui ?
- Comment réagissez-vous en cas de problème ?

- Qu'est-ce qui vous déplaît en Internet et l'ordinateur ?
- Préférez-vous vous fier à votre intuition ou prêtez-vous attention à ce que vous proche peuvent penser d'Internet (dangers, fiabilité, etc.) ?

4) Que pensez-vous des stéréotypes comme « les vieux ne savent pas utiliser Internet » ?

3 Entretien exploratoire n°1 : Denise, 58 ans

Je voudrais d'abord que tu me parles de la façon dont tu perçois l'ordinateur et Internet. Par exemple, si je te dis « ordinateur », à quoi tu penses ? Qu'est-ce que tu associes à l'idée d'ordinateur ?

Ordinateur... moi, « dossier », « travail ». « Ordinateur », c'est aussi « mail », « Internet ».

Voilà, j'allais te demander ce que tu pensais pour « Internet »

Oui, j'associe les deux, tu vois. En fait, la partie travail, c'est-à-dire la constitution de dossiers et cetera. Et puis, aussi c'est la communication avec l'extérieur, avec les mails et Internet. Ça veut dire aussi aller rechercher des documents sur tel ou tel sujet qui m'intéresse, aller voir aussi l'actualité, un peu. Moi, je fais partie de la génération qui a été formée à l'ordinateur pour le travail. Donc on a été formés par des ingénieurs informaticiens. On a d'abord été formés sur la classification des dossiers, savoir faire des lettres et tout ça. Ensuite, dans un deuxième temps, on nous a reliés à Internet. On a alors pu échanger des e-mails, en réseau et cetera. Et après, avec l'évolution de ma carrière, quand j'ai commencé à travailler au niveau de la qualité, j'allais carrément chercher des informations sur Internet. J'ai ainsi appris à développer des méthodes de recherche, en allant directement sur les sites spécialisés, afin de trouver les informations rapidement.

En parlant d'Internet : comment te tu sens quand tu navigues ? Est-ce que tu te sens bien, ou ça reste un univers un peu méconnu, où tu ne maîtrises pas tout ?

Moi, c'est un monde dont je me méfie toujours un peu. Tu vois, j'achète très, très rarement sur Internet, parce qu'on doit se servir de la carte bancaire. Et j'ai peur, justement, qu'il y ait des captations, des fraudes et cetera. Donc il y a des choses que je ne fais pas sur Internet. Autant je vais chercher de la documentation ou m'informer sur différents sujets qui m'intéressent, autant je ne fais pratiquement jamais d'achat sur Internet.

Et d'où viennent ces appréhensions ?

D'une expérience : ma belle-mère, il y a vingt ans de cela, avait fait un achat sur Internet. Et en fait, elle s'est aperçue qu'on lui prélevait des petites sommes tous les mois. Ça n'excédait jamais 700 à 1000 francs, parce que c'étaient les francs à l'époque. Mais, ça avait été régulier pendant quelques mois. Le banquier avait prouvé que c'était à la suite de cet achat que sa carte avait été copiée, qu'elle avait donné lieu à des fraudes. Depuis, je me suis toujours méfiée. Même sur les sites sécurisés, je m'en méfie.

Et ça ne te dirait pas d'ouvrir un compte PayPal ?

Euh... là, ce n'est pas une question de confiance, mais je n'ai pas l'habitude de m'en servir. Je n'ai pas cherché à apprendre parce qu'à chaque fois, je m'arrange autrement : je paye par chèque, ou ma fille commande pour moi avec sa carte et je la rembourse. Je n'ai pas ressenti le besoin.

Oui, tu trouves des solutions alternatives.

Voilà, voilà. Solutions alternatives, ou alors je regarde l'article qui m'intéresse sur Internet puis je vais l'acheter en magasin.

C'est marrant, parce que d'habitude, c'est plutôt l'inverse : on cherche dans les magasins avant de commander sur Internet.

Oui, mais moi je suis une originale (rire).

Selon toi, l'informatique est-il une fenêtre d'ouverture sur le monde ?

Ah oui, tout à fait. Justement, il y a une liberté extrême, une quantité de sites... Je veux dire, tu n'aurais jamais cette possibilité avec des livres... Pourtant je suis une très grande lectrice. Mais, avec Internet, l'information, tu l'as tout de suite. Il n'y a pas besoin de se déplacer, d'aller à la bibliothèque. C'est de la facilité, et puis en fait, si tu veux, on te crée cette facilité. Tu cherches un renseignement, tu le trouves, et puis hop, ça te fait penser à autre chose et tout de suite tu peux vérifier et tu as des réponses.

C'est action/réaction finalement.

Oui, voilà, exactement. Ça te permet... C'est comme une libellule sur le lac, tu vas de fleur en fleur (rire) en faisant attention de ne pas te perdre, parce qu'on peut devenir accro, aussi.

Tu te méfies de l'information disponible sur Internet ?

Ah oui, oui, oui, oui ! C'est une information qu'il faut relativiser. Il faut croiser les sources, aller voir sur différents sites... Mais c'est comme l'information en général. Dans les journaux, c'est pareil : tu lis le journal de tel bord, puis la presse de tel bord, puis tu te fais une idée en ayant eu les deux avis. Il faut se faire son idée personnelle.

OK, d'accord. Et j'ai oublié de te demander quelque chose. Tu as des appréhensions à utiliser Internet, mais est-ce que tu as des appréhensions à utiliser l'ordinateur ?

Quand j'allume mon ordinateur, je suis entièrement en confiance. Après, durant l'utilisation, il y a des problèmes qui peuvent survenir, et à ce moment-là, je suis perdue. En cas de dysfonctionnement, j'appréhende beaucoup. Je ne cherche pas à le régler moi-même. Je préfère l'amener à un informaticien et qu'on le répare à ma place. Quand je travaillais à l'hôpital, j'allais au service informatique. Je disais « voilà, il s'est passée telle chose, qu'est-ce que tu me conseilles ». Lui m'expliquait comment faire, et si je n'y arrivais pas, je lui amenais l'ordinateur et il me réglait le problème. Mais je ne suis pas suffisamment en confiance pour essayer de régler des problèmes toute seule. J'utilise ce que je sais utiliser. Dès qu'on doit utiliser une fonction que je ne connais pas, j'attends que quelqu'un soit disponible pour venir m'aider. Je ne suis pas née avec Internet comme vous. Vous, les jeunes, vous êtes nés avec l'ordinateur et Internet, et vous n'avez pas autant d'appréhensions à aller fouiller sur le disque dur ou des réglages avancés. Tandis que ma génération, ou moi en tout cas, il y a comme une... Enfin, j'ai une appréhension, quoi. De ne pas savoir faire, ou de me dire que c'est compliqué, et que je n'aurais pas les compétences suffisantes pour y arriver.

Et donc, quand tu rencontres un problème, tu restes calme et tu demandes de l'aide.

Ah oui, oui, oui. J'appelle et si on peut me dépanner par téléphone, tant mieux, sinon, je l'apporte à quelqu'un pouvant me le réparer. Je confie à plus compétent que moi (rire). J'ai toujours peur d'effacer un fichier ou un logiciel important. L'autre jour, j'ai effacé un logiciel par inadvertance. C'est mon fils qui me l'a fait remarquer, en me disant « tu n'as plus tel programme ». Et c'est vrai que je n'arrivais plus à lire certains documents qu'on m'envoyait. Bon, il me l'a remis, et ça marche de nouveau. Il m'a dit ce que j'avais fait, il m'a montré comment il fallait faire pour réinstaller le logiciel et voilà. J'ai fait ma fiche, comme à chaque

fois qu'on m'explique une marche à suivre et voilà. Je fais souvent ça, mais c'est vrai que quand un problème survient, je n'arrive pas à trouver moi-même ce qui ne va pas.

J'aimerais maintenant que tu me parles des cours que tu suis au Centre Social. Pourquoi t'es-tu inscrite ?

En réalité, je me suis inscrite en septembre pour en savoir plus sur l'environnement de l'ordinateur. Je veux dire... Je maîtrise bien tout ce qui est traitement de texte, Power Point et tout ça. Mais j'ai du mal à gérer mes dossiers, savoir où trouver quoi comme fonctionnalité. La dernière fois, mon fils me parlait d'aller sur le lecteur C de mon poste de travail, et je n'ai pas compris ce que c'était. En fait, dès que quelque chose survient sur quelque chose qui sort de mes compétences, je ne sais pas comment m'en sortir... Je fais tout ce qu'on m'a appris, mais dès que c'est quelque chose qui sort de ce que je sais, là, j'ai peur. J'ai besoin qu'on m'explique. M'expliquer pourquoi c'est arrivé, comment c'est arrivé, et que faire pour régler le problème. Question que la fois suivante, je ne sois pas désemparée. Comme ça, je n'aurais pas d'appréhension, parce que je saurais identifier le problème. De ce fait, je suis un cours par semaine. Mais je pense que je suis un peu trop qualifiée pour le groupe, parce que la majorité des élèves sont des vrais débutants, et je n'apprends pas vraiment ce que je souhaitais apprendre en m'inscrivant. J'apprends des choses utiles, mais je souhaiterais avoir une aide plus ciblée sur mes besoins.

C'est un point à améliorer, selon vous ?

Oui et non. Je pense que les cours sont conçus pour des débutants, et non pour des personnes qui, comme moi, ont déjà des bases. Après, je pense qu'on aurait pu un peu mieux me renseigner quant au niveau du groupe. D'un autre côté, ce n'est pas plus mal de reprendre les bases. Je me suis rendue compte que, même dans le traitement de texte, il y avait des choses que je faisais mal ou qui me prenaient plus de temps qu'il n'en faut pour le faire. Je me suis faite mes petites fiches, comme à l'époque où je travaillais, que je consulte quand j'en ai besoin. **Ce n'est donc pas une année perdue ?**

Non. Je le pensais durant les premiers cours, mais finalement, j'ai appris des détails qui sont utiles... Je ne pense pas me ré-inscrire l'an prochain. Du moins dans ce centre. Je verrai comment je m'en sors, et si je ressens encore le besoin d'être aidée, je démarcherais différents centres pour retraités et voir s'il y a des cours qui pourraient me convenir.

Ta pratique a-t-elle changée depuis que tu suis ces cours ?

Pas vraiment. Ça m'apporte beaucoup de connaissances, mais j'étais déjà autonome avant de commencer les cours, et j'utilise toujours l'ordinateur de la même façon.

Et quel est le point fort du cours ?

Eh bien, nous manipulons beaucoup. Nous n'avons pas beaucoup de théorie mais beaucoup de pratique, qui nous mettent dans le bain. Comme on dit « un dessin vaut mieux qu'un long discours ». En l'occurrence, faire un exercice vaut mieux qu'une longue explication sur la méthode à suivre pour effectuer le dit exercice. Puis Philippe, notre professeur, est très patient avec les élèves. Je m'en sors bien, donc je ne le sollicite pas souvent. Mais quand je le vois avec les autres élèves, je me dis qu'il est très compétent, et très pédagogue. Il sait beaucoup de chose sur l'ordinateur, mais explique avec simplicité pour ne pas perdre ses élèves. Puis il a beaucoup d'humour. Il instaure un climat agréable durant les cours. C'est toujours un plaisir de venir en cours.

Est-ce que tu as créé des liens avec les autres élèves ? Vous voyez-vous en dehors des cours ?

Non, pas vraiment. J'ai toujours été très indépendante, et je n'ai pas vraiment cherché à me faire de nouveaux amis. Ils sont tous très gentils, mais j'ai déjà mes activités à côté. Autant au cours d'espagnol on a réussi à créer un petit groupe sympa, autant à l'informatique, la sauce ne prend pas. Peut-être est-ce que ça vient aussi du fait qu'il est plus facile d'organiser des sorties avec le cours d'espagnol, puisque nous prévoyons une sortie en Espagne. Ou peut-être que s'ouvrir à une culture nous ouvre aussi aux autres... On pourrait partir loin dans ce raisonnement ! (rire)

(Rire) Oui, tout à fait, mais tenons-nous-en à l'informatique ! À quelle époque est-ce que tu as utilisé un ordinateur pour la première fois ?

Alors, la première fois, ça devait être en... 1992, quand je suis arrivée à l'Hôpital Marin. On n'avait pas encore d'ordinateur, mais j'ai eu envie d'apprendre à m'en servir. Donc j'ai pris des cours au conseil général.

Donc ce n'était pas lié à ton travail ?

Non. Non, non. C'est moi qui ai fait la démarche. J'avais une semaine de vacances et je me suis inscrite à un cours qui durait cinq jours, au Conseil Général. C'était un cours gratuit où on nous enseignait à nous servir d'un ordinateur. Savoir créer un dossier, taper, programmer la feuille de style et tout ça. C'était surtout de la bureautique. C'était en octobre 1992. À partir d'avril 1993, les services de l'hôpital où je travaillais ont été informatisés, et à ce moment-là, nous, les cadres, avons bénéficié de plusieurs sessions de formation. Mais là, c'était plus une formation pour le secrétariat : savoir ouvrir un dossier, le taper correctement, mettre en forme, et surtout les classer. Après, un an ou deux peut-être, on a eu Internet. C'était d'abord un réseau intérieur, et ensuite on a eu Internet.

Et tu as eu Internet chez toi à partir de quand ?

Chez moi, euh... à la même époque je pense. J'ai eu Internet après avoir suivi les formations, puis j'ai eu Internet à la maison, en 2001 ou 2002 je pense... Où quelque chose approchant. Mes enfants avaient dix ou onze ans.

Et l'ordinateur sans Internet, tu l'as eu quand ?

Ah ça, très vite ! À partir du moment où j'ai eu les cours au conseil général... Donc en 1992. Mais il n'y avait pas encore Internet. Le premier ordinateur servait surtout à mon mari pour son travail, et c'était un Macintosh, alors que moi j'avais été formée sur Microsoft. Le premier Microsoft que je me suis acheté, ça devait être en 1999. Puis, on a eu Internet. J'ai acheté l'ordinateur pour travailler, parce que j'avais souvent des dossiers ou projets trop conséquents pour n'être traités qu'au bureau. Je mettais tout ce dont j'avais besoin sur une clé USB, et je travaillais chez moi, une fois que mes enfants étaient au lit. C'était un travail prenant.

Et maintenant, tu n'as qu'un ordinateur portable ?

Oui, oui, un treize pouces, pratique pour le transporter. Je me le suis acheté quand j'ai accepté un nouveau travail à Angers. Il est assez simple, je n'ai pas besoin d'une bête de course, comme mon fils par exemple, qui l'utilise pour faire ses chansons de DJ.

Et est-ce que tu te rappelles des premières difficultés que tu as rencontrées lorsque tu as commencé à utiliser l'informatique ?

Ouh là oui, moi c'était d'appliquer les plus simples consignes (rire). Au début, j'écrivais absolument tout : comment allumer l'ordinateur, comment on ouvrait un dossier, comment créer une feuille de style. Avec des signes et des couleurs. J'avais mon petit bouquin. Toutes mes collègues venaient copier dessus, parce que finalement tout le monde avait les mêmes problèmes. Et quand on a été obligés de former le personnel soignant cinq ans plus tard, j'ai ressorti mes petites fiches. Et tout le monde l'a photocopié pour ensuite expliquer à leurs enfants. Ça faisait un peu « l'ordinateur pour les nuls » et c'était très pratique. Mais c'était une appréhension parce qu'on n'avait pas l'habitude. Maintenant, les jeunes ne font plus ça, parce que vous êtes nés dedans. Vous avez une logique que nous on n'a pas. On avait une formation livresque : l'habitude d'aller chercher dans un livre pour trouver une information, alors que vous, plus du tout. C'est une démarche totalement différente, l'ordinateur. Il fallait donc apprivoiser la bête ! Maintenant, on fait tout cela sans problème, c'est rentré dans les mœurs. Donc voilà, mon problème au début, ça a été de suivre les démarches pour ne pas bloquer l'ordinateur. Ils n'étaient pas aussi simples d'utilisation qu'aujourd'hui, donc à la moindre fausse manœuvre, ils se bloquaient immédiatement. Mon objectif à l'époque, c'était d'appeler le moins possible les ingénieurs informaticiens (rire). Parce que les pauvres, à l'époque, ils s'arrachaient les cheveux. Il y a des collègues, qui avaient mon âge, qui n'ont jamais, jamais, jamais intégré l'ordinateur. C'est toujours resté une difficulté pour elles. Alors que moi, au bout d'un moment, je me suis habituée. Puis j'ai dû former les autres, donc j'ai été obligée de comprendre. C'est comme ça qu'on évolue, on fait l'effort de comprendre.

Et qu'est-ce que t'apporte l'informatique aujourd'hui ?

J'y vais essentiellement pour me documenter. Je n'écoute jamais de la musique, je ne télécharge pas non plus. Je préfère aller à la bibliothèque, prendre le temps de me choisir mon CD que de télécharger. Je suis attachée à l'objet. Je fais des sélections, comme pour les DVD, je fais un choix dans ce que j'emprunte à la bibliothèque, et les films ou CD qui m'ont vraiment plus, je les achète. Je n'irai jamais lire sur une tablette. Il faut que je touche, il faut que je sente. Le plaisir de la lecture, c'est aussi le plaisir des sens qui va avec la lecture. Donc j'y vais surtout pour m'informer. Je crois que je n'ai jamais regardé de vidéo sur Internet. Mais je ne vais pas non plus sur les réseaux sociaux.

Ah bon, pas de compte Facebook, ni rien ?

Non. Enfin, ma fille m'a créé un compte sur Facebook, mais je n'y suis jamais retournée depuis qu'on l'a créé. Je crois même que j'ai demandé à ma fille de le supprimer.

Pourquoi, comme tu n'y vas jamais, ça revient au même.

Je sais, mais ça m'angoisse quand même (rire). Je ne sais pas, avoir un profil à mon nom... Enfin, j'ai pris le nom de famille de ma mère lors de l'inscription, pour ne pas qu'on puisse me pister. Mais bon, quand même, j'appréhende. Quand j'ai envie de parler à quelqu'un, je prends le téléphone et je l'appelle. Il y a une sorte de défiance, me dire que quelqu'un peut nous observer... Sans avoir un complexe de Big Brother, mais bon... Laisser le moins de trace possible, rien sur Internet.

Est-ce que tu utilises Internet pour garder contact avec ta famille, tes proches, ou renouer avec des personnes perdues de vue.

Oui, on correspond essentiellement par Internet avec mes copines. On s'envoie des blagues, des informations. On s'appelle très rarement, à part quand il y a une urgence. Tous les jours à midi, je vérifie mes mails. Par contre, renouer des liens... Ma cousine est fan, elle cherche par fois pour moi sans que je lui demande. Elle me donne des numéros de téléphone de personnes qui voudraient me revoir, mais je ne rappelle jamais. J'ai ma vie et je n'ai pas besoin d'aller chercher dans mon passé. Chaque période de ma vie et une page que je tourne. Une fois la page tournée, ça ne m'intéresse plus, donc je n'ai pas ce besoin d'aller chercher des gens perdus de vue. La dernière fois, on m'a parlé d'une personne qui voulait me revoir. Je ne me rappelais même pas son nom, ensuite je me suis rendue compte que je confondais avec quelqu'un d'autre, donc tu vois... Non, vraiment, ça ne m'intéresse pas. Donc Facebook, non (rire).

Je n'utilise pas la webcam parce que je n'en ai pas besoin. En revanche, lorsque j'aurais des petits-enfants, je l'utiliserai tous les jours pour leur parler s'ils habitent loin. Enfin tous les jours... à condition que leurs parents soient d'accord (rire). Je l'utiliserai vraiment comme outil de communication. Plus que les mails ou le courrier. Ça oui, je serai à fond dedans (rire).

Et tu m'as dit, tu fais très peu d'achat sur Internet, parce que tu n'as pas confiance.
Non, je n'ai pas confiance.

Et malgré les solutions alternatives, tu continues à acheter très peu.

Oui. Vraiment, Internet, c'est quand je ne peux pas faire autrement. J'ai peur des détournements de carte bleue, qu'on puisse lire les conversations...

Et si Internet était mieux sécurisé, tu achèterais plus régulièrement ?

Ah oui, mais quelques fois tu peux. Quand tu cherches un livre. Ça m'est arrivé d'appeler la personne pour que je paye par chèque. Ça m'est arrivé plusieurs fois déjà.

Mais tu n'as pas peur que la personne encaisse le chèque sans jamais t'envoyer le produit ?

Ah ben non, ça ne m'a même jamais effleurée... (rire) Mais bon, c'est le même problème avec la carte bleue. Moi, je ne me défie pas de la personne. Moi, c'est le fait qu'on puisse prendre mon numéro pour ensuite faire des prélèvements sans que je le sache. Je confie en la personne ou l'institution qui vend. Mais vraiment, j'ai peur qu'on me pirate ma carte. Tu entends toujours... Moi j'ai des amis qui ont perdu jusqu'à 2000€ comme ça. Puis il y a aujourd'hui le système de carte à code à avoir en plus de la carte bleue pour les paiements en ligne. Mais bon, même ça, dans quelque temps, les pirates auront trouvé une parade et réussiront à détourner cet obstacle.

J'ai cru comprendre que ta fille s'était installée sur Paris. Je me demandais si l'éloignement des proches te poussait à plus utiliser Internet ?

Ah ben oui, bien sûr. Là, il y a ma fille qui est partie... Il y a aussi mes anciennes collègues d'Angers : quand on échange, c'est rarement par lettres. C'est toujours par mail. C'est tellement facile : t'envoies ton petit mail, dès que la personne reçoit, tu as la réponse immédiatement. C'est mieux que d'envoyer une lettre. Ça prend beaucoup plus de temps. Je vois le côté pratique et rapide. Puis c'est beaucoup plus vivant que d'envoyer du courrier.

Et est-ce que tu fais des démarches administratives sur Internet ?

Euh... pour la Sécu, oui. Mais c'est tout. Enfin, je ne le fais pas parce que j'y pense pas. Je ne serais pas contre l'idée de le faire.

Et aujourd'hui, est-ce que tu rencontres de problèmes dans ton utilisation ?

Non, pour ce que j'en fais... J'ai une utilisation restreinte et basique, donc je n'ai jamais de problème. Beaucoup me demandent si mon écran n'est pas trop petit mais bon, c'est moi qui

l'ai choisi, donc il me va bien. Je le trouve parfaitement adapté à mes besoins. Je préfère avoir un petit portable, parce que je peux le porter partout dans l'appartement.

Je vois que tu es bien équipée pour tout ce qui est « nouvelles technologies ».

J'ai le câble, une chaîne Hi-fi. Je trouve qu'une bonne chaîne, c'est important parce que j'écoute souvent de la musique. Pareil pour le lecteur de DVD, j'en regarde souvent. Je lis beaucoup aussi, j'y passe beaucoup de temps. Les tablettes ne m'attirent pas trop. D'abord, lire sur la tablette ne me plaît pas parce que j'ai besoin du contact avec le livre. (réfléchit) Quand on écoute de la musique sur l'ordinateur, je trouve que la qualité est mauvaise. Moi, il me faut une qualité dans le son. Je n'écoute que des musiques riches en son, que ce soit du classique, de la musique cubaine ou turque. Donc il me faut une certaine qualité dans le son, que je ne retrouve pas sur l'ordinateur. Je trouve que c'est nasillard. Et de même, je n'aime pas regarder un film sur le petit écran. Il me faut aussi une certaine qualité d'image, un certain confort. Par exemple, tu vois, quand mes cousins m'avaient prêté *Raison et sentiments* il y a trois ans, je n'avais pas de lecteur DVD parce que j'étais en train de déménager. Du coup, j'avais regardé sur l'ordinateur, mais tu perds beaucoup de détails dans l'image et le son. Et quand j'ai revu ce film sur la télévision, j'ai redécouvert le film : les détails, les mimiques des acteurs, l'intonation dans les dialogues, la taille des pièces. C'est important parce que ça participe à l'ambiance du film. Je n'avais pas trouvé tout cela lorsque je l'avais regardé sur mon petit écran.

Quel serait pour toi le point négatif de l'informatique ?

Bien, il peut y avoir une accoutumance, une addiction. Moi ça m'arrive des fois, j'y fais attention. Tu commences une recherche, puis de fil en aiguille, tu cherches autre chose. Tu restes parfois deux heures, trois heures sur l'ordinateur. Ça, je n'ai pas envie, ça me fait peur. Donc je fais attention à ne pas être trop sur l'ordinateur.

Et est-ce que tu continues à utiliser les autres moyens d'informations comme la télévision ou la radio ?

J'écoute toujours la radio, tous les jours. Pareil pour la télévision : je regarde d'abord le journal national, puis régional. Sur les chaînes nationales, mais aussi privées, comme ITV ou BFMTV, justement pour me faire une idée d'ensemble. Après, je ne lis pas la presse

quotidienne, mais je suis abonnée au « Monde diplomatique », qui porte davantage sur des articles de fond. Internet, c'est quand même une évolution positive sur tout ce qui est information et ouverture sur le monde.

Est-ce que tu aurais peur d'Internet pour tes petits enfants, quand tu en auras ?

Je vais te dire, je pense qu'Internet, c'est comme la lecture ou la radio : il faut une éducation à la base. Il faut que les parents soient vigilants et à l'écoute des enfants, leur donner des valeurs et les surveiller. Il ne suffit pas de leur expliquer, il faut aussi être avec eux. Je ne suis pas inquiète, au contraire. Il faut juste surveiller, c'est comme tout.

Que penses-tu du stéréotype selon lequel les retraités, les « vieux » (rire) ne savent pas utiliser l'ordinateur ?

(rire) Eh bien, il n'y a pas de fumée sans feu. Il est vrai qu'on ne maîtrise pas l'ordinateur comme les jeunes. Mais de là à généraliser... On se débrouille quand même très bien. Puis je pense que cette idée s'applique surtout aux générations de mes parents, ou même celles qui sont un peu plus vieilles que moi. Nous, nous avons quand même utilisé l'ordinateur dans notre travail, donc nous avons une base assez bien construite pour pouvoir nous en servir aujourd'hui. Rien à voir avec les vieux (rire) !

4 Entretien exploratoire n°3 : Maya, 60 ans

Quel métier exerçais-tu ? Alors, moi, j'ai fait vendeuse, j'ai fait... À l'origine j'étais secrétaire traductrice français-allemand en Algérie, dans une boîte de produit chimique. En fait, je faisais fonction d'ordinateur. Parce qu'avant ça n'existait pas il y a quarante ce système de fichier et tout ça. On le faisait manuellement. Donc j'étais l'ordinateur. Les produits chimiques étaient classés par fiches, on travaillait essentiellement avec les facs et tout ça. Alors quand les commandes de produits arrivaient, il fallait savoir l'état du stock. S'il n'y avait pas de stock, il fallait commander et ainsi de suite. Maintenant je pense que mon poste n'existerait plus. Mais après, quand on est rentrés en France, j'ai arrêté de travailler.

Tout d'abord, je voudrais que tu me dises à quoi tu penses quand je te dis le mot « ordinateur »

Ordinateur ... Bien je dirais « Internet », parce que je me sers surtout de l'ordinateur pour ça.

Et si je te dis « Internet » ?

« Connexion ».

Connexion à quoi, au monde, à tes proches ? Ben oui, connexion...

Ça permet de se connecter à quelque chose, suivant ce qu'on cherche. Oui, effectivement ça peut être le monde ou des choses plus simples aussi.

Est-ce qu'Internet t'apparaît plutôt comme un monde méconnu, froid ou tu t'y sens bien ? En bref, qu'elle est ton ressenti vis-à-vis d'Internet ?

Oui, c'est relativement accueillant... Je n'ai pas de souci. Je cherche, je trouve ce que je veux. Si on bute, on trouve pas d'autres moyens. Après, je n'ai pas de ressenti particulier.

Et est-ce que tu as des petites appréhensions à utiliser l'informatique ? La peur du problème, ou en rapport avec ce que tu as entendu par les médias ou tes proches ?
Comment ça, ce qu'on a pu entendre ?

Ben, l'idée générale qui dit que c'est dangereux, qu'on peut se faire pirater ses comptes bancaires et tout ça.

Ah, non, ça, ça ne me fait absolument pas peur. Je pense pas du tout à ça. À partir du moment où on a un bon antivirus, je pense que ça va. C'est peut-être idiot, je ne sais pas, mais c'est comme ça que je le vois. Après, je ne rencontre presque jamais de problème, donc bon, tout va bien. J'ai mon antivirus, je fais l'analyse à chaque fois. La seule chose qui m'enquiquine sur Internet, c'est que dès que tu ouvres un page, il y a des fenêtres qui s'ouvrent pour des sites de rencontre. Si jamais ta flèche a le malheur de passer dessus ou que tu cliques par inadvertance, hop tu arrives sur le site. Et ça *m'énerve* (insiste sur le mot). Ça, ou alors le « Vous avez gagné ». Ça arrive souvent. Si tu balades ta flèche, ça ouvre une fenêtre. Mais sinon à part ça ... non, non je me sens bien quand je navigue. Quand je fais mes achats, j'ai pas l'impression de me faire pirater. Je m'inquiéteraient plus si je ne trouve plus mon mot de passe (rire).

Tu penses que c'est une ouverture sur le monde ?

Ah oui, quand même. Oui, oui, parce que tu peux accéder à des choses auxquelles tu n'aurais pas accès si Internet n'existait pas. Ou accès à des choses que je ne chercherais pas forcément dans des livres. C'est facile.

Quand et dans le cadre as-tu utilisé l'ordinateur et Internet pour la première fois ?

Alors mon premier ordinateur, je l'ai eu en 2005... On m'a acheté un appareil photo numérique et j'ai acheté l'ordinateur pour pouvoir mettre les photos dessus. À l'époque, je savais *rien* (insiste sur le mot) de l'ordinateur, ni d'Internet. Je n'avais jamais cliqué de ma vie. Je ne savais même pas ce que ça voulait dire « cliquer ». Je te jure, ce n'est pas des bêtises.

Et du coup, tu as suivi des cours pour apprendre ?

Non, non. J'ai acheté l'ordinateur dans un magasin. On me l'a livré. L'informaticien est arrivé, m'a installé tout ça, en m'expliquant qu'il fallait faire ci et ça. Quand il a terminé, je lui dis « je n'ai rien compris. Je n'ai jamais utilisé une souris, je n'ai jamais allumé un ordinateur ». Il m'a répondu « Ah oui, il y a un souci là ». Il m'a montré comment démarrer et tout, enfin les trucs essentiels, puis je me suis débrouillée. Donc, je suis allée au centre multimédia, et là je suis tombée sur une copine de ma fille qui m'a dit de ne pas y aller, qu'il suffisait que je demande à ma fille qui allait m'expliquer. Puis comme c'était *mon* (insiste sur le mot) ordinateur, je m'amusais à cliquer partout. Je me disais qu'au pire, je fermerai juste des programmes. En fait, ce que j'entendais autour de moi, c'était « il m'a jeté quelque chose ». Tu sais, quand tu prends l'ordinateur de quelqu'un, tu peux supprimer un dossier sans le faire exprès. Donc je me disais « au pire je supprime quelque chose qui est à moi ». Bon, comme je n'avais rien, je ne pouvais pas supprimer (rire). Ça m'a permis de naviguer comme je voulais en fait.

Donc les difficultés que tu as connues, c'était surtout de la prise en main.

Et oui, surtout. Parce que oui, c'était le B-A-BA de l'informatique. Bon, après, je me limite au traitement de texte. Je sais un peu, mais ça ne m'intéresse pas, j'en ai pas besoin.

Mais pourquoi, alors que tu as appris toute seule, suis-tu des cours au centre social ?

Ben ma fille m'a fait la réflexion que je m'en sortais moyennement. Je veux dire, je tape mes textes et tout ça, mais c'est un savoir assez basique. Bon, moi, ça me va, mais il semble que je sois encore un peu trop novice au goût de ma fille (rire). Je me suis dit que ça me ferait du bien d'avoir un peu plus de savoir. Ce n'était pas tellement une obligation, mais plus pour m'apporter un peu plus de confort. Puis ce n'est que deux heures par semaine, et le centre n'est pas loin de chez moi. Donc j'ai commencé en octobre, tranquillement. Le prof explique bien, les gens sont gentils. J'y vais, mais je dois avouer que je n'ai pas trop cherché à devenir amie avec les autres. Je viens faire mon cours, me concentrer sur mon ordinateur, puis je repars à mes petites affaires. C'est peut-être un peu dommage... Enfin, bref, les cours sont biens. Il nous montre comment des petits taches basiques, comme mettre un texte en forme et tout ça. Mais ça ne change pas vraiment mon utilisation, tout simplement parce que je n'y vais pas souvent, à part quand j'ai besoin. Je ne tape pas de courrier, je n'utilise pas trop les mails... C'est plus pour ma culture personnelle que je me suis inscrite que pas nécessité.

Quel serait le point fort du cours selon toi ?

Ils sont très bien construits. À chaque fois, on a un sujet, un exercice et paf, on y va. On ne perd pas une minute. Puis Philippe est vraiment d'une patience extraordinaire. On lui pose des questions les plus incohérentes et simplistes qui soient, et lui y répond avec humour et concision. J'aime beaucoup sa façon de faire. Il y a toujours une petite nuance d'amusement dans sa voix, mais jamais il ne se montre moqueur ou injuste. Tu sais, il me fait un peu pensé à un Anglais, avec cet humour très distingué et très imagé. Puis il explique simplement. Moi qui ai horreur de ne pas comprendre quand on m'explique. J'ai besoin que les choses soient claires, sinon je laisse tomber. Avec lui, on a l'impression que l'ordinateur est un petit animal vivant. « Il ne comprend pas quand tu lui dis ceci », « ne lui demandes pas ça comme ça ». C'est rigolo, et en même temps très pédagogique, puisqu'on comprend tous quand il explique de cette manière.

Quels seraient les points faibles alors ? Bien...Je n'aime pas trop la salle. Elle est toute petite et on se marche un peu les uns sur les autres. Puis Philippe est très grand, et je trouve qu'il fait trop grand dans cette salle (rire). Puis le pauvre est tout seul. Il veut être partout à la fois sans vraiment y arriver. Je ne sais pas si c'est possible, mais il faudrait une deuxième personne pour le seconder... Enfin, si on arrive à le faire rentrer dans la salle ! (rire)

Qu'est-ce que t'apporte Internet ? De la culture, du divertissement ? Qu'est-ce que m'apporte Internet... (silence)

Tu t'en sers souvent ?

Ça m'arrive. Oui quelque fois, je m'en sers toute la journée. Enfin, toute la journée, je fais quelques recherches. Et après je peux rester des jours sans l'utiliser. J'y vais régulièrement quand même. Oui, mais tu n'y vas que quand tu as besoin de quelque chose, et pas forcément pour flâner, non ? Oui, c'est ça. Si j'ai un moment de libre, je n'irai pas sur l'ordinateur, non. Je m'en sers seulement quand j'ai besoin.

OK, et tu ne regardes pas de films ou écoutes de la musique sur l'ordinateur ?

Non, non du tout. Puis comme je t'ai dit, j'ai acheté l'ordinateur parce qu'on m'avait offert un appareil photo numérique, et j'en avais besoin pour lire les photos. À la base, c'était juste pour ça. Après, je me suis rendue compte que c'était utile pour d'autres choses. Mais le vidéo ou la musique, non. J'ai des lecteurs CD, DVD et des radios dans toute la maison. Donc c'est plus pratique que de le mettre sur l'ordinateur, où l'écran est petit et où le son est moyen. Donc, voilà, je n'utilise Internet que pour faire des recherches et pour écrire aux copines, de temps en temps.

Est-ce que l'arrivée de tes petits-enfants t'as poussé à d'avantage utiliser Internet ?

Non, non, du tout. Au contraire, depuis leur arrivée, j'ai moins de temps pour aller sur Internet (rire). Bon, au début, et seulement pour le premier, on a utilisé la webcam. Ils étaient à Villefranche à cette époque, donc on en a acheté une. On en faisait tous les jours au début. Ça se limitait à moi faisant des marionnettes devant l'écran. On en a une, mais depuis trois ans, elle n'a jamais été allumée. Puis aujourd'hui, ils vivent à une heure de route, alors ça va. Puis pour ma fille, quand elle a quitté la maison, les webcams n'existaient pas. Alors voilà. Si je m'ennuie, je n'irai pas sur Internet, à part si j'en ai besoin. Même les mails, je ne les vérifie que de temps en temps. Je ne veux pas tomber dans l'excès d'Internet.

Et les réseaux sociaux, tu y es inscrite ?

Non, pas encore.

Pas encore ? Tu comptes t'y inscrire alors ?

(rire) Non, non, je dis pas encore parce qu'on ne sait jamais ce qui peut arriver ! Il suffit que mon mari s'en aille loin ou comme ça pour que je m'inscrive. Si je veux communiquer plus facilement avec quelqu'un, je le ferai. Mais pas exposer mes photos, ça ne m'intéresse pas. Puis je n'ai pas tant de photos que ça à exposer (rire).

D'accord. Tu me disais tout à l'heure que tu utilisais les mails pour communiquer avec tes copines qui sont loin

La plupart oui, parce qu'elles sont éparpillées dans la France. Mais renouer avec des personnes perdues, comme le font certains, non. On l'a fait une fois par l'intermédiaire de ma fille. J'ai cherché des gens deux ou trois fois, mais bon... Ça ne m'intéresse pas. Je reconnais que c'est bien. Les fois où j'ai eu besoin, c'est quand même bien de pouvoir retrouver des gens... Mais j'ai peu de gens à retrouver. Donc forcément ! (rire)

Tu fais des achats sur Internet ?

Oui, souvent. Une fois par mois environ.

Et tu achètes quoi ?

Ça peut être des bouquins... Tiens la dernière fois je suis allée acheter des draps housse pour lits évolutif. Ce sont des petits lits pour enfants que tu ne trouves pas dans les magasins. Je suis allée sur « Le bon coin » et tout. Je les ai achetés sur « Priceminister ».

Et tu fais des démarches administratives ?

Ça m'est arrivé, oui. Pour demander la carte de couverture santé européenne, je l'ai fait par Internet... Quoi que non... En fait j'ai commencé par Internet. Mais il fallait des codes et mots de passe que je n'avais pas, parce que c'est compliqué l'assurance maladie. Et j'ai fini par le faire au téléphone. C'était plus facile. J'ai constaté que souvent, je réglais plus souvent le problème par téléphone. Ça me prenait moins de temps. Parce que certains sites, comme l'assurance maladie, ne sont pas simples. Il n'y a qu'un site où c'est bien, c'est « .gouv ». Et là encore... Il n'y a que pour voir les points qu'il te reste que c'est utile.

Et aujourd'hui, tu as des difficultés particulière à utiliser l'informatique ?

Pour ce que je fais, non. Peut-être que si je me lançais dans d'autres recherches, je ne sais pas. Pour l'instant non, je reste dans ce que je sais pas faire et ce dont j'ai besoin. Donc non. Après, si j'ai des difficultés, j'appelle ma fille qui me dit « Débrouilles toi ! » (rire). Donc je me remets à cliquer partout jusqu'à y arriver ! Je me débrouille assez bien, je pense. Je cherche pas à comprendre ce qui va pas. Il faut être logique. Pour se servir d'un ordinateur, il ne faut pas réfléchir, je trouve. Plus tu réfléchis, et plus ça aggrave les choses. Il n'y a qu'une chose qui est pénible, c'est que c'est lui qui décide tout. Si tu veux faire quelque chose et que lui ne veut pas, tu peux faire ce que tu veux, tu n'y arriveras pas. On est un peu esclaves de l'ordinateur des fois. Les photos par exemple. Il y a un truc que je n'ai jamais réussi à faire : il ne les met jamais dans l'ordre que je veux, mais dans l'ordre que lui veut. Même si je les renomme. C'est horrible, ça. Quand il commence, je lui dis « fais comme tu veux ! » (rire).

Et en cas de problème, tu réagis comment ?

Je ne m'énerve pas. Soit je le règle, soit je téléphone au numéro de mon fournisseur. Et c'est vite réparé. Mais je n'ai pas réellement de problème. Le seul, c'est quand je perds la connexion Internet, mais ça ne dépend pas de nous, mais du fournisseur.

Qu'est-ce qui te déplaît en l'informatique ? Justement, ce fait que ce soit l'ordinateur qui décide et pas toi ?

Oui, exactement. Ça me déplaît au plus haut point. Ça m'énerve profondément. Surtout que je n'ai pas réussi à le vaincre encore. La dernière fois, il ne voulait pas me prendre une pièce jointe. J'ai réussi en la mettant dans un autre dossier, mais bon... Je ne sais toujours pas pourquoi il ne voulait pas me la prendre. Donc voilà, c'est l'ordinateur qui m'énerve le plus, parce qu'il est plus fort que moi (rire). Autrement, il y a les fenêtres qui s'ouvrent Ça c'est énervant. Par exemple, quand tu es sur « Hotmail », il y a des publicités sur le côté. Puis en plus, on est traçait. Quand j'avais cherché pour mes draps, j'ai réalisé que ça apparaissait dans les publicités.

Je vois que tu es équipée en nouvelles technologies. Est-ce que tu délaisse la télévision ou la radio pour l'ordinateur ?

Non. J'aime bien les journaux, avoir le papier. Je vais aller voir un article précis sur Internet, que je n'aurais pas pu lire ou voir à la télévision ? Mais je préfère le journal. On n'est

justement pas de la génération qui va tout voir sur Internet. Je lis souvent le journal dans la voiture, et je me suis fait cette réflexion que les jeunes ne feront plus ça, d'acheter et lire les journaux. Ils iront directement sur Internet. Ils n'achèteront que les magazines spécialisés. Pour moi, le journal n'est pas sur Internet. Sauf si je n'ai pas écouté la radio depuis plusieurs jours. Là j'irai voir les gros titres.

Et ta vision d'Internet, tu la bases sur ton expérience, ou tu fais aussi attention à ce que disent les gens autour de toi et les médias ?

Non, mon expérience. Chacun l'utilise comme il l'entend, et s'il y a des choses qui ne sont pas bonnes, ça les regarde. Je n'y fais pas attention. Sauf, le fait que pour les ados, l'ordinateur prend énormément de place. Et on ne s'en rend pas assez compte. On dit qu'ils sont fatigués, alors qu'ils passent la nuit à tchatcher ou jouer sur Internet. À part ça que je trouve grave, je ne fais pas attention à ce que les autres disent.

Et tu as peur de ça pour tes petits-enfants ?

Pas encore. Pas encore, c'est au fur et à mesure qu'on verra comment ils font. Justement, là, je trouve que l'aîné n'a pas trop de contact avec l'ordinateur, alors que les gamins de son âge sont tout le temps dessus. Je l'ai mis sur « Word » la dernière fois, pour qu'il apprenne à se servir du clavier. Il était content. Il ne faut qu'il soit décalé par rapport aux autres. Quand ils vont faire de l'informatique, lui ne sera pas au niveau. Donc, voilà. Ça me ferait peur s'ils jouaient beaucoup aux jeux. Mais ça va. Non mais ça me fait peur quand je vois des enfants, de l'âge de mes petits-enfants, qui ont des Iphone entre les mains, avec des jeux pour jouer... Moi, je trouve que c'est trop. Je trouve pas ça bien, mais chacun fait comme il veut.

Tu as déjà entendu le stéréotype que les retraités ne savent pas utiliser Internet ?

Bah, si je devais faire attention à tout ce que j'entends sur les retraités... Je pense que ceux qui disent ça n'ont jamais vu un retraité de leur vie, ou alors leur grand-père ou grand-mère à l'âge déjà avancé... Nous, nous sommes encore jeunes et fringants, il n'y a un gros écart entre notre génération et celles de retraités plus vieux. On est un peu un pont entre la vieille école et les nouvelles générations très portées sur le numérique.

5 Entretien exploratoire n°9 : Dominique, 66 ans

J'aimerais d'abord que tu me dises à quoi tu penses quand je te dis le mot « Internet ».
« Internet, « mail ».

Ah oui, pourquoi ?

Parce que dans mon travail, et même aujourd'hui encore j'envoie énormément de mail, que ce soit à mes anciens collègues, aux personnes de la chambre du commerce dans laquelle je suis investi, ou même à mes amis.

OK, et « ordinateur » ?

« Internet » (rire)

Ah tu fais la liaison entre deux

Oui, aujourd'hui, on ne peut plus penser l'ordinateur tout seul. Il y a forcément Internet qui va avec.

Et est-ce qu'Internet t'apparaît comme un monde chaud, ou plutôt méconnu. Quel adjectif est-ce que tu associes à ce que tu ressens vis-à-vis d'Internet ?

Non, pour moi c'est un système de liaison, de réseau, c'est un système de communication. Alors ça, c'est un aspect, à travers les mails. L'autre aspect, c'est aussi une source de connaissances, entre guillemets. Mais je me méfie beaucoup, parce que je pense que ce n'est pas très sûr au niveau des connaissances. Mais, malgré tout, quand je cherche quelque chose, si je n'ai pas un vrai dico, une encyclopédie sous la main, ce que je préfère (rire), je vais sur l'ordinateur et je fais un petit Wikipédia ou Google pour voir. Puis je me fais mon opinion moi-même. Donc oui, ça peut être une source d'information aussi. Mais prudence. Moyennement crédible, parce que j'ai déjà vu des erreurs donc bon... Il doit y en avoir ailleurs, sur des sujets que je ne connais pas.

Et est-ce que tu as des appréhensions à utiliser Internet ou l'ordinateur ?

Non, non. Non mais ça fait longtemps que je m'en sers. Mon premier ordinateur, ça devait être 1982.

Ah oui, ça fait vingt ans quand même

Oui, alors depuis, j'ai surmonté mon appréhension ! (rire)

Mais pourquoi suis-tu des cours alors ?

À vrai dire, c'est ma chère petite femme qui m'y a inscrit. Elle n'avait pas envie d'y aller toute seule, et comme il y avait une réduction pour la seconde inscription, elle m'a inscrit, en se disant que ça me serait utile.(rire) Elle râle souvent parce que je m'énerve sur l'ordinateur dès que quelque chose ne va pas. Bon, au début, je boudais un peu, mais finalement c'est assez pratique. Il y a pleins de choses que je ne savais pas. J'ai l'impression de me coucher moins bête après un cours ! J'ai maintenant davantage de vocabulaire pour crier sur mon ordinateur quand j'ai un problème (rire). Non, je rigole, mais les cours son finalement très bien. Comme j'avais des secrétaires, je ne m'occupais pas de tout ce qui était traitement de texte. Aujourd'hui, j'arrive à les faire tout seul, comme un grand. Enfin, je les faisais déjà avant, mais c'était des mises en page beaucoup plus basiques et beaucoup plus bidouillées ! Je suis content de suivre les cours finalement.

Est-ce que les cours ont changé votre façon d'utiliser l'ordinateur ?

Oui, j'ai une utilisation beaucoup plus conventionnelle. Avant, je tapais mes textes un peu comme je pouvais et ça ne donnait pas forcément quelque chose de bien. Puis j'ai appris plusieurs autres choses, comme la gestion de mes dossiers et tout ça, qui m'aident à bien m'organiser. Donc sur le fond, je fais toujours les même choses, mais sur la forme, c'est beaucoup mieux depuis que je suis les cours.

Quel est le point fort de ce cours ?

Bien, nous sommes en petits groupes, jamais plus de cinq ou six. Et encore, six c'est rare. Ça donne des cours assez individualisés. Si on a un problème, nous n'avons qu'à lever le doigt ou appeler Philippe. Puis il explique bien. C'est un plaisir. On a toujours l'image de l'informaticien binoclard caché derrière ses grands mots auxquels on ne comprend pas un traître mot. Lui, explique calmement, parfois en ridiculisant l'ordinateur, genre « il est un peu

bête, il faut lui expliquer ». Il parle avec des mots simples, qu'on connaît. Puis les cours sont bien remplis. On n'a jamais une minute à vide. Ça nous permet d'avancer rapidement.

Et quels seraient alors les points faibles ?

Qu'il n'y ait pas cours pendant les vacances scolaires. Comme il y a deux semaines à chaque fois, ça fait trois semaines sans avoir de cours, et on a le temps de vite perdre la main. Sinon, je ne vois pas trop, j'en suis très content.

Et est-ce que vous avez noué des liens avec les autres élèves ?

À part avec ma femme non. (rire) On est chacun sur nos postes, ce qui ne facilite par vraiment les échanges. Puis beaucoup sont vraiment débutants et sont concentrés sur leurs ordinateurs. Moi je viens suivre mon cours et je m'en vais. J'ai une petite activité à la chambre de commerce, et ça me prend du temps.

Beaucoup pensent que c'est une ouverture sur le monde, est-ce que tu es d'accord avec cette vision ?

Oui, mais ce n'est qu'un aspect d'Internet. Ce n'est pas le plus important pour moi, parce que j'ai voyagé partout dans le monde quand il n'y avait pas Internet. La génération des « soixante-huitards » avait une ouverture sur le monde, sans Internet et sans téléphone portable.

(rire) Est-ce une critique pour les générations d'aujourd'hui ?

(rire) Non, non, du tout. C'est une constatation. Ni bien, ni mal. Les époques et les technologies évoluent. Non, mais ce que je veux dire, c'est que ce n'est pas plus une ouverture sur le monde que ce qu'on faisait dans les années 68-70. Ça facilite certaines choses, mais ça a aussi d'autres inconvénients. Autres technologies, autres avantages et inconvénients.

Tu m'as dit, le premier ordinateur, c'est en 1982.

Oui, 1982, ou 1983, Je ne me souviens plus de la date exacte.

Et c'était dans le cadre professionnel ?

Cadre professionnel oui. Les tableurs s'appelaient... Je ne me souviens même plus du nom... Ça finissait par « -plan »... Ah oui, « Multiplan ».

Est-ce que tu as suivis une formation ou as-tu appris tout seul ?

Ben, comme j'ai un diplôme d'ingénieur, j'ai eu une formation en informatique dans les années 1960. Ça existait déjà, et oui madame ! (rire). On faisait de l'informatique, mais c'était sur des gros systèmes. On programmait nos trucs. Pour faire une addition, ça prenait plus de temps que de la faire à la main, mais bon... Enfin, tout ça pour dire que je n'ai pas eu de formation particulière là-dessus, c'était compris dans mon diplôme, je n'ai pas pris de cours en plus, avant d'arriver au centre en septembre. D'autant plus que plus les années passent, plus les ordinateurs sont conviviaux, et moins il y a besoin de formation pour y accéder à un premier niveau. Après, pour se perfectionner, il y a les centres multimédia, à droite ou à gauche, comme ici. Il y a ce qu'il faut, mais je n'en n'ai pas besoin.

Et est-ce que tu as connu des difficultés au cours des premiers mois d'utilisation ?

Non... Ben non parce que les applications étaient tellement restreintes à l'époque que ce n'était pas très difficile pour quelqu'un ayant une formation scientifique de s'en servir. Alors non, vraiment pas de problème, c'était pas très compliqué ! Puis l'évolution est arrivée naturellement, et on s'est adapté tranquillement, sans que ça ne pose de problème particulier.

Et qu'est-ce que t'apporte Internet maintenant que tu es à la retraite ? Plus des possibilités de recherche d'information ...

Ben c'est ce que je te disais : recherche d'information, ça s'est à titre personnel, je dirais. Par exemple, hier on était branché sur Audrey Puvlar. Je ne me rappelais plus d'un livre qu'elle avait écrit, mais je me souvenais plus du nom. Tac, je suis allé sur Internet et j'ai trouvé ce que je voulais. C'est vrai que c'est une source d'information. Puis je m'en sers beaucoup aussi, dans le business. Bien que je sois retraité, je m'occupe encore de pas mal de choses au niveau de la chambre de commerce ou de clubs d'entreprises, des choses comme ça. Là, je fonctionne beaucoup par Internet, tout ça. Dès qu'on travaille en réseaux avec des gens qui sont dispersés géographiquement, ça devient un outil intéressant. Mais au-delà, quand je disais un peu en provocation qu'on avait une ouverture sur l'extérieur même dans les années soixante, ce que facilite Internet, c'est l'échange de documents.

Est-ce que l'arrivée des petits enfants et l'éloignement de ta fille t'as poussé à plus utiliser Internet ?

Non. Au début, on a fait comme tous les grands-parents un peu gâteux, c'est-à-dire qu'on a acheté une webcam... Bon maintenant, c'est intégré dedans. Donc on faisait beaucoup par la webcam. Mais maintenant on ne s'en sert plus. Donc non, ça n'a rien changé.

Vous ne vous envoyez pas des mails ?

Si, quand on a besoin de quelque chose. Quand mon épouse a besoin d'une recette de cuisine, on peut la scanner et l'envoyer. Mais bon, au-delà de ça, ça n'a pas changé grand-chose. Non, non. D'ailleurs quand j'arrive à crier assez fort, ma fille arrive à m'entendre depuis Sauvagnon donc ce n'est pas la peine de passer par Internet (rire). Puis on passe plus par le téléphone. Ma fille nous appelle plusieurs fois par jour nous parler de chose et d'autres, ou quand elle a besoin de quelque chose. Donc on ne se sert presque jamais d'Internet pour lui parler. À elle, ou à ses trois enfants.

Est-ce que tu as plus tendance à utiliser Internet depuis que tu es retraité ?

Je l'utilise plus comme source d'information, mais moins en tant que professionnel.

D'accord. Et tu passes autant de temps qu'avant ?

Ça dépend de ce que je veux. Vendredi, j'ai passé tout l'après-midi à mettre de l'ordre dans mon ordinateur. Je l'avais tellement saturé qu'il ramait. Et depuis vendredi soir, je ne l'ai pas ouvert [*c'est-à-dire presque deux jours, l'interview ayant lieu le dimanche midi*]. C'est très variable.

Est-ce que tu es inscrit sur des réseaux sociaux ?

Ça, par contre... Tiens, on parlait de méfiance tout à l'heure, je n'y ai pas pensé. Mais là, je suis assez méfiant sur ces choses-là.

Pourquoi ?

Mettre en ligne des données personnelles, je ne suis pas pour. D'abord, je n'ai pas une grande admiration pour le fondateur de Facebook, dont j'ai vu la biographie en film. Film d'ailleurs très intéressant. Je suis assez méfiant, d'ailleurs, y compris dans les entreprises, en matière de recrutement, maintenant, on va chercher sur Facebook pour trouver le vice caché du candidat.

C'est vrai ? Je pensais que ce n'était qu'une rumeur ou des actes isolés.

Ah mais bien sûr. Tu ne te fais plus embaucher sans. Les DRH vont vérifier les CV et choses comme ça sur Facebook. Alors, les trucs comme ça, ça a un petit côté déplaisant. Donc je pense qu'il faut être très prudent avec ça, et la meilleure façon d'être prudent, c'est de ne pas y être. Ceci étant, quand je recherche quelqu'un... Par exemple, très récemment, on a cherché quelqu'un avec qui on était en Algérie, c'est-à-dire il y a quasiment quarante ou trente-cinq ans. On l'a retrouvé grâce à Facebook. Ce n'est pas moi qui suis allé sur Facebook, j'ai fait aller quelqu'un dessus pour retrouver (rire). Ma fille précisément.

Et vous l'avez revu ?

Oui, oui, on lui a envoyé un mail avec notre numéro de téléphone. Il se trouve qu'elle habite à Mont-de-Marsan, le monde est petit. On est allé manger là-bas, on a fait des retrouvailles. C'était très agréable. Mais de là à m'inscrire sur Facebook, peut-être pas.

Et le site « Copains d'avant » non plus ?

Non, mes copains d'avant, je les ai toujours. Pas besoin de Facebook pour ça (rire).

Est-ce que tu fais des achats sur Internet ?

Alors, très, très rarement. Parce que je suis un homme, et c'est surtout les femmes qui font des achats sur Internet (rire). Mais, si, par exemple... Ça a un côté sympa, je retrouve des pièces pour ma vieille 2CV pour la restaurer. Pour ça, Internet, c'est très puissant. Avant il fallait faire les casses du coin. Maintenant, avec les réseaux à l'international, on peut trouver des pièces en Angleterre, en Allemagne et tout. Donc ça m'est arrivé, mais occasionnellement. J'en ai pas un vrai besoin. Ce que je pense, c'est qu'on pourrait vendre. On a emmagasiné un tel tas de choses à la maison que je pense qu'ils pourraient être utiles à d'autres gens, en revendant sur Internet, comme avec « le bon coin ».

Et tu fais des démarches administratives, comme les impôts ?

Alors ça... Alors voilà, un des bons côtés. L'administration française étant plus mauvaise que sa mauvaise image, s'est mis, quand même, au bout de quelques années, à pouvoir fonctionner par Internet... Alors ça... Ça voilà, un côté positif, parce que ça évite de se déplacer tout simplement. Quand on est à Mimizan, par exemple, il faut aller sur Mont-de-Marsan pour faire une démarche administrative. Là, c'est vrai qu'on peut quasiment tout traiter par Internet. J'ai été le premier à déclarer mes impôts comme ça, par exemple. La première année que ça a été possible, je l'ai fait. Les systèmes de retraites, et tout ça, qui sont assez compliqués, ça se traite très vite par Internet. Là je reconnais que l'administration française a fait un gros progrès, alors qu'elle n'est pas réputée pour ça normalement.

Est-ce que tu es équipé en nouvelles technologies ? Est-ce tu as une télévision, lecteur DVD, ou autre chose ?

Alors oui, j'ai tout (rire). Des ordinateurs, on en a ... Un, deux, trois, quatre, cinq.

Pour deux ?!

Oui, pour deux, oui (rire). Et on a dix télévisions pour deux, cinq lecteurs DVD, alors oui, on est équipés. Puis on le regarde souvent.

Tu continues alors à regarder la télé, lire la presse écrite, ou écouter la radio.

Ah la presse écrite, c'est un vrai plaisir, au-delà de la simple lecture. C'est toucher le papier, c'est comme un livre. Et même l'I-pad, ça fait pas pareil.

Tu en as un ?

Non, c'est ma fille qui s'en ai acheté un pour Noël. Mais je n'accroche pas trop avec les tablettes. Je préfère les versions papier. Puis au-delà de ça, je trouve que c'est plus agréable au niveau de l'œil de lire un document imprimé que de lire sur un support numérique. Puis je t'avouerai que même professionnellement, je ne passais jamais des heures devant un écran. Je faisais passer plutôt des heures aux autres. J'ai de la peine à comprendre comment les gens arrivent à passer huit heures devant un écran sans se bousiller la vue. Au bout de quelque temps, ça doit abîmer l'œil. Le papier, ça ne m'a jamais fait mal à l'œil. Après, c'est peut-être

une question de génération. Peut-être que l'œil c'est adapté aux écrans par mutation génétique (rire).

Tu continues de sortir ? Comme le cinéma ?

Oh oui, on y va plusieurs fois par mois. Bon, ça dépend des films qui sortent. Je ne suis pas très penché films d'actions américains avec des explosions toutes les cinq minutes. Mais pour ce qui est d'Almodovar ou les autres réalisateurs espagnols et sud-américains, là, je suis toujours prêt. On aime beaucoup. On a beaucoup de DVD, aussi bien pour nous que pour les enfants. Mais ce que je préfère, c'est la musique. Je me suis acheté un tourne-disque génial. Je mets mes vinyles sur le tourne disque, je branche une clé USB dessus, et hop, ça m'enregistre le son en numérique. C'est génial, parce que j'ai ce son si agréable du vinyle, tu sais, ce petit grésillement du diamant sur le disque, mais le tout en numérique. Du coup, je me grave des CD pour la voiture, c'est très agréable d'avoir cette qualité de son partout. Les disques de musique ont bien évolué, le son est très propre, mais la sonorité des vinyles manque. Ça a perdu un peu de charme.

Et tu rencontres des difficultés aujourd'hui ou ça va ?

Non, sauf que ça commence à boguer sans que je sache pourquoi et que j'ai envie de le jeter par la fenêtre. Mais ça, d'après ce que je sais, ça arrive à tout le monde. Je pense être à peu près normal sur ce plan-là.

Et le problème, tu penses qu'il vient d'où ? D'un logiciel, d'une mauvaise manipulation et cætera.

Oui, d'un logiciel, ou... Un truc tout bête, de temps en temps mon ordinateur fait dix, quinze, trente connexions à Internet en même temps. Je ne sais pas pourquoi.

Comment ça, il ouvre des fenêtres ?

Oui, oui, voilà, il n'arrête pas d'ouvrir des fenêtres. Donc, bon, je l'ai amené chez le réparateur en disant « voilà, il y a des trucs qui ne marchent pas ». Je ne sais toujours pas ce qui s'est passé, ils te racontent ce qu'ils veulent. Ceci étant, maintenant, il fonctionne. Quand c'est ce genre de choses, non, je ne me pose pas trop de questions. Maintenant bon, ça fonctionne, ça fonctionne. En général quand ça ne fonctionne pas, c'est qu'on a fait un bêtise

avant. Il n'y a rien de plus bête qu'un ordinateur. D'ailleurs, c'est tellement bête que pour arrêter, il faut appuyer sur démarrage (rire). À mon avis, c'est celui qui a programmé qui est bête... Je crois qu'il s'appelle ... (mime la réflexion), quelqu'un je n'aime pas beaucoup, il me semble qu'il est connu... Bill quelque chose (rire).

Donc toi, s'il y a un problème, tu t'énerves directement.

Ah ben oui. Mais pas que dans le domaine de l'informatique, c'est comme ça en général.

Et qu'est-ce qui te déplaît en l'informatique ?

C'est comme toute chose. Les avantages sont liés aux désavantages du système. Ce qui me plaît c'est que c'est un système très ouvert. Donc ça, c'est un avantage. Mais c'est aussi très complexe, donc difficilement maîtrisable en profondeur, et pas maîtrisé du tout. On peut trouver la meilleure et la pire des choses. La pire des choses, je pense à certains sites militants, que ce soit d'Al Quāida ou des sites catholiques extrêmes... C'est l'humanité quoi. Donc si on est optimiste, Internet, on trouve ça vachement bien, et si on est pessimiste, on trouve vachement moins bien, voire dangereux. Et si on est entre les deux, ben on prend ce qui est bien et on laisse de côté ce qui est moins bien. Comme les gamins de douze ans qui se couchent à trois heures du matin tous les soirs en jouant sur Internet, ça me semble être quelque chose d'un peu embêtant. J'ai pas de solutions... Mais comme toute chose, Internet, c'est comme la cigarette. C'est bon quand tu en fumes deux par jour, mais trois paquets, c'est mauvais pour la santé.

Et tu as peur pour tes petits-enfants ?

Pas du tout, c'est pour ça qu'ils ont aucun jeux vidéo (rire). C'est vrai qu'il y a un accès... Mais pas lié à un Internet, à la télé c'est pareil... Donc un accès à la violence très jeune, que n'avaient pas les générations précédentes. Alors que pourtant, on était plus près d'une guerre, mais bon... Là aussi, les générations évoluent.

Et la vision que tu te fais d'Internet, toi, c'est du fait de ta propre expérience ou tu t'inspires de ce que tu entends ?

Ah non, mais il ne faut surtout pas croire ce qu'on entend à la télévision ou ce qu'on lit dans les journaux. La télé ou les journaux, il faut les lire par plaisir, mais ils ne disent pas de vérité

absolue. Par exemple, je me rappelle dans les années 2000, une grand-mère qui disait qu'une chose était vraie parce que c'était écrit dans le journal... Alors : pourquoi je dis que c'est faux ? Parce que quand on lit ou voit un reportage à la télévision sur quelque chose qu'on connaît très bien, ce qui arrive, on se rend compte que ce n'est rien d'autre qu'un tissu d'âneries souvent... ou pour être gentil, qu'il y a souvent des erreurs. Et sur un sujet qu'on ne connaît pas, il y a au moins le même pourcentage d'erreur. Alors, les médias ne sont pas la vérité absolue. Avec Internet, c'est pareil. Mais c'est divertissant. Mais, ça s'appelle le « libre arbitre de l'individu », il faut faire son propre tri. Le problème, c'est qu'il y a plein de gens qui ne font pas le tri et qui prennent tout au premier degré. Quand on parle des dangers, s'en est un aussi ça. Il faut toujours avoir l'esprit critique.

Et que penses-tu du stéréotype selon lequel les vieux, ou retraités, ne savent pas utiliser Internet ?

Oh, c'est pas gentil (rire). Je dirais que ce n'est ni juste, ni faux. On croit toujours que les retraités ne suivent pas les nouveautés, alors que j'ai plutôt l'impression du contraire. Je veux dire, je suis retraité, mais je suis ce qui se passe, que ce soit aux informations télévisées, ou sur le plan des nouveautés. Tu as bien vu comment nous sommes équipés. Il faut vivre avec son temps. Les techniques évoluent, et nous, on évolue aussi. On ne devient pas vieux et acariâtre dès le premier jour de la retraite. Je me sens aussi branché et jeune qu'à l'époque où je travaillais (rire). Puis la vieillesse, c'est un état d'esprit. Moi je me sens encore jeune !

Annexe 2 : Contexte de l'étude

Présentation du projet RICSA

Cette présentation a été envoyée en réponse à l'appel à projet de la Fondation MAIF en 2014. Elle a été rédigée par Olivier Le Deuff, maître de conférences en information et communication à l'université Bordeaux Montaigne et chef du projet RICSA.

Résumé du projet : Le projet vise à mesurer les risques informationnels des seniors pratiquant l'automédication. La consultation d'information à teneur médicale en ligne est devenue courante, notamment chez des seniors perdant parfois confiance en l'institution médicale pour se tourner vers des conseils alternatifs. Le risque informationnel issu d'une désinformation ou d'une mauvaise information conduit à des risques d'importance sur la santé des seniors, dont la culture numérique et informationnelle est parfois insuffisante. Le projet vise à effectuer un premier recensement des pratiques à risques et des sites qui présentent des risques de désinformation. Nous nous proposons de mettre en place une enquête (objectif de 300 répondants) auprès d'utilisateurs repérés à qui nous proposerons un questionnaire anonyme. Un protocole d'étude sera mis en place à cet effet. L'enquête a pour but de mieux comprendre les pratiques et habitudes des seniors en matière de recherche d'information sur le web lorsqu'ils recherchent de l'information liée à leur état de santé notamment à des fins d'automédication.

Exposé scientifique du projet

Dans un contexte où la production d'informations est facilitée, l'information devient abondante et a priori facile d'accès. Cependant, cette aisance de façade qui consiste à obtenir une réponse à partir d'une requête sur un moteur de recherche ne garantit pas que l'information trouvée soit nécessairement la plus pertinente. Il en résulte un risque informationnel potentiel dont les conséquences peuvent être diverses depuis la réception d'un mail frauduleux, à la rediffusion irréfléchie d'*hoax*, voire à l'émission de données personnelles confidentielles jusqu'à la consultation d'informations dangereuses pour la santé. C'est dans ce cadre particulier que nous souhaitons étudier le risque informationnel

sous l'angle médical notamment en nous consacrant à la population des seniors, particulièrement les plus de 65 ans.

Une cible principale d'études : les seniors

Le choix des seniors s'explique par une volonté d'aborder un public parfois négligé au profit des jeunes générations notamment dans les sciences de l'information et de la communication. Le laboratoire MICA souhaite porter son attention et ses études sur le public senior et sur les perspectives en e-santé. Les industriels s'intéressent à cette cible sous le vocable de la *silver economy*. Il nous apparaît opportun et souhaitable de mieux comprendre les pratiques informationnelles et numériques et leurs conséquences sur la santé des seniors afin de pouvoir émettre des conseils vis-à-vis d'un public qui va être ciblé par le marketing et des stratégies publicitaires complexes. Or l'ensemble de la population de 65 ans n'est pas toujours à même de comprendre les mécanismes et stratégies sur les nouveaux supports.

Nous considérons toutefois cette classe d'âge comme non homogène, et il s'agit bien d'opérer au cours de cette étude des distinctions sous-générationnelles, sociales et liées aux compétences numériques acquises ou non par les personnes étudiées. Des fractures numériques, aussi bien au niveau des équipements qu'au niveau des compétences, existent.

L'importance de l'évaluation de l'information

L'évaluation de l'information (Serres, 2012) devient une compétence clef qui repose désormais sur l'utilisateur et citoyen au quotidien du fait que le numérique a changé les règles de filtrage de l'information qui s'opéraient dans les chaînes éditoriales et documentaires. Or le web offre des possibilités d'accès à des données de qualité, mais aussi est source d'infopollutions diverses qui sont de quatre types selon la typologie décrite par Eric Sutter (la surabondance, la désinformation, la contamination, les abus publicitaires). Le contraire de l'information devient autant la déformation que la désinformation. Une déformation qui finit par s'exercer autant sur les corps que les esprits (De Rougemont, Stiegler). Or le risque informationnel lié à des informations médicales n'est pas sans danger. Les populations

seniors pratiquent régulièrement¹ l'automédication² en utilisant des sources d'information fortement diverses et qui sont parfois en contradiction, voire en opposition avec les préconisations médicales. La désinformation se trouve alors facilitée par un climat de défiance institutionnelle qui concerne les institutions politiques, mais aussi les territoires médicaux. Si les plus avertis se montrent capables d'aller lire sur des bases dédiées comme *medline* des articles scientifiques³, la grande majorité se contente d'échanger sur des forums ou sur des sites alternatifs. Le vocabulaire trop technique ou trop médical de sites de qualité s'avère parfois peu compréhensible pour des personnes tentées alors par recherche une information d'apparence plus facile à comprendre.

De la même façon, la tentation d'accéder à des pilules miracles pour retrouver jeunesse ou libido constitue des risques évidents. Le projet vise d'ailleurs à mieux mesurer ces pratiques d'achat isolé de médicaments, voire à mieux cerner le potentiel et les tentations qui pourraient être libérées si les systèmes de vente en ligne se développent. Par conséquent, il s'agit bien souvent d'évaluer non seulement de l'information brute, mais surtout d'évaluer les auteurs des propos et ceux qui mettent en ligne l'information. En ce qui concerne les officines qui vendent des médicaments en ligne, cette évaluation de l'information devient cruciale, d'autant que le nombre de spams à caractères médicaux est considérable.

Mieux comprendre les pratiques pour mieux prévenir les risques

1 Selon le professeur Jean Giroud, 20 % des hospitalisations de seniors sont dues à des accidents liés à la prise de médicaments. « <http://www.quintonic.fr/bien-etre/magazine/sante/l-automedication-une-pratique-qui-a-ses-limites>

2 La pratique de l'automédication a augmenté ces dix dernières années et pourrait augmenter à nouveau avec la possibilité de commander des médicaments par Internet. Voir enquête de l'Afipa http://www.afipa.org/fichiers/20140122142807_Barometre_Afipa_2013_produits_du_marche_du_selfcare_2013.pdf

3 Certains malades ont permis de faire avancer la recherche sur leurs maladies grâce à la documentation de leurs symptômes.

Si les seniors sont majeurs depuis longtemps, ils ne sont pas tous nécessairement majeurs face à la technique (Simondon, 1989), et notamment avec les environnements numériques. Beaucoup sont en fait mineurs dans leur agir informationnel sur les espaces numériques et se montrent négligents (au sens étymologique : neg-legere : ne pas lire, Le Deuff, 2010) en ne lisant pas des informations importantes ou en les interprétant mal. Cette difficulté commence parfois dès la lecture des posologies. Du coup, cet état minoritaire est propice à tout type de manipulation dont les conséquences peuvent être dommageables sur la santé. Dans l'état de minorité, la logique sérendipitaire, qui consiste à trouver de l'information intéressante de façon fortuite, devient inversée et conduit au contraire à un risque de mauvaises découvertes notamment numérique : la zemblanité. Cette zemblanité peut se concrétiser par le fait de suivre les conseils de personnes qui présentent une mauvaise influence, ou de se contenter de suivre des explications données sur des forums qui sont mal ciblées ou mal comprises.

Les populations âgées n'ont pas été formées aux potentialités du numérique et encore moins à leurs risques. S'il est courant de désigner les populations adolescentes comme public à risque, les populations seniors sont à prendre en compte du fait d'une santé qui nécessite une attention plus régulière et dont les pathologies peuvent être très importantes. Nous souhaitons donc étudier en quoi des pratiques informationnelles négligentes peuvent être source de pratiques médicales risquées. Cette notion de risque paraît d'autant plus importante que le senior est atteint de pathologie chronique et parfois invalidante. La notion de fatigue de sa propre prise en charge quotidienne (exemple des patients diabétiques) peut conduire à des pratiques à risque que l'accès à Internet peut potentiellement accroître. Nous nous intéresserons plus particulièrement à cet effet de potentialisation des risques en contexte numérique. Les informations disponibles sur le web constituent-elles des éléments forts du passage à l'acte d'automédication. La facilité d'accès à des médicaments de façon légale ou illégale peut-elle constituer une tentation forte ?

Examiner les difficultés à exprimer des besoins

Très souvent, les difficultés en matière de recherche d'informations proviennent d'une incapacité à communiquer et à exprimer clairement son besoin du fait de connaissances et de vocabulaire précis insuffisants. En matière de symptômes et d'automédication, cette difficulté communicationnelle peut devenir dangereuse dans la mesure où une requête mal

maitrisée peut entraîner une interprétation fallacieuse et une prise de décision nuisible. Les risques de captation des données personnelles pour générer des publicités ciblées deviennent alors préoccupants. En effet, les outils de quantification de soi se développent et peuvent tenter un large public avec des montres capables de recueillir automatiquement des données. Quels sont les risques et les enjeux de voir ces données analysées par des algorithmes en dehors de tout contrôle médical ?

Le projet cherche à mettre en avant les besoins et les difficultés des seniors en matière de recherche d'informations notamment dans leurs interrogations médicales afin d'envisager des actions de remédiation et de formation. La question de la formation des populations seniors renvoie aux objectifs d'une culture de l'information accessible au plus grand nombre. L'enjeu est aussi celui d'une culture de l'information citoyenne (Le Deuff, 2011), tant il s'agit aussi de mesurer des réalités sociales qui poussent parfois à l'automédication des individus en situation précaire ou isolée et dont la perte de confiance dans les institutions les incite à faire des choix hautement risqués pour leur existence même.

Offrir de nouvelles perspectives en matière de littératie médicale et imaginer des médiations efficaces

Plusieurs travaux (Baker, 2002, Al Sayah, 2013) soulignent l'importance de la littératie dans la pratique de l'automédication sous peine de risques importants. Nous souhaitons montrer le rapport étroit entre les compétences informationnelles (*information literacy*) et les compétences en matière de santé (*health literacy*) pour pratiquer l'automédication. L'étude cherche également à envisager quels lieux (bibliothèques, hôpitaux, etc.) et médiations pourraient être imaginés pour éviter les risques informationnels rencontrés par les seniors, d'autant que souvent le risque commence par une incapacité à exprimer un besoin d'information.

Nous souhaitons par conséquent mieux mesurer quelles pourraient être les pistes de médiation les plus efficaces et les plus aisément appréciées par le public de notre étude. Le but serait de pouvoir lancer des expérimentations à la suite des premiers résultats.

Méthodologie

Nous souhaitons mesurer la diversité des risques informationnels (désinformation, incompréhension de l'information, mauvaise interprétation, information non pertinente par rapport au besoin d'information). Il s'agit de lister les négligences informationnelles observées en les rapprochant des risques médicaux.

En premier lieu, le projet souhaite opérer un recensement des lieux d'échanges d'informations médicales sur le web en observant les comportements à risque qui y sont exprimés. L'équipe développera à cet effet des grilles d'évaluation de l'information afin de mesurer les risques rencontrés selon les types de sites, de blogs, de forum, etc. rencontrés.

Dans un second temps, nous nous proposons de mettre en place une enquête (objectif de 300 répondants) auprès d'utilisateurs repérés à qui nous proposerons un questionnaire anonyme. Un protocole d'étude sera mis en place à cet effet.

À partir des données recueillies, nous effectuerons une typologie des risques recensés ainsi qu'une typologie des profils d'utilisateurs seniors sensibles aux risques informationnels.

Une série de recommandations sera alors émise afin d'améliorer l'information et les pratiques d'informations des seniors.

Références citées :

Al Sayah, Fatima et al. (2013) Measuring Health Literacy in Individuals With Diabetes: A Systematic Review and Evaluation of Available Measures. *Health Education & Behavior* February 1, 2013 40:1 42-55

David W. Baker et al. (2002) Functional Health Literacy and the Risk of Hospital Admission Among Medicare Managed Care Enrollees. *American Journal of Public Health* : August 2002, Vol. 92, No. 8, pp. 1278-1283.

Rougemont de, Denis. « Information n'est pas savoir » *Diogène*, n° 116, 1981.

Serres, Alexandre. Dans le labyrinthe. Evaluer l'information sur Internet. C & F éditions, 2012

Simondon, Gilbert. *Du mode d'existence des objets techniques*. Paris, Aubier. 1989

Stiegler, Bernard.. *Prendre soin : Tome 1, De la jeunesse et des générations*. Flammarion, 2008

Sutter, Eric. « Pour une écologie de l'information » *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 35, 2, 1998

Annexe 3 : Prise de contact

Courrier électronique envoyé aux enquêtés

Madame, Monsieur,

Je suis ingénieur d'étude à l'Université Bordeaux Montaigne. Je travaille, avec le maître de conférences Olivier Le Deuff, sur un projet traitant des risques informationnels et de l'automédication chez les seniors – le projet RICSA. Nous souhaitons effectivement enquêter sur les usages numériques des personnes de plus de soixante ans, pour mieux le connaître, mieux les comprendre et envisager des solutions améliorant votre expérience numérique.

Dans le cadre de cette étude, nous souhaitons rencontrer des personnes âgées de plus de soixante ans, résidant en Aquitaine et faisant usage des technologies numériques.

Les entretiens durent généralement entre 30 minutes et 1h, sont enregistrés sur un dictaphone et s'effectuent de préférence en privé, afin d'éviter les bruits parasites. Rassurez-vous : les enregistrements ne seront utilisés que dans le cadre de l'enquête, vos informations personnelles (noms, prénoms ou tout autre renseignement permettant de vous identifier) ne seront pas retenues (nous changerons les noms, etc.). Vous pourrez même choisir votre nom d'emprunt ! Pour plus de commodités, je peux me déplacer à votre domicile ou à un endroit qui vous convient.

Je reste disponible pour tout renseignement complémentaire, à cette même adresse mail. Pour en savoir plus sur le projet RICSA, rendez-vous sur : <http://ricsa.hypotheses.org/>

Au plaisir de vous rencontrer prochainement.

Eloria VIGOUROUX-ZUGASTI

Ingénieur d'études à l'Université Bordeaux Montaigne

Doctorante en sciences de l'information et de la communication

Annexe 4 : Caractéristiques de l'étude

1 Index des sujets de l'étude

A

Alice : retraitée de 63 ans ; ex-technicienne de laboratoire ; vit actuellement à Pessac (33) et se rend régulièrement dans sa maison secondaire à Ciboure (64) dans laquelle elle compte aménager ; mariée depuis 36 ans, vit avec son époux ; deux enfants dont un vivant avec eux et l'autre à Paris (75) ; pas de petits-enfants ; santé : cholestérol, sportive ; équipement TIC : smartphone, ordinateurs, liseuse, plusieurs postes de télévision, radio, installation Hi-fi de qualité.

B

Béatrice : retraitée de 71 ans ; ex-secrétaire ; vit actuellement à Saint Pée-sur-Nivelle (64) mais compte déménager à Anglet (64) qui est plus urbanisée ; divorcée depuis 32 ans, vit seule dans un appartement en location ; une fille divorcée qui vit à Bordeaux (33) avec son compagnon ; trois petits-enfants vivant également à Bordeaux (33) ; santé : hyper-tension, pré-diabète, AVC en 2006 ; équipement TIC : smartphone, ordinateurs portable, télévision, box Internet, radio.

C

Carole : retraitée de 74 ; ex-documentaliste ; vit actuellement à Agen (47), divorcée, remariée depuis 19 ans, vit avec son époux à leur domicile ; deux enfants issus d'un premier mariage vivant à Paris ; deux petits-enfants ; santé : surdité partielle ; équipement TIC : smartphone, plusieurs ordinateurs, tablette encore emballée, plusieurs postes de télévision, box Internet, plusieurs postes de radio, chaîne HI-fi.

Claude : retraité de 68 ans ; ex-enseignant dans le secondaire ; vit actuellement à Bergerac (24) ; marié depuis 35 ans, vit avec son épouse à leur domicile : deux enfants vivant à l'étranger ; deux petits-enfants ; santé : aucun ; équipement TIC : smartphone, deux ordinateurs fixes, tablette, télévision, passerelle multimédia, box Internet, radio.

Christine : retraitée de 72 ; ex-secrétaire ; vit actuellement à Anglet (64), mariée depuis 50 ans, vit avec son époux à leur domicile ; une fille vivant au bout de leur allée avec son mari ; deux petits-enfants ; santé : traitement hormonal, Accidents-Itératifs-Transitoires (AIT) et anti-vaccination ; équipement TIC : ordinateur portable, tablette, télévision, box Internet, plusieurs postes de radio, installation Hi-fi de qualité.

E

Edwige : retraitée de 68 ans ; ex-employée de bureau ; vit actuellement au Teich (33) ; divorcée depuis 22 ans, en couple avec son compagnon qui vit à Talence (33) ; deux enfants et quatre petits-enfants vivant sur l'agglomération Bordelaise (33) ; santé : hernie hiatale, syndrome des « jambes sans repos », importantes difficultés de sommeil, contre la médication classique ; équipement TIC : télévision, radio, iPhone, ordinateur portable, chaîne Hi-fi ancienne.

F

François : retraité de 66 ans ; ex-expert forestier ; vit actuellement à Brantôme (24) avec des maisons à Bordeaux (33) et à Mimizan (40) ; re-marié depuis 21 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; trois enfants, vivant en région parisienne et à Montpellier (34) ; deux petits-enfants ; santé : aucun ; équipement TIC : smartphone, tablette, ordinateurs fixe et portable, plusieurs postes de télévision, box Internet, radio.

G

Gérard : retraité de 78 ans ; ex-ingénieur qui a arrêté de travailler vers 40 ans pour être homme au foyer, sa femme souhaitant reprendre le travail ; vit actuellement à Bergerac (24) ; marié depuis 41 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; deux enfants vivant à Anglet (64) et à Paris (75) ; pas de petits-enfants ; santé : cholestérol, problème de cœur et d'artères, traitements médicamenteux associés ; équipement TIC : smartphone, plusieurs postes de radio, télévision, plusieurs ordinateurs, box Internet, installations Hi-fi de bonne qualité.

H

Josette : retraitée de 77 ans ; ex-caissière et ex-aide ménagère ; vit actuellement à Bordeaux Bastide (33) ; vit en colocation depuis 8 ans avec un homme de 70 ans ; ne s'est jamais mariée ; un enfant avec qui elle n'a aucun contact ; pas de petits-enfants ; santé : diabète depuis peu de temps ; équipement TIC : smartphone, tablette, ordinateur, télévision, radio.

Hubert : retraité de 72 ans ; ex-professeur du secondaire ; vit actuellement à Anglet (64), marié depuis 50 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; une fille vivant au bout de leur allée avec son mari ; deux petits-enfants ; santé : diabète, hypertension, carnicome, problèmes aux yeux, à l'estomac et à la prostate, traitements médicamenteux importants ; équipement TIC : ordinateur portable, tablette, télévision, box Internet, radio, installation Hi-fi de qualité.

I

Isabelle : retraitée de 62 ans ; ex-cadre ; vit actuellement à Pessac (33) ; mariée depuis 33 ans, vit avec son époux à leur domicile ; deux enfants vivant à Bègles (33) et Pessac (33) ; pas de petits-enfants ; santé : aucun ; équipement TIC : smartphone, tablette, ordinateur, box Internet, télévision, radio.

J

Jacques : retraité de 62 ans ; ex-Fonctionnaire et ex-libraire ; vit actuellement à Bougue (40) ; divorcé depuis 22 ans, remarié depuis 13 ans ; vit avec son épouse à leur domicile ; trois enfants vivant en Aquitaine et à Paris (75) ; quatre petits-enfants ; santé : cholestérol ; équipement TIC : ordinateurs portables, box Internet, télévision, radio et tablettes.

Jean : retraité de 70 ans ; ex-chauffeur de bus à la CUB ; vit actuellement à Mérignac (33) ; marié depuis 41 ans, vit avec son époux à leur domicile ; un enfant vivant avec eux à Mérignac (33) ; pas de petits-enfants ; santé : aucun ; équipement TIC : ordinateur fixe commun, télévision avec box.

Jean-Marc : retraité de 64 ans ; ex-aide soignant ; vit actuellement à Talence (33), marié depuis 29 ans ; vit avec son épouse à leur domicile ; deux enfants vivant à l'étranger ; trois petits-enfants ; santé : aucun, très sportif ; équipement TIC : télévision, box Internet, radio, ordinateurs fixe et portable.

Josiane : retraitée de 64 ans ; ex-professeur des écoles ; vit actuellement à Bègles (33) depuis deux ans et demi, après avoir vécu toute sa vie en Martinique ; divorcée depuis 23 ans, vit en location avec sa filleule ; deux enfants vivant à Bordeaux (33) et Paris (75) ; pas de petits-enfants ; santé : hypertension, surpoids, difficulté à monter les escaliers ; équipement TIC : smartphone, ordinateur, box Internet, télévision, radio.

L

Laurianne : retraitée de 62 ans ; femme au foyer ; vit actuellement à Bidart (64) ; mariée depuis 34 ans ; vit avec son époux à leur domicile ; un enfant qui vit à Anglet (64) ; pas de petits-enfants ; problème de santé : asthme, traitement de fond pour le cœur ; équipement TIC : téléphone, ordinateur portable, télévision, box Internet, radio.

Louis : retraité de 73 ans ; ex-cadre hospitalier ; vit actuellement à Bordeaux (33) ; divorcé depuis 34 ans, remarié depuis 11 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; un enfant issu d'un premier mariage ; quatre petits-enfants ; famille vivant loin de Bordeaux, voire à

l'étranger ; santé : multiples infarctus, traitements médicamenteux lourds, arthrose très sévère, opération programmée du dos ; équipements TIC : ordinateur fixe, télévision, box Internet, home-cinéma.

M

Marianne : retraitée de 65 ans ; ex-infirmière de bloc opératoire, carrière militaire et civile ; vit actuellement à Talence (33) ; mariée depuis 29 ans ; vit à son domicile avec son époux, qui lui a été marié auparavant ; pas d'enfants ; pas de petits-enfants ; santé : aucun, très sportive ; équipement TIC : télévision, box Internet, radio, ordinateur fixe et portable, smartphone.

Marie : retraitée de 62 ans ; ex-broquanteuse, artiste peintre ; vit actuellement à Biarritz (64) ; veuve après avoir passé deux ans à la Réunion (974) ; vit à son domicile avec sa fille et son gendre, tous deux en reconversion professionnelle ; deux enfants dont un qui vit à la Réunion (976) avec son épouse ; un petit-enfant ; santé : aucun ; équipement TIC : smartphone, télévision, box Internet, ordinateur fixe.

Marie-Claude : retraité de 65 ans ; ex-employée de bureau ; vit actuellement à Montpon-Ménéstérol (24) ; divorcée depuis 27 ans ; deux enfants vivant en région parisienne ; trois petits-enfants ; santé : fracture de la jambe au moment de l'interview, problèmes cardiaques, opération de plusieurs artères, refuse tout traitement médicamenteux ; équipement TIC : ordinateur portable, télévision, box Internet, radio.

Marie-Thérèse : retraitée de 73 ans ; ex-infirmière et mère au foyer ; vit actuellement au Frèche (40) depuis 20 ans après avoir vécu 30 ans aux Pays-Bas ; mariée depuis 42 ans, vit avec son époux à leur domicile ; deux enfants vivant aux Pays-Bas ; quatre petits-enfants ; santé : hyper-tension, arthrodèse et sciatique chronique qui la paralyse à certains moments ; équipement TIC : ordinateur portable, iPad, iPhone, télévision, box internet, installation Hi-fi, radio.

Maryline : retraitée de 66 ans ; ex-enseignante du secondaire ; vit actuellement à Nérac (47) avec des maisons à Bordeaux (33) et à Mimizan (40) ; re-mariée depuis 21 ans, vit avec son

époux à leur domicile ; deux enfants, dont un issu d'un premier mariage, vivant en région parisienne et à Montpellier (34) ; trois petits-enfants ; santé : aucun ; équipement TIC : smartphone, tablette, plusieurs ordinateurs portables, plusieurs postes de télévision, box Internet, radio.

N

Nathalie : retraitée de 74 ans ; ex-secrétaire dans une banque ; vit actuellement entre Bordeaux (33) et le bassin d'Arcachon (33) ; mariée depuis 37 ans, vit avec son époux leur domicile ; un enfant vivant à Pessac (33) avec son amie ; pas de petits-enfants ; santé : lumbago ; équipement TIC : smartphone, MacBook, PC portable, télévision, box Internet, chaîne Hifi, radio dans chaque pièce de la maison.

O

Olive : retraitée de 65 ans ; ex-enseignante du secondaire ; vit actuellement à Mimizan (40) avec des maisons de vacances à Gradignan (33) et à Tressac (40) ; mariée depuis 32 ans, vit avec son époux à leur domicile ; un enfant vivant à Paris (75) ; pas de petits-enfants ; santé : prothèse récente du genou droit ; équipement TIC : smartphone, tablette, plusieurs ordinateurs portables, box Internet, télévision et radios dans toutes les pièces de la maison.

Oria : retraitée de 61 ans ; ex-cadre supérieur ; vit actuellement à Bayonne (62) ; divorcée depuis 25 ans, vit seul à son domicile ; deux enfants dont l'un vivant à Bordeaux (33) et l'autre vivant à Perth (Australie) ; pas de petits-enfants ; santé : hypothyroïdie, hypertension, cholestérol, opérée il y a un an d'un lipome infiltrant ; équipement TIC : ordinateur portable, télévision, box Internet, chaîne Hi-fi.

P

Paul : retraité de 67ans ; ex-médecin ; vit actuellement à Gradignan (33) avec des maisons de vacances à Mimizan (40) et à Tressac (40) ; marié depuis 32 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; un enfant vivant à Paris (75) ; pas de petits enfants ; santé : aucun ; équipement TIC : smartphone, plusieurs ordinateurs portables, plusieurs postes de télévision, box Internet, radio dans toutes les pièces de la maison, appareil photo.

Pierre : retraité de 77 ans ; ex-militaire ; vit actuellement à Agen (47) ; divorcé, re-marié depuis 19 ans ; vit avec son épouse à domicile ; deux enfants vivant à Amsterdam et en Guadeloupe (971) ; pas de petits-enfants ; santé : surdité partielle, multiples interventions sur les artères ; équipement TIC : plusieurs ordinateurs, tablette encore emballée, plusieurs postes de télévision, box Internet, plusieurs postes de radio, chaîne Hi-fi.

R

Régis : retraité de 75 ans ; ex-ingénieur physicien ; vit actuellement au Frèche (40) depuis 20 ans, après avoir vécu 30 ans aux Pays-Bas; marié depuis 42 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; deux enfants vivant aux Pays-Bas ; quatre petits-enfants ; santé : pontage cardiaque en 1993 avec traitement médical depuis, a fait une polynévrite en 1999 ; équipement TIC : ordinateur portable, iPad, iPhone, iPod, télévision, box internet, installation Hi-fi haut de gamme, radio.

Robert : retraité de 68 ans ; ex-ingénieur ; vit actuellement à Pessac (33) et se rend régulièrement dans sa maison secondaire à Ciboure (64) dans laquelle elle compte aménager ; marié depuis 36 ans, vit avec son épouse ; deux enfants dont un vivant avec eux et l'autre à Paris (75) ; pas de petits-enfants ; problème de santé : yeux ; très sportif ; équipement TIC : smartphone, ordinateurs portables, liseuse, plusieurs postes de télévision, radio, installation Hi-fi de qualité.

S

Stéphane : retraité de 75 ans ; ex-responsable de traitement informatique ; vit actuellement entre Bordeaux (33) et le bassin d'Arcachon (33) ; mariée depuis 37 ans, vit avec son épouse à leur domicile ; un enfant vivant à Pessac (33) avec son amie, sans enfant ; santé : opération récente de la cataracte ; équipement TIC : MacBook, PC portable, télévision, box Internet, chaîne Hifi, radio dans toutes les pièces de la maison, appareil photo numérique.

V

Valérie : retraitée de 62 ans ; ex-commerçante ; vit actuellement à Mérignac (33) ; mariée depuis 41 ans, vit avec son époux à leur domicile ; un enfant vivant avec eux à Mérignac (33) ; pas de petits-enfants ; santé : cholestérol ; équipement TIC : ordinateur fixe commun, télévision avec box.

2 Caractéristiques statistiques des sujets de l'étude

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	Dordogne (24)	4	12,90%
	Gironde (33)	14	45,17%
	Landes (40)	4	12,90%

Annexe 4 : Caractéristiques de l'étude

vie	Lot-et-Garonne (47)	3	9,68%
	Pyrénées Atlantiques (64)	7	19,35%
Origine socio-professionnelle / Niveau d'études	Supérieurs : Médecin, cadre supérieur, ingénieur, cadre, etc.	10	32,26%
	Moyens : employé de bureau, technicien de laboratoire, enseignant, etc.	10	32,26%
	Bas : femme au foyer, secrétaire, caissier, chauffeur, aide-ménagère, etc.	11	35,48%

3 Grille d'entretien de l'enquête de terrain

Les questions sont ici réparties en catégories, lesquelles ne seront pas précisées lors de l'entretien.

1 Usage des médias traditionnels et numériques

1. L'usage des médias classiques

- Êtes-vous équipé de matériel technologique : télévision, radio, tablette numérique, smartphone, objets connectés, etc. ?
- A quels moments utilisez-vous les médias classiques (journaux, TV, radio, etc.) ?

2. L'imaginaire et les représentations liés au numérique

- A quoi pensez-vous lorsque vous entendez le mot "numérique"? Et "ordinateur" ? Et "Internet" ?
- Comment vous sentez-vous lorsque vous naviguez sur votre ordinateur /tablette /smartphone ou sur Internet (confiance, difficultés, appréhensions, etc.) ?

3. L'environnement et la pratique numérique

- Que faites-vous lorsque vous utilisez votre ordinateur?
 - NB : si le senior s'enlise ou ne sait que dire :
 - Êtes-vous inscrits sur des réseaux sociaux ? Pourquoi ?
 - Réalisez-vous des achats sur Internet
 - Le net vous sert-il à conserver / à renouer / à créer des contacts ?
 - Le numérique intervient-il dans vos relations avec vos proches ?
- Le fait de posséder un ordinateur connecté à Internet a-t-il modifié vos habitudes (information, divertissement, etc.) ?

4. Les difficultés et les déceptions liées aux produits numériques

- Quelle sorte de difficulté rencontrez-vous aujourd'hui ? Pourriez-vous me décrire une situation qui vous est récemment arrivé(e) et la façon dont vous l'avez résolue ?
- Quelque chose vous déplaît-il au sujet du numérique ? Au sujet de votre ordinateur en particulier ? Avez-vous des exemples qui pourraient illustrer vos propos ?

2. Le lien social et le rapport à la santé

1. État du réseau social

- Comment occupez-vous votre temps, maintenant que vous êtes à la retraite ?
- Avez-vous fait de nouvelles connaissances, maintenu celles que vous aviez ou encore renoué avec d'anciens amis ?

2. Automédication / Recours (ou non) au soin par des professionnels et réseau de conseil

- Dans quels cas consultez-vous un spécialiste de la santé ? Que faites-vous le reste du temps pour vous soigner (automédication, médecine alternative, réutilisation de médicaments, demande de conseil, etc.) ?

3. Jugement de son état de santé par le senior

- Comment estimez-vous votre santé, comparée à celle des personnes de votre âge ?
- Vous sentez-vous vieux / vieille ?

3. La recherche d'informations

1. Méthode de recherche et utilisation de l'information (générale et médicale)

- Avez-vous des exemples de recherche en ligne que vous avez effectuées (sujet, temps passé, satisfaction, difficultés, etc.) ?
- Pourriez-vous me parler de votre dernière recherche liée à la santé (contexte, temps, pathologie, médicament, personne(s) concernée(s), réponses, décisions, etc.) ?
- Comment triezy-vous l'information que vous trouvez ?

- Vous arrive-t-il, pour vous ou pour vos proches, d'appliquer les conseils de santé que vous trouvez sur Internet (conseil sur un aliment, une hygiène de vie, un médicament, etc.) ?
- **Que pensez-vous du stéréotype selon lequel plus on avance en âge et moins on sait utiliser Internet ?**

Annexe 5 : Corpus principal de l'étude

1 Entretien d'Oria, 61 ans

[*Oria nous reçoit dans son appartement chaleureux, en début d'après midi, en ayant préparé du thé et des friandises pour joindre l'utile à l'agréable, nous dira-t-elle*]

À quels moments utilises-tu les médias classiques ? J'entends la télévision, la radio, la presse papier...

La télévision... Je regarde surtout les informations... Alors, pas les chaînes nationales, c'est-à-dire première, deuxième ou troisième chaînes ou Itélé, etc. Enfin, pas trop parce que l'information, je trouve, est un peu tronquée.

Qu'est-ce que tu appelles « tronquée » ?

Bien... C'est surtout la voix du gouvernement. Je veux dire qu'elle n'est pas très objective, quel que soit le gouvernement en place. C'est ça que j'appelle tronquée. Moi, je préfère regarder *Arte*, par exemple. Donc, je regarde tous les jours le journal télévisé qui est à 13h20 et à 19h45 le soir, parce que je trouve que l'information est plus objective, plus internationale, plus européenne aussi parce que les Allemands sont plus européens que nous. Je trouve que l'information qu'ils donnent me satisfait plus que celle dispensée par nos chaînes nationales. J'aime aussi *28 Minutes* avec Elizabeth Quin après *Arte Journal* le soir. Et après, je regarde les informations régionales de 19h à 19h30, sur la 3. Surtout *Euskal Herri* pour être au courant vraiment de ce qui se passe dans le coin et, surtout, pour voir les événements importants, les concerts qu'il peut y avoir, les manifestations, les expositions...Voilà. J'aime les documentaires, la chaîne *Historia* parce que j'aime l'histoire...et *Les Reines du Shopping* aussi (rires) Et naturellement, quelques films et quelques séries, comme *Downton Abbey* ou *Hercule Poirot*. Après, tu me dis la radio...Mais la radio, je l'écoute moins. Je l'écoutais beaucoup autrefois, maintenant, je l'écoute peu.

Pourquoi l'écoutes-tu moins ?

Je l'écoutais surtout le matin en prenant mon petit-déjeuner avant d'aller travailler et dans la voiture parce que j'ai toujours habité loin de mon lieu de travail. Puis le soir en revenant. Mais comme mes habitudes ont changé, puisque je suis à la retraite, je prends maintenant mon petit-déjeuner au lit en lisant... Donc, je n'écoute plus la radio. Je ne l'écoute que lorsque je suis dans la voiture. Il est vrai que je sors souvent en voiture. Alors là, j'écoute les infos. J'aime bien *France Culture* ou *France Inter* parce qu'il y a des émissions que j'apprécie et qui correspondent à mon départ ou mon retour de promenade ou de gymnastique. J'écoute aussi *France Musique* parce que j'aime bien la musique... Après les journaux de la presse écrite, je ne les lis pas non plus, comme le *Sud-Ouest* parce que je trouve qu'ils ne font que les chiens écrasés. C'est très succinct et souvent mal écrit. Souvent, ce n'est pas objectif. Les nécrologies... Enfin, ça ne m'intéresse pas du tout... En revanche, une fois par mois, je m'achète *le Monde Diplomatique* parce que là, vraiment, il y a des articles de fond et je préfère, voilà, prendre mon temps, lire un bon article bien écrit. Voilà, un article qui te fait penser... qui te stimule intellectuellement. Lorsque on est à la retraite, on est quand même moins stimulée qu'avant. Je peux en parler ensuite avec ma fille, mes cousins et mes amis. Ce genre de lecture donne un fond de conversation sur des sujets actuels qui sont traités. Parfois, dans la même édition, tu as plusieurs points de vue, tu as plusieurs journalistes qui abordent le même sujet avec des points de vue différents. C'est intéressant parce qu'il n'y a pas de pensée unique. Je veux dire qu'après, pour se faire sa propre opinion, c'est important. Après, moi, je lis beaucoup...

On voit que ta bibliothèque est bien fournie...

Oui, enfin maintenant, je vais surtout à la bibliothèque municipale. J'y vais toutes les semaines, je prends trois ou quatre bouquins pour la semaine. J'aime bien lire le matin en prenant mon petit-déjeuner, j'aime bien après dans l'après-midi ou à des moments perdus, comme ça. Quand je reviens de promenade. Me mettre sur le canapé et être tranquille, avec ma petite Ricorée et lire ! Oui, après, là, dans ma bibliothèque, j'achète les livres qui m'ont plu. En fait, je les achète pour pouvoir les relire. J'aime bien relire les livres qui m'ont plu, deux ou trois fois. Je lis le livre une première fois et je m'attache à certains détails. Je le lis une deuxième fois et il prend une autre dimension. Enfin, tu vois, c'est plaisant.

**Tu es une grande lectrice... Est-ce que tu serais tentée par une tablette numérique ?
Enfin, par une liseuse numérique ?**

La liseuse numérique...J'ai un cousin qui en a une. Il est Anglais et il a du mal à s'approvisionner ici avec des livres en langue anglaise. Et lui, il lit beaucoup. Il lit beaucoup sur sa tablette. Il télécharge. Il me l'a montré sa tablette, mais moi, ça ne m'a pas plu parce que j'aime le contact du livre. Tu vois, j'aime bien tourner les pages, j'aime l'odeur du papier, c'est un plaisir sensuel d'avoir le livre à la main, de le feuilleter. Le bruit quand tu tournes les pages, ça fait partie de mon plaisir de lecture. Donc, la liseuse, ce sera peut-être lorsque je serai plus âgée, lorsque je verrai moins bien parce qu'il m'avait montré qu'il y avait un zoom. Après, c'est vrai quand on est plus âgé...Et puis que je ne pourrai plus me déplacer, comme je le fais actuellement, à la bibliothèque et passer des heures, là-bas, à choisir les livres, parler avec les bibliothécaires...Parce qu'à force, ils te connaissent, ils connaissent tes goûts, ils savent te conseiller, ça crée une relation. Quand on a perdu de sa motricité... Bon, si je perds la mienne, je prendrai une liseuse... Mais pour le moment, j'aime encore trop le papier. Si tu veux, je suis d'une autre génération.

Qu'est-ce que tu as comme matériel technologique ?

J'ai la télé, j'ai la box, j'ai une chaîne Hi-fi. J'ai la radio dessus et un lecteur de cassettes. C'est une chaîne de prix, donc le son est excellent. Du point de vue acoustique, c'est un vrai plaisir. J'aime écouter la musique. Après qu'est-ce que j'ai ? Je n'ai pas grand-chose. J'ai un téléphone mais c'est un téléphone simple, je ne sais pas si ça compte pour le numérique.

Pourquoi as-tu ce petit téléphone, qui a l'air d'avoir du vécu ?

Oui, oui, il a du vécu. Il tombe régulièrement. Il a même pris un bain une fois, mais il fonctionne toujours. Moi, le téléphone, c'est juste pour appeler, être appelée, envoyer et recevoir des SMS. C'est tout. Pour le reste, Internet et tout ça, j'ai l'ordinateur. J'ai un petit ordinateur portable, parce que c'est vrai que j'aime bien aller faire des recherches de temps en temps. J'aime bien aller sur YouTube, justement pour télécharger des films ou de la musique. Mais, disons que je n'aime pas trop le son numérique. Je trouve... Tu vois, un opéra, ça ne me viendra jamais à l'idée de l'écouter de l'écouter sur l'ordinateur portable. Idem pour la musique. Non, je préfère avoir un CD et l'écouter sur la chaîne Hi-Fi parce que le son est quand même nettement meilleur. J'ai un électrophone et j'écoute aussi de temps en temps mes

vieux disques. Ça a un charme, tu sais, avec le grésillement du vinyle. Ça aussi, ça fait partie du plaisir d'écouter. Comme le livre en papier, le plaisir de tourner les pages et de sentir l'odeur de papier. Là, c'est pareil quand tu écoutes. J'ai des morceaux que j'ai sur vinyle et sur CD, mais écouter le vinyle, c'est un plaisir supplémentaire. C'est un plaisir d'autrefois, ça te ramène à autrefois. Dans ma famille, enfin mes parents adoraient écouter la musique avec leur petit électrophone et ça fait partie de mes souvenirs d'enfance. C'est un plaisir supplémentaire, ajouté au plaisir d'écouter de la musique.

À quoi penses-tu quand tu entends le mot « numérique » ?

Alors, « numérique » pour moi, qui suis d'une autre génération que toi... Pour moi, « numérique », c'est la nouveauté. C'est comme ma grand-mère, qui est née au début du siècle dernier. Quand on était adolescentes avec mes cousines, on lui demandait : « Dis donc, grand-mère, qu'est-ce qui t'as le plus impressionné dans ce siècle ? » C'était dans les années 1970. Elle nous disait l'électricité. 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... Je ne sais pas... Avant, quand tu avais le téléphone fixe, tu étais obligé de rentrer à la maison, de t'asseoir pour téléphoner. Maintenant, tu pars te promener n'importe où et tu es joignable. Pour des gens comme nous, qui n'avons pas connu cela jeunes, cela a quelque chose de merveilleux. C'est la communication facile. Et par un autre côté, ça peut être l'enfer aussi. Par exemple, je fais très attention avec l'ordinateur de ne pas rester branchée plus d'une heure par jour parce qu'autrement, tu sais, de fil en aiguille, avec des associations d'idées. Tu commences à chercher un truc et puis autre chose et puis finalement, c'est un engrenage infernal et tu finis par être esclave, complètement dépendant. Tu es connecté en permanence et tu ne fais plus autre chose. Pour moi, le numérique, c'est comme une révolution dans la communication, dans le savoir.

Et quand tu entends le mot « Internet » ?

Alors « Internet », c'est l'ouverture sur le monde. Je vois, mon fils est en Australie depuis le mois de mars. Par Internet, je communique avec lui et je le vois en plus. C'est merveilleux. J'ai un petit compte Facebook, je n'ai que trois correspondants dessus... Parce que, bon... En fait, ça me sert, c'est très pratique, mais je déteste ce principe. (rires)

Pourquoi détestes-tu ?

Parce que je trouve qu'on perd toute intimité. 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 compte Facebook, je n'ai qu'une amie et mes deux enfants, c'est tout et je ne veux pas étendre. Déjà, mes cousines et des amis plus éloignés m'ont demandé : « Mais pourquoi ? » Et blablabla. Mais non, nous nous voyons régulièrement, nous nous promenons ensemble, nous parlons. On ne va pas en plus en rentrant de promenade, se mettre à converser sur Facebook alors que 5 minutes avant, on était ensemble. Je trouve que souvent, c'est parler pour ne rien dire, ça n'a pas de fond. Je ne suis pas de cette génération-là et je crois que je ne le serai jamais. Je ne prendrai dans ce système, qui est génial, que ce qui m'intéresse, tu vois. Parce que je ne veux pas non plus, vendre mon âme au Diable. Moi, je suis de la civilisation des livres papier, de la discussion entre quatre yeux, devant un thé et des petits gâteaux, comme aujourd'hui. Voilà, moi, ce n'est ça pas aller converser sur Internet avec des gens que je ne connais pas, ou que je connais peu, ou qui sont des amis d'amis. Et puis, raconter ma vie, comme ça, les moindres faits, je trouve à la limite que c'est indécent. Sans compter que je ne comprends pas toujours ce que je dois partager ou non, comment je dois le partager. Mes enfants font ça naturellement. Mais quand j'essaie, je me retrouve comme un idiot. j'ai l'impression d'être à côté de la plaque. 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 ! Enfin, je suis d'un autre siècle. Moi, je suis encore du siècle dernier...(rires)... Mais, Internet c'est très bien, c'est très bien : quand tu as envie de faire une recherche, je ne sais pas, pour un voyage, quelques-fois, un point historique que tu veux vérifier...Il faut garder une certaine réserve parce que tout ce qui est sur Internet n'est pas forcément exact, mais ça peut satisfaire ta curiosité spontanée. Après, tu peux aller chercher un livre et approfondir le sujet et tout ça.

Justement, alors, là, tu as abordé plusieurs thèmes que je voulais aborder après... On va procéder par ordre : tu parlais de ton fils avec qui tu gardes le contact par Internet... tu le joins avec quelle régularité ?

Je l'appelle tous les jours, j'ai Facebook avec lui et j'ai Skype. Je l'appelle tous les jours, à une certaine heure, mais il ne me répond pas tous les jours. Soit il est sorti, soit il n'a pas envie aussi. Bon bref, tous les jours je lui envoie un petit mot. Tu vois, je lui mets deux ou trois lignes, ce que j'ai fait dans la journée, qui j'ai vu, etc. Parce que ça, je sais qu'il aime bien, même s'il ne répond pas, je sais que le lendemain du jour où je n'ai pas pu le faire, je reçois un message : « Et pourquoi est-ce que tu m'as pas envoyé de mot hier ?! ». C'est un gros dur qui a 30 ans, mais il a besoin quand même des quelques lignes de sa mère (rires). Même si souvent, pendant trois jours, je l'appelle, mais il ne répond pas. Par contre, lui, quand il appelle, il insiste jusqu'à ce que je réponde. Je ne suis pas sur Internet tout le temps. En principe, à midi, je regarde mes mails et puis je regarde sur Facebook et sur Skype si je n'ai pas de messages... Après, j'éteins et je ne rallume l'ordinateur que vers 17-18 heures parce qu'avec le décalage d'horaire, ça fait 11h-minuit en Australie. Je sais qu'il ne faut pas que j'appelle après, parce qu'il dort. Mais quelquefois, lui, il oublie le décalage horaire et il appelle à 15 heures quand je suis sortie et il rappelle sans arrêt. Et pourquoi tu ne réponds pas ?! Parce que monsieur a envie de parler... Enfin, c'est Dadou, quoi...

As tu déjà cherché à créer de nouveaux liens sociaux ou à maintenir des liens sociaux avec Internet ? Ou faire de nouvelles rencontres ?

Ah, non de nouvelles rencontres, ça, jamais sur Internet, je ne suis pas de cette génération-là. Maintenir des rapports, oui, j'ai travaillé à Paris et à Angers. J'ai gardé deux ou trois amies, pas plus, parce que je suis assez sélective, tu vois. Mais des gens avec lesquels j'ai passé des très bons moments... On ne correspond pas régulièrement, mais, je ne sais pas, peut-être une fois tous les trois mois, on échange un petit mail, pour savoir comment vont les enfants, même si je ne connais pas leurs enfants et qu'ils ne connaissent pas les miens. Nous avons l'habitude d'en parler. Ils suivent leur carrière, ils demandent souvent de leurs nouvelles. Après j'ai trois ou quatre anciennes collègues de l'hôpital d'Hendaye, parce que j'ai travaillé 16 ans là-bas, qui sont devenues des amies, nous sommes à la retraite maintenant. Mais tous les trois mois, on se fait un repas. Pour les vœux ou quand il nous arrive quelque chose, on se tient au courant, mais ça se fait par mail, c'est mieux que le téléphone. Moi, je n'aime pas tellement téléphoner. Par mail, tu prends le temps de réfléchir à ce que tu vas dire et je trouve que les échanges sont plus riches par mail que par téléphone, je trouve que c'est plus réfléchi. Quand tu écris ton mail tu es tranquille, tu es assise, au calme, tu n'as que ça à faire. Alors que le coup de téléphone, tu es en train de faire autre chose, tu n'as pas tout le temps envie de

parler . Le mail, je trouve qu'il y a une certaine distance, un certain recul. Je n'utilise pas Internet autant que l'utilise mes enfants ou mes cousins, qui sont jeunes ou même mes cousins qui sont à la retraite, mais qui se sont mieux adaptés à Internet que moi.

Ils sont plus jeunes ou plus vieux que toi ?

Ils sont plus vieux : deux ont 72 ans, un 63 ans et un 81 ans. Je pense que ce n'est pas une question de génération, c'est une question de mentalité, d'éducation. Oui, d'éducation, certainement, parce qu'on a été éduqués à parler, on a été éduqués à lire. Tu sais, ma mère, elle m'encourageait à lire beaucoup. J'étais souvent malade quand j'étais petite, et ma mère me ramenait des livres tous les jours pour ne pas que je m'ennuie. Et que je me cultive au passage [rire]. Je passais des journées entières à lire. Alors bon, quand tu es conditionnée toute petite, après... Tu vois, je ne me couche pas sans lire un chapitre, c'est impossible pour moi. J'arrive parfois à 3h ou 4h du matin quand je suis sortie, je suis obligée de lire avant de dormir. C'est carrément un rituel de lire et de discuter ensuite du livre avec quelqu'un.

Est-ce que tu réalises des achats par Internet ?

Oui, je réalise des achats. Alors là, j'ai eu beaucoup de mal à m'adapter. Je trouvais ça très pratique, mais je ne voulais pas utiliser ma carte bleue parce que je n'avais pas confiance dans le système Internet. Mes cousins, qui sont très proches, ont été arnaqués une fois, justement avec un achat sur Internet. Leur carte bleue avait été copiée. Je n'ai jamais su exactement ce qui s'était passé, mais, en fait, de l'argent avait été prélevé sur leur compte. Cette affaire avait renforcé ma méfiance, je demandais donc à ma fille ou à mon fils de commander mes articles avec leur carte et après je les remboursais...Maintenant, finalement, je m'y suis mise. J'ai ouvert un compte PayPal et je ne vais que sur les sites où on peut payer avec PayPal ou alors sur des sites sécurisés pour lesquels je suis sûre. J'achète des livres, des DVD, quelquefois des foulards, parce que j'adore les foulards en soie. Jamais de vêtements parce qu'il faut que je les essaie avec ma morphologie un peu replete.

Tu achètes régulièrement ?

Régulièrement non, mais de temps en temps, je ne sais pas, peut-être une fois par mois à peu près. Bon, je ne suis pas une grosse consommatrice et puis, j'aime bien aller dans les magasins, j'aime bien toucher. Je suis très tactile. J'aime toucher ce que j'achète, voir si le

tissu me plaît. De même pour les livres, j'aime toucher le livre, le feuilleter et j'aime bien fouiner dans une librairie, aller d'un rayon à l'autre, sans idée précise mais en cherchant l'opportunité, ce qui pourrait m'intéresser. Cette sensation, je trouve qu'on ne l'a pas sur Internet. Quand je vais sur Internet faire un achat, c'est que je sais déjà ce que je veux acheter. Je ne vais pas faire un choix, je sais que j'ai entendu parler de tel livre. Je vais aller voir sur Internet, je vais lire la 4ème de couverture et je vais acheter.

Et ton premier réflexe sera de te tourner vers Internet pour ces achats ou bien on te parle d'un livre... Tu vas passer par le magasin ou tu vas directement sur Internet ?

Ça dépend, quelquefois, je n'ai pas envie de me déplacer dans le magasin, soit parce qu'il pleut, soit parce que pendant les fêtes, par exemple, il y a trop de monde, parce qu'on a du mal à se parquer à la FNAC. Ou alors, il faut y aller à certaines heures et que cela ne m'arrange pas. Moi, j'aime bien y aller en fin d'après-midi, mais il y a les embouteillages, les sorties de bureaux et tout ça. Alors que normalement, j'ai vécu à Paris, et je devrais être habituée aux embouteillages. Mais maintenant que je n'habite plus Paris, attendre cinq minutes sur la route, cela m'est insupportable ! Bon, cessons ces digressions. Non, quand je n'ai besoin que d'un article, d'un livre précis, par exemple, je ferai cet achat sur Internet. Là, je commande parce que c'est livré deux jours après, c'est quand même très pratique. Après, quand j'y vais pour flâner, quand j'y vais sans l'intention précise d'acheter, alors, là, je me déplace, parce que j'aime bien être devant le rayon, regarder. Je suis allée chercher tel auteur et puis finalement, j'en achète un autre. Alors que sur Internet, ce sont des achats précis. Après quand j'ai envie de sortir... En fait, c'est une autre forme d'achat, c'est une autre démarche, cela ne correspond pas aux mêmes besoins.

Comment te sens-tu quand tu navigues sur ton ordinateur ?

En principe bien, tant que je fais les choses habituelles que je maîtrise. Quand j'entame une démarche que je n'ai pas l'habitude de faire, il m'arrive souvent de m'énerver et d'avoir, vraiment parfois des envies de meurtre (rires), envie de prendre mon ordinateur et de le jeter par la fenêtre, parce que je n'y arrive pas, et comme je ne suis pas d'un naturel patient. Il faut que ça marche tout de suite et il faut que je comprenne tout de suite. Si je ne comprends pas tout de suite, cela me met mal à l'aise et je ressens de la haine envers mon ordinateur. Non, mais ordinairement, tout ce que je fais, je le maîtrise. Non, je n'ai pas de problème.

Et quand tu as une difficulté ?

Quand j'ai une difficulté, soit j'appelle l'un de mes enfants... Bon, quand Dadou était là, il me dépannait, puisqu'il venait manger tous les jours. Maintenant qu'il est parti, je téléphone à ma fille. Quand j'ai un problème, moi, je n'insiste pas. Je connais également un petit informaticien. Je vais le voir, je lui explique mon problème. Il donne des cours au Mica... Et en fait, lui, il me dépanne. Mais cela m'est très peu souvent arrivé, parce que je sais faire un certain nombre d'actions. Ce sont celles-là qui me servent au quotidien, mais quand j'ai une action nouvelle à faire, j'attends que ma fille soit là pour qu'elle m'explique. Elle me fait une fiche, parce que je suis très fêche. Après, je consulte 4 à 5 fois la fiche pour réaliser l'action souhaitée et en principe j'intègre la procédure, je la mémorise.

Et ça t'est venu à l'idée de prendre des cours ?

Moi, des cours... Non, ça ne m'intéresse pas assez... Des cours, j'en ai eu pour faire le minimum. On se servait de l'informatique sur mon lieu de travail. J'ai fait partie de ceux qui ont essuyé les plâtres lors de la mise en place des systèmes informatiques hospitaliers... Nous avons été formés et j'ai été formatrice par la suite pour utiliser les logiciels de gestion des patients, de gestion des médicaments, de la mise en place des dossiers infirmiers informatisés, du logiciel de gestion du personnel. Il fallait enseigner aux infirmières à se servir de l'ordinateur. C'était de la bureautique. Après, quand je suis devenue cadre supérieur, j'ai utilisé beaucoup Internet, surtout quand j'étais formatrice en École des Cadres. Nous faisons beaucoup de recherches, mais ce n'était pas le même usage que celui de la maison.

Tu as appris cette technologie en quelle année ?

Alors, là, c'est très précis : c'est quand je suis arrivée à l'hôpital Marin. C'était en septembre 1992 et les formations ont commencées en mars 1993. Ensuite, la formation s'est poursuivie pendant quelques années, au fur et à mesure de l'arrivée des différents logiciels. Au début, je n'avais pas d'ordinateur à la maison. C'est à l'hôpital que j'ai appris à me servir d'un ordinateur et chaque fois, qu'on avait un problème, les ingénieurs informaticiens se déplaçaient dans le service, parce qu'au début, il y a eu des plantages... Ouf... Ils venaient avec une patience angélique, ils réexpliquaient... Bon, moi, très vite dans mon service, comme je n'aimais pas ne pas savoir... Pas pour une question d'orgueil, mais avec moi, c'est comme ça, il faut que ça marche... Donc, moi, je m'étais faite des fiches, avec des couleurs

qui symbolisaient différentes phases de l'action à dérouler et quand on nous a demandé de former les infirmiers, j'ai utilisé ces fiches et mes infirmiers s'y sont mis tout de suite. C'était le seul service où ça marchait bien. On nous citait en exemple, mais je répondais qu'il n'y avait pas d'exemple. C'était juste ces fiches qui leur donnaient confiance et rationalisaient l'apprentissage. Les codes-couleurs, je leur avais bien expliqué : avec chacun d'eux, les deux ou trois premières fois, je restais avec eux, individuellement, pendant l'application. Et après, au bout de dix utilisations des fiches, ils les savaient par cœur et ne s'en servaient plus. Donc, voilà, il n'y a pas de miracle : c'est le tutorat au début qui est important, parce que si tu es bien tutoré en fait, tu n'as pas d'appréhension et tu apprends plus facilement. Tu es moins paniqué quand un problème arrive. Ce qu'on faisait n'avait rien à voir avec ce que font aujourd'hui mes enfants sur leur ordinateur. Nous, c'était très basique.

Est-ce qu'il y a quelque chose qui te déplaît aujourd'hui sur ton ordinateur ?

Ça doit être le complexe de Big Brother : ce sont les publicités que l'on reçoit. Tu vois par exemple, tu vas regarder quelque chose sur Showroom-privé, ou un site comme ça, et quand tu allumes l'ordinateur le lendemain, tu as des publicités qui correspondent aux recherches que tu as fait la veille. Ou bien, récemment, je suis allée à Paris avec ma fille, j'avais réservé, le transport, l'hôtel. Pendant des semaines après, j'ai reçu de la plate-forme que j'avais utilisée des propositions de ceci, de cela. Et ça, ça m'exaspère, parce que j'ai l'impression qu'on est constamment fliqués.

Est-ce que tu effectues des recherches ? Tu parlais tout à l'heure de recherches sur Internet et du fait que tu essayais de limiter ton temps. Quelle est ta démarche de recherche, par étapes ?

Oui, je fais attention à ne pas passer trop de temps. Bon, généralement, je vais sur Google, je tape le sujet de ma recherche. Par exemple, la dernière fois, j'étais en train de chercher une chanson sur YouTube. C'était *Hegoak*, une chanson basque...en fait, j'ai trouvé une version avec Mikel Laboa. C'est celui qui a écrit la musique de cette chanson et je ne l'avais jamais entendue chantée par lui. Je la connaissais par d'autres groupes : Oldarra, Joan Baez, Anne Etchegoyen et d'autres. J'ai trouvé la manière dont il la chantait très touchante. La façon dont il prononçait les mots, l'intonation. Il y avait plusieurs versions de Laboa et il y en avait une avec l'Orphéon de Donostia qui était vraiment magnifique. Je le trouvais très âgé et fatigué

sur la vidéo. Et tout d'un coup, je me suis demandé s'il était toujours en vie. Du coup, j'ai fait une recherche : je suis allée sur Google, j'ai tapé Mikel Laboa. La page de réponses s'est affichée et j'ai regardé. Ça m'a donné un choc parce qu'il est mort en 2008 pendant que j'étais à Angers. Je ne l'avais pas su... Ça m'a fait un choc. Et il est mort jeune : il n'avait que 74 ans... Laboa, c'était un grand bonhomme. On le connaît au travers des chansons, il était chanteur et compositeur, très engagé politiquement dans la cause basque. Mais, peu de gens savent qu'il avait mené, en parallèle, une carrière médicale : il était pédopsychiatre, chef de service à l'hôpital de Donostia. C'était quelqu'un qui avait marqué la prise en charge des autistes au Pays Basque.

Quelle méthode as-tu choisie pour élire ou pour choisir les liens que tu as consultés ? Comment as-tu fais le tri entre tous les résultats ?

J'ai regardé d'où venaient les résultats, j'en ai éliminé certains parce que je savais qu'ils n'étaient pas sérieux. Je suis allée sur des sites basques du sud... Je ne veux pas dire basques espagnols, tu sais pourquoi⁴ (rires). Après, je suis allée sur Wikipédia aussi. Wikipédia n'est pas toujours fiable, mais là, pour Laboa, les informations étaient correctes. Oui, je choisis qui écrit, c'est sûr.

As-tu des sites privilégiés ou ça dépend de la recherche ?

Oui, ça dépend de la recherche...

Comment fais-tu pour savoir que tel site est sérieux et pas tel autre ?

Je connais les sites. Tu as des sites de journaux. Je sais que ce journal-là est sérieux.

Dans quels cas consultes-tu un professionnel de la santé ?

De toute façon, moi, tous les trois mois, je vois ma généraliste pour renouveler mes ordonnances : tension, cholestérol, thyroïde. Bon, ça commence à faire une petite collection. En fait, j'ai ces maladies-là, mais je ne me sens pas malade. J'ai une vie normale. Après, ça dépend : si j'ai un petit rhume, je me soigne moi-même. Je prends... Je suis quand même une

4 Pour le peuple basque, la frontière entre la France et l'Espagne n'existe pas. Il y a le Pays-Basque au nord de la rivière Bidasoa et celui au sud de cette même rivière.

ancienne infirmière, je sais un peu me repérer. Si j'ai quelque chose de plus grave... Tiens, par exemple, il y a trois semaines, j'ai eu une pharyngite carabinée : j'ai eu 40° de fièvre, j'étais mal, j'avais des frissons, je ne pouvais plus rien avaler. Je suis allée voir le médecin... Donc, non, je ne me soigne pas moi-même quand c'est grave. Je sais qu'il ne faut pas se soigner soi-même, surtout avec les antécédents que j'ai. Je ne crois pas aux médecines douces, ni à l'homéopathie. Parce que j'ai du mal à croire qu'une molécule scindée en neuf ou onze morceaux soit efficace. En plus, j'ai une formation hospitalière (rires) et j'ai beaucoup de suspicions vis-à-vis des médecines parallèles. Moi, je crois aux médicaments, même si certains sont toxiques. Il faut évaluer le bénéfice-risque et à la médecine classique... Ce n'est pas pour rien que les médecins étudient pendant huit années pour les généralistes et pendant douze à quinze années pour les spécialistes.

Quand tu dis que tu es une ancienne infirmière ... Que parfois tu te soignes toute seule...

Oui, je me soigne toute seule avec de l'Effergal. Je prends du miel et des infusions de thym quand j'ai mal à la gorge, parce que c'est un désinfectant, mais cela ne va pas au-delà.

Dans les médicaments que tu as... On a tous des restes de traitements dans les pharmacies...

Moi, je n'ai pratiquement rien comme médicaments. En bonne infirmière, je n'ai pratiquement rien, à part de l'Effergal. Oui, j'ai toujours une boîte d'antibiotiques urinaires, parce que j'ai eu des infections urinaires à répétition pendant des années, pour patienter en attendant d'aller voir le médecin... Parce que les douleurs sont tellement insupportables... Là, je fais de l'automédication, mais autrement, je n'ai rien. Il ne faut pas chercher à être médecin à la place du médecin.

Comment estimes-tu ton état de santé ?

Je me sens en bonne santé. Je suis en bonne santé, parce que quelqu'un qui a un handicap mais qui malgré tout mène une vie normale n'est pas considéré comme un handicapé. Ce ressenti, c'est le fait d'avoir travaillé avec des personnes atteintes de grosses pathologies. Ça te donne du courage, parce que tu te dis qu'avec tout ce qu'ils ont, ils se battent, toi, avec ton petit rhume, tu relativises. Avec mon hypertension, mon cholestérol, mon hypothyroïdie, je ne suis pas à plaindre. J'ai une vie normale grâce aux médicaments. Moi, je me considère en

excellente santé et, de toute façon, c'est ce que me disent les médecins. J'ai été opérée l'année dernière, ils m'ont dit : « Mais vous êtes en excellente santé... ». J'ai répondu « Bon d'accord, malgré ceci, ceci et cela ? », « Bien sûr...Quoi, à 60 ans, vous êtes en pleine forme ! », m'ont répondu l'anesthésiste et le chirurgien. Alors bon... ça faisait deux avis quand même ! (rires)

De quoi as-tu été opérée ?

D'une tumeur, un lipome très étendu et envahissant de la fosse postérieure de la cuisse droite. J'ai été opérée à l'Institut Bergonié à Bordeaux parce que j'avais été récusée par trois chirurgiens ici, parce que la tumeur était très envahissante. J'ai donc été envoyée à Bordeaux, j'ai consulté chirurgien et anesthésiste et les deux m'avaient dit : « Vous êtes en excellente forme, aucun problème ». Et il n'y a eu aucun problème. J'ai suivi à la lettre tout ce que m'avait dit le chirurgien pour la rééducation : marcher tous les jours dès le premier jour suivant l'intervention. A l'hôpital les trois premiers jours avec un kiné. Ensuite, revenue chez moi, mon fils venait tous les jours, au début pour aller jusqu'au bout du couloir, puis en augmentant un peu tous les jours : faire une fois le tour de la petite cour, puis deux fois, puis trois fois, faire le tour de la grande cour, aller marcher dans la rue et ainsi de suite. Il m'avait dit de marcher sans canne depuis le début pour ne pas garder de claudication. Donc, j'ai marché sans canne depuis le début, avec tous mes amis, mes cousins qui me disaient que j'étais folle, que j'allais tomber. En fait, j'ai suivi scrupuleusement ce que m'a dit le chirurgien et je m'en suis sortie sans claudication. Si le chirurgien te dit de faire ça et bien, tu le fais.

Est-ce que tu pratiques une activité physique ?

Je marche tous les jours, au moins une heure et deux fois par semaine je fais de la gymnastique avec une kiné à l'École de Dos à Biarritz. Ça me fait beaucoup de bien parce que c'est de la gymnastique qui est adaptée aux femmes âgées et les exercices sont tellement variés qu'on n'a jamais l'impression de faire la même chose. Et je suis très contente, parce que ça m'a redonné de l'énergie.

Depuis combien de temps en fais-tu ?

Depuis six mois. Là, je vais arrêter un mois en janvier parce que je vais me faire enlever des varices, mais je reprends en février. La kiné m'avait dit, parce que c'est chez elle que j'ai fait une partie de la rééducation : « Vous verrez, vous commencerez et vous ne pourrez plus vous en passer ». Ça m'avait faite rire. Moi, je ne suis pas du tout sportive, je n'ai jamais fait de sport, même à l'adolescence. J'étais là à rire : « Ah, tu parles que je ne vais pas me passer de la gymnastique. ». Et puis, finalement, au bout de deux mois, j'étais complètement accro.

Est-ce que tu te sens vieille ?

Ah non, pas du tout, dans ma tête j'ai toujours 30 ans. Bon, j'en parle souvent avec des amies de mon âge et tout le club est comme ça. Dans notre tête on a 30 ans. Après, évidemment, nous subissons les inconvénients de l'âge : peut-être moins mobiles, moins énergiques qu'avant, plus lentes. Mais non, je ne me sens pas vieille. C'est honteux de dire ça.

Pourquoi ?

Je ne me sens pas vieille du tout. J'ai encore envie de pleins de choses. J'ai des projets, j'aime voyager, j'aime découvrir. Là, j'apprends le russe. Je veux dire qu'intellectuellement, je suis encore stimulée...

Pourquoi dis-tu que c'est honteux ?

Parce que pour la génération de ma mère par exemple, il ne fallait pas dire ça. Il y avait des normes à respecter, qui faisaient qu'à partir d'un certain âge, les femmes respectables ne pouvaient pas s'habiller de telle façon, conduire leur voiture et laisser tout en plan pour aller faire quelque chose qui leur plaisait (*insiste sur le leur*). Il ne fallait pas jouer les vieilles femmes indignes et profiter de la vie sans tenir compte du qu'en dira-t-on, comme aller claquer son fric au restaurant avec les amies de ton âge. Il fallait rester digne et confite dans le rôle que la société bien-pensante attendait de toi.

Est-ce que tu effectues des recherches liées à la santé sur Internet ?

En fait, pas beaucoup. 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. Mais autrement, non. Je vais voir un médecin quand je suis malade.

Donc, les fois où tu l'utilises, c'est pour avoir des informations...

Oui, c'est ça. Il n'y a pas longtemps, un ami a eu un problème : une fièvre Q. Je ne savais pas ce que c'était et je suis allée voir. En fait je ne savais plus si je savais et que j'avais oublié, ou si je n'avais jamais eu vent de cette maladie. Sur *Doctissimo* d'abord et sur un site médical spécialisé de l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière. C'est rare comme maladie. Tu vois, ma cousine a eu un problème l'autre jour, je ne suis même pas allée voir sur Internet. Je trouve que c'est très dangereux Parce que c'est de la vulgarisation médicale et parfois, c'est tellement vulgarisé que ça en devient bête. Enfin, ça en devient faux et puis quand j'avais fait la recherche sur le lipome infiltrant, j'étais allée sur les forums. Il y avait des aberrations, des bêtises monumentales, que les gens se disent entre eux avec autant d'assurance que s'ils étaient médecins, en recommandant des traitements débiles. Je me demandais comment les gens étaient assez bêtes pour aller voir ça... Enfin bon, je suis intolérante (rires).

Quand tu as effectué ces recherches-là, comment triais-tu l'information trouvée ?

Sur Google, après je tape le mot-clef. Sur la page qui apparaît, je sélectionne les articles qui me paraissent intéressants. D'abord, s'il y a des articles écrits par des médecins de CHU. Là, je vais voir. Après, *Doctissimo*, je m'en méfie un peu parce que parfois, c'est tellement vulgarisé que ça en perd son sens. Quelquefois, ils veulent expliquer tellement simplement, que ça en perd son sens... Ah, oui, une fois j'avais lu un article sur les statines en cherchant autre chose et, en fait, c'étaient des élucubrations. Certains conseillaient même d'arrêter de les prendre à cause des effets secondaires. Quand un médecin te prescrit une statine, c'est que vraiment, il n'y a pas d'autres traitements. Ne pas prendre les statines, ça te rapproche d'autant plus de l'infarctus. Je veux dire que parfois, le médicament a des effets secondaires, mais ses conséquences secondaires sont tellement moins dangereuses que la pathologie elle-même que tu n'as même pas à te poser la question. Surtout qu'il n'y a pas aujourd'hui de médicaments de remplacement. Tout le reste c'est de la foutaise. Quand tu as travaillé pendant 35 ans en médecine, tu sais que les médicaments ont toujours des effets secondaires, même l'Aspirine. Il vaut mieux un petit problème secondaire qu'un infarctus qui te tombe dessus...

Tu étais tombée sur articles sur les statines ?

Oui, un article qui incitait les gens sous traitement à ne plus prendre les statines, alors que quand un médecin te prescrit une statine c'est que tu n'as pas d'autre choix. Je trouve que ce

genre d'articles sur des personnes qui ne sont pas informées sont très dangereux. Tu as des gens qui sont suffisamment naïfs pour arrêter de prendre les statines et prendre d'autres médicaments à la place, qui sont conseillés dans l'article et qui sont inefficaces : des traitements de médecine douce, qui sont de la poudre de perlimpinpin et qui feront que la maladie continuera à évoluer.

Combien de temps as-tu passé pour ta recherche sur le lipome ?

Une demi-heure à peu près. J'ai trouvé ce que je cherchais et après c'était fini. J'ai écouté ce que m'a dit le chirurgien. Les chirurgiens, au Centre Bergonié, ils sont hypers pointus dans leur domaine et tu ne vas pas leur opposer le truc de *Doctissimo*, quoi... Sinon, tu te fais opérer par le rebouteux du coin et on en parle plus (rires).

Est-ce qu'il t'arrive pour toi ou pour tes proches d'appliquer des conseils de santé que tu trouves sur le Net ?

Ah, non... Alors, là, jamais. Jamais. D'ailleurs je ne vais pas chercher de conseils sur le Net, ça c'est bien clair. Non, moi j'ai été formée à une médecine classique, probablement formatée. Je n'irai jamais chercher des conseils en médecine douce sur le Net. Moi, je fais confiance au corps médical, même si parfois, les médecins font des erreurs, parce que personne n'est infailible. Quand j'ai un problème, je vais voir mon médecin. Je vais voir le docteur P. et elle me dit ce qu'elle en pense. Ou je demande à mon ex-mari, parce qu'il est excellent médecin. Non, moi, je crois en la médecine, je ne vais pas chercher ailleurs.

Même pour tes enfants, chercher des informations sur ce qu'ils ont ?

Pas pour les soigner. Chercher des renseignements sur ce qu'ils ont, c'est différent. Là, tu peux te renseigner sur telle chose ou telle chose et essayer de comprendre ce qu'ils ont, ou tenter de te rassurer, savoir exactement à quoi correspond le terme. Mais après, appliquer quelque chose que tu prends sur Internet... Non, jamais... Mais aller voir, comme ça, quelque chose, aller voir les nouveaux traitements... Parce que les traitements ont évolué, par rapport à mon époque. Voir la prise en charge, etc. Mais après, non, moi je suis ce que me dit le médecin. Si j'ai un doute sur ce que me dit le médecin, je vais prendre un deuxième avis.

Comment ça, tu peux avoir des doutes ?

Par exemple, depuis plusieurs mois, j'avais une douleur à l'aîne. La généraliste m'a prescrit une radio qui a montré de l'arthrose. Elle m'a donné un traitement pour l'arthrose, mais moi, je n'étais pas convaincue que cette douleur était due à l'arthrose. Parce que j'ai de l'arthrose à la hanche du même côté et cette douleur a été soulagée par le traitement. Cette douleur à l'aîne faisait plus vasculaire, elle était plus en surface. Comme je devais me faire opérer de la saphène interne de ce côté, j'en ai parlé à l'angiologue en lui signalant cette violente douleur. Il a regardé avec l'échographe et il m'a dit que c'était probablement la veine qu'il devait m'opérer. Il m'a montré l'image échographique et cette veine est cinq fois plus grosse que la normale. Il m'a dit : « Je suis sûr que votre douleur vient de là ». Et tu vois, ce qu'il m'a dit m'a rassurée parce que cet avis correspondait à ce que je pensais : que ce n'était pas une douleur d'arthrose. J'ai mal à l'articulation à cause de l'arthrose, mais la douleur à l'aîne ne correspondait pas à ça. C'étaient deux douleurs différentes. Je vais être opérée le 15 janvier, je verrai si la douleur se calme parce que c'est peut-être encore autre chose. Mais j'ai demandé un deuxième avis, parce que ce que m'avait dit la médecin généraliste ne m'avait pas convaincue. Après c'est la seule fois où j'ai demandé un second avis. Elle est d'habitude très fiable.

Le stéréotype selon lequel les personnes de plus de 60 ans ne savent pas utiliser Internet, est-ce que ça te fait réagir ?

Les personnes de plus de 60 ans ? Les stéréotypes, je n'en ai rien à faire. Mais, écoute, il doit y avoir du vrai. Il est vrai que la génération des plus de 60 ans n'est pas née avec l'informatique comme la vôtre, donc, forcément, nous sommes moins doués. On a certainement, en majorité des appréhensions vis-à-vis de la machine que vous vous ne ressentez pas parce que vous maîtrisez depuis l'enfance le matériel. C'est vrai que moi, par exemple, j'ai conscience de ne m'en servir que très moyennement, de ne pas utiliser toutes les capacités de mon ordinateur, que je ne suis pas douée parce que ça ne m'intéresse pas. Je veux dire que je ne m'investis pas parce que ce que je sais faire me suffit pour l'utilisation quotidienne. Je vois des personnes de ma génération qui sont super-douées. Avec la même formation que celle que j'avais eue à l'origine, elles sont allées très loin parce que ça les intéressait. Elles ont pris des cours, elles ont lu, se sont perfectionnées. Ça les passionnait. Je pense que ce n'est pas une question d'âge, c'est une question d'intérêt, de capacités. Si tu t'intéresses à un domaine, tu vas forcément progresser... Ce n'est pas parce que tu as 60ans, 70ans ou 30 ans que tu seras plus ou moins doué. Je suis sûre qu'il y a des jeunes de 30 ans

qui ne maîtrisent que très moyennement l'informatique et qui doivent avoir mon niveau en informatique. Je ne pense pas que ce soit une question d'âge mais plutôt un problème d'intérêt.

[Remerciements]

2 Entretien de Josette, 77 ans

[Nous avons préalablement rencontré Josette au sein d'un club senior de la région Bordelaise pour lui présenter notre démarche. Elle s'est montrée immédiatement enjouée par notre travail et s'est portée volontaire pour participer. Nous la retrouvons autour d'une partie de Scrabble qu'elle effectue avec d'autres dames de son âge se rendant elles aussi au club senior, après le déjeuner qu'elles ont pris dans les locaux.]

À quels moments utilisez-vous les médias classiques, télévision, radio, presse papier ?

Tous les jours, tous les jours. J'adore la musique. Tous les jours les chants. Tous les jours du classique.

Est-ce qu'il y a des moments où vous allez plus regarder la télévision ou écouter la radio ?

Je regarde beaucoup l'ordinateur tout en jetant un petit coup d'œil à la télé. Quand je me couche le soir, j'écoute de la musique pour m'endormir et le lendemain, je me réveille avec ma tablette au milieu du lit.

Donc, vous avez un ordinateur ?

Oui, un ordinateur, une tablette, un téléphone, bien sûr. Puis, j'ai des disques, une télé, le lecteur de CD pour écouter les vinyles. J'ai ça aussi. Donc, chez moi, il y a toujours de la musique, c'est toujours branché et quand je m'en vais, je laisse la musique pour mes chats.

A quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

Numérique ? Ça me fait penser à des numéros. C'est vrai, moi, je ne sais pas trop. Je ne suis jamais entrée dans le truc de me demander ce que ça voulait dire.

A quoi pensez-vous quand je vous dis « Internet » ?

Alors, moi, Internet, c'est tout le monde. On peut parler avec tout le monde entre pays. C'est ce que je fais du reste. J'ai Brésilien, j'ai Chinois, j'ai Espagnol. J'ai même des Arabes. Qu'est-ce que j'ai encore ? J'ai Américain, Anglais, Canadien. Des amis, en virtuel.

Dites m'en plus

Oui, oui, c'est amusant. Alors, des fois, ils me parlent en Anglais. J'ai la traduction dessous et voilà. Je les ai rencontrés sur Internet, sur Facebook. J'ai vu que la tête me plaisait. Je choisis aussi.

Vous les trouvez comment ?

Eh bien, ils m'envoient... Il y a des ronds en haut. Alors, des fois, il y a ami, j'appuie dessus et il y a : « Ajouter » ou « Confirmer ». Alors, « tiens, celui-là, j'ajoute ». Il y en a que je mets de côté après parce que, surtout les hommes, ça devient un peu tendancieux.

Combien avez-vous rencontré de personnes comme ça ? Vous continuez toujours à ajouter des personnes ?

Pour l'instant non parce qu'on m'a dit qu'il fallait que je me repose les yeux à cause d'Internet. Alors, maintenant, j'en fais un petit peu moins. Mais non, on se parle. On se souhaite les anniversaires. Je leur avais envoyé mon sapin de Noël, la chorale que j'ai faite à Villenave d'Ornon. Je leur ai envoyé plusieurs messages. Ils étaient contents, parce qu'il y a les chants, il y a tout. Magnifique.

Avez-vous rencontré des gens qui habitent par ici ?

Non. *(tourne brusquement la tête du côté opposé à l'enquêtrice)*

Cela ne vous intéresse pas, vous préférez les étrangers ?

Bon, il y en a qui viennent sur Facebook. Il y a Danielle qui vient... Mais, non, je préfère l'étranger. Je ne sais pas, je les trouve plus chaleureux. Enfin, maintenant, c'est moi... Non, moi je trouve qu'ils sont plus chaleureux parce que c'est dit de bon cœur. Ils envoient des photos de leurs enfants, de leurs petits-enfants. Ils envoient plein de photos. Je trouve que c'est joli et comme moi, je n'ai pas de petits-enfants, je n'ai rien. Je profite de ce qu'ils envoient. Voilà : les recettes de cuisine de leur pays, du Canada, d'Amérique, du Brésil, de partout. Ils m'envoient les animaux aussi, les chats, plein de petites vidéos. Il y en a plein. On discute. « Ta photo »... Parce qu'on se tutoie. Quand je change les photos, moi aussi : « Ah, elle est belle. ». Alors, on discute. Voilà.

Comptez-vous un jour les voir ?

Oh, non. C'est juste comme ça. Je ne peux pas aller en Amérique ou au Brésil. Je ne peux pas. Je suppose qu'eux non plus. C'est dommage. Au Japon aussi j'en ai. Il y en a une, elle m'envoie des origamis. Non, ça fait que je parle beaucoup, comme ça ... Avec le Canada, elle m'envoie ses neiges et moi, je lui envoie le soleil.

Combien de temps passez-vous par jour sur votre ordinateur ?

Alors, je me lève après mes feuillets. Alors, neuf heures et demie-dix heures moins le quart. 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 ça. 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 5 heures. Alors là, c'est pareil : je me mets à mon aise et tout ça, je regarde un peu mon courrier 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 mets 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. Alors c'est André Rieu ou c'est des chansons douces, des chansons comme Zaz. « Surtout n'oublie pas » et puis, des chansons, voilà. Voilà ma journée.

Et vous vous sentez bien avec les technologies numériques. Ça a l'air d'aller ?

Oh, oui. Oui. Et quand je ne comprends pas trop quelque chose, j'appelle mon colocataire.

Vous vivez en colocation ?

Oui, avec une personne plus jeune, il a 63 ans. Mais lui, il a son truc. Moi, j'ai le mien. Alors, je l'appelle. Je lui dis : « Eh oh, Dodo comment dois-je faire ? » et il m'explique. Et puis voilà. Maintenant, je me débrouille un peu, parce que ça l'énerve, surtout quand je le dérange pendant son film.

Pourquoi vivez-vous en colocation ?

Parce que les loyers sont trop chers. Les loyers sont trop chers, je ne pourrais pas le payer. Tandis que là, on partage tout en deux. Ça fait 8 ans que je vis comme ça, avec la même personne. Ça va, on s'entend bien. Mais c'est une colocation, hein ? Pas autre chose. Il est parti de son côté.

Vous a-t-il aidé dans l'apprentissage de l'ordinateur ?

Ah, oui, c'est lui, c'est lui. D'abord, ça ne m'intéressait pas, je me disais : « à mon âge, pour quoi faire ? Je vais être complètement larguée... ». Je ne connaissais rien à l'ordinateur. Je ne suis pas dactylo non plus. Puis, ça m'a plu. Il a commencé par des jeux et petit à petit... Un jour, je lui ai dit : « J'aimerais bien être sur Facebook. Je ne sais pas comment on fait. ». Il me l'a fait. Maintenant, je me débrouille. Bon, bien sûr, je n'irais pas faire de grands trucs. Quand il y a une panne ou quelque chose comme ça, je l'appelle. Mais autrement, non, ça va.

Faites-vous des achats par Internet ?

Non, pas vraiment. J'en fais sur Groupons. Ça c'est très intéressant pour moi : les restaurants, même pour les petits bijoux. Voilà, c'est tout. Je ne fais que celui-là. J'ai peur de me faire arnaquer. Alors, non, non, je ne le fais pas.

Comment le numérique a-t-il impacté sur vos activités et votre vie quotidienne ?

De la musique, oui, parce que je vais sur *Deezer*. Alors, là, je me régale. En ce moment, je cherche Johnny Halliday, son dernier album. Et puis, Yuri Benvenuto ou un nom comme ça.

Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui lorsque vous êtes sur votre ordinateur ou sur votre tablette ?

Les yeux qui me brûlent parfois. Mais, non, c'est tout. Ma chorale, je l'ai vue sur YouTube. Donc, j'étais sur YouTube. J'ai demandé la chorale de Sainte Jeanne de Laitonnas, Téléthon 2016. J'ai pu regarder ma chorale en entier. On m'envoie aussi beaucoup de vidéos : ce sont des enfants qui chantent, des chorales, c'est du cirque...

Il ya -t-il quelque chose qui vous déplaît au sujet de votre ordinateur ou de votre tablette. qui nuit à votre navigation. ?

Non, non. Non, tout va bien. 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 parce qu'avant, je faisais du théâtre. Alors jouer la comédie, je sais faire. Il était content le gars.

Comment occupez-vous votre temps de jeune retraitée ?

Le lundi, je chante et puis je mange au club. À part l'ordi, la télé. Le mardi, je chante et je mange là. Le mercredi, il y a le théâtre. Je mange là avec Didier. Le jeudi je reste chez moi parce que je vais au marché et je fais un peu mes affaires. Et puis, si j'ai du temps, je reviens là pour jouer à la belote ou au scrabble. Et le vendredi, je mange là, je joue au scrabble tranquillement.

Dans quels cas consultez-vous un professionnel de santé ?

Eh bien, d'abord pour mon diabète. Cela fait cinq ans que je suis diabétique. Pour le renouvellement de mes ordonnances. Je suis allée voir le diabétologue pour faire des analyses, prises de sang, pour la glycémie ? C'est essentiellement pour le suivi de mon diabète. Sinon, je vais sur Internet, sur *Médisite*. Alors là, je pose des questions sur des forums et là, questions sur questions. Beaucoup de questions sur les maladies, Alzheimer, selon mes envies, je me pose des questions.

Lorsque vous avez une question sur votre santé, vous ne faites pas de recherche sur Google ?

Ah si. Bon, j'ai parlé du Diabète... Pour la poulèche. Je suis allée voir ce que c'est-ce que c'était que la poulèche... Quand on m'a dit que j'avais un poulèche, vite, je suis partie sur Google. J'ai marqué « poulèche » et ils m'ont expliqué que c'était beaucoup les bébés qui avaient de la poulèche, parce que, soit les biberons étaient sales. J'ai dû boire dans un verre sale, soit embrasser quelqu'un qui en avait. Et puis voilà. J'ai su comme ça et en plus, ils donnent ce qu'il faut faire pour se soigner.

Donc, vous avez fait vos recherches et les résultats, comment les avez-vous triés ? Par ordre d'arrivée ?

Non, par exemple, la poulx : « la poulx est due à », alors, là, j'appuie. Ils m'ont donné les causes. Les trucs sales qu'on met à la bouche, même les mains.

Vous n'avez pas fait attention aux sites consultés ?

Je vais sur *Médisite* ou *Doctissimo* pour les yeux, pour la cataracte, pour les dents.

Les réponses que vous obtenez vous conviennent-elles ?

Oui, parce que c'est ce que je pensais la plupart du temps. Je me dis : « Tiens, c'est bizarre, c'est ce que je pensais » ou alors, je me dis : « Ah, ben, tiens. Je ne savais pas. ».

Quand d'autres internautes vous donnent leur avis, vous en tenez compte ?

Oui, je les écoute. J'ai un cahier et je marque. Je marque : la camomille, c'est bon pour se laver les yeux et c'est bon pour la peau, pour quand tu as les yeux irrités, la camomille, tu te badigeonnes. Et pour la peau, il faut faire un litre d'eau avec trois fleurs de camomille et ça sert de lotion. Et je marque tout ça. Si je devais tous les faire, j'aurais une peau sublime ! Des recettes de grand-mère, des recettes de cuisines, *Marmiton*. 750 grammes aussi.

Quand il y a des conseils plus axés sur le conseil en médicaments...

Ah, je ne les achète pas. Non, non... Je le dis à mon docteur, parce qu'il me dit : « Tiens, ça je ne le savais pas. ». Non, non. Pour les cheveux, comme j'ai eu la tête qui me démangeait... Alors, bon, je fais des bains avec de l'huile de monoï, avec une serviette sur la tête. Je prends de la levure de bière tous les matins parce que je l'ai lu sur le site. Mais, ça, ça ne peut pas faire de mal.

Donc vous ne prenez que des médicaments de type alternatifs, des remèdes de grand-mère.

Oui, sans plus : un citron pressé avec de l'eau de rose, etc. Que des trucs naturels.

Comment estimez-vous votre état de santé ?

Bof, à part le Diabète. un peu plus fatiguée qu'avant, bien sûr. J'ai 77 ans un peu plus fatiguée, mais l'état de santé... Je suppose que pour l'instant, ça va.

Quand vous êtes malade, allez-vous directement chez le médecin ? Comment vous soignez-vous ?

Non, j'attends un peu . parce que je n'aime pas embêter les gens. Il me semble que si je vais voir le docteur, je l'ennuie, je l'embête. Alors, il faut vraiment, vraiment que j'ai quelque chose.

Comment faites-vous lorsque vous ne vous sentez pas bien.vous prenez des médicaments que vous avez déjà à la maison ?

Non, non, non. J'ai assez de médicaments qu'il me donne. Par contre, il y a 15 jours, j'avais des tournolements de tête, des vertiges. Alors là, je me suis quand même inquiétée. J'ai téléphoné chez le docteur qui m'a donné du Tanganil. Et puis voilà, ça m'a passé. Et là, je dois aller faire ma prise de sang, mais j'irai après. Et après, en janvier, j'irai voir mon docteur avec le résultat. Enfin, je ne suis pas constamment derrière lui. Si j'ai un petit bobo quelconque, je demande à la pharmacienne. Comme elle sait que j'ai du diabète, elle me donne ça ou ça.

Certaines personnes pensent que les personnes de plus de 60 ans sont de vrais débutants en informatique, voire qu'ils ne s'y intéressent pas.qu'est-ce que ça vous évoque ?

C'est sûr qu'il y en a, oui, qui ne s'y intéressent pas. Mais ils devraient parler plus avec les personnes, pour savoir. Les jeunes devraient parler un peu plus avec les personnes, avec nous. Parce que moi, j'en ai une qui vient, là, Dora. Eh bien, je l'ai mise sur Facebook et chaque fois qu'il y a quelque chose avec son fiancé, elle m'envoie les photos. Oui, moi j'aime bien.j'aime bien. J'aime bien les jeunes, étant jeune d'esprit moi aussi.

[Remerciements]

3 Entretien de Béatrice, 71 ans

[Nous rencontrons Béatrice dans un café, à la frontière espagnole, où elle a l'habitude de se rendre régulièrement avec ses amies. Béatrice se montre très intéressée par le sujet, et à la fois un peu inquiète de « ne pas savoir répondre aux questions » que nous lui posons. Nous la rassurons pendant plusieurs minutes, en lui réexpliquant que l'important réside dans ce qu'elle a à dire et non dans ce qu'elle croit que nous attendons qu'elle dise.]

Je suis à la retraite depuis neuf ans et j'ai continué à aller à des cours informatiques à Anglet, au MICA. Il y a deux animateurs, on a des heures de rendez-vous, une heure et demie régulièrement en semaine et après, on a des ateliers. C'est pas des leçons, on lui demande ce qu'on veut apprendre, si on sait pas, on bataille pas, j'ai fait *Photoshop*, pour moi c'est difficile, vraiment difficile... On corrige des photos là... J'ai appris la semaine dernière des modèles de lettres. Bon, moi je savais, mais ça ne fait pas de mal de s'y remettre. J'en faisais au travail, mais il y en a qui ne savaient pas, on s'est inscrites à un atelier. Après la semaine d'avant, on a fait quoi ? Je ne me souviens pas. Bon, y a toujours quelque chose d'intéressant à apprendre.

Et ça fait longtemps que vous suivez ces cours ?

Cela fait 4 ans.

Vous vous y rendez régulièrement ?

Une fois par semaine toute l'année, sauf au mois d'août et deux semaines à Noël. On paye une cotisation annuelle, on a commencé en septembre, mais on peut commencer quand on veut, la cotisation dure un an. On est un petit groupe, c'est très bien.

Vous pensez continuer combien de temps ? (rires)

Tant que je peux...

Est-ce-que vous utilisez des médias classiques tels que la télévision, la radio, les journaux papier ?

Je vais sur le site du Sud-Ouest et du Figaro pour les journaux, je n'utilise pas encore la musique.

Vous n'écoutez pas la radio ou la télévision hors Internet ?

Ah oui, je regarde la télévision, j'écoute la musique, je ne vais pas sur Internet pour regarder la télé. J'aime les reportages, les documentaires, quelques émissions politiques mais c'est tard, alors je regarde en *replay*. Les infos, quelques films...

Et du coup, vous avez quel matériel ?

J'ai la radio, une télé, je n'ai pas de tablette. J'ai un ordi portable... C'est tout hein ? C'est déjà pas mal (rires)

Bon, alors, à quoi pensez-vous lorsque vous entendez le mot « numérique » ?

« Numérique » ?! Je ne sais pas, c'est difficile à expliquer...C'est tout ce qui est dans les nouvelles...Je ne sais pas comment dire ...Je ne sais pas comment expliquer...On en entend souvent parler...Dites-moi...

Non, non, c'est à chacun sa réponse !

C'est par opposition à tout ce qui n'était pas numérique avant et qui le devient ? C'est très rapide...En fait pour moi, c'est très abstrait

Abstrait ?

Oui, très abstrait.

Et quand on vous dit « ordinateur » ?

Alors, ordinateur, je vois « écran », « clavier », « connexion », « communication », tout ce qu'il y a dans le progrès. Les médias aussi. Pour moi c'est plus concret. Le numérique, tout le monde l'utilise maintenant, mais je ne pourrai pas le définir plus.

Et « Internet » ?

Internet...euh...c'est la communication... distance illimitée...

Comment vous sentez-vous lorsque vous naviguez sur votre ordinateur ?

Ça me plaît beaucoup, je suis curieuse, mais je n'ai pas de patience. Il faut que je comprenne, il faut que ça vienne assez vite. Ah non, j'aime, sinon, je ne le ferai pas. Je fais pas mal de chose, ça m'intéresse, j'aime beaucoup.

D'accord. Est-ce-que vous rencontrez quelques difficultés de temps en temps ?

Oui, avec le vocabulaire, parfois, il y a des choses qui sont écrites en anglais, je n'ai pas appris l'anglais. C'est un handicap. Je n'aime pas les mots anglais qui viennent dans la langue française.

Vous rencontrez donc des difficultés ?

Ce n'est pas expliqué, ce n'est pas à la portée de nous, des personnes âgées. Les élèves... Je vois, mes petits-enfants, la génération de quinze ans à vingt ans... Nous, les anciens, ce n'est pas vraiment pareil. Il faut vouloir vraiment comprendre, avoir vraiment envie de savoir pour se donner la chance d'y arriver, parce qu'on se bloque. Je vois, moi, ça me bloque, ça m'énerve, faut faire un effort vraiment au départ.

Et qu'est-ce-que vous faites quand vous utilisez Internet ou votre ordinateur ?

Alors j'échange beaucoup de mails avec les amis, je regarde les infos que je n'ai pas autrement. Quand il y a des émissions difficiles avec des mots que je ne comprends pas, fini le dictionnaire, je vais sur le site *Medisite*, qui est très bien, tout est très bien expliqué. J'arrive à trouver des réponses. Pour les voyages aussi, ça sert à se cultiver, il y a des jeux aussi. C'est quand je n'arrive pas à dormir la nuit, je vais sur des jeux, je n'ai pas encore pris l'habitude de lire, d'avoir des livres, parce que j'aime mieux le papier. Mais pour apprendre, trouver des renseignements, communiquer. Qu'est-ce que j'ai d'autres ? Je fais mes comptes aussi.

Ça fait déjà pas mal !

Oui, j'ai les photos aussi, je classe mes photos. Vous connaissez aussi ?

Oui, oui...parce que pour quelqu'un qui se présente pour pas très internet, vous êtes quand même plutôt experte !

Oui, mais j'ai bloqué sur la définition de numérique...

Oui, mais la plupart des gens bloquent là-dessus, ne vous inquiétez pas !

Oui mais quand je vais rentrer, je vais regarder

Cette notion est encore en construction...

Parce que je sais que comme fournisseur d'accès il y a Numéricable, ce sont des chiffres et des codes d'accès. Mais pour moi c'est un problème de vocabulaire.

Comment est-ce-que l'ordinateur a impacté sur vos habitudes d'information, de divertissement, est-ce-que cela a rajouté à vos activités ?

Les deux. Ça a changé mon point de vue sur beaucoup de choses parce qu'il y a plusieurs sites... Comment expliquer... Je regarde la deux, la trois ou la cinq et parfois *Médiapart*, et selon un même thème, ce n'est pas la même information. Avec ma meilleure amie, nous en parlons mais nous n'avons pas le même avis. Avec internet on a plus la chance de distinguer le vrai du faux, d'avoir plusieurs points de vue qui m'intéressent, qui me permettent de réfléchir et parfois de changer d'opinion.

Et au niveau divertissement ?

Au niveau divertissement, il y a des jeux, des tests aussi, des tests qui sont intéressants sur le QI, les émotions. J'aime beaucoup ça. En ce moment j'y vais très peu, mais il m'est arrivé d'y rester 5 à 6 heures dans la journée en plusieurs fois... C'est beaucoup.

Qu'est-ce-qui vous déplaît dans l'ordinateur ?

Ce que je n'aime pas, ce sont les pubs qui viennent. Je n'aime pas ça, mais bon, ils sont obligés. Je me suis faite avoir une fois parce que je n'avais pas décoché un truc. Je me suis abonnée sans le savoir à une revue, *TopSanté*, à 2€65 par mois. Je suis allée à la banque, je n'avais pas fait le rapprochement. On a fait une enquête et on a trouvé que c'était parce que je n'avais pas décoché une case. Il faut être vigilant, très vigilant. C'est ça que je n'aime pas.

J'ai des amis qui se sont faits avoir, par exemple par de faux courriers de l'EDF qui vous demandent de donner des détails sur vos comptes. Là-dessus, je ne me suis encore jamais faite avoir. Je touche du bois !

Comment occupez-vous votre temps en dehors du numérique ?

Je tricote, je couds, je me promène avec des amis, je vais à la piscine et à la gym une fois par semaine. Puis j'aime bien rester sans rien faire... C'est important pour moi de ne rien avoir à faire, regarder la télé un peu et tout ça.

Très bien, utilisez-vous Internet pour faire des connaissances ?

Pas pour faire des connaissances. Par contre des amis d'enfance se sont servis d'Internet pour retrouver ma trace. 1962, j'étais en vacances en Bretagne... Un copain de cette époque s'est servi d'Internet pour retrouver mon nom, nom de jeune-fille évidemment. Il n'a pas pu me retrouver, car je suis sur liste rouge, mais il a retrouvé l'une de mes sœurs qui m'a appelée sur mon portable et qui m'a demandée si je voulais lui donner mon numéro de téléphone et j'ai pu renouer ainsi avec mon petit amour de jeunesse (rires), sa sœur et une amie à moi. On a renoué et ils sont venus me voir, mais ce n'est pas moi qui ai fait la démarche. Cela ne me tente pas.

Et les réseaux sociaux ?

Cela ne me tente pas, je n'ai pas envie de faire d'autres connaissances. J'ai mon groupe d'amis ici. Non, j'ai beaucoup de connaissances comme j'ai travaillé à l'office du tourisme pendant quinze ans à Saint Jean-de-Luz, j'ai beaucoup de connaissances. Je suis dans un noyau qui me convient, j'ai mes amis intimes, ma famille, ma fille et mes petits-enfants. Je n'aurai pas le temps de m'investir plus loin.

Des questions sur la santé. Dans quel cas consultez-vous un professionnel de la santé ?

J'ai eu un AVC en 2006 . Je me fais suivre par mon généraliste et par un cardiologue, par un neurologue et par une gynécologue une fois par an, par précaution, pour la prévention. Mon généraliste, je le vois tous les trois mois parce qu'il me fait les renouvellements d'ordonnance. Je l'ai vu en dehors parce que je toussais. Je n'y vais pas quand même facilement chez le

docteur. J'avais mal à la gorge et tout ça... Une trachéite. Ça faisait huit ou dix jours que je ne pouvais pas respirer. Je vois le pneumologue aussi parce que j'ai de l'allergie.

Et le reste du temps...vous faites comment dans ces cas-là ?

Non, non...

Vous avez pris des médicaments que vous aviez à la maison ?

Non, non, je ne prends jamais de nouveaux médicaments, car j'en prends déjà beaucoup : pour l'hypertension, pour le pré-diabète. Non, je ne prends pas de médicaments sans l'avis du médecin.

Comment estimez-vous votre état de santé par rapport à ceux de votre âge ?

Bien par rapport à d'autres, j'ai quand même cette épée de Damoclès, mais bon ça va !

Est-ce-que vous vous sentez « vieille » ?

Dans ma tête pas du tout, j'ai l'impression d'avoir vingt ans. Même mieux qu'à vingt ans ! Plus équilibrée... J'ai beaucoup de mal à accepter d'être plus rapidement fatiguée et d'avoir plus de mal à me remettre. À part ça, sinon non, je suis jeune et fraîche (rire).

Tout à l'heure vous me disiez que vous consultiez des sites concernant la santé...

(semble un peu embarrassée) Oui, *Medisite*. J'y vais, comment vous dire... Quand j'ai besoin de connaître quelque chose : par rapport au sommeil, par rapport au mal de dos parce qu'avec le poids que j'ai, ça me tracasse, par rapport à des discussions que j'ai avec des amis, etc. Comme pour un ami par exemple.

Oui, avant l'interview, tout à l'heure, vous me disiez que vous avez fait des recherches par rapport au mari d'une amie ?

Oui, par rapport à un myélome, un machin à la colonne vertébrale. Il disait qu'il n'était pas bien du tout. Mais, bon, il ne faut pas trop regarder. Je voulais juste savoir ce qu'il avait, ce qu'il risquait et si on peut faire quelque chose.

Vous y étiez allée pour vous renseigner ou pour lui en parler par la suite ?

Non, non, pas pour lui en parler. De toute façon, quand on regarde, on s'imagine le pire tout de suite. J'ai beaucoup d'imagination... Il faut en prendre et en laisser...

Bon, d'accord... Quand vous dites que vous appliquez ce que vous trouvez, vous pouvez donner des exemples ?

En hygiène de vie, oui... Par rapport à l'alimentation, pour trouver le sommeil, bien aérer la pièce, de ne pas manger trop le soir, de ne pas boire de café, de pas faire du sport trop tard le soir, alors que j'allais marcher. J'ai arrêté et je vais marcher le matin. J'essaie de l'appliquer. Je fais attention de ne pas mélanger les aliments, certains ne vont pas avec d'autres, comme les huiles. Il y en a qui ne vont pas avec les graisses. Pour les yaourts c'est pareil. Je ne prends pas les 0% parce qu'ils remplacent par les gélatines de porc. Il vaut mieux manger un yaourt nature ou au lait entier. J'utilise des tisanes de temps en temps, mais je le faisais déjà avant.

Mais vous n'avez pas utilisé d'autres conseils ?

Non, à part manger tôt, ne pas manger après 20 heures, sinon pour la digestion, ne pas se coucher tout de suite après.

Oui, ce sont surtout des conseils d'hygiène de vie, il n'y a pas de recours aux médicaments...

Non pas de médicaments, parce qu'après ils disent de consulter le médecin si cela ne marche pas.

Vous consultez plusieurs sources d'informations, pour ce qui concerne la santé ou vous ne consultez que *Medisite* ?

Quand je pose une question sur la santé, il y a aussi *Doctissimo*, c'est pas mal aussi.

Vous consultez parfois le forum sur ce site ?

Jamais. J'ai consulté une fois cette partie. Voyons, c'était pourquoi ? J'ai trouvé aberrant par rapport aux questions et aux réponses qu'ils se faisaient, ça fait fouillis. C'est n'importe quoi. Voyons, c'était sur quel thème ? Je ne me rappelle pas. De toute façon, ça n'a pas d'importance.

Est-ce-que vous allez voir les forums d'autres sites de santé ?

Non, parce que justement j'étais allée sur un site et j'avais vu ces gens qui répondaient n'importe quoi...

Comment vous faites pour juger de la pertinence des informations d'un site ?

J'essaie de creuser, j'en parle autour de moi.

Est-ce-que vous êtes satisfaite des résultats que vous trouvez en général ?

Oui, si j'ai un doute, j'en parle à mes amis.

Vous y passez combien de temps à ces recherches ?

Je ne sais pas, des fois je trouve en ¼ d'heure, d'autre fois j'y reste une heure. Je suis passionnée, quand ça m'intéresse, je peux y passer beaucoup de temps.

Est-ce-que ça vous est arrivé d'appliquer des conseils ?

Des conseils, ah oui, ah oui, parce que j'y crois. Si je trouve que c'est bon, si j'approuve. Oui, pour ma fille, pour les règles de droit, certaines choses. Oui, oui, mais j'essaie quand même de ne pas trop influencer ma fille. Pour la santé aussi, oui quand je suis sûre de moi.

Et que pensez-vous du stéréotype selon lequel les seniors ne sauraient pas utiliser Internet ?

Ça me fait sourire, ça me fait sourire, parce que je vois des petits papys et des petites mamies autour de moi...il y a deux ou trois semaines, un petit monsieur est arrivé au cours, un peu précieux, un peu prétentieux. Il s'est installé sans dire bonjour. Enfin, il était peut-être timide... Et il voulait que l'animateur lui apprenne. Et l'animateur lui a dit : « je ne suis pas là pour vous apprendre, dites-moi ce que vous voulez ». C'est comme ça avec eux. Par exemple l'autre jour, il ne me restait plus qu'une seule photo sur mon ordinateur. L'animateur m'a dit : « ne paniquez pas Béatrice, elles ne sont pas perdues vos photos. I faut les chercher, je vous l'ai expliqué l'autre jour ». Et j'ai cherché... Et j'ai trouvé, c'est comme cela que l'on apprend : en cherchant... En effet, je les avais mises dans un dossier et je ne m'en souvenais pas...J'ai bataillé et puis il est venu pour m'aider parce que je n'ai pas de patience... Bref, le

petit monsieur qui était là, il a dit « bon, eh bien, je voudrais apprendre tout ce que l'on peut faire avec le Net ». Il était très prétentieux en arrivant mais après il s'est trouvé ridicule. Je me dis : « heureusement que je n'ai pas commencé comme ça ». Il est parti un peu honteux en disant : « J'ai acheté un ordinateur et maintenant, je voudrais savoir quoi faire avec ». Il y a beaucoup de personnes âgées qui font l'effort d'apprendre. Moi, j'avais une avance sur eux, car j'ai appris au travail. Je me rappelle en 1980, on a eu le Minitel, vous n'avez pas connu. On faisait les réservations par Minitel : pour les campings, les hôtels et tout ça. Puis on nous les a supprimés et on les a remplacés par le traitement de texte par ordinateur. Voyons, j'avais quel âge en 1992 ? 50 ans ? 48 ans ? Il y avait des jeunes avec nous qui sortaient de l'école et qui savaient déjà tout. Je me suis dit : « qu'est-ce-que tu fais ? Tu abandonnes ? » Je me suis fait violence. J'étais à l'accueil, je ne voulais pas avoir l'air bête. On nous a formés, on nous a envoyés à Orthez, ensuite à Bordeaux. Ça nous a demandé des efforts. Parce que moi, je suis plutôt littéraire, j'ai fait Allemand, Latin et Russe... Si j'avais dû compter uniquement sur les maths et la physique, je serais restée éternellement en 6° ! J'ai dû faire doublement d'effort. Alors quand je vois des petits vieux, je les encourage, parce qu'il faut rester modeste, parce qu'on les voit, ils sont maladroits. Mais j'étais peut-être comme eux... On a souri quand il a dit : « car j'ai acheté l'ordi ». Moi, j'aurais anticipé peut-être. Il y a des bouquins à la FNAC comme « l'ordinateur pour les nuls ». J'aurais lu avant d'acheter l'ordi... Bon, la question c'était quoi ? Que pensez-vous des stéréotypes ? Oui, parce que lorsqu'on vieillit, on perd de l'assurance, car on se rend compte qu'il nous faut plus de temps que les autres pour comprendre. Cependant, on sait par expérience certaines choses que vous les jeunes ne savez pas. Chaque âge a ses avantages, mais quand je vois à la télé des personnes du 3° âge qui apprennent Skype pour parler à leurs enfants qui sont au bout du monde, ce n'est pas merveilleux ça ?

Vous n'utilisez pas Skype ?

Moi, je ne l'ai pas fait avec ma fille parce qu'on n'avait pas les mêmes horaires. Avec mes amies non plus parce qu'elles ont leur mari. Moi, je vis toute seule, alors on utilise plutôt le téléphone.

[Remerciements]

4 Entretien de Gérard, 78 ans

[Gérard nous reçoit à son domicile. Il nous reçoit avec froideur et se montre assez peu enclin à l'interview. Il ne cache pas ses doutes quant au sens et à l'utilité de notre étude, dires qu'il répétera plusieurs fois avec le début de l'interview. Nos explications n'y changeront rien.]

Pouvez-vous me parler de vos activités de jeune retraité ? Comment occupez-vous votre temps ?

Je ne me suis jamais posé la question... J'ai arrêté de travailler assez tôt d'ailleurs, parce que les statuts de l'entreprise dans laquelle je travaillais le permettaient. Ma femme voulait reprendre son travail d'assistante sociale et mes enfants à l'époque, était adolescents. Il fallait s'occuper des enfants, ma femme travaillait à Blaye dans un premier temps, puis à Mont de Marsan, je crois... Elle n'était pas toujours là, donc il fallait aller les chercher à l'école... Les choses sont arrivées sans que je les décide, les activités ne sont pas des activités choisies... Je ne suis pas un retraité conscient de l'être...

Pouvez-vous me dire à quel moment vous utilisez les médias classiques, la radio, la télé, le journal ?

Le journal jamais parce qu'il faut dépenser de l'argent. Il y a Internet et les articles qui m'intéressent, il n'y en a pas beaucoup et je les trouve gratuitement. Donc, je ne vois pas pourquoi j'irai dépenser de l'argent...

Quel journal allez-vous consulter sur Internet ? *Sud-Ouest* ?

Sud-Ouest ? Comme le dit l'un de mes voisins, *Sud-Ouest* c'est juste pour voir les avis de décès... De toute façon, ils ont décidé de mettre de grandes photos et peu de textes qui ne sont même pas bien écrits en français. Souvent ils emploient des stagiaires pour baisser le coût de revient. C'est catastrophique la presse écrite. En plus, ils se croient obligés d'être partisans... Être partisans et essayer de me bourrer le crâne, je ne supporte pas ça. La télévision, rarement. Quelques-fois un film. L'autre jour j'ai regardé un film des frères Cohen, sur *Télérama*, ils

avaient 3T, mais j'ai failli m'arrêter au milieu. Bref, la télévision, on ne regarde plus. La radio, ça, la radio, je l'écoute souvent . J'écoute NRJ, peu de paroles et beaucoup de musique. J'ai un poste radio Internet.

Comment vous informez-vous ?

Tous les jours, parce que c'est une tradition familiale, à midi et demi, j'écoute les informations de *France Culture*, ça dure vingt minutes. Après, sur les sujets qui m'intéressent, je regarde les articles de journaux sur Internet. Pas la politique parce que ce sont des grands discours et peu de résultats. Quand vous voyez qu'il y a trente candidats sur un poste de documentaliste niveau Bac+2, payé au SMIC... Pour s'instruire, il y a quand même les livres. Bon, dans l'édition, il y a des choses qui m'intéressent. J'achète des livres, des livres de chercheurs sur les sujets qui m'intéressent. C'est comme les gens qui passent quinze jours en Irak et qui vous pondent un livre de 300 pages, ça a tendance à m'agacer.

Vous lisez beaucoup ?

Non, pas beaucoup. Je ne lis jamais de roman, ou rarement, mais je lis des essais.

Et sur Internet, quels sont les sites que vous consultez, avez-vous des sites préférés ?

Des sites préférés... C'est tellement subjectif... Oui, oui, d'abord, je consulte *Google Actualité* comme tout le monde, mais, je ne contente pas de regarder le titre, je regarde d'où ça vient. Quand ça vient de Libération, par exemple, je ne le lis pas. Je sais que c'est de l'actualité faussée. Pour la politique étrangère par exemple, je regarde *le Figaro*, parce que j'aime Sarkozy. *Le Monde*, que j'ai lu pendant de nombreuses années, je les trouve tellement hypocrites. Par contre, il y a un site, mais il faut trier aussi... C'est *Atlantico*. Ils font des interviews croisées. Ils consultent trois ou quatre personnes, ils posent une question et il y a une confrontation. Je trouve que souvent, on apprend des choses. Bon, les sites d'actualité, je regardais mais maintenant, je ne regarde plus. Des sites comme *Rue 89*, mais ils sont trop partisans... Je suis assez sélectif.

J'ai cru comprendre que vous avez un fort intérêt pour les ordinateurs...

Vous savez, au royaume des aveugles, les borgnes sont rois. Par ma formation, si vous voulez, j'aime bien savoir comment fonctionnent les chose. J'ai appris comment fonctionne un

ordinateur. Pas dans l'écriture de programme naturellement...J'ai acheté un livre sur le HTML, ça s'appelle *Les premiers pas*. J'en avais déjà lu un, car j'avais voulu me lancer dans la création d'un site pour une association. J'ai été sans doute dans les premiers à construire, non, à monter mon propre ordinateur, mais premièrement, ce n'est pas compliqué ; deuxièmement, ce que ma formation m'a appris, c'est qu'il faut se documenter avant de se lancer. Parce que les jeunes c'est : « Papa, mon ordinateur ne marche pas » mais ils ne veulent pas apprendre, il faut qu'on le leur répare. Ma fille, elle est capable de me dire : « Il y a ceci ou il y a cela », mais quand je lui dis « Écoute, il va falloir le démonter ou le nettoyer », il n'y a plus personne. J'ai récupéré un vieux disque dur dans un ordinateur ancien, quand je l'avais acheté, il y avait 250 000 octets de mémoire, ce qui était déjà beaucoup à l'époque. Je me suis acheté un boîtier et je me suis constitué une discothèque. Mais tout cela ça reste d'un niveau basique.

Vous utilisez *Spotify*, si j'ai bien compris ?

J'aime la musique, je suis très élitiste. J'aime la musique classique et encore, je n'écoute que de la musique de chambre. Et dans la musique de chambre, musique baroque et un peu plus. Il faut comme *Spotify*, qui a un catalogue immense...

Et pourquoi passez- vous par *Spotify* au lieu d'acheter des CD en magasin ?

Parce que c'est gratuit. Ensuite, c'est comme un collectionneur de n'importe quoi, on entasse, on entasse et puis un jour, on se dit pourquoi je n'écouterai pas ceci ou cela ? J'ai l'intégralité des sonates de Haydn sur des CD. Mais on dit que ça passe les CD, alors je les ai mises sur le disque dur. Je n'utilise pas non plus *Spotify Premium* où il n'y a pas de publicités parce que j'ai un programme japonais sur lequel on peut choisir son format. Donc, j'enregistre tout, il y a de la publicité, mais je l'enlève ensuite. C'est une manière de passer le temps.

À quoi pensez-vous quand je vous dis le mot « numérique » ?

Je ne pense pas. Je pense jamais... « Numérique »... Bon, je pense à toutes les applications... Je ne me pose pas ce genre de question...

Le mot « ordinateur » ?

Ce que je trouve bien dans le mot « ordinateur », c'est que s'est une invention française, le « computer » et que cela a pris, je ne sais pas pourquoi ça a pris. Je ne sais pas ce que cela veut dire « ordinateur ». Qu'est-ce-que ça ordonne ? Créer ? Organiser ? Oui, « organiser »... c'est un mot que j'aime bien utiliser à cause de ça. Bon, on nous dit maintenant qu'on est espionnés...

Vous êtes quand même à l'aise quand vous naviguez sur Internet ?

Oh, oui, très à l'aise, ça fait partie du B-A BA. Ça m'est arrivé plus au début, si vous voulez, quand j'ai pris un abonnement, voyons, c'était quand ? Une société issue de France Télécom, qui avait câblé le quartier. J'ai pris un abonnement à cette société à l'époque. Bref, ce n'était pas la grande vitesse. Après je suis passé sur le câble mais c'était très cher. Mes enfants étaient petits, ils ne savaient pas l'utiliser. Le premier ordinateur, je l'ai eu en 1995, acheté par correspondance chez des Chinois. Bon tout ça pour dire que maintenant, je ne fais plus de découverte.

Est-ce-que vous faites des recherches sur Internet ou est-ce-que vous avez plus l'habitude de prendre un dictionnaire ?

Ça dépend de la recherche. Si c'est juste un mot, il y a suffisamment de documents « papier » à la maison. Par contre, je fais des recherches sur un mot en langues étrangères, parce que je trouve plus facile qu'avec un dictionnaire. Par contre, on envisage de remplacer nos stores qui ont rendu l'âme, je regarde sur Internet, quels sont les spécialistes, quels sont les prix. Je dirai même que c'est l'une des activités principales. L'une des plus intéressantes pour la vie quotidienne.

Et pour les achats ?

Pour les achats, je ne le faisais pas souvent, mais j'ai maintenant des difficultés à me déplacer... Surtout à Paris, on a l'impression de déranger les vendeurs. Je passe quelques-fois un coup de fil pour commander un livre dans une librairie et on passe le prendre... Bon, mais c'est quand même plus facile sur Internet.

Qu'est-ce qui vous déplaît dans le numérique ?

Moi, ce qui me déplaît... À un moment donné, j'ai bataillé avec mon fils... Parce que ce qui était écrit dans Wikipédia, c'était la vérité... Je suis même intervenu quelquefois pour faire modifier un article... Mais c'était parce qu'il était jeune. Maintenant, il est encore plus attentif que moi. Donc, non, c'est pas que cela me déplaît, mais je constate maintenant que je regarde beaucoup les commentaires des lecteurs... C'est arrivé que... À droite, ils sont pour le libéralisme. Comme il n'y a pas autre chose en ce moment que le libéralisme... Mais alors le commentaire des lecteurs... Ils sont pénibles... C'était monopolisé par le Front National... Alors c'était d'un niveau, non, mais franchement... Je suis intervenu plusieurs fois et puis, finalement, les gestionnaires du site s'en sont aperçu et ils ont créé une sorte d'abonnement pour écrire les commentaires... Ça ne me déplaît pas, mais je sais qu'il faut faire très attention.

Est-ce-que vous utilisez votre ordinateur pour renouer des connaissances ou créer des liens ?

Ah non, certainement pas ! (rires)

Et pourquoi ?

Parce que je suis asocial, plus encore aujourd'hui qu'il y a 20 ans . Mais surtout, je ne sais pas. Si c'est pour faire connaissance, un premier contact, peut-être. Mais pour aller au-delà, avoir un contact amoureux avec une personne au bout du fil qui peut être n'importe qui et raconter n'importe quoi. Je sais un peu écrire, j'ai suffisamment lu de littérature française. Je n'ai pas lu *La Princesse de Clèves* mais, quand même, tout cela peut être dangereux. Non, moi Facebook... La nature humaine est quand même plus compliquée que ça.

Votre fils est à Paris, est-ce-que vous utilisez Internet pour communiquer avec lui ?

Oui, je lui envoie des mails tous les jours, mais si j'ai quelque chose à lui dire sérieusement, je prends le téléphone... Il cherche du boulot et c'est moi qui sélectionne, je fais un peu sa secrétaire... Il y a des sites où il y a des offres d'emploi. Je lui sélectionne les annonces qui paraissent les plus appropriées et je lui envoie. Après, c'est lui qui choisit. Je fais une première sélection. Je lui envoie des mails trois ou quatre fois, tous les jours...

Et sur quels sites vous allez ?

Il y a des sites généralistes comme l'*APEC* ou le nom m'échappe. Comme j'ai la liste des favoris, je clique directement... Après, il y a des sites spécialisés comme *Biblio emplois* et puis, il y a des associations professionnelles. Maintenant, je consulte aussi, mais c'est très spécialisé, *Abondance*, car il y a des postes, il y a des postes. C'est incroyable. Je ne parle pas des postes d'Intérim.

Nous allons maintenant parler de santé, mais vous verrez que cela prendra du sens... comment évaluez-vous votre état de santé par rapport aux personnes de votre âge ?

Très bon, par rapport aux personnes de mon âge. Très bon, dans l'absolu, c'est pas très bon (rires). Je prends tous les matins et tous les soirs des bêta-bloquants pour éviter que mes artères ne se bloquent à nouveau. Bon, vous savez quand on arrive à un certain âge, les choses ne s'améliorent pas. Vous vous levez le matin et vous avez mal ici ou mal là. Après, quand vous voulez faire ceci ou cela, vous vous baissez difficilement, cela vous demande deux fois plus de temps.

Et du coup, est-ce-que vous vous sentez vieux ?

Je ne me pose pas la question. Bien sûr que je suis vieux. Il y a des moments où je me sens vieux et d'autres moments où je n'y pense pas, où je me sens aussi jeune que lorsque j'avais 50 ans.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de santé, médecin, kiné, dentiste...

Quand je suis obligé...

...et le reste du temps ?

Je réutilise des médicaments prescrits par ordonnance quand il m'en reste, oui... Si ce sont des médicaments donnés par le pharmacien, d'ailleurs il me connaît bien, je vais toujours chez le même... Parce que je pense qu'il me connaît bien, c'est dans mon intérêt... Il va me donner le médicament parce qu'avec l'ordinateur, il sait que le médecin me l'a prescrit il y a un an... Heureusement qu'il va me le donner... En plus, cela évite de creuser le déficit de la sécurité sociale. Je ne vais pas voir le médecin comme ça, d'ailleurs, les généralistes sont surchargés. Je trouve que c'est l'intérêt bien compris de toute la société et même, je le dis doucement pour que ma femme n'entende pas, j'utilise des médicaments périmés. Si c'est un anti-

inflammatoire, qu'est-ce-que ça peut faire ? Il sera tout simplement moins efficace. Je vais tous les 6 mois chez le médecin pour renouveler mon bêtabloquant et mon anti-cholestérol.

Cela vous est-il arrivé de faire des recherches en ligne liées à la santé ?

Oui, oui bien sûr... Ce n'était pas pour moi, c'était pour ma femme. Elle a eu des espèces de crampes au pied. Moi aussi, ça a commencé comme ça. Il y a des muscles dans les pieds et dans les mains, des muscles très fins qui sont à la limite des tendons. Ces muscles-là peuvent être sujets à des contractions qui donnent des crampes. Ma femme a eu, comme ça un jour, une crampe et elle est tombée dans les pommes, tellement que ça lui faisait mal. Alors, j'ai regardé sur Internet, mais alors là, hyper-méfiant. Alors là, évitez toujours les commentaires.

Et les forums de santé ?

Les forums de santé à éviter absolument, mais par contre, il y a des articles faits, pas forcément par des spécialistes, mais par des gens qui n'écrivent pas n'importe quoi. Et c'est là que j'ai tout appris sur les muscles et les tendons... Il n'y a pratiquement rien à faire.

J'allais vous demander si vous avez trouvé des solutions ?

Non, mais disons, elle en a toujours de temps en temps, mais je sais bien qu'il n'y a rien à faire. Si ce n'est lui passer une crème décontractante que l'on trouve sans ordonnance, un truc tout basique mais qui fait son petit effet...

Combien de temps passez-vous sur ce type de recherches sur Internet ?

Très peu de temps, peut-être une fois tous les trois mois quand le cas se pose, je veux comprendre. Je suis de la vieille école, je ne pointe pas sans arrêt chez le médecin.

Qu'est-ce-que vous entendez par la vieille école ?

C'est-à-dire que ma grand-mère quand j'avais mal quelque part, une maladie de gosse, elle me passait de l'huile, voilà quoi, on n'allait pas chez le médecin comme ça.

Et avant qu'il y ait Internet et tous ces sites de santé, quand un problème se posait, comment le régliez-vous, par exemple comme lorsque votre femme a eu la crampe ?

Là, on serait allé voir le médecin. Pas tout de suite parce que c'était à une heure du matin, mais j'aurais appelé SOS médecin et il aurait prescrit du magnésium. C'est ce que j'ai fait d'ailleurs. J'ai appelé le médecin le lendemain. Le conseil m'a coûté un peu cher et à la Sécurité Sociale aussi, mais cela nous a rassurés elle et moi. De ce côté-là, Internet nous permet de faire des économies.

Que pensez-vous de la phrase qui dit que les seniors ne savent pas utiliser Internet ?

J'ai horreur, horreur, une sainte horreur de ces classements. Je ne suis pas un senior : j'ai 78 ans et j'ai une personnalité. Point. Je ne demande aucun service qui serait parce que j'aurais 78 ans. Je souhaiterais qu'il y ait un ramassage des déchets verts l'été mais pas parce que j'ai 78 ans. Ce serait un service qui serait utile à beaucoup de monde qui existe ailleurs, dans d'autres communes. Mais point, c'est tout. Je ne demande rien. Alors là, si vous me lancez là-dessus...

Parlez, parlez...

Les semaines seniors organisées par la municipalité, ça m'horripile. Je dis : « Ils feraient mieux de baisser la taxe d'habitation ». Et encore pire, ce que je trouve scandaleux, qui est la négation de la citoyenneté, c'est le conseil des anciens... En plus, c'est un socialiste qui a institué ça, un socialiste, c'est-à-dire quelqu'un qui doit avoir l'idée d'une citoyenneté nationale, qui devrait citer Jean Jaurès... Est-ce que Jean Jaurès il a fait un conseil des anciens ? Il a pas eu le temps parce qu'il est mort à je ne sais quel âge. Il a été assassiné, je ne sais pas quel âge il avait. C'est incroyable comment la mode actuelle, l'air du temps peut complètement déphaser des gens qui sont après tout... Bon, d'accord, il était maire et donc il a été élu, il pensait donc qu'à une chose, être réélu... Mais finalement, il n'a pas été réélu, il a fait tellement de bêtises... Enfin, pas des bêtes, des choses qu'il n'aurait pas dû faire pour la population, notamment pour les spectacles... Vous êtes d'ici ?

Non, de Bayonne...

Bon, bref... Ce conseil des anciens, qu'est-ce que ça veut dire ? Est-ce qu'on est en Afrique ? Est-ce que dans notre société c'est une chose qui existe depuis des millénaires ? Est-ce que c'est ça la citoyenneté ? C'est scandaleux... 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.

[Remerciements]

5 Entretien de Nathalie et Stéphane, 74 – 75 ans

[NATHALIE et STÉPHANE reçoivent l'enquêtrice un après-midi, dans leur appartement au 18ème étage d'un tour d'habitation dans les quartiers nord de Bordeaux. L'entretien a été réalisé avec les deux personnes, dans leur salon, après leur avoir donné pour instruction de respecter la parole de chacun.]

Est-ce-que vous utilisez les médias classiques : télé, radio, journaux. ?

NATHALIE. – Ah oui, mais pas trop les journaux.

STÉPHANE. – On prend notre journal *Sud-Ouest*.

NATHALIE. – Moi, je prends *Femme Actuelle*. Des fois, je prends un nouveau que je vais arrêter de prendre : *Vie Magazine*. Je vais arrêter parce que je l'ai sur Facebook, ce n'est pas la peine que j'aille l'acheter. Des fois je prends *Gala* pour avoir les potins des reines, des rois. Comme journaux, c'est tout. Par contre, la télé et la radio, tout le temps. On a la radio dans le salon, dans la salle de bains, dans la chambre, dans la cuisine.

STÉPHANE. – Comme on a une maison sur le Bassin et qu'on y passe presque la moitié de l'année, là-bas aussi, on a des radios partout. C'est marrant cette habitude. Moi, le matin j'aime bien avoir la radio dans la salle de bains.

NATHALIE. – Oui, ça a toujours été comme ça. On écoute de la musique aussi.

Vous êtes très accrochés par la radio. Vous écoutez quelles stations ?

NATHALIE. – Nous, nous sommes branchés sur Bordeaux-Gironde, c'est-à-dire *France Bleue*, *Radio Landes* ou *Europe 1* des fois.

STÉPHANE. – Mais *Europe 1*, il y a trop de politique maintenant.

NATHALIE. – *Radio France Bleue*, c'est bien parce que ça vous dit la circulation, les spectacles, les accidents, la cuisine, des questions d'ordre général. Le matin à 11 heures, ça

s'appelle *Monter la dune* ». Ce sont des gens qui viennent, on leur pose des questions d'ordre tout à fait général. Ça va de la question toute bête type « comment s'appelait Bordeaux autrefois ? » à « quel a été le premier pape ? ». Voilà, il y a X questions, et quand les gens arrivent en haut de la dune, ils gagnent un cadeau. Des choses importantes, un week-end dans un hôtel et tout ça.

STÉPHANE. – Elle écoute aussi de la musique. On a Internet, je pirate un peu par-ci, par-là... Quoique c'est plus difficile maintenant. J'ai 150 albums. On a de la musique, des disques aussi. On ne s'ennuie pas.

Et quand vous téléchargez, vous écoutez sur votre ordinateur ou vous les gravez et les écoutez ailleurs ?

STÉPHANE. – Avant je les gravais mais maintenant, j'ai changé d'ordinateur et celui-ci n'a pas de graveur. Maintenant avec les clefs USB, il n'y a plus de graveurs. Alors j'achète des clefs USB. Voilà, on reste dans la course.

NATHALIE. – Ils nous ont vendu le second sans nous dire qu'il n'y avait pas de graveur.

STÉPHANE. – On a un fils aussi qui nous a un peu boostés. Il travaille dans l'informatique.

NATHALIE. – Peut-être qu'on n'aurait pas acheté un MAC sans lui. On avait eu un PC et je m'enquiquinais comme tout.

STÉPHANE. – Comme j'ai travaillé à la banque, on a suivi l'évolution de l'informatique, puisque je participais toujours en premier tout le temps. Tous les ans, je partais en formation à Paris ou à Marseille pour me perfectionner et former le personnel. J'avais dit qu'à la retraite, je ne voudrais plus entendre parler d'informatique. Parce que tous les jours, il y avait des erreurs, des machins et des choses, des pannes. Ça ne marchait pas, on m'appelait sans arrêt, c'était l'horreur. Des fois j'étais obligé de repartir le soir, on m'appelait parce que ça ne marchait pas. Alors j'ai dit « A la retraite, il ne faut plus me parler d'informatique ». Et puis notre fils m'a dit : « Mais si papa, tu verras » et on l'a pris par le côté amusement. On a Facebook puisque c'est la grande mode. On communique avec Fiston et puis je fais des photos.

NATHALIE. – On regarde YouTube de temps en temps. Je cherche des choses. L'autre jour, j'ai cherché comment je pourrais mettre mes foulards, de quelle façon les nouer.

STÉPHANE. – Oui, mais ça, c'est chacun. Moi, j'ai un problème avec la piscine de la maison du Bassin, et j'ai cherché le PH. Bon, en fait, je vous passe les détails. On ne s'ennuie pas, le temps passe vite, surtout quand on a une maison. Là, on va partir pour trois mois sur le Bassin. C'est agréable aussi. Ça fait 30 ans qu'on a cette maison. On vient ici, on part là-bas.

NATHALIE. – On a un portable parce que c'est agréable de l'avoir là-bas. Même que l'Internet sur mon téléphone, je ne m'en sers pas trop, parce que je trouve que c'est long avec la 3G. Il y a des moments sur le Bassin où on ne trouve plus le réseau. J'en ai une moitié et je n'ai pas le reste. Alors qu'avec le portable, c'est plus pratique.

STÉPHANE. – 3G pour 3 mois ou 4 mois avec le portable.

NATHALIE. – On est toujours dehors, on s'en va en ville, on va se promener. En hiver, pas en cette saison, on fait différents quartiers de Bordeaux qu'on connaît de nom mais dans lequel on ne s'est jamais promenés. On a découvert des choses avec un livre qui est sorti et qui s'appelait *Bordeaux Insolite*.

STÉPHANE. – On se fait plaisir. Je fais des photos que je poste sur Internet, sur des sites. Ça, c'est vraiment personnel. Une fois nous étions dans les Landes, par exemple. On a vu des gens assis, comme ça. J'ai fait demi-tour, tu te rappelles ? C'était un gars qui avait fait des personnages en bois, habillés. C'était incroyable. Je l'ai pris en photo et j'ai diffusé sur Internet.

NATHALIE. – Du coup, maintenant quand on passe, le gars il est content parce qu'on l'a passé sur Internet.

STÉPHANE. – Oui, il change les personnages en plus. Avec Internet, les gens l'ont connu et vont voir les personnages habillés comme autrefois, avec des sabots. Et mon fils aussi. Comme on allait souvent en vacances dans les Alpes, on lui a appris à connaître les fleurs. On partait marcher la journée. On a toujours été actifs. On a aussi la chance d'avoir la santé, à notre âge, c'est primordial, parce que, quand on regarde autour de nous... Je fais partie des anciens d'Algérie. J'ai fait mon service militaire en Algérie pendant 2 ans et demi. On se rend

compte que petit à petit, ça diminue... Ou alors, ils sont handicapés avec des cannes. Alors, profitons en tant que l'on peut.

Vous avez pas mal de livres dans la bibliothèque, vous lisez beaucoup ?

NATHALIE. – On lit pas mal, oui. Il y a une autre bibliothèque dans la chambre.

Comme vous lisez beaucoup, avez-vous pensé à passer à la liseuse numérique ?

STÉPHANE. – Non, non... Je ne sais pas pourquoi.

NATHALIE. – C'est quoi une liseuse numérique ?

STÉPHANE. – C'est une tablette faite pour la lecture. On avait proposé ça à Papy.

NATHALIE. – Ah, non ! Moi, j'aime toucher le livre. J'aime avoir le livre dans la main. Ça peut être bien, mais ça fait encore une tablette. Il faut encore acheter quelque chose et prendre un abonnement.

À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

NATHALIE. – Alors là, à quoi je pense ?

STÉPHANE. – moi, je pense ordinateur.

NATHALIE. – Oui, ordinateur, appareil photo. Mais après, non.

STÉPHANE. – Je ne voulais pas acheter d'appareil photo numérique. Mais depuis que je l'ai, on peut stocker tous nos souvenirs. Quand on est allés en Italie, à Rome, on a quand même fait pas mal de photos. Et puis, vous pouvez les choisir. Je les mets après sur Internet ou je fais un montage avec de la musique derrière.

NATHALIE. – Moi, je les mets en album-papier. Quand on a fait le voyage, on a tiré 150 photos. On les a triées et on les a mises sur l'ordinateur. Moi, je préfère faire un album de voyage de telle année à tel endroit, et avoir une dizaine de photos du voyage. Comme pour le livre : toucher un album. J'aime bien feuilleter un album. Sur ordinateur, je les regarde parfois.

STÉPHANE. – J'ai même scanné de vieilles photos. Notre fils nous avait offert un scanner et je me suis scanné toutes les vieilles photos de quand j'étais militaire. Je les ai classées par ordre et après j'ai fait comme un film avec de la musique. Là, j'avais encore le graveur, donc, j'ai pu graver un disque. Ça, c'est un amusement. Tu te rappelles le mariage de Michelle ? J'y ai passé un moment. Et en plus, ça ne lui a pas plu. Elle ne voulait pas se voir. Faut pas déconner, moi non plus je ne suis pas comme quand j'avais 20 ans, mais il y a des souvenirs comme ça que l'on garde.

Vous dites que les photos vous les mettez sur ordinateur, puis vous les « balancez » sur Internet. Qu'est-ce-que vous entendez par « balancer » ?

STÉPHANE. – il y a des sites comme celui qui s'appelle *Les Landes*, où tout le monde va faire passer des photos. Ce sont des gens qui gèrent ce site, *Les Landes Insolites* par exemple. Et chaque personne peut, à condition d'être Landais, faire paraître des photos. On explique le contexte, par exemple « j'ai trouvé ça à Sabre ». On a des amis et tout le monde voit.

NATHALIE. – il y a *Passion Photos* aussi, sur la photographie libre, ils font des concours.

STÉPHANE. – On était à la fête du fleuve. Sur un bateau, il y avait un placard « loi et vin ». Je l'ai photographié et je l'ai fait passer dans le site. Des gens ont vu, ont aimé. Il y avait un endroit quand j'étais jeune, avec un moulin, qui est privé. Je me suis arrangé avec le propriétaire pour prendre des photos de l'endroit en lui expliquant. Je l'ai fait passer et les gens qui habitaient le coin ne connaissait pas. Tous les gens après disaient qu'ils étaient contents. C'est un amusement. Quand on est allés aussi à Rome, ou en Andalousie, on a fait passer plein de photos. Pareil dans les sites. Je prends toujours des choses insolites.

NATHALIE. – Ou alors quand il y a un thème.

STÉPHANE. – Oui, des fois sur ces sites, il y a un thème. Il y a la mer, disons. Sur le bassin, j'ai fait plein de photos de couchers de soleil, avec des cygnes et j'ai envoyé le tout pour le concours.

NATHALIE. – Il y a eu un thème, il y a deux semaines, sur les outils. Il y a des gens qui ont pris des photos magnifiques avec une pelle.

Et si je vous dis « ordinateur », à quoi cela vous fait-il penser ?

NATHALIE. – Eh bien, à un ordinateur.

STÉPHANE. – Moi, ça me fait penser à mon boulot !

NATHALIE. – Non, ordinateur, cela me fait penser à consulter mes comptes. Le matin, c'est la première chose que je fais. Je me lève, je déjeune et je vais regarder mes comptes. Et puis voilà.

STÉPHANE. – Regarder les mails aussi.

Et quand je vous dis « Internet » ?

NATHALIE. – Révolution de la dactylographie. Oui, révolution, parce que moi, j'ai eu du mal à me mettre sur Internet. J'ai eu du mal à comprendre le système de cette souris-là... Et je ne sais travailler qu'avec la souris. Je ne sais pas faire les « F machins ». Du tout, pas du tout de tout.

STÉPHANE. – Même avec le petit portable, elle n'utilise que la souris.

NATHALIE. – J'ai eu du mal à m'habituer à ça et à m'habituer à ce clavier. Je cherchais au début « Comment je vais faire les majuscules ?! »

STÉPHANE. – Pour nous, c'est quand même un progrès, une découverte. C'est une révolution car quand vous voulez chercher un protocole, un chose qui va pas.... Clac, je cherche sur Google et j'ai la réponse. C'est formidable.

NATHALIE. – Une révolution du Larousse, une révolution des dictionnaires. Quand on cherche quelque chose, est-ce-que ce que l'on trouve est exactement le reflet du Larousse ?

STÉPHANE. – On trouve de tout, on trouve de tout. Nous, notre banque, c'était quand même une banque internationale. Et grâce à Internet, des agences au Nigeria, en Afrique et autre, on a découvert pas mal de choses. J'étais soldat en Algérie et j'ai pu retrouver des endroits où j'étais allé dans le Sahara ou à Alger. Je connaissais bien Alger, j'aimais cette ville. On trouve la nouvelle Algérie, c'est normal. On retrouve aussi des sites du temps des Français. C'est même très bien Internet, mais ça peut aussi être dangereux, on peut se faire pirater.

Cela vous est-il déjà arrivé ?

STÉPHANE. – Non, jamais, mais, on est méfiants. J'avais mis la maison de mes parents à vendre sur Internet et un Africain de Côte d'Ivoire, d'Abidjan, me dit de lui envoyer mes coordonnées bancaires pour m'acheter la maison. Moi, naïf, je lui ai répondu gentiment. Je connaissais Abidjan et je savais comment on travaille avec les Africains. Il faut faire attention aussi à l'EDF : ils vous disent « on vous doit tant d'argent. Envoyez-nous vos coordonnées bancaires. »

NATHALIE. – Tu te rappelles le mail envoyé hier par Justine ? C'est ma cousine, on s'envoie des mails pour se signaler des choses rigolos. Une amie à elle, dont les enfants habitent au Canada et au Mexique, je crois, lui envoient des vidéos des paysages. C'est fort intéressant, mais nos amis à Bordeaux, c'est souvent des choses rigolos.

STÉPHANE. – Il faut faire attention aussi, parce que quelquefois, il y a des spams. Bon, il y a les antivirus, mais il faut faire attention. Fiston ne veut pas.

NATHALIE. – Non, on ne peut rien lui envoyer, même pas une carte d'anniversaire. Des fois, j'ai envie de lui envoyer des choses rigolos sur les chats. Mais il me dit : « ne m'envoie rien ».

STÉPHANE. – Voilà les vieux à quoi ils s'amuse.

NATHALIE. – C'est vrai qu'Internet a évolué depuis notre départ à la retraite. Moi je n'ai pas de compte Twitter, juste un sur Facebook.

Quand avez-vous créé votre profil Facebook ?

NATHALIE. – Ah, je ne sais pas, il y a un moment. Je l'ai créé parce qu'avant il y avait Windows Messenger et mon fils m'a dit : « ah, c'est très bien Messenger, je vais te l'installer, je vais te mettre le petit camion. On peut communiquer et se voir. Et puis un jour, Messenger a disparu et je lui ai dit : « on ne se parlera plus, on ne se verra plus ». Et il m'a dit de me mettre sur Facebook. Je discute depuis avec lui et avec son amie dans la discussion instantanée. Puis, je regarde tout ce qui se passe à Bordeaux ou ailleurs.

STÉPHANE. – Oui, mais enfin, on n'y passe pas toute la journée.

NATHALIE. – Sur mon téléphone, je regarde les résultats du tennis.

Vous passez combien de temps quotidiennement sur Internet ?

NATHALIE. – Sur Facebook, j'y passe du temps. Le matin, à une heure.

STÉPHANE. – Quoique l'hiver, on y passe davantage de temps. Parce que l'été, on va sur le Bassin et là-bas, on a pas Internet. Je prends la 3G pour 3 ou 4 mois, chez Bouygues c'est le meilleur marché. Mais on fait attention parce que c'est limité. Sur le Bassin, c'est juste pour communiquer. Je ne vais pas m'amuser à télécharger des films ou de la musique. Ce sont des amis qui m'ont donné le nom d'un site, *C'est pas bien*. On peut s'enregistrer plein de films. On ne trouve pas tout. Par exemple, la famille Bélier il y est, je me le suis enregistré. J'en ai enregistré une dizaine. On est des petits vieux, on s'amuse bien.

Vous utilisez souvent votre téléphone pour Internet ?

NATHALIE. – Pour Internet, pas beaucoup. Je regarde Facebook. Mais par exemple, quand Facebook dit d'aller chercher telle chose sur Internet, je n'y vais pas, parce que c'est trop long. Et puis, sur le Bassin, ça ne marche pas très bien.

STÉPHANE. – Si, des fois ce que tu fais quand, à la télé il y a un chanteur, on dit : « il a quel âge celui-là ? » et elle cherche.

NATHALIE. – Oui, je vais chercher sur Google sa date de naissance.

STÉPHANE. – Oui, mais ce n'est pas souvent. On n'est pas malades, on s'en sert, mais on n'est pas esclaves. Quand même, il faut faire attention, car on est vite accros. C'est intéressant, tout est intéressant. On peut passer des journées entières à rechercher des choses. Comme j'ai un nom de famille qui n'est pas très répandu, on a cherché son origine. C'est un nom italien, on me dit : « oui, t'es un rital ». Quand j'étais en Algérie, on croyait que j'étais pied-noir. Et on a découvert que ce nom n'est pas d'origine italienne, mais que c'est la déformation d'un nom français.

NATHALIE. – Moi, ça m'arrive souvent en hiver, quand il y a des expositions à Paris, je vais sur Internet pour voir l'expo. En partie, car on ne voit pas tout.

Et vous faites souvent des recherches sur Internet ?

NATHALIE. – Ah, oui avec Google.

STÉPHANE. – Chaque fois que l'on a une question.

NATHALIE. – Je vais sur Google, par exemple, je ne sais pas ce que j'ai cherché, récemment.

STÉPHANE. – Dernièrement, j'ai eu un problème avec la piscine. L'eau était blanchâtre. On met « eau laiteuse », on cherche et on a la réponse.

NATHALIE. – Après, il sort plein de choses. Alors on clique. Il y a beaucoup d'informations. On regarde celui qui nous intéresse en premier et après, si ça va pas, on fait les autres.

STÉPHANE. – Et même pour la cuisine. L'autre jour, on voulait faire du magret. C'est pas très recommandé. On vous donne des recettes.

NATHALIE. – Oui, sur Marmiton.

STÉPHANE. – On va chercher n'importe quoi.

NATHALIE. – Moi, je cherche aussi des choses sur *L'Oréal*, sur les nouveaux produits qui sont sortis. Ou *Vichy*, celui qui me passe par la tête.

Vous achetez parfois sur Internet ?

NATHALIE. – Non, enfin oui, parfois des livres.

STÉPHANE. – Non, c'est rare qu'on achète sur Internet.

NATHALIE. – Je n'achète pas. Il y a deux raisons : les livres oui, parce qu'il y en a un qu'on a eu du mal à trouver. *Sahara*, je ne l'ai trouvé que sur Internet. Et puis l'autre raison, c'est que j'aime faire les magasins. Je suis citadine. Dans la mesure où je vais me promener en ville, je n'ai aucune raison. Alors parfois, je vais chercher, je regarde combien ça coûte. J'achète souvent des vêtements en ville chez *Antonelle*. Alors, des fois, je regarde leur collection sur Internet.

STÉPHANE. – Tu t'en sers plus que moi de l'ordinateur.

NATHALIE. – Et puis les choses comme ça. Si un film est sorti, je vais voir les critiques. Voir s'il y a des commentaires sur ce film.

STÉPHANE. – Mais c'est sûr qu'un jour ou l'autre, quand on sera plus âgés, on aura recours à Internet. Mais on a beaucoup de magasins autour de la maison.

NATHALIE. – Mon père qui était très âgé, il est mort à 92 ans.

STÉPHANE. – Il a acheté un ordinateur à 90 ans. Il en a voulu un parce qu'il nous entendait en parler, il était curieux. Mais il n'y voyait pas assez bien, alors chaque fois il nous appelait.

NATHALIE. – Oui, heureusement qu'il n'habitait pas loin. Mais il ne voyait pas la main de la petite souris.

STÉPHANE. – Alors il fallait y aller toutes les 5 minutes parce qu'il était planté. Mais à 90 ans, il voulait s'y mettre, il arrivait à trouver des choses sur Google.

Il y a-t-il des choses qui vous déplaisent aujourd'hui avec l'ordinateur, dans votre pratique ?

STÉPHANE. – Les publicités sans arrêt qu'ils nous balancent.

NATHALIE. – Non, tout ce qui me déplaît, ce sont les commentaires.

STÉPHANE. – Les gens qui font des commentaires ?

NATHALIE. – C'est un défouloir.

STÉPHANE. – Oui, par exemple, on va dire que la ministre de l'éducation, sans la nommer, qui fait des choses qui déplaisent aux uns et aux autres. Après, il y a un défoulement de méchancetés. C'est insolent, c'est méchant. c'est raciste.

NATHALIE. – Oui, moi ça m'énerve. C'est comme ce qui est écrit sur les forums. Des fois, j'y vais sur les forums. L'autre jour j'y suis allée parce que j'ai un lumbago. J'ai cherché sur des forums par rapport aux remèdes que l'on m'a donnés. J'ai vu des gens qui donnaient des explications et tout ça, mais les gens qui mettent des commentaires méchants me dégouttent.

STÉPHANE. – Les gens se défoulent, ça ne sert à rien. Des fois ça frôle le racisme. C'est l'époque c'est vrai.

NATHALIE. – La pub, il faut bien que les gens travaillent.

STÉPHANE. – Oui, mais l'autre jour, j'ai tapé « barbecue » et après j'ai reçu plein de publicités de barbecue.

Je voudrais revenir sur votre recherche sur le lumbago. Vous êtes allée sur un forum, vous avez lu et qu'en avez-vous tiré ?

NATHALIE. – Je n'ai pas trouvé de solutions, mais j'ai trouvé des gens qui ressentaient la même chose que moi. Et pour ce qui concerne le remède, des gens qui ressentaient la même chose que moi et qui ont arrêté. Alors, je me suis faite aussi ma petite histoire. J'ai entendu ce que disent les gens : « Et toi, il t'en a donné trois. Et moi, je ne vais en prendre que deux et je verrai comment cela se passe avec deux. Et puis le fait aussi d'avoir des troubles visuels. Maintenant, je ne les ai plus. Je me suis dit « les gens le disent ». Voilà et je cherche des maladies comme ça. Si j'ai un pépin, je vais chez le médecin. Pour le lumbago, je suis allée voir mon médecin qui m'a envoyée chez le rhumatologue qui m'a fait faire des examens et tout ça. Mais je cherche « comme ça », des fois.

STÉPHANE. – Moi, je touche du bois, je n'ai pas trop de problèmes de maladie. Les seuls problèmes que j'ai eu, c'est la vision. Tout le temps, j'ai été très myope. Bon, ensuite, quand on m'a proposé de m'opérer de la cataracte avec un spécialiste de l'hôpital qui m'a dit « On va vous enlever le cristallin et on va vous mettre un implant qui va vous corriger la myopie ». Alors, là, j'ai cherché avant de me faire opérer. Ce qui fait que maintenant, je peux bien lire, avec des lunettes bien-sûr. Mais avant, je n'aurais pas pu conduire. En cherchant sur Internet, j'ai été rassuré de lire que d'autres gens expliquaient les effets secondaires. Mais il faut faire attention parce que parfois, ça peut vous inquiéter. Vous pouvez aussi vous trouver toutes les maladies.

NATHALIE. – Oui, il faut prendre ce qui est sur Internet avec prudence.

STÉPHANE. – Avec les collyres, ma tension était montée très haut alors que d'habitude, je n'en avais pas. Alors, j'ai lu la fiche du médicament et on signale dans les effets secondaires que ça peut donner de la tension. Alors que ma cousine qui l'utilisait aussi, il n'y avait pas d'effets secondaires. Chaque personne est différente.

Êtes-vous allé sur des forums pour vos problèmes que ce soit pour l'œil ou pour les collyres ?

STÉPHANE. – Non, non. J'ai juste regardé les effets indésirables.

Pourquoi n'allez-vous pas sur les forums ?

STÉPHANE. – Parce que je trouve mes renseignements comme ça. Je cherchais, par exemple, un médicament quelconque que je prenais. J'ai eu les renseignements. En fait, je les avais déjà sur la notice. C'est une sorte de forum, quand même, car il y avait des gens qui disaient : « telle personne a eu ça, telle autre a eu ça. ». Et j'ai trouvé plein de personnes qui avaient eu la même chose que moi. Mais je ne cherche pas trop, moi, dans les maladies. Si vous cherchez une maladie, vous vous sentez plus mal.

Est-ce-que vous vous sentez vieux ?

NATHALIE. – Non, non pas du tout.

STÉPHANE. – Ah, non, je ne me sens pas vieux.

NATHALIE. – Sauf qu'il y a des moments, quand je me lève et que je ne peux pas marcher. Dans ma tête, je me sens jeune. Là où vous comprenez que vous vieillissez, c'est quand vous montez dans le bus et qu'on se lève pour vous laisser la place.

STÉPHANE. – Oui, la première fois qu'on m'a fait ça... On se dit tout à coup qu'on est vieux.

NATHALIE. – Je me dis simplement qu'ils sont bien élevés.

STÉPHANE. – Et parfois je me lève pour laisser la place aux autres.

NATHALIE. – Non, non, on ne se sent pas vieux.

STÉPHANE. – Dans ma tête, je te l'ai dit encore l'autre jour, j'ai toujours 20 ans.

Je voulais revenir sur la recherche d'informations : comment faites-vous pour trier et vous dire « ça c'est une bonne information et ça ce n'est pas intéressant ». Est-ce le vocabulaire ou les tournures de phrases ? Le design du site peut-il vous influencer ?

NATHALIE. – Le design de site, non. Par rapport au texte, comment c'est écrit, la façon dont c'est dit. Moi, c'est plutôt ça. La tournure de la phrase.

Vous est-il déjà arrivé d'appliquer les conseils de santé trouvés ?

NATHALIE. – Non, jamais.

STÉPHANE. – Non.

NATHALIE. – Si, le remède là, *Ixprim*. La personne a dit « quand le médecin me donne une prescription de médicament à prendre 3 fois par jour, systématiquement je ne le prends que 2 fois ». Quand j'ai vu qu'une autre disait que son médecin lui avait dit qu'elle pouvait en prendre jusqu'à 4 fois par jour, cela m'a effrayée. Puis, je suis allée voir un autre qui disait qu'il valait mieux commencer à petite dose et augmenter après. Après ça je suis allée prendre le papier de mon remède, je suis allée voir le mode d'emploi, et ils n'ont jamais dit qu'il fallait en prendre 4 par jours. Alors j'ai dit : « tiens, alors là, ce ne sont pas de bons renseignements ». D'autres fois, je regarde par rapport à d'autres sites, d'autres renseignements et ensuite, je me fais mon idée.

STÉPHANE. – Moi, je ne change jamais les prescriptions parce qu'après on peut avoir plus de problèmes.

NATHALIE. – Des fois, sur les forums, je tiens compte de ce qu'ils disent quand je regarde une recette.

STÉPHANE. – Oui, si elle est marquée « facile ».

NATHALIE. – Oui, « facile » et « pas chère », parce que je ne veux pas passer deux ou trois heures dans la cuisine. Je préférerais passer deux ou trois heures dans le jardin que faire la cuisine.

Estimez-vous que les plus de 60 ans, les seniors, ne savent pas utiliser le numérique ?

STÉPHANE. – Il y en a beaucoup... Il y en a pas mal... Moi, je vois par rapport aux anciens d'Algérie. Les anciens militaires. Je suis sûr qu'il y en a 80% qui n'ont pas Internet. Ils ne veulent pas en entendre parler. Quand on leur en parle, ils disent : « oh là, là, non ».

NATHALIE. – Il y a une personne en dessous, qui est de la même génération que moi. C'est son neveu qui ne fait que lui dire, parce qu'elle est célibataire, « Marraine, tu devrais avoir Internet », et elle répond « Oui, oui, j'envisage, j'envisage ». Mais jamais elle n'a acheté.

STÉPHANE. – Oui, parce que notre fils a essayé de la booster.

Et sans lui, vous auriez sauté le pas ?

STÉPHANE. – Oui, oui, on l'aurait eu quand même.

NATHALIE. – On l'aurait eu quand même parce que rappelle-toi, on avait acheté à son copain, comment s'appelle-t-il...

STÉPHANE. – On avait acheté deux ordinateurs, deux vieilleries. Notre fils nous a dit : « non, non, prenez un Mac ».

NATHALIE. – On a eu l'IMac, là, le petit. Oui, on l'aurait eu quand même. On aime. Les appareils photo c'est pareil. Dès que c'est sorti.

STÉPHANE. – Oui, le numérique, on aime ça. J'ai gardé l'argentique quand même.

NATHALIE. – Mais, pareil pour les chaînes.

STÉPHANE. – On essaie de suivre le progrès. Regarde tes amis, ils s'y sont mis et ils sont plus vieux que nous. Et ta cousine, elle a plus de 80 ans. On les a boostés. Alors, du coup, on communique. Mais le fait qu'on ait travaillé à la banque joue, car on s'y est mis depuis le début.

NATHALIE. – Moi, j'aimais écrire, j'aimais m'acheter du beau papier à lettre. Et tout ça maintenant c'est fini, ça n'existe plus. Ça n'a plus le même charme. Parce que moi, je ne sais pas faire les petits dessins.

STÉPHANE. – C'est-à-dire, pour nous le Mac, c'est surtout un instrument de travail. Ce n'est pas un outil d'amusement, il n'y a pas de jeux dessus. Le dernier, on l'a acheté parce que l'autre nous avait lâché. Par exemple, les retouches photos, quand vous achetez un Mac, tout est compris dedans.

NATHALIE. – Mais il n'y a pas de jeux.

STÉPHANE. – Oui, au niveau du traitement de texte, c'est assez complexe.

NATHALIE. – Je ne sais pas m'en servir. Notre fils nous l'a mis en disant que c'était le plus simple, mais je ne sais pas m'en servir.

STÉPHANE. – Tu t'en sers quand même, tu tapes le courrier.

NATHALIE. – Je ne vais pas l'utiliser pour faire le courrier, pour changer ma carte de bus. Je vais le faire par Internet.

STÉPHANE. – Maintenant, pour l'électricité et le gaz, on ne reçoit plus de courrier, on reçoit tout par Internet. Quand on a besoin d'une facture, on l'imprime. Maintenant, on ne pourrait plus s'en passer. Quand l'autre est tombé en panne, notre fils nous avait fait faire les sauvegardes. Comme à la banque. C'est pareil pour les photos, j'en ai 6000. La musique aussi, car j'ai énormément de morceaux.

Avez-vous déjà fait des rencontres ou renoué des liens par Internet ?

NATHALIE. – Non.

STÉPHANE. – Non.

Pourquoi ?

STÉPHANE. – Non, on n'a pas tellement d'amis sur Internet, parce que bon... On a que de la famille sur Internet, parce qu'on reçoit des demandes. Les amis des amis, mais on préfère rester neutres. On a notre belle-fille comme amie, notre fils, ma sœur, mais après, c'est tout. Je ne veux pas, ça peut être intéressant mais bon.

NATHALIE. – Ce n'est pas notre génération. Parfois je vais regarder, mais non.

Et pour renouer des liens ?

NATHALIE. – Ah, si, on a essayé. J'avais des amis qui étaient ici à Bordeaux et qui sont partis au Gabon, parce que lui était Gabonais. Et on les a retrouvés, on est restés en contact deux ou trois fois, par lettre et puis ça s'est arrêté. Et puis on les a retrouvés par Internet.

STÉPHANE. – Mais avec les pays africains, il faut faire attention. Ils sont parfois censurés. Oui, parce qu'en plus, il fait partie de l'opposition.

NATHALIE. – Qu'est-ce-que j'ai cherché une autre fois ?

STÉPHANE. – Moi, j'ai cherché à retrouver des anciens d'Algérie .

NATHALIE. – Ah, j'ai mon amie Nicole par Internet.

STÉPHANE. – Oui, elle devait nous envoyer son adresse mail. Oui, y a des gens, ils ont Internet, mais ils ne veulent pas l'utiliser. Nous, dans le cercle, ils ne veulent pas Internet.

Monsieur X qui travaillait à la banque, il ne veut pas en entendre parler. Il était pourtant chef de service, comme moi.

[Remerciements]

Rajout :

NATHALIE. – Dans notre travail, il y avait de l'informatique, donc forcément, il a fallu s'y mettre, quand c'est arrivé. Moi, j'étais secrétaire, j'avais une machine à écrire du dernier modèle, il n'y avait pas de soucis. Et puis un jour, on m'a dit « ce n'est plus ça » et il a fallu travailler avec un écran, on avait pas le choix. Il a fallu s'y mettre.

STÉPHANE. – Et puis tout le monde après travaillait sur écran. J'ai essayé les plâtres, c'est moi qui aie été formé en premier. Je suis parti en stage pendant 15 jours. J'ai cru devenir fou en les formant. J'ai formé des gens qui étaient contre l'informatique, ils disaient : « nous, on en veut pas ». Mais je leur disais : « on a pas le choix. ». Ça me plaisait ce travail, il m'a permis ensuite de monter en grade et dans la hiérarchie. Quand j'avais certaines qui étaient près de la retraite, je me faisais presque insulter. Donc, celles-là, ça m'étonnerait qu'elles aient acheté un ordinateur. Certain ont très mal pris ce changement.

NATHALIE. – Ça a été très vite, mais dans l'informatique, il y a du bon et du mauvais, parce qu'à force de tout informatiser, on supprime du monde.

STÉPHANE. – À la banque avant, il y avait un certain nombre de personnes qui travaillaient, il n'y avait que les chèques et les cartes bleues. 10 000 ou 16 000 chèques par jour à traiter, c'était un par un qu'il fallait les saisir : les données, les montants. Après, il y a eu des machines, on était deux personnes pour traiter ça, alors qu'avant, on était sept ou huit. Suppression d'emplois. Au guichet maintenant, vous faites tout. Il y avait un caissier... Quand on a connu la banque et que l'on voit maintenant, c'est tout à fait différent. Il n'y a plus de contact.

NATHALIE. – Il n'y a plus de contact en rien. Les médecins, mon rhumatologue, mon pédicure, le podologue... Quand vous voulez un rendez-vous, vous ne pouvez pas les joindre, vous

tombez sur un genre de centre d'appel et on vous dit : « le médecin vous rappellera ». Quand c'est pour fixer un rendez-vous, les filles le fixent. Mais si vous vous voulez parler au médecin pour lui demander quelque chose, ils vous disent : « le médecin vous rappellera ». J'en parle à mon médecin de famille et il me dit que lui, il ne veut pas ça. « La secrétaire, elle est faite pour ça. C'est un travail à temps complet. » Je lui dis « oui, mais votre collègue radiologue, là, il ne veut pas ».

STÉPHANE. – Oui, mais maintenant, il y a des gens qui partent à la retraite, les nouveaux retraités, qui ont connu l'informatique donc, par force... Ils sont aptes à s'y mettre. Mais nous, à l'époque où on est partis, ça commençait juste, ce n'était pas encore ancré. Tandis que maintenant, on vous dit qu'il faut Internet en tout et dans quelque temps... Regardez avec les déclarations d'impôts. Ils vont presque vous obliger à faire par Internet.

NATHALIE. – Oui, parce qu'il y a des gens qui n'ont pas les moyens d'avoir Internet.

STÉPHANE. – Oui, bon...

NATHALIE. – Parce que tu crois que monsieur X aura les moyens d'avoir Internet ? (*hausse le ton*)

STÉPHANE. – Oui, mais cette génération...

NATHALIE. – Quoi, cette génération ? C'est la génération de Néné... C'est la génération de monsieur Y...

STÉPHANE. – oui, mais lui, il s'y est mis à 88 ans. Et croyez-moi, il s'y est bien mis ! Il s'occupe toute la journée en plus, on s'occupe de l'association des locataires.

NATHALIE. – Non, il faut penser à des gens qui ont l'esprit ouvert à des tas de choses, qui ont un intellect au-dessus de la moyenne.

STÉPHANE. – Bon, enfin, moi je trouve que ce n'est pas mal. Et il y a des associations qui s'occupent de les former. J'ai fait du bénévolat parce que j'avais peur de m'ennuyer à la retraite, à la Croix Rouge, et chargé de missions à l'UNICEF. Il fallait aussi se mettre à l'Informatique. Eh bien à la Croix Rouge, c'est moi qui est mis en route le système, puisque j'avais créé un service pour que les gens puissent trouver du travail. Avec un réseau de connaissances à la mairie, au conseil général et ailleurs, on a établi un réseau . Il fallait

l'informatique pour communiquer. Là, c'était intéressant : on recevait des gens qui venaient se former pour faire de l'informatique, parce que la Croix Rouge, ça ne consiste pas uniquement à distribuer des vêtements. On aidait les gens à chercher un emploi. Donc, ils venaient, ils avaient un outil... Avec Actif33 aussi qui était mieux équipé que nous. Les gens, même des retraités venaient pour apprendre l'informatique. L'UNICEF c'est différent. L'UNICEF, on allait dans les écoles pour récupérer l'argent. Voilà, vous voyez, on a fait pas mal de choses.

[Remerciements]

6 Entretien de Christine, 72 ans

[Nous rencontrons Hubert et son épouse, Christine, à leur domicile conjugal. Nous leur présentons le sujet, mais nous nous rendons vite compte qu'il est impossible de réaliser un entretien commun : ils se coupent la parole et tendent rapidement à la digression. Nous décidons donc de les interviewer l'un après l'autre pour garantir la qualité de l'entretien. La conjointe qui attend son tour se poste non loin, et fera quelques interactions durant l'entretien, à des moments où elle juge que son mari ne dit pas la vérité.]

Utilises-tu les médias classiques comme la télé, la radio, etc ?

La radio dès le matin, par rapport justement aux informations. *France Inter*. À midi aussi le jeu de 13h... Comment ça s'appelle... *Le jeu des 1000 euros*, *Carnet de campagne* aussi, c'est intéressant. Il y a une originalité déjà : ils font des choses peu communes, tu vois. La télé, c'est plutôt le soir, souvent je regarde *C'est dans l'air*. J'aime beaucoup Yves Calvi. Ça m'intéresse, et puis c'est l'actualité politique. Julien Lerpers, bon... Tu me diras que c'est un truc de vieux... Pas forcément, parce qu'il y a des jeunes aussi. C'est encore un jeu culturel mais c'est intéressant. Après très tard les infos et un film, s'il y a, ou un programme sur les chaînes. Sinon, comme on a *Canal+*, je me prends un film. Ou bien parfois, je ne regarde pas la télé, je me mets un DVD, j'aime bien l'opéra, je me mets un opéra.

Est-ce-que tu lis aussi ?

Je ne lis plus trop. J'ai beaucoup lu, mais maintenant, non ou alors des revues, des magazines. Mais si tu veux, les bouquins, c'est un tort. Je deviens paresseuse, tu vois. J'avais pensé à m'acheter des bouquins enregistrés, mais tu vois. Je me dis que ça fait un peu « handicapé ».

As-tu un ordinateur ?

J'ai un ordinateur, une tablette dont je ne me sers pas, c'est plus pour lui. Après les téléphones portables. Tu les rentres dans cette catégorie-là ?

Les vieux portables peut-être pas mais les nouvelles générations, oui.

Non, mais c'est pas un téléphone hyper sophistiqué. C'est un smartphone, mais un vieux. On évolue. Tu as des tas de choses dessus, tu as un GPS. On n'est tout de même pas des *has-been* même si on n'a pas des trucs à la pointe de la technologie. Le portable, je ne m'en sers pas beaucoup, mais je reconnais son utilité. C'est quand même quelque chose de bien, et là, je vais en avoir un, la catégorie au-dessous. C'est ma fille qui change le sien, parce qu'elle a toujours de nouveaux objets. Donc, je vais le récupérer, parce que le mien est un peu basique. Je vais te le montrer... Mais dessus j'ai Internet quand même. Il est tactile, mais je le déteste. Je ne le trouve pas bien.

Pourquoi ?

Moi, pour l'utilité que j'en ai... Il me suffit, parce que moi, essentiellement, les jeux et tout ça, ça ne m'intéresse pas. La musique, je vois, on a téléchargé beaucoup de morceaux, mais j'ai horreur d'écouter de la musique là-dessus.

Pourquoi ?

Écoute, par exemple, un opéra là-dessus, sur l'ordinateur, moi... Si, la variété pourquoi pas. La musique pour avoir une ambiance, mais quand j'écoute l'opéra, j'écoute la respiration et tous les autres sons.

Et pourquoi détestes-tu ton téléphone ?

Ah, moi, je ne le trouve pas bien du tout. D'ailleurs, je l'éteins toujours. Non, mais c'est vraiment le téléphone basique celui-là. Dans une famille, on n'a pas besoin de cent-cinquante choses élaborées. C'est vraiment un téléphone basique.

À quoi penses-tu quand tu entends le mot « numérique » ?

À Plein de... Tout ce qui se passe... Comme les bibliothèques que tu numérises, toutes les choses que tu peux concentrer, synthétiser. C'est à ça que ça me fait penser en premier.

Et « ordinateur » ?

« Ordinateur » ? C'est quelque chose qui me permet de faire des démarches très rapidement. Par exemple des achats... Quelque chose qui utilise beaucoup de données où tu trouves tout ce que tu veux tout de suite. L'immédiateté.

Et « Internet » ?

Quand je t'ai répondu, j'y associais aussi Internet parce que finalement, le traitement de texte... L'ordinateur « pur » comme c'était avant. Pour moi, l'ordinateur c'est lié à Internet. Ce n'est plus l'ordinateur qui te servait à travailler avec le traitement de texte, les tableaux et tout ça. Internet, c'est plus lié à l'immédiateté.

Après, « Ordinateur », tu me l'expliques comme toi tu l'entends, il n'y a pas de définition imposée.

Pour moi, l'ordinateur c'est lié à Internet. L'immédiateté liée à des recherches, à des achats, tout ce que tu veux. C'est une banque de données extraordinaire.

Comment te sens-tu quand tu navigues sur ton ordinateur ?

J'ai confiance. Enfin, j'ai semi-confiance. Je n'irai pas sur des sites que je ne connais pas trop. Je ne répondrai pas, par exemple, si on m'envoie quelque chose sur l'ordinateur. Je me méfie un petit peu quand même. Oh oui, un mail. Je me méfie. Autrement, il faut que je sache de qui il vient, parce que tu sais, nous avons été arnaqués une fois. Sur le site de *Carrefour*, de 290€. On ne lui avait pas volé sa carte ni rien. Ils étaient rentrés dans les données de *Carrefour*. Donc maintenant pour les paiements, nous allons sur les sites sécurisés, nous utilisons PayPal. Mais sinon, on a tout sur l'ordinateur: la banque, l'EDF, on ne reçoit plus rien, impôts, etc. Mais surtout la banque. On fait toutes les opérations par Internet, on ne reçoit plus de relevés. Bon, mais on trouve un peu dommage que les banques ne t'envoient pas les relevés mensuels car si tu ne les tires pas...Je trouve ça dommage, surtout avec une population vieillissante. Moi, j'ai 72 ans, mais des gens qui ont 80 ans, 90 ans. En plus, toi, tu es de la génération d'Internet, du numérique. Mais nous ? Sinon, ça va. Je te dis, on fait attention quand on fait les paiements. Par exemple pour les opéras, on avait retenu pour l'année en ligne, mais on savait que le site était sûr. On fait attention sur les sites, surtout ceux qui sont à l'étranger. Un minimum de prudence.

Qu'est-ce-que tu fais quand tu utilises ton ordinateur ?

Je t'ai dit, c'est essentiellement de la recherche, pour le plaisir ou parfois pour savoir. Des informations, des compléments divers. Cela peut être médical, avec des réserves, je ne prends pas tout au pied de la lettre. Parce qu'il y a de réponses qui sont des généralités qui

n'ont pas une spécificité par rapport à ton cas. Sauf quand tu fais un voyage. Tu as envie de te documenter... Tu vas à un spectacle justement, tu regardes les opéras ou les chanteurs que tu préfères. Tu as énormément d'informations. C'est sur ce plan-là que je trouve intéressant. Lui, il lit même le journal. Enfin, il achète les journaux mais quand on ne reçoit pas *La République de Pau*, il va sur Internet. Mais bon, tant qu'on peut acheter aussi, par rapport à des gens, des travailleurs. La presse papier c'est quand même... Parce qu'après c'est un choix, c'est exactement comme les chargements de musique. Un petit peu, ça va. En plus, moi, j'aime bien avoir l'objet et je regrette presque, bien que maintenant ce soit la mode, les vinyles. Après, je préfère même si ce n'est pas naturel, le son de la chaîne HIFI. C'est quand même plus ou moins trafiqué avec les égaliseurs.

Tu fais des achats, mais tu en fais souvent ?

Oui, des fois ça peut être plusieurs fois dans le mois, d'autrefois moins souvent. Par exemple, il y a quelque temps, j'achetais beaucoup de vêtements *Desigual*. Maintenant c'est très variable, ce que l'on achète : avoir pour mes plantes un instrument qui dit quand elles ont besoin d'eau, des produits, de la droguerie. Ce qu'il y a de bien, tu ne te déplaces pas. Cela va à une vitesse ! On te répond en suivant. Trois jours après, tu as ta commande. Il n'y a que pour les chaussures. Pour les chaussures, je ne suis pas d'accord. J'ai eu acheté deux fois, mais je ne rachèterai plus. Tu demandes un 37 mais après, forcément... Il faudrait aller essayer d'abord.

Tu achètes des articles que tu ne trouves pas sur Bayonne ?

Non, pas forcément. C'est tout d'un coup, j'ai envie de m'acheter telle ou telle chose. Des fois, je fais le shopping sur l'ordinateur au lieu d'aller me balader en ville. Même le salon, on l'a changé comme ça. J'ai eu les échantillons de cuir, les modèles. J'en suis très contente. Pourtant, là, c'était une somme. C'était un site sérieux, un site français.

Comment as-tu évalué le sérieux du site ?

Il y a un site d'évaluation d'un certain nombre de sites. Il faut le prendre avec une certaine réserve, parce que ces sites-là, tu peux te dire que ce sont les fournisseurs eux-mêmes qui ont donné les réponses. Alors naturellement, tu as du positif et un peu de négatif pour compenser et après, je regarde tout ce que disent les gens, mais certains, c'est très subjectif. Toi-même tu

peux envoyer par la suite tes commentaires, comment tu as été reçue au téléphone, la disponibilité des gens, le transport, comment faire la vérification à l'arrivée de la commande. Parce qu'après avoir signé, il n'y a plus de recours. On avait acheté aussi le store en Angleterre. On a été très satisfaits.

J'ai une question sur la recherche. Quand tu veux chercher quelque chose, est-ce-que tu passes par une encyclopédie ou autre ?

Ça dépend... Mais enfin, maintenant, je vais directement sur Internet. J'aime bien quand on fait des mots croisés, on se sert quand même du dictionnaire des synonymes, le petit dictionnaire, j'aime bien aussi.

Pourquoi, c'est plus simple ?

Internet, quand tu as une question, sauf naturellement si elle a une spécificité, tu peux avoir aussi plusieurs réponses.

Cela va plus vite, c'est plus simple que d'utiliser une encyclopédie ?

Je ne sais pas, parce que finalement, tu t'habitues à un autre mode de recherche d'accès à l'information. Même si tu as la même chose finalement, tu rentres dans le système numérique. Toi comment fais-tu ?

Je vais chercher les références de livres sur Internet et après, j'emprunte les livres à la bibliothèque. Est-ce-que tu utilises les mails pour maintenir ou renouer des contacts ?

Non, j'ai horreur de ça. De toute façon, je suis une solitaire, une sauvage.

Pas de réseaux sociaux alors ?

Non, du tout et je ne veux absolument pas. Je trouve que c'est complètement artificiel. Tous ces amis, ces gens... C'est crétin. Le voisin d'à côté, je le vois une fois tous les ans. Des gens qui te demandent parce qu'ils t'ont connue à un dîner ou quelque part ailleurs... C'est autre chose l'amitié. C'est le contact direct avec les gens ! Après c'est chacun qui voit. Ça m'énerve. C'est un problème générationnel. Les jeunes vous aimez bien, mais je trouve que c'est complètement artificiel, parce que des amis complètement virtuels.

Ce sont des amis que l'on connaît vraiment tout de même.

Ça dépend, des gens que tu n'as vu qu'une soirée ou d'autre que tu as connus en primaire et que tu n'as jamais plus revus et qui tout d'un coup se rappellent de ton nom. Après, moi, ça n'est pas mon truc. Moi, je suis un peu comme ma cousine. Dans la famille, on est un peu sauvages, indépendants. C'est quand on a envie, autrement c'est pesant. Je ne suis pas un exemple de sociabilité, ça dépend des gens. Regarde ma fille, elle, elle ressent le besoin d'être avec les autres en permanence. C'est important pour elle, pour moi, ce n'est pas important. L'autre au bout d'un moment, j'ai l'impression qu'il me consomme mon oxygène. Je me sens envahie, je n'existe plus.

Quels impacts le numérique a-t-il eu sur ton quotidien ?

L'information. Pour le cinéma, cette année, nous n'y sommes pratiquement pas allés, mais, nous avons pris nos abonnements pour l'opéra jusqu'à l'année prochaine. Là aussi, je suis relativement sauvage, mais j'aime bien quand même être dans la foule, que les autres soient là. J'aime bien aller dans un spectacle où il y a du monde.

Rencontres-tu aujourd'hui des difficultés sur Internet ?

Non, tu as vu ce que je fais, c'est très limité. Je maîtrise, car mon champ d'action est très étroit.

Qu'est-ce qui te déplaît sur l'ordinateur ?

Ce qui me déplaît, c'est que je me sens fliquée. Je vais faire une recherche aujourd'hui sur tel ou tel sujet, et je reçois trois jours après une avalanche de publicité. Ça veut dire qu'on est fliqués. Mais Hubert dit qu'on peut empêcher... Tu n'as plus les cookies, mais bon on se sent espionnés. Bientôt ça va aller bien plus loin avec la sécurité. On est écoutés, il y a les caméras dans les magasins. Il faut s'habituer, mais bon, là, c'est autre chose, ce n'est pas lié à la sécurité. C'est de l'espionnage. Ça m'énerve. Je veux un frigidaire, je n'ai pas envie quand je regarde que le lendemain, toutes les marques de frigidaires défilent. Et c'est pour tout pareil, une agence de voyage, pareil, une fois, il s'était renseigné pour changer de mutuelle, on s'est fait arnaquer d'ailleurs. Pour une mutuelle santé. On est à la mutuelle de l'enseignement, elle est chère : on paie 250€ par mois. Il regardait comme ça les mutuelles et il a eu des coups de téléphone. Du démarchage direct et une bonne femme lui a fait un lavage de cerveau. Ce qui

fait qu'il ne m'en a même pas parlé. Ça a duré 2 heures et le soir elle lui avait fait signer par Internet un nouveau contrat et elle avait envoyé à notre mutuelle un mail de résiliation. Mais ça ne marche pas comme ça heureusement. Je l'ai appelée le lendemain, en disant que je trouvais cela scandaleux, que c'était même illégal. Parce que finalement, on a un délai de réflexion. C'est du démarchage téléphonique, mais il y a des règles bien précises. Je lui ai dit que je trouvais cela malhonnête parce que nous, nous ne sommes pas encore trop impotents. Je suis persuadée qu'ils font signer des contrats comme ça à des gens séniles, fragilisés. Cela nous a coûté quand même plusieurs recommandés. Il avait subi un lavage de cerveau. Voilà les dangers d'Internet, parce que les personnes fragilisées peuvent être des proies faciles. Il y a beaucoup de personnes qui se font avoir, par ces démarchages. C'est une sorte d'inquisition, je me dis que pour certaines données. C'est pour ça que je suis contre Facebook. Il faut faire attention à ce que tu donnes comme informations, parce qu'après tu as des gens malveillants qui se servent de ces sources.

Comment utilises-tu ton temps de jeune retraitée ?

On a les enfants, on fait un peu de marche. Moi, je ne vais plus aux réunions politiques. J'ai laissé tomber. Ma gym, je la fais chez moi. On a nos spectacles, nos émissions. Je ne vois pas passer le temps. S'il n'y avait pas le calendrier pour me rappeler mon âge et le miroir tragique... Après, quand tu fais des projets, tu te dis que le sursis...

Dans quels cas consultes-tu un professionnel de santé ?

Je ne fais pas de l'automédication. C'est chaque fois que j'en ai besoin, dès que j'ai un problème qui me paraît important. J'ai un suivi parce que j'ai eu des problèmes importants avec la gastro-entérologie. Après le généraliste, il est un peu... Enfin, il ne me donne pas n'importe quoi, mais quand même, quand tu connais les gens depuis très longtemps, il y a une sorte de routine. En plus, c'est un médecin qui a notre âge. Donc, si tu veux, je trouve qu'il se laisse un peu aller. Il est « plan-plan ». Je dis toujours que je vais changer, prendre un jeune dynamique, mais je ne le fais pas. Sinon, je ne fais pas d'automédication.

Tu consultes des pharmaciens pour leur demander conseil ?

Écoute, 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. Maintenant,

quand tu rentres dans une pharmacie c'est tout pour la cellulite, le bronzage. Donc c'est plus du commerce et d'ailleurs, j'ai pu constater que lorsque je demande un médicament, jamais, on ne regarde s'il y a une incompatibilité, on me donne le médicament. Pour moi, cela va, mais pour Hubert, qui a du diabète, qui a plusieurs médicaments, ça ne va pas. Des fois, un médicament qui te paraît anodin... Il faut voir après l'interaction médicamenteuse qu'il peut y avoir et à ce niveau-là. Notre pharmacie, ils sont nombreux, mais je trouve qu'ils manquent de professionnalisme, tel que je l'entends. Des fois ça m'est arrivé quand j'ai demandé des médicaments. J'ai un petit *Vidal*, plus je vais regarder sur Internet mais c'est la même chose que mon *Vidal*. Ce n'est pas un *Vidal* de professionnel. C'est le *Vidal* familial. On te donne toutes les interactions médicamenteuses. Hubert, ce qu'il ne doit pas prendre, même des choses, par exemple, comment ça s'appelle... Il y a des plantes qui peuvent être très dangereuses, avec les médicaments qu'il prend. Même, je pense avec les statines que prend une amie. Le pamplemousse, je crois... Hubert, il prend un hypertenseur, il faut faire très attention. Il faudrait que les pharmaciens fassent plus attention ou que ce soit toi qui poses la question. Et souvent, bon, si ce n'est pas le pharmacien qui te sert... Les préparateurs, ils ne savent pas trop. Je trouve que c'est devenu plus un commerce, des marchands de médicaments, alors que cela devrait être quelque chose de très sérieux. Puisque maintenant, on te dit qu'on va leur donner de plus en plus de prérogatives, il faudrait quand même qu'ils fassent plus attention. Après, je ne veux pas généraliser, c'est peut-être particulier. J'ai entendu parfois dans certaines émissions, des gens qui reprochent... Tu rentres dans une pharmacie et tu demandes : « Je veux ça. ». Et même je serais contre, mais c'est pour faire des économies, les médicaments passés en vente libre. Je vois par exemple pour les gens qui ont mal à l'estomac, des médicaments qui étaient avant donnés uniquement sur ordonnance. On te les donne comme ça, tu peux demander une boîte dans une pharmacie puis une autre dans une autre pharmacie.

Et le reste du temps, comment juges-tu la gravité de ton état ?

Par exemple pour une petite angine banale, je connais deux ou trois médicaments qui me réussissent, je vais les acheter, si je n'ai pas 40°C de fièvre, je me soigne. Mais là aussi, par exemple l'Efferalgan, il faut faire attention, parce que j'ai entendu maintenant que le foie est sensible à tous les médicaments, qu'il ne faut pas s'amuser à prendre comme ça. Mais enfin, sur deux ou trois jours, j'essaie comme la plupart des gens... Mais si je vois que ça ne passe pas, je vais consulter parce que le médecin va dire peut-être que j'ai besoin d'antibiotiques.

Ça, je ne m'amuse pas, je fais quand même des bilans sanguins, hormonaux. Mais quand je sens qu'un médicament ou qu'un antibiotique ne fonctionne pas, j'arrête de le prendre. Je n'aime pas prendre des médicaments, alors si j'ai l'impression qu'ils n'ont pas d'effet, j'arrête de moi-même. Idem lorsque je me sens mieux avant la fin du traitement antibiotique. Je ne vois pas l'intérêt de continuer alors que je me sens guérie.

Du coup, tu me disais que tu allais sur des sites de santé ?

J'y vais mais pas pour me soigner, pas pour faire de l'automédication. Avec ce qu'ils vont me dire... Une fois j'ai vu le stomatologue car sur le palais j'avais une grosseur. Il m'a dit : « c'est bénin, ne vous inquiétez pas. C'est un Taurus. ». Je suis allée regarder, compléter. Voilà, ce sont des choses comme ça.

Et sur quels sites tu vas ?

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. Pour ce qui concerne les sites, j'en ai que je consulte souvent. *Doctissimo*, plusieurs comme ça.

Tu vas sur quelle partie de *Doctissimo* ? Il y en a plusieurs.

Je vais sur les forums, il y a des articles. Des fois, il y a eu des sites aussi, des sites des hôpitaux, par exemple quand il y a une spécificité. Après, il y a des endroits où on te dit de cliquer si tu es un professionnel. Tu peux lire des recherches que les médecins ont publié, mais ça ne m'intéresse pas. C'est trop technique. Moi, je veux du concret. Par exemple, Hubert avait une sorte d'eczéma sur la joue il y a quelque temps. Je suis allée voir sur Internet, parmi les forums, etc. Sur un forum, j'ai lu qu'une femme avait eu le même problème et avait passé de la pommade à base de cortisone. Elle disait que ça avait bien marché. Comme j'en avais à la maison, je l'ai prescrit à Hubert. Bon, finalement, on ne l'a pas utilisée, car ma cousine infirmière m'a faite remarquer que ce n'était pas conseillé avec les traitements que suit Hubert pour ses problèmes de santé. Moi, je pense que ça aurait pu marcher, mais bon, je ne veux pas qu'il y ait des histoires dans la famille (rire). Après tout, ce

n'était que pour une petite application, par pour une application sur une longue durée ni sur une grande partie du corps.

C'est quoi la dernière recherche que tu aies faite ?

C'était il y a deux jours, parce que la petite a un ongle incarné. Ils ont vu un médecin et elle a dormi ici. Je l'ai baignée et c'était assez enflé sur le côté et je me suis dit que parfois, les recettes de grand-mère, ça marche. J'ai trouvé plusieurs trucs de recettes de grand-mère. Non, parce qu'après, sur le plan médical, c'est au bout d'un moment l'intervention. Les recettes de grand-mère, si ça ne fait rien, ça ne fait pas de mal. Là j'ai trouvé une technique, on l'a faite deux fois. J'ai trouvé que ça lui avait un peu désenflé, mais il faut le faire sur beaucoup de temps.

Tu as passé combien de temps à cette recherche ?

Un quart d'heure, parce que j'ai regardé plusieurs techniques. Parce que là, j'ai pris les recettes de grand-mère, mais il y avait aussi des traitements naturels. Mais là aussi, de suite, je me méfie parce que c'est pour acheter leurs cochonneries. Moi, ce que j'ai regardé, ce sont les conseils comme faire des bains de pieds avec de l'eau salée, te faire des cataplasmes d'argile. Je lui ai fait avec l'oignon, je me rappelle que mon cousin, quand il avait eu sa poche de synovie au genou, il avait été guéri avec des feuilles de chou qu'on passait à la flamme et qu'on appliquait sur le genou. Mais les plantes, tu as quelques-fois sur les choses simples comme les verrues.

Tu utilises souvent les plantes ?

Pour ma sinusite, ça m'a guérie, avec les huiles essentielles. Ça j'y crois aux huiles essentielles, mais je ne fais pas n'importe quoi non plus. Jamais par voie buccale, mais pas sans voir un spécialiste. Moi, c'est des inhalations effectivement, je n'ai eu aucun problème alors que j'avais avant des sinusites terribles. J'étais encombrée, je n'arrêtais pas d'éternuer. Tout cet hiver, je n'ai pas voulu me vacciner. J'ai pris de l'Oscilloccinum.

Pourquoi ne t'es-tu pas faite vacciner ?

Parce qu'il y a quelques années, j'ai eu plusieurs vaccins, et que je suis persuadée que j'ai été intoxiquée par l'aluminium. Et quand j'avais fait mon amnésie transitoire totale, pendant plus

d'une heure, j'ai perdu totalement la conscience de ce que je faisais. Heureusement qu'il y avait Hubert, je ne me souviens de rien de rien de rien.

Et tu es allée voir un neurologue ?

Ma cousine infirmière avait raison de me dire d'y aller, mais je n'ai pas voulu y aller le jour même, parce que j'ai peut-être eu un petit vaisseau ou comme ça qui a claqué. Un accident vasculaire minime. J'y suis allée le lendemain ou le surlendemain, j'ai eu la batterie d'examens : scanner, neurologue, le chargé d'examens pour les carotides... Celui qui m'a fait pour les carotides, il m'a dit qu'il y croit à l'accumulation d'aluminium. Après, les gens vont dire que je suis anti-vaccins. Je suis pour les vaccins, mais là c'est la faute de mon médecin qui me les a fait trop rapprochés. On devait partir en Turquie et le dernier vaccin que l'on m'a fait, je l'ai demandé sans adjuvants.

Comment trouves-tu la qualité des informations trouvées sur ces sites ?

Ça dépend, si c'est une information sur un voyage.

Non, je parle de l'information santé ?

L'information santé ce n'est pas du tout... Des fois, c'est de la simple curiosité. J'ai cherché des remèdes vraiment naturels, qui, si ça n'apportait rien de positif, ne pouvaient pas non plus avoir un préjudice.

Pour l'oignon, comment t'es-tu dis « Tiens... » (*me coupe la parole*)

Parce que j'avais regardé des forums et que beaucoup de gens disaient que c'était efficace. Après, bon, il y en a qui disaient qu'il fallait faire des cataplasmes d'argile, mais il fallait les laisser toute la nuit... Ils y mettent une goutte d'huile essentielle.

Tu as croisé les sources pour trouver une solution.

Je voulais faire quelque chose de complètement inoffensif, qui ne soit pas nocif. Donc voilà, je me suis dit : « elle est là, si ça lui fait, ça lui fait, ça ne pourra pas lui nuire. ».

L'ergonomie du site, la façon dont il est construit, le vocabulaire utilisé, peuvent-ils contribuer à ton choix lors d'une recherche d'information ?

Là, c'était très simple. Il n'y avait aucun terme médical, mais en principe, même lorsque tu vas sur *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. On te dit de faire cuire l'oignon dans de l'eau frémissante, on te dit : « vous le laissez un quart d'heure sur le pied ». Il n'y avait rien de difficile.

Tu es allée voir sur Internet après ton petit accident ?

Je suis allée voir. Alors, effectivement, j'ai consulté au sujet l'aluminium. J'ai trouvé des horreurs parce qu'il y avait tous les gens qui étaient anti-vaccin. C'est là qu'il faut faire le tri. Après, d'autres qui avaient eu la même chose que moi, le lendemain de la vaccination. Après, est-ce-que c'est le hasard ? Mais, je suis allée voir les professionnels compétents, mais cela m'a un peu confortée dans mon idée que ça venait du vaccin. C'est d'ailleurs pour cela que je ne me vaccine plus contre la grippe.

Comment évalues-tu ton état de santé par rapport aux personnes de ton âge ?

Moi, je suis toujours fatiguée maintenant. J'ai une fatigue inimaginable. Je me lève fatiguée le matin, finalement c'est lorsque je me couche que je me sens le plus en forme. Je suis hyper-fatiguée. Je suis très essoufflée. Le cardiologue m'a auscultée, j'ai eu un électrocardiogramme, mais je n'y crois pas. Et l'électro c'est une évaluation à l'instant T. J'en connais, on a fait l'électrocardiogramme et en sortant de la consultation ils ont fait un infarctus. Une fois, il m'avait fait un petit bilan un peu poussé. Le Doppler. Je vais y retourner cet été. Et puis là aussi, il y a une routine. La dernière fois, on a plus discuté que fait une consultation. Après, il m'avait demandé de faire un examen que je n'ai pas fait non plus.

Est-ce -que tu te sens vieille. Tu disais tout à l'heure que tu te sentais jeune dans ta tête.

Il y a des jours où les aléas du quotidien, même si ce n'est pas important par rapport à des gens qui ont des problèmes majeurs. Je suis *middleclass* et je ne manque de rien, j'ai mon petit confort. Et puis, je n'ai pas la folie des grandeurs. Des fois je peux penser, oui, à la mort. Je regarde le sursis qui reste. L'âge que j'ai. Mais sinon, non, je ne me sens pas vieille. Je suis superficielle, quand parfois je me regarde dans le miroir, je me traite de vieille peau. C'est le « miroir tragique », mais là aussi, appliquons la maxime « quand je me regarde, je me désole,

quand je me compare, je me rassure ». Alors après, ça dépend à qui tu te compares. On a beau faire, l'image, elle se fane. On fait des projets. Regarde, là, on part en Corse, l'année dernière, on a fait la véranda. Les petits-enfants ça t'aide à rester jeune.

Que penses-tu du stéréotype selon lequel les seniors ne sauraient pas utiliser Internet ?

Je ne sais pas, c'est un peu exagéré. On trouverait quand même des circonstances atténuantes et ça dépend des seniors. Donc, là aussi, ça va de 60 à combien ? Il faudrait segmenter, faire des catégories d'âge. Mais je pense que ceux de ma génération entre 60 et 75 ans, leurs conditions de vie certains ont d'autres préoccupations au quotidien. Ceux qui ont une retraite hyper-précaire. Ça dépend de pleins de facteur. Je le vois comme ça et après... Je ne sais pas. Peut-être parce que ce n'est pas de notre génération. C'est quelque chose de nouveau dans la pratique. Regarde les petites, elles manipulent l'ordinateur, les smartphones. si on leur disait que nous à leur âge, on avait le téléphone à cadran.

Et quand est-ce-que tu as utilisé l'ordinateur pour la première fois ?

Au boulot, je ne me servais pas d'Internet. C'était pour le traitement de texte et les tableaux, puis par rapport au coût... Dès que tu te branchais, c'était payant. L'ordinateur, on l'a acheté il y a cinq ou six ans. C'est devenu indispensable maintenant. Ça s'est vulgarisé et je le déplore. Ça ne va être que ça. Certains seront obligés de se faire aider. C'est pour ça que je dis qu'on ne reçoit plus rien. Il faut aller sur Internet pour tout. On te pousse... EDF, impôts, banque... À passer sur Internet. Donc, pour ceux qui ne sont pas entrés dans la démarche c'est difficile.

[Remerciements]

7 Entretien de Jacques, 64 ans

[Nous rencontrons Jacques dans le pars de l'Université de Bordeaux Montaigne, par une après-midi ensoleillée. Il est monté sur Bordeaux depuis le village de Bougue pour rendre visite à son fils et à sa belle-fille, dont la soutenance de master a eu lieu juste avant l'interview.]

Je suis dans les associations du village. Ça a commencé par la médiathèque, mais c'est passé aux services du département et ça a continué par une association culturelle qui organise des soirées sur des thèmes jazz, gospel, etc.

Quand utilisez-vous les différents médias classiques, télévision, radio, journaux ?

La télévision, tous les soirs. Ma femme, un petit peu avant 20 h, moi, les infos et puis la soirée.

Utilisez-vous la radio ?

Oui, oui, les infos le matin, *Les Grosses Têtes*. Ça dépend, ce n'est pas systématique la radio, tandis que la télé c'est systématique.

Vous lisez aussi, pour un ancien libraire ?

Moins que je ne lisais avant, mais je lis toujours. Avec la librairie, j'avais tous les bouquins qui arrivaient, maintenant il faut aller les chercher... C'est la flemme !

Cela ne vous a pas encouragé à passer au livre numérique ?

Non, j'y ai même pas pensé...J'ai regardé un peu sur Internet, j'ai quelques bouquins. Non, lire sur une tablette, pas encore. Non, quand j'ai envie d'un livre, je m'assoie sur mon fauteuil. Mais la tablette, non, pas pour le moment. C'est pour les voyages ou des trucs comme ça...

D'accord... À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

Ordinateur, oui, la première chose c'est ordinateur.

Et à quoi pensez-vous quand on dit ordinateur ?

« Ordinateur », à « souvenir » peut-être parce que j'ai été l'un des premiers de ma génération à m'y intéresser quand il est rentré à l'école, dans les années 1980. J'ai commencé avec *Exo*, vous ne connaissez pas. On enregistrait tout sur cassettes autrefois, vous n'avez pas connu ça. Le mot ordinateur m'amènerait plutôt là-dessus.

D'accord...et quand je vous dis « Internet » ?

L'utilité...

Bien...Vous naviguez beaucoup ?

Oui, pas mal, si j'ai besoin de n'importe quoi, je vais chercher sur Internet. Enfin, je dis ça comme ça, mais je vais chercher oui... Même si je n'achèterai pas forcément tout sur Internet.

Bon, finalement, vous recherchez beaucoup d'informations...

Oui, c'est ça, beaucoup d'informations.

Comment vous sentez-vous quand vous naviguez sur votre ordinateur...plutôt en confiance ou avez-vous des appréhensions ?

Plutôt en confiance.

Justement, que faites-vous en utilisant votre ordinateur ?

Je vais sur les sites d'infos sportives, je joue et puis je navigue, je suis mes comptes. Quand j'ai fait construire ma maison, il y a cinq ou six ans, je m'y suis mis pour faire les plans de la maison, les plans de l'électricité. Je reconnais l'utilité à 100%.

D'accord...le fait d'avoir un ordinateur relié à Internet a-t-il modifié vos habitudes... informations... ?

Non... Non, parce que je l'ai depuis le début... Non, ça n'a pas changé mes habitudes.

Vous servez-vous des réseaux sociaux ?

Non parce que je n'aime pas me livrer, mais c'est un choix vraiment personnel, sachant ce que n'importe qui peut faire avec Internet. J'ai montré à mes enfants. Je ne veux pas mettre sur Facebook des trucs privés. Quand je vois certaines photos qui se baladent et que l'on ne peut pas effacer... Ça me fait peur...

Vous avez l'air de connaître beaucoup de choses

Oui, oui. Je suis dans l'informatique depuis le début et je connais tous les fondements. J'ai fait de la programmation à titre personnel. C'est pour ça que je dis « souvenir ».

Comment ça a débuté cet intérêt ?

Je crois que c'était Chevennement qui à l'époque avait introduit l'informatique à l'école et je me suis dit que pour aider mes enfants, il fallait que je m'y mette.

Et donc, vous êtes devenu programmeur ?

Un petit programmeur, je sais me débrouiller, c'est tout.

Vous savez mieux vous débrouiller que la plupart des gens...

Il y en a beaucoup qui me demandent quand ils ont des problèmes d'aller les dépanner (rires).

Est-ce-que vous réalisez des achats sur Internet ?

Oui, c'est assez facile, c'est vrai que je vais sur des sites divers qui ont pignon sur rue. Je ne fais pas d'achats compulsifs. Je consulte plusieurs sites avant d'acheter. Je passe par des sites de confiance.

Vous arrivez à différencier ces différents sites ?

Par leurs affichages, leur renommée, par exemple pour l'électroménager, je vais plus facilement sur *MisterGoodDeal* ou *CDiscout* que sur un petit qui va apparaître mais que je ne connais pas du tout. Oui, finalement, les grosses têtes d'affiche. Puis, je prends aussi les sites qui ont des paiements sécurisés.

Alors, cette question ne s'adresse visiblement pas à vous, mais rencontrez-vous des difficultés dans votre pratique et est-ce-qu' il y a quelque chose qui vous déplaît dans le numérique ?

Non, rien. Il y a bien des choses qui me déplaisent, c'est mon ordinateur quand il bogue (rires). Si, ce qui me déplaît c'est Windows.

Et comment occupez-vous votre temps de jeune retraité ? Vous me parliez des associations.

Les associations, oui. Le jardin. C'est tout récent donc je n'ai pas eu encore le temps de me lasser. Je n'ai pas d'habitudes comme le lundi ceci, le mardi cela. Non, je fais comme j'ai envie, comme j'ai besoin.

Avez-vous fait de nouvelles connaissances ou rétabli d'anciens liens ?

Mon cercle social a évolué, oui, puisque j'ai quitté Mont-de-Marsan pour aller à Bougue. Il est évident que l'on bouge beaucoup moins. Il y a des personnes que j'ai perdues de vue et d'autres que j'ai rencontrées.

Et donc Internet n'a pas eu de rôle à jouer pour le maintien de vos relations ?

Avec les plus jeunes, oui. Avec les plus anciens, non, parce qu'ils n'ont pas le réflexe Internet. Je parle des gens de mon âge.

Bon, je passe à une partie plus axée sur la santé : dans quel cas consultez-vous un spécialiste, un pharmacien, un médecin ?

Quand j'en ai besoin...

Oui, mais justement, c'est quoi la limite entre le besoin et le « pas besoin » ?

Si je suis vraiment malade. Si je peux prendre un cachet d'aspirine, je le prends, je ne vais pas chez le médecin. L'automédication, je n'en fais pas. Je n'ai pas la mémoire du médicament que l'on m'a donné, tout simplement. Si j'ai une grippe, huit jours après, je ne me souviendrai pas de ce que j'ai pris, que ce médicament était pour la grippe.

Et cela ne vous est pas arrivé de vous dire : « Ce médicament, je ne me souviens pas de ce à quoi il sert. Je vais aller vérifier » ?

Non, ma femme l'a mais pas moi, je ne l'ai pas du tout.

Est-ce que ça vous arrive de demander conseil à des personnes lorsque vous êtes malade ?

Oui ça m'arrive, mais sur... Comme on disait, sur le rhume ou quelque chose comme cela. Pour le reste, je fais confiance au monde médical... Je préfère avoir l'avis d'un expert.

Comment estimez-vous votre état de santé par rapport aux personnes du même âge que vous ?

Je réfléchis un peu pour les personnes qui sont autour de moi. Nous sommes tous gaillards, mais on ne fait plus les mêmes choses que lorsqu'on avait vingt ans. Quand on monte les chapiteaux ou que l'on veut mettre les tables pour le repas.

Est-ce-que vous vous sentez vieux ?

Non, je ne me sens pas vieux. Dès fois je me dis : « Pourquoi tu es parti faire ça alors que tu sais que tu ne peux plus le faire ? » Je sais que c'est dans ma tête, dans ma tête je n'ai pas 62 ans. Quand je suis entouré de mes petits-enfants, non, je n'y pense pas. C'est peut-être pour cela que je ne me sens pas vieux.

Est-ce-que vous avez un exemple d'une recherche que vous avez faite récemment sur Internet, vos difficultés, votre satisfaction ?

Il y a des trucs qui vont très vite, d'autres c'est du piratage donc ce n'est pas bien. Non, je suis toujours satisfait. Ce que je recherche c'est pour mes petites-filles quand elles font leurs devoirs. La dernière fois, nous sommes allés chercher des animaux, cela nous a pris quinze minutes, vingt minutes. Je n'ai pas souvenir de difficultés. Je cherche plein de trucs.

En général quand vous faites un recherche, vous allez sur votre ordi...et là comment faites-vous ?

Je vais sur *Google* et je tape les mots-clefs.

Et dans les réponses, vous regardez toute la page ou bien les premiers résultats ?

Ça dépend, car il y a des sites que j'évite mais en général, je regarde toute la page, jusqu'à la page trois ou quatre. J'ouvre plusieurs sites avec les onglets et en suite, je sélectionne les plus pertinents.

Comment arrivez-vous à évaluer la pertinence ?

Elle est subjective forcément, c'est avec le peu d'intelligence que j'ai que j'évalue (rires) . Là où c'est écrit en français, avec des phrases construites et que c'est cohérent. Bon, parce que lorsque je cherche des sujets techniques. Enfin « techniques », je me débrouille bien. Pour le reste, il faut que je comprenne, que ce soit suffisamment bien écrit pour que les gens qui viennent lire, si je les appelle, comprennent bien. Après si c'est pour aller chercher un renseignement, je choisis le site.

Et du coup, faites-vous des recherches liées au monde médical ?

Pour des informations, oui, quelques-fois, mais pour me soigner jamais. C'est surtout pour comprendre la signification de certains termes médicaux. Souvent je ne comprends pas toujours et puis si on lit tout, on s'imagine le pire. Mais j'ai la satisfaction. Et les forums, ça vaut le coup d'œil. Certains sont gratinés.

Est-ce-que vous vous fiez à des sites comme le *Vidal* ? Sur quels sites allez-vous ?

Non, pour les définitions, c'est surtout *Wikipédia* et après peut-être *Doctissimo*, mais je ne lui accorde pas un grand crédit. Je préfère l'être humain en face de moi.

Vous avez confiance dans les spécialistes ?

Oui, tout à fait, tout à fait...je ne comprends rien, donc de toute façon, ils peuvent me raconter ce qu'ils veulent...ce n'est pas mon job...

Est-ce qu'il vous arrive d'appliquer les conseils sur Internet ? C'est par acquis de conscience que je pose cette question, car vous m'avez dit que non ...

Non (rires). Par contre si, car c'est de la santé sans être de la santé : pour les régimes, pour les aliments que l'on peut manger. Je n'ai pas fait de régime, hein. Je suis allé chercher des

renseignements sur les régimes anti-cholestérol parce qu'il faut me surveiller. Là, j'ai plus approfondi sur le site de santé.

D'accord, d'accord...combien de temps avez-vous passé à cette recherche ?

J'ai dû passer une demi-journée en tout, parce que j'y suis allé en plusieurs fois et puis j'en ai parlé avec le docteur. Je lui ai dit : « Voilà ce que j'ai trouvé sur tel et tel site ». Il m'a dit : « Oui, c'est pas mal. ». C'était le site du Docteur Cohen, il y avait aussi des recettes de cuisine.

Que pensez-vous du stéréotype selon lequel les personnes âgées de plus de 60 ans ne savent pas se servir d'Internet ?

Ça a été vrai, mais c'est de moins en moins vrai, car la liaison avec leurs petits-enfants... « Papy, Mamy, prenez Internet comme cela on se verra avec la Webcam » Ça, ça a développé pas mal.

Avez-vous à dire quelque chose sur la relation avec les petits-enfants par Internet ?

Non, rien de spécial. Je discute avec leur mère par téléphone. Alors, le petit me dit de me mettre sur l'ordi et il me dit : « Tu me vois Papy ? » et il est content. C'est assez rapide.

[Remerciements]

8 Entretien de Marianne et Jean-Marc, 65 – 64 ans

[Nous rencontrons Marianne et Jean-Marc à leur domicile, en début d'après-midi. La télévision est allumée et le restera durant tout le temps de l'interview. Ancienne infirmière et ancien aide-soignant, la discussion s'oriente très vite sur les pratiques d'automédication et de recherche d'information de santé, sujets sur lesquels ils ont beaucoup à dire.]

MARIANNE. – Je suis a priori contre ça. Contre la recherche systématique à cause de la vulgarisation qu'on fait de la santé. Les gens peuvent se fourvoyer avec des recherches, avec de fausses informations, de fausses informations qu'ils interprètent à leur façon, c'est-à-dire mal. Une information qu'ils comprennent mal en fait. Alors, je trouve que les effets de vulgarisation qu'on a sur les informations de la santé ne sont pas toujours adéquates, ne correspondent pas toujours à ce que devraient savoir les gens. C'est le tout-venant. Ce sont des informations trop techniques. Ce n'est pas toujours salubre d'avoir des informations aussi poussées, que les gens vont aller chercher en se donnant des diagnostics personnels, en se faisant des peurs inutiles, en faisant des recherches comme ça, sans être sur le bon sujet. C'est pour cela que moi, personnellement, je ne suis pas pour la vulgarisation de la santé sur Internet. On n'avait pas ces problèmes à l'époque où on travaillait, car Internet n'était pas encore aussi diffusé.

Et vous ?

JEAN-MARC. – La vulgarisation de la santé sur Internet, je trouve que ça peut être anxiogène. Des gens qui peuvent penser qu'ils ont une maladie plus forte que d'autres, avoir un cancer alors qu'ils n'ont pas de cancer. « Anxiogène » des personnes inutilement. Le meilleur diagnostic, je pense que ce sont les médecins, qui ont fait des études, je pense... Et puis, les blogs sur Internet, c'est pas forcément le mieux.

Donc, vous n'en faites jamais ?

JEAN-MARC. – Non.

MARIANNE. – Peu, des choses particulières, très ciblées et sur quelques détails. Je suis dans la santé. Tous les deux, on est des professionnels de santé. C'est pour cela que moi, je m'exprime de cette façon vis-à-vis de ce qui est développé sur Internet au sujet des maladies, des pathologies, des traitements. Bon, les traitements parce qu'ils parlent de traitements sur Internet. Ils disent : « On prend tel ou tel médicaments. ». L'automédication n'est pas quelque chose de vraiment. C'est très mauvais, de toute façon. À un certain point, ce n'est pas conseillé du tout. 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, faire une automédication qui peut être dangereuse. C'est assez dangereux.

JEAN-MARC. – Moi, j'étais aide-soignant. C'est différent mais l'approche est la même. Je pense qu'il faut éviter de se soigner à part un peu de Paracétamol. Le reste, peut-être avec l'habitude, chacun peut se connaître, mais c'est délicat.

MARIANNE. – Non, il faut laisser au médecin, disons, qui a fait un diagnostic, qui connaît l'évolution possible, qui connaît les pronostics, qui fait le choix de soigner avec des méthodes médicales, spécifiquement médicales, et pas tout un chacun qui va aller chercher sa petite cuisine là-dedans. Effectivement avec son petit cocktail, améliorer ce qui ne peut pas être amélioré et faire l'effet inverse.

Vous disiez que vous en faisiez très peu ?

MARIANNE. –Oui, oui, c'est arrivé. Il y a des pathologies sur lesquelles j'ai essayé de trouver des détails que j'avais oubliés, par exemple. C'est clair au point de vue des explications. Les sujets sont bien faits. Pour un professionnel, c'est toujours pareil. Ce que je reproche à ce système, c'est la vulgarisation. Je trouve que c'est trop et que les gens qui ne sont pas du tout versés dans la médecine. Ils tombent là-dedans et peuvent ne pas comprendre. Ce n'est pas qu'ils soient complètement bêtes, bien sûr, ce n'est pas la question. On peut ne pas comprendre quand on a pas les bases. Cette vulgarisation me paraît excessive. C'est un point de vue personnel. Et le commun des mortels a trop tendance à aller dessus. Les gens, à peine ils ont quelque chose, ont tendance à aller cliquer et à se faire après des films.

Cela vous est-il arrivé de rencontrer des personnes dans votre métier qui ont effectué des recherches ?

MARIANNE. – Bien sûr, bien sûr. J'ai vu ça sur Internet, sur le blog de telle personne. Moi, je dis que chaque cas est particulier. La personne du blog qui va exprimer son parcours, disons, de maladie à quelqu'un. Ce ne sera jamais la même chose que quelqu'un d'autre. Alors, on peut effectivement échanger des choses comme ça, mais ne pas le prendre au pied de la lettre en disant : « J'ai la même chose. J'ai une chose aussi grave que la personne. Donc, si j'ai tel et tel symptôme, j'ai telle maladie. ». Tout de suite, il faut se calmer. Il ne faut pas du tout penser que c'est foutu tout de suite. Ce n'est pas ça du tout, ce n'est pas du tout le but de cette information. Et les gens après, ils extrapolent. On a toujours tendance à tirer les choses par le bas quand on est inquiet. C'est ce côté un peu, disons, pas pervers mais un peu malsain de ces sites.

Comment occupez-vous vos journées ?

MARIANNE. – Maintenant, la vie de retraite, c'est parfait. Le jardin, le sport, les activités personnelles ou même pas d'activités du tout quand ce n'est pas nécessaire. Parce qu'il faut savoir se calmer aussi, il faut savoir aussi laisser des espaces vides ou des espaces calmes. Voilà. donc, c'est bien.

Et vous ?

JEAN-MARC. – Retraité. pratique l'apiculture de loisir, suit des cours d'anglais du sport et puis rien. Nous arrivons d'Amsterdam, revenus il y a deux jours.

Vous avez toujours habité par ici ?

MARIANNE. – Non, moi, je suis originaire des Landes et des Pyrénées, j'ai fait des études à Mont-de-Marsan. J'ai fait des études à Bordeaux et travaillé à Bordeaux au départ. Puis je suis partie au Maroc, je me suis engagée dans l'armée. J'étais à Marseille et puis dans tous les hôpitaux militaires de France à peu près. Puis je suis partie en mission en Afrique et j'ai terminé ma carrière militaire entre Tahiti et Brest. Après, je suis revenue dans le civil et j'ai travaillé dans le privé jusqu'en 2010 où j'ai quitté la clinique du Tondu à Bordeaux en étant retraitée. On a habité à Paris pendant plusieurs années. Moi, j'ai habité Marseille, Bordeaux

évidemment. C'est là que j'ai fait mes études, là où j'ai commencé ma carrière. Puis on s'est mariés et comme monsieur était Bordelais.

JEAN-MARC. – Moi, je suis né à Talence. J'ai vécu à Bordeaux, à Paris, à Bordeaux et à Talence.

Utilisez-vous les médias classiques et à quel moment ? Télé, radio, journaux ?

MARIANNE. – Les moments privilégiés, c'est surtout le soir parce qu'il y a toujours un programme. Il est ce qu'il est, bien entendu. Il y a des informations le soir, il est quand même bien utile de les entendre. Après, il y a des programmes télévisés, mais les choix ne sont pas très évidents. C'est quand même le soir qu'on peut avoir une plage de détente, pour regarder les programmes télévisés quand ils sont intéressants. Sinon, il y a aussi la radio, ça peut être à n'importe quel moment, ça, notamment la musique.

Ces médias, vous les utilisez quotidiennement ?

MARIANNE. – À peu près.

Et les journaux papier ?

MARIANNE. – Les journaux papier, oui, mais c'est par semaine. Les quotidiens ce n'est pas forcément nécessaire de lire des quotidiens, je trouve. Si ce n'est la chronique des chiens écrasés. Mais sinon, les questions politiques, c'est surtout les hebdomadaires, pour moi, je ne vois pas trop l'intérêt. Il y a les informations au niveau télévision.

JEAN-MARC. – Tronquées.

MARIANNE. – Les infos radio.

JEAN-MARC. – Tronquées.

MARIANNE. – Tronquées ? Ce qui est intéressant de lire, c'est les journaux à tendance, les journaux qui sont ciblés sur des thèmes. J'aime bien *le Courrier International* parce qu'il y a des choses qui sont un peu élargies des fois, au niveau des articles. Ça peut être des journaux économiques, des journaux politiques aussi. Bon, il faut essayer de tout voir un peu. Bon, c'est pas toujours évident. Mais, c'est intéressant d'avoir une vision globale avec des journaux

de différentes tendances. On ne le fait pas toujours, j'avoue que je ne suis pas toujours intéressée par les journaux. Mais j'aime bien lire le *Courrier International*. Moi, ça me plaît bien, parce que ça parle de choses qu'on ne dit pas. Il y a des analyses bien plus pointues que dans certains médias.

JEAN-MARC. – Moi, quinze minutes environs le matin sur les chaînes classiques : *BFM, Itélé*. Puis, la radio, uniquement en voiture : les infos, certains magazines qui sont le soir, très peu de films. Uniquement des choses réelles de la vie : des magazines, des reportages, des documentaires et de temps en temps, en prenant le café, *le Sud-Ouest*. Je pense qu'il y a des journaux sur Internet qui peuvent être intéressants comme *Médiapart* ou *La Tribune*, des journaux qui sont différents des autres avec des informations différentes, comme des choses qui se passent près d'ici et dont on ne parle pas sur les chaînes être classiques, *Antenne2* et autres, qui sont peut-être déjà subventionnées par les politiques et le gouvernement, qui ont des avantages énormes en argent public, en réduction d'impôts et qui ne sont donc pas très... Avec des journalistes qui durent depuis trente ans. Ça paraît étrange, bizarre. Donc je pense que les informations sont tronquées de temps en temps.

MARIANNE. – Orientées, on va dire. Orientées. La seule chaîne que je trouve, disons, complète, intéressante, culturelle, c'est *Arte*. Il n'y a pas photo.

Jean-Marc. – Même *le journal d'Arte*, à 19h45, le soir est plus vaste, plus international, plus européen. Alors que la 2, ce sont les chiens écrasés, avec des journalistes « pas de vagues ». Je trouve que ça manque de journalistes qui s'impliquent, qui contrecarrent les politiques, qui les mettent en porte à faux, qui les critiquent. Peut-être *RMC*, là, Jean-Jacques Bourdin à la radio, peut-être...

MARIANNE. – Ça dépend.

Vous avez l'air assez sceptiques sur l'information que vous trouvez à la télé. Vous avez parlé de *la Tribune*, de *Médiapart*. Vous allez plutôt là pour vous informer ?

Jean-Marc. – Pas souvent, non.

MARIANNE. – Ça m'arrive d'y aller quand quelque chose est un peu marquant, je vais voir ce qu'ils en disent. quelques-fois ils nous font découvrir des choses.

JEAN-MARC. – Comme l'histoire des gaz de schiste qu'on refuse ici et qu'on est en train de placer en Algérie dans les montagnes de Kabylie. Par exemple. On n'en parle pas de ça.

MARIANNE. – Oui, on ne parle pas de ça dans les informations ordinaires. Et on découvre, même sur Internet, même sur les réseaux sociaux qui ont l'avantage de fournir des informations, comme ça, par la bande d'amis.

JEAN-MARC. – Par les gens qui travaillent en direct.

MARIANNE. – On arrive à savoir des choses qui après sont corroborées, plus ou moins, avec plus ou moins de détails par les chaînes ordinaires. On se dit : « Mais on le sait ça. On en parle pas trop. ». Par contre par Internet, on peut avoir des informations. C'est vrai aussi, je trouve. J'ai eu des informations qui apparaissaient deux jours après à la télévision, pas tout à fait de la même manière pour essayer d'aplanir un petit peu les émotions. On a des informations parfois qui tombent même avec les réseaux sociaux.

Du coup, vous vous informez pas mal par Internet ?

MARIANNE. – Ben, oui parce que les sites d'informations, je les trouve plus pertinents.

Et quand vous dites « réseaux sociaux » ?

MARIANNE. – Nous parlons de Facebook. On dira ce qu'on veut : sur Facebook on a accès à des informations qui sont très intéressantes. Parfois, ça peut être quelque chose de terrible, de tout ce qu'on veut de mauvais. Mais ça, il faut le bannir, il ne faut pas tout pomper non plus. Mais il peut y avoir des informations très intéressantes sur Facebook. Moi, je pense que oui. J'en ai fait l'expérience. Des informations, des liens avec des personnes aussi, ça peut être des groupes de discussion. Ça se fait sur Facebook aussi. C'est intéressant d'avoir des sujets qui plaisent à des personnes qui font des groupes de discussion avec des échanges.

En ce qui concerne le téléphone, est-ce que vous servez souvent des fonctionnalités du Smartphone ?

MARIANNE. – Les fonctionnalités, je ne me sers pas de tout. Je me sers du téléphone, de l'appareil photo parce que j'adore la photo. Quand je trouve quelque chose à photographier sur l'instant, quand je l'ai avec moi. Autrement, les jeux, non. Il y a un GPS dessus, on s'en est servi à un moment donné, l'année dernière.

JEAN-MARC. – En Angleterre. Bof, c'est pas au point.

MARIANNE. – Sinon, les fonctionnalités, non. Pour les textos, oui, le téléphone. Voilà, c'est plutôt le basique. Mais les jeux, pas du tout, ça ne m'intéresse pas, parce qu'après, on devient accros. Je prends du temps pour autre chose.

JEAN-MARC. – C'est pour les jeunes qui ne savent pas quoi faire de leur vie.

MARIANNE. – Non, il y a beaucoup de gens qui font des jeux. Il y a des amis qui font des jeux, c'est une addiction comme une autre. Moi, je préfère faire autre chose que des jeux comme ça...

Et vous pour ce qui concerne le Smartphone ?

JEAN-MARC. – Ah non, c'est celui de madame, moi, c'est le Nokia qui date de quinze ans dont je me sers pour téléphoner un peu et pour recevoir un peu. C'est tout.

À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

MARIANNE. – C'est un procédé.

JEAN-MARC. – Oui, un procédé, un problème technique.

MARIANNE. – Procédé. Procédé qui est d'actualité, qui a beaucoup évolué en très peu de temps, qui s'est créé il n'y a pas si longtemps que ça et qui a beaucoup évolué et qui évolue à vitesse grand V. Beaucoup plus de fonctions, beaucoup plus de fonctionnalités, beaucoup plus d'élargissement au niveau de la précision, au niveau rapidité. Donc, c'est un procédé qui est intéressant. Ça va vite, ça permet la communication.

JEAN-MARC. – Une technologie qui est en train de faire évoluer le monde à toute vitesse dans tous les domaines, qui a des sens positifs mais aussi de gros sens négatifs, par la concurrence néfaste et internationale des gens qui travaillent dans des pays à bas coûts ou par des sociétés basées dans des pays qui ne payent pas d'impôts ou très peu. Comme les sociétés low-cost : *RyanAir* ou *EasyJet* et autres. Ou alors, les colis. Comment il s'appelle ? Il va en payer d'ailleurs cette année des impôts.

MARIANNE. – Des ventes par correspondance ? Par Internet ?

JEAN-MARC. – Le grand, comment il s'appelle ? *Amazon*. Cette année, il va payer des impôts donc c'est un positif, mais d'un autre côté, c'est négatif pour les boutiques et les magasins et donc, pour les échanges avec les personnes. Et l'égalité.

MARIANNE. – C'est du virtuel, parce que la communication, elle existe. On peut communiquer en temps réel avec le monde entier, c'est vrai. Mais à côté de ça, on ne communique pas physiquement avec son voisin. Enfin, disons de visu. C'est ça le drame. Le numérique c'est très bien. Le numérique, enfin, toutes ces fonctions, là. Toutes ces fonctions en l'occurrence, de communication. On peut communiquer par Internet, on peut communiquer par SMS, on peut communiquer par Skype ou tous ces procédés-là. On peut communiquer avec son copain, son cousin en Chine ou je ne sais où, à l'autre bout du monde, en Australie, en temps réel. En fin de compte, on est à des milliers de kilomètres l'un de l'autre, mais on ne communique pas avec son voisin d'à côté. Alors, c'est une aberration du système. C'est ce côté un peu dommage, disons, que le but de l'individu, le but des gens c'est de communiquer entre eux et de communiquer de proches à proches. Ça met une possibilité supplémentaire, mais à côté de ça, ça dévalue le lien de proximité.

Je reviens juste sur la question d'avant, avez-vous une tablette numérique ?

MARIANNE. – Non, pas une tablette, pas encore. Peut-être que ça viendra, parce que pour l'instant, je n'en ai pas besoin. C'est vrai que c'est commode, c'est pratique.

JEAN-MARC. – Non, c'est trop grand. C'est ça la tablette ? (*montre mon dictaphone posé sur la table*)

Non, c'est un dictaphone. Il y a différents formats. (*montre avec les mains les différents formats*)

JEAN-MARC. – Un téléphone, un Smartphone, c'est une petite tablette. C'est trop petit, donc, on a inventé quelque chose de plus grand, quelque chose qui est trop grand. Une tablette, on devrait la mettre dans la poche, sinon, c'est encombrant. Il faut inventer un double smartphone ou un écran pliable. Ce n'est pas encore inventé ? Pourtant, ça existe pour les panneaux solaires. Non, les tablettes, c'est une mode, c'est trop encombrant ce bidule. Autant prendre un petit ordi. Quelle est la différence ?

MARIANNE. – Ah, si. C'est la dimension, après, c'est un choix.

JEAN-MARC. – Quelle est la différence d'utilisation ? Entre une tablette et un petit ordi ?

MARIANNE. – C'est la même chose.

C'est pratiquement la même chose, il y a un axe plus divertissement sur la tablette, là où l'ordinateur a plutôt un axe travail. C'est plus simple de travailler sur un ordinateur, de faire des dossiers, des graphiques. Pour l'accès à Internet, c'est exactement pareil.

JEAN-MARC. – Alors, moi, je ne comprends pas quelle est l'utilité d'avoir deux produits différents.

MARIANNE. – Si, pour la question du travail.

JEAN-MARC. – Mais non, ça veut dire que c'est un moyen marketing pour vendre encore. Quand tu vois les gens qui se prennent en photo. C'est une question supplémentaire. On a gagné quelque chose ? (rires)

Comment vous sentez-vous lorsque vous naviguez sur l'ordinateur ?

MARIANNE. – Comment est-ce qu'on se sent ? Je suis... Ça dépend de ce que c'est. Si c'est une recherche et que je trouve, c'est parfait. Quand je ne trouve pas, ça m'ennuie.

JEAN-MARC. – Techniquement, rentrer dedans, ça ne m'intéresse pas. Il suffit de taper le mot que l'on cherche.

Vous allumez votre ordinateur vous n'avez pas de difficultés à faire vos recherches ?

MARIANNE. – Non.

JEAN-MARC. – Non, c'est pas compliqué. Ça cherche tout seul.

MARIANNE. – Trouver ce qu'on cherche, ce n'est pas toujours évident. On nous balance parfois sur des sites qu'on ne souhaite pas, alors, on va chercher ailleurs. Non, c'est sympathique.

JEAN-MARC. – Si je veux un vol, tac, on réserve. Comparatif et toc. C'est ça qui m'intéresse.

MARIANNE. – Oui, on va chercher des vols et des choses comme ça. C'est pas trop compliqué.

JEAN-MARC. – Mais après, bon, à force de chercher le moins cher, la qualité que peuvent donner ces boîtes-là. C'est un autre problème. On arrive à un moment où ce n'est plus possible. Il faut faire des concessions quelque part, sur un pays qui ne paiera pas d'impôts, quelque part au bout du monde, sur une voiture qui a trois roues au lieu de quatre. Ce n'est pas possible, non.

Qu'est-ce que vous faites quand vous allez sur votre ordinateur ? Vous faites des recherches, vous allez sur Facebook ? Puisque vous m'en avez parlé.

MARIANNE. – Oui, je vais sur la messagerie, le courrier. C'est un lien aussi. Je vais sur Facebook puisque j'ai toujours des nouvelles de quelqu'un, de quelque chose, de ce qui se passe. C'est pas mal. Sinon, des sites alors. Il y a des sites qui sont des sites culturels par exemple des sites littéraires. Il y a Wikipédia. Je vais chercher s'il y a des spectacles, ce qui se passe dans les villes, je vais chercher parfois de l'actualité. Parfois, je lis des journaux, des sujets d'actualité qui m'intéressent. Je vais chercher quelque chose à savoir de plus ou pas.

Et vous avez ouvert votre profil Facebook depuis longtemps ?

JEAN-MARC. – C'est moi qui l'ai ouvert en premier, non ?

MARIANNE. – Oui, c'est l'année dernière.

JEAN-MARC. – Puis, finalement, c'est toi qui as continué.

MARIANNE. – Oui, parce que j'ai des liens avec plein de gens.

Oui, j'imagine que puisque vous avez bougé pas mal, vous avez dû retrouver des gens ?

MARIANNE. – Oui, j'ai retrouvé des gens, des amis qui ont aussi déménagé à droite et à gauche, à la Réunion, par-ci, par-là, qui sont partis pour travailler. Ou pas d'ailleurs. Ou qui ont évolué dans les professions. Ils se sont déplacés. Donc, c'est ça qui est intéressant aussi, de garder des liens en direct.

Et vous avez fait cette démarche de retrouver des gens ?

MARIANNE. – Oui et j'en ai retrouvé. Soit, ce sont les gens qui cherchent et je réponds. On communique et on se remet en liaison. C'est passé aussi par les *Copains d'avant*. On se

présente comme un tel et on donne quelques informations et puis, il y a des réponses qui arrivent. Ça se fait un peu comme ça. Après, on peut entretenir une relation de temps à autre. Ce n'est pas tous les jours. Il y a des événements qui se passent. Voilà, on arrive à renouer quelque chose, un réseau.

Et vous revoyez ces personnes- là ?

MARIANNE. – Alors, ce n'est pas évident de les revoir, surtout si elles sont à des encablures.

JEAN-MARC. – Ta copine des Landes. Comment elle s'appelle ?

MARIANNE. – Michelle ? Oui, j'en ai revu une, parce qu'elle habite là aussi. Et alors, des amis que j'ai revus : des amis de ma classe, que j'ai revus, qui étaient dans les Landes. On avait refait un repas de classe... C'est-à-dire des anciens de l'époque, parce qu'on s'était retrouvés beaucoup avec ce système. Après, les uns avec les autres, ça fait boule de neige, à savoir qui était là, et là, à pouvoir communiquer et se retrouver.

Et vous, vous avez cette démarche aussi ?

JEAN-MARC. – Non, c'est moi qui ai ouvert le Facebook l'année dernière et après je n'ai pas continué. Mais en fait, ça sert pour les deux. On a un seul profil pour les deux.

MARIANNE. – On n'a pas besoin de choses ultra-personnelles. Si on a un message plus personnel, on a une case personnelle.

JEAN-MARC. – Ce serait ridicule. Certaines personnes en plus... Quand tu vois certains trucs. C'est stupide.

MARIANNE. – Oui, oui. On évite les questions ou les choses qui fâchent.

JEAN-MARC. – Quand tu vois Christian.

MARIANNE. – Oui, il y a des gens qui ont une sérieuse propension à se montrer, à se mettre en valeur. C'est ridicule, je n'adhère pas à ça. Il y a des partages de photos, des photos de famille. Si tant soit peu, on aime la photo, on partage sa passion. Pour le voyage à Amsterdam, j'ai mis des photos sur Facebook pour mes amis.

JEAN-MARC. – Et comme ça, mon fils, s'en est aperçu de suite.

MARIANNE. – Pour moi, les amis qui sont sur ce réseau sont limités à quelques-uns et je n'en prends pas d'autres. Je bloque le système, tout n'est pas visible par tout le monde.

Faites- vous des achats aussi par Internet ?

MARIANNE. – Alors, moi, j'achète des bouquins sur *Amazon*, parce qu'il y a des bouquins d'occasion, c'est intéressant. Il y a des bouquins quelques-fois qui sont vieux, qu'on ne trouve dans aucune librairie, ni chez Mollat, ni ailleurs. Je trouve un exemplaire de *Mathusalem* sur Internet, sur *Priceminister*. Sur je ne sais pas, le livre en poche. Comme ça, c'est intéressant, pour trois francs six sous même pas. Même s'il faut payer le prix du port. Cela ne fait pas la somme que ferait un bouquin acheté ici. On trouve de superbes occasions, ça m'intéresse assez ça.

Et vous, ça vous arrive de faire des achats ?

JEAN-MARC. – Oui, mais peu. Ça arrive oui. On achète ou on paie des voyages. On achète mais peu, pas par conviction, mais parce que je n'ai rien à acheter.

Quels impacts a eu le numérique sur vos habitudes ?

MARIANNE. – Bon, la connaissance de certaines choses. C'est une ouverture, on va dire.

JEAN-MARC. – Une ouverture sur le monde, sur la connaissance.

MARIANNE. – Sur certaines choses bien ciblées, qu'on cherche et qu'on peut trouver. C'est quand même intéressant de pouvoir trouver ce qu'on cherche. Après, sur les habitudes, ça ne nous empêche pas de faire autre chose à côté, parce qu'on n'est pas prisonniers de ça. On n'est pas prisonniers de ce système. On se défend d'être prisonniers de ça, parce que c'est facile de s'immiscer là-dedans de rester et de ne plus voir que ça.

JEAN-MARC. – Non, moi, c'est 30 minutes, pas plus que ça. Après, je ne tiens pas.

MARIANNE. – Non, ça fait partie du quotidien, puisque ça existe, pourquoi pas ? Mais il ne faut pas en être esclave, il ne faut pas être accro à ça. C'est comme une addiction. Les jeux, c'est comme une drogue au bout d'un moment. Je ne veux pas ça moi, je veux rester libre et surtout, ne pas avoir la sensation quand je suis quelque part de me dire tiens, je n'ai pas mon ordinateur pour taper dessus.

Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous déplaît ?

MARIANNE. – Alors, ce qui peut être déplaisant, c'est que malheureusement, on est visible par tous. Ce système numérique, ça comprend Internet, ça comprend tous les réseaux d'informations, tout ce qui est possible d'imaginer et ce qui est gênant c'est qu'on est vraiment espionnés. On est transparents, on voit à travers nos murs. N'importe qui d'un peu qualifié, peut aller chercher des informations. En temps réel, sur où on est, sur ce qu'on fait. Qui on est, qui on voit, qui on connaît. C'est la chose qui me paraît la plus déplaisante.

JEAN-MARC. – Moi je trouve... Je regrette qu'un homme comme Julien Assange soit toujours prisonnier dans l'ambassade d'Équateur, parce qu'il a révélé certaines choses, des écoutes sur ce qui se passe. Il est prisonnier, que personne n'en veut. Je trouve que la liberté d'expression, c'est out. C'est de l'espionnage en direct via tous les réseaux informatiques, satellitaires, au centimètre près. On peut espionner qui on veut. C'est sûr, c'est utile pour éliminer certaines personnes. C'est la vie qui est ainsi maintenant. Et le futur sera de plus en plus comme ça. Bientôt on aura chacun une puce sous la peau avec nos informations sécurité sociale, avec nos maladies. Il n'y aura qu'un petit scan à faire. C'est le futur proche ça... Groupe sanguin, maladies, hérédité, métier. Le profil total.

J'aurais voulu revenir sur vos méthodes utilisées pour la recherche de renseignements en ligne. pouvez-vous me décrire votre dernière recherche en ligne ?

MARIANNE. – Ma recherche ? Moi, j'ai cherché des informations sur Van Gogh parce qu'on est allés à Amsterdam. On a visité son musée. J'aime beaucoup Van Gogh. Enfin, bref : je suis allée sur Google, j'ai cherché « Van Gogh », sa vie, son œuvre. Ça m'a rafraîchi la mémoire. J'ai regardé les titres, je suis allée sur le premier. Il y avait Wikipédia.bon, c'est une encyclopédie qui se renouvelle tout le temps. C'est intéressant pour avoir des renseignements précis sur une chronologie. Après, je suis allée sur ses œuvres. Il y avait aussi des analyses de ses tableaux, par rapport à sa vie, le déroulement de sa vie, les différentes périodes de sa peinture. C'est très intéressant, c'était assez livresque, très bien fait. Contentée d'avoir trouvé ça.

Et vous ?

JEAN-MARC. – Moi, si vous voulez savoir... Par exemple, je voulais savoir comment pousse un poireau. Je tape « poireau » et on me dira l'évolution du poireau au cours des siècles. Moi, je prends trois ou quatre articles sur la première page.

Comment les sélectionnez-vous ces trois ou quatre ?

JEAN-MARC. – Il y en a plusieurs, j'en choisis trois ou quatre et je lis. Après, je me fais mon idée. Je n'ai pas vraiment de méthodes pour les sélectionner.

Dans quel cas consultez- vous un professionnel de la santé ?

MARIANNE. – Dans quel cas ? Déjà quand on a un trouble, un symptôme un peu... Pas n'importe lequel. Si c'est un petit mal à la tête, on ne va pas consulter un médecin. On a un petit arsenal pour se soigner. On est des professionnels de santé, donc on a quelques idées. Si ça persiste ou si c'est handicapant, aliénant, on va consulter un médecin, bien-sûr. On va essayer de mettre en place une thérapeutique adaptée, bien percutante, pour que ça s'arrête.

JEAN-MARC. – Quel est le lien entre cette question et les questions précédentes ?

Comme je vous l'ai dit au début, l'étude a pour but de comprendre vos pratiques numériques en ce qui concerne la santé. Ces questions nous permettent de comprendre comment vous vous situez par rapport au milieu médical, de connaître votre environnement, pour ensuite comment les pratiques numériques s'intègrent dans le suivi de votre santé. Bien sûr, toutes les données récoltées sont anonymisées, donc vous pouvez parler librement.

JEAN-MARC. – Donc, moi, quand je suis malade et que ça ne passe pas, je vais voir le docteur.

Et le reste du temps, vous vous soignez vous-même ?

MARIANNE. – Oui.

JEAN-MARC. – Oui.

MARIANNE. – Il ne faut pas exagérer, il faut essayer de se contenir et de se propulser en avant. Il ne faut pas être là, en train de toujours s'écouter. Ce n'est pas bon en plus. Tant qu'on en a la possibilité, on se débrouille.

Comment estimez-vous votre état de santé ?

MARIANNE. – Bon, sauf mon rhume d'aujourd'hui.

JEAN-MARC. – Oui, mais ça va mieux là, c'est la clim' dans le musée. Il faisait très humide en plus. Moi, je me sens très bien.

Et comparé aux personnes de votre âge ?

MARIANNE. – Oh, à notre âge il y a pire et bien pire à notre âge.

JEAN-MARC. – Ceux qu'on fréquente, ils sont comme nous.

MARIANNE. – Je ne parle pas des gens qui sont vraiment malades. Ceux-là, malheureusement... Non, je parle des gens dans leur quotidien, dans leur état normal. Il y a des gens qui sont beaucoup plus affaiblis que nous, quand même à nos âges.

JEAN-MARC. – Parce qu'ils n'ont aucune pratique physique ou sportive. Ils n'ont pas entretenu leur corps. En gros, c'est ça. Tu entretiens le corps, tu entretiens le psychisme. En même temps, ça aide, ça se mélange et si tu ne fais rien, tu prends du poids.

MARIANNE. – Tu t'affaiblis, tu te figes. tu n'es pas bien.

JEAN-MARC. – Et moins tu fais...

MARIANNE. – Il faut avoir une hygiène de vie. Il y a aussi à la base, la génétique. Il y a la santé à la base, les capacités de chacun. Personne n'est égal. Personne n'est comme son voisin. On n'est pas égaux devant ça, mais après, il y a une façon d'aborder sa santé et de la gérer. On est son propre médecin et les comportements, qu'ils soient alimentaires, qu'ils soient physiques ou psychologiques environnementaux, font que la santé se maintient ou pas. Tous les excès, tous les abus, toutes les disproportions, tout ce qui n'est pas équilibré peuvent générer, après, des dysfonctionnements. C'est vrai qu'on est les auteurs de notre propre santé. C'est pour ça, pour en revenir au sujet, par rapport à ceux de notre âge, qui ont plus ou moins des activités, on peut dire qu'on est pas si mal que ça. Même mieux que certains, c'est vrai. Il y a des gens qui ont plein de soucis de mobilité, de surpoids, de diabète, plein de choses. Des problèmes qui empoisonnent la vie.

Est-ce que vous vous sentez vieux ?

MARIANNE. – Non, pas du tout, pas du tout. D'ailleurs, peut-être pas assez. Non, c'est comme ça. C'est dans la tête. Grâce à Dieu, étant donné qu'on a des capacités, quand même, pas trop altérées, de mobilité, d'autonomie, même de marche et de course possibles. De choses comme ça : de réfléchir un petit peu, de se soigner, pas mal de choses comme ça. On n'est pas trop sclérosés. J'estime qu'on peut se sentir jeunes. Bon, il me semble et puis, on n'est pas toujours en train de regarder dans un futur obscur. Il faut dynamiser, il faut bouger. Regarder le ciel bleu.

JEAN-MARC. – Les chats, les chiens. *(se lève et part dans une autre pièce)*

MARIANNE. – Et puis, il faut s'occuper des autres aussi. Il faut être avec les autres, il ne faut pas être replié dans son coin, à se faire du mauvais sang. Il faut communiquer, faut être avec des jeunes, dans la nature. Faut aimer les choses, il faut aimer les gens. Il faut être généreux. Je pense que quand on est généreux, on est heureux. Voilà, le petit oiseau.

(Jean-Marc revient, avec un petit oiseau, un merle, perché sur son doigt)

JEAN-MARC. – Ça fait dix jours qu'on l'a. Dix jours qu'on le nourrit. En principe c'est un merle. Avec le chat, ça se passe bien, mais il va croire que tous les chats sont comme ça. On ne va pas pouvoir le relâcher.

Vous me disiez tout à l'heure qu'il vous arrivait quelquefois de faire des recherches liées à la santé.

MARIANNE. – Oui, pour me rafraîchir la mémoire. J'ai beaucoup appris de choses en médecine et puis sur les nouvelles technologies aussi. Par exemple, il y a des interventions qui ont radicalement changées pour les méthodes : maintenant, on opère avec beaucoup de robotisation, des techniques très nouvelles, peu invasives. On ne fait pas de grandes balafres, on fait des choses beaucoup plus ciblées. Avec du matériel beaucoup plus sophistiqué, plus électronique. Des choses même à distance. Ça m'intéresse. Il y a dans ces sites là-dessus. Il y a des choses, des spécialités expliquées. Très intéressantes pour nous, sur les technologies nouvelles, des recherches en laboratoire, des recherches sur le cerveau. Je trouve ça formidable. C'est une mine extraordinaire. On en connaît 25% à peine. Voilà, je me dis : « Tiens, si je cherchais sur cette méthode-là... Sur les yeux, sur autre chose. »

Comment faites-vous pour trier l'information à partir de la plage de résultats ?

MARIANNE. – L'information, ça dépend ce qu'ils proposent. Ils vont parler par exemple de méthode ou technique de quelque chose, technique d'intervention ou moyen de recherche. Ça, je vais y aller dessus parce que ça m'interpelle. S'il y a technique d'intervention sur tel ou tel sujet, tel et tel organe, je vais aller chercher par exemple. C'est pareil pour l'histoire. J'aime beaucoup l'histoire. Si je veux aller chercher un site historique, ou quelque chose de particulier, je vais aller dessus ou essayer de trouver le mot qui va déclencher la recherche et m'ouvrir un site.

Et ensuite, est-ce que vous croisez les sources ?

JEAN-MARC. – Oui, on essaie de comparer, comme avec les comparateurs de prix. Je ne sais pas si on peut s'y fier.

MARIANNE. – Les sources, après on voit.

JEAN-MARC. – On connaît le prix des choses, si bien qu'à l'arrivée, on sait si c'est juste.

À quoi vous fait penser de l'idée selon laquelle les personnes de plus de 60 ans ne savent pas utiliser Internet ?

MARIANNE. – Que les personnes de plus de 60 ans ? Qui ne savent pas ? Qui ne savent pas ?

JEAN-MARC. – Mais non, écoute la question. De 61 ans à 80 ans ? La question, elle aurait dû être précisée à partir de 70 ans.

MARIANNE. – Moi, je ne me sens pas concernée par cette question.

JEAN-MARC. – Peut-être que ça ne les intéresse pas plus que ça, juste aller à l'utile de suite et ne pas aller chercher midi à 14 heures, passer des heures dessus.

MARIANNE. – Ils aimeraient mais n'osent pas franchir le pas, peut-être parce qu'ils ont peur de ne pas savoir.

JEAN-MARC. – Il y a des cours à la médiathèque, gratuits

MARIANNE. – Ça leur paraît quelque chose d'extraordinaire peut-être, je ne sais pas.

JEAN-MARC. – Ils n'ont peut-être pas la rapidité d'esprit ou de compréhension par rapport à l'âge pour certains, par rapport à la vitesse d'Internet ou la technologie du numérique pour d'autres. Moi, ça ne m'intéresse pas, par exemple d'aller chercher sur Internet.

MARIANNE. – Ce serait pourtant intéressant de voir l'évolution des choses. Est-ce que c'est mieux ? Ou pas mieux ?

JEAN-MARC. – C'est comme ça...

Mieux ou pas mieux ?

MARIANNE. – Mieux mais avec un bémol. toujours pareil, il faut rester dans une bonne mesure. Il ne faut pas faire que ça. Je vois par exemple la photo. Il y a eu le grand rush du numérique, c'était extraordinaire. Moi, je suis restée assez longtemps à l'argentique. J'adore. Je trouve que c'est d'une définition fabuleuse. On avait un appareil photo, en ce qui me concerne, qui faisait des photos... Quand je faisais une photo, j'essayais de cadrer, je me mettais dans le tableau. J'adore l'image et je continue comme ça avec le numérique. Je regrette d'un certain côté qu'il n'y ait plus que le numérique. Le peu d'argentique qui reste pour les inconditionnels... Mais je fais attention de garder, les réflexes de l'argentique, de ne pas mitrailler n'importe comment.

JEAN-MARC. – C'est de la consommation. Maintenant, les jeunes, ils sautent d'une chose à l'autre en quelques minutes. On ne peut pas capter leur esprit.

MARIANNE. – C'est comme si on déroulait les pages d'un livre, de façon précipitée, sans se fixer dessus, rien de bien défini, rien de bien joli.

JEAN-MARC. – Ça c'est pratique pour les virages en politique. Des personnes comme ça, ça se manipule très bien : pas de critiques, pas de position, pas de réflexion. Déjà qu'on s'est fait avoir.

[Remerciements]

9 Entretien de Laurianne, 62 ans

[Nous rencontrons Laurianne dans la campagne Basque, à l'écurie hébergeant le cheval de sa fille. La rencontre est tout à fait conviviale. Nous nous isolons à l'ombre d'un arbre pour effectuer l'interview. Laurianne nous fait part, sans préambule, de ses doutes quant à l'utilité de son témoignage dans le cadre de l'enquête, puisqu'elle pratique peu. Nous la rassurons à ce sujet.]

... une pratique extrêmement limitée et ça ne me passionne pas outre mesure.

Il faut de tout pour faire un monde. Votre témoignage est aussi important que les autres !

On verra bien, alors on y va !

À quels moments utilisez-vous les médias classiques, radio, télé, journaux. ?.

Pas mal radio quand même, la radio j'aime bien. La télé de moins en moins, car je ne suis pas très intéressée par les programmes ou alors en deuxième partie de soirée. Mais quand c'est tard, je pique du nez. Il faut vraiment qu'il y ait quelque chose de super intéressant pour que je veille jusqu'à minuit ou une heure du matin. C'est rarissime. Mais la radio, j'aime bien.

Est-ce-que vous avez des moments privilégiés pour écouter ?

Je ne dors pas toujours très bien, donc j'écoute des rediffusions la nuit. Dans la matinée, j'aime bien aussi, quand je vaque à mes occupations. L'après-midi, un petit peu aussi. Ça dépend de ce que je fais.

Et les journaux, vous en lisez ?

Très peu, alors là, je vais sur Internet pour le coup. Ou autrement, j'ai des abonnements. J'ai *l'Express* et *le Point*.

Et donc sur Internet ?

Sur Internet, moi, c'est la presse locale. Après, je lis les grands titres des journaux, mais autrement, je regarde plus la presse locale.

Vous consultez combien de fois par semaine ?

C'est variable. 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 regarder ce qu'ils racontent ».

Et vous ne vous informez pas du tout par la télévision ?

Si, j'écoute les infos à la télé. C'est la seule émission que je regarde régulièrement. Je regarde tous les jours à une heure, puisque c'est l'heure à laquelle on déjeune.

Est-ce-que vous êtes équipée en matériel technologique : ordinateur, tablette ?

Alors, ordinateur oui, mais pas de tablette, pas de smartphone.

Et pourquoi ?

Je ne sais pas. L'ordinateur ça a été un petit peu par hasard. Julie en avait besoin pour ses études. C'est un ordi fixe. Elle en a un portable maintenant. L'ordi, c'est vrai, j'y vais un petit peu tous les jours. Essentiellement pour regarder ma boîte mail ou quand j'ai des recherches à faire. Après, c'est tout, je suis incapable de faire des trucs pointus. Je panique vite quand quelque chose ne va pas. C'est extrêmement limité. Ça ne me passionne pas outre mesure. Je pense toujours à m'inscrire au MICA pour au moins avoir des bases, parce que là, j'ai l'impression que ça fait un peu dinosaure. Mais je ne suis pas très motivée non plus. Tout ce qui est technologie, technique, ce n'est pas mon truc et pourtant, il va falloir s'y faire. Tout passera par- là bientôt.

Et vous faites régulièrement des recherches ?

Ah, oui, oui, oui. J'aime bien aller fouiner. Il y a des choses qui m'intéressent sur des sujets tous azimuts. Après, je fais attention de ne pas y rester trop longtemps. Je sais que quand on commence à chercher quelque chose, on bifurque vers autre chose et au lieu d'aller droit, on prend des chemins de traverse. Et après, on peut rester des après-midis entiers sur la bécane et ce n'est pas bon. C'est tout ce que je fais. Après, certains font des trucs de photos, mais moi, je ne sais pas faire tout ça. Ça ne m'intéresse pas plus que ça.

Est-ce-que vous avez une recherche en tête que vous pourriez me décrire ?

Qu'est-ce-que j'ai cherché récemment ? Sur *YouTube*, j'ai cherché des morceaux de musique... Qu'est-ce-que j'ai fait comme autre recherche récemment. Voyons, ça ne me revient pas.

De manière générale, vous faites comment ?

Je vais sur *Google*. Je clique en fonction des premiers résultats. Je n'ai aucune technique particulière.

Vous faites en fonction de ce que vous voyez sur l'écran, pas en fonction de sites ou autre.

Je clique, si ça m'intéresse, je continue. Si ça ne m'intéresse pas, je passe. Je clique sur autre chose. Je n'ai pas de technique.

Comment arrivez-vous à différencier l'information qui vous intéresse de celle qui ne vous intéresse pas. Sur quels critères vous basez-vous ?

Je clique sur une ligne et je reviens en arrière si ça ne me convient pas. Voyons, je cherche un exemple. Par exemple, dans le domaine médical, je cherche une information. Si je vois que le site est trop compliqué ou s'il argumente sur un créneau qui n'est pas vraiment celui que je cherche, j'arrête, je file ailleurs.

Et vous faites souvent des recherches liées au milieu médical ?

Non, pas forcément. Quand il y a une chose qui m'intéresse, par rapport à un de mes problèmes de santé ou à ceux de mes proches... Autrement, non.

Sur six mois ou un an, ça peut représenter combien ?

Pas grand-chose : deux ou trois fois, grand maximum. Sur le site médical... Quand j'ai des petits trucs de santé, des choses basiques ou les médicaments. Je regarde un peu à quoi ça correspond. Ou quand j'ai besoin d'acheter quelque chose, je vais sur les forums.

Et vous tenez compte de ce qu'ils disent ?

Oui, oui, oui.

Du coup, pour le domaine médical, vous passez par *Google* et vous regardez les résultats ou bien vous avez des sites de prédilection ?

Google, c'est le seul que je connaisse.

Et après, les sites Internet où vous allez ?

C'est le hasard. C'est le petit commentaire qu'il y a en début de site. Je regarde si cela correspond à peu près. C'est comme ça que je fonctionne, après, il y a certainement des recherches qui sont pointues quand on sait naviguer mieux que moi. Donc moi, ça reste basique.

Et vous participez aux forums ou pas du tout ?

Le seul forum sur lequel je suis inscrite, c'est un forum de guitare classique. C'est le seul. Voilà, après, le reste, ça ne m'intéresse pas trop.

À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

Pour moi, c'est compliqué. Pour moi, « numérique », ça me panique un peu. « Numérique », « numéro », « mathématiques ». Je suis nulle en maths et j'associe tout ce qui est numérique à « maths ». Et ça, je n'aime pas. Tout ce qui est technique, maths, scientifique. Tout ça ce n'est pas trop mon truc. J'ai honte.

Je ne vois pas pourquoi, nous sommes beaucoup à avoir une aversion pour les maths ! Puis c'est singulier comme réponse. C'est assez original. Et quand vous entendez le mot « ordinateur » ?

Ça va être simpliste aussi. Pour moi, « ordinateur », c'est un objet qui me sert de temps en temps, qui est pratique, parce que je peux correspondre avec des amis. C'est la chose la plus sympa et qui apporte quand même quand il y a des recherches à faire, quand on veut se faire une idée pour quelque chose. Pour moi, c'est intéressant.

Et « Internet » ?

« Internet », pour moi, c'est les recherches. C'est tout, ça se limite à ça. Et l'information aussi. Des aides, voilà, des aides.

Votre première démarche est-elle d'aller sur Internet lorsque vous avez une question ?

Oui, par facilité, je commence par Internet. Par facilité, oui. Après, si je ne trouve pas la réponse qui me convient, je peux voir dans mon environnement. Je cherche alors différemment.

Vous me disiez que vous n'étiez pas toujours à l'aise sur votre ordinateur, que parfois vous paniquez ?

Ah oui, quand je vois que ça ne fonctionne pas, à vrai dire, je ne sais pas quoi faire. Quand il y a une chose qui ne fonctionne pas, je préfère ne rien faire, car j'ai peur de le détraquer. Je ne sais pas du tout les marches à suivre. Je sais que ça peut être simpliste, mais, je ne sais pas, je ne les ai pas apprises. Je pense que ce serait utile que je m'inscrive au MICA. Au moins pour avoir quelques bases, sans aller fouiner très loin. Après, je ne passe pas ma journée sur l'ordinateur. Je regarde juste la boîte mail le soir. Je réponds à mes courriers et quand j'ai des recherches à faire, c'est tout. Je ne suis pas du tout accro.

Tout ce qui est « réseaux sociaux » ?

Ah, non. Facebook, pas du tout. Je n'ai jamais voulu m'inscrire. On me l'a proposé cinquante fois, mais je n'ai jamais voulu.

Pourquoi ?

C'est complètement artificiel, ça ne m'intéresse pas.

Est-ce-que vous faites des achats sur Internet ?

Ça m'est arrivé. Oui, ça m'est arrivé mais c'est rare. J'aime bien voir les choses avant d'acheter. J'aime le contact, toucher. Après, je ne suis pas mal tombée la plus part du temps. Je suis mal tombée mais c'est rare. Je ne peux pas dire que j'ai été très déçue mais c'est comme ça, j'aime voir les choses.

Est-ce-que vous avez utilisé Internet pour renouer des contacts ?

Comme *Copains d'avant* ? Non.j'y ai pensé, mais je ne l'ai jamais utilisé. Par flemme je pense. Par flemme, oui.

Quelles sortes de difficultés rencontrez-vous aujourd'hui sur l'ordinateur ?

Les seules difficultés que je rencontre se posent quand je fais une fausse manœuvre. C'est affreux, je ne sais pas comment la rattraper. Des choses aussi simples que ça... Même, j'ai mis du temps pour les corrections : effacer, reprendre, etc. Parfois, ça m'énervait tellement que je préférais écrire à la main. Je trouvais ça trop long. « Après une fausse manœuvre, on efface », comme disent les jeunes, ça me déplaît fortement.

Il y a-t-il quelque chose de particulier qui vous déplaît ?

Dans l'ordinateur, ce qui me déplaît, c'est qu'il y a des choses qui m'échappent. Je ne contrôle pas. C'est ça qui me gêne dans l'ordinateur. Voilà.

Comment occupez-vous vos journées ?

Le point fixe de la journée, c'est la guitare. C'est mon travail de guitare, ou le piano, la musique. Après, le matin, je sors. L'après-midi, ça dépend : un peu de jardin, je bouquine. Après, il y a la pause-musique. Quand j'ai le courage, je vais faire un peu de sport ou je sors, je vais au cinéma ou voir des amis aussi. Après, les journées sont occupées quand même. J'ai mes chiens aussi, ça me prend pas mal de temps. Ils sont trois, il faut s'en occuper. C'est variable : un jour, je peux faire du bricolage, le lendemain, je peux faire autre chose, je ne sais pas moi... Par exemple aujourd'hui, je viens voir des amis. Oui, oui, oui. J'occupe mon temps.

Vous parliez de lecture, vous lisez beaucoup ?

Oui, assez, j'aime bien. J'ai toujours aimé. Un peu de tout.

Vous avez pensé passer au numérique ?

Au livre numérique ? J'ai une amie qui m'a envoyé dernièrement un bouquin par Internet, mais, je n'ai jamais pu arriver à le lire. Je ne trouve pas ça du tout agréable. Il y a une

luminosité qui ne me plaît pas. Non, je n'aime pas. Je préfère vraiment le bouquin : le toucher, l'emporter. Là, rester fixée pendant deux heures devant l'ordi. Ça ne me plaît pas, non.

Et la tablette numérique, la liseuse numérique ?

Je n'ai jamais essayé. Après, peut-être que si j'essayais ça me plairait. Je ne sais pas, mais, l'écran, je trouve que c'est fatiguant. Pas pour lire, franchement non.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de santé, médecin, pharmacien ?

J'ai des renouvellements d'ordonnances, en moyenne tous les trois mois. Le pneumologue une fois par an. Le cardiologue, ça fait longtemps que je n'y suis pas allée.

Entre ces visites de renouvellement, ça vous arrive souvent d'aller chez le médecin ?

Non, pas trop. Non, non, quand je suis malade, que j'ai un problème particulier. Oui, là, je consulte. Je touche du bois, il n'y en a pas trop. Non, pour l'instant, ça va.

Du coup, quand vous avez un rhume ou que ça ne va pas trop, comment faites-vous pour vous soigner ?

Je suis rarement, rarement enrhumée quand même. Je prends des antalgiques, des choses basiques. Par contre, je suis asthmatique, je surveille toujours du point de vue des bronches. Et si je vois que ça ne fonctionne pas au bout de deux jours, je consulte le médecin ou j'appelle le pneumologue. Là, par contre, tout ce que je pourrais trouver sur Internet, je n'en tiendrais pas compte. Non, là j'irais immédiatement consulter un médecin, surtout pour les bronches.

Comment estimez-vous votre état de santé, par rapport aux personnes de votre âge ?

Je ne me plains pas, j'ai des petites... Forcément, quand on avance en âge, il y a des petites choses qui se dégradent un petit peu. Non, vraiment, je suis complètement autonome. Je fais plein de choses. Ça va bien.

Est-ce-que vous vous sentez vieille ?

Parfois, ça m'arrive C'est surtout par rapport au physique extérieur. Intérieurement, je me sens bien, j'ai de l'allant. Mais forcément, quand vous regardez votre miroir et que vous

voyez les rides, ou petites, ou grandes. Bon, la silhouette qui s'alourdit. Là, on se dit : « punaise , j'avance en âge. Avant, j'étais comme ci. Maintenant, je suis comme ça. ». Il y a des moments où ça peut être difficile.

Et le regard des autres vous fait vous sentir vieille ou pas du tout ?

Non, non. Pas du tout.

Est-ce-que vous avez là un exemple de recherche en ligne que vous avez effectué sur la santé ?

Sur la santé, qu'est-ce-que j'ai regardé... J'ai regardé pour un collyre que l'on m'a donné pour les yeux. Voilà, c'est tout.

Vous avez passé combien de temps à peu près ?

J'ai tapé *Google*. J'ai tapé le nom du collyre. J'ai regardé les différents sites. J'ai regardé ceux qui me semblaient les plus intéressants, peut-être deux ou trois.

Êtiez-vous satisfaite de la réponse ?

Ça ne m'a pas appris grand-chose parce que mon ophtalmo me l'avait bien expliqué, mais je voulais vérifier les effets secondaires, par rapport à la notice. Ça ne m'a rien appris de plus. J'y ai passé un quart d'heure, vingt minutes.

Généralement, vos recherches qui concernent la santé sont toujours aussi rapides ?

Oui, oui. Après, je ne suis pas hypocondriaque. Ça m'arrive de regarder pour de petites choses. Par exemple, j'ai mal à la cheville, qu'est-ce-que ça peut être ? C'est tout.

Comment arrivez-vous à juger l'information que vous trouvez ?

Il y a des choses qui peuvent être pertinentes. Il faut bien penser que ça peut ne pas aller là où on veut que ça aille. Mais, c'est variable. Il y a des sites qui ne sont vraiment pas intéressants, qui restent trop à la surface des choses, qui n'approfondissent pas assez. D'autres par contre

qui sont beaucoup trop techniques. Dans le langage surtout. Donc, moi, j'essaie de trouver la moyenne, ce qui peut m'apporter la réponse que je cherche.

Vous arrive-t-il d'appliquer les conseils trouvés sur Internet ?

Non, en médical, non. Jamais. Parce que je n'ai jamais tout à fait confiance. Je préfère aller consulter un professionnel, plutôt que de m'embarquer sur les choses trouvées sur Internet. Je ne sais pas trop qui les publie, quelles sont les capacités des personnes. Non, je ne le fais pas. Je demande un conseil à un professionnel. La confiance règne.

[Remerciements]

Ajout :

J'ai un traitement de fond aussi pour le cœur prescrit par le médecin. Après, la seule question que je puis lui poser, c'est si jamais j'ai un autre souci, mais qui ne concerne pas toujours un professionnel. Je peux avoir mal... Je peux me faire une petite entorse au doigt. Il faut mettre ci ou mettre ça dessus, ou telle huile essentielle. Là, j'attends, je ne le fais pas ou je l'appelle.

Et vous disiez tout à l'heure que lorsque vous disiez à votre médecin que vous aviez fait des recherches Internet, il levait les yeux au ciel ?

Oui, il me dit : « Ah là là, le mot est dit. ». Je dis j'ai fait des recherches, mais je n'ai pas appliqué et que je préfère lui en parler. En général, je sais qu'il n'aime pas trop. Moi, le mien, il n'aime pas du tout. Et le pneumologue que j'ai aussi, lui, c'est pareil. Il me dit : « Internet, c'est moi. ». Voilà, autrement, je n'applique rien d'Internet et surtout, pas commander des médicaments. Ça, je ne le ferai jamais, parce que je crois qu'il doit y avoir des ventes qui feraient froid dans le dos.

[Remerciements]

10 Entretien de Carole et Pierre, 74 – 77 ans

[*Nous rencontrons Carole et Pierre un matin à leur domicile. Le frère de Carole est sur le départ. Nous avons peu de temps et décidons donc d'effectuer un entretien commun, étant donné que nos premières observations nous laissent voir qu'ils respectent la parole de chacun.*]

À quel moment utilisez-vous les médias classiques ? J'entends par là, télévision, radio, les journaux, la presse papier, etc.

CAROLE. – La radio, le matin, entre 7 et 8 heures ou parfois 8h30. Ça dépend si on est vaillants ou pas. Jusqu'à 8h30 ou 9 heures, *France-Inter*. J'aime bien les rubriques mais, Pierre est moins fan.

PIERRE. – Je préfère la télévision. La radio, je n'entends pas toujours.

CAROLE. – Oui, il est gêné. Il est un peu plus sourd que moi, quand même. La télévision, on la regarde rarement le matin, mais ça arrive et si on a manqué un épisode ou un documentaire. Peut-être en fin de matinée, vous voyez, une petite heure. Ensuite, eh bien, on part au bridge. Ça nous prend jusqu'à 18h30 quand même. On part à 14h, on revient à 18h30. Voyez, ça nous prend beaucoup de temps, quatre à cinq fois par semaine. Là, c'est le jour de congé, si je puis dire, ainsi que le samedi. Le samedi, à cause du sport, que je regarde aussi, à l'occasion. La presse papier, je vous avoue que... *Le Point*, comme magazine, pour l'information. On reçoit une revue de bridge. Moi, je lisais plus quand j'étais en activité. J'étais obligée, plus ou moins, mais, je regarde parfois sur Internet, les nouvelles. Je n'ai plus de presse papier à part *Le Point*.

PIERRE. – Avec Internet, plus la télévision, *TF1*, *Antenne 2* ou *BFM-TV*, on a largement de quoi être au courant de la situation.

CAROLE. – Et on a la bibliothèque à côté donc s'il y a un truc dont j'entends parler et tout ça, je peux toujours aller là-bas pour jeter un coup d'œil sur l'article qui pourrait m'intéresser. On

a une énorme bibliothèque, très riche. J'y vais très souvent. Bon, et puis le soir, vers 20h, on regarde les informations. *France 2* en général et *BFM-TV* c'est un peu par à-coup dans la journée et après, il y a soit le sport, soit, les séries. J'adore. Les séries qui sont intéressantes. Ah, oui, je prends *Télérama* et ça me permet de faire mes petites sélections. Et nous avons *Canal+*, *Canalsat* et puis la TNT. Avec *Numéricable*, on a une ou deux chaînes de plus. On a une télé ici et un autre coin là-bas. On vient de tout faire équiper d'un enregistreur. On peut regarder un peu tout ce qu'on veut. Sur les canapés. Oui, parce que le soir, on est fatigués.

PIERRE. – Oui, on est fatigués.

CAROLE. – Pierre, il a souvent une petite demi-heure de dodo, jusqu'à 21h15. Quelque-fois c'est moi qui suis... Alors, comme il dit : « Je vois le début et puis je vois la fin. ». On somnole très vite à notre âge, c'est agaçant mais c'est comme ça. Bon, et puis je lis beaucoup, mais je dois dire dans un domaine très précis. Pierre ne lit pas beaucoup.

PIERRE. – Je lis moins. Je lis les revues d'avantage. Je lis *Le Point* et j'écoute les informations diverses et variées. Et pas uniquement *Antenne 2*. J'écoute aussi bien *TF1*, *FR3*, *BFM-TV*, *LCI*. J'aime bien varier un peu mes informations.

Pour avoir plusieurs points de vue ?

PIERRE. – Oui, pour avoir plusieurs points de vue différents.

CAROLE. – Je lis presque exclusivement des policiers et puis de temps en temps quelques bons romans. Je lis quatre à cinq livres par mois quand même. Plus de temps en temps, je sors parfois de bonnes séries. *Sons of Anarchy*, qui était très bien. C'est toujours dans un domaine assez précis.

Pouvez-vous m'en dire plus sur les séries que vous regardez ?

CAROLE. – Oh, oui, toutes les très bonnes. Je regarde la nouvelle, celle qui est franco-britannique. C'est *Pink Panther*, qui vient de commencer cette semaine.

PIERRE. – *La Salamandre*.

CAROLE. – *La Salamandre* qui est un peu plus vieille, elle date de l'an dernier. Toujours politique en même temps. La série politique qui était bien, *La Danoise* qui a fait beaucoup

couler d'encre. J'ai du mal à retenir tous les titres... *Breaking Bad* qui est super bien. La grande série américaine sur le président. vous voyez laquelle ? Et celle qui se passe dans le sud des États-Unis. Elle est sortie cette année, avec deux policiers qui ne s'entendent pas très bien. Je perds complètement la mémoire. *House of cards* ! Donc, c'est toujours un peu comme ça. Des policiers qui sont bien dans un pays. Je n'aime pas les policiers à énigme. Ce que je préfère, ce sont les policiers qui sont bien ancrés dans un pays, dans un milieu. Depuis quatre ou cinq ans, il y a de très bonnes séries, par rapport au début, quand je regardais la télé. Jamais je ne regardais les séries il y a cinq ans, mais Pierre est un peu moins porté sur cela.

PIERRE. – Moi, j'aime bien la politique, non pas que je sois très engagé politiquement, mais j'aime bien être au courant. Je regarde le sport et puis les séries aussi.

CAROLE. – En général, je sais celles qui vont lui plaire.

PIERRE. – Elle sait que je n'aime pas toutes les séries quand c'est un peu politique en même temps, je sais que ça l'intéresse.

CAROLE. – Et puis à la limite, il y a deux postes. On s'arrange.

Pouvez-vous m'en dire plus sur votre équipement technologique ?

CAROLE. – Télévision, chaîne HIFI, ordinateur. Là-bas, j'ai un enregistreur, mais je m'en sers moins parce qu'avec *Canal+*, on a tous les écouteurs possibles et imaginable. J'ai une aile de la maison où il y a des équipements que mon fils a renouvelé. Un équipement télévision et aussi un lecteur DVD qu'il m'avait donné, parce qu'il change souvent de matériel. J'ai un Smartphone. Pierre a gagné récemment une tablette, mais pour l'instant, on ne s'en sert pas trop, parce que Pierre n'est pas intéressé.

PIERRE. – Moi, j'ai mon ordinateur portable, je ne suis pas très spécialiste.

CAROLE. – Il y a un autre ordinateur dans l'aile de mon fils, parce que quand il ne s'en sert plus, il les amène ici et il les installe. WIFI aussi parce que lorsqu'ils viennent l'été, il faut qu'il y ait tout le confort. Les jeunes, c'est ça... Enfin, jeune... Il a 45 ans. Bon, il y a mon ordinateur là qui n'est pas très récent. Il a *Windows 7*, mais il marche. J'ai également un scanner, une imprimante. J'ai vraiment tout ce qu'il me faut, de toute façon, si je n'ai pas,

j'achète. On ne se prive pas trop, parce qu'on a de quoi vivre. Je ne vois pas pourquoi on se priverait.

PIERRE. – On ne dépense rien, on ne fait plus de voyages.

CAROLE. – Oui, depuis un an, il ne veut plus voyager, avant on avait un voyage par an.

PIERRE. – Je n'ai pas dit qu'on en ferait plus, mais je suis moins en forme. Par avion, j'ai mal aux oreilles, la voiture, c'est madame qui rechigne. Donc, cette année, on a mis un bémol.

Et du coup, vous, la tablette ?

CAROLE. – Elle est là, elle est arrivée il y a une dizaine de jours. J'ai commencé à regarder, mais je n'en ai pas l'usage pour l'instant. Ça ferait bien le bonheur d'un de mes petits-fils, mais il ne mérite pas. Il ne fait rien.

À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

PIERRE. – Moi, je pense à technologie moderne.

CAROLE. – Oui, numérique c'est un-zéro-un...

PIERRE. – Oui, c'est la technologie moderne. Ça remplace l'analogique.

CAROLE. – Avec des tas de possibilités en plus, par exemple, une image formidable.

PIERRE. – Surtout des perspectives vraiment infinies. À la limite, on ne sait pas où ça va s'arrêter.

Carole. – C'est surtout la vitesse de l'information, le numérique.

Et si je vous dis « ordinateur » ?

CAROLE. – Indispensable.

PIERRE. – Oui, tout à fait.

CAROLE. – C'est vraiment indispensable et c'est dommage pour ceux qui n'ont pas pris le train en marche. Je ne parle pas de ceux qui n'ont pas de moyens. C'est un autre problème, on

en a quelques-uns au club qui n'en font pas. Je ne comprends pas qu'à mon âge... Ils pourraient quand même faire un petit effort. Personnellement, j'ai maintenant du mal à m'en passer. 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.

PIERRE. – Et moi, quand j'avais 60 ans, j'avais pris ma retraite quelques années avant. Je travaillais dans un collège privé à Paris et à l'époque, moi, je ne connaissais rien à l'informatique. Tout se faisait à la main avant moi et quand j'ai pris ce poste, très vite, je me suis aperçu que c'était affolant de traiter des petits papiers à faire parvenir aux professeurs, aux surveillants et tout ça. Les papiers se perdaient et c'est ce qui m'a fait mettre à l'ordinateur. Ça a transformé ma façon de travailler. Pendant un an j'ai bossé tous les jours, le samedi et le dimanche, de chez moi, pour faire ma petite organisation mais passé cette année, ça a transformé ma vie. Ce n'est pas que je n'avais plus rien à faire, mais ça m'a simplifié terriblement ma tâche. C'est là que j'ai compris l'importance de l'ordinateur. Pourtant, ça va vous faire rire, je travaillais avec un *Apple 2C*. Il avait, je crois, 55Ko de mémoire. Alors, j'avais acheté une mémoire en plus qui me l'a porté à 250Mo et ça me suffisait pour mon boulot. C'était déjà pas mal. C'était une petite entreprise, mais enfin, ça m'a transformé la vie. Depuis ce jour-là, je me suis perfectionné. J'ai un ordinateur portable et c'est formidable. 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 !

À partir du moment où vous avez commencé à utiliser l'ordinateur dans le cadre professionnel, l'avez-vous utilisé dans le cadre de la maison et des loisirs ?

PIERRE. – Ah, oui, oui. J'ai un e-mail comme tout le monde et je fais un peu de musique, de l'harmonica et j'enregistre ce que je joue.

CAROLE. – Il fait ses petits mélanges.

PIERRE. – Ça nous sert beaucoup pour le bridge aussi, parce que les clubs de bridge sont réunis dans une fédération. La fédération communique à tous les adhérents, donc, on a des contacts permanents et ça nous sert beaucoup.

CAROLE. – Puis, il y a des tas d'organismes de bridge qui nous envoient des propositions de voyages ou qui nous envoient des sujets, des exercices.

PIERRE. – Moi, je suis relié à l'association des anciens élèves de l'École de l'Air. Qu'est-ce qu'il y a encore ? Ça crée des liens.

CAROLE. – Ça a un côté pratique.

PIERRE. – Moi, quand j'ai commencé à faire de la musique, il y avait un forum d'harmonicistes qui sont disséminés dans toute la France. On a des contacts. on s'écoute. On se disait : « Tiens, ça me plaît » ou « Tu as fait une erreur sur telle note. » Ça crée des liens quoi. C'est un peu factice, mais enfin. Moi, j'ai apprécié. Maintenant, j'ai un peu terminé.

CAROLE. – Moi, c'est le côté pratique. Tout ce qui est bancaire, les assurances. C'est pareil. Qu'est-ce que j'ai encore ?

PIERRE. – On consulte tous les jours, chacun de son côté. chacun notre boîte.

CAROLE. – On est moins dessus depuis que j'ai le smartphone. C'est indispensable. Je réserve mon train quand je vais à Paris pour voir les marmots.

PIERRE. – Les réservations de voyages, les déplacements. que ce soit par train ou par avion.

CAROLE. – L'aspect pratique beaucoup et ça me fait penser qu'à Ibrahim, là... Ibrahimovitch, le joueur de foot. Je ne l'ai pas encore fait... Mais je vais aller sur Wikipédia pour savoir qui est ce bonhomme. L'origine, parce qu'il a un nom qui n'est pas du tout suédois. D'où il sort ? C'est rigolo. Très souvent, quand je me pose une question, j'aime bien, que mon ordi soit toujours allumé. Je fais beaucoup d'allers et venues. C'est bien fait Wikipédia, du coup, je ne regarde plus du tout ou rarement mon encyclopédie. J'ai une grosse encyclopédie, je regarde le dictionnaire par contre... Mais l'encyclopédie, je vais là, sur Internet. Je ne vais plus sur le papier. C'est plus simple sur Internet. C'est plus rapide.

PIERRE. – Oui, et puis à mon avis, les encyclopédies achetées il y a dix ans sont un peu dépassées. Enfin, pas forcément dépassées mais pas à jour, alors qu'avec Wikipédia, on peut espérer que c'est à jour, mais ce n'est pas toujours exact. Il y a des avis qui sont à prendre ou à laisser.

CAROLE. – Ce sont les consultants eux-mêmes qui font les corrections, donc, c'est assez démocratique. Et puis, je paie mes impôts par Internet, pour certains ce sera dur l'année prochaine quand ça va être obligatoire. Enfin, ils se feront conseillés. Il y a toute une classe qui ont dix ans de plus que nous et qui est larguée, parce que oui, ils ont 85 ans et plus qui ont du mal.

Vous sentez-vous à l'aise sur votre ordinateur ? Ou sur votre Smartphone ?

PIERRE. – Elle, elle est à l'aise dans la navigation, moi, moins.

CAROLE. – Alors, SOS.

PIERRE. – Je l'appelle à l'aide. Il n'y a pas de problème.

CAROLE. – Pour l'instant, j'arrive à résoudre en cas de vraiment difficulté, quelques-fois j'appelle mon fils. Il me donne des tuyaux. Mais de moins en moins, parce que bon... On ne fait pas un usage poussé. Puis, c'est de plus en plus simple. Ça a beaucoup progressé. Même à la limite, je vais parfois au magasin informatique, qui n'est pas loin. Ça m'est arrivé une ou deux fois et ils m'ont dit la solution. Après, je regarde sur les forums. Je vais aussi beaucoup sur les forums. Pour les petits problèmes techniques de la maison. Alors : « J'ai ceci qui ne marche pas à la maison. Qu'est-ce que je fais ? » C'est pas mal, car sur *YouTube*, ils font des scènes filmées. Il n'y a pas longtemps, j'en ai vu une. J'ai dit : « Ah, oui, c'est super bien. »

Comment faites-vous quand vous avez un problème ?

CAROLE. – D'abord, j'essaie de me débrouiller seule : je demande à Pierre. S'il n'a pas d'idée, je consulte et après, je vois mon frère. Vous l'avez vu. C'est le technicien, donc à l'aide de tout cela, on arrive à tout résoudre.

Et quand vous faites les recherches sur Internet, comment procédez-vous ?

CAROLE. – Je me suis aperçue que par rapport à ce que j'enseignais aux élèves, où il fallait trouver le terme le plus précis... Maintenant, il faut trouver le mot le plus significatif. Hier, j'avais mes plaques de table de cuisson que je voulais nettoyer. Alors j'ai mis : « Nettoyage de plaques de cuisson » sur *Google* et j'ai trouvé. C'est bien. Je n'ai rien à dire. Je trouve toujours, pas forcément exactement.

PIERRE. – Même moi, j'arrive à trouver. Je cherche un renseignement. J'arrive à le trouver.

CAROLE. – C'est *Google* qu'on regarde le plus pour les recherches. Puis quand c'est quelque chose de très ciblé... Je cherchais une réponse à une question pour une location. Je sais que je vais choisir *droit et finances*. Le site officiel. Je fais bien la différence, parce que quelque-fois, il y a des charlots. Mais, c'est bien fait. Alors, aussi, c'est envahissant, ils apprennent un tas de choses sur nous. J'ai lu pas mal d'articles là-dessus. Bien sûr, je reçois parfois un peu trop de propositions, en fonction de mes goûts. Ils sont malins, *Amazon*. À chaque fois que je le consulte. J'essaie d'y aller moins maintenant, parce qu'ils ne paient pas leurs impôts comme ils le devraient, mais quand je cherche quelque chose, c'est vachement bien fait. Ils mettent : « les personnes qui ont consulté ça, ont aussi consulté ça. ». Ils sont terribles. Ils savent ce que j'ai fait, alors ils vont me proposer les derniers parus dans les polars. C'est remarquable. Comme on dit, l'avenir, c'est l'utilisation des banques de données. Je l'ai dit à mon petit-fils, l'aîné : « Si tu veux avoir un bon métier ». C'est l'avenir pour les jeunes. C'est incroyable, ce qu'ils peuvent arriver à faire. *Télérama* a fait un article là-dessus. Donc, ça m'intéresse beaucoup, tout ce qui est technologie. Pierre, tu aimes la technologie ?

PIERRE. – Ce que je veux, je le trouve. Et puis, si je ne le trouve pas, je fais appel à elle.

Mais les situations dans lesquelles vous êtes en difficulté, vous devez faire appel à votre épouse ?

PIERRE. – Ce sont surtout des problèmes techniques, c'est-à-dire, quand je sors... J'ai un domaine, il n'est pas très vaste et il me suffit normalement. Quand je navigue à l'intérieur de ce domaine, je n'ai pas de problèmes. S'il faut que je sorte du domaine... Je ne suis pas de l'ère informatique.

CAROLE. – Mais des trucs tout bête, parfois il le sait, mais il l'a oublié. Par exemple, le fichier joint. Des choses toutes bêtes, mais il a oublié.

PIERRE. – Quand j'avais 19 ans, à l'École de l'Air, j'ai connu le début de l'informatique, mais les débuts. Il y avait de grandes salles énormes avec de grandes armoires et on nous disait : « C'est ça l'informatique. ». À l'époque, personne n'était capable de nous expliquer les avantages de l'informatique, ce qui fait que toute ma génération, quasiment, on est passé à côté de l'instruction de l'informatique. De tout ce qu'on aurait pu apprendre. On en avait pas

besoin, alors, dans le travail. Donc, on est passé à côté. Maintenant, les jeunes, quand ils ont huit ans, ils savent pianoter et ils y arrivent.

Et du coup, le fait d'avoir appris à 60 ans ne vous a pas raccroché au wagon ?

PIERRE. – Si, je me suis accroché, mais j'ai de la peine.

CAROLE. – T'as eu du mal, hein ? Quand je vois mes deux petits-fils qui jouent beaucoup, évidemment... Ils ont voulu nous montrer les jeux avec des personnages. Quand je passe à Paris, ils sont là avec leurs consoles. Il paraît qu'il y a beaucoup de femmes qui s'y intéressent. Des femmes de mon âge qui s'y sont mises. Alors après-tout, si ça pouvait m'amuser. Mais, j'ai coincé. Non, je préfère les cartes. On a même été sur un jeu sur Internet de bridge, mais on n'a pas été emballés parce que c'était un site international. Explique un peu.

PIERRE. – Non, parce que ce n'est pas social. Quand on va dans un club, on joue très sérieusement, sans discuter et puis quand on a joué, on discute. Ce sont tous des amis ou des connaissances, donc on peut discuter. Alors que quand on joue par écran interposé, on a pas de contact avec les gens avec qui on joue. Puis, on préfère jouer au club. Le jour où on ne pourra plus se déplacer. Alors, on se mettra au format numérique.

CAROLE. – Oui, parce que j'ai une de mes partenaires qui a 86 ans, qui continue à jouer une fois par mois. Elle s'est mise à jouer sur un site qui lui permet de jouer Pas avec quelqu'un, contre un robot. Elle fait ça tous les jours parce qu'elle veut garder ses possibilités. Quand on joue ensemble, elle se débrouille très bien. On fait des résultats qui varient. Je fais des fautes, on fait toutes les deux des fautes. Mais, bon, tous les jeux de consoles... C'est dommage parce que je pense qu'on doit bien s'amuser. Je vois, mes petits-fils s'amusent vraiment beaucoup. Donc, c'est amusant. Il n'y a rien à dire. Il faut mémoriser un tas de choses, c'est ça qui m'a découragée. On a moins de capacités intellectuelles qu'avant. On n'est plus assez vifs pour faire ces jeux-là. C'est arrivé trop tard pour nous. On a connu d'autres choses.

Est-ce que vous pouvez me dire ce que vous faites quand vous utilisez l'ordinateur : recherche, réseaux sociaux, etc. ?

CAROLE. – Ce que je fais ? Nous n'utilisons jamais les réseaux sociaux, nous sommes très anti... J'ai failli sauter le pas, parce que je me disais quand même... Même l'assurance vous

dit que vous pouvez passer par Internet, parce que pour les organismes, on n'est pas encore obligés de passer par-là. Mais, j'ai l'impression que ça va arriver. Et ça, ça m'étonne parce que je n'ai pas envie d'y aller. Oui, les réseaux sociaux, on a pas sauté le pas.

PIERRE. – Moi, j'utilise l'ordinateur pour des raisons pratiques, donc, c'est dans mon domaine et c'est tout. Le reste, toutes les innovations qui paraissent ne m'intéressent pas. Mais, il y en a certaines, ça fait tilt. Alors, là, je m'y intéresse. Je vois les progrès que fait la Sécurité Sociale, par exemple, où on peut consulter. C'est beaucoup plus pratique. ou le recouvrement des impôts par exemple. maintenant, c'est beaucoup plus facile. effectivement, c'est plus clair, bien expliqué. Alors, ça ne fait pas tilt tout de suite parfois, mais à un moment donné, c'est intéressant. Moi, je m'y plonge et je progresse.

CAROLE. – Moi, je ne suis pas du tout curieuse de ce que font les gens. Je ne suis pas du tout intéressée à leur raconter ce que je fais. Alors, ça ne m'intéresse pas, sauf le minimum. Je n'ai pas envie de raconter mes expériences.

PIERRE. – Moi, je vois... Je ne vais pas parler de moi, mais de ma fille, qui est médecin en Guadeloupe. Elle est assez isolée, dans une petite ville et elle est dans des réseaux sociaux de médecins. Quand elle rencontre un cas particulier, elle l'explique. Alors, là, d'autres médecins lui disent : « Ah, ça je l'ai déjà rencontré » ou « Je ne l'ai jamais rencontré. Fais ceci ou fais cela. ». Je pense que les réseaux sociaux peuvent parfois être utiles et parfois très intéressants, mais si c'est pour raconter ses exploits ou ses sentiments. Quand on voit les avis, je ne vois pas ce que ça peut apporter.

Et du coup même avec votre fille en Guadeloupe ou votre fils à Amsterdam, vous n'avez pas développé une pratique numérique ?

CAROLE. – Non, mais il fait le *Skype*.

PIERRE. – Oui, j'utilise *Skype*. L'ordinateur et le téléphone. J'aime bien le téléphone aussi, au moins, on discute.

CAROLE. – Attends, ta fille après un voyage avait ouvert un site, on pouvait aller voir ses photos.

PIERRE. – Oui, pour les photos, mais je ne suis pas très photo, alors...

CAROLE. – C'est la seule fois où tu as eu l'occasion d'y aller.

Et vous, *Skype*, vous l'utilisez souvent ?

CAROLE. – Pas souvent, non.

PIERRE. – Moi, je l'ai utilisé souvent, mais maintenant, je l'utilise moins. Depuis six mois, c'est-à-dire, avec la Guadeloupe, j'ai pas mal de problèmes de décalage horaire. Il ne faut pas que je loupe le créneau. Et avec mon fils, je le contacte tous les dimanches, parce que je sais qu'il est là. Dans son domaine, il voyage beaucoup, ce n'est pas toujours facile.

CAROLE. – C'est lui qui te demande à certaines occasions de te mettre sur *Skype* pour ton anniversaire, pour des trucs particuliers et pour les petites bouilles de ses petits-fils, c'est rigolo, mais c'est tout. Les miens sont déjà vieux, treize ans et seize ans, en plein âge bête.

Effectuez-vous des achats sur Internet ?

PIERRE. – Oui.

CAROLE. – Moi, oui.

PIERRE. – Moi, j'ai acheté mes harmonicas, on achète des billets d'avion ou de train. Je viens d'acheter un livre pour l'anniversaire de mon petit-fils. Je lui ai envoyé. J'en achète de temps en temps.

CAROLE. – Moi, je fais des achats de temps en temps, à *La Redoute*. Pas beaucoup.

PIERRE. – Nous préférons les achats locaux.

CAROLE. – Moi, j'essaie d'abord de faire vivre le coin. Je n'achète sur Internet que lorsque je n'ai pas trouvé ici. Les livres, chaque fois, ils doivent commander tout et *Amazon*, c'est pratique. Sur n'importe quel livre, même d'acheter d'occasion, mais *Amazon*, maintenant, je n'en veux plus parce que ça m'énerve. Cette histoire qu'ils ne paient pas leurs impôts en France. J'aime la *Fnac*. On peut aller chercher ses livres dans les magasins. Je l'ai fait une ou deux fois et ça marche bien.

Vous êtes dans cette impulsion de favoriser les boutiques et les commerçants autour de chez vous ?

CAROLE. – Oui, oui, oui. Nettement.

PIERRE. – Oui, et puis deuxième avantage, c'est quand on a un problème.

CAROLE. – Oui, pour tout ce qui est technologique, on achète sur place. On n'ose pas acheter du matériel électro-ménager ou audio-visuel par Internet. C'est trop de complications.

PIERRE. – Même les achats de vêtements. J'ai acheté quelques vêtements et des chaussures. Ils se sont trompé de pointure ou il y a un défaut. Il faut le renvoyer, ce qui coûte cher d'ailleurs, ce n'est pas toujours intéressant.

CAROLE. – Alors là, j'ai essayé récemment *LeBoncoin*. Je me suis lancée parce que l'année dernière, j'ai eu le départ de ma locataire. Elle était restée quinze ans et j'ai eu une petite jeune fille dont le contrat s'est terminé. Je me dis quand même, par agence... J'avais dépensé 340€ et elle tout autant. Et ça a duré un an. Je me suis dit que je ne referai pas ça tous les ans. Donc je me suis lancée. Pour l'instant, ça se passe bien. Comme j'habite à côté, je fais les visites facilement. J'ai une visite justement aujourd'hui, on va voir. Mon fils, Pierre et ses copains me disent de me méfier, mais on va essayer quand même. Il ne faut pas se tromper sur le choix et c'est vrai que tout ce qui se fait comme ça sur Internet. On ne sait pas trop à qui on a affaire. Il y a un petit risque, c'est basé sur la confiance.

Quels impacts a eu le numérique sur vos habitudes, liées à l'information, aux divertissements, etc. ?

CAROLE. – C'est très pratique. Ça économise beaucoup d'efforts. Ça nous a ouvert pleins de domaines auxquels on n'aurait pas prêté attention. C'est très positif : approfondir des quantités de choses, on survole l'information immédiate. Ça facilite beaucoup la vie.

Pierre. – On a accès à tout. Si on veut voir tel domaine, on y a accès. Alors que s'il fallait chercher dans les bouquins, aller à la bibliothèque, acheter des livres et tout ça. Alors que là, on arrivera toujours à trouver ce que l'on veut. C'est énorme.

Est-ce qu'il y a des choses qui vous déplaisent au sujet du numérique aujourd'hui ?

CAROLE. – Bon, il y a les spams qui nous ennuient, j'ai été obligée parce que j'étais complètement envahie. Ça commençait pas mal à ralentir mon truc, donc j'avais été voir *Cybertech* et ils me l'avaient nettoyé. Oui, ce qui est gênant, ce sont les publicités, mais, il

faut savoir ce que l'on veut. On ne paie pas. Il faut bien que tous ces sites fonctionnent. Je crois que ça fait partie des avantages, bien qu'on ait l'inconvénient d'être submergés.

PIERRE. – Il faut vivre avec la publicité.

CAROLE. – Il faut faire attention, voir si les sites sont fiables, parce que quelques-fois, on ne peut pas tout avaler. Il faut garder un sens critique. C'est bien d'avoir du recul.

PIERRE. – Moi, la seule crainte que j'ai, c'est les virus...Ma boîte a été piratée une première fois.

CAROLE. – Oh, ce n'était pas méchant.

PIERRE. – Je n'avais pas pris le mot de passe de secours, ce qui fait que j'ai perdu complètement ma boîte. Il a fallu que je change d'e-mail, que je recrée. Bon, en même temps j'ai changé de source et ça m'a embêté. Je me disais que si ça se renouvelait... Bon, maintenant, j'ai un mot de passe de secours. Il faut que je le retrouve, mais j'ai toujours cette crainte car ça m'avait posé pas mal de problèmes. Bon, ceci dit, je prends des précautions. Je ne vais pas sur n'importe quel site, ce qui fait que jusqu'à maintenant, je n'ai pas eu de problèmes.

Comment faites-vous la différence entre les sites ?

PIERRE. – Je vais sur des sites qui sont sûrs, qui sont connus. On le sait avec « www ».

CAROLE. – Dans les domaines, oui, quand même. Les messages qu'on reçoit et qui sont louches, on les voit. On est avertis, on est avertis. Les banques nous préviennent, on voit bien la composition de l'envoi. On voit bien quand il y a quelque chose qui ne va pas. On reçoit parfois des messages. Je les ai signalés. De pauvres personnes qui manquent de tout, dramatiques. Je les ai signalés à l'organisme d'état qui s'occupe. La plupart, on s'en rend compte. Bon, il ne faut pas être trop naïfs, c'est sûr. Moi, je suis toujours étonnée qu'il y ait des personnes qui se font pincer bêtement. Chaque année, il y en a qui ont versé 1000€ qui imaginent qu'ils vont gagner des mille et des cents. Des naïfs, il faut garder son sens critique.

PIERRE. – Moi, j'ai reçu d'un ami qui est très intelligent. Il a reçu un mail qui venait de moi, disant que j'avais des problèmes d'argent et que je demandais de l'aide. Vous savez ce qu'il m'a répondu ? « Combien veux-tu ? ».

CAROLE. – Heureusement, il n'a rien envoyé.

PIERRE. – Et ce n'est pas un idiot le type ! Au contraire, il a le cœur sur la main.

CAROLE. – Et pourtant, Edouard, c'est un homme d'affaire.

PIERRE. – Il a reçu le message à 2 heures du matin, comme plusieurs personnes, évidemment. Tout le groupe des brideurs du club.

CAROLE. – Tout le monde le connaît, donc, ils ont pensé qu'il se passait quelque chose de très grave. Jamais ils n'auraient pensé, mais c'était impossible. Quel est celui qui n'a pas marché ? Il y en a un ou deux qui n'y ont pas cru.

PIERRE. – Il y en a qui n'ont pas répondu, mais le lendemain quand je suis allé au club, j'ai pris le micro et j'ai dit : « Écoutez, excusez- moi, mais je n'ai pas besoin d'argent. ».

CAROLE. – C'est là qu'on a vu la gentillesse des gens et aussi leur naïveté. Je n'arrive toujours pas à y croire.

PIERRE. – Ça avait été envoyé à 2 heures du matin, sans signature. C'était une demande très cavalière. C'est assez extraordinaire, donc, il y a bien des gens qui se font avoir. Maintenant, moi, je suis averti. Je m'en apercevrai. Je ne suis pas sûr d'être blindé parce qu'il y a des gens qui sont très subtils.

J'aimerais revenir sur les recherches que vous faites sur Internet. Quels critères avez-vous pour choisir les articles intéressants sur la page de résultats ?

CAROLE. – Il y en a que je connais parce que je fais souvent des recherches. On voit quel est l'organisme quand même qui diffuse l'information. Si je vois que c'est *la Cité des Sciences*, par exemple. Si je vois que c'est des trucs connus, des institutions. En général, j'y prête attention, mais souvent, sur le même sujet, je n'en regarde pas qu'un. J'en regarde deux ou trois. Moi, je m'intéresse beaucoup à la géologie. Quelques-fois je passe du temps sur des pages issues de l'Éducation Nationale ou même des professeurs, des classes. Parfois, c'est amusant. Ça me rappelle le bon vieux temps. Je trouve que ça se voit dans le libellé. De toute façon, je n'en consulte pas qu'un.

Comment évaluez-vous la fiabilité de la page du site ? Quels sont vos critères ?

CAROLE. – Je reconnais que je n'approfondis pas. Je n'avale pas tout, tout ce qui est particulier. Non, c'est surtout les grands organismes officiels.

PIERRE. – Oui, voilà, quand je regarde Wikipédia, *a priori*, j'y crois. Je dis bien « *a priori* ». Ceci dit, si je trouvais une information contraire, peut-être que je me poserais des questions.

Quand vous allez voir Wikipédia, vous allez voir d'autres sites ?

PIERRE. – Moi, je sais quand j'ai plusieurs possibilités... Si je recherche un renseignement, j'en rechercherais plutôt sur Wikipédia, mais ça ne m'empêche pas d'en regarder d'autres pour voir ce qu'ils disent. S'ils ne sont pas officiels, si ce sont des individus... Enfin, si je ne connais pas très bien la source.

CAROLE. – Ça dépend du degré d'approfondissement qu'on souhaite. Moi pour mes recherches sur tout ce qui est en rapport avec la location immobilière... J'ai été sur le site du gouvernement. Ensuite j'ai été sur *Particuliers à particuliers*, parce que c'est un site sérieux et professionnel. Donc, on voit des compléments. J'ai consulté encore un site qui est très bien. *Comment ça marche*, très complet. Surtout sur ce sujet. J'en suis assez contente, pour l'instant. Quelque-fois quand j'ai des tâches, je vais chercher un site qui fait ça. Je ne me souviens pas du nom. J'ai essayé, pour l'entretien et entre-autre, il y en a un qui est pas mal. C'est une émission de télé d'ailleurs. Je pense pas qu'on aille dans des approfondissements tels qu'on va vraiment rechercher, comparer, faire une étude comparative... Pour les voyages, bon. Il y a la *Fram* qui s'est cassée la figure. Quand j'étais plus jeune, je regardais *Nouvelles Frontières*, je regardais *Le Routard* quand on visitait un pays, parce que *Le Routard* donne des infos qui sont assez fiables.

Consultez-vous des forums ?

CAROLE. – Oui, je consulte des forums. Qu'est-ce qu'il y a comme fautes d'orthographe ! Des collections et c'est intéressant sur les mentalités.

PIERRE. – Pour les problèmes domestiques, on trouve des gens qui ont les mêmes problèmes. On pose une question : « Voilà ce que j'ai eu » et les gens répondent : « J'ai eu exactement ça » et puis on trouve parfois la réponse.

CAROLE. – Du point de vue sociologique, il doit certainement avoir des thésards, mais c'est extrêmement marrant. Alors qu'est-ce qu'on voit le fin fond du Français. Le Français profond.

PIERRE. – Ça, c'est regrettable, mais on voit beaucoup de fautes d'orthographe.

CAROLE. – Enfin, je ne m'amuse pas à les regarder, mais quand j'y suis, qu'est-ce que je rigole parfois. Quelques-fois, je suis affligée aussi, en dehors des fautes.

Vous arrive-t-il de suivre des conseils trouvés sur les forums ?

CAROLE. – (*Réfléchit*) Oui, pour l'entretien. J'essaie pour l'entretien. Quelques-fois, il y a des petites astuces. Pour les petits bricolages. J'avais vu pour une serrure qui ne fermait pas. J'avais vu une vidéo très bien faite.

PIERRE. – Quand je me suis mis à l'harmonica. J'ai consulté le forum des harmonicistes. Et puis, il y avait des chefs sur le forum qui avaient inséré un petit truc sur comment réparer son harmonica, parce qu'il y a un petit ressort dans l'harmonica chromatique. Vous prenez tout simplement une épingle à linge et avec l'image à l'appui, « Vous coupez ici, vous augmentez un peu pour tendre un peu et vous faites ceci. Vous faites cela. ». Terminé. Un jour, le ressort de mon harmonica s'est cassé et j'ai repris cette information et j'ai réparé. Facilement, quoi, alors que si j'étais allé chez le vendeur, il l'aurait renvoyé en Allemagne chez le facteur et j'aurais payé la réparation et au moins 30 euros pour le transport. Alors, c'est bien, mais il faut savoir chercher.

Dans quel cas consultez- vous un professionnel de santé ?

PIERRE. – Moi, c'est réglé à cause de mes problèmes de coronaires. J'ai un rendez-vous tous les trois mois chez mon généraliste et deux fois par an avec le cardiologue. Ensuite, j'ai des problèmes d'oreille. Je vais consulter l'ORL de temps en temps. Je l'avais consulté il y a six ans. J'ai un appareil. Il a fallu le renouveler, donc je suis allé le revoir pour avoir un nouvel appareil. Après le reste : les yeux tous les ans. Je vais être peut-être opéré de la cataracte. Le dermatologue aussi.

Ce sont surtout des consultations de contrôle ?

CAROLE. – Et en dehors de ça, rien. Si, tu as consulté un kinésithérapeute pour ton dos.

PIERRE. – Il m'a indiqué des mouvements à faire, je les fais tous les matins et depuis, je n'ai plus de problèmes.

CAROLE. – Moi, j'ai de la chance de ne pas être trop embêtée. J'ai la visite-contrôle gynécologique, tous les deux ans avec la mammographie, les yeux, les oreilles, mais bon, je n'y vais pas trop souvent. J'ai été traitée pour la cataracte. Le dermatologue, j'y vais tous les deux ans. Sinon, rien.

Et si vous êtes malade entre temps ?

CAROLE. – Je vais voir mon généraliste, d'abord je regarde si je peux faire une automédication. Si c'est quelque chose que j'ai déjà eu, du même type. Je regarde ce que j'ai dans la pharmacie. Et puis, de toute façon, j'attends toujours deux ou trois jours. Je contrôle assez dans quel état je suis. Si j'y vais, c'est que j'en ai ras-le-bol. J'avais mal à la gorge cette année, j'y suis allée très peu, finalement. Juste un refroidissement en début d'année, à tel point que je n'ai pas vu mon généraliste, que j'aime beaucoup, depuis au moins dix-huit mois, parce que la dernière fois que j'ai été embêtée, il était en congés. J'ai fait avec son remplaçant. Non, je ne suis pas embêtée, à part mal au dos, mais j'ai toujours eu mal au dos. On fait avec, je fais un peu les mouvements de Pierre.

PIERRE. – On finira toujours chez le médecin si on voit que ça ne va pas.

CAROLE. – Bon, on est allés voir le magnétiseur une fois et ça avait marché. Faut pas croire.

PIERRE. – Elle m'avait enlevé un zona, avec des grigris . Une bougie, c'était dantesque. En hiver, j'étais allée au fin fond du Pays Basque. Je me suis retrouvé dans une villa, la nuit, dans la chambre de son fils ou de son petit-fils. Elle m'a fait enlever ma chemise puis avec une bougie allumée, elle passait là, avec des incantations.

CAROLE. – C'est vrai qu'on n'a pas d'*a priori*. C'est d'abord le médecin. Après, médecine naturelle, non, je suis un peu sceptique. Mais tout est bon si ça marche.

Faites-vous des recherches sur Internet liées à la santé ?

CAROLE. – Oui. Je regarde qu'est-ce que c'est. Je passe toujours par *Google*. J'identifie les mots-clefs.

PIERRE. – C'est facile.

CAROLE. – Alors, il y a quelques sites qui sont pas mal que j'ai repérés.

PIERRE. – *Doctissimo*.

CAROLE. – Et dans mes favoris qui marchent bien. *Doctissimo* et *Tout de A à Z*, qui n'est pas mal. J'en regarde deux ou trois. Quelques-fois, je regarde les médicaments qu'on me conseille aussi, parce que ça, c'est pratique. Un descriptif des symptômes.

PIERRE. – Oui, parce qu'on arrive à savoir mieux qu'en lisant les notices des médicaments. On arrive à savoir que telle personne a eu tel effet secondaire, qui n'est pas particulièrement signalé sur la notice. Ça peut être intéressant.

CAROLE. – Depuis un an, aussi, je regarde les spécialistes. Les médecins qui sont conventionnés ou pas. Pour les yeux, là. Je me dis qu'elle était au-dessus. Je n'ai pas envie d'encourager cette pratique et donc, le site de la Sécu, c'est pas mal. Il est très facile à consulter et on arrive à savoir quels sont les conventionnés, parce qu'il y a deux ou trois modes, celui qui est conventionné, celui qui est « honoraires libres » mais ceci, cela... Le troisième, voilà. Donc, je suis attachée à un seul médecin, à mon généraliste que j'ai depuis 20 ans. Là, aussi, je reste attachée à ma gynécologue qui prend sa retraite cette année. Elle travaillait avec d'autres, il faudra m'accommoder des autres. Ma dermatologue a pris sa retraite. C'est là qu'on voit qu'on vieillit. Le remplaçant est un monsieur et je n'irai pas chez un monsieur, parce que je préfère aller chez un dame et faire travailler les dames.

Consultez-vous des forums pour ce qui concerne la santé ?

CAROLE. – Pour les lombalgies, l'un et l'autre, on consulte souvent et il y a des conseils donnés. Je regarde plusieurs, si je vois qu'un même truc est conseillé deux ou trois fois, je pense que c'est sérieux.

PIERRE. – Par contre, s'ils me disent : « Prenez tel médicament. ». Ça, je ne le ferai pas, s'ils me disent : « Faites tel exercice », je le ferai. Si ça ne me fait pas mal, je continuerai. Sinon, j'arrêterai.

Mais s'il y a de la médication ?

PIERRE. – Je demanderai conseil à mon médecin.

CAROLE. – Non, non. On n'est pas fous, des postures à éviter pour les lombalgies, oui ou je veux bien essayer une tisane, mais pas de médicaments. On ne consulte que le médecin qui est expérimenté. Je ne vais pas chercher à économiser 23€ pour ménager le trou de la Sécu, on se dit non. Non. Il ne faut pas s'écouter.

[Remerciements]

11 Entretien d'Alice et Robert, 63 – 68 ans

[*Nous rencontrons Alice et Robert à leur domicile de Pessac. La discussion s'engage autour du sujet, qui les intéresse beaucoup. Ayant travaillé dans les locaux de l'université de médecine de Bordeaux, ils sont très sensibles au sujet de la santé et de son appropriation par les usagers via Internet. Ils se montrent très respectueux de la parole de l'autre, tout en se complétant. Nous décidons donc d'effectuer un entretien commun.*]

À quels moments utilisez-vous les médias classiques.radio, télévision, journaux. ?

ALICE. – Alors, la radio, le matin, la télévision, le soir, les journaux télé et le *Sud-Ouest Dimanche*, chez le coiffeur, les journaux féminins.

Je vois que vous avez des livres derrière vous, vous êtes une férue de lecture ?

ALICE. – Oui, je lis tous les soirs et des fois dans la journée. Là, on a décidé de partir pour Lisbonne, nous avons donc acheté un guide. À chaque voyage, on prend le guide.

ROBERT. – C'est à moi maintenant ? Alors moi aussi, la radio le matin, au réveil, au petit-déjeuner. La télé le soir. La presse : pas de presse quotidienne. Uniquement des magazines, des magazines de loisirs, de sports, de pêche. Puis la lecture, oui, mais ça ce n'est pas un média, mais je lis plusieurs livres par mois.

Avez-vous pensé à utiliser une liseuse numérique ?

ALICE. – On en a une.

ROBERT. – Oui la *Kobo*.

ALICE. – Mais, moi, je préfère les livres « papier ».

Pouvez-vous m'expliquer vos motivations à tous les deux ?

ALICE. – Moi, j'aime le contact du livre. La liseuse, non. C'est très bien, surtout la nuit, parce qu'on n'a pas besoin de lampe, la liseuse suffit. Non, je suis contre.

ROBERT. – Moi, c'est la facilité de transport. J'ai tous les livres que je veux, sur moi, à tout moment, dans le sac. Puis, oui, le fait de pouvoir lire la nuit, sans allumer la lumière. Bon, mais je lis aussi les livres « papier » puisque Alice en achète. Par contre, l'inconvénient, c'est que nos fils avaient l'habitude de nous offrir des livres, pour Noël, pour les anniversaires. Et la *Kobo*, ce n'est pas adapté. Ils continuent à offrir des livres et je lis donc des livres « papier », donc, en réalité, je n'ai pas basculé entièrement.

Un point sur votre équipement en matière technologique : vous avez déjà deux ordinateurs.

ALICE. – Oui, nous avons 3 ordinateurs, car nous en avons aussi un petit, la *Kobo* et la télévision.

ROBERT. – Et puis, Internet, l'imprimante, tout est relié au petit. Historiquement, il est toujours branché dans une autre pièce. C'est lui qui sert d'unité centrale. pas de tablette, pas de Smartphone.

Pas de tablette ?

ROBERT. – Non, pas de tablette. Je ne dis pas que je n'en aurais pas quand l'ordinateur tombera en panne, parce que j'avais besoin d'un ordinateur pour mon travail, j'avais besoin de la bureautique, de la suite Office, mais maintenant, je n'en ai plus besoin. Je ne me sers plus de l'ordinateur que pour Internet, peut-être que le prochain achat lorsque cet ordinateur tombera en panne sera une tablette. C'est plus transportable. La recette de cuisine, on peut l'amener à la cuisine et puis d'après ce que j'entends dire par ceux qui l'utilisent, pour aller sur Internet, c'est pratique.

À quoi pensez-vous quand je vous dis le mot « numérique » ?

ALICE. – Alors, la télé en numérique marche moins bien que la télé précédente (rires).

ROBERT. – Oui, tout est négatif, c'est ça ?

ALICE. – La radio numérique...

ROBERT. – Oui, ça ne marche pas, on n'en parle même pas, ça s'arrête et ça repart.

ALICE. – Je ne trouve pas que ce soit un progrès.

ROBERT. – Pour moi, le progrès, ce sont les appareils photos.

ALICE. – Oui, ça c'est vrai.

ROBERT. – Par rapport aux appareils argentiques. J'ai fait beaucoup de photos argentiques, même en développant moi-même. Le numérique, c'est vraiment une facilité. On pique, on choisit les photos. On jette ce qui ne va pas, pour ça... Bon, la radio, je n'en parle pas. La musique, ça dépend de ce qu'on écoute. Par exemple, la musique classique c'est moins bon qu'une bonne vieille chaîne.

ALICE. – Qui ne tombe jamais en panne.

ROBERT. – Non, après c'est une masse d'infos énorme, qu'on peut avoir sur Internet.

Et quand je vous dis le mot « Internet » ?

ALICE. – On est accros à Internet. C'est malheureux. Même quand on part en week-end, on amène l'ordinateur.

ROBERT. – On ne s'en passe pas, parce qu'en week-end, si j'ai envie d'aller à la pêche, je regarde la météo sur Internet, l'état de la mer, les webcams. Je n'ai pas besoin de sortir de chez moi pour voir si la mer est trop forte. Ça permet de recevoir ses mails, des fois, le week-end, on peut avoir envie de commander un bouquin. Enfin, on mélange tout. C'est pas grave ?

(Rires) Mais non, mais non ! Et quand je vous dis le mot « ordinateur », qu'est-ce-que ça vous évoque ?

ROBERT. – Oui. C'était surtout un outil et maintenant c'est un jouet.

ALICE. – Oui.

Vous jouez dessus ?

ROBERT. – Ah, non, non, ni de jeux en ligne, ni de jeux vidéo. C'est un outil de loisir, comme le kayak est un outil pour naviguer. C'était un outil de travail et maintenant, c'est un outil de loisirs.

C'était un outil professionnel pour les deux, mais, comment s'est-il imposé chez vous ?

ROBERT. – Très vite, mais pour la bureautique, Très vite. C'était un moyen de travailler à la maison. Ça devait être pendant ma thèse à l'époque. Ça permettait d'écrire à la maison.

Et comment vous vous sentez quand vous naviguez sur votre ordinateur, plutôt à l'aise ?

ALICE. – Oui.

ROBERT. – Oui, l'utilisation de l'ordinateur est facile. Les problèmes, c'est surtout ce qui est connectique moi, ça ne me passionne pas. Alice non plus.

ALICE. – On a notre cadet sous la main, ce qui est très pratique.

ROBERT. – C'est vrai que ça m'énerve, les trucs que l'on achète et que l'on met trois heures à installer.

ALICE. – Oui, c'est horrible.

Que faites-vous quand vous utilisez Internet ou votre ordinateur ?

ALICE. – Moi, je regarde le courrier. Je regarde les sites de ventes privées où je vais régulièrement. Oui, par exemple je vais sur un site pour réserver le golf sur Internet. Qu'est-ce que je fais d'autre ? Je vais voir les infos que je regarde régulièrement tous les jours, les actualités.

Vous avez l'habitude de regarder plus souvent les infos à la télévision ou sur l'ordinateur ?

ALICE. – On a l'habitude de regarder le journal tous les soirs. Le matin, on écoute la radio. Sur Internet, on va rechercher ce qui nous semble intéressant.

Finalement, l'ordinateur, vous vous en servez pour approfondir ?

ALICE. – Si, oui.

ROBERT. – Oui, c'est vrai. Moi, c'est *Google* pour approfondir quelque chose, pour aller chercher un mot que l'on ne connaît pas. C'est *YouTube* si j'ai besoin d'aller bricoler une vidéo, un tutoriel qui va m'apprendre... Je ne sais pas moi, comment mettre du carrelage au mur. Ça, c'est pas tous les jours. C'est un peu comme Alice, c'est le courrier, c'est *YouTube* aussi avec le courriel qui vous dit : « Va voir telle vidéo ». Il y a ça, il y a les forums, les forums de pêche, de kayak, il y a des sites. J'ai longtemps été abonné au site-télé d'*Arrêt sur image*.

ALICE. – oui, quand Klederman s'est fait virer de la télé, il a ouvert un site sur Internet.

ROBERT. – Ce qu'il y a, les émissions, je les trouvais trop longues. C'est 1h30 sur un écran d'ordinateur et transporter l'ordinateur et le brancher à la télé, c'était un peu trop compliqué. Alors j'ai arrêté.

Pourquoi, cela vous déplaisait-il de regarder sur l'écran de l'ordi ?

ROBERT. – Trop petit, mal assis sur une chaise. Voilà. Au bout d'une heure, tu as mal au dos.

ALICE. – C'est vrai que devant l'ordi, on est toujours assis sur ces chaises.

ROBERT. – Je me sers de l'ordi toute la journée, mais cinq minutes par ci, cinq minutes par là. Il n'y a pas d'heures précises, mais c'est court en général. Voyons, qu'est-ce-que je fais d'autre ? Les ventes privées. Je jette un coup d'œil de temps en temps. J'arrive toujours trop tard, il ne reste plus rien.

ALICE. – oui (rires). Il faut se lever tôt le matin.

Utilisez-vous tout ce qui est réseaux sociaux et pourquoi ?

ROBERT. – Je ne comprends pas l'intérêt, non, je ne comprends pas. Il y en a certainement un puisque les gens l'utilisent.

ALICE. – Moi non plus, ça ne m'intéresse pas.

ROBERT. – Tu as pourtant eu un temps un profil Facebook.

ALICE. – Mais je l'ai très vite arrêté parce que ça ne me plaisait pas que des gens écrivent n'importe quoi sur mon mur. Alors, dès que j'ai pu, j'ai arrêté. J'ai demandé à notre cadet de

m'enlever, car ce n'est pas évident à faire. J'ai quand même réussi à me sortir de là et jamais plus je n'irai (rires).

Et pourquoi, cela vous apparaissait trop intrusif ?

ALICE. – Oui, oui, je n'appréciais pas du tout que quelqu'un écrive sur mon mur. Pourtant, il est vrai que ce sont des personnes que j'ai acceptées, mais je ne pensais pas... Alors, je me suis virée et puis, je trouvais qu'il y avait des gens... Non, je n'aime pas.

Enfin, vous utilisez les vieilles méthodes pour communiquer, voir vos amis ?

ROBERT. – Oui, le téléphone, les mails.

ALICE. – Les mails, oui.

Donc, des achats vous en faites. et pourquoi passez-vous par Internet plutôt que par les magasins ?

ALICE. – Ah, mais je fais les deux. Disons que c'est une dotation supplémentaire. Ça devrait être interdit. Non, parce que j'aime beaucoup aller en ville. Je prends plaisir à y faire des achats, j'ai l'habitude des grands magasins. Sur Internet c'est tentant, à cause des prix.

Est-ce-que ça a changé vos habitudes de consommation ?

ALICE. – Oui, l'électroménager, on regarde, sauf si on en a besoin immédiatement. Moyennant quoi, avec les délais de livraison et tout ça, il est préférable d'aller dans les magasins.

ROBERT. – Moi, j'ai un abord un peu différent, l'achat en ligne, je préfère, parce qu'on a plus de temps pour choisir, on peut comparer. Et les prix, il y a plus de choix. Et le seul frein, évidemment, c'est le délai de livraison. Si j'ai besoin de quelque chose tout de suite, je vais dans le magasin. On se déplace et c'est encore plus maintenant qu'on est à la maison. Après, l'autre inconvénient, c'est le facteur, quand le paquet ne rentrait pas dans la boîte à lettres. Il fallait aller le chercher à la poste. Maintenant qu'on est là, on se débrouille à être là quand il livre.

Est-ce-que vous avez utilisé Internet pour renouer des contacts ?

ALICE. – Oui, ça m'est arrivé avec une amie. Il se trouve que j'étais inscrite à *Copains d'avant* et j'ai retrouvé une amie comme ça, mais, il se trouve qu'elle est à Paris, je lui téléphonais, j'écrivais des mails. Mais je ne l'ai pas encore retrouvée vraiment. C'était il y a deux ans.

ROBERT. – Moi aussi, j'ai retrouvé des copains par *Copains d'avant* ou je ne sais pas ce qu'il y a d'autre. Ah, oui, *Trombinoscope*. Je ne sais plus lequel c'était des deux. Mais, voilà, ça a été juste un échange de mails. Il y en a un qui n'habite pas loin. Il habite à Andernos, mais il n'est jamais venu et je n'y suis jamais allé. Ça reste quand même assez superficiel, comme contact. Enfin, c'est l'expérience que j'ai.

Vous n'avez jamais cherché à aller plus loin ?

ROBERT. – Si, si, celui-là d'Andernos, je passe souvent devant chez lui. Il travaille ou peut-être, il travaillait parce qu'il a mon âge. Chaque fois j'y pense mais. Je me dis que je pourrais m'arrêter. Il travaillait au casino. Quand j'y passe je suis en tongs et en short.

ALICE. – Ce n'est pas le tenue idéale.

Qu'est-ce-qui vous déplaît aujourd'hui, vous m'avez dit que le numérique ça marchait moins bien ?

ALICE. – Ça j'en suis persuadée que ça marche moins bien.

Et sur l'ordinateur, quand vous naviguez, qu'est-ce-qui vous déplaît ?

ALICE. – Le temps d'attente certaines fois.hormis ça, mais depuis que j'ai changé d'ordinateur, ça va beaucoup mieux. Donc, je pense que c'est lié vraiment à l'ordinateur.

ROBERT. – Oh non, non, non, par le portail Orange, parce qu'il y a des portails où on se fait imposer des pubs, on est à un endroit à regarder quelque chose et on entend une voix ou une vidéo qui s'est déclenchée.

ALICE. – Ou même quand on veut voir une vidéo, on nous impose une publicité pendant une minute.des publicités que l'on n'a pas demandées.

ROBERT. – Ça, c'est parce que tu ne paies pas. Oui, bien sûr, je m'énerve souvent, parce que ça ne va pas assez vite. Pour changer une page, ça met trop de temps.

ALICE. – Pour remplir les impôts.

ROBERT. – Ah, oui, franchement, pour mettre trois lignes, le temps que j'ai passé. Bon, on a plus de délai, on a pas besoin de mettre une lettre à la poste. Mais là où je remplissais trois chiffres, il a fallu que je rentre des mots de passe. Ah, là, oui, c'est l'horreur, les mots de passe. Le nombre de mots de passe à avoir. De plus en plus compliqués, les sites sont de plus en plus exigeants. Donc, la solution c'est de les marquer et le mot de passe, s'il est écrit quelque part... En fait, trop de sécurité tue la sécurité. J'avais déjà ce problème au travail en dernier. Et là, ça m'a suivi. Grâce à Internet. Encore : la simplicité d'utilisation qu'on avait avec un magnétoscope à bande et qu'on a perdu avec les systèmes de gravure de CD, les magnétoscopes numériques. Maintenant, ça va mieux grâce à la Live Box, mais bon, ce sont des choses que l'on ne peut pas garder.

ALICE. – Si on ne regarde pas assez vite, ça s'efface.

ROBERT. – On doit peut-être pouvoir transférer sur un disque dur externe.

ALICE. – Mais on ne l'a pas fait.

ROBERT. – On a quand même gagné en qualité d'image, mais comme on a une petite télé...

ALICE. – Enfin, une petite télé. Elle n'est pas si petite que ça.

ROBERT. – Oui, tout est relatif...

Que faites-vous maintenant que vous êtes jeunes retraités pour occuper vos journées ?

ROBERT. – Moi, c'est vite passé. Je suis juste retraité. Je ne sais pas : le jardin, le sport, le golf, le kayak, le rugby, le footing, la pelote basque. Bon, le rugby, c'est sûr, à mon âge ; je me mets en short et je fais l'entraînement avec eux. Après je vais me doucher quand ça commence à devenir sérieux, mais le reste, je pratique, oui. Puis, les voyages à Ciboure, les allers et retours. Là-bas, il faut recommencer le jardin, la pêche, le bateau...

ALICE. – Oui, il faut recommencer la même chose là-bas. On est allés à Paris, on va à Lisbonne ce week-end.

ROBERT. – Ce sont de petits voyages, mais fréquents. Tu es allée à l'Île de Ré le week-end dernier.

ALICE. – Moi, je fais du footing depuis très peu. Il me coache, c'est la troisième séance. Sinon, je joue au golf. On a débuté il y a deux ans en prévoyant une action commune pour notre retraite.

ROBERT. – Et puis, ça prend du temps. Ça fait une demie journée occupée à chaque séance. Il faut du temps pour ça et on peut y aller maintenant plusieurs fois par semaine.

ALICE. – Oui, on devient très vite dépendants du golf. Les courses quand même. Non, parce que moi, je suis à la retraite depuis six mois et je n'ai pas vu le temps passer. Le temps passe très vite aussi.

Comment estimez-vous votre état de santé par rapport aux personnes du même âge que vous ?

ROBERT. – Très bon, très bon.

ALICE. – On est en forme, oui.

Quand allez-vous consulter les professionnels de santé ?

ALICE. – Moi, j'y vais régulièrement, parce que j'ai du cholestérol, pour le renouvellement d'ordonnance.

ROBERT. – Moi, pareil, des médicaments à renouveler pour les yeux. Bon, c'est vrai, c'est régulier. Après il y a les certificats médicaux pour la pratique sportive, tous les ans. Tous les deux ans, on me fait faire un électrocardiogramme d'effort. C'est tout.

ALICE. – Oui, c'est tout.

ROBERT. – Oui, peut-être un rhume l'hiver.

Mais dès que vous vous sentez malades vous y allez ou vous cherchez une solution chez vous ?

ROBERT. – Vous pensez à l'automédication. Parfois.

ALICE. – Par contre, quand j'ai un rhume, c'est monstrueux, alors je consulte tout de suite. J'ai droit à la cortisone. Après, ça va mieux.

Pour l'automédication, vous réutilisez les médicaments de votre pharmacie personnelle ?

ALICE. – Oui, je peux le faire.

ROBERT. – Moi, c'est pareil, je travaillais dans le milieu médical. J'avais toujours des copains qui pouvaient faire des ordonnances.

Vous sentez-vous vieux ?

ALICE. – Par rapport aux jeunes, oui, mais, autrement non.

ROBERT. – Parfois, oui.

Vous est-il arrivé de faire des recherches en ligne au sujet de la santé ?

ALICE. – Régulièrement, je travaillais à l'INSERM, mais pour nous, oui, oui. Il nous arrive de chercher, par exemple, j'ai passé une coloscopie. Je suis allée voir un peu ce qu'ils en disaient sur Internet, pour être tenue au courant.

Vous êtes passée par un moteur de recherche et ensuite ?

ALICE. – Oui, oui, je suis passée par *Google*. Je clique et ils vous donnent différents sites.

Est-ce-que vous vous rappelez des sites consultés ? C'étaient des sites institutionnels ou des forums ?

ALICE. – Non, non, c'est toujours des articles. Les forums, j'évite. Je n'ai pas confiance.

Et sur les parties articles, comment arrivez-vous à juger l'information ? Par rapport au vocabulaire ? Au design du site ?

ALICE. – En fait, tu regardes si le site est reconnu ou pas. (*démonstration en direct*) Donc, tu vois les différents sites, je vais voir *Doctissimo* ou *Wikipédia*. L'information, je ne sais pas si elle est mieux ou moins bien sur tel site ou sur tel autre. Tu regardes si ça te paraît correct ou pas. Tu as quand même une vague idée.

ROBERT. – Oui, c'est vrai que ça m'arrive, pour les petits bobos quotidiens. Quand j'ai eu l'arthrose, je suis allé voir ce qui était proposé. Les orthèses, les opérations, les médicaments, la médecine naturelle, les médecines à base d'anti-inflammatoires. Puis, c'est sur ces sites-là que tu tombes. *Doctissimo*, *Wikipédia*, c'est utile. On peut faire des recoupements. On peut dire que ce qui est commun à tous est acquis. Et puis le reste, il y a toujours des publications « qui disent que » et d'autres qui disent le contraire. On peut se faire une opinion personnelle, c'est plus par recoupement.

Et vous avez mis en application ce que vous avez trouvé ?

ROBERT. – Oui, parfois, pas pour l'arthrose. Oui, mais pour les médecines douces sans grand succès, en me disant : « Si ça ne fait pas de bien, ça ne fait pas de mal ». Quoique, là, avec les trucs pour dormir, les tisanes et les petites gélules. Ça a l'air de marcher, mais c'est peut-être aussi parce que je ne bosse plus.

ALICE. – Et que tu as moins de soucis.

ROBERT. – Oui, je ne me prends plus la tête, je dors mieux maintenant. C'est difficile de faire la part des choses.

Qu'est-ce-que vous pensez de l'idée que les plus de 60 ans ne savent pas utiliser Internet ?

ALICE. – C'est possible, ça dépend des quels.

ROBERT. – Ce n'est pas une bonne question parce que « plus de 60 ans » cela veut dire des gens qui ont notre âge, à peine plus de 60 ans et d'autres qui ont plus de 80 ans. Moi, quand mon père est mort, il n'avait jamais utilisé un ordinateur et il est mort il y a deux ans. Donc, c'est un seuil qui est mal placé.

ALICE. – Et en fait, il y a des informaticiens qui ont dix ans de plus que nous.

ROBERT. – Mais il n'y en a pas qui ont vingt ans de plus que nous.

[Remerciements]

Ajout :

Donc, *Skype*, vous me disiez ?

ROBERT. – Oui, pour les gens qui ont des petits-enfants ou des enfants qui sont loin de leur lieu de demeure. Ils utilisent *Skype* au lieu d'attendre une lettre ou une photo qui n'arrivait jamais. Ils se mettent à l'informatique pour avoir un accès comme on faisait avec notre cadet au Vietnam. On s'y était mis à ce moment-là. Jusque-là.

ALICE. – Quand il était en Angleterre, on utilisait *MSN*.

ROBERT. – Oui, mais *Skype* a surpassé *MSN*.

Vous le faisiez régulièrement, aller le voir par *Skype* ?

ALICE. – Il est resté un an au Vietnam.

ROBERT. – On y essayait souvent, mais il ne répondait pas toujours ! (rires). *MSN*, c'est vrai, il répondait plus.

ALICE. – Oui, mais on fixait rendez-vous aussi et il y avait moins de décalage horaire aussi.

ROBERT. – Oui, et il était plus souvent chez lui. Alors qu'au Vietnam, il vivait dehors et sur son Smartphone, ce n'était pas pratique. Ça lui coûtait trop cher.

Et vous avez un fils à Paris si je ne me trompe pas ?

ALICE. – Oui, lui, je lui téléphone toutes les semaines.

ROBERT. – *Skype*, il l'a installé, mais on a réussi à le joindre qu'une fois. Après, il nous a dit bof, ça ne marche plus. Il n'a jamais réussi soit à le réinstaller, soit à le faire marcher. Mon

frère et ma belle-sœur, c'est pareil. On a communiqué pendant quelques-temps et puis un jour, je ne sais pas ce qu'elle a fait avec son ordinateur. Il aurait fallu réinstaller *Skype* et elle n'a pas voulu.

[Remerciements]

12 Entretien de Claude, 68 ans

[Nous rencontrons Claude à son domicile. Nous nous installons à la table du salon et commençons l'entretien.]

Est-ce que vous êtes équipé en matériel technologique, télévision, radio ?

Ah, oui. Je suis équipé, j'ai deux ordinateurs de bureau, tablette, télévision, passerelle multimédia. Tout le truc : box. En général, je suis très gadgets. Je m'informe, disons.

À quels moments utilisez-vous les médias dits classiques. à savoir télévision, radio, journaux papier ?

Les médias classiques... Les journaux, non. C'est la télévision ou l'ordinateur et l'Internet. La télévision le soir, à partir de 7h30. Et le reste du temps, l'ordinateur est allumé du matin au soir.

Et vous faites quoi dessus ?

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). Aussi, j'ouvre dedans. Je les ouvre. Je répare aussi chez les autres. Il y a le portable de ma belle-sœur, là qui est ouvert. J'attends la pièce que j'ai commandée sur *Ebay*, parce que les boutiques ne voulaient pas faire. Ça coûtait trop cher. La pièce coûte 4€. J'étais en activité quand l'informatique est apparue, dans les établissements scolaires. Donc, j'ai été obligé de m'y mettre. J'ai fait des stages. Je me suis mis dans le coup, je ne me suis pas laissé larguer. J'ai suivi, j'ai acheté des revues.

Vous disiez que vous faisiez des recherches ?

Ah, mais je fais mes courses, quand j'ai besoin. Voyons, qu'est-ce que j'ai fait la dernière fois ? Soit une caméra IP, soit du matériel.

C'est surtout pour des achats ?

Pour faire des achats mais aussi pour faire des recherches, quand j'ai besoin d'informations. Je pense à quelque chose, même pour le dictionnaire. Il y avait deux ou trois mots dont je ne connais pas tout à fait le sens. Je vais pas chercher les dictionnaires papier, j'ai quand même quatre ou cinq dictionnaires, mais je ne m'en sers plus. Par exemple pour les orchidées (*montre les orchidées posées sur la table*) Vous voyez, là, il y a des boutures. Je me dis : « Voilà quelque chose d'important, je vais avec une en faire deux ou trois ». Je vais chercher quand il faut les couper, à quel moment de l'année. En général, il y a tout ça. Quand j'ai ouvert le portable de ma belle-sœur, j'ai été voir sur Internet comment on faisait.

Est-ce que ça vous arrive d'aller faire des recherches liées plus à l'information ou à l'actualité sur Internet ?

Sur l'actualité ? Je me tiens informé par la télévision, le soir, aux infos. J'écoute la radio à midi, en mangeant, disons pendant une demi-heure, durant les infos et j'écoute la radio la nuit quand je me réveille. Parce que la nuit, ils repassent tout ce qui s'est dit le jour.

Je reviens juste sur les recherches.vous disiez. Vous avez tapé des mots- clefs sur Google ou vous avez d'autres sites de prédilection ?

Oui, je tape *Google*. Ah, mais j'ai toute une liste de favoris. Donc, la météo par exemple, il y a un dossier avec les liens importants pour la météo , la banque. Il y en a trop, il faut que je fasse le ménage. Il y en a même qui ne sont plus activés. Ça me sert tous les matins, j'ouvre, je regarde. J'ai ma boîte, je regarde le courrier.

À quoi pensez-vous quand je vous dis le mot « ordinateur » ?

Pour moi, c'est indispensable. Instrument de la vie actuelle. Quand il est en panne, je suis embêté. Je suis gêné, il me manque quelque chose. Oui, il est tombé en panne il y a quelque temps. Je me débrouille, je fais sans. Mais il y a quelque chose qui manque. J'y suis habitué maintenant. La première chose que je fais : je l'allume le matin, je regarde mes mails. Je regarde le *Skype*, parce que parfois, mes amis qui sont à l'étranger, avec le décalage horaire, sont déjà branchés. Je regarde pour savoir s'ils m'ont appelé ou s'ils m'ont écrit sur le *Skype* ou sur les mails. Là, les enfants, ce soir certainement. On va passer une demi-heure à peu

près, comme on a fait hier soir, enfants et petits-enfants. Ils sont à l'étranger donc c'est un moyen de garder le contact. Ça sert à ça, c'est indispensable.

À quoi vous fait penser le mot « numérique » ?

« Numérique », c'est l'informatique pour moi, numérique et informatique c'est lié.

Et quand je vous dis « Internet » ?

Internet ça me fait penser à ordinateur.

Êtes-vous inscrit sur des réseaux sociaux ?

Non, non. Ça ne m'intéresse pas, je n'en vois pas l'intérêt. Non, pour mes enfants à l'étranger, on fait par *Skype*. Jamais je n'écrirai ce que je fais dans la journée, jamais je ne mettrai une photo pour que tous les contacts la voient. Non, ça, je ne ferai pas. Si on a envie de m'envoyer quelque chose, on le fait soit par mail, soit par *Skype*. Les réseaux sociaux d'ailleurs... Non, je trouve ça... Ça ne me tente pas du tout, je ne comprends même pas pourquoi les gens s'y mettent. Je n'en vois pas l'intérêt. Moi, le *Skype*, le téléphone et les mails, ça me suffit. Je ne vois pas, non, je ne vois pas.

Je vois. Certains sont sur le réseau les *Copains d'avant*. Ça ne vous tente pas ?

J'ai horreur de ça, parce que c'est ridicule. Qu'est-ce que ça veut dire ? Vous voir par les copains d'avant. Non, non je n'ai pas envie. Savoir ce qui s'est passé il y a 40 ans, ça ne m'intéresse pas. Si je n'ai pas gardé le contact, je ne vais pas le chercher maintenant. Je ne comprends pas même... Qu'est-ce qu'il va faire ? Aller chercher quelqu'un qu'on a connu à 18 ans, qu'on n'a pas vu pendant 40 ans. Jamais je ne le ferai.

Le fait d'avoir un ordinateur connecté à Internet a-t-il changé vos habitudes liées à l'information, aux divertissements ?

J'ouvre moins les livres, même quand je cherche de la physique ou de la chimie ou des maths ou quelque chose comme ça, je vais chercher sur Internet. On a toute une série de livres de l'enseignement supérieur, ils ont vingt ans, mais je n'irai jamais chercher là-dedans. Ce n'est plus d'actualité, mais si j'ai besoin de quelque chose, j'irai le chercher sur Internet.

Pourquoi sur Internet ?

Parce qu'il me sera plus facile que d'aller. Je tape sur *Google*, j'entre le mot précis et là, soit je trouve un cours du tout-venant, soit je trouve un cours fait par je ne sais pas qui, qui se trouve là, en PDF, plutôt que d'aller consulter un livre de chimie organique. Il faut que j'en prenne deux ou trois, que je cherche. Ça je ne le fais pas. C'est vrai, je n'ouvre plus les livres. Mon réflexe maintenant, c'est d'aller cliquer sur l'ordinateur, de taper et de chercher dans la liste de mots qui m'intéressent. Même le dictionnaire, je ne l'utilise plus que 2 fois par an. C'est vrai, je l'ai ouvert l'autre jour parce que j'étais chez ma belle-mère.

Quand vous faites ces recherches-là, vous tapez votre mot-clef, vous avez la page de résultats qui s'affiche. Comment faites-vous pour sélectionner votre site et trouver l'information ?

Je regarde dans les premiers résultats, ça c'est vrai et je cherche d'abord en langue française. Je fais la sélection, je recherche la date, pour ne pas que ça soit trop ancien. J'élimine tout ce qui est moins d'un mois ou moins d'un an. Ça dépend et puis je fais au pif, en commençant par les premiers. Suivant ce que ça m'inspire plus ou moins. Ça dépend ce que c'est. Je peux en faire un grand nombre avant de trouver ce que je veux dès que j'en ai trouvé un. Clac, ça passe dans les favoris, ça reste. Après, je cherche dans les favoris. C'est comme ça que je fais. Je n'ai pas de sites particuliers. Ça dépend de ce que je cherche.

Et après, quand vous êtes sur le site, comment arrivez-vous à juger l'information, selon le vocabulaire, la qualité du design du site. ?

L'idée, au départ : je jette un coup d'œil sur la page, comme ça. Je vois à peu près dans quel style c'est fait. Si l'explication correspond au niveau que je recherche... Parce que parfois, c'est basique. Si je sens que je peux trouver quelque chose, je continue. Si c'est bien écrit aussi, c'est important, oui, parce que quelques-fois je vais sur les forums lire les avis. Les gens discutent. Moi, je veux acheter cet appareil : Qu'est-ce qu'ils en pensent ? Tous ceux qui écrivent en faisant plein de fautes, je ne lis même pas. C'est pas intéressant. Je me dis : « Ces types ne savent pas écrire correctement, je ne vais pas tenir compte de leur avis ».

Est-ce que ça vous arrive régulièrement d'aller sur des forums ?

Oui, par exemple, j'ai envie de changer le logiciel de montage vidéo. Je veux prendre un logiciel un peu plus sophistiqué, pas gratuit bien-sûr. Donc, je vais voir sur les forums, parce que je n'ai pas envie de les essayer tous. Bien que le téléchargement soit possible pendant quinze jours, gratuit, mais je n'ai pas envie de télécharger quinze jours. Essayer, refaire. Donc, je vais sur le forum. Si je change la voiture, je vais voir sur les mandataires par exemple, ceux qui vendent par Internet. Je vais voir les avis, les tests, les choses comme ça. Je vais voir le site de *l'Auto-Journal*. Je ne vais pas chercher le journal. Je regarde sur Internet, même si le test n'est pas édité complètement. Il y a toujours quelque chose d'intéressant.

Pourquoi avez-vous dit que vous cherchiez des logiciels mais pas les gratuits évidemment ?

Les gratuits, je pourrais prendre, évidemment. Mais je veux un logiciel plus élaboré, parce que les gratuits sont un peu basiques. Donc en ce moment, je cherche, ça coûte dans les 100€. Il y en a une dizaine qui sont sur le marché, donc, là, je vais voir lesquels, si des tests ont été faits, sur des sites spécialisés en vidéo et des choses comme ça. Quand c'est une bricole, je ne fais pas ça, je prends, je télécharge et je renvoie si ça ne me plaît pas.

Et vous passez combien de temps par jour en moyenne sur votre ordinateur ?

Par jour... Souvent le soir, parce qu'il n'y a rien à la télé qui m'intéresse trop. Trois ou quatre heures, ça dépend. Vous voyez, aujourd'hui, c'est un temps à travailler dans le jardin, pas trop de soleil, pas de pluie... Pas de froid, j'étais dans le jardin.

Est-ce que vous rencontrez des difficultés aujourd'hui avec votre ordinateur. ?

Avec mon ordinateur ? Quand c'est lent, je fais un nettoyage. Je fais des petites manipulations et si c'est encore lent, ce que j'ai fait récemment, j'ai appelé le fournisseur d'accès en leur disant. Et ils ont fait le test et ils ont dit que oui, que c'était lent. Deux heures après. Ils avaient diminué le débit dans le quartier, pour en laisser profiter d'autres. En général, si ce n'est pas de la technique importante, il m'est arrivé d'appeler un technicien de Dell. C'était la carte graphique. Ce n'était pas garanti, mais autrement, je fais moi-même et je fais pour les autres.

Qu'est-ce qui vous déplaît dans le numérique ?

Dans le système ? La pub, bien que je fasse ce qu'il faut pour enlever les cookies, tous ces trucs-là. Je vais. Ça m'énerve parfois, malgré le fait d'avoir un antivirus efficace. Là aussi, c'est payant. C'est un truc classique, même si je fais le nettoyage. La pub m'énerve, mais c'est le système, on ne peut pas faire autrement. Je n'en ai pas tellement par rapport à d'autre, parce que, je vois Joël, il en a beaucoup. Il n'a jamais fait le nettoyage. Je suis allé chez lui déjà pour faire, pour l'aider un peu. Au début, plus maintenant.

Comment occupez-vous votre temps, maintenant que vous êtes à la retraite ?

Il y a le jardin, qui me prend du temps. Je fais du bridge. Ça me prend deux ou trois après-midi par semaine. En général, sauf quand il y a des compétitions. Quand il fait beau, je fais de la moto et le reste du temps, je suis ici. Ce sont mes activités principales.

Est-ce que vous avez fait de nouvelles connaissances ou maintenu celles que vous aviez ou renoué avec d'anciens amis depuis que vous êtes à la retraite ?

Ah oui, oui. Il y a des amis, je vais les voir sur *Skype*. Des anciens collègues en particulier. Par exemple, mercredi, j'étais à Dax, voir un copain qui était prof d'histoire et géographie. Quand moi, j'étais au lycée là-bas. Il est à la retraite lui aussi et puis, il y en a plein d'autres. Je vois mon partenaire de bridge aussi. Mais lui, je l'ai connu une fois à la retraite. Il y en a d'autres que je revois. Hier par exemple, j'étais avec trois ou quatre de mes anciens collègues.

Dans quels cas consultez- vous des spécialistes de la santé ?

Quand il y a un problème, quelque chose qui fait mal ou qui ne va pas. Ça arrive de plus en plus souvent.

Dès que vous avez un problème vous allez chez un spécialiste ou vous essayez d'abord de trouver des solutions par vous-même ?

Dès fois, je vais chercher sur Internet. L'arthrose par exemple, ça m'arrive d'aller voir sur Internet ce que c'est, comment ça se soigne. Ou si on me donne un médicament, il peut m'arriver d'aller voir en quoi consiste le médicament. Là aussi, on trouve les informations. Si c'est bien celui-là, à quoi ça correspond.

Et quand vous faites ces recherches, est-ce que vous utilisez les mêmes méthodes qu'avant ?

Je tape sur *Google* et je regarde toujours. C'est toujours les mêmes sites qui arrivent en début, sur la santé, oui, j'ai un dossier santé. Il y a quatre ou cinq sites que j'ai repérés et qui me semblent bien. On ouvre la page d'accueil et ensuite, on sélectionne le chapitre ou la partie qui intéresse.

En fait, vous avez ces sites en favoris. quand vous avez une nouvelle recherche, vous allez sur *Google* ou directement dans les favoris ?

En général, je refais par *Google*. Ce n'est que si je ne trouve pas par *Google* ou... Si je sais. J'ai déjà vu quelque chose, je tombe toujours à peu près sur les mêmes sites. En général, mon premier réflexe c'est *Google* avec les mots-clefs. Et après, si je n'arrive pas à trouver comme ça, je vais voir. Après, j'enregistre les pages aussi, u cas où ça disparaîtrait. Donc, j'enregistre. Parfois, je fais le copier-coller sur une page de Word.

Et pourquoi passez-vous par *Google* si vous dites que ce sont les mêmes sites qui reviennent ?

Ah oui, dans les favoris ? Bof, je ne sais pas, ça me semble plus simple par *Google*. Il faut que je fasse l'effort d'aller dans les favoris et j'en ai beaucoup. Et me dire : « Celui-là, je l'ai rangé où ? » Bien que je crois que c'est bien rangé.

Et ça vous arrive combien de fois. par an, par mois ou par semaine. de faire des recherches liées à la santé ?

Ce n'est pas aussi courant que ça. Une fois par mois peut-être ? Ça dépend du moment, de l'état, parce que quand tout va bien, je ne recherche pas.

Nous parlions des forums tout à l'heure, y allez- vous quand il s'agit de questions de santé ?

Non, non. Je cherche des informations générales, les avis des gens, sur les médicaments peut-être... Non, même pas.

Mais pourquoi ? Cela ne vous intéresse pas ?

Non, non. Savoir ce que... Non, parce que la santé ce n'est pas un problème. L'arthrose ou les rhumatismes, quelqu'un va dire : j'ai pris tel ou tel médicament. Ça m'a fait beaucoup de

bien. Voilà, mais, je n'y crois pas beaucoup. Moi, je vais voir le médecin et je prends ce qu'il me donne. Je ne vais pas faire confiance à d'autres personnes.

Est-ce que vous prenez, parce que je sais que sur Internet, ils proposent parfois des médecines alternatives, les plantes, les huiles essentielles ?

Je ne lis même pas, ça ne me semble pas... Je vois, mais je n'en suis pas encore là. Un jour peut-être, le jour où ce sera grave, peut-être que je le ferai. Je ne dis pas, si c'est grave et qu'on ne me soigne pas, peut-être que j'irai, mais, il n'y a pas de chose grave pour l'instant. Avec les plantes, mais si on en discute, j'entends dire ma femme ou n'importe qui : « Ah, oui, je vais prendre ci ou ça ». Si elle revient avec un médicament homéopathique, comme ça, il peut m'arriver d'aller voir ce que c'est, mais je ne le prendrai pas.

Comment estimez-vous votre état de santé comparé aux personnes de votre âge?

Il y a pire, justement, je trouve que la retraite, je suis content depuis que je l'ai prise, il y a 8 ans. dans ces conditions.

Est-ce que vous vous sentez vieux ?

Non, justement, pas du tout, c'est ça qui est grave. C'est peut-être inquiétant, je ne me sens pas vieux. Je fais tout comme avant. À part un peu mal au dos, l'arthrose et les rhumatismes. C'est pour ça, je ne me sens pas vieux. Je commence à le dire assez souvent aux enfants, un peu pour les préparer, parce que moi, au fond de moi, je ne me sens pas vieux. Tout va bien, quelques misères, mais il y a pire. Bien pire même, tant que c'est comme ça, ça va.

Est-ce que ça vous arrive de faire des recherches de santé pas pour vous mais pour des proches ?

Oui, bien-sûr.

Les conseils que vous pouvez trouver, les informations, vous les communiquez après ?

Oui, oui, si ça peut. Oui, je communique, oui. J'ai mon copain là-bas, à Bordeaux. Il s'est cassé le pied, l'astragale. Il a fallu l'opérer et tout ça et je lui ai dit : « Qu'est-ce que c'est ce nom ? Ça me dit quelque chose. ». Je suis allé chercher pour savoir quel était l'os qu'on appelait l'astragale, pour savoir. Il m'en a parlé, donc, au moins je saurai ce que c'est.

Et les conseils que vous pouvez trouver sur Internet, des recherches pour vos proches.est-ce que vous leur transmettez ?

Oui, naturellement. Oui, si je pense que ce que j'ai lu sur Internet est juste. Oui, je le dis.

Et comment jugez- vous que l'information est juste ?

Je vais en chercher plusieurs. Je n'en prends pas qu'une, même sur Wikipédia. Je sais qu'il y a toujours. Je vais en chercher plusieurs. Je crois qu'il y a des sites qui sont assez crédibles. Les sites farfelus sont rares. Il peut y avoir des erreurs, mais des choses délibérément fausses, ça m'étonnerait. Non, je vais chercher plusieurs.

Que pensez-vous de l'idée, un peu répandue, que les personnes de plus de 60 ans ne savent pas se servir de tout ce qui est numérique, de ce qui est lié à Internet ?

Ils pensent ça vraiment ? Parce que moi, je sais qu'il y a des jeunes qui n'en savent pas grand-chose non plus, donc, je pense qu'ils n'ont pas se renseigner, chercher. Je crois qu'ils n'ont pas bien fait l'enquête. Je crois que c'est vrai qu'il y a des vieux qui sont largués. Il y en a beaucoup. Ça c'est vrai, mais pas tous. Pas tous. Il y en a qui savent faire. Il y en a qui se sont laissés larguer. Je ne sais pas pourquoi... Ma femme, là, elle n'en touche pas une, même la souris, pour cliquer. Pourtant, elle faisait le même métier que moi. On était profs tous les deux. Dans le même établissement, à la même époque, en même temps. Elle n'en touche pas une, moi, j'aime bien. C'est une bonne activité, ça fait lire, chercher. Ça fait travailler les neurones comme on dit : « Les jeunes ». Il y en a beaucoup à mon club de bridge et encore hier, un copain arrive avec un petit papier : j'ai mon copain de Bordeaux qui m'a téléphoné. Voilà, il avait écrit qu'il avait acheté un iPod, il voulait télécharger *Itunes* et il n'arrivait pas à le faire. Apple, je ne connais pas beaucoup, je ne suis pas trop habitué. Mais enfin, il était largué. Des fois, il m'arrive de dépanner quand on ne connaît pas trop.

[Remerciements]

13 Entretien d'Edwige, 68 ans

[Nous rencontrons Edwige à son domicile, en fin de matinée à son domicile. D'un naturel très actif, elle nous accueille pour une interview éclair avant qu'elle se rende à son cours de gym.]

J'ai des activités dans une association de 700 personnes. Je fais de la gym deux fois par semaines, de l'aquagym une fois par semaine, du yoga, du tai-chi, de la sophrologie, du vélo. Je crois que c'est à peu près tout. Je fais une activité par jour. J'en fais une heure et quelques-fois j'arrive à en faire deux. Je suis également conseillère municipale à la ville du Teich et je fais partie du comité de direction dans l'association où je fais du sport. Je m'occupe du tai-chi. On est tellement nombreux qu'il faut s'occuper un petit peu de tout. Voilà en gros ce que je fais. C'est déjà pas mal pour mon âge, c'est déjà pas mal.

A quel moment utilisez-vous les médias classiques : télévision, radio, journaux « papiers » ?

J'utilise tous les médias. La radio, c'est souvent le matin, lorsque je vaque à mes occupations, dès que je me lève. La télévision c'est de 12h30 à 13h30, là, j'ai un créneau d'une heure. Pendant que je mange, je regarde la télévision puisque je suis seule. J'ai un ami, mais nous ne vivons pas ensemble. Lui est sur Talence et moi ici. Donc, on ne se retrouve que le week-end ou quelques-fois en semaine, parce que lui, il travaille, il est plus jeune que moi. Voilà, bon alors, que je continue. La télé après, je la regarde vers 20 heures, jusqu'à 21h, 22 heures, selon ce qu'il y a. Après, les journaux, je fais le journal « papier », je fais mon *Sud-Ouest* que je lis tous les matins. Je vais aussi le lire sur Internet aussi, parce que j'arrive à avoir d'autres renseignements que sur le papier ou vice versa. D'ailleurs, je complète. Après, sur papier, j'ai des revues, *TopSanté*. Des trucs comme ça, avec lesquels je suis abonnée. Après, moi, je fais Internet : le matin à 7 heures et puis là encore, vous voyez, je viens d'arrêter. Je fais beaucoup de choses sur Internet pour mon travail. Je ne fais pas les jeux, je ne fais que mon travail sur Internet.

Qu'est-ce que vous appelez votre travail ?

Mon activité de gestion locative, les banques, les mails. Ah, oui, je ne vous ai pas dit le principal : c'est qu'en fait, je loue un gîte que j'ai sur Gujan et j'ai 3 chambres d'hôtes, ici, que je loue. Donc, en ce moment, je commence à avoir les périodes de réservation. C'est pour ça que tous les jours, j'ai mes mails. Il faut y répondre, il faut faire les réservations, les courriers et tout ça. C'est pour cela que je travaille souvent sur Internet. J'y travaille le matin, suivant l'heure à laquelle je m'en vais. J'y travaille entre midi et deux quand j'ai un créneau. Je regarde ce qui est pressé et après le soir, vers 18 heures, 19 heures ou 20 heures.

Est-ce que vous utilisez l'ordinateur exclusivement pour cela ou est-ce qu'il vous arrive de faire des recherches, de flâner un peu sur Internet ?

Oui, oui, oui. Ça m'arrive. Là, par exemple, je viens de changer un peu la déco en haut. J'ai des meubles à vendre que j'ai mis en vente sur LeBoncoin. Je cherche des choses, j'en mets d'autres en vente. Voilà. après, ce que je cherche souvent, ce sont des plats, des recettes sur Google. Qu'est-ce que je fais encore ? Il m'arrive de chercher des petites choses, pour la ville, pour la mairie, pour l'Office de Tourisme. On communique beaucoup par mails, on a des échanges.

Utilisez-vous les réseaux sociaux ?

Alors, je les utilise, oui, mais peu, parce que ça des avantages et des inconvénients pour moi, je trouve. Je le fais très peu. Alors, bon, Facebook, je trouve ça... J'ai ouvert un profil, mais je trouve que c'est un peu trop contraignant. Tous les quinze jours, il faut faire ci, faire ça et puis, moi, j'ai quand même beaucoup de travail, parce que je fais mes chambres d'hôtes. J'ouvre à partir de mars-avril jusqu'en octobre. J'ai énormément de travail, parce que c'est moi qui fais tout toute seule : aussi bien le petit-déjeuner que les chambres, la réception. Je fais tout. Alors, bon, Facebook, il faut suivre, c'est toujours pareil. Je me lève de bonne heure le matin. Je me couche tard, mais, c'est dur quand même. Il faut faire face à tout ça. Je vois un peu comme mes amis fonctionnent pour ce qui est de Facebook, mais, ça ne me passionne pas. Pour moi, ça ne me passionne pas.

Tout à l'heure, vous disiez que vous alliez sur Le Bon Coin. est-ce qu'il vous arrive de faire des achats qui vous concerne vous, sur Internet ?

Oui, oui, ça m'est arrivé. J'avais besoin d'une courroie pour une chaîne Hi-fi ancienne. J'y suis allée parce que je ne trouvais pas. Pour les voyages, oui.j'y vais quand même assez couramment pour faire des recherches. Et puis LeBoncoin, j'achète, je vends. C'est un site qui marche très bien et il y a beaucoup de ventes et d'achats..

Utilisez-vous Internet pour renouer des contacts ou créer de nouveaux liens avec des personnes que vous ne connaissez pas ?

Non, aucun des deux parce que j'ai toujours vécu là. Autrefois, je vivais sur le Sud-Bassin. Donc, j'étais ici. J'ai retrouvé tous les gens qui étaient restés là, mais les gens que j'estimais, que je côtoyais. Après, les autres, là, c'était quand j'étais plus jeune. Autrement, non, ça ne m'intéresse pas. Je côtoie beaucoup de monde, avec trois chambres d'hôtes, vous savez. Sur une saison qui part du mois d'avril, je côtoie beaucoup de monde. Je renseigne beaucoup de monde Après, je n'ai plus le temps matériel, déjà. Et puis, là, vous voyez, c'est calme parce que je ne travaille pas pour ça. Après, je fais des travaux il faut faire venir les artisans, faire faire des devis, je suis un peu surbookée pendant une grosse partie de l'année.

A quoi pensez-vous quand je vous dis le mot « numérique » ?

Pour moi, « numérique », c'est informatique. « Numérique » c'est iPhone, Ipad et l'ordinateur. C'est ça pour moi, tout ce qui est numérique.

Et quand je vous dis « Internet » ?

Alors, « Internet », ça veut dire plus... Parce que je l'utilise comme ça : c'est l'échange de courriers. Ça, je fais beaucoup d'échanges de courriers. Évidemment. Qu'est-ce que ça veut dire d'autre ? Internet, c'est facile d'accès, on trouve tout sur Internet, absolument tout. Si on a besoin d'un mot que l'on cherche, par Internet, Google on le trouve. On cherche et on trouve tout. Donc, c'est facile. C'est facile d'accès, même pour mon âge. Parce que c'est vrai, les personnes de mon âge l'utilisent peu en général. Mais, moi, je reconnais que je ne l'utilise pas par rapport à mes petits-enfants qui ont 25 ans.

Vous ne vous en servez pas pour communiquer avec vos enfants et petits-enfants ?

Non, je communique avec mes enfants et petits-enfants soit par téléphone, soit par SMS. Il y en a un qui est parti à Lyon pour son travail. Alors lui, je lui envoie des mails. Mais

autrement, les autres non, ils sont tous par ici. Je trouve que le téléphone, pour moi, quand je peux ne pas les déranger... C'est bien de se téléphoner, parce que l'on échange et ces échanges, on ne les a pas avec les SMS. J'ai une de mes filles, elle fait tout par les SMS avec ses enfants, mais après, elle ne sait rien. Un SMS c'est vite fait. Mais pour moi, le SMS, c'est très superficiel. Je ne suis pas de cette génération, je l'avoue. Je trouve que c'est très pratique, on envoie son SMS et on ne dérange pas la personne. Et quand ils sont libres, là, ils répondent. C'est très pratique, mais pour moi, c'est trop superficiel.

Tout à l'heure, nous avons parlé un peu des recherches. Est-ce que vous pouvez me dire comment vous procédez pour lancer une recherche ?

Je fais presque tout sur Google. Le plus simple : je vais sur Google, je tape mon mot, ma demande et puis, hop, après je suis dirigée sur ce que j'ai demandé.

Et quand vous avez les résultats sur la page de résultats de Google, comment choisissez – vous les liens ?

Ça dépend, si je prends les recettes et tout... Ou quelques-fois j'en fais plusieurs et puis, s'il y en a une qui me plaît, je la retiens. S'il y en a une qui est trop longue, qui ne correspond pas à mes besoins, je laisse tomber. Je les sélectionne un peu comme ça...

Pourquoi passez-vous par Google pour faire vos recherches ?

Je ne sais pas, j'ai toujours fait ça. Après, comme j'ai Windows 10, j'ai plein d'applications pour aller directement sur Marmiton. Non, j'ai toujours appris avec Google. Il y a une telle évolution en informatique que là-dessus, je ne peux pas suivre, pas tout suivre. Alors, ce que j'utilise, je le prends. Le reste, je le laisse.

Quand avez-vous commencé à utiliser l'informatique ?

Alors, moi, je l'ai utilisé assez tôt, puisque je faisais la comptabilité sur informatique. Mais, ce n'était pas Internet, c'était différent. J'avais 35 ou 40 ans quand je faisais la comptabilité sur informatique. Vous savez, l'employeur interdisait que l'on fasse quoique ce soit avec la calculette à côté. Il fallait tout faire sur informatique. J'avais à cette époque-là 40 ans, j'en ai maintenant 68. Cela remonte à loin. On n'avait pas le droit, on devait faire les calculs avec l'informatique. Cela nous a aidé après pour la suite. Mais Internet, c'est différent. On a

l'habitude du clavier et tout ça mais c'est différent quand même. D'ailleurs, j'ai pris des cours pour me mettre à niveau, pour Internet parce que plus on entre dans un âge avancé, moins on a la tête préparée pour toutes ces évolutions.

Vous en avez pris beaucoup ?

J'ai pris une vingtaine de cours, à peu près, dans les années 2000. Ça fait longtemps.

Comment l'informatique a-t-il impacté sur votre mode de vie ?

Alors, sur mes habitudes de vie... Si je veux avoir des informations, si je veux voir un film, si je veux quoi que ce soit, je vais regarder sur Internet. Quand je regarde *Sud-Ouest* sur mon ordinateur, je regarde tout ce qui m'intéresse autre que le local. Je prends le *Sud-Ouest* d'ici pour avoir le local très détaillé que je ne trouve pas forcément sur Internet. Voilà.

Est-ce que vous rencontrez des difficultés aujourd'hui quand vous naviguez sur votre ordinateur ?

Oui, je rencontre des difficultés, difficultés dues à mon âge, difficultés d'adaptation. C'est normal. Ce que j'ai acquis, ça va. Je ne bouge pas et j'y suis sans arrêt. Vous voyez, tout à l'heure, on m'a mis l'ordi sur Windows 10 et maintenant, je ne sais plus où est mon Word pour faire mes lettres. J'ai cherché et je n'ai pas trouvé. Je vais être obligée de demander à mon petit-fils où est-ce qu'il faut que j'aille pêcher ça. Vous voyez, parce qu'il faut que je fasse des lettres « papier ». J'ai des locataires qui n'ont pas Internet. Donc, je ne peux pas faire des mails et les envoyer. Moi, ça me faciliterait la vie, mais, je suis obligée de faire « papier ». Il faut s'adapter aussi aux gens.

Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous déplaît sur votre ordinateur ?

Ah oui, fortement. Ça ne va pas toujours comme je veux. Quand ça butte... Moi, je suis Orange mais enfin. J'ai eu des problèmes d'ailleurs. Il n'y a pas très longtemps. Ils faisaient probablement des travaux sur la ligne. Je n'avais plus de téléphone, plus rien. Pendant la journée, sans qu'ils nous avertissent, sans rien. Je ne captais plus ici. Ça, ça m'énerve parce que nous, les clients Orange, on paie assez cher. Ils n'ont qu'à déjà nous avertir quand il y a des travaux et c'est pareil pour Internet. C'est gênant quoi et après, je m'énerve facilement.

Quand vous avez des difficultés, vous arrêtez ?

À un moment donné, j'essaie de trouver une solution, mais si je ne la trouve pas, j'arrête et puis je recommence plus tard. Et si je ne trouve pas, je demande à quelqu'un. J'ai mon ami qui se débrouille un peu mieux que moi. C'est difficile. Je suis un peu hyperactive et j'ai besoin que ça marche tout de suite. Si je m'arrête et que je suis là sur mon ordinateur, pour une raison ou pour une autre, et que ça ne marche pas, ça me fiche en rogne. Incroyable.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de santé ?

Uniquement dans le cas où je ne vais pas bien. Ça peut être pour un rhume, pour ceci ou pour cela, mais je fais très attention à moi, à mon alimentation, à mon poids. Je fais attention à tout ça, je fais des cures tous les ans à Bagnères-de-Bigorre. Je fais les cures en rhumatologie qui me font beaucoup de bien. Pour le sommeil aussi, parce que mon problème, c'est le sommeil. Après si le médecin me dit : « il faut aller faire une IRM ». Je vais le faire faire, mais autrement, ça s'arrête là.

Est-ce que ça vous arrive d'essayer de vous soigner vous-même ?

Ah, ça, oui. Chaque fois que je peux, je me soigne. Je me connais bien, donc je fais mon diagnostic et je sais ce qu'il me faut. Je me soigne beaucoup avec les plantes. Je me soigne avec les huiles essentielles. Bon, je marche un petit peu comme ça, je fais beaucoup de prévention. Là, j'ai pris à la place du vaccin que nous donne la CPAM à partir de 65 ans, un traitement homéopathique. Je prends mes petites dosettes pendant trois mois parce que je suis contre la médication normale. Parce que ça vous arrange une chose mais ça vous détraque l'autre. Alors j'essaie de faire différemment dans la mesure où je peux, parce qu'autrement, si je suis trop atteinte, je ne peux plus m'en sortir.

Donc, quand vous êtes malade, votre premier réflexe est de vous tourner vers les plantes, vers l'homéopathie ?

Je vois ce que j'ai. J'ai un tensiomètre, je me prends la tension. J'essaie de savoir pourquoi je ne suis pas bien, de cibler ce que j'ai et après je prends ma médication à base de plantes. Oh, moi, j'estime mon état de santé à sept ou huit sur dix. C'est sûr, je suis bien dans ma peau, dans ma tête. J'ai des petits problèmes, évidemment, comme tout le monde à cet âge. J'ai une hernie hiatale, j'ai le syndrome des « jambes sans repos », mais on en meurt pas de tout cela.

Après on gère les crises quand elles arrivent et puis, c'est tout. Sans compter le problème du sommeil.

Tout à l'heure vous parliez du Top Santé auquel vous êtes abonnée : c'est pour l'information ?

Oui, c'est pour l'information. Il y a des choses sur *Top Santé* que je ne connais pas forcément. Alors, là, je m'informe. Moi, je suis très attirée par la médecine, donc, j'aime bien essayer de savoir un maximum de choses. Déjà, pour me soigner, mais pour mes proches aussi. Je peux leur dire : « j'ai vu ça ».

Est-ce que cela vous arrive souvent de donner des petits conseils à vos proches ?

Oui, je leur en parle. Ce ne sont pas des conseils. Je leur dis ce que j'ai lu. Après, c'est à eux de voir s'ils ont envie d'approfondir ou pas.

Et quand vous avez un petit souci de santé, est-ce qu'il vous arrive d'aller chercher sur Internet ?

Oui, quand par exemple si 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 pécher un peu dans tout ce que j'ai. Si c'est quelque chose de nouveau, je poursuis mes recherches en changeant les mots-clés en fonction de ce que je trouve, afin d'affiner mon diagnostic.

Est-ce que vous pouvez me parler de la façon dont vous faites vos recherches ?

C'est pareil que pour les autres recherches, je n'ai pas de sites de prédilection. Je vais sur Google, je mets le nom de ma maladie et après je regarde tout en détail. Je ne cherche pas selon mes symptômes, c'est trop évasif. Si cela persiste, je vais chez mon médecin. Tout est fonction de l'urgence que ça a. Si ça me pénalise énormément ou si ça peut attendre un peu de voir ce que ça donne.

Comment jugez-vous la pertinence de l'information que vous trouvez ?

Ça c'est difficile, c'est très difficile à juger, parce qu'en plus, j'y vais pour chercher quelque chose en plus, une information. Je ne peux pas juger celle qui est plus pertinente que l'autre.

Là, c'est très difficile à juger. Parfois, je vais voir sur les forums, mais quelques-fois aussi, les forums ce n'est pas très bon. Je vois ma fille, elle y va beaucoup sur les forums. Mais moi, je prends deux ou trois avis, mais quelques-fois c'est très divers. Je ne peux pas m'appuyer là-dessus.

Est-ce que ça vous arrive pour vous ou pour vos proches, d'appliquer des conseils de santé trouvés sur Internet ?

Oui, oui, ça m'arrive pour moi. Mes filles sont grandes, mais oui, ça m'arrive de prendre telle ou telle huile essentielle. Je le fais.

Est-ce que si on vous conseille un médicament, vous allez l'essayer ?

Les produits pharmaceutiques, non. D'abord, j'essaie le reste, si ce n'est pas urgent, parce que si c'est urgent, je ne peux pas le faire. Quand il n'y a pas de caractère d'urgence, je commence par ma médication personnelle et puis, si ça ne marche pas, je vais voir le médecin. Quand j'ai des soucis de rhume ou comme ça, oui. Autrement, non, pas plus que ça. Que pour les choses banales.

Est-ce que vous vous sentez vieille ?

Alors, je me sens jeune dans mon corps, mais jeune pas 20 ans. Je me sens plus jeune que moi, mais c'est vrai, là, je n'ai pas fait de sport depuis deux semaines, à part la marche. Je vais faire mon cours d'aquagym cet après-midi. Lorsque je vais en sortir, je serai toute courbaturée. Je sens bien que j'ai besoin de ça. Je me sens quand même un peu vieillir sur les articulations et tout ça. Ce n'est pas que ça me fasse mal, mais c'est un peu raide. Lorsque je vais reprendre le sport toute la semaine, ça ira mieux. Je ne vais plus sentir mes articulations. Par contre, là où je sens le vieillissement, là, c'est la tête, la mémoire. Quelques-fois, je me dis que ma tête va exploser. Juste la semaine avant les vacances, j'avais des informations de partout, ça arrivait, il fallait enregistrer. Je me suis dit que ma tête allait exploser, parce que je le sentais... J'avais la tête... Je ne sais pas comment dire. Ça travaille de partout, j'ai les neurones qui travaillent, qui travaillent. Là, ce n'était pas trop bon. Ce n'est pas très bon à mon âge de faire tout ça, mais j'avais un super flux qu'il fallait que je gère.

[Remerciements]

14 Entretien de Josiane, 64 ans

[Nous rencontrons Josiane à son appartement. Récemment arrivée de Martinique, elle nous explique qu'elle vit depuis quelques mois avec sa filleule qui finit sa thèse en histoire, afin qu'elle ne soit pas seule. Elle avoue être contente de cette présence, car elle a quelques difficultés à monter les escaliers menant à la chambre. Elle cherche à déménager pour s'éviter cette gêne.]

Quand j'ai eu ma retraite, il y a deux ans et demi... Ça a toujours été dur pour moi de vivre sans les enfants...

Ils étaient en Métropole ?

En Métropole, tous les deux. Ils sont partis pour les études et puis ils y sont restés (rires). Après les masters et tout... Ils y sont restés parce ce qu'ils avaient choisi, ça ne leur permettait pas toujours de revenir au pays. Ma fille qui est statisticienne, et mon fils qui est informaticien. Donc j'ai choisi de venir ici et je me suis adaptée. J'ai choisi Bordeaux parce que... J'aime beaucoup Paris. Mais pour moi, Paris, c'est une ville plus trépidante, plus difficile, je trouve. Paris, pour les vacances, c'est une ville que j'aime beaucoup. Mais trop de béton, je ne pouvais pas y vivre tout le temps.

Comme je vous comprends ! Et pouvez-vous me parler des activités et des loisirs qui occupent votre temps libre de jeune retraitée.

Alors, de jeune retraitée ! Alors, c'est-à-dire... Comme je suis catholique, catholique fervente, la majorité de mes activités tournent autour de ma religion. Je fais le catéchisme, accueil par ici, bénévolat à Saint Vincent-de-Paul, des réunions, des rencontres et des petites choses comme ça. Mais, à part cela, je fais de la peinture. J'aime beaucoup la peinture. Les balades, les promenades, des visites de musée. J'aime beaucoup découvrir des choses, être au contact des personnes. J'essaie de faire un petit peu de peinture (*montre ses dessins*). Et puis, j'écoute de la musique. J'aime beaucoup la musique. J'écoute un peu de tout : de la musique classique

parfois, ça me prend d'écouter. Je peux écouter la salsa ou la musique religieuse. Un petit peu de lecture, un petit peu de scrabble. Et des petites choses comme ça !

Et à quels moments utilisez-vous les médias que l'on appelle « classiques », c'est-à-dire la télévision, la radio, les journaux.

(Silence, fronce les sourcils)

Sont-ils ancrés dans des habitudes que vous avez... Ou pas d'ailleurs (rires) ! Par exemple, certaines personnes écoutent plutôt la radio le matin, d'autres regardent la télévision au déjeuner, etc.

Alors depuis que j'habite ici, j'écoute moins la radio. Je ne sais pas pourquoi... Alors quand je travaillais, c'était justement quelque chose d'habituel : la radio était allumée tout en se préparant. Pendant notre petit déjeuner, on écoutait. Mais ici, je n'ai pas ce rythme-là. J'écoute plutôt la radio sur Internet et plutôt la télévision pour les nouvelles, certaines émissions culturelles que j'aime bien, ou géographique. Mais pas régulièrement, plus particulièrement le soir à l'heure des nouvelles. Et comme souvent la journée, je ne suis pas là, ça règle le problème. Et puis, comme je répète, je suis catholique, donc j'écoute certaines émissions religieuses. Mais bon, j'aime bien les films et quand il y a un film qui me plaît, je le regarde quand même si je suis là. Mais je n'ai pas ce côté réglé que j'avais, presque emploi du temps « bon à telle heure on fait ci, à telle heure on écoute la radio, à telle heure la télévision », ça c'est cassé. Je ne l'ai plus depuis que je suis à la retraite, depuis que je suis ici.

Oui voilà, j'allais vous demander si c'était plutôt le fait d'être à la retraite ou le fait d'être arrivée en France métropolitaine...

Peut-être les deux, parce qu'avant, la vie, c'était un emploi du temps : on va travailler de telle heure à telle heure, donc on avait les créneaux qui étaient laissés pour... Alors là c'était la radio, là c'était la télévision, là c'était la lecture, là c'était les journaux. C'est bizarre, mais c'est après que je me suis rendue compte de cela. Mais après, comme tout cela était cassé, je vais me réveiller un jour à 6h-5h du matin, un autre jour à 10h du matin.... Donc vous voyez, je n'ai pas d'emploi du temps comme avant. J'écoute quand je veux, quand j'ai envie.

D'accord. Alors est-ce que... Alors je vois que vous avez une télévision, la box. Je vois que vous avez un ordinateur. Est-ce que vous avez d'autre matériel comme une tablette ou autre chose.

J'ai mon téléphone. Un iPhone qui m'est très utile, pas seulement pour téléphoner, mais pour l'Internet... Sur l'iPhone c'est... J'ai mon agenda, j'ai ma musique, Internet.

D'accord. Donc vous vous en servez beaucoup finalement.

Ah oui. Les photos, pleins de choses. Envoyer des messages, des mails. Puis, au début, pour me déplacer dans Bordeaux-Talence, je m'en servais beaucoup pour les adresses, avec le GPS. Bon maintenant un peu moins car je connais et j'arrive à m'orienter. Le GPS seulement en voiture. Pour me déplacer dans Bordeaux-Talence, pour prendre le bus, le tram. Et puis par exemple, j'ai les horaires de bus, de tram. Je ne peux pas lâcher mon iPhone, mon téléphone. Mon ordinateur, vous voyez, il est tout le temps là, il est tout le temps allumé. Et quand on a les activités, c'est nécessaire, parce qu'on a des messages, il faut communiquer. Beaucoup, beaucoup communiquer. Et puis maintenant, on a tout par Internet. Tout. On ne reçoit plus de facture, on ne reçoit plus... Que ce soit la mutuelle. On a la mutuelle, son compte bancaire, tout sur Internet. On prie par Internet, on fait tout.

Vous priez par Internet ?

Oui... Par Internet, je retrouve beaucoup de prière. Par exemple sur mon iPhone, au lieu de me déplacer avec ma Bible, qui fait lourd dans mon sac, je regarde sur Internet. J'arrive à une réunion. Vous savez ce que c'est que la Bible ?

Oui, quand même.

Je recherche mon texte sur le téléphone. Ça m'évite un poids. Donc vous voyez, c'est quand même pour moi très... Je suis accro par nécessité. Parfois même affolée si j'oublie... Enfin, peut-être pas affolée... Parce qu'en Martinique, vous voyez, l'île est petite, donc tout le monde se connaît. Si on vous attend quelque part, que quelque chose vous arrive et il y aura toujours quelqu'un pour dire : « Ah, mais tiens, cette dame, elle est de Sainte Marie ! » On va retrouver vos origines même si vous êtes inconnue. À Bordeaux, même s'il y a quelques personnes comme ça pour me dire bonjour. Au début, pour moi, il fallait pas que j'oublie, si jamais je tombais ou avais un accident, il fallait prévenir ceux que je connaissais. Donc pour

moi, c'était très nécessaire d'avoir mon téléphone. Pour moi, c'est quelque chose de formidable d'avoir mis... D'avoir Internet et tout ça. On me disait d'acheter une tablette, mais j'ai pas encore besoin de tablette. Je veux un renseignement, hop (*imite quelqu'un qui tape vite sur un clavier de téléphone*) : *Google*, et tiens, voilà ce qu'on me dit. On se moque même de moi. Pour mon métier, Internet m'a beaucoup aidé. Au début, c'était des livres, des bouquins, des encyclopédies, beaucoup de livres de pédagogie et tout. Et puis, vers la fin de ma carrière, on faisait tout sur l'ordinateur. Tout était écrit. Ce n'était plus à la main, on préparait les exercices sur l'ordinateur. Tout, tout, tout, tout ! À la fin, j'ai arrêté d'acheter des livres de pédagogies et des encyclopédies, et je faisais tout par Internet. Je faisais comme tous les jeunes. On avait des tonnes de livres, de bibliothèques entières... Vous savez, quand on changeait le programme, les livres étaient changés, et ça s'amassait. Donc ordinateur... Ordinateur et téléphone, même si je ne travaille, c'est indispensable. Même pour l'actualité !

Voilà, c'était ma question suivante (rire).

Ah oui, oui, oui. Quand je n'ai pas eu le temps de regarder les nouvelles, je regarde les actualités sur mon téléphone.

Et vous avez plus tendance à utiliser le téléphone ou l'ordinateur pour regarder les informations ?

Ça dépend, si je suis sur l'ordinateur, je regarde sur l'ordinateur. Si je suis sur le téléphone, je regarde sur le téléphone. Le téléphone me donne des informations. Des choses déjà enregistrées : *le Nouvel Obs*, etc. L'avantage d'Internet, c'est aussi... Par exemple, dimanche dernier, enfin, il y a dix jours, il y a eu un événement en Martinique qui a été retransmis par Martinique Première. J'ai pu le suivre en direct sur Internet, avec le décalage horaire, certes, mais j'ai pu le suivre.

Ça vous arrive régulièrement d'utiliser l'ordinateur pour garder contact avec la Martinique ? Pour savoir ce qu'il s'y passe ?

Oui, absolument, puis on n'a pas toujours les nouvelles. On a parfois en différé. On regarde quand même.

Et je vois que vous avez un ordinateur portable. Est-ce que vous le transportez pour l'amener avec vous à vos activités (catéchisme, etc.)

Non. À la paroisse, il y a déjà des ordinateurs. Je ne l'emporte pas. Même quand je vais chez ma fille à Paris. Il y en a un là-bas, donc je ne l'emporte pas. Vous savez, on peut aller sur sa messagerie depuis n'importe quel ordinateur.

D'accord. Alors, à quoi vous fait penser le mot « numérique » ?

(Réfléchit, bafouille) « Numérique », c'est de la famille de nombre. On l'emploie sans même chercher à savoir pourquoi on dit « télévision numérique », mais, on comprend la différence : les images, etc. Tout est différent. C'est plus net, c'est plus beau, c'est plus rapide. Pour moi, c'est ça. C'est ça que ça a apporté. Quand on parle de télévision numérique, bientôt la radio numérique... Tout est numérique. Pareil pour les portables, les appareils photos. Mais je n'ai jamais cherché pourquoi on dit « numérique ». C'est de moi-même, je me suis dit que c'est parce que c'est plus précis, plus rapide, plus net. J'ai pu comparer les anciennes télévisions avec la télévision numérique... Il a fallu laisser les anciennes chaînes pour les nouvelles... Et le numérique vous donne... Je vois là, avec la box, c'est extraordinaire. J'écoute une émission, je n'ai pas bien compris, paf, je reviens en arrière pour écouter, et pouf je reviens. C'est trop bien. Je peux écouter la radio sur la télé, je peux regarder mes photos. Mon téléphone je peux le mettre sur l'ordinateur. Moi, je suis pour. J'avais même l'intention d'aller me perfectionner et d'aller prendre des cours.

Ah oui ?

Le temps passe tellement vite... À chaque rentrée je me dis : « Il faut le faire, je veux aller plus loin ». Pour vraiment aller au fond des choses. Pour voir vraiment ce que ça peut donner. Bon, là, je me débrouille un petit peu, tout ce qui est secrétariat, faire mes tableaux, mes images, mes cartes, mes cartons d'invitation, des choses comme ça. Mais, c'est pour les photos, savoir mieux les gérer. Si on a un logiciel, on a les photos, on les modifie. Mais je veux aller plus loin. Je suis très autodidacte. J'ai une base, mais je veux aller plus loin. J'ai beaucoup appris. J'ai eu mon premier ordinateur... Vous ne deviez même pas être née (rire). C'était un ordinateur avec 1Mo, un truc comme ça et on avait les premières imprimantes. Quand on imprimait, le voisin entendait qu'on imprimait. C'étaient des bandes. Et puis de moi-même, j'ai appris comme ça.

Qu'est-ce qui a motivé l'achat de votre premier ordinateur ?

C'était surtout pour les enfants. Après ça a été pour moi, de plus en plus. Quand j'ai réalisé tout ce qu'on pouvait réaliser sur un ordinateur. Par exemple, si j'avais fait un programme, je pouvais l'enregistrer, le reprendre, le modifier. Alors qu'avant, quand c'était à la main... Et si vous faisiez une erreur et vous recommenciez tout ! Vous n'alliez pas afficher dans votre classe quelque chose de sale ! Quand on a des choses comme ça, qui vous facilite la vie, ça vous fait gagner du temps mais vous prenez votre temps pour faire autre chose. C'est ce qui est bizarre. Alors on n'a jamais le temps pour rien finalement... Je me disais : « C'est bizarre, avant on faisait tout à la main (préparer mes exercices, etc.) et maintenant, j'ai déjà tout mon cadre que j'ai juste à remplir. Mais qu'est-ce que je fais du reste du temps ? Est-ce que c'est la journée qui est plus courte ? » C'est bizarre. Tout était fait pour aller plus vite, mais finalement, on a moins de temps. Ça nous a amené autre chose. Même à l'âge de la retraite, on a l'information plus vite, plus rapidement. Dans l'encyclopédie, le temps de chercher dans quelle encyclopédie je vais trouver la chose que je veux. Là, je veux savoir quelque chose sur le cerveau humain. Je tape, je trouve et on a l'embarras du choix. Avant, si on voulait chercher un logement, on sortait et on faisait le tour des agences. Maintenant on fait ça chez soi. Ce sont des outils dont on ne peut pas se passer. Tout devient numérique, tout est numérique. Tout, tout, tout. Il n'y a pas qu'Internet ou la télé, tout est numérique. Même les gares, tout, tout... On va parler au réfrigérateur dans quelques -temps (rire). C'est lui qui va nous dire ce qu'il manque et qui va nous faire la liste de courses (rire).

Et à quoi vous fait penser le mot « ordinateur » ?

L'ordinateur, je pense à la façon dont on est relié à tout ce qui se passe dans le monde. Je ne peux pas m'en passer. Il y a le côté communication . Je ne suis pas « chat » et tout. Quand je dis communication, je pense aux mails. Je ne suis pas Facebook et tout ça. Je trouve que sur Facebook, il y a trop de choses. Et je n'aime pas ce côté « manque de confidentialité » où on raconte toute sorte de choses, ça ne me dit rien. Je ne veux pas de ça. Même quand on me prend en photo, je ne veux pas qu'elle soit mise sur ce site. L'ordinateur pour moi, c'est pour préparer l'aspect secrétariat, traitement de texte. C'est ça qui est important pour moi sur l'ordinateur. Puis comment l'ordinateur peut me mettre en communication dans l'instant. Martinique ou n'importe où ailleurs.

Vous parlez souvent d'envoi de mail, de messagerie et tout ça. Mais, sans indiscrétion, qui est-ce que vous contactez ?

J'ai mes amis, on s'envoie des choses par Internet. Les enfants, la famille et tout ce qui est banque, conseiller MGEN, EDF, les associations, etc. Il y a des trucs de publicités. Je regarde, si ça m'intéresse... Ça m'est arrivé de profiter comme ça de promotion par des publicités envoyées sur mon mail. Et puis, sinon, je mets à la poubelle. Ça ne m'agace pas, parce que c'est ciblé quand même.

Vous achetez souvent sur Internet ?

Souvent, non... Surtout quand je suis arrivée ici. En Martinique, on prenait juste son billet pour venir en France ou pour aller dans les îles. Au début, ici, les gens me disaient : « Vous avez la possibilité d'aller sur Internet ». Je me souviens, une fois, j'ai dit à une dame à la gare : « Je le sais très bien, puisque mes enfants me le disent tout le temps. Mais, je préfère venir comme ça, au guichet, discuter avec vous. Demander ce que je veux, vous me conseillez et tout ça. On parle, on rit, vous me faites un sourire. ». Des fois j'achète sur Internet, des fois au guichet à la gare. J'aime bien ce contact. Il y a des choses que j'achète obligatoirement par Internet, comme un poster pour la paroisse en Martinique. Des fois on est obligés, comme sur les *3Suisse*s. Avant, au début, je craignais un peu et j'en faisais très peu, parce qu'il fallait donner le numéro de carte bancaire. Mais maintenant, il y a des cartes virtuelles. Par exemple avec ma banque : je veux dépenser 60€, ils font une carte virtuelle de 60€. Donc si la personne prend le numéro de carte, il n'y a pas de risque.

C'est un numéro à usage unique finalement.

À usage unique, exactement. C'est plus sécuriser. Et en plus de ça, on vous donne un code à utiliser lors de la commande. Donc c'est plus sécurisé. Parfois, si je veux acheter quelque chose sur Internet, je recherche et ensuite je vais au magasin.

C'est original, d'habitude c'est plutôt le contraire : les gens vont voir en magasin et cherchent ensuite le meilleur prix sur Internet.

Ah oui... Pour le prix oui, les enfants m'ont appris à faire ça. Ça m'est arrivé. Quand par exemple, je cherche un article, par exemple pour les parasols, j'ai regardé sur *Leroy Merlin* et d'autres magasins pour me faire une idée des prix. Et ensuite je vais au magasin.

Rencontrez-vous des difficultés avec votre ordinateur ou votre téléphone aujourd'hui ?

Alors avec le téléphone, ça dépend des endroits où ça capte ou ne capte pas. Pour l'ordinateur, comme je vous dis, il y a des choses que je n'arrive pas à maîtriser. Je n'arrive pas à maîtriser suffisamment toutes les manipulations et je suis obligée d'appeler mon fils. Je lui dis : « Je n'arrive pas à faire telle chose. Qu'est-ce que je dois faire ? Tu passes me montrer comment faire ? ». Ça met un message que vous ne comprenez pas.

Par exemple, c'est quoi la dernière chose qui vous soit arrivée ?

Je ne sais pas pourquoi, à cette époque-là, sur ma messagerie, j'avais un message qui me disait que, pour des raisons de sécurité, je devais faire telle chose. Je ne me souviens même plus. J'essaie toujours de palier les difficultés. J'appelle pour avoir de l'aide. Quand ça ne va pas, j'éteins l'ordinateur et puis j'attends qu'on me débloque. Mais ça ne m'est pas tellement arrivé. En Martinique, je connaissais un jeune qui avait ouvert une boutique, alors j'y allais. Il me débloquent la situation.

Il y a-t-il une chose qui vous déplaît sur votre ordinateur ou sur votre téléphone ?

Comme je vous dis, des fois les pubs ou les tentatives d'hameçonnage. Mais, chose bizarre, je trouve, depuis que je suis ici, qu'on est assailli par ça ! J'avais *Skype*. Je ne comprenais rien. N'importe qui me demandait en ami. Même sur le téléphone, on reçoit toujours ces tentatives d'hameçonnage. Dernièrement, même, concernant mon compte bancaire. « Oui la banque me demande ceci ou cela ». Je me dis : « Non mais vraiment, vous nous prenez pour des canards sauvages ? ». Et puis on annule ça, on sait très bien que c'est pas vrai. « Vous avez gagné telle chose ». Comment je peux avoir gagné alors que je n'ai même pas joué, ni rien tenté. C'est ça qui est énervant.

Est-ce que vous utilisez Internet pour renouer des liens ou pour faire de nouvelles rencontres ?

J'ai essayé ça, une fois. Ceux qui étaient dans le même lycée. J'avais commencé. J'ai oublié le nom du site. Vous disiez de quel lycée vous veniez et vous retrouviez ceux qui se sont inscrits sur le site. J'ai eu l'occasion de rencontrer, comme ça, un monsieur que j'avais connu. On ne s'était pas oubliés. Quand je l'ai retrouvé, il était malade. C'était des personnes de Martinique. J'ai eu l'occasion de retrouver deux personnes comme ça. Vous savez pourquoi ?

Parce que parfois les gens changeaient de nom, parce qu'ils s'étaient mariés ou comme ça. Voilà. C'est la seule fois que j'ai fait ça.

Et vous avez gardé contact depuis ?

Non, pas du tout... Mais... Attendez... Mais, mais, mais, mais... J'ai oublié ! J'ai retrouvé... Bon Dieu, j'allais oublier de vous dire ça. J'ai retrouvé des amis de mon enfance... Enfin des amis de maman, que j'avais perdus de vue, parce qu'ils étaient partis en Afrique, ensuite ma mère est décédée. Ils ont continué à m'écrire après la mort de ma mère, mais c'est moi qui ait lâché étant jeune, puis on s'était perdu de vue. Et puis, je pensais à eux. Je me disais : « Ah non mais il faut le retrouver ». Et puis par Internet, j'ai pu les retrouver en tapant leur nom. Je me suis souvenue du nom de leurs enfants, deux fils. Je me suis dit que si je tapais le nom des fils, j'aurais plus de chance. Alors j'ai tapé le nom de l'aîné, ça m'a donné Facebook. Mais comme je ne pouvais pas rentrer sur son compte, vu que je n'ai pas de profil. Sur sa photo, je me suis dit : « Mais c'est bien lui ! ». Et puis j'ai fait l'autre, le deuxième. Je savais qu'il était médecin, dans le temps, qu'il faisait des études de médecine. Je me suis dit, je devrais le retrouver. Je tape le nom. Naturellement, je le trouve, mais ça me donne deux personnes du même nom. Alors, il y en avait un qui habitait vers Marseille et puis l'autre quand je l'ai appelé... Il était docteur, donc j'ai appelé. Je tombe sur une secrétaire, qui me dit qu'il n'est pas là et se rappelle mercredi. Je ne l'ai pas oublié. Un matin, comme ça, tôt, avant d'aller au boulot. Vraiment, je ne sais pas pourquoi, ça me hantait, il fallait que je les appelle. J'appelle : « Oui, je suis Mme X. Vous êtes Mr Y. Est-ce que vous connaissez Mr et Mme Z, le nom du père et de la mère ». Il me dit : « Oui, je suis leur fils... Mais Josiane, c'est toi ? Ça fait deux ans qu'on te cherche ! ». On a commencé à pleurer, pleurer, pleurer... Et c'est parti comme ça. Quand j'ai eu les parents, ils m'ont dit : « Mais oui, maison t'a cherchée, parce qu'on pensait beaucoup à toi. » Et surtout Mme Z, qui aimait beaucoup ma maman, elle me disait : « On ne voulait pas partir sans te voir. On se demandait ce que vous étiez devenus ton frère et toi. ». Ça a été une belle histoire, surtout les retrouvailles, vous pouvez demander à mon fils ! Ça, ça été vraiment le top du top. Et figurez-vous que ces deux personnes sont décédées. Ils étaient pas loin, ils étaient à La Rochelle. La dame est décédée il y a deux mois, et le mari est décédé en septembre. Ils sont partis comme ça, mais ça m'a permis de les revoir. Les parents, les enfants, les petits-enfants... Il y a même un petit-fils qui a eu le temps de venir en Martinique, avec mon fils. Alors vous voyez ce que je dis : je vote Internet ! C'est formidable ces nouvelles technologies, c'est incroyable.

Je vois, je vois !

Ce qui est dommage, c'est comme on utilise parfois cela pour faire le contraire de ce que ça pourrait être. Ça a été créé pour le bien, pour l'amour, pour l'ouverture, pour la communication. Mais le plus souvent, c'est utilisé à mauvais escient. On va utiliser Internet pour apprendre à tuer, des choses comme ça. Tout ça, c'est dommage. Pour arnaquer, pour faire du mal, pour tuer des gens. Même la télévision, il y a du bon et du mauvais. Mais il faut apprendre. Ce n'est pas l'enseignante qui parle, ni la catholique. Souvent, quand on est catho, on est fichés. Il faut apprendre aux enfants à gérer de machin-là. Et ça va aller de mal en pis parce que ça progresse et ça donne encore plus d'ouverture et de possibilités. Je vois le téléphone, même en Martinique, les bêtises que font les enfants avec. Il faut leur dire, leur apprendre que ce qu'ils ont en main, c'est une bonne chose, mais ça peut te tuer, ça peut te mettre en danger, ça peut te faire tuer... Surtout qu'aujourd'hui, avec la civilisation de la mort qu'on enseigne aux enfants... Quand on me dit qu'un enfant de treize ans a tué quelqu'un... C'est un monde de fous. Non, c'est pas un monde de fous. C'est un monde d'être humain, c'est un monde de personnes intelligentes, mais pourquoi cette folie meurtrière ? Vous qui êtes jeune, moi qui suis un peu moins jeune que vous. Mais j'ai vu défilé des choses au XXème siècle, tout ce que j'ai vu en si peu de temps... J'ai vu les choses s'accélérer, et encore plus en Martinique. Le progrès de la télévision, le progrès de toutes ces choses numériques et on sent que ça va vite. Le nouveau ceci, le nouveau cela, Mr V a créé ceci ou cela. Donc apprendre aux enfants, ce qu'on ne fait pas... La dernière chose à faire, c'est de mettre la télé dans la chambre d'un enfant. Quand les parents disent : « Il est sa télévision, il est tranquille et nous on est libres ». C'est terrible. La télé ne remplace pas les parents. Le parent n'a pas besoin d'avoir un BAC+ 5 ou BAC+9. Et même s'il a BAC-9, il doit éduquer son enfant. On se dit : « Ah oui, maintenant, le monde de maintenant », ce n'est pas vrai ! On se répète une petite rengaine comme ça : « Ah oui, les enfants, on ne peut plus gérer ». Non c'est pas vrai ça. Le combat est plus difficile entre le monde et ce que l'éducation demande. Il y a pleins de messages qu'on fait passer à travers la télévision, et après on se demande pourquoi les enfants, à dix ou douze ans, qui étaient bien avant. On devient ce qu'on voit. Donnez à votre enfant des choses saines à voir. Donnez à un enfant de la salsa à écouter. La salsa, c'est gai. Et donnez à un autre enfant du « boom, boom, boom » (*imite une musique techno violente*). Et voyez après ce que ça donne... Ça vous n'apporte pas la paix. Il y a des musiques de RAP que j'aime bien, qui sont profondes... Un enfant qui regarde des films de

guerre, des jeux vidéos... Tiens les jeux vidéos, « tac-tac-tac » (*imite une mitraillette*). Par les jeux aussi on peut les détruire.

Quand vous faites une recherche sur Internet, vous tapez vos mots clefs. Mais comment sélectionnez-vous l'information que vous trouvez ?

Ça dépend de mon objectif. Des fois, j'ouvre certains sites, car parfois il y en a qui ont les même titres. J'ouvre les sites et je regarde lequel répond le plus à ma demande.

D'accord, mais comment parvenez-vous à juger de cela ?

Comme je vous disais, ça dépend de ce que je veux avoir comme information, et puis ça dépend comme ils le disent. Je prends un exemple simple : vous aller vouloir faire une recherche sur le *gender*. Certains sites vont vous montrer que le genre c'est l'avenir du monde, « de quel genre es-tu ? », on ne parle plus de sexe. Tu es tout pour être femme, mais on te pose la question de savoir si tu veux rester femme. Et il y a un autre site qui va faire la part des choses, qui va montrer l'impact sur la famille, tout ceci, tout cela. « De quel genre il est mon papa, de quel genre elle est ma maman ? ». Donc je sélectionne les sites qui correspondent à ma personnalité, ceux qui vont m'amener la paix, qui vont me satisfaire. Puisque si on ne clique pas, on ne peut pas sélectionner, c'est logique. On peut préférer le *Wikipédia*, parfois un autre.

Vous arrive-t-il de consulter de l'information de santé sur le Net ?

Oui, oui absolument. Parfois pour des symptômes. Mais il ne faut pas aller trop loin sinon vous allez penser que vous êtes à l'article de la mort. Et puis surtout pour chercher parfois les vertus de plantes. Quand j'entends parler d'une maladie, je regarde... Par exemple, dernièrement, j'ai été grippée assez fortement. Chose qui ne m'arrive pas souvent, donc j'ai cherché un petit peu et c'est là que j'ai découvert que c'était l'une des plus grosses grippe en France depuis des années. Comme je suis hypertendue... Avant de manger quelque chose. On m'offre souvent des petites choses à manger, du thé aux plantes. Alors je regarde l'effet de la plante sur la santé avant de la boire. Et si j'entends parler d'une maladie que je ne connais pas, oui, ça m'arrive de regarder. Mais je n'achète pas de médicament sur Internet, car je n'ai pas confiance. Je passe toujours par le médecin avant de prendre un médicament. Et même parfois, le médecin peut me donner un médicament et je regarde ce que la molécule a pour

effet, à cause de contre-indications. C'est comme ça que je fais. Surtout, les pharmaciens me donnent des génériques. Alors je leur demande de me marquer le nom du médicament sur la boîte. On oublie parfois. Des fois, on nettoie sa pharmacie, on retrouve des médicaments. On ne sait plus pourquoi on l'avait eu ou on a perdu la notice à l'intérieur. Donc je regarde sur Internet, à quoi correspond la molécule.

Vous est-il arrivé de vous rendre sur des forums, lors d'une recherche ?

C'est-à-dire, les forums... Ça m'arrive, mais je ne participe pas toujours, pas souvent. Je regarde souvent pour voir ce que les gens disent, ce que les gens pensent.

Vous avez un forum privilégié sur lequel vous vous rendez régulièrement ?

Non, rien de régulier. Je ne suis pas très forum. Je regarde l'avis des autres, c'est tout. Quand il y a eu les attentats de Paris ou le crash aérien récemment, je mets une petite phrase. Je ne reste pas ... Celle qui est là, ma filleule, elle est accro à ça. Je préfère discuter, comme ça, avec vous directement. On discute des attentats, on peut faire parler... Sur les forums, je ne sais pas qui j'ai en face. J'ai gardé ce petit côté... Je ne suis pas « chat », tout ça... Tuer des gens, des pédophiles et tout ça... Je ne suis pas pour ces gens-là, qui balancent n'importe quoi. Par exemple, après les attentats, on a eu des tables rondes entre amis, à l'association ou entre amis. On a parlé. Je suis Charlie, je ne suis pas Charlie. J'ai donné mon opinion et puis voilà. Des trucs comme ça. Même des choses bien, comme la princesse qui va avoir un bébé. Je préfère être...

Face à face ?

Oui. Les yeux dans les yeux, mais sans heurts. J'aime beaucoup ça, je fais beaucoup ça, même si la personne a des opinions totalement opposées, je préfère. Je dis « tu as des opinions et on discute. Toi tu es grand, ceci, cela, je t'écoute. Moi je suis petite, ceci, cela. ». Je donne mes opinions.

Et vous consultez aussi des forums pour ce qui concerne la santé ?

Oui. Je regarde souvent. Par exemple, si je cherche l'effet sur la santé de tel médicament ou de telle plante, je regarde ce que les gens disent. Même si on ne veut pas regarder, on a les

forums qui nous sautent dessus. Avant-hier, je cherchais les vertus du vinaigre de cidre. J'ai regardé ce que les gens disaient.

Et entre ce qui est dit sur un forum et ce qui est dit sur un site « institutionnel », vous aller préférer lequel ?

Je consulte les deux. Mais, bon... Je vais plus sur le site institutionnel avant d'aller sur le forum. Le forum, c'est si j'ai le temps, c'est exceptionnel. Pour beaucoup de chose : pour une application que je veux installer sur mon téléphone ou sur mon ordinateur, je regarde ce que les gens disent. Pour un anti-virus, n'importe quoi. On regarde les notes, des choses comme ça pour avoir une opinion. Et n'empêche que, ne serait-ce que pour les applications, vous allez prendre l'application qui est la mieux notée. Ça joue ! Parfois, je me demande si c'est vrai.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de santé ? Que ce soit un médecin, un pharmacien, etc.

Sur Internet ou dans la vie de tous les jours ?

Non, dans la vie de tous les jours. Quand vous êtes congestionnée, allez-vous appeler votre médecin ou aller-vous regarder sur Internet ?

Oh non, non, non, j'appelle mon médecin. L'automédication... Je fais de l'automédication pour les choses courantes. Par exemple, si je me sens un peu grippée, j'ai toute ma panoplie. Des choses qui me vont. Parce que vous allez me conseiller de prendre du gingembre, par exemple. Le gingembre, c'est très bon pour la santé, mais je ne peux pas en prendre parce que je suis hypertendue. Je sais, au départ, ce qui ne me convient pas. Par exemple, pour la grippe, un début de gastro, un mal de dos... Je ne vais pas courir chez le médecin. Je vais commencer par ouvrir ma pharmacie et chercher un anti-douleur, masser, froter. Si ça ne passe pas au bout de quelques jours, je vais appeler mon médecin.

Et vous consulter parfois le pharmacien ?

Oui. Et parfois, ça ne marche pas ! Justement, quand j'étais grippée, j'ai commencé par aller à la pharmacie. J'ai dépensé de l'argent inutilement. Je ne savais pas que c'était une forte grippe. Alors, il y a eu quatre étapes. Il y a eu l'étape où j'ai commencé... J'ai peut-être

commencé trop tard, j'étais entourée de personnes grippées. J'ai commencé moi-même par l'automédication, un peu trop tard. Quand j'ai vu... Souvent, on a un petit début de grippe. Je ne cours pas à la pharmacie, je laisse 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, je pense. Choses que je n'avais pas prises depuis des années et des années. Donc là il m'a fallu des antibiotiques. Puis parfois, on est obligés d'y aller ! En janvier, j'ai glissé et je suis tombée sur le genou. J'avais très mal, donc j'y suis quand même allée, pour voir s'il n'y avait rien de cassé. Voilà, des choses comme ça qui vous obligent à y aller tout de suite.

D'accord. Et comment est-ce que vous estimez votre état de santé par rapport aux personnes de votre âge ?

(Réfléchit, sourit) C'est très variable... Enfin pour moi... J'ai des petits problèmes de santé : vertiges, hypertension, etc. Des jours on se réveille mieux que d'autres. Ça va crescendo. On ne sait pas pourquoi on se réveille avec mal au dos. Un jour on est plus dynamique, un jour le cerveau fonctionne mieux. Bon, je n'ai pas à me plaindre, il y en a qui sont pires. J'ai autour de moi des personnes qui ont un cancer. Je vais bientôt avoir une intervention chirurgicale. Mais je pense que ça va dans l'ordre des choses.

Vous sentez-vous vieille ?

(Réfléchit) Vous savez, je ne me sens pas vieille. Je suis aussi à l'aise avec des enfants de deux ans qu'avec des adolescents... Chose bizarre. Et moi-même... Je me pose la question, je fouille dans ma tête, si on peut considérer s'il y a quelque chose qui ne va pas... C'est la première fois que je vieillis donc je découvre ce que c'est. Et je pensais qu'en vieillissant, on se sentirait vieux. Mais on ne se sent pas vieux, c'est l'organisme qui vous fait comprendre que bon... Vous avez l'habitude de sauter deux mètres, mais là, on peut plus le faire. Vous êtes hypertendue, il faut éviter certains aliments. C'est l'organisme qui nous rappelle à l'ordre. Pour tout ce qui est de l'âge, pour tout ce qui est la couleur de peau, pour tout ce qui est de la classe sociale, je passe au-dessus. Je suis comme ça, je vais vous respecter. J'ai deux petites voisines, un qui au CM1, l'autre qui est au CE2. Elles viennent me chercher. Vous savez pourquoi ? Elles aiment bien jouer avec moi, même parfois le soir alors que je fais la cuisine. Je disais aux parents que j'allais bientôt déménager parce que l'escalier commence à

me fatiguer. Ils sont tous venus ici et ils m'ont dit « Vous n'allez pas nous faire ça, vous êtes notre rayon de soleil ! » La petite par exemple, elle avait un concours de danse, je lui ai écrit un petit mot. Les parents sont venus me remercier avec les larmes aux yeux. Donc que ce soit avec les enfants de deux ans, des ados, que ce soit avec les adultes... Je les considère comme des personnes comme moi.

[Digressions hors sujet, coupées à la retranscription]

Internet ça permet de divulguer, comme ça, plein de choses... Et quand on ne sait pas maîtriser toutes ces choses-là, on attrape. Les jeunes, qu'est-ce qu'ils font ? Ils attrapent ceci, cela. Votre enfant est bien lundi. Mardi, il tombe sur un site où on parle de racisme. « Ah oui c'est vrai, les noirs sont ... Les blancs sont... Les jaunes sont... Les musulmans sont... ». Mercredi, votre enfant est différent. C'est ça aussi, le gros problème d'Internet. Même pour la pornographie... Maintenant qu'on met des avertissements, ça va mieux... Mais au début, ça m'est arrivé. Je disais aux enfants de faire attention. Un exemple qui me vient comme ça : un jour je cherchais un site qui s'appelait *La main à la pâte*, c'est un site de sciences pour les enfants. Et puis je vois, en troisième ou quatrième position, *Le coin des P*, des prostituées. C'est un genre de site pirate, comme on dit. Alors, comme je faisais partie d'un groupe qui s'appelait « Mère de miséricorde » et qu'on priait pour les prostituées, j'y suis allée. Mais ce n'était pas présenté sous forme pornographique... Écoutez bien, je n'ai pas eu le temps de chercher. A peine j'ai cliqué, des images se sont ouvertes (*imite quelque chose qui explose*). De ces images, de ces choses pornographiques... J'ai fait « Mon Dieu ! ». Je pensais qu'on allait me parler de prostituées, je ne m'attendais pas à voir des images comme ça ! Mais il fallait voir comme c'était bien présenté... Alors imaginez si ça avait été un enfant. Il clique sur ça et par curiosité, il continue à regarder. Ce qu'il a vu... Si c'est un enfant de huit ans, il cherche *La main à la pâte*... Il y a quand même de gros dangers qu'on n'arrive pas toujours à gérer.

Oui. J'ai juste une dernière question, un peu plus légère : qu'est-ce que vous pensez de l'idée selon laquelle les personnes de plus de soixante ans ne savent pas utiliser Internet ?

Les gens de plus de soixante ans... Moi peut-être à cause de mon... Je ne vois pas quel jeune autour de moi, qui a soixante ans et plus qui ne sait pas utiliser Internet. Les mamies de plus

de soixante-dix ans, qui ont plus de quatre-vingts... Là OK ! Elles n'ont pas connu du tout. A quatre-vingts ans vous n'allez pas vous mettre à... Et encore j'en ai vu certains qui utilisaient. Peut-être que les enfants les ont poussées un peu. Et puis souvent aussi, les petits-enfants offrent la tablette. Je regardais à la télé : un petit jeune de 13 ans qui avait offert ça à ses grands-parents, qui disait : « Oh mamie, chic alors ! Maintenant tu as ta tablette, on pourra communiquer plus souvent Je pourrai t'envoyer des photos, on pourra échanger des photos et tout. Comme ça tous les matins je pourrai te dire bonjour, et j'aurais plus besoin de prendre mon vélo pour passer vous voir après la classe ! » Alors les grands-parents ont répondu : « Ah oui, c'est très bien. On est très contents de notre tablette. Et l'argent de poche qu'on te donnait chaque mois, maintenant, on va te l'envoyer par Internet. On fera la photo du billet et on te l'enverra par la tablette. » (rire) Même moi j'ai rencontré ça. Les gens étaient étonnés, à l'association de Saint Vincent-de-Paul, ils étaient étonnés de voir que je me débrouillais... Et bien ça a même poussé une dame à aller prendre des cours d'informatique et des cours de traitement de texte, qu'elle a faits cette année. Tous ceux que je connais autour de moi, même ceux qui n'ont pas fait de grandes études, utilisent. Et je connais des personnes plus jeunes qui n'utilisent pas du tout Internet. Ça ne les intéresse pas du tout, et ils font toutes leurs choses à l'ancienne et ils se débrouillent et ils vivent... Ils ont leur téléphone juste pour téléphoner et recevoir des messages, et ils vivent très bien ! Il ne faut pas mettre d'étiquette comme ça. De même, j'aurais pu dire pareil des jeunes... Attention jeunes, sachez vous détacher de cela. Pour la communication, il n'y a rien de mieux que deux personnes face à face. Naturellement, je suis ici, mon ami est là-bas. Internet me permet de le voir, par *Skype*... Ça c'est formidable. Mais si mon ami habite ici, autant aller le voir, plutôt que de passer par l'ordinateur. Il faut aussi comprendre les plus de soixante ans... Vous êtes nés avec et vous aller suivre. Il faut comprendre ceux qui n'ont pas connu le numérique et qui n'arrivent pas à y entrer. Des quelques années ce sera pas ça, où ce sera autre chose. Quand vous aurez 6 ans, vous aurez peut-être des difficultés. Pour vous, c'est normal pour le moment, même pour les enfants. Les enfants ne comprennent pas quand je leur disais que quand j'allais en vacances, je n'avais pas l'électricité, que j'ai connu les télévisions en noir et blanc. Il faut rappeler aux jeunes que le numérique doit aider à chercher la paix, à chercher l'amour. C'est tout ce que je leur souhaite.

[Remerciements]

15 Entretien de Marie-Thérèse et Régis, 73 – 75 ans

[Marie-Thérèse et Régis nous reçoivent dans le jardin de leur maison, située dans un lieu-dit isolé des Landes. Régis nous explique que c'est une maison de famille dans laquelle ils sont venus s'installer il y a une dizaine d'années, pour profiter au calme de leur retraite. Ils confieront, après l'entretien, regretter leur choix, notamment à cause de l'éloignement avec les grandes villes et de la mauvaise connexion Internet, qui leur donnent la sensation d'être coupés du monde. Thérèse, durant l'entretien, reste allongée sur une chaise longue, bordée de coussin, du fait d'une sciatique chronique qui l'immobilise à 80%.]

RÉGIS. – J'étais physicien, ingénieur-physicien, j'ai toujours travaillé dans le spatial et l'utilisation des ordinateurs, c'est depuis toujours. Dès qu'on a eu des ordinateurs de bureau, je les ai utilisés.

« C'était en quelle année à peu près ? »

RÉGIS. – Je ne me souviens plus très bien quand c'est que ça a démarré les ordinateurs de bureau... Toujours est-il que ça a commencé par l'histoire de ma fille qui a eu un cancer alors qu'elle avait 20 ans, à cause du traitement hormonale de ma femme durant la grossesse. Elle prenait du Distilbène. J'ai fait des recherches à l'époque. Si vous voulez, par l'ordinateur de mon bureau, j'avais accès à tout, tous les fichiers du monde entier. Maintenant, c'est beaucoup plus fermé, si vous voulez, on n'a plus accès, il faut des codes, il faut des mots de passe. Tandis que là, j'avais accès à tous, tous les dossiers médicaux.

Marie-Thérèse. – Qui étaient sur Internet.

RÉGIS. – Pour l'histoire de ma fille, j'ai fait des recherches. Je n'avais lu que les résumés, des abstracts, des documents. 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. J'ai fait une collation de 900 à 1000 documents qui avaient trait aux humains. Ensuite, ce document que j'avais imprimé a servi quand il y a eu des recherches, qui ont été faites par des médecins, dans le cadre d'un procès. Si vous voulez, le tribunal de Nanterre

avait chargé les médecins de faire une recherche dessus, donc, je leur avais fait passer le document, qui les a un peu aidés à faire la recherche. Ça remonte à 1988.

MARIE-THÉRÈSE. – Un peu plus, 1990.

RÉGIS. – Quelques années plus tard, en 1993, j'ai eu un problème cardiaque et je devais être opéré du cœur. Je n'avais pas fait d'infarctus. Simplement, on avait découvert que tout était bouché et qu'il fallait m'opérer. Je vivais aux Pays-Bas et ce n'est pas comme en France, la médecine. Je trouve le système hollandais bien mieux conçu. Je n'étais pas une urgence et, là-bas, quand ce n'est pas une urgence, on attend. J'ai attendu 3 mois pendant lesquels j'ai fait des recherches. Je savais donc ce qui pouvait m'attendre. Après, j'ai été opéré, et puis voilà.

Pourquoi, avez-vous cherché autant d'informations ?

RÉGIS. – Ah, ça, c'est difficile à dire. C'est un problème un peu psychologique de savoir ce qui vous attend. Surtout qu'à cette époque-là, je ne connaissais pas grand monde qui avait été opéré. Je voulais savoir ce qui m'attendait. C'est un problème d'inquiétude, de désir de savoir. Après, l'habitude est restée quand je suis venu à la retraite ici. On a amené les ordinateurs. J'en ai un, ma femme en a un et puis, on est fans des Ipads et des iPhones.

MARIE-THÉRÈSE. – Pour moi, c'est beaucoup plus récent. Au fond, j'utilisais, quand Régis a eu le premier poste informatique pour le traitement de textes pour écrire les choses, mais pas pour Internet à l'époque. Donc, ça, c'est venu après, avec l'association contre le Distilbène. Et puis, bon, ce qui a déterminé, c'est la vie justement à l'association, l'importance du réseau via les groupes de soutien autour de la maternité. C'était dans les années 2000-2002. Les filles Distilbène y allaient, elles se retrouvaient, elles échangeaient les informations, elles consultaient des médecins et de l'information. C'était un groupe d'échange, de soutien et de circulation de l'information.

RÉGIS. – Elles s'échangeaient des adresses de médecins et des choses comme ça. Elles faisaient des commentaires sur les médecins.

MARIE-THÉRÈSE. – Bon, bien là, il y a l'aspect soutien, mais, moi, de l'autre côté, on voyait passer des âneries. Forcément. Donc, les médecins aussi, ils n'étaient pas très contents de

toute cette circulation de l'information. Alors, nous, comme l'association est basée sur des maîtres-mots comme « information », celle qui est basée maintenant sur un conseil scientifique... Vraiment, la plus crédible possible. Si vous voulez être crédible devant les pouvoirs publics, il faut vraiment parler de choses qui ont été prouvées. Donc, on s'est dit qu'il fallait vraiment faire quelque chose et ne pas laisser les jeunes femmes aller dans n'importe quelle direction. Au fur et à mesure, on a enrichi le site Internet, on a fait tous ces travaux de mise au point de connaissances, des congrès. En bref, tout travail qui est inhérent à la recherche d'une information actualisée. Dès le départ, aux Pays-Bas, quand on a eu tous ces problèmes par rapport au Distilbène, il y avait une association très dynamique et j'ai connu les fondateurs de la revue *Prescrire*. Danielle est devenue une amie, quelqu'un qui comprend l'exigence nécessaire du milieu. Pour ce qui est médicament, j'irai consulter sur la revue *Prescrire* et puis également l'ANSM⁵, car ils répertorient tout ce qui est médicament. Mais on s'aperçoit évidemment, quand on navigue sur Internet, qu'il y a plein d'informations sur n'importe quel sujet et il est intéressant de voir comment ce qu'ont dit les uns et les autres... Par exemple, on va prendre le problème récent que j'ai : quelqu'un avec un problème sciatique chronique depuis des années et des années. J'ai déjà eu une opération au niveau des cervicales. Seulement, quand vous êtes face à un problème, que vous devez attendre un rendez-vous et qu'il faut attendre quelques semaines avant de savoir ce qu'on va vous proposer comme traitement... Alors vous vous dites : « Sur un compte-rendu d'IRM, j'ai ça. ». Je tape les mots sur Google et c'est magnifique. Vous tapez « canal lombaire rétréci » et c'est génial : vous avez plein de choses. Je fais attention d'où ça vient. *Doctissimo*, je fais un peu attention.

Est-ce-que vous allez parfois sur la partie forums de Doctissimo ?

MARIE-THÉRÈSE. – Pas forcément, parce que ce n'est pas justement... (*Régis lui coupe la parole*)

RÉGIS. – Il y a de tout et souvent n'importe quoi dans les forums.

MARIE-THÉRÈSE. – Le forum ça peut être n'importe quoi, il faut vraiment qu'il y ait un modérateur. Enfin, bref. Ce qui est intéressant, c'est que j'arrive à trouver des choses qui se

recourent, mais ce qui est drôle, c'est que dans la même liste de Google, avec la même chose, le même intitulé, vous avez une université en Lettonie, vraiment des chercheurs au milieu de résultats moins sérieux. Et tac, je me retrouve. C'est drôle, si vous voulez. C'est tellement extraordinaire. C'est là qu'on se dit qu'on peut faire quelque chose : que mes problèmes de dos, ils peuvent être résolus et je peux même être remboursée de mon achat. C'est un tapis de roses. Ils vous expliquent l'étude et c'est intéressant, parce qu'il y a « université ». Bon, je n'ai pas les moyens d'aller vérifier, mais c'est pour dire qu'effectivement, on peut trouver n'importe quoi sur Google. Je suis allée jusqu'au site de la clinique du dos de Bordeaux. Ils donnent des informations. Néanmoins une chose est certaine : quelle que soit l'information que vous aurez, elle est généraliste. Elle n'est pas votre cas particulier, donc, il faut toujours savoir relativiser l'information. Vous lisez avec ce que vous vivez. Voilà, parce qu'il faut mettre un peu plus de données. Je dirai comme Régis, quand il parlait de son attente avant d'être opéré du cœur : on cherche à savoir, à se rassurer, à donner un sens et un cadre. Ça a un intérêt, on cherche à comprendre et ce n'est pas si mal de chercher à comprendre. Vous savez, au niveau de « qu'est-ce qui ne va pas », de « qu'est-ce qu'on pourrait vous faire comme opération », c'est pas plus mal.

RÉGIS. – Enfin, ça dépend, parce qu'il y en a qui n'aiment pas savoir, qui ne préfèrent pas savoir. Alors, le fait d'avoir lu beaucoup de choses, ça peut être un peu angoissant. On se fait un peu trop de souci. Quand je me suis fait opérer du cœur aux Pays-Bas, tous les opérés de la semaine arrivaient le même jour, le lundi matin. Ils étaient reçus et on leur présentait tous les examens qu'ils allaient avoir. Ils étaient réunis tous en même temps, on leur présentait une personne qui était chargée des relations hôpital-famille et puis, ils nous disaient : « si vous avez des questions particulières, vous nous les posez et ne vous inquiétez pas, on vous répondra. » Ils ne vont pas au-devant : si le malade ne veut pas savoir, c'est son droit. S'il pose une question, par contre, on lui répond honnêtement. Alors, moi, j'avais posé plein de questions sur les pontages, parce que je savais que je devais en avoir. J'avais lu que la validité des pontages c'était environ 10 ans, qu'on pouvait faire des pontages avec des veines qu'on prenait dans le corps, mais qu'on pouvait aussi avoir des pontages en plastique, des choses comme ça. Ce sont les questions que j'ai posées et ils m'ont répondu honnêtement. J'en ai retiré le fait que, quand on en sait un peu trop, ce n'est peut-être pas bon.

MARIE-THÉRÈSE. – Oui, parce que ce que vous savez ne colle pas forcément à votre situation. Chacun doit être vigilant.

Lors de vos recherches, avez-vous pu trouver des remèdes alternatifs ou de médecines douces ?

RÉGIS. – Alors, je suis un scientifique et je suis toujours un peu dubitatif sur tout ce qui est en dehors de la science.

Alors, les plantes et tout ça, ce n'est pas votre truc ?

RÉGIS. – Les plantes, ce n'est pas mon fort, bien que quand même, les plantes soient la base de la médecine. Pardon, de la pharmacie. Il y a d'autres choses par contre... Par exemple, l'homéopathie : les choses sont tellement diluées. Dans un comprimé homéopathique, il y a un risque qu'il n'y ait rien du tout. J'ai toujours été très dubitatif, mais bon... Ce qu'il ne faut pas oublier dans cette relation malade-soin, c'est qu'il y a toujours un facteur psychologique et que l'on peut se guérir avec des placebos. Parfois parce qu'on y croit. Bon, c'est pas mon cas, mais quand j'entends des jeunes femmes qui parlent d'homéopathie, je ne critique pas.

MARIE-THÉRÈSE. – Moi, l'homéopathie, c'est un peu pareil que Régis. Je crois à l'arnica, la vertu. J'en ai toujours sur moi, mais ce n'est pas venu par Internet. C'est toute une expérience de vie.

RÉGIS. – Oui, mais Marie-Thérèse a été infirmière, elle a fait des études d'infirmières, mais elle n'a pas été infirmière très longtemps parce qu'on s'est mariés et qu'on est partis presque tout de suite après aux Pays-Bas. Elle a pratiqué un peu aux Pays-Bas.

MARIE-THÉRÈSE. – Non, et puis j'ai fait une formation de thérapeute. Enfin, bref, l'histoire de Distilbène nous a rattrapés. Là, c'est sûr, mais, il y a eu des problèmes de santé familiaux et les miens sont lourds. Vous avez une histoire et vous savez pertinemment qu'en même temps, on comprend très nettement qu'il y a des choses qui peuvent vous aider à vivre les problèmes que vous rencontrez. Bon, si j'ai une grippe, je sais que le chaud... Enfin, je veux dire quand même, il n'y a pas besoin de chercher. Ce qui est connu, que l'on comprend, comment ça agit... Au bout de 3 jours, quand la fièvre est tombée, vous êtes en phase, vous allez mieux. Quand vous êtes face au cancer... J'ai été élève-infirmière avant d'être infirmière, à Bordeaux. Forcément, que j'ai été confrontée au cancer, très jeune, face à une jeune femme, à des jeunes femmes qui avaient des leucémies. Vous croyez à la science de par votre formation, mais, et petit à petit, vous vous posez des questions. « Pourquoi, telle et telle

personne s'en sont sorties... Au même stade, pourquoi elle, elle s'en sort et pas celle-là ? Pourquoi, sur elle ça agit et pas sur l'autre ? » Alors, vous intégrez qu'on a chacun une histoire et l'hygiène de vie est importante. Je prends conscience, que moi, génétiquement, on a des problèmes de dos dans la famille. J'ai intérêt à avoir une certaine hygiène de vie pour ne pas être trop lourde, ne serait-ce que ça... Et à être active. Ça, ça, fait partie. L'air de rien mais ça fait partie. Je suis persuadée qu'effectivement, un équilibre de tout est nécessaire. J'ai été suivie avec des traitements homéopathiques, notamment pour l'arthrose. Il y a la liberté de chacun. Il y a une autre période de ma vie qui ont exigé de moi que je sois tout le temps entre les chaises longues... J'ai accepté des traitements médicamenteux, je me suis droguée. Je suis une adepte des cures thermales. Il faut que chacun trouve son équilibre. Le mental compte, comment vit-on une maladie comme ça... Je pense que si vous n'adhérez pas, si vous ne comprenez pas ce que vous avez, vous aurez du mal à comprendre le traitement que l'on va vous prescrire, vous n'allez pas l'accompagner et si vous n'accompagnez pas le traitement, ça ne vaut pas la peine. Dans l'association, il y a une chose que je n'arrête pas de dire : « on a à vivre les conséquences, on n'a pas à les subir. Soyez libres dans votre tête ». Sinon ça vous plombe et ça fait des gens qui ne sont pas heureux. Il faut vivre ce qu'on a à vivre. Pour ça, il y a un problème de formation. C'est un tout.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de la santé, parce que vous êtes un peu éloigné de tout, ici, par pour vos problèmes déjà évoqués, mais pour d'autres pathologies courantes, vous cherchez à vous soigner vous-même dans un premier temps ?

RÉGIS. – Nous allons directement voir un médecin.

MARIE-THÉRÈSE. – Si vous voulez, c'est toujours pareil. Moi, avec mon histoire de dos.. Si, quand je commence à avoir mal, j'ai toujours en avance du Dafalgan et du Feldène, je commence par ça...

RÉGIS. – On ne fait pas dans l'automédication... Sauf si... Bon, la grippe on ne l'attrape plus. On se fait vacciner, à nos âges.

MARIE-THÉRÈSE. – Non, si on a un rhume, vous voyez, alors oui : on prendra des tisanes ou un bon grog. Le citron, le thym, je ne sais pas. Les fumigations, car je suis très fumigation. Voilà, des choses comme ça pour assainir. On voit le médecin. Moi, je le vois tous les 3 mois parce que j'ai un peu de tension et il me renouvelle mon ordonnance. Et c'est tout.

RÉGIS. – Déjà, il faut le voir tous les 3 mois pour avoir des ordonnances. Ça permet qu'il vous suive, qu'il prenne votre tension, etc. Ensuite, je suis obligé de voir le cardiologue, l'angiologue tous les ans parce que les artères se bouchent. On est obligés d'avoir un suivi à 75 ans.

MARIE-THÉRÈSE. – Moi, à 73 ans, tous les 3 mois, je la vois. Point barre.

Je reviens sur les recherches que vous avez pu faire en ligne. Auriez-vous un exemple à me décrire ?

RÉGIS. – Dès qu'on a un truc. Il y a quelques années par exemple, j'ai fait une polynévrite, c'est-à-dire les nerfs des membres qui se détruisent. Bon, vous allez voir les spécialistes, mais ils ne vous expliquent pas tout. Et puis, c'est toujours pareil : vous avez un rendez-vous qui va durer une demi-heure maximum. Vous n'avez pas les questions qui vous viennent. Donc, c'est vrai qu'ensuite, je vais regarder sur Internet tout ce qu'on dit sur la polynévrite. Pour savoir ce qui m'attend. Bon, alors je me réjouis parce qu'il y a des mecs qui souffrent atrocement, qui ne savent pas quoi prendre. Moi, c'est en permanence des sensations de douleur. Je me dis : « Tiens, c'est chouette, j'ai du pot. Je ne suis pas encore aussi atteint ».

Cette recherche, vous l'avez faite via Google ?

RÉGIS. – Oui, c'est ça. Vous prenez Google ou un autre. Mais bon, en général, on a tendance à aller sur Google. Il y a des fois où j'utilise Yahoo ou d'autres moteurs de recherche. Voir tout ce qu'on peut dire sur la polynévrite.

Vous croisez les sources, comment faites-vous ?

RÉGIS. – Je clique un peu au hasard sur la feuille de résultats. Enfin, je trie, parce que y a des trucs parfois... On voit rien qu'en une ligne que ce n'est pas ça qui nous intéresse.

Et comment faites-vous pour juger de l'information que vous trouvez ?

RÉGIS. – Ah, alors là, je suis prudent toujours. C'est toujours pareil. Quand on cherchait pour Marie-Thérèse, qu'est-ce qui pourrait remplacer un antalgique morphinique. On cherchait un antalgique mais... Je reviens à la petite phrase que j'ai rajouté à la fin que je vous ai envoyé : « si on avait trouvé de toute manière, on ne l'aurait pas pris. ». Elle serait allée chez son

médecin en lui disant : « est-ce que ça. » On ne se soigne pas par Internet, on ne fait que se documenter.

MARIE-THÉRÈSE. – On cherche à comprendre.

RÉGIS. – On cherche à comprendre, on cherche plus de détails que tout ce qu'a pu nous dire le médecin. Par exemple, Marie-Thérèse a vu le chirurgien il y a quelques jours. Il a dit des choses, mais, c'est toujours pareil : es gens- là, ils sont pressés. Il lui a dit : « Bon, avec ce que vous avez, je ne vous opère pas. » On a un peu insisté, parce que je me disais qu'elle allait repartir sans rien savoir de plus. J'ai trouvé ça un peu négatif. Il nous a lâchés comme ça, sans plus d'explications. Ça, c'est le problème des chirurgiens. Ils « chirurgient », ils opèrent et le reste, ils s'en foutent, donc, si vous avez mal, c'est pas leur problème. Eux, ils vous opèrent. Ils sont contents parce que l'opération a réussi. Vous n'êtes pas mort, donc, ils sont contents. Mais, ce que vous avez après, ils s'en foutent. C'est un peu comme ça que je vois les chirurgiens.

MARIE-THÉRÈSE. – Heureusement que celui-ci, on y allait pour avoir un diagnostic. Pour moi, c'était important parce qu'il y avait une certaine validité dans son jugement. Il dit que ce n'est pas assez grave, mais, ça explique des douleurs, ça explique ma sciatique, bien-sûr... Il nous a parlé de quelque chose à la hanche. Moi, je n'y avais pas pensé.

RÉGIS. – Oui, en fait, il fait faire des mouvements, il prend la jambe de Marie-Thérèse, il lui fait faire des trucs, et il nous dit que pour lui, ça vient de la hanche. Alors, il fait faire aussitôt une radio de la hanche et il nous dit qu'il ne voit rien mais que cela ne vaut rien dire et qu'il faudrait passer un IRM. Dans mon esprit, il se débarrasse de nous. Du coup Marie-Thérèse s'est documentée.

MARIE-THÉRÈSE. – Je me documente et je vais voir mon médecin de famille. Elle m'explique non, le rétrécissement est bien là, la sciatique, elle est bien là mais que ce n'est pas vital. « Vous n'allez pas être paralysée, donc on ne va pas opérer » Il n'y a pas ce risque-là. Je ne fais que m'en réjouir, mais par contre, les douleurs, les cruralgies... Alors, elle dit : « oui, c'est vrai, en voyant la radio. Il y a de l'arthrose et ça peut jouer sur les douleurs de cruralgie. ». Si le chirurgien avait pris le temps de m'expliquer en quoi ça jouait, mais, il n'a pas expliqué. Il pose un diagnostic. Il n'y a pas d'intervention, alors, basta. Mais, vous, vous

revenez avec vos douleurs. Je veux dire, elles ne sont pas dans ma tête... Dans la lettre au médecin traitant, il expliquait mieux que ce qu'il nous a dit. Non, mais !

RÉGIS. – Tu étais quand même allée sur Internet.

MARIE-THÉRÈSE. – Non, l'histoire de la cruralgie, c'est Monique qui m'a expliqué.

RÉGIS. –Bon, alors en fait, il n'y a pas qu'Internet, on a aussi confiance en des amis qui étaient médecins aux Pays-Bas. Marie-Thérèse lui a envoyé ses résultats.

MARIE-THÉRÈSE. – Oui, on fait comme tout le monde, Régis.

Vous y allez par tous les moyens.

RÉGIS. – (rires) Tous les moyens sont bons pour avoir une information.

MARIE-THÉRÈSE. – Si vous voulez, il faut s'approprier son histoire, ses informations et qu'il y ait une espèce de logique, de compréhension. Il se trouve que les histoires des autres, vous vous y retrouvez plus ou moins, mais c'est sûr qu'on ne remplacera pas un médecin de famille qui connaît votre histoire. Mon médecin me suit depuis près de 20 ans, depuis qu'on est ici. Elle sait tout ce que j'ai eu et elle va prendre le temps de répondre à mes questions et de m'expliquer. Il y a une cohérence. Au niveau de l'association, c'est souvent ce que l'on dit : il ne faut pas rester seulement avec les témoignages des unes et des autres, parce que ça ne colle pas forcément à son histoire. Je l'ai vu X fois dans une assemblée : vous donnez une information. Vous avez la moitié qui entend une chose et l'autre moitié qui entend autre chose. Il y a les optimistes et les pessimistes. Il faut gérer, parce qu'il faut reprendre aussi bien les optimistes que les pessimistes. C'est difficile. Et nous-mêmes, nous essayons de comprendre qu'on peut être optimiste à certains moments et pessimiste à d'autres.

Et là vous me disiez que vous avez gardé contact avec des gens aux Pays-Bas ?

RÉGIS. – Oui, oui.

MARIE-THÉRÈSE. – On a nos enfants là-bas.

RÉGIS. –Nos deux enfants y vivent.

MARIE-THÉRÈSE. – Et nos petites-filles bien-sûr.

Bon, là, je passe à une partie beaucoup moins médicale.c'est la pratique numérique.quelle est la place d'Internet dans votre vie ?

RÉGIS. – On a Skype branché en permanence. C'est un avantage. Mes parents, on les voyait aux vacances et on se téléphonait quand nous vivions là-bas, mais, il n'y avait pas ces moyens. Maintenant, on peut voir nos petites-filles.

MARIE-THÉRÈSE. – Ce que je trouve formidable, c'est WhatsApp. En ce moment, ils savent que je suis comme ça, que c'est long. Ils me connaissent bien. Alors j'ai droit à des photos pour me remonter le moral. Mais ici, on n'a peu de signal, ici et dans la maison. Mon iPhone ne sert pas à grand-chose.

RÉGIS. – Pour le téléphone, on est un peu loin. Pour Internet, j'avais Orange, mais je trouvais que ça traînait, alors j'ai fait mettre une antenne pour avoir Nornet par satellite. C'est pas génial, je ne trouve pas que ça soit beaucoup mieux. Ils disent qu'on peut avoir du 20Mo/seconde, mais je ne trouve pas que ça soit mieux qu'une autre Box.

MARIE-THÉRÈSE. – On sait qu'à Saint Julien, c'est un haut débit.

RÉGIS. – Nous, on est un peu pommés là. On est déjà à 2 km du village, il y a 300 habitants, il n'y a rien. Ça ne devrait pas exister des trous comme ça, à quoi ça sert d'avoir un maire là ?

MARIE-THÉRÈSE. – À faire une fête de village, c'est quand même agréable dans la Sud-Ouest.

RÉGIS. – Pour Internet : on est à 6 km du centre. C'est limite quoi.

MARIE-THÉRÈSE. – Je trouve ça pénible, si vous voulez. Par Skype, ça ne marche quand même pas trop mal.

RÉGIS. – Skype c'est un système qui quand on est dessus, on n'utilise pas le satellite. On est limité en débit avec le satellite. Et Skype, ça consomme beaucoup, donc, j'ai une autre box qui ne coûte pas cher, qui me coûte 10 euros par mois. Et le système Skype utilise les deux. Eux, ils ont du très haut débit, aux Pays-Bas et nous, on utilise les deux... Donc, en général, la liaison est très bonne.

MARIE-THÉRÈSE. – Enfin, ce n'est pas tous les jours super... Je fais plein de réunions par Skype pour l'association. Je travaille comme ça avec l'association. On a préparé un

symposium en 2010. Vous ne vous rendez pas compte du nombre de réunions que nous avons faites par Skype. C'est formidable. On a pas besoin de se déplacer. Il y en avait un qui étaient en Suède, un autre à Paris. On pouvait communiquer, c'était magnifique. On envoyait les documents.

RÉGIS. – Non, pour moi, le numérique, ça a apporté une rapidité... Un document qui doit être lu et corrigé par cinq ou six personnes. Sans le numérique, c'était monstrueux.

MARIE-THÉRÈSE. – Vous ne perdez pas de temps à faire tout ce qu'il faut pour aller à la poste... C'est vraiment un gain de temps.

Vous utilisez souvent Skype avec vos petits-enfants ?

RÉGIS. et MARIE-THÉRÈSE. – Une fois par semaine.

Et, ils viennent de temps en temps ?

MARIE-THÉRÈSE. – Oui, quand même ! Et on y va aussi.

RÉGIS. – Sauf que là, Marie-Thérèse a été souffrante. On devait y aller début avril et on a été obligés d'annuler.

MARIE-THÉRÈSE. – Non, autrement, on essaie d'y aller. On aime bien, on aime bien.

Est-ce-que vous vous servez d'Internet pour renouer des liens avec des amis perdus de vue ou pour créer de nouveaux contacts ?

RÉGIS. – C'est un peu compliqué. Moi, j'utilise beaucoup Internet pour faire de la généalogie. En faisant de la généalogie, forcément, on est amené à contacter des gens, vous trouvez que vous êtes cousins au tantième degré ou comme ça avec des gens. Vous correspondez avec des gens. Ça m'a permis de rencontrer des gens qui sont venus par la suite.

MARIE-THÉRÈSE. – Tu vas quand même sur le forum scientifique.

RÉGIS. – oui, je vais sur plusieurs forums scientifiques . Je suis tous les trucs scientifiques et entre autres, les sites qui sont faits par les scientifiques et qui voudraient qu'il y ait un peu d'objectivité dans la science. Ceux qui mentionnent tout ce qui est un peu faux dans ce qu'on nous raconte.

MARIE-THÉRÈSE. – C'est ça, tu fais partie d'un groupe.

RÉGIS. – Non, je ne fais pas partie d'un groupe. Il y a un ancien directeur du CNRS qui a un site qui s'appelle *Pensée Unique*. C'est un peu scientifique, alors, pour ce qui est de relire tous les papiers, c'est un peu compliqué. C'est possible de le lire pour tout le monde, mais, pour comprendre la finesse des trucs, il faut avoir des connaissances.

MARIE-THÉRÈSE. – Aux Pays-Bas, au début des événements Distilbène, il y avait des ateliers où on nous apprenait à lire une étude et à nous méfier. J'ai beaucoup appris sur le fait d'être critique. Celui qui fait une recherche, forcément, il est pris par son sujet. D'ailleurs maintenant on le sait. Toutes ces études qui sont faites en double aveugle, c'est parce que le médecin ne sait pas s'il donne le médicament ou s'il donne le placebo. Même le médecin, s'il savait, ça pourrait interférer dans les résultats, on le sait, ça a été analysé.

RÉGIS. – Quand j'étais étudiant, pour me faire un peu d'argent, j'avais été préparateur de travaux pratiques en physique. On revérifiait des lois. Il y avait un truc simple : vérifier la loi d'Ohm. C'est de l'électricité. Les autres savaient qu'ils devaient trouver une loi linéaire et les instruments qu'ils lisaient leur montraient le contraire. Mais, ils jouaient dessus, forcément, ils savaient ce qu'ils devaient trouver. Ils truandaient et c'est un peu ça qui se produit parfois dans le monde scientifique.

Je reviens sur les pratiques numériques. Vous avez vos enfants et petits-enfants aux Pays-Bas. Utilisez-vous les réseaux sociaux ?

RÉGIS. – Nous, non. on est nés sans ça. Non, nous, on ne les utilise pas. En plus, c'est un système d'espionnage tellement facile. Je me suis inscrit une fois sur Yahoo, pour aller chercher des trucs, mais sous un pseudo.

Est-ce-que vous faites des achats ?

MARIE-THÉRÈSE. – Ah, oui. Madame, elle achète.

RÉGIS. – Oui, parce qu'on est un peu coincés. Il faut faire au moins 50 km aller-retour pour Mont-de-Marsan. pour faire des achats. Donc, oui. moi, j'achète beaucoup de trucs sur Internet et Marie-Thérèse aussi.

Plus pour des raisons géographiques que des raisons d'économie parce que ce serait moins cher sur Internet ?

MARIE-THÉRÈSE. – Par exemple pour les livres... Je regrette beaucoup de ne pas avoir de librairie à proximité. Je préfère fouiner dans une librairie que de le faire par Internet, car même s'il y a des résumés, c'est pas pareil. Vous avez le livre entre les mains dans la boutique... Enfin bref, c'est une frustration. Mais autrement, je crois que je m'habille entièrement par Internet. Bon, là aussi, sélection de sites. Vous savez que sur tel site, il y aura la qualité et que vous n'aurez pas de mauvaises surprises.

RÉGIS. – Tandis que moi, je ne m'habille pas du tout par Internet. J'achète tout ce qui est outillage, matériel, etc.

MARIE-THÉRÈSE. – Par exemple, nous, on sera pour faire travailler les commerçants.

RÉGIS. – Oui, Villeneuve est à 6 km, lors là, on part du principe qu'ils existent.

Donc en fait, les commandes par Internet, c'est parce que vous n'avez pas le choix.

RÉGIS. – Oui, voilà, parce qu'on n'a pas le choix. Pour par exemple un matériel que je ne vais pas trouver ailleurs.

MARIE-THÉRÈSE. – Et je reconnais qu'il y a des sites qui sont vraiment bien faits.

Est-ce-que vous faites des recherches sur Internet excepté la partie médicale que nous avons déjà évoquée ?

MARIE-THÉRÈSE. – Oh, oui. Ça vous donne des idées parfois. C'est vrai que Google pour ça, c'est génial. Vous tapez un mot et vous avez des trucs farfelus. Tout ce que vous avez aussi, quand vous entendez quelque chose à la radio. Vous avez mal orthographié, mal mémorisé. C'est quand même génial. Vous mettez un mot sur Google et vous cliquez et vous vous dites : « Ah, c'était ça. ». Je *podcast* beaucoup d'émissions. Comme je ne dors pas beaucoup la nuit, j'écoute mes trucs la nuit sur mon iPod. Internet, vous pouvez retrouver les choses.

Il vous arrive souvent de faire des petites recherches ?

MARIE-THÉRÈSE. – Souvent, ça dépend de ce que vous appelez souvent. Pas tous les jours, mais au moins une fois par semaine. Je pense qu'on fait partie des gens qui allument leur ordinateur tous les jours.

RÉGIS. – Oui, moi, je dois passer deux à trois heures par jour sur l'ordinateur.

Et que faites-vous quand vous êtes dessus ?

RÉGIS. – D'abord, je fais toute l'administration de la maison. Les machins et les trucs, je note tout, toutes nos dépenses. J'adore faire des graphiques. En plus, je suis trésorier de l'association. Mais dans le cadre des recherches généalogiques, je suis amené à consulter plein de livres, que l'on peut charger soit à partir de la BNF, soit sur Google, évidemment. Il y a des bouquins que j'ai téléchargés parce que je voulais les lire en entier et que j'ai achetés après, parce que je voulais avoir le papier car c'est plus facile parfois d'avoir le bouquin.

Et vous, cela ne vous a jamais tenté, car je vois que vous êtes une grande lectrice ?

MARIE-THÉRÈSE. – Moi, je préfère lire un livre, contrairement à Régis. Quand j'ai des documents à lire sur l'écran, ça me fatigue.

RÉGIS. – Ah, c'est beaucoup plus fatigant de lire sur l'écran.

MARIE-THÉRÈSE. – Ça me fatigue parce que j'ai une arthrodèse, j'ai donc la nuque un peu raide. Il faut que je sois dans une bonne position. La plupart du temps, je préfère imprimer le document et avoir les feuilles de papier raturées, que d'être sur l'écran. Même avec des lunettes spéciales. Finalement, la tablette, je ne l'utilise pas. Je préfère franchement avoir le bouquin dans les mains. Mais, c'est vrai que l'appareil a des avantages : vous avez des journaux, des extraits. Comme je vais souvent à l'ordinateur, quand je suis valide, je lis pas mal de choses.

Mais après, pour vous informer, est-ce que vous allez plutôt sur des médias classiques comme la télé, la radio ou la presse-papier ?

RÉGIS. – La télé, c'est casse-pied. C'est à peu près nul pour l'information parce que ce n'est pas de l'information, mais de la désinformation. Bon, sur ma tablette, je lis *le Monde*. Enfin, je lis, je feuillette plutôt. Je regarde les titres.

MARIE-THÉRÈSE. – Tu as été un temps abonné à Médiapart, mais après, ils ont dit des bêtises.

RÉGIS. – Oui, j'étais abonné à *Médiapart*, mais je leur ai écrit parce que c'est pareil, ils racontaient des bêtises sur le climat. Alors je leur ai écrit : « Si vous racontez des bêtises sur le climat, peut-être que sur les autres thèmes, vous racontez aussi des conneries. ». Alors, comment je pourrais les croire, ils ne m'ont jamais répondu. Ça m'a agacé et je me suis désabonné. J'ai fait pareil avec pas mal de journaux : *le Nouvel Obs*. Quand ils ont commencé aussi à raconter des conneries sur le climat, ça m'a agacé.

MARIE-THÉRÈSE. – Oui, c'est un sujet sensible pour Régis.

RÉGIS. – Je regarde tous les jours. Hier, quand Marie-Thérèse est venue se coucher, je lisais un article en anglais sur l'ordinateur, sur le climat. C'est vrai que je me documente beaucoup.

Et vous, vous disiez ?

MARIE-THÉRÈSE. – Moi, c'est *France Culture*. Le matin et après *Arte*.

RÉGIS. – Oui, on regarde *Arte*. On regarde les infos d'*Arte*. On regarde *28 minutes*. Elle est un peu agaçante parfois, mais bon, on la regarde quand même. C'est pire ailleurs.

MARIE-THÉRÈSE. – D'abord, c'est plus européen. Nous, on a été marqués par les Pays-Bas. Les informations, c'étaient des informations, pas des commentaires sur un événement. C'est ça qui nous énerve.

RÉGIS. – Aux Pays-Bas, l'information, c'est une information brute, comme ils font un peu sur *Arte*. On donne une information, on ne vous interroge pas la personne qui n'a rien vu mais qui aurait pu voir quelque chose. C'était casse-pied l'information aux Pays-Bas, c'est sûr, c'était monocorde.

MARIE-THÉRÈSE. – Mais, il y a d'autres informations aux Pays-Bas autour de débats, etc. J'ai l'impression qu'en France, ils doivent me mâchouiller l'information pour que ce soit digeste, pour que moi, je doive être informée. Moi, je préférerais qu'on me donne l'information brute, les faits et après j'irais sur Internet. Parce que ce n'est pas vraiment de l'analyse. Je suis friande d'émissions où viennent des spécialistes. On écoute et on peut s'approprier. Il y a les blancs et les noirs en permanence et l'information, c'est comme ça.

Et vous disiez que l'information vous la lisiez sur votre tablette, c'est par souci pratique ou parce que vous ne pouvez pas l'avoir autrement ?

MARIE-THÉRÈSE. – On est abonnés à *Charlie Hebdo*.

RÉGIS. – Oui, *Charlie Hebdo*, c'était ma jeunesse. Un peu plus que notre jeunesse. J'ai été abonné pendant très longtemps, mais j'ai un peu abandonné. À l'époque où ils ont eu des problèmes, j'ai voulu les soutenir, surtout que je trouvais que le nouveau directeur n'était pas trop mal. Je me suis réabonné. Mais, je dois dire, que je fonctionnais un peu sur cet esprit-là. Je traitais tout comme ça, au troisième degré.

Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous déplaît sur Internet ou avec l'ordinateur de manière générale ou avec les technologies numériques aujourd'hui ?

RÉGIS. – Ce qui est déplaisant... Les jeunes devraient se méfier. On est complètement fichés.

MARIE-THÉRÈSE. – Ça peut être déplaisant quand on sort des phrases de leur contexte, d'où le fait que je ne veuille pas être sur Facebook. Parfois, on retient évidemment des propos qui sont en exergues et qui s'affichent. J'ai été interviewée très souvent par les médias. Là, c'était en 2001, c'était au moment où il y avait les procès autour du sang contaminé. C'était une phrase que j'avais dite, dans un certain contexte. On faisait le parallèle entre le Distilbène et cette histoire de sang contaminé. Alors, je disais : « Oui, c'est vrai que dans l'histoire du Distilbène, on ne meurt pas autant. ». Ça a été retenu. « Madame Marie-Thérèse déclare que... ». La première fois que vous voyez ça qui s'affiche, ça fait un choc.

RÉGIS. – On est fiché par Internet.

MARIE-THÉRÈSE. – Maintenant, vous savez, on a tellement de déception sur des propos hors contexte, des choses, parce qu'on ne vous fait pas relire les articles. Il y a longtemps que je sais que l'on peut me faire dire des choses erronées. Je l'assume et je me dis qu'il vaut mieux ça que pas d'informations du tout. Et puis, que je peux toujours donner des précisions. Bon, voilà, ça m'a rendue très méfiante.

RÉGIS. – Non, moi, ce que je conseillerais à tout le monde... C'est de tout passer par des pseudos. Au début, j'avais écrit des trucs ... (*Marie-Thérèse le coupe*)

MARIE-THÉRÈSE. – Attendez, quelque chose... Je trouve ça très insupportable toutes les pubs qui vous arrivent.

RÉGIS. – Si tu ne veux pas avoir de pubs, il ne faut pas aller sur les sites où tu achètes quelque chose , chérie.

MARIE-THÉRÈSE. – C'est vrai que depuis quelque temps, je n'achète pas grand-chose sur Amazon. C'est vrai que c'était magnifique Amazon. Seulement, sachant comment ils agissent... J'ai pris mes distances. Alors, vous commandez sur Amazon et après, ils savent bien ce qui vous intéresse. Et ces recoupements, vous vous trouvez des trucs.

RÉGIS. – Il faut que tu enlèves tous les Cookies. (réfléchit). On est vieux alors on s'en fout, on ne cherche pas de boulot. Mais pour les jeunes, je trouve que c'est dangereux. C'est pour cela que je pense qu'ils devraient utiliser un pseudo. On retrouve sur Internet des trucs que vous avez écrits... J'ai retrouvé un commentaire que j'avais écrit sur une histoire de prise d'image...

À quoi pensez-vous quand je vous dis le mot « numérique » ?

RÉGIS. – Là, c'est difficile de penser autre chose que technique moderne. Vous m'auriez dit ça avant, j'aurais plutôt pensé à des chiffres.

MARIE-THÉRÈSE. – Je pense la même chose. Je suis formatée. Je veux dire par rapport à ce que dit Régis... On a un certain âge, alors pour nous c'est une technique moderne.

Et quand vous entendez le mot « ordinateur » ? Qu'est-ce-que ça vous évoque ?

RÉGIS. – Un ordinateur. Je vis avec depuis 1968. Dès que j'ai commencé à travailler, j'ai utilisé des ordinateurs. Des gros au début, on écrivait sur des feuilles de papier. On amenait ça à des filles qui perforaient des cartes. On arrivait avec des jeux de cartes comme ça. On enfilait tout dans l'ordinateur. Ça prenait un temps fou. Quand l'ordinateur de bureau est arrivé, au niveau scientifique, ça a été un gain de temps. Quand vous pensez qu'il y a des gens qui ont passé leur vie à faire des tables et des machins... Alors que maintenant, en un millième de seconde vous avez les résultats. C'est effarant, l'ordinateur ça été un truc extraordinaire.

Quand vous entendez le mot « Internet » ?

RÉGIS. – Dès que vous dites « Internet », moi, ça m'évoque la liaison entre mon ordinateur et le reste du monde. C'est ça. Au début, cette toile, ça a été fait par des scientifiques, ça a été faramineux.

MARIE-THÉRÈSE. – Maintenant, c'est à la portée de tout le monde. C'est accessible. c'est intergénérationnel.

RÉGIS. – Avec tous les problèmes que ça peut poser, avec le piratage.

MARIE-THÉRÈSE. – Avec Internet, pareil. On est quand même très prudents. Non seulement pour l'information. Il y a tout et n'importe quoi. Mais vous pouvez recevoir des messages. il faut être prudent. La fois où on avait eu le message de cet ami qui nous lançait un SOS. Il était paumé en Angleterre. « Envoyez-moi de l'argent. ». Avec Régis, on s'est dit que c'était bizarre.

RÉGIS. – On lui a tendu un piège. Il n'y avait que lui qui pouvait avoir la bonne réponse.

MARIE-THÉRÈSE. – Il nous disait être content de cette réponse, mais il ne répondait pas à la question. Et quelques heures après, on a eu notre ami au téléphone.

RÉGIS. – En fait, les gens qui se font rouler ne réfléchissent pas.

MARIE-THÉRÈSE. – Non, ils ne sont pas assez informés. On en revient toujours à ça, je trouve que l'utilisation d'Internet, c'est magnifique, mais il faut être un peu éduqué. Il faut qu'on sache qu'il y a tout : le bon et le mauvais, il n'y aura personne pour faire le filtre à votre place. Je pense particulièrement les jeunes.

[Remerciements]

16 Entretien de Marie, 62 ans

[*Nous rencontrons Marie à son domicile, en début d'après-midi. Sa fille et son gendre sont présents et engagent la conversation autour du sujet de notre étude, qui les intéresse beaucoup. Nous nous isolons dans l'atelier-galerie de Marie, au rez-de-chaussée de la maison, où elle expose et vend ses toiles.*]

Pourrais-tu tout d'abord me dire à quel moment tu utilises le plus les médias classiques, du type télévision, radio, etc ?

La télévision, comme tout le monde, le soir. La radio, oui, parce que j'écoute beaucoup de musique. J'écoute *Télé7Jazz* et *France Musique*. Ceci dit, j'ai commencé à écouter *France Musique* quand j'avais quinze ans, donc ce n'est pas nouveau. J'adore le classique.

D'accord. Tu lis le journal ?

Non.

Pourquoi ?

Déjà les journaux locaux de type *Sud-ouest*, c'est bourré de fautes d'orthographe, ça m'énerve. C'est du local. Puis il n'y a pas vraiment grand-chose de passionnant. Les actualités générales, nationales et internationales, tu les as à la télévision et à la radio. Après c'est cloche-merle. Ce sont les histoires locales, le rugby, le surf. Chez nous il n'y a pas grand-chose.

Et est-ce que tu lis ?

Oui, beaucoup. Beaucoup de thrillers. Je suis assez lectrice.

Et ton goût pour la lecture t'a menée vers le numérique ?

Du tout ! (*répété plusieurs fois avec un ton énergique*) Alors, je préfère quand même avoir quelque chose entre les mains. Tout le monde va dire la même chose, mais il y a l'odeur du

bouquin, c'est tactile, c'est... Je sais pas... Ce n'est pas pareil. Par exemple, là, j'ai fait une commande pour mon boulot. C'était hier. Grosse discussion là-haut en déjeunant : j'ai fait une commande papier. « Et pourquoi tu n'as pas commandé du Internet ? » (*imite une voix grinçante et agressive*) J'ai consulté Internet, et puis j'ai commandé sur catalogue. C'est un gros catalogue. Donc j'ai consulté le catalogue papier. Et moi j'ai beaucoup plus de facilité là-dessus. Pour moi, c'est plus lisible, tu peux revenir sur la page, feuilleter, je préfère.

En fait tu as fait une commande par un catalogue ?

Oui, oui. J'ai commandé un four pour ma céramique, j'ai acheté du matériel de peinture, j'ai acheté du matériel de peinture. Enfin, encore une fois, c'est sûr que c'est une question d'âge, c'est sûr... Je sais pas comment te dire. Oui, c'est plus lisible. Je me représente davantage les choses sur un catalogue que sur un écran. Sur Internet, faut cliquer, tu as la page qui part, tu ne retrouves plus ! C'est pénible ! Il paraît qu'on jure beaucoup devant l'écran, comme au volant.

Cela ne m'étonne pas !

« Mais zut où est-ce que j'ai vu ça ? Où est-ce qu'ils l'ont mis ? » Tandis que là, tu quatre-feuilles, tu vas en avant, tu vas en arrière, tu vas en avant, tu retrouves ce que tu viens de voir plus facilement !

Du coup , tu ne fais pas du tout d'achat sur Internet ?

Si, je fais des achats sur Internet. Je suis une fervente de *Vistaprint*. Vive *Vistaprint* ! Non c'est vrai, avant, c'était compliqué de faire les cartes de visite, les affiches, un panneau, je sais pas... Qu'est-ce que j'ai fait faire chez eux ? Des flyers, des choses comme ça. C'est beaucoup plus simple.

[*Interruption de la fille de Marie, s'en allant au travail*]

Alors Vistaprint. Je ne sais plus où on en était.

Tu me disais que Vistaprint avait plus ou moins changé ta vie.

Ah oui, ça c'est clair. C'est vraiment pratique. C'est très simple. Je me suis même créée un site. Ah ça, alors, là ! (rires)

Ah, ça m'intéresse ! (rires)

Bon, par contre, j'ai essayé celui que propose *Vistaprint*, mais je n'y suis pas arrivée. Mais il y a un fournisseur de site qui s'appelle *Jimdo*. Alors là, c'est d'une simplicité...

Enfantine ?

Ah oui ! Donc je me suis faite mon site je peux me réactualiser toute seule, je fais mes photos, je les mets, petits commentaires et tout ! Alors là, je m'y crois !

Et ça fait longtemps que tu l'as ?

Ça fait bien un an. Oui, ça fera un an en juin. Je viens de recevoir l'avis disant qu'il fallait payer.

C'est un site juste pour ta galerie ?

Oui, donc tu vois, je ne suis pas si nulle que ça.

Mais je n'ai jamais dit que tu étais nulle ! Puis pour gérer un blog, quand même (Marie me coupe)

Ah, ce n'est pas un blog, c'est un site ! (rire) Excuse-moi ! Non, non mais c'est hyper facile !

Et l'idée t'est venue toute seule ou on t'a conseillée ?

C'est-à-dire que mon gendre m'avait faire un site il y a une dizaine d'années, mais c'était pas pratique en ce sens que dès que je voulais mettre une photo, il fallait que je le dérange. Je cumulais les photos. Donc c'est beaucoup plus simple de se le gérer soi-même. Parce que moi c'est sans arrêt en mouvement.

Oui, oui, j' imagine. Et tu l'actualises souvent ?

Oui, plusieurs fois par mois oui.

Qu'est-ce que tu as comme équipement technologique ? J'imagine télévision, radio, ordinateur.

Oui voilà : télé, radio, ordinateur. Point. C'est tout.

Pas de tablette ? Pas de tablette, pas de téléphone comme ils ont tous... J'ai un vieux téléphone avec une carte qui ne fait que téléphoner.

Pourquoi ? Les smartphones et la tablette ne t'attirent pas ? Non, je vois pas l'intérêt... Quand je vois le nez dessus là, tout le temps, je trouve ça pathétique ! Je suis désolée de le dire, mais je trouve ça pathétique. C'est terrible même. Quand je vois ici, l'été c'est quand même assez drôle : il y a les familles qui défilent. Les parents sont devant et les enfants suivent derrière le nez dans le téléphone. (mime l'incompréhension et l'indignation) Je ne sais pas ce que ça va donner cette histoire... Je trouve que c'est trop, on va trop loin.

À quoi penses-tu quand je te dis le mot « numérique » ?

Ordinateur.

Et quand je te dis « ordinateur » ?

« Ordinateur »... Quand tu me dis « ordinateur », c'est envoyer mes mails. Au début, quand j'ai acheté un ordinateur, c'était pour envoyer les mails. Une activité comme la mienne, si tu n'es pas sur Internet... Tout se passe par mail. Tu n'envoies plus rien par papier. Tout passe par mail. Il faut avoir Facebook aussi.

Et tu as un Facebook personnel ou pour la galerie ?

J'en ai un personnel, mais il faudrait que j'en fasse un pour la galerie. Alors là, je ne sais pas du tout faire. Je ne sais pas du tout faire. Il va falloir que ma fille me le fasse, ou mon gendre.

Mais c'est toi qui avais ouvert ton compte Facebook ?

Oui, je crois... Oui, oui, oui. Je l'ai ouvert quand j'étais à la Réunion donc j'étais seule.

Pourquoi tu dis que tu ne vas pas pouvoir le faire alors ?

Ben c'est pas la même chose. C'est un page vitrine. C'est une page spéciale. Alors j'ai pas encore compris pourquoi elle est spéciale, mais bon... Remarque, bon, il suffirait que je m'y penche dessus peut-être... CA ne doit pas être si compliqué que ça.

Oui, surtout si tu as déjà réussi à faire le profil, il n'y a pas de raison ! (rire) Et quand je te dis « Internet », tu penses à quoi ?

Ben, pareil « Internet » : *Google*.

Et ton premier ordinateur, tu l'as eu quand et dans quel contexte ? Alors, le premier ordinateur, c'était pour ma fille quand elle avait une quinzaine d'années pour travailler... Soit-disant ! (rires) Après on a mis Internet dessus, mais je ne me rappelle plus quand exactement.

D'accord. Comme tu as un fils à la Réunion, est-ce que tu te sers d'Internet pour communiquer ?

Skype ? Oui, oui je l'utilise.

Régulièrement ?

Oui.

C'est-à-dire ?

On ne se téléphone pas si souvent que ça... Oh, on pourrait faire plus ! On se téléphone à peu près une fois tous les dix jours, quelque chose comme ça.

Pour voir ton petit-fils ?

Oh, pour les voir tous, oui !

Comment te sens-tu lorsque tu navigues sur l'ordinateur ?

Ça dépend, il y a des fois où ça m'énerve et où j'ai envie de tout envoyer valdinguer. D'autres fois, ça va. Ça dépend, ça dépend... Je ne suis pas une fanatique. Je ne vais pas y passer des heures et des heures. Je cherche quelque chose de précis, je le trouve, je ne le trouve pas, mais je ne vais pas rester une après-midi sur l'ordinateur, à aller de sites en sites. Ça viendra peut-être mais pour l'instant non.

Pourquoi ? Ça ne te plaît pas ?

C'est pas que ça ne me plaise pas, mais je n'ai pas d'intérêt particulier à rester. Une fois que j'ai trouvé ce que je cherchais... En fait, si tu veux, j'ai encore le réflexe « dico ».

Donc si tu as l'ordinateur et le dictionnaire, tu vas plutôt aller vers le dictionnaire ?

Oui, sur le dictionnaire.

Et quand tu as une question à laquelle le dictionnaire ne peut pas répondre... (me coupe)

Oui, bien sûr, là à ce moment, je vais sur Internet. Quand on me parle d'un peintre ou comme ça, hop : je vais voir son site. Ça, dans le boulot, oui, ça n'a rien à voir, c'est sûr.

Et tu fais souvent des recherches sur Internet ?

C'est variable. Ce n'est pas le fond de mon travail. Mais oui, j'y vais.

As-tu un exemple de recherche en tête que tu pourrais me décrire ?

Oui par exemple, là, je me suis mise à la sculpture. Je modèle de l'argile, donc il faut faire cuire l'argile. Donc je suis allée dans un cours, mais bon, il y a plein de questions auxquelles la responsable du cours ne savait pas répondre. Alors là, en l'occurrence, je suis allée sur Internet. En l'occurrence, il y a pleins de films sur YouTube où on te montre des choses. Et c'est vrai que tu as certaines réponses.

Et tu as utilisé un moteur de recherche ?

Oui. J'ai posé la question à *Google* : « cuisson de l'argile », « patine à l'argile », « cuisson émaillage », des choses comme ça. Après, de fils en aiguille, tu navigues.

Tu vas souvent sur ton profil Facebook ?

Oui.

Plutôt quotidiennement ?

Oui.

Que fais-tu quand tu es dessus ?

Je fais la curieuse ! Je suis quelqu'un d'assez sensible à la maltraitance envers les animaux et au féminisme. Je signe beaucoup de pétitions sur Facebook. On voit de tas d'horreurs, alors je ne peux pas m'empêcher de partager. On me reproche de mettre des horreurs sur mon mur mais bon...

Cet engagement tu l'as aussi dans la vie ? Tu fais partie d'associations ?

Alors je ne fais pas partie d'associations, mais là, par exemple, je m'occupe du chien d'une dame qui est impotente. Si je peux aider, je le fais. Quand même. Ce n'est pas juste comme ça, virtuellement.

Très bien. Peux-tu me dire si le numérique, ou du moins l'ordinateur, ont eu des impacts sur ton quotidien, notamment sur l'information, les divertissements, etc ?

Divertissement non, car je ne télécharge pas. Je ne regarde pas trop de films sur Internet. Pareil pour l'information. Ce n'est pas sûr Internet qui je m'informe. À part sur des points précis comme je le disais. Sinon, non, pas pour l'information générale.

Rencontres-tu des difficultés par moment ? Tu me disais tout à l'heure que, parfois, ça t'énervait.

Des petites difficultés quotidiennes, oui. Bon, là, rien ne me vient en tête. Mais parfois des problèmes de fonctionnement. Des fois, je ne sais pas trop ce qu'il faut faire. Par exemple, je vais recevoir une photo, elle ne va pas s'ouvrir, et ils vont me proposer d'ouvrir de telle ou telle façon. Comme je n'y comprends rien, je laisse tomber et je pars faire autre chose.

Et quand l'ordinateur plante ou qu'il a un bug ou comme ça ?

Mon gendre !

(rires) Tu as ton ingénieur informatique à domicile !

Oui, exactement. Non, je ne vais pas essayer de comprendre. CA m'agace immédiatement ! Direct. Ça me met vraiment dans tous mes états.

À ce point ? Pourquoi ?

Je n'ai pas envie de m'ennuyer avec ça. J'ai autre chose à faire.

Qu'est-ce qui te déplaît sur ton ordinateur ?

Quand ça marche pas, comme tout le monde... Quand ça ne va pas comme je voudrais que ça aille. Après c'est peut-être plus facile qu'avant, je ne sais pas. Peut-être que je m'y fais. Fut un temps au début où je n'osais pas. Quand une petite fenêtre s'ouvrait pour me poser une question... « Mon Dieu ! Si j'appuie là, qu'est-ce que ça va faire, ça va exploser » ! Maintenant, j'ose ! Je prends confiance.

Utilises-tu le numérique pour créer ou renouer des liens ?

Non, du tout. Alors, ça, du tout.

Pourquoi ?

Alors ça, je sais pas, ça ne me vient pas à l'idée. Non.

Même renouer des liens avec des personnes perdues de vue ?

Écoute, ça ne m'est pas arrivé pour l'instant. Non, je préfère passer un coup de fil. Rechercher quelqu'un que j'ai perdu de vue... Je ne sais pas, ça ne m'est pas arrivé pour l'instant. Éventuellement, mais pour l'instant non.

Alors j'ai quelques petites questions qui n'ont pas à voir avec le numérique, mais tu verras le lien après. Dans quels cas est-ce que tu consultes un professionnel de santé ?

Très rarement, d'ailleurs je me fais gronder par tout le monde. Quand j'ai besoin. Quand je ne peux pas faire autrement.

Et le reste du temps, tu fais comment pour te soigner ?

Je suis quelqu'un qui a une santé assez bonne.

Et si tu as un rhume ?

Automédication. Mais je ne vais pas regarder sur Internet.

Bon, c'était ma question suivante.

Quand tu as 62 ans, tu sais comment te soigner ! Tu te connais, tu connais ton corps. Tu sais ce qui va ou non.

Comment fais-tu ?

Je vais chez le pharmacien. Il me dit quoi prendre.

T'arrive-t-il de réutiliser des médicaments que tu as dans ta pharmacie ?

Oui, oui.

Même des médicaments qui ont été prescrits sur ordonnance ?

Oui. Tout à fait. J'avoue. Ce n'est pas du tout, du tout, sérieux, mais oui.

Et du coup tu ne vas pas du tout sur Internet pour faire des recherches ?

Non.

Et pourquoi ?

Et encore que... Il s'est avéré une chose qui n'est pas du tout agréable. C'est pas pour moi, mais pour mon fils qui a de gros soucis aux yeux. C'est vrai que j'ai fait quelques recherches. Mais là, c'est vraiment un cas extrême. Comme jusqu'à présent je n'ai pas de souci, je n'ai pas le besoin d'aller sur Internet. Je n'ai pas besoin, donc je ne vais pas aller en faire.

Et la recherche pour ton fils ?

Oui, on s'y est tous mis à rechercher un peu, entre des petites voix. C'est quelque chose de particulier et d'assez grave donc bon...

Ah d'accord... Et sans parler forcément de la maladie de ton fils, sur quels sites t'étais-tu rendue ? Étaient-ce des sites plutôt institutionnels, des forums ? Comment tu as fait pour t'informer sur Internet ?

Un peu sur des forums oui. Il y a eu des forums, il y a eu des... Je sais plus. Tu poses des questions et puis on te répond. Ça t'envoie vers quelqu'un d'autre, voilà : des hôpitaux, des cliniques, des professeurs qui ont trouvé ceci-cela...

Et tu as toi-même participé à des forums ou tu as juste consulté ?

Non, non, juste consulté.

Pourquoi tu n'as pas participé ?

Cela ne me viendrait pas à l'idée. Par exemple, même pour ce qui concerne la peinture, je vais consulter des forums, mais ça ne me viendrait pas à l'idée de participer. Parce que souvent les forums que je trouve sont anciens. Ils ont plusieurs années. Je ne sais pas. J'y pense pas. Je n'ai jamais participé.

Tu penses le faire un jour où ça ne t'intéresse pas ?

Peut-être, je ne sais pas. Si l'occasion se présente oui, pourquoi pas.

D'accord. Te sens-tu vieille ?

Alors quand j'en entends certains parler, oui ! Mais non, je ne me sens pas vieille du tout. Alors là, du tout. Physiquement, des fois oui.

Pourquoi dis-tu que parfois en attendant les autres tu te sens vieille ?

Non, mais ce sont des plaisanteries... Je ne sais pas si on peut appeler ça « vieux »... C'est presque plus d'un niveau philosophique... Dans la vie de tous les jours, il y a quand même énormément de choses qui ont changé au niveau sociologique, dans la façon que les autres ont de vivre les uns avec les autres. Il y a beaucoup de choses qui ont changé. Et oui, il y a certains cas où je me sens dépassée... Non, pas « dépassée », mais plutôt « à côté »... Par les réactions actuelles, les réactions sociales actuelles.

Tu as des exemples en tête ?

Je vais te dire des choses bateau : la politesse, la façon de se comporter les uns avec les autres, le manque de communication des jeunes avec les quarantenaires. Les gens ne se sourient plus, ne se regardent plus en face. Encore que nous sommes préservés ici... Mais les gens ne se regardent plus, c'est incroyable. Et là, j'ai vécu cinq ans à la Réunion, où quand tu croises quelqu'un, la personne te dit bonjour. Quand je suis revenue ici, en encore qu'ici ça va encore,

tu regardes la personne, tu veux lui dire bonjour, et elle tourne la tête ! (*laisse tomber les bras d'exaspération et de déception*) Je ne vais pas lui sauter dessus.

D'accord. Je reviens sur la recherche que tu avais faite pour ton fils. Avais-tu trouvé de l'information satisfaisante ?

Alors oui, ça avait un peu fait avancer le schmilblick. Mon gendre m'avait aussi trouvé une clinique, mais il faut avoir la patience d'approfondir vraiment et sans arrêt. Patience que je n'ai pas tout le temps. Je lâche prise souvent assez vite.

D'où le rôle de ton gendre et de ta fille. Comment arrivais-tu à juger l'information que tu trouvais : pertinente, pas pertinente, etc. ?

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 vageuses ne font pas vraiment avancer le débat, mais tu te sens moins seul.

Une dernière petite question pour la route : que penses-tu du stéréotype selon lequel les plus de soixante ans ne savent pas utiliser Internet ?

Bah, je n'en pense rien du tout. J'ai plein d'amis qui se servent beaucoup plus et beaucoup mieux que moi. Je pense que c'est une question d'intérêt. Quand on accroche, il n'y a pas de raisons pour que les seniors aient moins de mal que les autres. Ou de moins que les moins seniors. Je ne parle pas des jeunes-jeunes. Après voilà, on y trouve ce que l'on cherche.

[Remerciements]

17 Entretien de Marie-Claude, 65 ans

[Nous rencontrons Maire-Claude chez l'un de nos enquêtés, qui est son beau-frère. Elle réside temporairement chez lui suite à une très récente fracture de la malléole qui l'immobilise totalement. Elle ne peut vivre seule pour le moment et son lieu de résidence est trop éloigné de l'hôpital pour pouvoir y rester. L'interview commence sur le récit de sa fracture.]

... Je me la suis faite hier matin quand même. J'ai décidé d'aller voir un médecin ce matin.

Vous êtes restée comme ça ?

Oui. Je m'étais dit que ça allait passer. Je suis un peu dure au mal. Je me suis cassé la malléole interne et je suis opérée mercredi matin.

Et vous avez attendu jusqu'à ce matin pour aller voir un médecin ?

Oui, je croyais que c'était une entorse. Je pensais que ça allait passer, mais ce matin, j'avais vraiment très mal. J'ai appelé Jean-Claude et il m'a amené aux urgences. Et voilà.

Et à quoi occupez-vous vos journées de jeune retraitée ?

Je marche un peu le matin, puis je vois des amis. Je ne sais pas, le temps passe vite. Je n'ai pas l'impression de faire plein de choses, mais le temps passe vite. Je m'en vais. Là, j'étais une semaine au Portugal. Après, je vais sur Pau aussi voir mes anciens collègues. Le temps passe vite, on a pas le temps de faire toutes les choses qu'on veut faire quand on est à la retraite, c'est bien connu. Mes amis me disaient : « Mais, je n'ai pas le temps. », « Mais, tu es à la retraite ! » je répondais. C'est vrai, mais c'est parce qu'on va plus lentement aussi. On speede moins. Les choses qu'on faisait en une heure, on les fait maintenant en quatre heures.

Êtes-vous équipée en matériel technologique ?

Télé, TNT, la box Internet, mon ordinateur qui ne marche plus, que Jean-Claude va réparer... Si c'est réparable. Télé, radio, oui, oui, j'ai tout ça.

Pas de tablette numérique ?

Non, non.

Pourquoi ?

Parce que c'est trop cher, mais j'aimerais bien en avoir une, oui. C'est une question de prix, tout simplement. Là, si mon ordinateur n'est pas réparable, je n'en achèterai pas d'autre.

À quels moments utilisez-vous les médias classiques : télé, radio, journaux papier. ?

La radio, le matin. La presse jamais, je n'achète jamais de journaux. Pourquoi, je ne sais pas. Les habitudes du coin, c'est d'acheter *le Sud-Ouest* tous les matins. Moi, je n'ai pas pris cette habitude, parce que j'étais sur Pau et avant sur Paris. Donc, je ne lisais pas forcément le journal. La télévision, je regarde surtout le soir ou alors quand je suis à la maison, le midi. Je regarde les jeux, les choses comme ça. Après, le soir, ce sont souvent des reportages sur *Arte*. C'est sympa comme tout.

Est-ce que vous lisez ?

Oh, ça oui, énormément. Énormément. Je lis énormément. Et de tout. Je suis curieuse de nature donc, oui, j'aime beaucoup lire. Ça passe le temps aussi de lire. Je fais des mots fléchés.

Est-ce que vous avez pensé à passer sur des tablettes numériques ou est-ce que vous êtes attachée aux livres papier ?

C'est une question de prix, parce que j'aimerais bien. Les tablettes numériques, c'est génial. Il y a un outil qui est super pour avoir les livres et lire sur tablette. Mais bon, on ne peut pas tout avoir. On verra. Je joue au loto. On ne sait jamais.

À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

Moi, comme ça, là, ce serait la tablette. Parce que c'est nouveau, c'est venu bien après l'ordinateur. L'ordinateur, maintenant, c'est presque dépassé.

Et quand vous entendez « ordinateur » ?

C'est pareil, c'est numérique aussi. C'est un outil qu'on a maîtrisé depuis longtemps. J'ai commencé au travail avec les gros ordinateurs, de grosses imprimantes. C'est aussi du numérique. TNT, c'est du numérique aussi.

Quand avez-vous commencé à utiliser l'ordinateur ?

En 1980. Oui, ça fait un bout de temps : 35 ans.

Et quand je vous dis le mot « Internet » ?

Internet : recherche, recherche de mots, recherche de sites. Tout ce qui est recherche en fait.

Vous en faites souvent ?

Toutes les questions que je me pose, en fait. C'est Internet. Oui, c'est Internet. Même les adresses, les téléphones. Il n'y a plus de bottins, d'annuaires, donc, c'est tout sur Internet. Le train, les réservations. Enfin tout. Par contre, je ne fais pas d'achats sur Internet parce que... J'ai fait aussi un peu de social et je trouve qu'on perd tous les contacts. Je trouve ça dommage, parce que chacun reste enfermé chez soi. Il n'y a plus de contacts, il n'y a plus de social, il n'y a plus rien. Ces machines, ces robots... Alors, ça, non ! Les courses, je les ferai toujours. Je reconnais que c'est pratique quand on travaille. Là, c'est pratique, un coup de voiture, on va chercher, c'est prêt, mais très peu pour moi.

Vous disiez qu'Internet ça vous fait penser à la recherche. Vous en faites souvent ?

Oui, recherche de mots. Par exemple, je lis. J'ai un mot dont je ne sais pas exactement la signification. Je le comprends dans le texte mais la signification exacte, je ne la connais pas. Alors, je vais sur Internet. C'est tout, tout, Internet maintenant.

Vous êtes-vous faite de nouveaux amis ou avez-vous renoué avec d'anciens amis depuis que vous êtes à la retraite ?

Renoué, oui. Renoué, oui. Avec des amis que je ne voyais plus parce que je n'avais pas le temps. Des nouveaux, non, parce que si je vois tous mes anciens, c'est pas mal. J'en ai fait des nouveaux, mais pas comme cela. On se voit, on se téléphone de temps en temps. Mais, pas des amis. Je me consacre plutôt à mes anciens amis que j'ai négligés. J'ai revu des amis que je n'avais pas vu pendant quatre ans. C'est-à-dire, j'étais sur Paris, j'étais sur Pau, j'étais ici.

Alors, sur Paris, j'en ai, sur Pau, j'en ai. Ici, j'en ai. Ça fait beaucoup, quoi. Je passerais mes heures au téléphone si je devais contacter tout le monde.

Est-ce que vous avez un exemple de recherche en ligne que vous pourriez me décrire ?

Je vais sur Google et je tape le mot que je veux. Je tombe sur la page de résultats. Je regarde les titres et je regarde ceux qui m'intéressent et je clique dessus. Je prends les infos qui m'intéressent.

Faites-vous attention aux sites sur lesquels vous allez ?

Je n'ai pas de sites favoris. C'est en fonction des recherches. Je n'ai pas de sites favoris. C'est en fonction de ce qui me tombe sous les yeux. Je recherche, je regarde, pas de sites favoris.

Comment faites-vous pour juger l'information que vous trouvez ?

J'ai une info, elle me convient ou elle ne me convient pas. Mais une fois, je me suis faite avoir. Je ne vérifie, je l'avoue, pas toujours les sites que je regarde. Je veux dire pour des informations générales ou des recherches sur des choses que je ne maîtrise pas très bien, j'ai tendance à faire confiance à ce que je lis. Je suis comme ça moi, je fais confiance. Bref. Un jour je me suis retrouvée sur le site du *Gorafi*. Je faisais une recherche sur un chanteur, et je suis tombée sur cet article qui disait qu'il était mort suite à une overdose de sucre. J'ai trouvé cela bizarre. Je suis alors tout de suite allée chercher mon téléphone pour appeler une copine qui l'adore aussi et je lui ai raconté. Nous n'en revenions pas. J'étais un peu sous le choc et j'ai arrêté ma recherche. Ce n'est que quelques jours plus tard que, en parlant avec d'autres amis de cela, en précisant le site sur lequel j'étais allée, qu'ils m'ont dit que *Le Gorafi* était un site de divertissement et non d'information. Je me suis sentie bête. J'ai plus attention les fois suivantes, mais j'avoue que ce réflexe m'est un peu passé et je fais moins attention maintenant. Je fais quand même attention à la façon dont les articles sont écrits. J'essaie de faire attention là-dessus.

Est-ce que vous jugez en fonction du vocabulaire utilisé ?

En fonction de la clarté de l'explication, le vocabulaire. En principe, il n'y a pas de soucis, mais c'est en fonction de la clarté. Des fois, quand on recherche un renseignement, on

commence, il y a un topo, ensuite des explications puis, de nouveau un topo avec un exemple. Ça, ça ne me plaît pas. Moi, il me faut l'info directement. Droit au but, je ne suis pas patiente.

Comment vous sentez-vous quand vous naviguez sur Internet. Avez-vous des difficultés ?

Je me sens bien, à l'aise. Il n'y a pas de soucis. Je ne rencontre pas de difficulté, sauf s'il est en panne. Là, c'est un gros problème. Non, des fois ça bloque, la page ne s'ouvre pas, mais ça peut provenir de la ligne, de la TNT, de la box, je veux dire. Mais bon, ça arrive. Ça coince et puis dix minutes après ça repart, mais jamais de gros bugs. Jamais.

Il y a-t-il quelque chose qui vous déplaît aujourd'hui dans le numérique ?

Pas vraiment. Non, je trouve ça plutôt bien. Non, vraiment, non.

Utilisez-vous les réseaux sociaux ou utilisez-vous Internet pour maintenir ou créer du lien social ?

Mais j'utilise Skype, bien-sûr. Mais c'est tout. J'ai été sur Facebook. Mais, bon, je trouve que c'est long. C'est compliqué. Il y a un tas d'amis. Je trouve que c'est compliqué. Il faut avoir le temps, quoi. Il faudrait passer une matinée ou un après-midi. Mais sinon, oui, Skype.

Et vous discutez avec qui sur Skype si ce n'est pas trop indiscret ?

Avec les enfants, avec Jean-Claude, avec des amis sur Paris, des amis sur Pau. Voilà. C'est bien parce qu'on se voit. C'est impeccable. Il y en a qui n'ont pas de téléphones fixes. Ils n'ont qu'un portable. Là, on se voit et on ne paye pas. C'est compris dans l'abonnement, alors qu'avec le portable, on paye. Enfin, dans mon cas, bien évidemment.

Dans quels cas consultez-vous un spécialiste de santé ?

Quand j'ai un souci de santé. Là, il y a deux ans, j'ai été opérée de trois artères. J'ai des artères artificielles, fémorales, abdominales et autres qui sont en Y. J'y vais quand j'ai quelque chose qui ne va pas. Après, maintenant, j'ai décidé de ne plus prendre de médicaments. Et voilà. J'avais un petit traitement et j'ai décidé de ne plus les prendre, parce que je trouve que c'est contraignant.

Et du coup, ces traitements-là, vous avez pu les remplacer par de la médecine plus naturelle ?

J'ai arrêté de les prendre. Après, je fais attention à ce que je mange. Je mange beaucoup de fromage, beaucoup de charcuterie. Bon, je freine. Après, je suis aussi très « produits naturels », puisque j'ai pris des cours de naturopathie. Je suis plus « produits naturels ». Si je devais prendre quelque chose... Mais, non, finalement. Ça m'embête de prendre toujours quelque chose. C'est contraignant, de toute manière, voilà, on partira un jour.

Est-ce que votre médecin est au courant que vous avez arrêté ?

Non. Enfin, il doit être au courant parce qu'il y a longtemps que je ne suis pas allée le voir. Donc, forcément, non. Je vais quand même voir le cardiologue parce que j'ai des problèmes de cœur. J'y vais une fois par an. Je vais voir aussi tous les médecins qui m'ont opérée. Peut-être qu'un jour je me dirai : « Tiens peut-être qu'il faudrait reprendre tel traitement. ». Je ne sais pas, mais pour le moment, non. Je me suis occupée de trois personnes qui avaient un cancer et je crois que ça m'a tout coupé. Je n'avais plus envie de quoi que ce soit. Ça ne sert à rien. Le médecin ce matin me disait : « C'est vous qui le dites. ». Ça n'engage que moi... Quoique ça m'a un peu secouée, alors je vais laisser évacuer tout ça et après, je verrai.

Faites-vous des recherches sur Internet liées à la santé ?

Liées au cancer, oui, j'en ai fait beaucoup. J'en ai fait beaucoup, avec les traitements possibles, l'alimentation, et le cancer. Oh, oui, oui. J'en ai passé du temps.

C'était pour rechercher des informations ?

Oui, oui, pour avoir des infos et pour aider les malades. Savoir « si je lui fais manger ça, peut-être qu'il ira mieux ». Ah oui, j'en ai fait.

Et vous trouviez des conseils sur Internet que vous appliquiez ensuite sur les personnes ?

Quand je pouvais, oui, oui. C'étaient des éléments naturels genre miel, graines de lin, etc. Maintenant, je ne me rappelle plus. Graines de lin, il y avait plusieurs types, oui, oui. Puis j'expérimentais bien sûr. Je ne sais pas si ça a fait quelque chose.

Comment faisiez-vous... Car j'imagine que vous avez fait beaucoup de recherches. Vous avez eu beaucoup de solutions et de remèdes. Comment faisiez-vous pour choisir ceux que vous alliez appliquer ?

Par rapport au type de cancer, il y avait des produits naturels qui n'avaient rien à voir avec le cancer du premier que j'ai soigné. C'est par rapport au type de cancer. Ça, ils le disent. Après, la posologie, quand j'avais des graines ou comme ça, c'était marqué : une cuillère à café, par exemple, midi et soir, ne pas en donner trop non plus. Si je dois les tuer encore plus...

Vous leur avez donné des médicaments ?

Oh, non. Surtout pas. Non, non. Non, juste des produits naturels : le miel, c'est très bon pour beaucoup de choses, la betterave aussi et les brocolis. Je faisais cuire des choses comme ça. Si vous pouviez me passer le livre, j'ai toujours quelque chose avec moi. (*Sort une liste écrite à la main*) Ce sont surtout des conseils d'hygiène de vie. On dit que le brocoli c'est très bon. Non, je n'ai jamais donné de médicaments. Il y avait les infirmiers. Et puis, c'est un risque quand même. Je laissais ça aux professionnels. Non, moi c'est les produits naturels, pour venir en complément. Ils mangeaient ou ils ne mangeaient pas. Ça dépendait des humeurs, de l'état de fatigue, de beaucoup de choses. Il y a un tas d'éléments qui entrent en jeu.

Comment faisiez-vous pour sélectionner l'information que vous trouviez ?

Parce que c'était clair et que je me renseignais sur la nature du produit. Après, pour voir quelle incidence ça avait ou pas, j'allais dans les magasins bio pour demander aux vendeurs. Je croisais les sources, d'après la clarté des informations, la profondeur de l'information aussi. Il y en a qui survolent, mais les conséquences de l'information, c'est important.

Comment estimez-vous votre état de santé par rapport aux personnes de votre âge ?

Bien, je suis en bonne santé. Il paraît que j'ai eu beaucoup de choses. Le médecin m'a dit : « Quand même vous avez eu des antécédents lourds. ». Mais, bon, j'ai oublié en fait. Maintenant je me sens bien. Après, les personnes de mon âge, je ne sais pas comment elles sont. Mais, moi, je me sens bien. Il n'y a pas de soucis.

Est-ce que vous vous sentez vieille ?

Non, pas dans ma tête. Puis, je n'ai pas forcément de rhumatismes. Je n'ai pas mal au dos, je n'ai pas ces problèmes-là. Avec la chaleur, là, j'ai eu des problèmes de circulation du sang. Mais ça, c'est héréditaire. Tout le monde a ces problèmes-là chez moi. Mais non, franchement, dans ma tête, je ne me sens pas vieille. Il ne faut pas que je me promène toute la journée avec un miroir. Là, je me sentirais vieille. Mais non, dans ma tête, non. Je ne pense pas au reste.

Avez-vous quelque chose à dire à propos de l'idée selon laquelle les personnes de plus de 60 ans ont du mal avec Internet, avec le numérique.

Je vais vous dire : c'est normal qu'ils aient du mal s'ils commencent quand ils arrivent à la retraite. J'ai des amis qui étaient dans le social et qui n'ont jamais touché à un ordinateur mais qui s'y sont mis à la retraite parce que leurs enfants leur ont dit : « Maman, il faut que tu t'y mettes. ». Quand on s'y met à 60 ans ou 62 ans, c'est dur. Je comprends. Mais maintenant, elle ne peut plus s'en passer. Les mails, etc. Elle n'arrête pas. Mais quelqu'un qui a travaillé avec depuis le début... En fait, on a suivi l'évolution. C'est moins dur. Voilà, il y a les deux. Celui qui a travaillé avec et celui qui commence à 60 ans. Je veux bien croire que c'est dur.

Et vous, est-ce que ça a changé vos habitudes de vie l'arrivée d'Internet ?

Non, ça n'a rien changé. J'étais toute la journée sur l'ordinateur. Internet nous a facilité pas mal les choses. Oui, on traitait directement par Internet au lieu de téléphoner ; ça évitait les « Attendez que je trouve la personne, que je trouve le dossier. » Il y en avait pour une heure. Alors qu'avec Internet, ça facilitait les choses. Oh oui, ça a été la révolution dans le bon sens.

[Remerciements]

18 Entretien d'Isabelle, 62 ans

[Nous rencontrons Isabelle chez elle, lors d'une fin d'après-midi. Si elle se montre ouverte aux questions, le temps est néanmoins limité, car elle doit partir à une heure précise. Habitée à synthétiser ses paroles, elle réfléchit à ses réponses pour être concise et précise.]

À quels moments utilisez-vous les médias classiques : télévision, radio, journaux « papier » ?

Le soir la télé, la radio, le matin et le soir, pendant mes trajets dans la voiture. Donc, pas beaucoup, pas longtemps, voilà, essentiellement le soir et le week-end, bien sûr.

Et vous lisez la presse ?

Non, très peu, je suis plutôt télé et radio.

Et pourquoi ne lisez-vous pas la presse ?

Parce que je n'ai pas d'abonnement, je ne reçois pas la presse à la maison et je n'en achète pas. Je lis éventuellement le *20 minutes* ou quelque chose comme ça, mais, c'est tout. Je ne suis pas une grande lectrice. Je regarde *Sud-Ouest* sur ma tablette par exemple.

Qu'est-ce que vous avez comme matériel technologique ?

Alors, à la maison : ordinateurs fixe et portable, tablette, Iphone. Ça doit être un 4, oui, un 4. En fait, je ne suis pas très branchée téléphone. En fait, j'ai récupéré celui de mon mari. Alors, par contre, mon téléphone c'est vraiment un téléphone. Autant je vais sur Internet, à la maison, sur la tablette. Autant sur le téléphone, c'est le *Sud-Ouest*, un peu, Facebook, un peu. Et c'est surtout pour mes messages et la téléphonie. Un téléphone à l'ancienne mode me suffirait d'ailleurs, j'ai un abonnement à 10€. Cela me suffit amplement. J'ai 3Go, mais je ne m'en sers jamais.

Qu'entendez-vous quand je vous dis le mot « numérique » ?

Informatique ? Je ne sais pas. Qu'est-ce que je peux dire ? Pour moi, « numérique », c'est tout ce qui est virtuel : l'ordinateur, la tablette.

Et quand je vous dis « Internet » ?

« Internet » ? Pour moi, c'est Google. Chaque fois que je fais une recherche.

Pour les recherches vous passez toujours par Google ?

Oui, oui.

Pouvez-vous me décrire votre démarche de recherche sur Internet ?

Je vais sur Google, je tape ce que je cherche par mots-clefs.

Quand vous avez la page de résultats, comment choisissez-vous les liens sur lesquels vous allez cliquer ?

Alors, ça dépend de ce que je recherche, ça dépend de l'info que je recherche. De préférence je vais chercher le site propre. Comment vous dire ? Par exemple hier, je faisais une recherche sur la vaisselle. Je voulais regarder les vaisselles sur IKEA. Donc, je suis allée directement sur le site d'Ikea, propre à la marque, à la boîte. Sinon, je vais éviter tout ce qui est forum de discussions ou toutes les choses comme ça. Ce qui m'intéresse, c'est d'aller directement sur le site, c'est un besoin « ciblé », je ne vais pas trop sur les forums parce que ça m'agace, parce que tout le monde donne son avis. Ça, ça ne va pas trop, mais après, je regarde souvent la première et la deuxième page et puis, je ne vais pas plus loin. Je pense que tout le monde fait un peu ça.

Donc, vous sélectionnez le lien et quand vous êtes sur la page, comment évaluez-vous la pertinence de l'information ?

En principe, je cherche des choses bien précises. Donc, je vois tout de suite si ça répond ou pas, dans le cas où je cherche une réponse à un questionnement. Par exemple, tout à l'heure vous me parliez de santé, quand je fais une recherche de santé. Actuellement, je suis en train d'en faire parce que l'une de mes filles est enceinte et elle fait un diabète de grossesse. Donc, du coup je cherche « diabète » et je regarde un peu. Donc, là, effectivement, je vais consulter

plusieurs sites et je lis un peu tout ce que je trouve et après, je fais la synthèse de ce que j'ai lu.

Comment vous sentez-vous quand vous naviguez sur votre tablette, votre téléphone ou votre ordinateur ?

Ça dépend. Sur le téléphone, je n'y vais pas souvent. Sur la tablette et sur l'ordi, j'y vais régulièrement, tous les soirs. Je bidouille un peu, enfin, je regarde un petit peu. Au boulot, également aussi que ce soit pour les achats ou pour l'analyse sensorielle, j'avais forcément besoin d'aller consulter des sites, ou des clients, ou des choses comme ça... Comment je me sens ? Il est sûr que quelques-fois j'ai des problèmes, je n'arrive pas à aller où je veux ou à trouver ce que je cherche. Mais bon, voilà. Je ne suis pas complètement perdue non plus.

Et sur Internet, est-ce que vous allez sur les réseaux sociaux ?

Alors, Facebook, je suis connectée avec très peu de gens. C'est vraiment un circuit réduit pour moi, c'est plus avec mes filles, mon mari et deux ou trois amis. Je ne cherche pas à être amie avec la terre entière.

Avez-vous profité de Facebook pour renouer des liens avec des personnes perdues de vue ?

Non, cela ne m'a pas effleurée, non. Perdu de vue, perdu de vue. Tant pis.

Réalisez-vous des achats sur Internet ?

Non, assez peu, non. J'ai dû en faire un ou deux, pas trop. Je ne suis pas en confiance. Mon mari par contre en fait pas mal. On a une e-carte bleue. Au départ, je ne sentais pas du tout à l'aise. Je n'étais pas en confiance pour faire des achats sur Internet. Bon, après, on a eu la e-carte bleue. À la Poste, on a deux systèmes : la e-carte bleue et une espèce de compte qu'on alimente avec 200€ ou 300€ et on ne peut pas dépenser plus que ce qui est crédité. C'est assez sécurisant. J'ai plein de gens autour de moi qui se sont fait pirater leur carte, qui se retrouvent après avec des sommes astronomiques à payer. C'est toujours pris en charge par les assurances, mais ce sont toujours des soucis. Donc, nous, nous étions très méfiants mon mari et moi, par rapport à ça. On a pris e-carte bleue et cette carte qui nous sécurisent un petit peu.

Mon mari fait beaucoup d'achats. Moi, très peu. Je préfère aller en magasin, voir, toucher. J'achète assez peu sur Internet.

Comment le numérique a-t-il impacté sur vos habitudes, sur l'information, le divertissement ?

Le soir, je regarde moins la télé, peut-être parce que le soir au lieu de regarder systématiquement la télé, on regarde systématiquement la tablette. Du coup, on fait d'autres choses. Moi, je joue beaucoup sur la tablette, je suis une accro de *Candycrush*, je joue beaucoup. Ce que je ne faisais pas avant, forcément. Qu'est-ce que ça a changé ? Je ne sais pas. La façon de faire des recherches et d'avoir l'info en direct. Ça, c'est super : on pose une question, on n'attend pas trois jours pour avoir une réponse, on tape et on a au moins un début de réponse. Ça, c'est génial.

Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous déplaît dans le numérique ?

Alors, dans la mesure où je fais une recherche sur Internet, qui n'est pas forcément très précise, je trouve qu'on peut être très vite noyé. On peut arriver sur une multitude de sites et des fois on a du mal à trouver le bon site, effectivement et le bon endroit où on va trouver l'information qu'il nous faudrait. Donc, ça, des fois, c'est un peu perturbant, parce qu'il y a trop de choses.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de santé ?

Personnellement, quand je suis malade et comme je ne suis jamais malade, à vrai dire... Mais après, pour les suivis réguliers, style gynéco, dentiste ou des choses comme cela.

Est-ce que vous pratiquez l'automédication parfois ?

Si j'ai un rhume, je vais prendre un sirop et de l'Aspirine, oui. Ou un Doliprane sans passer par un médecin.

Et des remèdes alternatifs ?

Alors, homéopathie, j'ai essayé à plusieurs reprises mais ça n'a aucun effet sur moi, alors j'ai arrêté. Les plantes, j'essaie, mais je ne suis pas forcément convaincue non plus. Voilà, je ne trouve pas l'effet fulgurant.

Comment estimez-vous votre état de santé ?

Bon, je ne vais pas souvent chez le médecin. Pour l'instant, je n'ai pas trop de problème de santé.

Avez-vous des exemples de recherches en ligne effectuées sur la santé ?

Comme je vous le disais tout à l'heure, sur le diabète. Et puis, forcément, comme j'ai des gens autour de moi qui ont des problèmes de santé, des choses atypiques ou un peu inquiétantes, je vais voir effectivement sur Internet les conséquences que ça peut avoir ou comment ça peut se soigner, ou qu'est-ce qui peut leur arriver, des choses comme ça.

Dans quel but faites-vous cela ? Dans le but de vous informer ?

Dans le but de se rassurer, pour avoir un complément d'info, pour avoir des réponses à des questions qu'on ose pas poser à la personne qui a ces problèmes. Pour les autres mais aussi pour moi. Si j'ai mal là, qu'est-ce qu'il se passe ? Mais ça n'arrive pas souvent. Je peux aller voir pour trouver une info, mais c'est tout. C'est plus pour essayer de me rassurer, c'est dans cet esprit-là.

Vous en faites régulièrement ?

Des recherches sur la santé ? Non, vraiment non, pas souvent.

Vous avez l'air de chercher pour des cas précis...

Oui, oui.

Est-ce que ça vous arrive d'appliquer des conseils que vous avez trouvés sur Internet ?

Oui, oui, parfois. Alors, je cherche des exemples... Ça m'est arrivé de chercher des solutions naturelles. Vous parliez tout à l'heure de l'automédication par les plantes, ça m'est arrivé d'aller voir ce qui pouvait convenir pour un mal d'estomac ou un problème de digestion et d'aller acheter par la suite la plante qui convient pour faire des tisanes, pour prendre des trucs, comme ça, un peu naturels.

Après, avez-vous la même démarche pour un médicament qui serait conseillé pour tel ou tel symptôme ?

Ah, non, non. Je vais acheter plus spontanément un truc à base de plantes, des choses assez naturelles. Mais si c'est un médicament, vraiment de l'allopathie, enfin, de la pharmacie, là, je vais demander conseil à mon pharmacien, si je n'ai pas envie de passer par mon médecin. Mais je ne vais pas le faire toute seule, même en regardant sur Internet.

[Remerciements]

19 Entretien de Paul, Olive, François et Maryline, 67 – 65 – 66 – 66 ans

[L'entretien a lieu dans la maison principale de Paul et Olive. Ils sont accompagnés d'un couple d'ami, Maryline et François, dont la présence n'était pas prévue. Le temps imparti étant limité, il a été décidé de procéder à un entretien de groupe afin de pouvoir recueillir la parole de l'ensemble des présents.]

Pouvez-vous me parler de vos activités journalières maintenant que vous êtes à la retraite ?

OLIVE. – C'est une bonne question.

PAUL. – Depuis 18 mois. Depuis 18 mois. Le cas est un peu particulier puisque je surveille ma femme qui a été opérée de sa prothèse du genou. Mais en dehors de ça, pour occuper les journées, il y a 3 pôles d'attraction. Un : Tressac et les balades en forêt Deux : Bordeaux, où je fais des vacances pour Médecins de Monde. Trois : Mimizan où je fais le reste, c'est-à-dire bricoler, la lecture, les mails, etc. Sans parler des voyages annuels à l'étranger que nous faisons avec ma femme et des amis médecins. Ils sont parfois à but humanitaire, des fois simplement pour le plaisir.

OLIVE. – Eh bien moi, j'ai des occupations : j'ai repris l'Université de Temps Libre. Je me suis amusée à faire de l'anglais, j'essaie de pratiquer un sport régulièrement, l'aquagym. Je m'occupe d'une association qui travaille au Béni, donc, je suis quelques-fois assez occupée. Je suis trésorière-adjointe. Et puis le reste, c'est le quotidien : le bricolage, la cuisine, beaucoup la lecture, théâtre, cinéma quand on peut. On sort pas mal.

MARYLINE. – Moi, au début, j'étais investie dans la vie municipale. Pendant une mandature d'ailleurs, parce que ne pas travailler à Mimizan, pour moi, c'est problématique, parce que c'est le bout du monde... Mais maintenant, tout ça c'est terminé. Je vis de temps en temps à Bordeaux. L'hiver, deux jours par semaine. Je vais aussi à l'Université de Temps Libre où j'ai des cours d'histoire de l'art et des cours d'anglais. Et une vie avec des gens, quoi. C'est-à-

dire, aller dans les lieux publics, au cinéma, au théâtre, écouter de la musique, de l'opéra. Et puis, je vis aussi dans le Lot car j'y ai une maison héritée de mes parents. Là, c'est la campagne, c'est le retour à la nature. Puis, Mimizan, c'est quand même notre maison de base qui a quelques intérêts quand même... Surtout maintenant qu'il fait beau, on peut se balader. Voilà.

FRANÇOIS. – Eh bien, moi, je suis en panne pour répondre à cette question. Je me dis : « qu'est-ce que je fais de ma journée ? ». Donc, j'ai une activité libérale qui occupe actuellement le tiers de mon temps. Jusqu'à il n'y a pas longtemps, c'était la moitié de temps. En fait, on bouge beaucoup, comme disait ma femme : voir les enfants qui n'habitent pas Mimizan, on a une maison dans le Lot dans laquelle on va fréquemment en villégiature. Bref, on bouge beaucoup entre Mimizan, le Lot, Montpellier, Bordeaux, Paris. On est très occupés en fait, des agendas surchargés.

MARYLINE. – On court tout le temps.

Pourriez-vous me dire l'équipement numérique dont vous êtes équipés : télévision, radio, ordinateurs, tablettes, Smartphone. ?

MARYLINE. – Ouf... Nous on a... C'est surtout François.

PAUL. – Nous on a trois télé, deux ordinateurs, moi j'en ai un pour moi. Un Smartphone. Plus Tressac, ça fait quatre télé. Plus Bordeaux, ça fait cinq. Et ordinateurs : Olive en a deux, j'en ai un. Le Smartphone. Je crois que c'est tout.

OLIVE. – Alors moi, deux ordinateurs, un téléphone, une tablette et puis c'est tout. Et puis des lecteurs de CD portables, programmables. Et puis c'est tout.

MARYLINE. – Lecteurs de CD ? CA ne se fait plus du tout.

OLIVE. – Non, lecteurs de DVD ! C'est Paul qui me l'a offert. Il ne s'en rappelle même plus. J'ai aussi une caméra et appareil photo. Voilà.

MARYLINE. – Nous, Holà-là... Moi, j'ai : un ordinateur portable, une tablette. C'est très pratique quand on se déplace, elle me permet de lire les mails à Bordeaux où je n'ai pas de box. Un Smartphone connecté avec Internet, c'est bien pratique. Je m'en sers . D'ailleurs, [S'adresse à Olive et Paul] je vous ai appris à vous servir du modem pour aller sur Internet

quand on se déplace. Après, les télévisions : deux ou trois à la maison, une à la campagne et une à Bordeaux.

FRANÇOIS. – Et une tablette.

MARYLINE. – On l'a dit la tablette. Et puis, des lecteurs de DVD parce que j'aime bien voir des films tranquillement, à l'heure qui me convient.

FRANÇOIS. – Lecteur de cassettes.

Maryline. – Évidemment, la musique c'est important. J'aime beaucoup écouter l'opéra et la musique classique avec François. Donc, on écoute beaucoup, beaucoup de musique.

FRANÇOIS. – Bon, ben, comme tout le monde, Smartphone, Internet. J'ai un ordinateur de bureau, un ordinateur portable... Puis, on a parlé des télévisions, une dans chaque pièce de la maison. Enfin, bref, le minimum vital (rire).

À quels moments utilisez-vous les médias classiques : télé, radio, journaux papier ?

PAUL. – La radio toute la journée et la télé, uniquement le soir. La télé, le matin aussi quand je fais du vélo élyptique.

MARYLINE. – Tous les matins en faisant du vélo ?

PAUL. – Tous les matins.

OLIVE. – Alors moi, je ne regarde pas la télé. Pratiquement jamais à part de temps en temps. J'écoute beaucoup la radio je lis énormément.

PAUL. – Ça n'a rien à voir avec la radio et la télé.

OLIVE. – J'écoute les CD, beaucoup de musique. Mais la télé, je ne la regarde pas, quasiment jamais, sauf le soir... et encore.

MARYLINE. – Moi, je n'ai pas parlé de la lecture. C'est la question suivante ? Bon, euh, je reprends. La télé, si. J'aime bien regarder la télé le soir, pas la journée quasiment pas. Le soir. Jamais l'été, je ne regarde jamais la télévision l'été. L'hiver, oui, on regarde la télé l'hiver. On

a une chaîne cinéma par le Canal satellite et moi, j'aime bien regarder les films, surtout les vieux films qui passent tard. Après, la musique toute la journée presque, surtout du classique.

Aucun de vous ne lit des journaux ?

PAUL. – Si, si on lit les journaux.

MARYLINE. – On était abonnés au *Monde* et au *Sud-Ouest*, mais j'ai résilié l'abonnement, comme on bouge tout le temps. On avait des piles de journaux quand on rentrait. Je l'achète à Bordeaux chez mon petit buraliste. C'est très sympathique de pouvoir aller acheter son journal le matin. Et on l'achète ici, quand on est là. J'achète aussi *Sud-Ouest* de temps en temps pour savoir la vie locale. Je suis toujours très déçue, mais je l'achète quand même. C'est nul, mais je le rachète. Et puis, le *Monde*, le jour où ça m'intéresse, le vendredi. parce qu'il y a le *Monde* des livres. jeudi, *Libé*, parce qu'il y a le monde des livres sur *Libé*. Et puis parfois le week-end aussi mais pas tous les jours selon les titres ou les trucs. Voilà.

OLIVE. – Alors, nous, on est abonnés. Moi, à une revue, un journal sur la bourse. On est abonnés à *Beaux-Arts* et à *Maison et Décorations*. On était abonnés au *Nouvel-Observateur*, mais on ne l'est plus on est abonnés au *Monde*.

PAUL. – Non, on ne prend *Le Monde* que le week-end.

OLIVE. – Bon, on prend *Le Monde* le week-end J'achète de temps en temps d'autres journaux comme *Marianne*, *le Point* ou *l'Express*. Et puis, tous les jours *Sud-Ouest*, bien entendu. Et le *Nouvel Obs* aussi de temps en temps. Et puis, je crois que c'est tout.

PAUL. – Moi, je rajoute *Charlie Hebdo* assez régulièrement.

MARYLINE. – Bien, moi, ça m'arrive d'acheter des catalogues de mode.

OLIVE. –Eh bien, moi jamais.

PAUL. – Moi non plus jamais. (rires)

MARYLINE. – Surtout quand je vais à Paris. J'aime bien acheter quelques catalogues de mode pour trouver des adresses de boutiques, je suis très décomplexée là-dessus.

Je rappelle la question : usage des médias classiques tels télé, radio, presse papier.

FRANÇOIS. – Radio, on l'a dit, c'est *Radio Classique* ou *FIP* toute la journée, ou *TSF Jazz*. La télé c'est le soir. Le journal télévisé, régulièrement. Après, la télé, moi, c'est uniquement des documentaires quand ma femme ne regarde pas un film. Je fonce sur Planète-Thalassémie.

MARYLINE. – J'aime bien certains documentaires sur la chaîne *Histoire*.

FRANÇOIS. – *Arte* et la chaîne *Thalassa*. Voilà

MARYLINE. – Les reportages sur la peinture, il y en a des pas mal sur *Arte* ou sur *Histoire*.

OLIVE. – Alors, en ce qui concerne les émissions de télé, moi, je regarde des films de temps en temps sur *Canal+*. Tout ce qui concerne, comme François, les documentaires, de temps en temps, j'écoute de l'opéra sur *Mezzo*. Ensuite, qu'est-ce que je fais ? La radio, c'est *France-Inter* et quand je suis, parce que Paul écoute *France-Inter*. Je suis dans ma voiture, c'est *France-Musique* ou *France-Culture*. Tout le temps. Sur la télé, je regarde le *Petit-Journal* de temps en temps.

Paul. – Moi, je le regarde tous les jours.

Maryline. – Moi aussi. Il donne une autre vision de l'information.

PAUL. – Ce que je fais de temps en temps, c'est du *replay*. Quand je fais du vélo, je me rebranche sur William Lémérgie sur *Antenne2*, pour être au courant de tout ce qui se passe. Comme c'est assez carré...

OLIVE. – Moi aussi, j'utilise le *replay* sur le portable ou tablette, beaucoup.

MARYLINE. – *Replay* de quoi ?

OLIVE. – Eh bien, des émissions que je n'ai pas vues à la télé, donc, je me mets en *replay*.

MARYLINE. – Je suis tellement occupée que je n'ai pas le temps. CA m'est arrivé mais c'était sur l'ordinateur.

Vous êtes plusieurs à dire que vous êtes de grands lecteurs. Est-ce que vous lisez souvent ? Avez-vous déjà été tentés par la tablette numérique ?

PAUL. – Alors, tablette numérique, pas encore. CA peut m'intéresser pour voyager, ça évitera d'amener des tonnes de livres. Est-ce que je lis beaucoup ? Tous les soirs.

OLIVE. – Et puis la journée aussi.

PAUL. – Non, ce n'est pas systématique. La journée, c'est surtout les magazines, les canards, etc. Mais, les livres, c'est le soir.

OLIVE. – Je lis tous les soirs et même la journée aussi. Et ça en compensation : comme je suis une dormeuse et que je n'ai pas pu lire autant que je voulais, depuis que je ne travaille plus, je lis, je lis, je lis. Mais le problème des tablettes numériques, c'est qu'il n'y a pas de livres qui m'intéressent dessus.

Maryline. – C'est ça.

OLIVE. – Non, mais j'ai regardé parfois les programmes. Mais, un, les livres qu'il y a ne m'intéressent pas et de toute façon, je préfère passer une heure chez Mollat à chercher des livres...

MARYLINE. – Moi, aussi.

OLIVE. – ... À trouver des livres qui me plaisent, à le tenir dans ma main, à le transporter. Peut-être que les autres générations seront intéressées par le numérique, mais, dans tous les cas, moi, pas du tout.

PAUL. – Non.après, il y a un problème d'adaptation à la lecture des tablettes numériques. J'ai vu Hélène récemment et elle en avait une. Mais lire une heure ou une heure et demie sur une tablette, ça, je crois que je n'y arriverai pas. Je n'y arrive pas actuellement.

OLIVE. – Il y a autre chose. Je vois, avec un stylo, j'aime bien mettre des petits trucs sur mes livres.

PAUL. – Des commentaires ?

OLIVE. – Pas des commentaires : marquer les pages qui m'intéressent ou pouvoir souligner des passages, pouvoir après y revenir.

MARYLINE. – Alors, moi, la tablette numérique : j'ai chargé des bouquins sur ma tablette et je ne les ai jamais lus. J'en ai je ne sais pas combien. Parce que moi, j'adore le contact avec le papier et j'adore les livres. Je lis beaucoup, pas que le soir. Je lis surtout quand il fait la sieste, c'est-à-dire entre une heure et trois heures. Et je lis le soir, parce que je ne regarde pas la télé. Je lis le soir trois ou quatre heures à peu près. Je lis beaucoup parce que quand tu ne regardes pas la télé le soir, tu lis. Moi, je lis et j'écoute la musique avec mon walkman.

OLIVE. – Paul regarde beaucoup la télé et pas moi. Donc, je me rends compte que je lis beaucoup. En fait, je me suis abonnée à une médiathèque de Gradignan, où je peux aller chercher des livres. Autant que j'en veux, tous les 15 jours. Il y a tellement de livres dans cette maison qu'on n'a plus de murs pour les accueillir, donc, j'ai décidé d'aller dans une médiathèque.

MARYLINE. – Mais ce n'est pas du tout pareil la relation.

OLIVE. – Ce n'est pas pareil, il y a des livres dont j'ai envie. À la médiathèque, j'ai découvert une chose si tu veux : je prends des bouquins et je les ramène, mais si je trouve un bouquin qui me plaît... J'ai une petite librairie à Gradignan où je vais commander mes bouquins. Donc, je le commande et je me le garde.

FRANÇOIS. – Je lis 4 à 5 bouquins par an. Je lis des revues professionnelles. Je lis le plus souvent possible *le Monde de l'Economie* et puis de temps en temps, le canard local.

MARYLINE. – Il ne lit pas de fiction ni de romans.

FRANÇOIS. – De même, je ne regarde pas de films. Donc, c'est vite répondu là. Donc, pas de tablette pour moi... Enfin, de liseuse.

À quoi pensez-vous quand je dis le mot « numérique » ?

FRANÇOIS. – Numérique. ordinateur.

MARYLINE. – Ordinateur, oui.

FRANÇOIS. – Progrès.

PAUL. – Téléphone.

OLIVE. – Technologie.

FRANÇOIS. – Changement radical de mode de vie.

MARYLINE. – Je suis d'accord.mais, il y a des travers. Il y a des choses fabuleuses, mais quand même, quand je vois tous les gens autour de moi... Et pas forcément les nouvelles générations... Même des gens de notre âge, qui commencent à être toute la journée sur leurs téléphones, ça m'inquiète un peu, quoi. Parce que, combien de fois dans le tram, les gens sont là, avec leurs téléphones.ça fait un peu peur ces travers...

PAUL. – Olive aurait pu en parler, parce que c'est sa grande angoisse le numérique. FRANÇOIS. – Oui, le télétravail, ça a complètement changé les manières de faire.m Mi, je ne pourrais pas avoir mon activité libérale si on n'avait pas le numérique.

MARYLINE. – Il y a des choses fantastiques. Alors, nous qui perdons quand même beaucoup la mémoire des mots, c'est sûr... Combien de fois on prend l'ordinateur pour chercher « ce truc, qu'est-ce que c'est ? ». Ça permet de chercher de façon tellement rapide.

OLIVE. – C'est génial, mais c'est quand même un peu superficiel.

MARYLINE. – Non, c'est génial. Par exemple, moi, je fais de l'histoire de l'art. Je vais sur la tablette. Je tape le nom du tableau, de l'auteur et je les ai tout de suite. On a une information très vaste, sauf Wikipédia qui est très discutable parce que ce n'est pas fiable, notamment dans les trucs très spécifiques, comme justement l'histoire de l'art.

Tu dis que ce n'est pas fiable par expérience ?

MARYLINE. – Oui, parce qu'on en a justement discuté avec notre prof. C'est fait par des gens qui envoient leurs propres définitions...

OLIVE. – Tu peux mettre tes observations.

MARYLINE. – ... Et souvent, ce n'est pas vérifié. C'est ce qui est terrible dans le numérique. C'est le côté « tout et n'importe quoi » des choses très intéressantes et du « n'importe quoi » de l'invérifiable, des fausses informations. C'est une jungle incroyable. Donc, après si on a des codes avec de bons endroits où aller chercher, c'est mieux.

PAUL. – Moi, j'utilise Wikipédia...

MARYLINE. – Mais moi aussi. Mais notre prof d'histoire de l'art, l'autre jour, nous a montré un truc : on cherchait justement un peintre portraitiste complètement passé à l'as dans l'histoire de l'art, qui s'appelle Jacques-Aimé Blanche. Elle nous dit : « allez voir sur Wikipédia, il n'y a rien ». Enfin, il y a sa vie, mais à part ça, il n'y a rien. C'est terrible, parce que les gens se disent qu'il n'y a rien, donc qu'il n'a rien fait dans sa vie, ce type, alors que c'est un très grand portraitiste. On l'a étudié après et elle me dit qu'en tant que prof, c'est pathétique. Elle est prof à la fac. Il y a des enseignants qui font des copiés-collés de Wikipédia, sans même enlever le truc...

OLIVE. – Parce que Wikipédia, c'est n'importe-qui qui peut mettre...

MARYLINE. – Et ce sont des informations qui sont fausses, en plus. Voilà tous les dangers du numérique. C'est une peur à ce niveau-là. C'est quand même fantastique et en même temps...

PAUL. – 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, qui fait qu'on se pose plus de questions que les jeunes actuellement. Un même de 15 ans qui prend son ordinateur, aujourd'hui, il ne faut pas rêver... On a peut-être tendance à exagérer certaines choses.

MARYLINE. – Non, parce qu'on sent qu'on a quand même plus d'esprit critique. Les jeunes, on sent qu'il n'y a pas beaucoup de recul, il n'y a pas beaucoup d'esprit critique par rapport à ce qu'ils lisent sur le numérique. Ils prennent pour argent comptant ce qu'ils voient écrit.

OLIVE. – En fait, ce qui me fait peur au sujet du numérique. Il y a ça, ce que tu viens de dire. Mais il y a un truc qui me gêne beaucoup, c'est que les adolescents confient tout et n'importe quoi sur Facebook... Numérique... Ils ont l'impression que quand ils ont effacé de leurs ordinateurs ce qui les gênait, ça disparaissait et c'est une erreur. Google, lui, il a des centaines de milliers de coffres dans lesquels toutes nos écrits sont inscrits et ce n'est pas effacé chez lui. En fait ils ont comment dire... Une banque de données absolument énorme qui trace toute notre vie. Nous, on l'efface de l'ordinateur, mais eux ils l'ont encore et je trouve ça extrêmement grave. et je pense qu'un jour, ils s'en serviront. CA, pour moi, c'est le problème du numérique.

MARYLINE. – Ils s'en servent déjà.

OLIVE. – Pour moi, « numérique » égale « progrès », mais égale aussi, pour la génération des mêmes qui viennent, « grand danger » parce que en fait, on ne leur a pas appris à s'en servir avec modération et avec surtout discernement.

MARYLINE. – Ça altère, ça change beaucoup les relations. Par exemple, Lola ma fille qui est à Paris : sa cousine a eu un bébé et Lola me dit : « oh qu'est-ce qu'elle est mignonne ». Elle voit les progrès de cette gamine sur Facebook, mais elle ne l'a jamais rencontrée. Et là, on est dans le virtuel, c'est-à-dire qu'elle croit qu'elle la connaît, mais elle ne l'a jamais vue.

PAUL. – C'est dans ce sens que je disais que le numérique changeait radicalement notre vie. Comme l'évolution est exponentielle, ça va aller encore plus vite, encore plus révolutionnaire. t on ignore tout de ce que sera notre vie dans 15 ans.

MARYLINE. – Peut-être, peut-être.

FRANÇOIS. – D'autant plus qu'on est moins performants, moins informés que des mêmes de 15ans, 20 ans. On a toujours un laps de temps de retard.

OLIVE. – Informés ? Tu dis sur la technique ?

FRANÇOIS. – Oui, sur la technique.

PAUL. – Ça révolutionne les relations humaines.

FRANÇOIS. – Combien on utilise : 20 % ? 30 % ? 40% de nos capacités ? Et encore.

PAUL. – 5% à peine.

OLIVE. – Si tu veux, on a tous du recul par rapport à Internet, mais par contre si tu veux, avec d'autre gens avec qui j'ai pu discuter, ils n'ont pas le recul que moi j'ai avec Internet ...

MARYLINE. – « Que moi j'ai ». Non, mais Olive, tu n'es pas la seule à avoir du recul avec Internet. Il y a beaucoup de gens qui se rendent compte.

OLIVE. – ... Ça me gêne un peu, moi, tu vois. Que des gens n'aient pas de recul du tout.

MARYLINE. – Mais, attends, elle vient de dire que oui... Ça alors, c'est merveilleux.

Comment vous sentez vous quand vous êtes sur votre tablette ou votre Smartphone. Naviguez-vous sans difficultés ?

PAUL. – Ah non, j'ai des difficultés. Ma femme étant très férue d'informatique, je n'ose pas l'interroger parce que ça ne se passe pas très bien en général. C'est vrai que j'ai des difficultés, mais disons que j'arrive pour ce qui m'intéresse : les mails que je reçois, la façon de répondre, les recherches sur Internet. Ça, ça va. Le Smartphone à Bordeaux me sert aussi. J'ai passé 20 ans avec le logiciel de médecine et que c'était « Le » logiciel. Le soir j'étais excédé par l'informatique.

OLIVE. – Alors, moi un peu plus que Paul parce que ça a été un moment donné...

MARYLINE. – Mais tu l'enseignais ?

OLIVE. – Oui, c'était une partie de mon travail. Alors, quand il est planté, il m'appelle quand même. Le problème, c'est que je lui explique, mais qu'il n'en tient pas compte. Autrement, l'ordinateur, je maîtrise à peu près correctement. Pour la tablette, il doit y avoir plein de choses que je ne sais pas faire, mais enfin je m'en sers.

MARYLINE. – Moi, un peu plus qu'elle. Je l'ai utilisé dans mon travail mais, toi, tu l'as enseigné. François est meilleur que moi, mais j'utilise correctement mon ordinateur. J'ai l'habitude de faire des recherches par Google. Les mots-clefs, les résultats, je gère. Ce n'est vraiment pas compliqué. Sur ma tablette, je fais pas mal de trucs, mais je me rends compte que je pourrais faire beaucoup plus. J'ai fait l'année dernière dans le cadre de l'université du temps libre, deux stages sur l'utilisation des tablettes et j'ai trouvé ça très intéressant. Je ne sais pas comment les gens font pour apprendre. Les jeunes ça doit être la génération spontanée. Ils te disent « fais ça, fais ça ». Donc, j'ai pris des cours et j'ai appris notamment à aller chercher des tas d'applications très utiles du genre scanner avec sa tablette, des trucs comme ça. Des outils pratiques d'application. Là, c'est vrai, je reconnais. j'ai fait des stages et je vais en refaire encore cette année parce que je fais dans les choses qui m'intéressent. Par exemple, je ne joue pas. Mes petits-enfants ont installé pleins de jeux sur ma tablette. J'ai essayé une fois, mais je n'y arrive pas. J'ai installé un jeu, le scrabble. à ça, génial, parce que jouer quand on est seul, c'est très bien. Tu as des niveaux de difficultés, tu joues et l'ordinateur joue, mais je pourrais faire beaucoup plus.

FRANÇOIS. – Bon, moi je vais être bref. J'utilise l'informatique en bureautique, c'est pour mon boulot.

MARYLINE. – Tu piques de grosses crises parfois.

FRANÇOIS. – Je maîtrise, même si ça m'échappe parfois. Et après, sur les recherches Internet, je ne suis certainement pas au top des techniques de recherches. Mais comme je ne suis pas excessivement curieux, ça ne me pénalise pas.

Et qu'est-ce que tu entends par ne pas être au top ?

FRANÇOIS. – Eh bien, il y a des gens qui sont capables d'aller chercher des choses extrêmement intéressantes et précises sur le Web et ça, ça nécessite de maîtriser les mots-clefs et les choses comme ça. Là, je ne sais pas trop faire. J'en suis au B-ABA, je me contente d'aller sur Google et de dire « voilà ce que je cherche ». C'est vraiment de la recherche de débutant.

MARYLINE. – Le problème avec le Smartphone, c'est que maintenant, c'est pratiquement une tablette. Bon, moi, je l'utilise beaucoup. François lui déjà, envoyer une photo, ça lui pose problème. C'est parce que ça ne l'intéresse pas. Il pourrait très bien...

FRANÇOIS. – Oui, c'est vrai, mais je travaille avec.

MARYLINE. – Un jour, il me dit : « Tiens, qu'est-ce qui se passe ? J'ai Emmanuelli qui me parle ». Il avait mon ancien Smartphone et je lui dis que c'est parce qu'il y avait mon compte Twitter sur le téléphone. Tu vois, il n'est pas du tout dans ce mouvement numérique. Alors, tu vois, j'ai Twitter, mais je n'ai pas Facebook.

Que faites-vous sur votre ordinateur ? Utilisez-vous les réseaux sociaux sur votre ordinateur ?

PAUL. – Non, parce que je n'ai pas ressenti le besoin d'aller sur les réseaux sociaux. Qu'est-ce que je fais sur mon ordinateur ? C'est un peu compliqué : je fais parfois quelques recherches, ça peut m'arriver. Essentiellement mon courrier.

OLIVE. – Tu regardes les photos.

PAUL. – Oui, je regarde les photos. C'est vrai, je n'y pensais pas aux photos. Mais après, la recherche par elle-même... Moi, c'est essentiellement sur Google que je vais, quand j'ai besoin d'un renseignement ou comme ça. C'est tout.

Du coup, tu procèdes comment ? Tu tapes Google et après ?

PAUL. – Je choisis les mots-clefs et je consulte après la page que j'ai devant moi. Ce qui fait que je perds énormément de temps et que finalement, la recherche sur Internet, elle se résume à peu de chose chez moi...

Et après, les résultats que tu as, tu les tries comment ?

PAUL. – Je consulte plusieurs sites. Je regarde les blogs et je me fais ma petite idée moi-même. Si tu veux, je papillonne à droite et à gauche et je me fais ma petite idée, qui est plus ou moins fausse. Mais est-ce que ce n'est pas ce que je voulais chercher au départ ? Est-ce que je ne recherchais pas certaines choses et que je suis allé par-là ? C'est pour ça, que ma recherche... Il a employé le terme de B-ABA, je pense que c'est un peu ça. Je ne suis pas pointu à ce niveau-là. Et puis, je n'en vois pas trop l'intérêt, parce que je suis à la retraite. Je n'ai plus une activité importante. Donc, là, je papillonne à droite et à gauche, voir comment ça se présente, mais c'est tout.

OLIVE. – Je l'utilise pour la bureautique. Les réseaux sociaux, non, par choix, je n'y vais pas. je trouve ça très dangereux.

MARYLINE. – Moi, l'ordinateur, à part ce qui est mail, je vais sur des sites. Genre, bon, je l'utilise pour l'histoire de l'art : les sites du British Museum ou d'autres encore, en liaison avec mes cours. Je l'utilise aussi pour certains trucs d'anglais. Sur la tablette, tu sais, pour les cours d'anglais qui sont ludiques. Je l'utilise pour faire des recherches, pour aller voir les sites de ventes privées. Je n'achète pas souvent mais. Aujourd'hui, j'y suis allée pour chercher un frigo. Après je vais regarder des trucs, après certains événements sur Twitter, sur ce que disent certains journalistes. Mais enfin, ce n'est pas génial. Je ne suis pas fan, mais ça m'arrive de regarder. CA, c'est plutôt sur le Smartphone.

Quand tu dis que tu fais des recherches, quelle est ta méthodologie ?

MARYLINE. – Je fais Google, sauf lorsque j'ai des adresses qu'on me donne pour l'histoire de l'art. Tu vois, certains sites comme le Louvre, je tape l'adresse qu'on m'a donnée. Je m'en sers aussi pour mes photos : j'ai installé Picassa3 et je stocke mes photos. Je vais les rechercher lorsque j'en ai besoin. Je m'en sers pour les photos, oui, ça, c'est important.

FRANÇOIS. – Pour ma part, réseaux sociaux, je n'y suis pas, ni Twitter, ni Facebook. CA me tente, mais je ne sais pas à quoi ça sert, alors pour l'instant, je suis toujours hésitant. Mais comme j'entends dire partout autour de moi « les réseaux sociaux »... Les médias ne citent que les réseaux sociaux. Tout passe par les réseaux sociaux. Alors, je me fais la réflexion que, comme il y a une quinzaine d'années, j'avais arrêté l'informatique, alors que j'avais commencé très fort avec les tableurs et tout ça... J'avais arrêté complètement, et je me suis aperçu qu'à un moment donné, j'allais être déconnecté. Alors, je m'étais remis à l'informatique, à la bureautique. Je me dis qu'il va falloir un jour ou l'autre se mettre sur les réseaux sociaux parce qu'on ne pourra pas vivre sans avoir les contacts du réseau social.

MARYLINE. – Mais, comme il a dit tout à l'heure qu'il déteste raconter des trucs du quotidien... Il n'aime pas qu'on bavarde, alors que c'est ça les réseaux sociaux.

PAUL. – Oui, mais les réseaux sociaux, après, tout est marqué là-dedans.

MARYLINE. – Donc, à mon avis, il n'est pas mûr aujourd'hui pour aller là-dedans.

PAUL. – Son truc d'enquête, moi, je veux bien... On est en train de raconter notre vie... A qui va-t-elle le revendre?

(Rire) En tout cas, pas à Google ! Est-ce que vous utilisez le numérique pour nouer des liens ou recréer des liens avec des personnes perdues de vue ou faire des rencontres ?

PAUL. – Jamais, jamais.

OLIVE. – Faire des rencontres, non. Maintenir un lien avec des gens qu'on connaît, oui. Moi, ça m'a permis de retrouver des gens qui sont loin. J'utilise souvent l'application WhatsApp avec une ancienne voisine qui est à Ouagadougou. Et donc, elle m'envoie des photos, moi aussi, on s'écrit. CA, c'est quand même extraordinaire, faut dire. C'est un truc qui est instantané, tout est gratuit : les photos, les texto. Tout est gratuit dans le monde entier. CA, j'ai trouvé ça très étonnant.

PAUL. – Skype... C'est gratuit.

OLIVE. – Elle m'a envoyé la photo d'un alligator près d'un fleuve. Je lui réponds et je lui envoie la photo d'un ragondin au bord du Courant, tu vois ? Mais voilà, elle m'envoie la photo d'un éléphant et je lui réponds : « Tu as mauvaise mine » dans l'instant, ces petits clins d'œil instantanés, partagés avec quelqu'un qui est très loin. Bon, pas forcément très loin, parce que je le fais avec ma fille. Je trouve que ça, c'est vraiment une avancée numérique. Je vais voir un truc magnifique, un coucher de soleil. J'envoie à ma fille.

PAUL. – Ça peut m'arriver aussi. Quand je fais mes courses au supermarché de Labouheyre. Je vais demander à Olive si c'est cette marque de café qu'il faut...

OLIVE. – Je fais ça quand j'achète des chaussures avec ma fille, elle m'envoie question-réponse.

MARYLINE. – Moi, pas du tout : entretenir des liens par courriels, oui. Rechercher des gens, non. Créer des liens, non. Entretenir des liens, oui. Point barre. Ma vie sur Internet, non. Pas de photos.

FRANÇOIS. – Non, je n'utilise pas Internet pour créer ou trouver des liens. Comme ça a été dit, j'utilise les mails pour échanger avec des gens que je connais.

MARYLINE. – Mais, tu restes des heures pour rechercher des motos et autres machins.

FRANÇOIS. – Mais, ce n'est pas pour créer des liens, c'est pour acheter ou pour vendre. Je regarde les sujets qui m'intéressent. S'il y a des choses à acheter ou à vendre, je passe par Internet, oui, ça c'est vrai, mais pas pour créer du lien avec des gens.

Qu'est-ce qui vous déplaît aujourd'hui au sujet du numérique ?

OLIVE. – Les réseaux sociaux.

PAUL. – Joker pour moi, il n'y a pas de réponse.

MARYLINE. – Moi, c'est le comportement, surtout pour les smartphones. Le comportement fermé des gens qui socialement sont sur leur portable tout le temps. Le pire ce sont les gens qui parlent dans la rue ou dans le bus : « .alors, ce soir, je vais faire des nouilles ». Alors, ça,

tu vois. C'est horrible parce qu'ils sont complètement fermés. C'est des gens qui sont enfermés dans leur conversation, qui parlent très fort et qui t'imposent leur vie. Moi, je me suis tournée et je lui ai dit : « La recette des nouilles au gratin, ça ne m'intéresse pas du tout. » Bon, après, ils parlent un peu plus doucement. Je trouve que c'est agressif cette façon d'être dans le monde, d'être avec les gens mais en se refermant sur leur tablette.

FRANÇOIS. – Je partage complètement ça. Ce qui me choque tout le temps, c'est cette manière dont les gens s'enferment dans leur smartphone. Quel que soit l'environnement extérieur, dans les transports en communs, au restaurant, dans la rue... Et du coup, ils ne regardent plus, ils ne s'occupent plus des gens qui les entourent. Avec lesquels ils pourraient peut-être, échanger aussi, avant d'échanger avec la celui qui est au téléphone. Par exemple, un jeune couple au restaurant qui sont face à face et qui sont l'un et l'autre au téléphone.

PAUL. – La radio permet d'imaginer. À la rigueur, tu peux causer en écoutant la radio, mais quand tu es devant la télé.

FRANÇOIS. – La seule différence, c'est que quand on est deux devant la télé, devant la même image. Quand on est deux devant le smartphone, on ne voit pas la même chose, on ne peut pas échanger là-dessus.

MARYLINE. – Un petit truc qui me chagrine sur le numérique, quand je vois mes petits-enfants qui ont 11 et 14 ans. Eux, c'est tout le temps, tout le temps. Ils prennent les tablettes, ils essaient d'avoir tous les codes, parce que les parents mettent des codes. C'est une envie irrépressible de jouer, d'être.... Ils sont tous comme ça. J'en ai parlé à d'autres parents, ça prend une place considérable chez ces générations de 11, 12, 13, 14... Je ne crois pas que les parents... Ils n'ont jamais eu de tablettes de consoles et tout, mais tu sens que dès qu'ils peuvent, ils n'ont qu'une envie, c'est d'aller sur la tablette. Et ça, je le vois beaucoup, beaucoup, autour de moi.

OLIVE. – Grave et dangereux. On n'a pas beaucoup de recul sur cette génération numérique et tablette.

PAUL. – Tu n'en auras jamais de recul ? CA évolue trop vite.

MARYLINE. – On ne reviendra jamais en arrière. Il ne faut pas rêver. Personne ne reviendra en arrière. On ne reviendra jamais en arrière sur le numérique.

OLIVE. – Ce n'est pas le problème de revenir en arrière. je ne pensais pas à ça.

FRANÇOIS. – Avoir du recul par rapport aux pathologies ?

OLIVE. – Par rapport à ce que ça va engendrer, comme adultes.

FRANÇOIS. – Les comportements ne vont pas cesser d'évoluer

OLIVE. – Qu'est-ce que ça va donner comme adultes ?

MARYLINE. – Ah, tiens, justement, j'ai vu un reportage. Il y a le salon en ce moment à Paris, du salon numérique. Alors, évidemment, il y a tous les jeunes, les ados qui vont voir le dernier jeu et tout ça. Ben, y a pas mal de têtes blanches, disons, de notre âge et alors, c'était marrant, parce qu'ils interviewaient plusieurs personnes qui disaient : « moi, je trouve ça génial. Le jeu numérique, ça occupe plein de temps. On y passe du temps, des choses hyper-intéressantes. » Il y a même un type qui passe, qui est connu par ses initiales. Tu as peut-être entendu parler, il s'appelle H je ne sais pas qui... Un journaliste spécialisé là-dedans. Bon, il dit que maintenant, il en fait un peu moins. Mais enfin, c'est bien trois ou quatre heures par jour, non, mais c'est en lien avec ce que tu dis. Il y a pas mal de gens comme nous qui n'ont plus d'activités et qui se sont mis aux jeux numériques. Moi, j'ai des copains aussi... Eh bien, Pierre, qui est médecin. Eh bien, lui, il joue. Il a une tablette et il joue vachement souvent au scrabble et à des jeux comme ça.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de santé ? Bon, Paul, tu es dispensé.

PAUL. – Mais, non. Comment je fais maintenant ? Je suis mon propre médecin. Il est évident que si j'ai un gros problème, j'irai voir un confrère. Moi, je suis un mauvais exemple, parce que je me soigne tout seul, dans la limite de mes compétences. Sinon, je m'adresse à un spécialiste.

OLIVE. – Alors, moi, j'ai un médecin et puis, quand j'ai des problèmes particuliers, il m'envoie voir un spécialiste.

MARYLINE. – Oui, mais tu fais ta petite médecine à toi.

OLIVE. – Ah, moi, je fais ma petite médecine.

PAUL. – Elle a plein de choses à dire, mais là...

MARYLINE. – Tu fais soft ! Moi, quand j'ai un problème de santé, je suis bien embêtée. Souvent, j'appelle un médecin, Paul, mais, bon parce que je ne veux pas t'embêter, mais bon, voilà. St puis sinon, je vais voir un médecin.

FRANÇOIS. – En fait, on est... Je suis un peu perdu, parce qu'on a eu pendant trente ans le même médecin qui est maintenant à la retraite, qui était à proximité et qui nous donnait satisfaction. Et maintenant, on se tourne, comme ça, au débotté, auprès d'un ami médecin. Mais sinon, il faut qu'on revienne vers son remplaçant. on y va pas souvent, c'est vrai. On y va moins facilement, c'est vrai. On va chez un médecin, quand même. pas sur Internet.

OLIVE. – Non, pas sur Internet.

Est-ce que vous utilisez le numérique dans le cadre de la santé ?

PAUL. – J'utilise le numérique dans la cadre de la santé. Oui, ça a pu me servir pour mon cas personnel, effectivement. Pour regarder une certaine divergence d'opinion par rapport à une opération, mais, je ne vais pas raconter ma vie de toute façon. Donc, effectivement, ça a pu me servir... Ah, si, au temps pour moi. J'utilise encore le numérique. Je me tiens encore au courant de ce qui se passe au niveau médical actuellement et au niveau des médicaments qui sont exclus ou inclus. À ce niveau-là, je reste encore, pas au top, mais bien informé. Je vais sur *Univadis*. Effectivement, pour l'opération de Olive, je suis allé voir un peu ce qu'il y avait sur les prothèses du genou. Mais, bon, j'ai fait confiance au chirurgien.

OLIVE. – Alors moi, je me soigne avec des remèdes de grand-mère quand c'est possible. Le reste du temps, je prends des médicaments et puis, je me suis effectivement branchée sur Internet pour voir les techniques pour la prothèse. Il y avait des choses que je ne voulais pas, c'est sûr, donc, je ne serais pas allée vers des personnes qui les pratiquaient. Et puis, c'est tout. Internet, sur le plan médical, ne me sert pas. Si, si, je m'étais branchée sur un chirurgien à Marseille qui faisait des cellules souches et d'ailleurs, pour le deuxième genou, c'est ce que je ferai, parce que ça aura évolué dans cinq ou six ans. Mais, voilà. C'est tout. Moi, j'y crois. Autrement, Internet pour me soigner, du tout. Ponctuellement, quelques recherches. Voyons, qu'est-ce que je cherchais l'autre jour ? Je cherchais les effets secondaires des anti-

inflammatoires. Je voulais savoir ce qui se disait sur Internet. À part ça, c'est tout, je n'utilise pas du tout Internet sur le plan médical.

Tu fais quand même ce que l'on appelle de l'automédication, des remèdes alternatifs ou j'ai mal compris ?

OLIVE. – Des remèdes de grand-mère, ce n'est pas de l'automédication.

PAUL. – Alors, je mets mon grain de sel .Olive, par ses quelques relations, aime bien l'homéopathie. Moi, je n'y connais rien, donc, là, je ne lui suis d'aucun secours. Et elle a testé et essayé de temps en temps des trucs d'homéopathie...

OLIVE. – Pas uniquement, même l'automédication. Les remèdes de grand-mère, ce n'est pas de l'homéopathie...

MARYLINE. – Oui, par exemple l'argile, parce que, moi, elle m'a convaincue.

OLIVE. – J'utilise les huiles essentielles, beaucoup, j'utilise l'homéopathie quand je connais des gens qui ont testé... Ah, oui, l'autre jour, j'ai contrôlé un truc sur l'homéopathie, mais je n'ai pas fait de recherche par rapport à ça. Autrement, après, c'est plutôt par des expériences d'autres gens. Les huiles essentielles, je ne suis jamais allée sur Internet. J'achète des bouquins.

Mais pourquoi ne vas-tu pas sur Internet ?

OLIVE. – Parce que, si tu veux, c'est fugace. Tu vas sur un site, tu trouves des informations et le lendemain, tu ne le retrouves pas. Moi, tu vois, j'ai besoin d'avoir un bouquin, de prendre des notes. J'ai besoin du livre, moi. Je sais faire des recherches sur Internet, avec les mots-clés et tout ça. C'était mon boulot. Il faudrait à ce moment-là que je puisse imprimer.

MARYLINE. – Alors, moi, comme je suis un peu... beaucoup hypocondriaque quand même... Des fois, il m'arrive d'aller sur Internet pour voir certains trucs. Pour voir, pour me rassurer, mais en fait, je m'aperçois que c'est tout le contraire. Le but n'est pas atteint parce que chaque fois, c'est plus inquiétant que rassurant. Alors, c'est un petit travers que j'ai. En fait, j'y vais rarement, pour des petites questions. Je suis allée voir une ou deux fois des blogs sur certaines choses, mais que pour des petites pathologies, parce qu'autrement, pour les choses plus graves, je vais immédiatement penser que j'ai le pire. Parce qu'à la fin, on te dit : « ça peut

être ça, ça, ça.des trucs mortels, le cancer », tout ça, je déteste Je suis beaucoup trop hypocondriaque pour lire ces choses-là.

FRANÇOIS. – Quant à moi, je n'y vais jamais. (rires).

Pourquoi n'y vas-tu jamais ?

FRANÇOIS. – Parce que je n'en éprouve jamais le besoin.moi, je vais voir le médecin quand j'ai un problème.

OLIVE. – Tu n'as pas regardé pour mon opération du genou ?

FRANÇOIS. – Non, tu m'avais expliqué comment on opérait le genou, alors ça ne m'intéresse pas pour l'instant. C'est peut-être parce que je n'ai pas de gros soucis. J'ai besoin de faire confiance au médecin, donc, je ne vais pas sur Internet.

OLIVE. – Moi aussi, je fais confiance à Paul. Enfin, pas toujours.

MARYLINE. – C'est pour ça que tu ne prends pas les trucs qu'il te donne.

Est-ce que vous vous sentez vieux ?

PAUL. – C'est intéressant, parce qu'effectivement, non, je ne me sens pas vieux. Alors, je fais partie, moi aussi, de l'Université du 3^e âge, enfin, du Temps Libre, mais enfin, c'est pareil. Comme aveugle et non-voyant. Et effectivement, quand je vois tous ces vieux à côté, je me sens en décalage. Si tu veux, c'est pour ça que je préfère ne pas les fréquenter. C'est pour ça qu'à Médecins du Monde, je préfère fréquenter la génération qui me suit et je suis beaucoup plus à l'aise. Les personnes d'un certain âge ont tendance à se replier sur elles-mêmes. Il y a une sorte d'égoïsme. Alors, dire que je me sens vieux... Physiquement, oui et non. Oui, si je m'analyse. Non, si je me regarde. Donc, voilà.c'est tout.

OLIVE. – Alors, moi, je ne me sens pas vieille du tout, si ce n'est par rapport à des problèmes physiques, « techniques ». Par exemple la vieillesse qui fait que tu as mal le matin. Là, effectivement, je sens que mon organisme vieillit, mais globalement, je ne me sens pas vieille dans ma tête. Vieille dans mes raisonnements. Je ne me sens pas vieille, justement, parce qu'à l'Université du Temps Libre, je rencontre des gens qui ont mon âge et que je trouve vieux. Ils sont vieux dans leur tête, ils sont vieux dans leur physique, ils sont vieux, ils sont vieux...

PAUL. – S vous permettez, je vais compléter ma réponse. Effectivement, il faut faire attention à cette notion de vieillesse, dans la mesure où je suis persuadé que je réagis moins vite à certaines choses « techniques » que la génération qui me suit. À ce niveau-là, on peut se conforter dans le sens « je suis vieux, donc ça me rassure, j'ai un acquis derrière et effectivement, si je suis plus lent, je compense un peu ». Parce que finalement, quand tu dis vieux, ça débouche sur la mort.

MARYLINE. – Alors, qu'est-ce que je peux dire, pare que ça, c'est philosophique comme question. Je pense que je ne me sens pas vieille parce que, comme tu dis, si on pense à la mort, il vaut mieux mourir tout de suite. On n'a pas trop le choix, je crois. En fait, dans sa tête, il faut se dire. D'abord, le troisième âge, c'est quand même, objectivement une petite mort. On est tous un peu morts, tous les quatre. Il y a une petite mort sociale, on a beau le tourner comme on veut, il y a une petite mort. Moi, je le ressens comme ça. Après, je ne me sens pas forcément vieille dans ma tête, sauf avec le fait, comme dit Paul, que j'ai moins de mémoire, que je suis moins réactive. Mais, au fond, je ne me sens pas vieille. J'ai les mêmes envies. Voilà. Après, je me sens plus décalée, plus vieille dans mon corps. Le matin, ce n'est pas réjouissant. En plus, on a des miroirs grossissants : on a les seins qui tombent, le ventre qui plisse. Tous les jours, on constate quand même que c'est un naufrage qui commence. Alors, peut-être pas complètement naufragée, mais il y a des fissures quand même. Donc on est vieux-jeunes ou jeunes-vieux.

FRANÇOIS. – Pour ma part, j'estime avoir franchi un seuil. 65 ans. Désormais, je me considère parmi les vieux. Alors, ça va être en fonction de la journée, mais je me considère désormais comme un vieux. J'ai décidé, par exemple sur le plan professionnel, de céder ma place à des « quadras » dans toutes mes responsabilités professionnelles et j'ai abandonné mes mandats parce que j'ai estimé ne plus être suffisamment « pushing ». Et ça, j'en ai éprouvé le besoin parce que je me sentais déjà assez dépassé. Je n'avais plus envie, je n'étais plus intéressé par l'avenir. Et c'est ce seuil, 65 ans que je perçois ainsi. Après, physiquement, il y a des moments de la journée où je me sens jeune. Par exemple, quand je monte sur ma moto. J'ai acheté une moto de « jeunes ». Et puis, il y a d'autres moments où je me sens vieux, par exemple, je sors de la douche et dans la glace en face... Sur le plan physique, ça dépend des moments, mais, malgré tout, on sent bien nos performances, qui à cet âge-là, sont de plus en plus en perte de vitesse... Pour des tas de choses : on va moins vite, on fait moins bien, on fait moins globalement et on commence à être légèrement handicapés. La chose rassurante, c'est

que les jeunes à qui on abandonne les responsabilités disent : « ne vous éloignez pas trop, parce qu'on a besoin de vous, parce que vous avez cette sérénité, ce recul qui nous permettent d'affronter les choses avec votre point de vue ».

MARYLINE. – Attends, attends, il y a le problème des acquis. Je mets un bémol aussi sur les acquis, c'est vrai. qui permet de voir les choses avec plus de recul. Mais pour avoir des acquis, il suffit d'avoir conservé une très bonne mémoire. Et ça, je pense qu'on a ici, plus ou moins, des défaillances de la mémoire.

PAUL. – De la mémoire immédiate...

MARYLINE. – Non, non. on ne garde pas dans la tête tout ce qu'on a appris. Je t'assure qu'il y a beaucoup d'inégalités. Des gens qui se souviennent de trucs incroyables, des gens de mon âge qui ont une mémoire phénoménale. Il y a une injustice.

OLIVE. – Maryline. je ressentais les choses comme toi. Et justement, le fait d'être à l'Université de Temps Libre avec des gens comme moi. Et l'autre jour, je me suis rendue compte... C'est vrai que la mémoire des noms et les trucs comme ça, c'est des choses auxquelles je n'attache pas vraiment d'importance. Mis la prof d'Anglais nous a fait écouter des morceaux de musique anglais, pour retrouver les paroles des Beatles. Tu avais des gens, qui ne parvenaient pas à trouver. Moi, instantanément, tout revenait au grand galop.

[Remerciements]

Rajout :

PAUL. – C'est difficile si tu veux... Bon, c'est vrai qu'on peut améliorer encore notre existence. On peut s'intéresser à plein, plein de choses, mais quand je dis « recréer », ça me paraît compliqué... Se remettre à quelque chose complètement étranger, si tu veux. je ne sais pas trop quoi prendre en exemple... (*Réfléchit*) Par exemple, j'ai essayé l'année dernière de commencer l'arabe. J'ai loupé des cours quand on est partis en Ethiopie. J'ai loupé 3 semaines. J'ai vu que ça m'était quasiment impossible de rattraper le retard. Si tu veux, avec

quelque chose qui m'est complètement étranger, puisque l'arabe, je n'ai pas pu, comme j'aurais fait avant, rattraper le groupe.

MARYLINE. – Mais, Paul je comprends très bien ce que tu veux dire. Il y a aussi... Je vois des réactions très différentes. Il y a la personne qui dit : « Génial, je vais faire tout ce que je veux à la retraite », mais en réalité, c'est pas tout à fait vrai. Il y a les personnes comme je vois, les parents de ma belle-fille, c'est la frénésie absolue. C'est-à-dire qu'il y a aussi une réponse à l'angoisse de la vieillesse et de la mort. Eux, ils font tout : marcher, apprendre une autre langue.

PAUL. – François, tu m'avais dit une fois, mais ce n'est probablement pas le terme « inutilité ». CA voulait dire que tu avais l'impression qu'après la retraite, la cessation d'activité, il y avait une cassure qui faisait que tu n'étais plus utile.

François. – C'était ma question. C'était redonner du sens... Si je m'arrêtais, est-ce que je ne ferais pas de l'humanitaire, pour redonner du sens.

PAUL. – Oui, redonner du sens, quand tu arrêtes, tu deviens improductif.

FRANÇOIS. – Il faut te retrouver dans tes activités : il y a ceux aussi qui pour ne pas ressentir ça, bougent, sans arrêt.c'est un peu notre cas. Demain, j'ai envie de faire la grasse matinée... Mais je pense que l'agitation, c'est pour combler un vide, pour ne pas affronter le quotidien.

PAUL. – Une notion que m'a apprise ma retraite.c'est d'éluder ce terme de « perdre son temps ». Je trouve que ça ne veut plus rien dire : « perdre son temps ». Le temps, il est là. Quand je prends un bouquin, je ne perds pas mon temps. Quand j'ai tondu cet après-midi, je n'ai pas perdu mon temps. La notion de « perdre son temps » n'existe plus.

[Remerciements]

20 Entretien de Valérie et Jean, 62 – 70 ans

[Nous rencontrons Valérie et Jean à leur domicile en fin d'après-midi. Jean étant particulièrement timide face aux étrangers, nous avons décidé d'effectuer une interview à deux, afin de le rassurer et de l'encourager à parler.]

À quels moments utilisez-vous le plus les médias classiques (télé, radio, presse papier) ?

VALÉRIE. – Les journaux papier, quand on a du temps pour lire. Le matin, n'importe quand.

JEAN. – La télévision, à l'heure des repas, pour les événements sportifs, suivant les heures. Le vélo, c'est l'après-midi. Le foot, la soirée plutôt. Après, quelques revues, alors là, c'est un peu le matin. N'importe quand.

Et vous n'écoutez pas du tout la radio ?

JEAN. – La radio, très peu.

VALÉRIE. – Pas beaucoup, dans la voiture. Je n'ai jamais trop eu l'habitude d'écouter la radio.

Que faites-vous sur votre ordinateur, y allez-vous tous les jours ?

VALÉRIE. – Oui, tous les jours. Je regarde tous les potins... Les potins de stars, puis, l'actualité de Mérignac, les actualités dans le monde. Enfin, toute l'actualité, tout ce qu'on voit dans le journal.

C'est ce que j'allais vous demander : est-ce qu'Internet vient plutôt en complément d'information ?

VALÉRIE. – Oui, bon j'y vais parfois en complément. Parfois, j'y vais comme ça. J'aime bien regarder. Après on regarde les mails et les choses comme ça.

Est-ce que vous faites des démarches administratives ?

VALÉRIE. – Oui, je n'en fais pas beaucoup. Je fais des recherches.

JEAN. – Je la laisse faire.

D'accord. Vous ne pratiquez pas du tout ?

JEAN. – Pas beaucoup.

VALÉRIE. – Un petit peu quand même. Il fait des commandes, des choses comme ça quoi.

JEAN. – Un petit peu, pas beaucoup.

Pourquoi ? Cela ne vous intéresse pas ?

JEAN. – Parce que je n'en ai pas besoin.

VALÉRIE. – Parce que je le fais. Comme je fais, voilà, il ne s'y met pas.

Pouvez-vous me dire combien de temps vous y passez par jour ?

VALÉRIE. – Ça dépend des fois. Ça dépend de ce que je fais. Des moyennes, je ne sais pas... Des fois, je vais y rester toute l'après-midi. Le lendemain, j'y resterai beaucoup moins de temps. C'est selon le besoin ou l'envie. Quand je n'ai envie de rien faire, je vais sur l'ordinateur. Comme ça, je suis tranquille.

JEAN. – 2h30, tu veux dire.

VALÉRIE. – Oui, bien 2h30 le soir. J'y vais vers 8 heures, après manger, jusqu'à 11h30, minuit.

JEAN. – Tu regardes Leboncoin.

VALÉRIE. – Oui, des annonces, je flâne. J'aime les meubles anciens alors je consulte. Et puis voilà. Après, il y a pleins d'autres trucs. Il y a la mode, les fringues, les showrooms privés, etc.

Vous achetez souvent ?

VALÉRIE. – Oui, j'achète souvent, notamment pour Romain.

JEAN. – Mais, tu achètes pour toi aussi.

VALÉRIE. – Bien sûr, je n'achète pas que pour Romain. J'achète aussi pour moi. J'aime bien, il y a de bonnes occasions à faire !

À quoi pensez-vous quand vous entendez le mot « numérique » ?

VALÉRIE. – « Numérique ». Bof, je ne sais pas. Toutes les technologies nouvelles. Je ne sais pas moi... Les tablettes, tous ces trucs, les portables et tout, et tout. Les technologies sans fils, toutes les nouvelles technologies... Certaines que je ne dois même pas connaître non plus.

Pourquoi ?

VALÉRIE. – Ben, parce que c'est vrai, ça ne m'intéresse pas beaucoup, il y a des choses, on en a pas, je ne suis pas tellement attirée.

Et vous, monsieur, le numérique ?

JEAN. – Moi, ça ne m'inspire pas beaucoup. Je ne suis pas beaucoup porté là-dessus.

Valérie. – Oui, lui, il est plutôt *Eurosport*. Tout ce qui est sport à la télé, sur Internet et des choses comme ça.

JEAN. – Je regarde tous les résultats sportifs, ce que je n'ai pas. En complément. Puis, je fais quelques jeux.

VALÉRIE. – Oui, il joue beaucoup.

JEAN. – Je joue aux cartes, des jeux qui sont déjà sur l'ordinateur.

À quoi vous fait penser le mot « Internet » ?

VALÉRIE. – Internet, je ne sais pas moi... Des trucs qui se baladent comme ça dans la nature, des trucs imaginaires. Des trucs qui se baladent très vite, j'ai l'impression que ce sont des informations qui se baladent très vite. Des éclairs. Enfin, je ne sais pas. Une technologie nouvelle.

JEAN. – Moi, c'est pour voir les résultats sportifs.

J'ai une troisième question du même genre à vous poser : à quoi vous fait penser le mot « ordinateur » ? Est-ce que c'est pour les résultats sportifs aussi ? (rires)

JEAN. – Oui, surtout. Surtout. Oui, après, comme toi, tu fais le reste... Tu fais tes mails.

VALÉRIE. – Ben, on répond aux mails parfois, quand on regarde. Oui, c'est ça.

JEAN. – Mais moi, je ne regarde pas.

VALÉRIE. – Il ne s'y intéresse pas, alors bon.

JEAN. – Après, on ne peut pas tout faire, ça prend du temps quand même.

VALÉRIE. – C'est vrai qu'on y passe du temps. Moi, je regarde moins la télévision.

Pourquoi avez-vous si peu d'attraits pour le numérique, alors que cela semble devenir un incontournable aujourd'hui ?

JEAN. – Ben, c'est-à-dire que nous, on est nés sans ça, alors que maintenant, toute la nouvelle génération est née avec cela. Après, j'arrive à m'y perdre. Je confonds, je fais tout à l'envers. Cela me perturbe. Je suis obligé de tout recommencer.

Du coup, comment vous sentez-vous dans votre navigation ?

JEAN. – Je suis assez... Il faut que je me concentre, pour respecter les ordres. Parce que là, il faut tout respecter, sinon, ça ne marche pas.

VALÉRIE. – Il ferme alors qu'il ne veut pas fermer. Voilà. C'est lui. Je pense qu'il doit paniquer, quand il va sur Internet. Il se met la pression. Il faut que je fasse tout bien, donc, il n'est pas à l'aise.

JEAN. – Et puis les touches, je les maintiens trop longtemps, donc, après, il faut recommencer.

Et vous, comment vous sentez-vous sur l'ordinateur ?

VALÉRIE. – Ça va. Bon, ça va. Je rencontre parfois des difficultés, mais j'essaye de les résoudre. J'appelle Romain au secours quand je ne sais pas, non, mais ça ne me perturbe pas.

Est-ce que vous avez un profil sur les réseaux sociaux ?

VALÉRIE. – Un profil... Non.

Cela ne vous intéresse pas ?

VALÉRIE. – Les blogs et tout ça ? Non, parce que de toute façon, ce ne sont que des cancans. Ce ne sont peut-être que des préjugés, j'ai déjà vu ce que c'était et ça ne m'intéresse pas, parce que lire la conversation des autres, je trouve ça complètement nul.

Vous êtes vous déjà servie d'Internet pour renouer des contacts perdus ou pour maintenir des relations ?

VALÉRIE. – Non, non. Maintenant, je vais sur Internet, mais, bon, non. Maintenant on fait avec les mails, mais ce n'étaient pas des contacts perdus. C'étaient des contacts que j'avais déjà. Des fois, on se fait des trucs sur Internet : « Coucou, est-ce que ça va bien ? » ou on s'appelle au téléphone. Autrement, pour le premier de l'an ou comme ça, mais ce n'est pas des contacts perdus. On les connaissait déjà.

Cela ne vous a jamais intéressé de renouer des contacts avec des connaissances de votre jeunesse ?

VALÉRIE. – Si, c'est vrai que j'ai essayé de faire quelques recherches, par *Trombinoscope* ou *Copains d'avant*. C'est-à-dire que j'ai beaucoup voyagé, on va dire, beaucoup déménagé ? C'est sûr, ce n'est pas toujours facile.

Quels impacts a eu le numérique sur vos habitudes ?

JEAN. – Les résultats sportifs ? (rires) On fait des achats sur Internet aussi. Pour le touron.

VALÉRIE. – Oui, parfois, des commandes plus rapides.

JEAN. – Pour commander des pièces de vélo.

VALÉRIE. – Des choses de dernière minute.

JEAN. – J'ai acheté un vélo sur Internet.

VALÉRIE. – Oui, il dit qu'il a des difficultés, mais quand il est motivé par quelque chose, il a moins de difficultés. (rires)

Et vous, est-ce que ça a changé quelque chose dans vos habitudes, pour vous informer, pour vous divertir. pour les achats, ça a changé ?

VALÉRIE. – Oui, ça a changé, parce que je vais sur Internet, avant, je n'y allais pas. Mais, bon, c'est vrai que je vais plus sur Internet. Je fais pas mal de choses sur Internet, mais c'est la facilité qui me motive. On a pas besoin d'aller démarcher dans tous les magasins, on a pas besoin de se déplacer, on fait tout de son fauteuil. Tous les sites : *Boulangier, Darty*. Tout le Discount sans bouger, on a plus de choix à la limite. Dans un magasin, on a trois petits meubles... Il faut faire avec. Si ça ne va pas, on va voir un autre magasin. C'est l'exemple à midi : on a fait trois magasins. On va une heure sur Internet et on en fait dix. C'est vrai : la rapidité, l'efficacité et on ne bouge pas.

Qu'est-ce qui vous déplaît sur votre ordinateur, dans la navigation ou dans l'ordinateur lui-même ?

VALÉRIE. – Ce qui me déplaît sur l'ordinateur ? Peut-être qu'il y a des choses que je ne sais pas faire... Les publicités, ça m'agace un peu.

JEAN. – Les publicités, on n'est pas contre, on les regarde.

VALÉRIE. – On les regarde, parfois on clique dessus, on tombe sur quelque chose d'intéressant. C'est marrant, parfois vous avez regardé quelque chose et après, on vous le rebalance. Alors, quand il va sur l'ordinateur, il me dit : « Tiens, j'ai ça. une paire de chaussure, un sac. C'est vrai que ça fait un peu espion comme on partage le même ordi... Mais nous, ça nous fait rigoler.

Dans quel cas consultez-vous un professionnel de la santé : médecin, spécialiste, infirmier, kiné, pharmacien. ?

VALÉRIE. – Eh bien, quand on est malade.

Est-ce que ça vous arrive de réutiliser des médicaments que vous avez dans votre placard – pharmacie ou est-ce que vous allez automatiquement chez votre médecin ?

VALÉRIE. – Ah, ça dépend de ce que l'on a. si c'est un mal de tête, on ne va pas aller chez le médecin.

Mais c'est quoi pour vous « être assez malade » ?

VALÉRIE. – Être assez malade ? Ouf. C'est être vraiment malade pour aller chez le docteur. Je ne sais pas... À quel moment. Le mal de tête, ça va. Mais si on a un malaise par exemple ou quelque chose comme ça, on y va. On a confiance en notre médecin. Si ça ne va pas, on y va.

Comment estimez-vous votre état de santé par rapport aux personnes de votre âge ?

VALÉRIE. – Bon, ça va.

JEAN. – Moi aussi.

VALÉRIE. – Il y a pire

JEAN. – Il y a peut-être mieux.mais dans l'ensemble, ça va.

Est-ce que vous vous sentez vieux ?

JEAN. – Pas spécialement, non. On a l'âge qu'on a, mais on en fait pas cas.

VALÉRIE. – Non, non.moi, non.pas du tout.

Vous arrive-t-il de faire des recherches en ligne liées à la santé ?

VALÉRIE. – Des recherches, oui. Ça m'est arrivé. Oui, bien sûr. J'ai du cholestérol, alors il m'est arrivé d'aller regarder ce qui est marqué. J'ai fait des recherches sur les médicaments, sur les statines, parce que je voulais prendre des médicaments plus naturels, des médecines douces.

Vous souvenez-vous des sites consultés ?

VALÉRIE. – Je suis allée sur Internet, sur Google. J'ai tapé « cholestérol » et les médicaments normaux se sont affichés. Comment s'appellent-ils ? Comment dit-on, les statines... Parce que dans ces médicaments, il y a plusieurs familles. Je voulais enlever ces médicaments et prendre des médecines plus douces, genre levure de riz. Enfin, des choses comme ça et après, je suis allée sur *Doctissimo* et sur un autre dont je ne me souviens pas du nom.

Et sur Doctissimo, vous étiez plutôt sur la partie forum ou plus sur une partie d'articles ?

VALÉRIE. – Avec des articles, oui. Ça m'a paru clair, ça allait. Bon, après, j'étais tombée sur une personne qui avait inventé un médicament. Enfin, pas inventé. qui avait plutôt mis au point.

Et vous en avez tenu compte ?

VALÉRIE. – Non, j'ai lu pour voir si on trouvait quelque chose, mais je n'en ai pas vraiment tenu compte.

Et dans ces recherches, avez-vous trouvé une solution ?

VALÉRIE. – J'ai acheté, oui. Je me suis dit : « Tiens. Je connaissais quelqu'un qui prenait avec l'aide d'un cardiologue qui prenait justement cette levure de riz. ». Donc, j'ai acheté le médicament. mais je ne l'ai pas pris, parce que je me suis dit qu'on allait attendre. Je manque quand même un peu de confiance. Ça ne m'inspire pas trop confiance ces sortes de médicaments. C'est vrai, ça me paraissait sérieux, mais après, je me suis dit que ce n'était peut-être pas une bonne chose.

Vous en avez parlé à votre médecin ?

VALÉRIE. – Mon médecin, il n'est pas vraiment pour. C'est sûr. Parce que ces médicaments, c'est de la parapharmacie.

Vous arrive-t-il pour vos proches d'appliquer les conseils que vous avez trouvés sur Internet, notamment quand c'est lié à la santé ? Vous est-il arrivé de faire des recherches pour quelqu'un d'autre que vous ?

VALÉRIE. – Je regarde, mais pas spécialement parce que quelqu'un me dit qu'il ou qu'elle est malade. Mais, je ne vais pas donner des conseils. Je regarde pour mon information personnelle, mais je ne donnerai pas de conseils. Je ne me sens pas docteur.

[Remerciements]

21 Entretien de Hubert, 72 ans

[Nous rencontrons Hubert et son épouse, Christine, à leur domicile conjugal. Nous leur présentons le sujet, mais nous nous rendons vite compte qu'il est impossible de réaliser un entretien commun : ils se coupent la parole et tendent rapidement à la digression. Nous décidons donc de les interviewer l'un après l'autre pour garantir la qualité de l'entretien. La conjointe qui attend son tour se poste non loin, et fera quelques interactions durant l'entretien, à des moments où elle juge que son mari ne dit pas la vérité.]

Comment utilises-tu les médias classiques : télé, radio, etc ?

Pour la télé, grosso modo, c'est à partir de 18 heures, à partir du moment des jeux sur la 3 avec Julien Lepers. Après, les informations régionales et locales. Après, tout dépend des thèmes : des émissions de sport. Là, séparation du couple : moi, je continue à regarder mon émission sportive et mon épouse s'occupe. Autrement, c'est le film qui semble nous intéresser, mais actuellement, grosse difficulté par rapport à l'abondance des séries... C'est l'esclavage. Je déteste les séries, parce que la plupart du temps ça te coince pour plusieurs semaines. Sur ce sujet, il y a divorce, mais on s'est adapté : une télé en haut et une télé en bas. En plus, je trouve que c'est bien parce qu'il n'y a aucun sentiment de sacrifice de l'un par rapport à l'autre. On ne regarde jamais la télé en mangeant. La radio, c'est plutôt le matin de 7 heures à 10 heures. *France Inter* principalement. Puis de 19h30 à 20h30... *France Inter* et... Comment s'appelle cette radio... Il y a des débats à quatre ou six personnes. *RTL* et *RMC*, je déteste parce que souvent ça vole bas, ça se veut très comique, mais un comique très lourd. Ça me rappelle beaucoup les troisièmes mi-temps de rugbymen. Ah oui, c'est *France Info*.

À quoi penses-tu quand tu entends le mot « numérique » ?

« Numérique », je pense à archiver, nouvelle forme d'archives. L'ensemble des médias et également, je mettrai la photo là-dedans.

Et « ordinateur » ?

« Ordinateur » pour moi, c'était un outil de travail. C'est celui qui m'a permis notamment en matière de gestion d'aller beaucoup plus vite, me faire mes propres tableaux et tout ça. Non seulement les tableaux mais, c'est moi qui gérais toute la fonction paye du personnel. Il y en avait une douzaine, avec cinq statuts différents, des choses comme ça. La seule différence, c'est que j'ai commencé, moi, il y a très longtemps avec « la pomme », avec *Apple*. À la fin, on a recruté une personne, deux ou trois avant que mon épouse ne parte à la retraite, car c'était notre secrétaire, mais elle n'avait été formée uniquement qu'avec le concurrent, *Microsoft*. En plus, malheureusement, on avait le malheur d'avoir le matériel volé tous les ans, ce qui fait qu'à la dernière fois, on est passé sur *Microsoft*. Ce qui fait que d'un autre côté, bon. Ça n'a pas été si simple que ça, parce qu'il a fallu encore, en fait, se réadapter. D'autant que moi, par contre, jusqu'à ma retraite, je suis resté avec *Apple*. Notamment avec la question du personnel et *Microsoft*, on s'en servait plus pour le traitement de texte et les affiches ou affichettes. C'était ennuyant, sachant qu'à l'époque, il y avait moins de passerelles entre *Apple* et *Microsoft*. En définitive, on est resté, comment dirais-je jusqu'à la retraite en 2003. Pendant huit ans, on est resté hors du numérique. Quelque part, on était contents d'être libérés. Puis, on s'est rendu compte petit à petit qu'il fallait passer par notre fille dès qu'on voulait avoir une information, parce qu'il y avait des choses qu'on était bien obligés d'aller se chercher sur PC. La disponibilité des enfants, tu connais... Ce n'est jamais libre. C'est toujours « un peu plus tard ». On s'est orientés sur l'achat d'un PC. On l'a depuis cinq ans. Ça a mérité, pendant un an, je suis allé suivre une formation au MICA. Ça m'a permis de rentrer facilement, de me remémorer un peu les choses. Bon, ce que moi j'adore, c'est de continuer la gestion de mes grandes dépenses. Je fais mes propres tableaux sur les retraites, les dépenses, les médias. Ça représente pas mal, l'air de rien pour les assurances. J'en ai cinq ou six, sur les impôts. J'ai un tableau sur lequel je regarde le suivi en même temps, je fais un contrôle quotidien des deux comptes bancaires. D'autant qu'on s'était fait pirater. Je regarde au quotidien pour voir s'il y a une écriture qui me surprend, sur lequel je suis prêt à faire une intervention immédiate.

Et qu'est-ce-que tu entends par le mot « Internet » ?

Qu'est-ce-que j'entends par « Internet » ? C'est PC pour moi. Les deux sont liés, parce qu'honnêtement, je ne me vois pas aller. Comme je vois certains, même quand ils vont à Carrefour. En plus, moi, Internet, je n'ai pas envie de m'en rendre esclave. Notamment

maintenant avec la possibilité qui t'est donnée sur le téléphone portable. Bon, Internet, je ne m'y vois pas, pour moi Internet, c'est le PC.

Et comment te sens-tu lorsque tu navigues sur ton ordinateur ?

Je me sens relativement à l'aise, même s'il y a quand même des choses qui me surprennent, des bugs. Premièrement, je m'astreins à des nettoyages réguliers, quotidiens. J'ai même quelques-fois tellement de barrières qu'elles se contrarient entre elles et tout ça. Il faut que j'en élimine, mais bon, je sais que j'ai pas quand même assez de formation pour arriver à le nettoyer vraiment complètement. En plus, il y a des choses que vraiment parfois je ne m'explique pas. Je pourrais avoir rapidement une réponse. D'ailleurs, je me proposais rapidement de repartir un peu au MICA. Seulement, ce que je reproche au niveau du MICA, ce sont des cours à sept ou à huit personnes. L'intervenant se consacre très facilement aux gens qui sont complètement débutants. Ce qui fait que toi, tu es obligé de venir une heure pour poser une question. Alors que moi, ce qui m'intéresserait, c'est d'arriver en disant : « Bon, j'ai sept ou huit questions. J'aimerais bien que tu m'expliques. ». En plus, ils sont deux mecs et ils préfèrent s'adresser aux dames qu'aux mecs. C'est le problème de la gestion de groupe.

Est-ce-que tu as des profils sur des réseaux sociaux ?

Les réseaux sociaux, je les utilise plutôt comme soutien de gens que je connais. Par contre, quand j'ai des propositions d'amitiés ou compagnie, moi je me refuse. Je déteste le fait d'être amis pour être amis. Si quelqu'un que je ne connais pas me demande d'être ami, ça, il n'est pas question que je réponde favorablement. Mon truc, ce n'est pas de dire que j'ai 2000 ou 3000 amis. C'est vrai que la proposition d'amis est de te dire que les amis de mes amis sont mes amis... Alors qu'en vérité ce n'est pas vrai. Je me dis, si je ne connais pas vraiment la personne, j'en ai rien à faire de me dire que c'est l'ami de machin ou de chose. Après, très rarement, je m'en sers sur le plan du message. Si ce n'est parfois, un ami que je connais bien. C'est mon mail qui me notifie parfois la chose. Alors bon, j'y vais comme ça quoi. Je ne m'en sers pas véritablement dans le sens du message. D'autant que j'ai deux autres boîtes d'anciens : j'ai *Trombinoscope*, auquel je suis abonné et l'autre c'est *Copains d'avant*.

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 des 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.

Eux, tu y vas régulièrement aussi ?

Quand je suis sollicité. Sinon, je n'y vais pas.

Est-ce-que tu fais des achats ?

Des achats, c'est surtout ma femme. Enfin, c'est moi qui les fait pour elle, parce qu'elle a toujours peur de faire une bêtise alors qu'elle maîtrise. C'est surtout la peur de tomber sur un site où la transaction pourrait être mise en danger. Mais en général, ce n'est pas moi qui vais faire des achats.

Cela t'est-il arrivé de retrouver des personnes ?

En fait, depuis trois ou quatre ans que je suis sur les sites, j'en ai retrouvés deux. Si, en fait, j'en ai d'autres, ceux d'Oloron. Oloron, j'y étais quand j'avais... c'était en 1958, 1959, 1960. Je ne les avais plus revus depuis. Ce sont eux qui sachant que j'étais à la retraite, m'ont retrouvé et m'ont demandé de devenir ami.

Comment le numérique, l'ordinateur et Internet, ont-ils impacté sur ton quotidien ?

Comment ? D'abord il m'a bouffé le temps. Il me bouffe des heures. C'est la lecture des mails qui souvent entraîne, si tu veux, des recherches. En même temps, à travers les mails, j'ai la lecture des deux journaux, parce que je reste toujours en contact avec le Béarn et Mourenx. Je suis abonné à *Sud-Ouest*, donc j'ai droit à la lecture du *Sud-Ouest Pays Basque* et *Sud-Ouest Béarn*. À 14heurs, j'ai également l'édition de *la République* qui arrive. Bien entendu, je regarde Orthez et les environs parce que Mourenx en fait partie. Bien entendu, je regarde la chronique des gens décédés. Il se trouve que je reste en relation à la fois au travers Internet mais aussi, je revoie tous les ans les anciens de l'école communale du Grand Bayonne et je vois tous les cinq ans les anciens du lycée de Bayonne. Là où j'ai passé le bac. Ce qui fait qu'on reste plus ou moins en relation. Au niveau de Bayonne, on fait un voyage chaque année. Au niveau du lycée, on fait un repas tous les cinq ans au trinquet d'Arcangues. La première année, on a fait la visite du collège de Marracq qui était autrefois le lycée. Il faisait

de la sixième à la terminale. Tu sais quel était le gros truc ? Visiter les WC où on fumait en cachette (rires). On a fait même la communion solennelle là-bas, parce que dans le bahut, il y avait une chapelle.

Continues-tu à lire des journaux-papier ou est-ce-que tu es passé complètement sur Internet ?

Non, non, non. Moi, j'adore à 7h30 du matin, ouvrir mon *Sud-Ouest* et mon épouse est pareille, puisque nous sommes en train de boire notre café au lait, nous partageons la moitié de la pagination et après, on permute. Mais quand je lui donne la page sports, ça l'intéresse moins.

Rencontres-tu des difficultés avec ton ordinateur ?

Je trouve qu'il prend un peu trop de place de nos jours. Systématiquement, on est poussés... C'est-à-dire, on sent une volonté d'éliminer le papier. Chose qui est importante pour moi. C'est que pour moi le numérique, enfin, l'information par voie du numérique, c'est une information. Mais pour moi, elle n'a de valeur que si je la couche sur papier. C'est-à-dire que j'imprime systématiquement tout ce qui est stocké. Alors que c'est la même chose. c'est-à-dire que tout ce qui est en banque : je le tire systématiquement. Pas mes tableaux bien sûr, mais les relevés de comptes, etc. Je ne fais pas confiance parce que d'abord il y a le danger du bug. En même temps, moi, tant qu'un truc n'est pas écrit. et couché sur un papier, ce n'est qu'une information momentanée. Quand il est éteint, j'ai peur qu'il ne se rallume pas. J'ai cette hantise. Pour la photo, c'est pareil, je ne crois pas à l'éternité de la photo stockée. Tout ce qui est format numérique est pour moi momentané. J'ai la conviction que les années passant, on en reviendra.

Qu'est-ce qui te déplaît aujourd'hui avec ton ordinateur ?

Ce qui me déplaît ? C'est cet esclavage... La publicité aussi, parce que même si je m'en fiche d'avoir regardé telle information ou autre, je trouve que... Même si je comprends que la gratuité n'existe pas dans la vie... Il y a toujours quelqu'un qui paye. Ce qui me gêne alors que tu ne sollicites pas, dès que tu ouvres quelque part, ta précédente recherche se trouve en bas, en haut... Autrement dit : « Eh toi, pourquoi tu as regardé ». C'est ça qui est un peu gênant, l'intimité n'existe plus.

Et comment occupes-tu aujourd'hui ton temps de retraite ?

D'abord, j'utilise mes voitures, et notamment la plus petite, pour faire le taxi. Ça prend quand même un temps certain, la moitié d'une semaine. Ensuite, je continue mon engagement politique. Je continue également mon engagement citoyen. Je fais partie d'une commission municipale des révisions des listes électorales. J'ai arrêté mon engagement au niveau du CCAS au moment du changement de maire, on ne m'a pas repris. On ne m'a pas sollicité. Bon, ce n'est pas grave. On marche deux ou trois fois par semaine. 3heures de marche par semaine. Mais avec mes deux acolytes, on n'est pas des champions, on n'aime pas souffrir. En plus les accidents des uns et des autres nous forcent souvent à ralentir le pas. Il y toujours l'un des trois qui est estropié.

Dans quel cas consultes-tu un professionnel de la santé ?

D'abord par obligation parce que j'en ai certain qui me donnent les futurs rendez-vous. Certains c'est à trois mois, d'autres à six mois. Je suis obligé d'être suivi, j'ai quatre problèmes : les yeux, l'estomac, le diabète, la prostate. C'est l'âge. Et le dermatologue aussi. Je suis très suivi par les spécialistes. Finalement, le généraliste est celui que je vois le moins. Le cardiologue une fois par an.

Comment estimes-tu ton état de santé par rapport aux personnes de ton âge ?

Moyen. Disons, superficiellement pas mal. Après, effectivement, le reste c'est sûr... Surtout avec le diabète. C'est quand même un ennemi très obscur.

Est-ce-que tu te sens vieux ?

Vieux. Alors oui et non. Vieux, oui parce que je n'ai plus les facultés d'autrefois, sur le plan sportif et autre. Bon, je n'ai aucune chance de me transposer à ce que je vois à la télé, mais je continue à regarder le sport. J'ai le rugby en premier, mais le foot et le basket m'intéressent. Le volley m'intéresse. Oui, mais bon, le reste aussi. Je les ai pratiqués en plus. La natation aussi. Par contre, là où je sens que je suis complètement vieux, c'est lorsque mes petits-enfants me font faire dix mètres en courant. Là, je sens complètement que je suis vieux. Ensuite, quand je fais une bricole à quatre pattes et que je dois me relever, je me sens effectivement très vieux. Sinon, je ne le vis pas comme un lourd fardeau. La seule chose, c'est que je fais la comparaison entre mon âge et l'âge moyen des départs pour l'au-delà. Lorsque

je me dis qu'il y a dix ans encore, je pouvais faire ça et qu'il me semble que c'était hier. Ça, ça t'affole un peu.

Est-ce-que ça t'arrive de consulter des sites Internet reliés à la santé ?

Pratiquement pas, pratiquement pas. D'abord parce que, bien qu'après avoir eu un bac sciences-ex, je suis nul en sciences. J'ai eu le bac sciences-ex parce que j'étais assez bon en maths et pas mauvais en français. Alors que j'ai galéré, galéré en sciences naturelles. J'ai travaillé dix fois plus.

Intervention de l'épouse. – Lui, il ne veut pas savoir il occulte les choses. Par exemple son carcinome de la peau.

Hubert. – Toi, tu es l'inverse. Le problème, c'est qu'en plus, ayant une épouse qui se plonge dans le domaine, moi, je suis obligé de faire le contrepoids. Pour arriver à la vérité. Même si quelquefois, j'ai quelques craintes, je fais comme si je ne me sentais pas concerné. C'est vrai que, dans le même temps, pour être honnête, ultra-rarement, je fais une recherche. C'est arrivé quand elle m'a posé une question sur un problème, mais de moi-même, non. Moi, je confie ça aux professionnels. J'attends d'avoir la rencontre avec le professionnel pour pouvoir soumettre mes questions, mais je n'ai pas envie de chercher à résoudre le problème moi-même. C'est-à-dire, je me sens tellement incompetent. C'est exactement comme si un gars qui a fait un an d'allemand voulait chercher un mot dans le dictionnaire.

Cela t'a tenté d'aller faire une recherche pour tes petites-filles ?

De toute façon j'ai délégué. S'il y a un problème, je ne passe même pas par l'ordinateur. J'en ai un à deux pattes. (rires)

Et que penses-tu du stéréotype selon lequel les seniors ne savent pas utiliser l'Informatique ?

Je pense que ça dépend de l'âge, parce que je pense que le tournant s'est fait dans les années 1985-1990. Ceux qui ont eu la chance d'être encore au boulot et obligés quelque part de s'investir. Quand ils sont arrivés à la retraite, bon, ils ont eu de la chance d'avoir bénéficié de ce contact. Alors que ceux qui n'ont jamais rien connu, les octogénaires ont dû démarrer un contact comme ça. Ça a dû être la croix et la bannière. Néanmoins, il n'y a qu'à voir dans le

domaine du téléphone, même le nonagénaire s'y intègre, bien qu'ils tirent la langue. L'environnement t'oblige à avoir du matériel pour. Tu veux un billet de train, une information sur ta retraite. Tu veux savoir une chose sur ton gaz ou sur ton électricité, tu veux savoir un truc sur l'environnement, tes vacances ou une chose comme ça...

Ça t'arrive souvent de faire de telles recherches ?

J'en fais pas mal, notamment pour les vacances parce que ça me permet d'abord de voyager pour pas trop cher. Après, quand je vois les prix, je reviens en arrière. Puis je te dis, moi, les recherches... J'ai Internet. Très souvent lié à un problème mixte, un problème de couple. On a une chose en commun de recherche sur Wikipédia.

Et quand tu as une question, tu vas directement sur Internet ou tu cherches sur une encyclopédie ?

Si c'est pour les mots croisés, je vais sur le dictionnaire. Après, non, je vais sur Internet quand c'est une recherche sur un achat et pour l'information. Si je vais sur Internet, c'est pour les mails et la gestion de mes comptes que j'ai d'ailleurs dans ma barre, qui sont mes comptes préférentiels.

Quand tu fais une recherche, comment fais-tu pour évaluer l'information que tu trouves ?

Ouf, tu sais, ça dépend. Quand c'est, par exemple, un achat, j'ai tendance à aller voir un comparatif après. Oui, quand c'est un achat ou une recherche de vacances. Après le reste si tu veux, je ne suis pas forcément convaincu. Les gens qui te donnent, soit disant, les meilleurs tarifs, notamment sur les assurances, sur les choses comme ça. Quand tu sais, si tu veux, tout le mercantilisme qu'il y a autour, pour te faire croire que celui qui est placé en tête est le meilleur. Je ne suis pas obnubilé par ça. Je vois l'information, mais je ne la prends pas pour argent comptant.

[Remerciements]

22 Entretien de Louis, 73 ans

[Nous rencontrons Louis à son domicile en début d'après-midi. Sa femme, comme à son habitude, est partie faire un tour en ville. C'est d'ailleurs elle qui nous avait reçue au téléphone lors de notre appel pour prendre contact avec Louis. Bien qu'il ait un portable, c'est le plus souvent sa femme qui répond et qui filtre les appels.]

À quel moment utilisez-vous les médias classiques, j'entends par là : la radio, la télévision, les journaux.

Alors, la télé c'est plutôt le soir ou quand je n'ai rien à faire. Je squatte un peu la télé mais souvent, je fais la sieste. Autrement, les médias de moins en moins. C'est pénible. Si, je regarde la 13, le sénat, car il y a des débats qui sont intéressants.

Pourquoi dites-vous que vous ne suivez plus les médias ?

De moins en moins la radio et les journaux télévisés comme ils rabâchent toujours la même chose et comme j'ai l'impression d'être dans un cours de CM1, entre les hommes d'État et les journalistes. Ça me fatigue. Je ne regarde plus parce que ça me met en colère et il ne faut pas que je me mette en colère.

Et vous lisez des journaux ?

Non, du tout. Enfin, je reçois des journaux de modèles réduits parce que je fais des modèles réduits, mais des journaux politiques, non. Avant je lisais le Monde, mais comme en quarante-cinq ans, je n'ai jamais vu bouger les choses... Ça me fatigue. Les hommes comme Nico, ils continuent... Ils ont le courage de continuer. Moi, je ne l'ai plus. Je m'occupe de ma femme et des petits-enfants.

Est-ce-que vous lisez ?

Oui, je lis des romans et à des moments donnés, j'écrivais un peu. Mais je me suis arrêté, je fais plus aujourd'hui du manuel, c'est-à-dire des maquettes, des maquettes d'avion, de bateaux. Mes petits-enfants aiment bien.

Ok, c'est comme ça que vous occupez vos journées ?

Oui, je bricole. Là, j'ai refait la maison. J'en suis à l'étage, je ne vous fais pas monter à cause du désordre. On refait les salles de bains, les chambres. Voilà, je bricole dans la maison. J'ai une maison à la montagne, c'est pareil, on vient de la finir. Avant je marchais souvent, mais je ne peux plus. Voilà, mais tout va bien.

Pouvez-vous me parler de votre équipement en matériel technologique ?

La télé, les box, un home-cinéma, un lecteur de CD, vidéothèque parce que ma femme est fan de cinéma. Elle a fait une thèse d'ailleurs sur le cinéma, donc il doit y avoir en haut 4000 films et son fils pareil. Mais lui en plus il a sa salle de cinéma.

Vous avez un ordinateur ?

Oui, j'ai un ordinateur. On en a deux en réalité. Celui de ma femme qui a un portable et j'ai un gros PC en haut parce que je traite... Comme j'ai des locataires... Des garages et tout ça. J'ai tout mis sur ordinateur, je fais des tableaux qui me permettent de comptabiliser, de faire mes impôts, toutes ces choses-là. Mon courrier. J'ai des jeux dessus, des modèles réduits aussi, cela m'évite de perdre la main, ainsi que des jeux de voitures pour mes petits-enfants.

Vous jouez aussi aux petites voitures ?

Bien sûr. Avant, je peignais, maintenant, je ne peins plus, mais je m'y remettrai peut-être un jour. J'en sais rien. J'ai plié les pinces. Maintenant, je fais de la peinture sur les murs.

Et qu'est-ce-que vous faites d'autre quand vous utilisez votre ordinateur ?

Sur Internet, je ne vais pas souvent. Bon, je vais sur des sites quand je veux trouver des trucs d'occasion, comme des outils, des tables pliantes. Mais autrement, je vais très peu sur Internet, en définitive.

Pourquoi ?

Ça ne m'intéresse pas, si ce n'est pour aller chercher quelque chose de spécifique, un outil... Mais autrement, c'est rare quand j'y vais. Si, peut-être les restaurants, les hôtels. On s'en sert aussi quand on va en vacances, pour les voyages, mais alors là, c'est plutôt ma femme qui s'en sert. Elle prépare tout sur l'ordi, je ne fais que contrôler. Après sur Internet, non, qu'est-ce-que je fais d'autre ? Si, quand je recherche des Seiko, ce sont des moteurs à vapeur.

Ce sont toujours des recherches très spécifiques.

Oui, c'est ça, Internet j'y vais mais pas quotidiennement. C'est épisodique, quand j'ai envie de chercher quelque chose, un restaurant ou une pièce de voiture ou d'avion.

Cela vous arrive-t-il d'acheter ?

Oui, l'autre jour, j'ai acheté un aspirateur spécial, un aspirateur traîneau, une espèce de boule qui doit avoir une vingtaine d'années, peut-être plus. Mais c'est un truc dont je me sers pour bricoler. Ça avale tout, même de l'eau. Il n'y a aucun problème. J'ai acheté ça sur Internet, je l'ai eu le lendemain. C'est pratique, parce que là, je ne trouvais pas à Bordeaux. J'aurais parcouru toute la ville sans rien trouver. Alors que là c'était à Canéjan. Quand j'ai téléphoné à Canéjan, le vendeur m'a dit : « Non, ne venez pas, faites par Internet ». Bon, ok, j'ai fait par Internet et le lendemain, je l'avais. Le reste, je m'en sers pour faire la facturation, faire du courrier à des clients, pour faire tous mes tableaux de rentrée d'argent, etc.

Vous faites aussi des démarches en ligne comme les impôts ?

Non, alors là je fais la déclaration d'impôts-papier, parce que le problème qu'il y a sur les ordinateurs, même si j'ai un disque dur à côté, si je stocke sur le disque dur et que je n'ai pas de papier, tout tombe en rideau. Ça s'est passé cette année, l'ordi a planté et j'ai perdu toutes les données. Si on paume les impôts, c'est peu gênant. En plus, comme je m'occupe de ceux de ma mère qui a 95 ans. À elle, il ne faut pas lui parler d'Internet. De toute façon, elle n'en a jamais fait.

Et pour les autres démarches comme EDF ?

Souvent j'ai fait des relevés comme chez ma mère, parce qu'ils passent et qu'elle n'ouvre pas. Je peux envoyer la consommation et ils passent une fois par an avec un rendez-vous.

Qu'est-ce-que vous entendez par le mot « numérique » ?

« Rapidité », en plus comme on a la fibre optique, c'est assez rapide. J'aime bien appuyer et que ce soit rapide. Mais pas l'usine à gaz ! Ma femme a acheté ça (*montre l'installation vidéo de la télévision*). Elle a trois ou quatre machines. C'est une usine à gaz, elle a tout. Mais jamais je ne m'en servirai. Je ne m'en occupe pas, car je casserais tout, parce qu'il faut attendre. Moi, quand j'appuie, il faut que ça réponde.

Et quand je vous dis le mot ordinateur ?

Justement. C'est la facilité de pouvoir faire des tableaux, des tableaux numériques, du courrier et puis, j'ai fait de la radiologie en dernier sur des ordinateurs. J'ai commencé en manuel, en 1958 et j'ai fini avec des ordinateurs.

Et quand je vous dis « Internet » ?

Internet, c'est vraiment pour aller chercher quelque chose de précis mais après, les Facebook et tout cela. Ça ne m'intéresse pas. Je n'y vais pas et je n'ai pas envie de raconter ma vie sur Internet.

Et cela ne vous a jamais traversé l'esprit d'utiliser Internet pour renouer des contacts ?

Non, pas du tout car les contacts que j'ai dans la vie, on est obligés de faire du tri. Ceux qui restent et qui sont vivants, on se voit toujours. Comme Nico et tout ça. Quarante et quelques années qu'on se connaît. Sa femme aussi. Nous ne sommes pas tout le temps ensemble mais une ou deux fois par an, on mange ensemble, on a toujours eu contact, on se téléphone. Sa femme est avocate, c'est mon avocat. Si j'ai des ennuis avec mes clients, c'est elle qui s'en occupe.

Comment vous sentez-vous quand vous êtes sur votre ordinateur, est-ce-que vous vous sentez à l'aise ou est-ce-que vous avez des difficultés ?

Je me sens à l'aise, mais il y a pleins de choses que je ne fais pas.

Par exemple ?

Ma femme est plus téméraire. Elle va se lancer dans de ces choses, des fois ! Elle fait sauter l'appareil. On est obligés d'appeler quelqu'un ou d'utiliser l'assistance. Moi, je ne suis pas téméraire, je ne vais pas cliquer sur des choses si je ne connais pas.

Et ça ne vous est jamais passé par l'esprit de prendre des cours ?

Non, non parce que j'ai pris des cours avec un copain parce qu'à un moment donné, trois ou quatre ans avant que je m'arrête. On a décidé, enfin l'état a décidé, arbitrairement, que les diplômes d'électroradiologie de 1958 n'étaient plus valables. Donc, du jour au lendemain, on nous a dit qu'on n'avait plus le droit de travailler, de toucher un malade. Je me suis mis en colère. Ils voulaient me refaire passer un examen. J'avais 57 ans. Je leur ai plus ou moins poliment dit que c'était hors de question. J'ai calculé : j'ai travaillé tant et tant d'années, ça fait tant et comme j'étais au syndicat, je savais ce que la Sécurité Sociale me devait. « Vous voulez me mettre dehors, il n'y a aucun problème mais vous me devez tant », « Ah, mais non, ça fait trop cher, par contre, on a besoin de faire la gestion par rapport au patient ». Parce qu'en fait, on les envoyait à l'hôpital pour manger. Il y avait un repas qui était fait à la cuisine et on jetait le repas, parce que personne ne revenait que le soir. Alors, on cherchait monsieur X qui n'était pas là et le kiné lui ne travaillait pas parce que monsieur Y était parti à l'hôpital en consultation. On m'a dit : « Il faut que tu mettes tout ça noir sur blanc et comme on était en réseau ». Comme ça le kiné tapait le nom de la personne et il voyait que telle personne était à l'hôpital ou à son domicile ou chez le cardiologue et ça nous permettait de mieux fonctionner.

Et ça c'était par Internet ou c'était à la main ?

C'était par l'ordinateur et je ne savais pas l'utiliser à l'époque. Il a fallu que je me mette à faire des tableaux. Je n'en avais jamais fait. Un copain qui était assez féru et qui travaillait à la tour de Gassy s'est proposé pour m'aider. Pendant un mois et demi ou deux mois, tous les soirs, tous les soirs, on faisait des tableaux. C'est lui qui m'a appris comme ça. Ça a duré 3 ans la plaisanterie, ce que je trouve très bien, Ils m'ont mis la pression pendant trois ans, j'ai fait la chose. Ça marchait, ça roulait, c'était impeccable, il n'y avait pas de doublons. Comme ça passait partout, tout était facturé comme il fallait. Quand je suis parti à la retraite, ils ont dit : « Non, on ne renouvelle pas, on ne prend pas quelqu'un d'autre » et tout est resté comme ça. C'est resté en *standby*. Je vais voir des copains parfois, ils me disent qu'ils sont revenus en arrière. « On jette de nouveau les aliments, les petits déjeuners. Les kinés attendent. ». Bon, c'est l'administration.

Qu'est-ce qui vous déplaît aujourd'hui dans le numérique, avec l'ordinateur ?

Bon, pas grand-chose mais pour ce que je m'en sers, moi. Ma façon de me servir de l'ordi, c'est très bien. Bon, je me suis acheté un logiciel pour faire du dessin, mais ça a plutôt tendance à m'agacer. Si on veut dessiner une voiture, elles sont toutes pareilles, il n'y a qu'à voir dans la rue... Autrefois, elles étaient différentes, dessinées à la main. Là, maintenant, si on a à faire les plans d'une maison, c'est bien, mais on ne fait pas ça tous les jours. Autrement, je trouve que c'est un bel outil, mais après, il ne faut pas être esclave. Pour certaines choses, malheureusement, on peut être obligé de faire un doublon.

Comme quoi par exemple ?

Je ne sais pas, dans le travail des fois... Quand je travaillais, j'aimais bien avoir un bloc-notes et faire mon inventaire de choses à faire et mettre des mots sur les bureaux des autres. Sur l'ordi on mettait le message, on envoyait à un tel, un tel, un tel. Ils lisaient ou ils ne lisaient pas. Après, on téléphonait : « Tu as lu mon message ? », parce que la réponse ne venait pas. On faisait deux choses alors qu'avant avec le papier, on le posait sur le bureau et puis on était sûrs que la personne allait voir.

Comment gardez-vous contact avec vos enfants et petits-enfants : téléphone, rencontres, Internet ?

On a un fils de ma femme qui est à Blois, donc on se téléphone de temps en temps. Après, j'ai un fils qui est à Rennes, j'ai un petit-fils en Angleterre. Mes petits-enfants ne téléphonent pas beaucoup. Les grands-parents c'est chiant. Avec mon fils on se téléphone une ou deux fois par mois, ma belle-fille aussi.

Vous n'avez jamais pensé à utiliser Internet ? Il y a de nombreux grands-parents qui utilisent Skype.

Oui, en plus il y a la caméra, mais c'est vrai qu'on ne s'en sert pas. Je ne l'utilise pas, parce que je n'ai pas la maîtrise de la chose. Et puis d'autre part, si on appelle le fils de ma femme ou mon fils, il est huit ou neuf heures du soir, il est encore dans sa voiture. Il a encore un rendez-vous, donc, il s'arrête sur le bas-côté. Il me dit : « Bon, je te rappelle ». C'est pas facile, c'est un peu comme le portable, remarquez. Parfois, on appelle des gens sur le portable, mais on ne peut jamais les avoir. Ma femme a un portable qu'elle laisse ouvert, car je risque de l'appeler. Mais par contre Marie, mon avocate, on ne l'a jamais sur son portable

parce qu'elle est au Palais, parce que ci, parce que ça. Ou parce qu'elle reçoit un client. Souvent j'appelle chez elle le soir quand je sais qu'elle est rentrée.

Vous avez quoi comme téléphone ?

On a un téléphone fixe mais qui est mobile dans toute la maison, on a trois postes (chambre, bureau, rez-de-chaussée), ma femme a un portable, moi j'en ai un petit. Je déteste les portables, ce sont des usines à gaz ceux-là. On ne peut faire de tout avec, sauf téléphoner. Ils ont des petits chiffres, quand on vieillit, on ne les voit pas. On a le doigt qui est plus gros que la touche. Moi, je ne veux un téléphone que pour téléphoner. S'il y avait un portable que pour téléphoner, j'en achèterais un. Alors, ce que je fais quand je vais en ville... Comme je suis malade, ma femme veut que je prenne un téléphone portable. Je l'ai dans la poche, mais je suis incapable de m'en servir. Si, j'y arrive, mais le répertoire avec les numéros qui sont dedans... La plupart du temps, je n'arrive pas à prendre le numéro. Bon, c'est vraiment quelque chose qui ne me plaît pas du tout.

On va passer à des questions plus axées sur la santé. Dans quels cas consultez-vous ?

Jamais. Mon médecin, j'y vais souvent parce que je suis malade, mais sur Internet, je n'y vais pas. D'abord, je trouve qu'on n'a pas à remplacer le médecin. 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 une après-midi sur Doctissimo. Ensuite, je connais à peu près tous les symptômes que j'ai. Oui, j'ai recherché une fois, un médicament pour changer. Je prends un médicament et ils ont eu la riche idée de ne plus le rembourser. C'est un médicament qui vaut 40 euros par mois. Ça fait mal. Ça fait pratiquement 2 euros le cachet. Donc, j'ai recherché s'il y avait un équivalent remboursé. En définitive, non, car les molécules... C'est le problème des médicaments génériques. Moi, j'ai eu trois infarctus, j'étais pratiquement mort. Et trois le même jour. On m'a opéré et sur la table d'opération mon cœur s'est arrêté et puis, je suis reparti. Je suis un survivant. J'ai plein de médicaments à prendre. Bref, ils ont décidé arbitrairement que ce cachet, ils ne le remboursaient plus. Je suis allé sur Internet pour voir et pour parler avec mon cardiologue, pour savoir ce qu'il en pensait. Et puis en définitive, non, parce que ce n'est pas les mêmes dosages. Les excipients et les dosages ne sont pas les mêmes. Donc, je l'ai gardé. ce qui s'est passé aussi : un jour ma femme a été opérée de la thyroïde. Il y a 15 ans. Donc, elle a eu son médicament remplacé par un générique et cela l'a foutue en l'air.

L'endocrinologue a gueulé. Tous les endocrinologues ont écrit à l'État. Tout est entré dans l'ordre à présent. Pour les endocrinologues, interdiction de donner des génériques. C'est clair et net. Les cardiologues c'est pareil. Les médicaments que j'ai, je ne peux prendre que ceux-là.

Vous étiez allé sur un moteur de recherche particulier ?

J'ai tapé le nom du médicament sur Google et puis j'ai demandé s'il y avait un médicament similaire. Il y a une page qui sort avec plusieurs médicaments identiques. On clique et on regarde ce qu'il y a dans l'article. Et c'est la seule fois. Autrement, je n'y vais pas.

Vous êtes allé sur Internet, la page s'est affichée avec plusieurs résultats, plusieurs sites. Comment avez-vous choisi ?

J'ai choisi ceux qui me semblaient les plus intéressants, je les ai photocopiés et quand j'ai vu mon cardiologue, je lui ai dit : « Bon, qu'est-ce que tu en penses ? ». Il a regardé puis il m'a dit : « Bon, tu continues. Tu payes, mais tu continues. ».

Et comment a-t-il réagi lorsque vous êtes arrivé avec vos photocopies ?

Rien, parce qu'on se connaît bien. Après, il a été ferme : « Tu dois continuer. ». Je ne le prends plus par mon pharmacien... Parce qu'en plus c'est assez risible, on ne peut pas le prendre sans ordonnance. Je vais à la grande pharmacie qui est sur le cours X, tout à fait au bout de la rue. Et au lieu de payer 40 euros la boîte, j'ai payé 28 euros.

Et cela ne vous a jamais tenté étant donné vos diverses pathologies d'aller voir sur Internet ?

Non, du tout. J'ai assez entre les hospitalisations, les visites chez les médecins. J'ai travaillé dans le milieu médical pendant toute ma vie. Jusqu'à l'âge de 52 ans, je n'ai jamais été malade. Après, ça m'est tombé dessus. Et depuis l'âge de 52 ans jusqu'à 73 ans, je n'arrête pas. Là, on m'a ouvert les carotides. Au mois d'octobre ils vont me mettre deux tiges de la deuxième lombaire jusqu'au sacrum. J'ai de l'arthrose, tous les plateaux sont foutus à force d'avoir soulevé des malades.

Juste une dernière question : que pensez-vous du stéréotype disant que les seniors ne savent pas utiliser Internet ?

Oh, c'est possible. Tout dépend quels sont les vieux. Comment ils sont dans leur tête. Mon parrain, le frère de ma mère, est décédé il y a douze ans. Il faisait des modèles réduits d'avion. Je suis arrivé un jour avec un plan d'avion grandeur nature à réduire à la taille de trois mètres et demi. Il me dit : « Bon d'accord, je vais te faire le plan. ». Il a gardé le plan de l'avion, se l'est construit et a repassé son brevet de pilote, car il en avait un autrefois depuis la guerre de quarante. Et à 83 ans, il faisait encore de l'avion. Je crois que lorsqu'on est jeune et con, on peut être vieux et con. Dire que le vieux est con, ce n'est pas vrai. Le vieux con a été un jeune con. Cela se peut. Mon parrain a voulu un jour se mettre à l'ordinateur. Je lui avais refilé le mien, un vieux. Enfin, un vieux qui marchait bien. Je lui avais donné ce que je savais. Et puis, il s'y est mis dedans, à 77 ou 79 ans, je ne sais plus combien il avait. Mais il s'est amusé comme un fou avec ça. Si je prends le cas de ma mère, on a 20 ans d'écart, même si elle avait pu avoir un ordinateur il y a vingt ou vingt-cinq ans, elle n'y aurait pas touché. Ça dépend des personnes. Moi je sais que j'aime bien m'en servir.

Vous y passez combien de temps ?

Par jour ? J'y vais tous les jours, plus d'une heure. Ma femme... On mange, elle finit le repas et on parle, on regarde un peu la télé. Et quand ça ne l'intéresse plus, hop, elle part sur Internet. Elle fait des recherches, elle regarde les sites de voyage, celui de la SNCF ou le restaurant. Il y a un site où ils font des tarifs préférentiels.

[Remerciements]

Annexe 6 : Exemples d'analyses d'entretiens

Comme nous l'avons dit dans le corps de cette étude, nous avons procédé à une analyse conceptualisante dans notre

Afin de faciliter la lecture de notre grille d'analyse, nous avons établi un code :

- H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique
- H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique
- H3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance
- H4 : valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi
- H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical
- H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi
- PI = Phénomène Inattendu

1 Analyse de l'entretien d'Oria

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
<p>À quels moments utilises-tu les médias classiques ? J'entends la télévision, la radio, la presse papier...</p> <p>La télévision... je regarde surtout les informations...Alors, pas les chaînes nationales, c'est-à-dire première, deuxième ou troisième chaînes ou Itélé, etc. Enfin, pas trop parce que l'information, je trouve, est un peu tronquée.</p> <p>Qu'est-ce que tu appelles « tronquée » ?</p> <p>Bien...C'est surtout la voix du gouvernement. Je veux dire qu'elle n'est pas très objective, quel que soit le gouvernement en place. C'est ça que j'appelle tronquée.</p>	<p>Posture critique envers les médias</p>	<p>PI = posture réflexive face à l'information</p>
<p>Moi, je préfère regarder <i>Arte</i>, par exemple.</p>	<p>Posture réflexive face aux médias</p>	<p>PI = rôle structurant des médias</p>

<p>Donc, je regarde tous les jours le journal télévisé qui est à 13h20 et à 19h45 le soir, parce que je trouve que l'information est plus objective, plus internationale, plus européenne aussi parce que les Allemands sont plus européens que nous. Je trouve que l'information qu'ils donnent me satisfait plus que celle dispensée par nos chaînes nationales. J'aime aussi <i>28 Minutes</i> avec Elizabeth Quin après <i>Arte Journal</i> le soir. Et après, je regarde les informations régionales de 19h à 19h30, sur la 3. Surtout <i>Euskal Herri</i> pour être au courant vraiment de ce qui se passe dans le coin et, surtout, pour voir les événements importants, les concerts qu'il peut y avoir, les manifestations, les expositions...Voilà. J'aime les documentaires, la chaîne <i>Historia</i> parce que j'aime l'histoire...et <i>Les Reines du Shopping</i> aussi(rires) Et naturellement, quelques films et quelques séries, comme <i>Downton Abbey</i> ou <i>Hercule Poirot</i>.</p>	<p>Opinion fortement développée au sujet des médias</p> <p>Détachement des médias de masses nationaux</p> <p>Attachement à l'objectivité VS la manipulation des informations en France</p> <p>Ancrage socio-territorial important</p> <p>Rôle structurant des médias dans les activités quotidiennes</p>	<p>PI = posture réflexive vis-à-vis des médias</p> <p>PI = développement de l'esprit critique</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Après, tu me dis la radio...Mais la radio, je l'écoute moins. Je l'écoutais beaucoup autrefois, maintenant, je l'écoute peu.</p> <p>Pourquoi l'écoutes-tu moins ?</p> <p>Je l'écoutais surtout le matin en prenant mon petit-déjeuner avant d'aller travailler et dans la voiture parce que j'ai toujours habité loin de mon lieu de travail. Puis le soir en revenant. Mais comme mes habitudes ont changé, puisque je suis à la retraite, je prends maintenant mon petit-déjeuner au lit en lisant...</p>	<p>Évolution des habitudes informationnelles avec l'entrée à la retraite</p> <p>Évolution des habitus</p> <p>Détachement médiatique</p>	<p>PI = détachement médiatique</p>
<p>Après les journaux de la presse écrite, je ne les lis pas non plus, comme le <i>Sud-Ouest</i> parce que je trouve qu'ils ne font que les chiens écrasés. C'est très succinct et souvent mal écrit. Souvent, ce n'est pas objectif. En revanche, une fois par mois, je m'achète <i>le Monde Diplomatique</i> parce que là, vraiment, il y a des articles de fond et je préfère, voilà, prendre mon temps, lire un bon article bien écrit. Voilà, un article qui te fait</p>	<p>Posture sélective face à la presse papier</p> <p>Importance du style d'écriture dans la sélection</p> <p>Importance de la multiplication des points de vue</p> <p>Importance de la stimulation intellectuelle</p> <p>Pratique de la didactique socialisante</p>	<p>PI = besoin de réflexivité forte pour appropriation de l'information</p>

<p>penser...qui te stimule intellectuellement. Lorsque on est à la retraite, on est quand même moins stimulée qu'avant. Je peux en parler ensuite avec ma fille, mes cousins et mes amis. Ce genre de lecture donne un fond de conversation sur des sujets actuels qui sont traités. Parfois, dans la même édition, tu as plusieurs points de vue, tu as plusieurs journalistes qui abordent le même sujet avec des points de vue différents. C'est intéressant parce qu'il n'y a pas de pensée unique. Je veux dire qu'après, pour se faire sa propre opinion, c'est important.</p>		
<p>Après, moi, je lis beaucoup... On voit que ta bibliothèque est bien fournie... Oui, enfin maintenant, je vais surtout à la bibliothèque municipale. J'y vais toutes les semaines, je prends trois ou quatre bouquins pour la semaine. J'aime bien lire le matin en prenant mon petit-déjeuner, j'aime bien après</p>	<p>Amatrice de lecture = loisirs réflexifs, travaillant l'imaginaire et les représentations Bibliothèque municipale = création de lien social avec les employés Contrat de lecture</p>	<p>PI = loisirs réflexifs limitant la prise de risque de santé ?</p>

<p>dans l'après-midi ou à des moments perdus, comme ça. Quand je reviens de promenade. Me mettre sur le canapé et être tranquille, avec ma petite Ricorée et lire ! [...] Parce qu'à force, [les bibliothécaires] te connaissent, ils connaissent tes goûts, ils savent te conseiller, ça crée une relation.</p>		
<p>Oui, après, là, dans ma bibliothèque, j'achète les livres qui m'ont plu. En fait, je les achète pour pouvoir les relire. J'aime bien relire les livres qui m'ont plu, deux ou trois fois. Je lis le livre une première fois et je m'attache à certains détails. Je le lis une deuxième fois et il prend une autre dimension. Enfin, tu vois, c'est plaisant.</p>	<p>Posture sélective et qualitative Démarche d'achat de livre fortement structurée Organisation forte</p>	<p>PI = posture réflexive et qualitative face aux loisirs</p>
<p>Tu es une grande lectrice... Est-ce que tu serais tentée par une tablette numérique ? Enfin, par une liseuse numérique ?</p> <p>La liseuse numérique...J'ai un cousin qui en a une. Il est Anglais et il a du mal à</p>	<p>Contrat de lecture</p>	<p>PI = génération du papier H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

<p>s’approvisionner ici avec des livres en langue anglaise. Et lui, il lit beaucoup. Il lit beaucoup sur sa tablette. Il télécharge. Il me l’a montré sa tablette, mais moi, ça ne m’a pas plu parce que j’aime le contact du livre. Tu vois, j’aime bien tourner les pages, j’aime l’odeur du papier, c’est un plaisir sensuel d’avoir le livre à la main, de le feuilleter. Le bruit quand tu tournes les pages, ça fait partie de mon plaisir de lecture.</p>		
<p>Donc, la liseuse, ce sera peut-être lorsque je serai plus âgée, lorsque je verrai moins bien parce qu’il m’avait montré qu’il y avait un zoom. Après, c’est vrai quand on est plus âgé... Et puis que je ne pourrai plus me déplacer, comme je le fais actuellement, à la bibliothèque et passer des heures, là-bas, à choisir les livres, parler avec les bibliothécaires...</p>		
<p>Qu’est-ce que tu as comme matériel technologique ? J’ai la télé, j’ai la box, j’ai une chaîne Hi-fi. J’ai</p>	<p>Posture qualitative face au « contrat d’écoute »</p>	<p>PI = posture qualitative</p>

la radio dessus et un lecteur de cassettes. C'est une chaîne de prix, donc le son est excellent. Du point de vue acoustique, c'est un vrai plaisir. J'aime écouter la musique.		
Moi, le téléphone, c'est juste pour appeler, être appelée, envoyer et recevoir des SMS. C'est tout. Pour le reste, Internet et tout ça, j'ai l'ordinateur.	Énoncé récurrent	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique
J'aime bien aller sur YouTube, justement pour télécharger des films ou de la musique.	Modification de la consommation en biens culturels due à l'offre Internet	PI = modification de la consommation en biens culturels
je n'aime pas trop le son numérique. Je trouve... Tu vois, un opéra, ça ne me viendra jamais à l'idée de l'écouter de l'écouter sur l'ordinateur portable. Idem pour la musique. Non, je préfère avoir un CD et l'écouter sur la chaîne Hi-Fi parce que le son est quand même nettement meilleur.	Attachement aux modes classiques de consommation Posture qualitative	PI = posture qualitative dans la consommation de biens culturels
J'ai un électrophone et j'écoute aussi de temps en temps mes vieux disques. Ça a un charme, tu sais, avec le grésillement du vinyle. Ça aussi, ça	Attachement aux modes classiques d'écoute	PI = participation des médias d'écoute à la

<p>fait partie du plaisir d'écouter. Comme le livre en papier, le plaisir de tourner les pages et de sentir l'odeur de papier. Là, c'est pareil quand tu écoutes. J'ai des morceaux que j'ai sur vinyle et sur CD, mais écouter le vinyle, c'est un plaisir supplémentaire. C'est un plaisir d'autrefois, ça te ramène à autrefois. Dans ma famille, enfin mes parents adoraient écouter la musique avec leur petit électrophone et ça fait partie de mes souvenirs d'enfance. C'est un plaisir supplémentaire, ajouté au plaisir d'écouter de la musique.</p>	<p>Expérience qui dépasse la simple écoute = forte inscription biographique de l'écoute</p> <p>Réminiscence du passé enfoui</p> <p>Contexte d'écoute fort (contrat d'écoute)</p> <p>Contrat de lecture fort</p>	<p>construction biographique et à la continuité biographique</p> <p>PI = recherche de continuité biographique par l'attachement aux habitudes de consommation culturelles</p>
<p>Pour moi, « numérique », c'est la nouveauté. C'est comme ma grand-mère, qui est née au début du siècle dernier. Quand on était adolescentes avec mes cousines, on lui demandait : « Dis donc, grand-mère, qu'est-ce qui t'as le plus impressionné dans ce siècle ? » C'était dans les années 70. Elle nous disait l'électricité. Pour elle, dans la ferme de son</p>	<p>Sphère numérique vécue comme une révolution</p> <p>Impression malgré une acculturation forte durant la vie professionnelle</p> <p>Comparaison qui laisse entendre l'effet du développement de la sphère numérique sur ce sujet</p>	

<p>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...</p>		
<p>Je fais très attention avec l'ordinateur de ne pas rester branchée plus d'une heure par jour parce qu'autrement, tu sais, de fil en aiguille, avec des associations d'idées. Tu commences à chercher un truc et puis autre chose et puis finalement, c'est un engrenage infernal et tu finis par être esclave, complètement dépendant. Tu es connecté en permanence et tu ne fais plus autre chose.</p>	<p>Champ lexical de la dépendance Champ lexical de l'esclavage Référence à la recherche par butinage Peur de la dépendance</p>	<p>PI = peur de la dépendance</p>
<p>Je vois, mon fils est en Australie depuis le mois de mars. Par Internet, je communique avec lui et je le vois en plus. C'est merveilleux. J'ai un petit compte Facebook.</p>	<p>Maintien du lien social avec le cercle social proche quand pas d'autre possibilité Adaptation des usages à ceux de l'autre Diffusion des usages par le biais du lien intergénérationnel</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique H 3 = le numérique comme impératif social /</p>

		<p>Théorie de la reconnaissance</p> <p>PI = modèle centré « partage » (Coutant)</p> <p>PI = diffusion des usages via le lien intergénérationnel</p>
<p>Je n'ai que trois correspondants [sur mon compte Facebook]... Parce que, bon.... En fait, ça me sert, c'est très pratique, mais je déteste ce principe. (rires)</p> <p>Pourquoi détestes-tu ?</p> <p>Parce que je trouve qu'on perd toute intimité. 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 compte Facebook, je n'ai qu'une amie et mes deux enfants, c'est tout et je ne veux pas étendre. Déjà, mes cousines et des amis plus éloignés m'ont demandé : « Mais pourquoi ? » Et blablabla. Mais non, nous nous voyons régulièrement, nous</p>	<p>Valeur en décalage avec les usages actuels</p> <p>Sentiment de superficialité des liens</p> <p>Notion d'intimité en décalage</p> <p>Évocation de la rencontre en face à face</p> <p>Relation interpersonnelle ancrée dans des contextes (rencontre, etc.)</p> <p>Génération du papier / du lien non médiatisé</p> <p>Peu de volonté de renouveler / d'élargir son cercle social</p> <p>Ancrage territorial fort</p> <p>Cercle social constitué et « figé »</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p> <p>H4 : valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi</p> <p>H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>

<p>nous promenons ensemble, nous parlons. On ne va pas en plus en rentrant de promenade, se mettre à converser sur Facebook alors que 5 minutes avant, on était ensemble. Je trouve que souvent, c'est parler pour ne rien dire, ça n'a pas de fond. Je ne suis pas de cette génération-là et je crois que je ne le serai jamais. Je ne prendrai dans ce système, qui est génial, que ce qui m'intéresse, tu vois. Parce que je ne veux pas non plus, vendre mon âme au Diable. Moi, je suis de la civilisation des livres papier, de la discussion entre quatre yeux, devant un thé et des petits gâteaux, comme aujourd'hui. Voilà, moi, ce n'est ça pas aller converser sur Internet avec des gens que je ne connais pas, ou que je connais peu, ou qui sont des amis d'amis. Et puis, raconter ma vie, comme ça, les moindres faits, je trouve à la limite que c'est indécent. Enfin, je suis d'un autre siècle.</p>		
<p>Il faut garder une certaine réserve parce que tout</p>		

<p>ce qui est sur Internet n'est pas forcément exact, mais ça peut satisfaire ta curiosité spontanée. Après, tu peux aller chercher un livre et approfondir le sujet et tout ça.</p>	<p>Défiance quant à l'information disponible sur Internet Logique de recherche fortement liée au livre « Curiosité spontanée » = énoncé type</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = Internet comme catalyseur de l'irrépréhensible « curiosité spontanée »</p>
<p>Je l'appelle tous les jours, j'ai Facebook avec lui et j'ai Skype. Je l'appelle tous les jours, à une certaine heure, mais il ne me répond pas tous les jours. Soit il est sorti, soit il n'a pas envie aussi. Bon bref, tous les jours je lui envoie un petit mot. Tu vois, je lui mets deux ou trois lignes, ce que j'ai fait dans la journée, qui j'ai vu, etc. Parce que ça, je sais qu'il aime bien, même s'il ne répond pas, je sais que le lendemain du jour où je n'ai pas pu le faire, je reçois un message : « Et pourquoi est-ce que tu m'as pas envoyé de mot hier ?! ». C'est un gros dur qui a 30 ans, mais il a besoin quand même des quelques lignes de sa mère (rires).</p>	<p>Rhétorique socialisante Mise en scène du soi Adaptation du fonctionnement interpersonnel à la sphère numérique</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = Adaptation / Transposition du fonctionnement à la sphère numérique PI = modèle centré « Partage » (Coutant)</p>
<p>En principe, à midi, je regarde mes mails et puis je regarde sur Facebook et sur Skype si je n'ai</p>	<p>Ancrage des usages dans la structuration des activités quotidiennes</p>	<p>PI = Ancrage des usages dans la structuration des activités quotidiennes</p>

<p>pas de messages... Après, j'éteins et je ne rallume l'ordinateur que vers 17-18 heures parce qu'avec le décalage d'horaire, ça fait 1h-minuit en Australie.</p>		
<p>As tu déjà cherché à créer de nouveaux liens sociaux ou à maintenir des liens sociaux avec Internet ? Ou faire de nouvelles rencontres ?</p> <p>Ah, non de nouvelles rencontres, ça, jamais sur Internet, je ne suis pas de cette génération-là.</p>	<p>Cercle social déjà constitué : pas d'attentes sociales liées à l'expansion du cercle social</p> <p>Appel à l'effet générationnel sur les usages = valeurs en décalage avec les usages actuels</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p> <p>PI = effet de l'ancrage socio-territorial sur la diffusion des usages sociaux</p>
<p>Maintenir des rapports, oui, j'ai travaillé à Paris et à Angers. J'ai gardé deux ou trois amies, pas plus, parce que je suis assez sélective, tu vois. Mais des gens avec lesquels j'ai passé des très bons moments... On ne correspond pas régulièrement, mais, je ne sais pas, peut-être une fois tous les trois mois, on échange un petit mail, pour savoir comment vont les enfants, même si je ne connais pas leurs enfants et qu'ils ne connaissent pas les miens. Nous avons l'habitude d'en parler. Ils suivent leur carrière ,</p>	<p>Effet de l'ancrage socio-territorial : sujet ayant eu plusieurs lieux de vie, avec une création de lien social associée</p> <p>Internet permet une continuité biographique = faire une unité biographique réunissant l'ensemble des cercles sociaux développés.</p> <p>Réminiscence du passé (« on a vécu de bon moments)</p>	<p>PI = effet de l'ancrage socio-territorial sur la diffusion des usages sociaux numériques</p>

<p>ils demandent souvent de leurs nouvelles. Après j'ai trois ou quatre anciennes collègues de l'hôpital d'Hendaye, parce que j'ai travaillé 16 ans là-bas, qui sont devenues des amies, nous sommes à la retraite maintenant. Mais tous les trois mois, on se fait un repas. Pour les vœux ou quand il nous arrive quelque chose, on se tient au courant, mais ça se fait par mail, c'est mieux que le téléphone.</p>		
<p>Par mail, tu prends le temps de réfléchir à ce que tu vas dire et je trouve que les échanges sont plus riches par mail que par téléphone, je trouve que c'est plus réfléchi. Quand tu écris ton mail tu es tranquille, tu es assise, au calme, tu n'as que ça à faire. Alors que le coup de téléphone, tu es en train de faire autre chose, tu n'as pas tout le temps envie de parler . Le mail, je trouve qu'il y a une certaine distance, un certain recul.</p>	<p>Alternative au téléphone Mise en scène de soi plus aisée à réaliser Mail permet le contrôle de l'échange socialisant (contrôle du fond, contrôle de la forme, etc.)</p>	<p>PI = le lien social numérique asynchrone permet un meilleur contrôle de l'échange et de la mise en scène de soi</p>
<p>Tu sais, ma mère, elle m'encourageait à lire beaucoup. Alors bon, quand tu es conditionnée</p>	<p>« Conditionnement au papier » = effet générationnel sur le développement des usages</p>	<p>H1 : effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

<p>toute petite, après... Tu vois, je ne me couche pas sans lire un chapitre, c'est impossible pour moi. J'arrive parfois à 3h ou 4h du matin quand je suis sortie, je suis obligée de lire avant de dormir. C'est carrément un rituel de lire et de discuter ensuite du livre avec quelqu'un.</p>	<p>Très fort attachement au papier limitant la diffusion des usages numériques</p>	
<p>je ne suis pas une grosse consommatrice et puis, j'aime bien aller dans les magasins, j'aime bien toucher. Je suis très tactile. J'aime toucher ce que j'achète, voir si le tissu me plaît. De même pour les livres, j'aime toucher le livre, le feuilleter et j'aime bien fouiner dans une librairie, aller d'un rayon à l'autre, sans idée précise mais en cherchant l'opportunité, ce qui pourrait m'intéresser. Cette sensation, je trouve qu'on ne l'a pas sur Internet. Quand je vais sur Internet faire un achat, c'est que je sais déjà ce que je veux acheter. [...] Quand j'y vais pour flâner, quand j'y vais sans l'intention précise d'acheter, alors, là, je me déplace, parce que</p>	<p>Semblable au contrat de lecture = activité de consommation ancrée dans des contextes précis, qui sont liés au plaisir et à l'appréciation du moment</p> <p>Internet réduit à l'acte d'achat pur</p> <p>Inscription de la consommation dans des contextes bien définis</p>	<p>PI = notion de besoin lié aux achats : achat pur et contexte / environnement d'achat</p>

<p>j'aime bien être devant le rayon, regarder. Je suis allée chercher tel auteur et puis finalement, j'en achète un autre. Alors que sur Internet, ce sont des achats précis. Après quand j'ai envie de sortir... En fait, c'est une autre forme d'achat, c'est une autre démarche, cela ne correspond pas aux mêmes besoins.</p>		
<p>Quand j'entame une démarche que je n'ai pas l'habitude de faire, il m'arrive souvent de m'énerver et d'avoir, vraiment parfois des envies de meurtre (rires), envie de prendre mon ordinateur et de le jeter par la fenêtre, parce que je n'y arrive pas, et comme je ne suis pas d'un naturel patient. Il faut que ça marche tout de suite et il faut que je comprenne tout de suite. Si je ne comprends pas tout de suite, cela me met mal à l'aise et je ressens de la haine envers mon ordinateur.</p>	<p>Manque de digital literacy Acculturation qui ne permet pas la résolution sereine des problèmes</p>	<p>PI = manque de digital literacy comme frein aux usages</p>
<p>Quand j'ai une action nouvelle à faire, j'attends que ma fille soit là pour qu'elle m'explique. Elle</p>	<p>Objectivation du processus d'apprentissage</p>	<p>PI = des processus objectivés pour la diffusion</p>

<p>me fait une fiche, parce que je suis très fiche. Après, je consulte 4 à 5 fois la fiche pour réaliser l'action souhaitée et en principe j'intègre la procédure, je la mémorise.</p>	<p>Systematisation de l'apprentissage Recherche de l'indépendance et de la sécurité</p>	<p>des usages</p>
<p>Des cours, j'en ai eu pour faire le minimum. On se servait de l'informatique sur mon lieu de travail. J'ai fait partie de ceux qui ont essuyé les plâtres lors de la mise en place des systèmes informatiques hospitaliers... [...] C'était en septembre 1992 et les formations ont commencées en mars 1993. Ensuite, la formation s'est poursuivie pendant quelques années, au fur et à mesure de l'arrivée des différents logiciels.</p>	<p>Acculturation datant d'il y a plus d'une vingtaine d'années : l'informatique n'est pas une nouveauté. Acculturation suivie au cours des années Adaptation de la pratique aux évolutions</p>	<p>H1 : effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>Nous avons été formés et j'ai été formatrice par la suite. [...] Il fallait enseigner aux infirmières à se servir de l'ordinateur. C'était de la bureautique. Après, quand je suis devenue cadre supérieur, j'ai utilisé beaucoup Internet, surtout quand j'étais formatrice en École des Cadres.</p>	<p>Rôle de professeur = nécessité de s'approprier les savoirs qu'on lui a enseigné Force à l'apprentissage</p>	<p>PI = nécessité d'apprentissage forçant l'acculturation</p>

<p>Donc, moi, je m'étais faite des fiches, avec des couleurs qui symbolisaient différentes phases de l'action à dérouler et quand on nous a demandé de former les infirmiers, j'ai utilisé ces fiches et mes infirmiers s'y sont mis tout de suite. C'était le seul service où ça marchait bien. On nous citait en exemple, mais je répondais qu'il n'y avait pas d'exemple. C'était juste ces fiches qui leur donnaient confiance et rationalisaient l'apprentissage.</p>	<p>Objectivation du savoir Didactique d'apprentissage</p>	<p>PI = objectivation du savoir pour transmission</p>
<p>Généralement, je vais sur Google, je tape le sujet de ma recherche.</p>	<p>Méthodologie de recherche au plus efficace Recherche du confort et de la rapidité</p>	<p>PI = méthodologie de recherche peu structurée, avec pour but d'obtenir un résultat pertinent rapidement</p>
<p>J'ai regardé d'où venaient les résultats, j'en ai éliminé certains parce que je savais qu'ils n'étaient pas sérieux.</p>	<p>Sélection en amont de la consultation</p>	
<p>Tous les trois mois, je vois ma généraliste pour renouveler mes ordonnances</p>	<p>Suivi médical régulier</p>	<p>PI = le suivi médical est-il un frein à l'automédication ?</p>
<p>Après, ça dépend : si j'ai un petit rhume, je me soigne moi-même. [...] Je me soigne toute seule</p>	<p>Premiers gestes face à la maladie =</p>	<p>PI = prise en charge de soi-même pour les</p>

<p>avec de l'Effergal. Je prends du miel et des infusions de thym quand j'ai mal à la gorge, parce que c'est un désinfectant, mais cela ne va pas au-delà.</p>	<p>automédication médicamenteuse</p>	<p>premiers soins</p>
<p>Je sais qu'il ne faut pas se soigner soi-même, surtout avec les antécédents que j'ai. Je ne crois pas aux médecines douces, ni à l'homéopathie. Parce que j'ai du mal à croire qu'une molécule scindée en neuf ou onze morceaux soit efficace. En plus, j'ai une formation hospitalière (rires) et j'ai beaucoup de suspensions vis-à-vis des médecines parallèles. Moi, je crois aux médicaments, même si certains sont toxiques. Il faut évaluer le bénéfice-risque et à la médecine classique... Ce n'est pas pour rien que les médecins étudient pendant huit années pour les généralistes et pendant douze à quinze années pour les spécialistes.</p>	<p>Formation professionnelle permettant le prise de recul vis-à-vis de l'automédication Confiance / Foi en le système de santé Forte culture de santé Rejet des traitements alternatifs</p>	<p>PI = la formation médicale n'est pas un moteur d'auto-médication</p>
<p>Il ne faut pas chercher à être médecin à la place du médecin.</p>	<p>Attention portée aux rôles de chacun Confiance en le médecin</p>	<p>PI = la confiance comme frein à l'automédication</p>

<p>Je me sens en bonne santé. Je suis en bonne santé, parce que quelqu'un qui a un handicap mais qui malgré tout mène une vie normale n'est pas considéré comme un handicapé. Ce ressenti, c'est le fait d'avoir travaillé avec des personnes atteintes de grosses pathologies. Ça te donne du courage, parce que tu te dis qu'avec tout ce qu'ils ont, ils se battent, toi, avec ton petit rhume, tu relativises. Avec mon hypertension, mon cholestérol, mon hypothyroïdie, je ne suis pas à plaindre. J'ai une vie normale grâce aux médicaments.</p>	<p>Prise de recul vis-à-vis de la santé Réflexion liée à l'état de santé Perception de soi faite en rapport non seulement avec sa propre santé mais avec celle des autres (ex : comparaison horizontale) Perception positive malgré plusieurs pathologies et une lourde intervention</p>	<p>PI = la prise de recul pour relativiser la perception de soi</p>
<p>Moi, je me considère en excellente santé et, de toute façon, c'est ce que me disent les médecins. J'ai été opérée l'année dernière, ils m'ont dit : « Mais vous êtes en excellente santé... ». J'ai répondu « Bon d'accord, malgré ceci, ceci et cela ? », « Bien sûr...Quoi, à 60 ans, vous êtes en pleine forme ! », m'ont répondu l'anesthésiste et le chirurgien. Alors bon... ça</p>	<p>Prise en compte de l'avis des professionnels de santé Effet du jugement médical pour sur la perception de soi</p>	<p>PI = la relation médecin-patient comme gradient dans la perception de soi-même</p>

faisait deux avis quand même ! (rires)		
[À propos de son opération de la jambe] [Le chirurgien] m'avait dit de marcher sans canne depuis le début pour ne pas garder de claudication. Donc, j'ai marché sans canne depuis le début, avec tous mes amis, mes cousins qui me disaient que j'étais folle, que j'allais tomber. En fait, j'ai suivi scrupuleusement ce que m'a dit le chirurgien et je m'en suis sortie sans claudication. Si le chirurgien te dit de faire ça et bien, tu le fais.	Confiance totale en l'avis du corps médical Sujet hermétique aux avis venant de personnes n'étant pas des professionnels de la santé Expérience positive qui renforce le sentiment de confiance et de compétence des professionnels de santé	PI = les expériences positives de relation médecin-patient comme frein à l'automédication et moteur de la confiance
Ah non, pas du tout, dans ma tête j'ai toujours 30 ans. Bon, j'en parle souvent avec des amies de mon âge et tout le club est comme ça. Dans notre tête on a 30 ans. Après, évidemment, nous subissons les inconvénients de l'âge : peut-être moins mobiles, moins énergiques qu'avant, plus lentes. Mais non, je ne me sens pas vieille.	Âge biologique VS âge psychologique	PI = l'influence positive d'un âge psychologique jeune sur la perception de soi-même
Mais non, je ne me sens pas vieille. C'est honteux de dire ça.	Pressions sociales des anciennes générations qui	PI = la pulsion de vie comme frein à

<p>Pourquoi ?</p> <p>Je ne me sens pas vieille du tout. J'ai encore envie de pleins de choses. J'ai des projets, j'aime voyager, j'aime découvrir. Là, j'apprends le russe. Je veux dire qu'intellectuellement, je suis encore stimulée...</p> <p>Pourquoi dis-tu que c'est honteux ?</p> <p>Parce que pour la génération de ma mère par exemple, il ne fallait pas dire ça. Il y avait des normes à respecter, qui faisaient qu'à partir d'un certain âge, les femmes respectables ne pouvaient pas s'habiller de telle façon, conduire leur voiture et laisser tout en plan pour aller faire quelque chose qui leur plaisait (<i>insiste sur le leur</i>). Il ne fallait pas jouer les vieilles femmes indignes et profiter de la vie sans tenir compte du qu'en dira-t-on, comme aller claquer son fric au restaurant avec les amies de ton âge. Il fallait rester digne et confite dans le rôle que la société bien-pensante attendait de toi.</p>	<p>influent encore sur le présent</p> <p>Pressions sociales moins importantes que pour les générations précédentes</p> <p>Retraite envisagées comme un projet de vie à part entière</p> <p>Pulsion de vie</p>	<p>l'automédication ?</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

<p>Est-ce que tu effectues des recherches liées à la santé sur Internet ?</p> <p>En fait, pas beaucoup. 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. Mais autrement, non. Je vais voir un médecin quand je suis malade.</p> <p>Donc, les fois où tu l'utilises, c'est pour avoir des informations...</p> <p>Oui, c'est ça. Il n'y a pas longtemps, un ami a eu un problème : une fièvre Q. Je ne savais pas ce que c'était et je suis allée voir. En fait je ne savais plus si je savais et que j'avais oublié, ou si je n'avais jamais eu vent de cette maladie. Sur <i>Doctissimo</i> d'abord et sur un site médical spécialisé de l'hôpital de la Pitié-Salpêtrière. C'est rare comme maladie. Tu vois, ma cousine a eu un problème l'autre jour, je ne suis même</p>	<p>Recherche de santé peu fréquentes</p> <p>Recherche d'information visant à s'approprier l'incident de santé</p> <p>Consultation d'information pour patienter avant la visite chez le médecin (assouvissement de la curiosité spontanée)</p> <p>Principalement à vocation d'information</p> <p>Absence de didactique socialisante</p> <p>Paradoxe dans la consultation d'information : Doctissimo, peu médicale et site institutionnel</p> <p>Recherche de l'information tous azimuts puis synthèse de l'ensemble</p> <p>Fort ressentiment envers la vulgarisation</p> <p>Culture de santé qui rend le sujet plus critique envers l'information disponible sur Internet et les usages qu'en font certains</p> <p>Fort sentiment envers les forums « profanes »</p>	<p>PI = recherche à but informationnel</p> <p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical (au contraire)</p> <p>H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>pas allé voir sur Internet. Je trouve que c'est très dangereux Parce que c'est de la vulgarisation médicale et parfois, c'est tellement vulgarisé que ça en devient bête. Enfin, ça en devient faux et puis quand j'avais fait la recherche sur le lipome infiltrant, j'étais allée sur les forums. Il y avait des aberrations, des bêtises monumentales, que les gens se disent entre eux avec autant d'assurance que s'ils étaient médecins, en recommandant des traitements débiles. Je me demandais comment les gens étaient assez bêtes pour aller voir ça... Enfin bon, je suis intolérante (rires).</p>	<p>Recherches à but informationnelles, aussi bien pour le sujet lui-même que pour les autres</p>	
<p>Après, <i>Doctissimo</i>, je m'en méfie un peu parce que parfois, c'est tellement vulgarisé que ça en perd son sens. quelquefois, ils veulent expliquer tellement simplement, que ça en perd son sens...</p>	<p>Niveau de culture de santé permettant au sujet de trier facilement l'information – d'éviter les écueils</p>	
<p>Ah, oui, une fois j'avais lu un article sur les statines en cherchant autre chose et, en fait, c'étaient des élucubrations. Certains</p>	<p>Idem Prise de recul vis-à-vis de la médication et de ses effets secondaires</p>	<p>PI = le niveau de culture de santé limite la consultation d'information frauduleuses PI = nécessité de prise de sens du traitement pour</p>

<p>conseillaient même d'arrêter de les prendre à cause des effets secondaires. Quand un médecin te prescrit une statine, c'est que vraiment, il n'y a pas d'autres traitements. Ne pas prendre les statines, ça te rapproche d'autant plus de l'infarctus. Je veux dire que parfois, le médicament a des effets secondaires, mais ses conséquences secondaires sont tellement moins dangereuses que la pathologie elle-même que tu n'as même pas à te poser la question. Surtout qu'il n'y a pas aujourd'hui de médicaments de remplacement. Tout le reste c'est de la foutaise. Quand tu as travaillé pendant 35 ans en médecine, tu sais que les médicaments ont toujours des effets secondaires, même l'Aspirine. Il vaut mieux un petit problème secondaire qu'un infarctus qui te tombe dessus...</p>	<p>Mise en perspective possible grâce au niveau de culture de santé</p>	<p>limiter l'automédication</p>
<p>J'ai trouvé ce que je cherchais et après c'était fini.</p>	<p>Recherche limitée à la satisfaction de la curiosité spontanée</p>	<p>PI = le sentiment de besoin d'information comme gradient de la recherche Internet</p>

<p>J'ai écouté ce que m'a dit le chirurgien. Les chirurgiens, au Centre Bergonié, ils sont hypers pointus dans leur domaine et tu ne vas pas leur opposer le truc de <i>Doctissimo</i>, quoi... Sinon, tu te fais opérer par le rebouteux du coin et on en parle plus (rires).</p>	<p>Très forte confiance en l'institution médicale Forte distinction entre l'information Internet et le savoir structuré des médecins Ironisation forte</p>	<p>PI = la confiance comme frein à l'automédication</p>
<p>Moi, je fais confiance au corps médical, même si parfois, les médecins font des erreurs, parce que personne n'est infaillible.</p>	<p>Prise de recul vis-à-vis du corps médical</p>	
<p>Tu peux te renseigner sur telle chose ou telle chose et essayer de comprendre ce qu'ils ont, ou tenter de te rassurer, savoir exactement à quoi correspond le terme. Mais après, appliquer quelque chose que tu prends sur Internet... Non, jamais.</p>	<p>Recherche d'un sentiment de sécurité Rationalisation de l'événement de santé Appropriation de l'événement de santé grâce à Internet</p>	<p>PI = la recherche pour se rassurer PI = Internet pour l'appropriation des événements de santé H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi</p>
<p>Par exemple, depuis plusieurs mois, j'avais une douleur à l'aine. La généraliste m'a prescrit une radio qui a montré de l'arthrose. Elle m'a donné un traitement pour l'arthrose, mais moi, je n'étais pas convaincue que cette douleur était</p>	<p>Discours sur le doute envers le médecin Pas d'automédication ou de consultation d'information autonome</p>	<p>PI = la confiance en le corps médical comme frein à l'automédication</p>

<p>due à l'arthrose. Parce que j'ai de l'arthrose à la hanche du même côté et cette douleur a été soulagée par le traitement. Cette douleur à l'aine faisait plus vasculaire, elle était plus en surface. Comme je devais me faire opérer de la saphène interne de ce côté, j'en ai parlé à l'angiologue en lui signalant cette violente douleur. Il a regardé avec l'échographe et il m'a dit que c'était probablement la veine qu'il devait m'opérer. Il m'a montré l'image échographique et cette veine est cinq fois plus grosse que la normale. Il m'a dit : « Je suis sûr que votre douleur vient de là ». Et tu vois, ce qu'il m'a dit m'a rassurée parce que cet avis correspondait à ce que je pensais : que ce n'était pas une douleur d'arthrose. J'ai mal à l'articulation à cause de l'arthrose, mais la douleur à l'aine ne correspondait pas à ça. C'étaient deux douleurs différentes. Je vais être opérée le 15 janvier, je verrai si la douleur se calme parce que c'est peut-être encore autre chose. Mais j'ai demandé</p>	<p>Prise en considération d'un second avis médical</p> <p>Réflexe de santé révélant de bonnes pratiques</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>un deuxième avis, parce que ce que m'avait dit la médecin généraliste ne m'avait pas convaincue. Après c'est la seule fois où j'ai demandé un second avis. Elle est d'habitude très fiable.</p>		
<p>On a certainement, en majorité des appréhensions vis-à-vis de la machine que vous ne ressentez pas parce que vous maîtrisez depuis l'enfance le matériel.</p>	<p>Effet générationnel sur l'acculturation</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>Je ne suis pas douée parce que ça ne m'intéresse pas. Je veux dire que je ne m'investis pas parce que ce que je sais faire me suffit pour l'utilisation quotidienne. [...] e pense que ce n'est pas une question d'âge, c'est une question d'intérêt, de capacités. Si tu t'intéresses à un domaine, tu vas forcément progresser... Ce n'est pas parce que tu as 60ans, 70ans ou 30 ans que tu seras plus ou moins doué.</p>	<p>Effet de la motivation sur la diffusion des usages / l'évolution des usages</p>	<p>PI = la motivation comme moteur de diffusion des usages</p>

2 Analyse de l'entretien de Josette

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
Je regarde beaucoup l'ordinateur tout en jetant un petit coup d'œil à la télé. Quand je me couche le soir, j'écoute de la musique pour m'endormir et le lendemain, je me réveille avec ma tablette au milieu du lit.	Dépendance aux TIC	PI : Dépendance aux TIC
Numérique ? Ça me fait penser à des numéros. C'est vrai, moi, je ne sais pas trop. Je ne suis jamais entrée dans le truc de me demander ce que ça voulait dire.	Représentation alpha-numérique du mot « numérique »	PI : Représentation ancrées dans la signification primaire du « numérique »
Alors, moi, Internet, c'est tout le monde. On peut parler avec tout le monde entre pays. C'est ce que je fais du reste. J'ai Brésilien, j'ai Chinois, j'ai Espagnol. J'ai même des Arabes. Qu'est-ce que j'ai encore ? J'ai Américain,	Création de lien social par le biais du numérique Attentes sociales fortement reliées au numérique Désir de socialisation Rejet des liens locaux pour privilégier des liens virtuels	H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique

<p>Anglais, Canadien. Des amis, en virtuel.</p>	<p>Absence de nom au profit des nationalités Énumération des pays = posture quantitative du lien social</p>	
<p>Pour l'instant non parce qu'on m'a dit qu'il fallait que je me repose les yeux à cause d'Internet. Alors, maintenant, j'en fais un petit peu moins. Mais non, on se parle. On se souhaite les anniversaires. Je leur avais envoyé mon sapin de Noël, la chorale que j'ai faite à Villenave d'Ornon. Je leur ai envoyé plusieurs messages. Ils étaient contents, parce qu'il y a les chants, il y a tout. Magnifique.</p>	<p>Forte dépendance sociale vis-à-vis de la sphère numérique Attentes sociales importantes Reconnaissance sociale</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>
<p>Avez-vous rencontré des gens qui habitent par ici ? Non. (<i>tourne brusquement la tête du côté opposé à l'enquêtrice</i>)</p>	<p>Mise en abysse de la réalité pour ne pas y faire face Besoin de liens qui la sortent de sa réalité</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique</p>
<p>Ils envoient des photos de leurs enfants, de leurs petits-enfants. Ils envoient plein de photos. Je trouve que c'est joli et comme moi, je n'ai pas de petits-enfants, je n'ai rien. Je profite de ce</p>	<p>Vie par procuration Réponses aux attentes sociales / familiales</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique</p>

<p>qu'ils envoient.</p>		
<p>Oh, non. C'est juste comme ça. Je ne peux pas aller en Amérique ou au Brésil. Je ne peux pas. je suppose qu'eux non plus. C'est dommage. Au Japon aussi j'en ai. Il y en a une, elle m'envoie des origamis. Non, ça fait que je parle beaucoup, comme ça ... Avec le Canada, elle m'envoie ses neiges et moi, je lui envoie le soleil.</p>	<p>Absence de nom au profit des nationalités = identité passe par la nationalité ? Par le fait d'être « étranger » ?</p> <p>Échanges qui répondent aux attentes sociales</p> <p>Énonciation qui met les autres à distance de soi</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique</p>
<p>Alors, je me lève après mes feuilletons. Alors, neuf heures et demie-dix heures moins le quart. 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 ça. 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 5 heures. Alors là, c'est pareil : je me mets à mon</p>	<p>Participation des TIC à la structuration de la vie quotidienne</p> <p>TIC ancrés tout au long de la journée – contextes et heures définis</p> <p>Forte dépendance aux TIC et à leur usage</p>	<p>PI : structuration de la vie quotidienne autour des TIC</p>

<p>aise et tout ça, je regarde un peu mon courrier 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 <i>les Reines du Shopping</i>. Je pars sur l'émission qui parle des hôtels là, sur la première chaîne. Je vais là, après je vais à <i>Money Drop</i>. 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</p>	<p>Participation des TIC à la structuration de la vie quotidienne</p> <p>TIC ancrés tout au long de la journée – contextes et heures définis</p> <p>Forte dépendance aux TIC et à leur usage</p>	<p>PI : structuration de la vie quotidienne autour des TIC</p>
<p>Pourquoi vivez-vous en colocation ?</p> <p>Parce que les loyers sont trop chers. Les loyers sont trop chers, je ne pourrais pas le payer.</p>	<p>Soucis financiers expliquant la situation de vie actuelle</p> <p>Création de lien social car « obligation »</p>	<p>PI : impact de la classe social sur le mode de vie</p> <p>PI : Dépendance aux TIC</p>

<p>Tandis que là, on partage tout en deux. Ça fait 8 ans que je vis comme ça, avec la même personne. Ça va, on s'entend bien. Mais c'est une colocation, hein ? Pas autre chose. Il est parti de son côté.</p>	<p>Malgré les soucis financiers, un fort équipement en TIC</p>	
<p>Ah, oui, c'est lui, c'est lui. D'abord, ça ne m'intéressait pas, je me disais : « à mon âge, pour quoi faire ? Je vais être complètement larguée... ». Je ne connaissais rien à l'ordinateur. Je ne suis pas dactylo non plus. Puis, ça m'a plu. Il a commencé par des jeux et petit à petit... Un jour, je lui ai dit : « J'aimerais bien être sur Facebook. Je ne sais pas comment on fait. ». Il me l'a fait. Maintenant, je me débrouille. Bon, bien sûr, je n'irais pas faire de grands trucs. Quand il y a une panne ou quelque chose comme ça, je l'appelle. Mais autrement, non, ça va.</p>	<p>Rôle de médiateur endossé par le colocataire Création de lien social Attentes sociales vis-à-vis du colocataire Rôle de la motivation</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI : acculturation (ou non) durant la vie professionnelle PI : plus fort développement des usages chez ceux qui commencent à la retraite = rôle de la motivation dans la diffusion des usages</p>
<p>De la musique, oui, parce que je vais sur <i>Deezer</i>.</p>	<p>Évolution de la consommation des biens culturels sous l'effet de l'usage des TIC</p>	<p>PI : plus fort développement des usages chez ceux qui commencent à la retraite = rôle de la</p>

		<p>motivation dans la diffusion des usages</p> <p>PI : évolution de la consommation en biens culturels</p>
<p>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 parce qu'avant, je faisais du théâtre. Alors jouer la comédie, je sais faire. Il était content le gars.</p>	<p>Paradoxe : attentes sociales et besoin d'échange plus forts que le rejet des personnes indésirables</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique</p>
<p>Le lundi, je chante et puis je mange au club. À part l'ordi, la télé. Le mardi, je chante et je mange là. Le mercredi, il y a le théâtre. Je mange là avec Didier. Le jeudi je reste chez moi parce que je vais au marché et je fais un peu mes affaires. Et puis, si j'ai du temps, je reviens là pour jouer à la belote ou au scrabble. Et le vendredi, je mange là, je joue au scrabble</p>	<p>Distanciation avec les personnes qu'elle côtoie</p> <p>Distanciation avec les personnes qu'elle côtoie</p>	<p>PI : mise en abyme des relations sociales locales</p> <p>PI : mise en abyme des relations sociales locales</p>

tranquillement.		
Sinon, je vais sur Internet, sur <i>Médisite</i> . Alors là, je pose des questions sur des forums et là, questions sur questions. Beaucoup de questions sur les maladies, Alzheimer, selon mes envies, je me pose des questions.	Internet comme moyen de répondre aux attentes sociales	H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical
Quand on m'a dit que j'avais un purlèche, vite, je suis partie sur Google. J'ai marqué « purlèche » et ils m'ont expliqué que c'était beaucoup les bébés qui avaient de la purlèche. [...] J'ai su comme ça et en plus, ils donnent ce qu'il faut faire pour se soigner.	Besoin de reconnaissance = estime sociale Besoin de valorisation du savoir Transfert interpersonnel : les « ils » de la Toile. Désir de se rassurer Pratique de l'automédication	H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi
Non, par exemple, la purlèche : « la purlèche est due à », alors, là, j'appuie. Ils m'ont donné les causes. Les trucs sales qu'on met à la bouche, même les mains.	Butinage informationnel Didactique socialisante	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI : butinage informationnel
Je vais sur <i>Médisite</i> ou <i>Doctissimo</i> pour les yeux, pour la cataracte, pour les dents.	Prise de risque en allant sur des sites aux informations non vérifiées	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical

<p>Ah, je ne les achète pas [les médicaments]. Non, non... Je le dis à mon docteur, parce qu'il me dit : « Tiens, ça je ne le savais pas. ». Non, non. [...] Je prends de la levure de bière tous les matins parce que je l'ai lu sur le site. Mais, ça, ça ne peut pas faire de mal.</p>	<p>Besoin de reconnaissance = estime sociale Besoin de valorisation du savoir Prise de risque par application des conseils trouvés sur Internet Distinction entre « médicaments » et « remèdes de grand-mère » = manque de culture de santé pour comprendre l'impact de la prise de complément (ici association de la santé au « médical)</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi</p>
<p>Non, non, non. J'ai assez de médicaments qu'il me donne. Par contre, il y a 15 jours, j'avais des tournolements de tête, des vertiges. Alors là, je me suis quand même inquiétée. J'ai téléphoné chez le docteur qui m'a donné du Tanganil. Et puis voilà, ça m'a passé. Et là, je dois aller faire ma prise de sang, mais j'irai après. Et après, en janvier, j'irai voir mon docteur avec le résultat. Enfin, je ne suis pas constamment derrière lui.</p>	<p>Relation avec le médecin comme moteur du suivi de la santé Attentes sociales Besoin d'échanges interpersonnels</p>	<p>PI : rôle de la relation patient-médecin dans le suivi de la santé</p>
<p>Si j'ai un petit bobo quelconque, je demande à la pharmacienne. Comme elle sait que j'ai du</p>	<p>Le pharmacien comme détenteur du savoir</p>	<p>PI : le pharmacien comme substitut du médecin</p>

diabète, elle me donne ça ou ça.	médical et médiateur de la santé	
Les jeunes devraient parler un peu plus avec les personnes, avec nous.	Attentes sociales intergénérationnelles	PI : attentes sociales intergénérationnelles
J'aime bien les jeunes, étant jeune d'esprit moi aussi.	Dissociation de l'âge biologique et de l'âge psychologique	PI : impact de l'âge psychologique
Parce que moi, j'en ai une qui vient, là, Dora. Eh bien, je l'ai mise sur Facebook et chaque fois qu'il y a quelque chose avec son fiancé, elle m'envoie les photos.	Création de liens intergénérationnels via les TIC Attentes sociales Besoin d'échanges interpersonnels	H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique

3 Analyse de l'entretien de Béatrice

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
Je vais sur le site du Sud-Ouest et du Figaro pour les journaux, je n'utilise pas encore la musique.	Acculturation à la sphère numérique Évolution des usages informationnels	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = Évolution des usages informationnels
J'aime les reportages, les documentaires, quelques émissions politiques mais c'est tard, alors je regarde en <i>replay</i> .	Adaptation des usages aux offres de la sphère numérique	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = Évolution des usages
« Numérique » ?! Je ne sais pas, c'est difficile à expliquer...C'est tout ce qui est dans les nouvelles...Je ne sais pas comment dire ...Je ne sais pas comment expliquer...On en entend souvent parler	Absence de représentations au sujet du numérique Manque d'acculturation ?	PI = Absence de représentation mentales du numérique
Ça me plaît beaucoup, je suis curieuse, mais je n'ai pas de patience. Il faut que je comprenne, il faut que ça vienne assez vite.	Boulimie informationnelle Besoin informationnel fort et exigeant	PI = boulimie informationnelle

<p>Je vois, mes petits-enfants, la génération de quinze ans à vingt ans... Nous, les anciens, ce n'est pas vraiment pareil. Il faut vouloir vraiment comprendre, avoir vraiment envie de savoir pour se donner la chance d'y arriver.</p>	<p>Rapport générationnel avec la sphère numérique Acculturation limitée aux technologies numériques Effet de la motivation sur l'apprentissage</p>	<p>PI = Effet de la motivation sur la diffusion des usages</p>
<p>Alors j'échange beaucoup de mails avec les amis, je regarde les infos que je n'ai pas autrement. Quand il y a des émissions difficiles avec des mots que je ne comprends pas, fini le dictionnaire, je vais sur le site <i>Medisite</i>, qui est très bien, tout est très bien expliqué. J'arrive à trouver des réponses. [...] C'est quand je n'arrive pas à dormir la nuit, je vais sur des jeux.</p>	<p>Intégration du dispositif numérique dans les usages sociaux / dans le maintien du lien social Diffusion du savoir par le biais de la sphère numérique / Accès à l'information comme facteur de diffusion des usages Influence de l'accès à l'information sur le suivi de la santé Exemple du site de santé survient de lui-même = importance de la recherche de santé chez ce sujet</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique PI = Démocratie informationnelle</p>
<p>Oui, oui...parce que pour quelqu'un qui se présente pour pas très internet, vous êtes quand même plutôt experte ! Oui, mais j'ai bloqué sur la définition de numérique...</p>	<p>Complexe d'infériorité / Manque de confiance en ses capacités = limite de l'acculturation au numérique</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

C'est quand je n'arrive pas à dormir la nuit, je vais sur des jeux, je n'ai pas encore pris l'habitude de lire, d'avoir des livres	Limite des loisirs réflexifs	PI = influence des loisirs réflexifs sur les pratiques à risques ?
Mais pour moi c'est un problème de vocabulaire.	Limite de l'acculturation Manque de digital literacy	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = acculturation / digital literacy limitée
Avec internet on a plus la chance de distinguer le vrai du faux, d'avoir plusieurs points de vue qui m'intéressent, qui me permettent de réfléchir et parfois de changer d'opinion.	Évolution des usages informationnels	PI = évolution des usages informationnels
Au niveau divertissement, il y a des jeux, des tests aussi, des tests qui sont intéressants sur le QI, les émotions. J'aime beaucoup ça. [...] Il m'est arrivé d'y rester 5 à 6 heures dans la journée en plusieurs fois...	Forte dépendance au numérique	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = cyberdépendance
Je me suis abonnée sans le savoir à une revue, <i>TopSanté</i> , à 2€65 par mois.	Intérêt pour la santé (même si l'abonnement était une erreur) Transition numérique dans les usages de santé Manque de digital literacy	PI = transition numérique de santé

<p>J'ai des amis qui se sont faits avoir, par exemple par de faux courriers de l'EDF qui vous demandent de donner des détails sur vos comptes. Là-dessus, je ne me suis encore jamais faite avoir.</p>	<p>Acculturation / Niveau de digital literacy assez élevé pour ne pas tomber dans les pièges</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>Des amis d'enfance se sont servis d'Internet pour retrouver ma trace. 1962, j'étais en vacances en Bretagne... [...] Ce n'est pas moi qui ai fait la démarche. Cela ne me tente pas ... [...] Cela ne me tente pas, je n'ai pas envie de faire d'autres connaissances. J'ai mon groupe d'amis ici. [...] Je suis dans un noyau qui me convient, j'ai mes amis intimes, ma famille, ma fille et mes petits-enfants.</p>	<p>Ancrage territorial limitant la reprise de liens sociaux abandonnés Intérêt limité pour la recherche par le passé grâce au Net (énoncé récurrent)</p>	<p>PI = Influence de l'ancrage territorial sur la recherche de lien social médiatisé PI = l'acte test : une reprise de lien social par Internet sans pour autant déboucher sur l'ancrage de l'usage</p>
<p>Je me fais suivre par mon généraliste et par un cardiologue, par un neurologue et par une gynécologue une fois par an, par précaution, pour la prévention. Mon généraliste, je le vois tous les trois mois parce qu'il me fait les renouvellements d'ordonnance.</p>	<p>Suivi médical strict</p>	<p>PI = la rigueur du suivi médical ne limite pas la recherche de santé sur Internet</p>

<p>Bien par rapport à d'autres, j'ai quand même cette épée de Damoclès, mais bon ça va !</p>	<p>Perception et construction de soi au travers de la santé</p>	<p>PI = influence du recul et de l'état d'esprit dans la perception de soi</p>
<p>Dans ma tête pas du tout, j'ai l'impression d'avoir vingt ans. Même mieux qu'à vingt ans ! Plus équilibrée...</p>	<p>Décalage entre âge biologique et âge social</p>	<p>PI = influence du recul et de l'état d'esprit dans la perception de soi</p>
<p>Oui, <i>Medisite</i>. J'y vais, comment vous dire... Quand j'ai besoin de connaître quelque chose : par apport au sommeil, par rapport au mal de dos parce qu'avec le poids que j'ai, ça me tracasse, par rapport à des discussions que j'ai avec des amis, etc. Comme pour un ami par exemple.</p> <p>Oui, avant l'interview, tout à l'heure, vous me disiez que vous avez fait des recherches par rapport au mari d'une amie ?</p> <p>Oui, par rapport à un myélome, un machin à la colonne vertébrale. Il disait qu'il n'était pas bien du tout. Mais, bon, il ne faut pas trop regarder. Je voulais juste savoir ce qu'il avait, ce qu'il risquait et si on peut faire quelque chose.</p>	<p>Consultation de soi</p> <p>Recherche d'information de santé sans mise en pratique</p> <p>Didactique socialisante</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical</p> <p>H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi</p>

<p>Quand je pose une question sur la santé, il y a aussi <i>Doctissimo</i>, c'est pas mal aussi.</p>	<p>Source informationnelle litigieuse Manque de digital health literacy</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical</p>
<p>J'essaie de creuser, j'en parle autour de moi.</p>	<p>Croisement des sources</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical</p>
<p>Des conseils, ah oui, ah oui, parce que j'y crois. Si je trouve que c'est bon, si j'approuve. Oui, pour ma fille, pour les règles de droit, certaines choses. [...] Pour la santé aussi, oui quand je suis sûre de moi.</p>	<p>Didactique socialisante Prise de risque</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical</p>

4 Analyse de l'entretien de Gérard

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
<p>J'ai arrêté de travailler assez tôt d'ailleurs, parce que les statuts de l'entreprise dans laquelle je travaillais le permettaient. Ma femme voulait reprendre son travail d'assistante sociale et mes enfants à l'époque, était adolescents. Il fallait s'occuper des enfants, ma femme travaillait à Blaye dans un premier temps, puis à Mont de Marsan, je crois... Elle n'était pas toujours là, donc il fallait aller les chercher à l'école... Les choses sont arrivées sans que je les décide, les activités ne sont pas des activités choisies...</p>	<p>Homme au foyer Situation non désirée Besoin de reconnaissance ?</p>	<p>H3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance Avec une nuance : le sur-intérêt de cette personne pour la sphère numérique est-elle une réaction « de vie » destinée à être reconnu socialement malgré son statut (mal vécu) d'homme au foyer ?</p>
<p>Le journal jamais parce qu'il faut dépenser de l'argent. Il y a Internet et les articles qui m'intéressent, il n'y en a pas beaucoup et je les trouve gratuitement. Donc, je ne vois pas</p>	<p>Consultation du net motivé par la gratuité</p>	<p>PI = Développement des usages impulsés par la gratuité d'accès à l'information PI = facilité d'accès à l'information</p>

pourquoi j'irai dépenser de l'argent...		
C'est catastrophique la presse écrite.	Posture critique vis-à-vis de la presse	PI = la qualité de l'écriture comme moteur d'usage
La radio, ça, la radio, je l'écoute souvent . J'écoute NRJ, peu de paroles et beaucoup de musique. J'ai un poste radio Internet.	Ancrage fort de la radio Développement de nouveaux usages sous l'effet de la sphère numérique (+ fort intérêt pour cette sphère)	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = effet de la motivation sur le développement des usages
Comment vous informez-vous ? Tous les jours, parce que c'est une tradition familiale, à midi et demi, j'écoute les informations de <i>France Culture</i> , ça dure vingt minutes. Après, sur les sujets qui m'intéressent, je regarde les articles de journaux sur Internet.	Développement de nouveaux usages sous l'effet de la sphère numérique	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique
J'achète des livres, des livres de chercheurs sur les sujets qui m'intéressent Vous lisez beaucoup ? Non, pas beaucoup. Je ne lis jamais de roman, ou rarement, mais je lis des essais.	Peu de lecture mais lecture « qualitative »	PI = posture sélective et qualitative face aux divertissements et aux médias

<p>Oui, oui, d'abord, je consulte <i>Google Actualité</i> comme tout le monde, mais, je ne contente pas de regarder le titre, je regarde d'où ça vient. Quand ça vient de Libération, par exemple, je ne le lis pas. Je sais que c'est de l'actualité faussée. Pour la politique étrangère par exemple, je regarde <i>le Figaro</i>, parce que j'aime Sarkozy. <i>Le Monde</i>, que j'ai lu pendant de nombreuses années, je les trouve tellement hypocrites. Par contre, il y a un site, mais il faut trier aussi... C'est <i>Atlantico</i>. Ils font des interviews croisées. Ils consultent trois ou quatre personnes, ils posent une question et il y a une confrontation. Je trouve que souvent, on apprend des choses. Bon, les sites d'actualité, je regardais mais maintenant, je ne regarde plus. Des sites comme <i>Rue 89</i>, mais ils sont trop partisans...Je suis assez sélectif.</p>	<p>Méthodologie de recherche d'actualité structurée Posture qualitative et sélective</p>	<p>PI = posture sélective et qualitative qui aide au développement d'une méthodologie de recherche d'information structurée PI = limite de l'incident informationnel</p>
<p>J'ai acheté un livre sur le HTML, ça s'appelle <i>Les premiers pas</i>. J'en avais déjà lu un, car</p>	<p>Réel intérêt pour la sphère informatique Intérêt qui pousse l'utilisateur à développer de</p>	<p>PI = effet de la motivation sur l'apprentissage en autodidacte</p>

<p>j'avais voulu me lancer dans la création d'un site pour une association. J'ai été sans doute dans les premiers à construire, non, à monter mon propre ordinateur, [...] ce n'est pas compliqué</p>	<p>nouveaux usages Autodidacte pour l'apprentissage de l'usage des dispositifs numériques</p>	
<p>Par ma formation, si vous voulez, j'aime bien savoir comment fonctionnent les chose. [...] Ce que ma formation m'a appris, c'est qu'il faut se documenter avant de se lancer.</p>	<p>Acculturation professionnelle à la méthodologie de recherche d'information</p>	<p>PI = effet de l'acculturation professionnelle à la recherche d'information</p>
<p>J'ai récupéré un vieux disque dur dans un ordinateur ancien, quand je l'avais acheté, il y avait 250 000 octets de mémoire, ce qui était déjà beaucoup à l'époque. Je me suis acheté un boîtier et je me suis constitué une discothèque. Mais tout cela ça reste d'un niveau basique.</p>	<p>Paradoxe : « niveau basique » alors que beaucoup ne sauraient en faire autant... Quelle posture derrière cette phrase ? « Niveau basique » = subjectif</p>	
<p>Il faut comme <i>Spotify</i>, qui a un catalogue immense...</p> <p>Et pourquoi passez- vous par <i>Spotify</i> au lieu d'acheter des CD en magasin ?</p> <p>Parce que c'est gratuit. Ensuite, c'est comme un collectionneur de n'importe quoi, on entasse, on</p>	<p>Délaissement des modes de consommation classiques de biens culturels</p> <p>Déplacement des usages et adaptation de ces derniers aux possibilités offertes par le dispositif</p> <p>Forte digital literacy</p>	<p>PI = transition numérique des usages</p>

<p>entasse et puis un jour, on se dit pourquoi je n'écouterai pas ceci ou cela ? [...] On dit que ça passe les CD, alors [j'ai mis toute mes musiques téléchargées] sur le disque dur.</p>		
<p>Le premier ordinateur, je l'ai eu en 1995, acheté par correspondance chez des Chinois. Bon tout ça pour dire que maintenant, je ne fais plus de découverte.</p>	<p>Usager du dispositif depuis près de vingt ans Fortement initié</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>Pour les achats, je ne le faisais pas souvent [par Internet], mais j'ai maintenant des difficultés à me déplacer... Surtout à Paris, on a l'impression de déranger les vendeurs. Je passe quelques-fois un coup de fil pour commander un livre dans une librairie et on passe le prendre... Bon, mais c'est quand même plus facile sur Internet.</p>	<p>Prise de relais numérique pour les activités qui ne sont plus possibles physiquement</p>	<p>PI = Internet comme moyen de lutter contre les phénomènes de déprise</p>
<p>Mais alors le commentaire des lecteurs... Ils sont pénibles... C'était monopolisé par le Front National... Alors c'était d'un niveau, non, mais franchement... Je suis intervenu plusieurs fois</p>	<p>Internet comme lieu d'expression trop libre Intervention - mobilisation</p>	<p>H4 = valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi</p>

<p>Mais pour aller au-delà, avoir un contact amoureux avec une personne au bout du fil qui peut être n'importe qui et raconter n'importe quoi. [...] Non, moi Facebook... La nature humaine est quand même plus compliquée que ça.</p>	<p>ET « La nature humaine est quand même un peu plus compliquée que ça »</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique H4 = valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi</p>
<p>Votre fils est à Paris, est-ce-que vous utilisez Internet pour communiquer avec lui ? Oui, je lui envoie des mails tous les jours, mais si j'ai quelque chose à lui dire sérieusement, je prends le téléphone...</p>	<p>Modèle centré « partage » (Coutant)</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique PI = rôle de maintien du lien social intergénérationnel</p>
<p>[Mon fils] cherche du boulot et c'est moi qui sélectionne, je fais un peu sa secrétaire...Je lui sélectionne les annonces qui paraissent les plus appropriées et je lui envoie. Après, c'est lui qui choisit.Je lui envoie des mails trois ou quatre fois, tous les jours...</p>	<p>Internet permet à l'utilisateur de s'impliquer dans la construction professionnelle / identitaire de son fils</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique</p>
<p>Très bon, par rapport aux personnes de mon âge. Très bon, dans l'absolu, c'est pas très bon (rires).</p>	<p>La perception de soi dépend (en partie) de l'état d'esprit, plus que de l'état de santé</p>	<p>PI = la dualité physique / psychique</p>

vous savez quand on arrive à un certain âge, les choses ne s'améliorent pas.	Effet de l'âge biologique	PI = âge biologique comme rappel à l'ordre
Je ne me pose pas la question. Bien sûr que je suis vieux. Il y a des moments où je me sens vieux et d'autres moments où je n'y pense pas, où je me sens aussi jeune que lorsque j'avais 50 ans.	Lutte âge biologique et âge psychologique	PI = la dualité physique / psychique
Je réutilise des médicaments prescrits par ordonnance quand il m'en reste, oui... Si ce sont des médicaments donnés par le pharmacien, d'ailleurs il me connaît bien, je vais toujours chez le même... Parce que je pense qu'il me connaît bien, c'est dans mon intérêt... Il va me donner le médicament parce qu'avec l'ordinateur, il sait que le médecin me l'a prescrit il y a un an...	Détachement vis-à-vis du médecin Autonomisation de la santé Relation forte avec le pharmacien Prise de risque à la fois du professionnel et à la fois de l'utilisateur	PI = le rôle du pharmacien dans l'automédication
Je le dis doucement pour que ma femme n'entende pas, j'utilise des médicaments périmés. Si c'est un anti-inflammatoire, qu'est-ce que ça peut faire ? Il sera tout simplement	Prise de risque Health literacy qui semble avoir des limites (sur quoi se base son argument ? Sentiment d'expertise médicale)	PI = le sentiment d'expertise de soi-même / expertise médicale comme facteur de prise de risque

moins efficace.	Pourquoi un tel comportement malgré la conscience du mal de son acte	
Je vais tous les six mois chez le médecin pour renouveler mon bêtabloquant et mon anti-cholestérol.	Suivi régulier qui pourtant n'empêche pas l'automédication	PI = le suivi régulier n'est pas un moyen de lutte contre l'automédication
<p>Cela vous est-il arrivé de faire des recherches en ligne liées à la santé ?</p> <p>Oui, oui bien sûr... Ce n'était pas pour moi, c'était pour ma femme. Elle a eu des espèces de crampes au pied. Moi aussi, ça a commencé comme ça. Il y a des muscles dans les pieds et dans les mains, des muscles très fins qui sont à la limite des tendons. Ces muscles-là peuvent être sujets à des contractions qui donnent des crampes. Ma femme a eu, comme ça un jour, une crampe et elle est tombée dans les pommes, tellement que ça lui faisait mal. Alors, j'ai regardé sur Internet.</p>	<p>Sentiment d'expertise médicale</p> <p>Didactique socialisante</p> <p>Appropriation et rationalisation de l'incident traumatisant de santé</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical</p> <p>PI = Appropriation et rationalisation des incidents de santé</p>
Et les forums de santé ?	Consultation d'information de santé non rédigée par des spécialistes	H5 = didactique socialisante – valorisation

<p>Les forums de santé à éviter absolument, mais par contre, il y a des articles faits, pas forcément par des spécialistes, mais par des gens qui n'écrivent pas n'importe quoi. Et c'est là que j'ai tout appris sur les muscles et les tendons... Il n'y a pratiquement rien à faire.</p>	<p>Carences en culture de santé / culture digitale de santé Valorisation du savoir médical Recherche de solutions pour gérer l'incident</p>	<p>sociale du savoir médical PI = carence en DHL provoque la prise de risque</p>
<p>[Ma femme] a toujours [des crampes] de temps en temps, mais je sais bien qu'il n'y a rien à faire. Si ce n'est lui passer une crème décontractante que l'on trouve sans ordonnance, un truc tout basique mais qui fait son petit effet...</p>	<p>Sentiment d'expertise médicale Valorisation du savoir médical Autonomisation de la santé</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = autonomisation de la santé</p>
<p>Je veux comprendre. Je suis de la vieille école, je ne pointe pas sans arrêt chez le médecin.</p>	<p>Autonomisation de la santé</p>	<p>PI = autonomisation de la santé</p>
<p>Je ne suis pas un senior : j'ai 78 ans et j'ai une personnalité</p>	<p>Rejet total de l'identification sociale globalisante</p>	<p>PI = lutte pour la reconnaissance (Honneth)</p>

5 Analyse de l'entretien de Nathalie et Stéphane

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
<p>NATHALIE. – Moi, je prends <i>Femme Actuelle</i>. Des fois, je prends un nouveau que je vais arrêter de prendre : <i>Vie Magazine</i>. Je vais arrêter parce que je l'ai sur Facebook, ce n'est pas la peine que j'aie l'acheter. Des fois je prends <i>Gala</i> pour avoir les potins des reines, des rois. Comme journaux, c'est tout. Par contre, la télé et la radio, tout le temps. On a la radio dans le salon, dans la salle de bains, dans la chambre, dans la cuisine.</p>	<p>Changement des habits : développement de nouveaux usages par l'intégration des dispositifs numériques dans consommation des médias</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI : structuration de l'usage des médias et du numérique participe à la structuration de la vie quotidienne</p>
<p>NATHALIE. – <i>Radio France Bleue</i>, c'est bien parce que ça vous dit la circulation, les spectacles, les accidents, la cuisine, des questions d'ordre général. Le matin à 11 heures, ça s'appelle <i>Monter la dune</i> ».</p>	<p>Fort ancrage de la radio dans la consommation médiatique, plus fort que celle des journaux papiers</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

<p>STÉPHANE. – Comme on a une maison sur le Bassin et qu'on y passe presque la moitié de l'année, là-bas aussi, on a des radios partout. C'est marrant cette habitude. Moi, le matin j'aime bien avoir la radio dans la salle de bains.</p> <p>NATHALIE. – Oui, ça a toujours été comme ça. On écoute de la musique aussi.</p>	<p>Ancrage médiatique dans des habitudes de vie structurées (contextes et heures précises d'usage des médias)</p> <p>Participation des médias à la structuration de la vie quotidienne</p>	<p>PI : structuration des l'usage des médias et du numérique participe à la structuration de la vie quotidienne</p>
<p>NATHALIE. – Nous, nous sommes branchés sur Bordeaux-Gironde, c'est-à-dire <i>France Bleue</i>, <i>Radio Landes</i> ou <i>Europe 1</i> des fois. [...] <i>Radio France Bleue</i>, c'est bien parce que ça vous dit la circulation, les spectacles, les accidents, la cuisine, des questions d'ordre général. Le matin à 11 heures, ça s'appelle <i>Monter la dune</i> ».</p>	<p>Participation des médias à la structuration de la vie quotidienne</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p> <p>PI : structuration des l'usage des médias et du numérique participe à la structuration de la vie quotidienne</p>
<p>STÉPHANE. – On a Internet, je pirate un peu par-ci, par-là... Quoique c'est plus difficile maintenant. J'ai 150 albums. [...] Avant je les gravais mais maintenant, j'ai changé d'ordinateur et celui-ci n'a pas de graveur. Maintenant avec les clefs USB, il n'y a plus de</p>	<p>Développement de nouveaux usages par l'intégration des dispositifs numériques dans consommation de biens culturels</p> <p>Adaptation des usages aux évolutions technologiques</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p> <p>PI : intégration du numérique dans l'évolution des usages</p>

graveurs. Alors j'achète des clefs USB. Voilà, on reste dans la course.	Impact de la motivation / de l'intérêt dans le développement de nouveaux usages	
STÉPHANE. – Voilà, on reste dans la course.	Énonciation du besoin de maintien dans la sphère numérique Rôle de la pression sociale dans le développement de nouveaux usages	H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance
STÉPHANE. – On a un fils aussi qui nous a un peu boostés. Il travaille dans l'informatique. NATHALIE. – Peut-être qu'on n'aurait pas acheté un MAC sans lui.	Rôle du lien intergénérationnel dans la diffusion du numérique et dans le développement des usages Rôle du médiateur du savoir dans la diffusion du numérique et dans le développement des usages	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI : effet de l'acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages
STÉPHANE. – Comme j'ai travaillé à la banque, on a suivi l'évolution de l'informatique, puisque je participais toujours en premier tout le temps. Tous les ans, je partais en formation à Paris ou à Marseille pour me perfectionner et former le personnel.	Acculturation au numérique durant la vie professionnelle Formation structurée et structurante au TIC Rôle de médiateur du savoir dans le contexte de l'entreprise « Je participais en premier tout le temps » = forme d'énonciation montrant l'intérêt pour les TIC	PI : effet de l'acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages

<p>STÉPHANE. – J’avais dit qu’à la retraite, je ne voudrais plus entendre parler d’informatique. Parce que tous les jours, il y avait des erreurs, des machins et des trucs, des pannes. Ça ne marchait pas, on m’appelait sans arrêt, c’était l’horreur. [...] Alors j’ai dit « A la retraite, il ne faut plus me parler d’informatique ».</p>	<p>Acculturation aux TIC durant la vie professionnelle : difficile du fait des contraintes techniques</p> <p>Aspect traumatisant de l’acculturation aux TIC</p>	<p>PI : effet de l’acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages</p>
<p>STÉPHANE. – Et puis notre fils m’a dit : « Mais si papa, tu verras » et on l’a pris par le côté amusement.</p>	<p>Rôle du lien intergénérationnel dans la diffusion du numérique et dans le développement des usages</p> <p>Désir de socialisation</p> <p>Rôle du médiateur du savoir dans la diffusion du numérique et dans le développement des usages</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>STÉPHANE. – On a Facebook puisque c’est la grande mode.</p>	<p>Développement des usages en fonction de ceux de la sphère sociale</p> <p>Rôle de la pression sociale dans le développement de nouveaux usages</p>	<p>H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>
<p>STÉPHANE. – On communique avec Fiston et puis je fais des photos.</p>	<p>Rôle du lien intergénérationnel dans la diffusion du numérique et dans le développement des</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

	<p>usages</p> <p>Désir de socialisation</p> <p>Evolution des loisirs et adaptation de ces derniers à la sphère numérique</p>	
<p>NATHALIE. – On regarde YouTube de temps en temps. Je cherche des choses. L'autre jour, j'ai cherché comment je pourrais mettre mes foulards, de quelle façon les nouer.</p> <p>STÉPHANE. – Oui, mais ça, c'est chacun. Moi, j'ai un problème avec la piscine de la maison du Bassin, et j'ai cherché le PH.</p>	<p>Internet perçu comme un lieu de réponse</p> <p>Prise de relais par Internet des moyens classiques de recherche d'information</p> <p>Évolution des conditions d'accès à l'information : plus simple, plus rapide avec davantage d'informations</p>	<p>PI : Internet comme symbole de l'accès à l'information</p>
<p>STÉPHANE. – On se fait plaisir. Je fais des photos que je poste sur Internet, sur des sites. Ça, c'est vraiment personnel. Une fois nous étions dans les Landes, par exemple. On a vu des gens assis, comme ça. J'ai fait demi-tour, tu te rappelles ? C'était un gars qui avait fait des personnages en bois, habillés. C'était incroyable. Je l'ai pris en photo et j'ai diffusé sur Internet.</p>	<p>Assimilation du plaisir à la pratique informatique</p> <p>Evolution des loisirs et adaptation de ces derniers à la sphère numérique</p> <p>Rôle de la reconnaissance par autrui dans l'usage des TIC (réaction positive de l'autre aux usages numériques)</p> <p>Désir de socialisation</p>	<p>H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>

<p>NATHALIE. – Du coup, maintenant quand on passe, le gars il est content parce qu'on l'a passé sur Internet.</p>		
<p>STÉPHANE. – On a aussi la chance d'avoir la santé, à notre âge, c'est primordial, parce que, quand on regarde autour de nous... [...] Alors, profitons en tant que l'on peut.</p>	<p>Rôle prépondérant du rapport au corps dans la perception du soi avançant en âge Posture fataliste vis-à-vis de l'avancée en âge = idée que le temps est compté Pulsion de vie face à l'avancée en âge</p>	<p>H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi</p>
<p>NATHALIE. – Ah, non ! Moi, j'aime toucher le livre. J'aime avoir le livre dans la main. Ça peut être bien, mais ça fait encore une tablette. Il faut encore acheter quelque chose et prendre un abonnement.</p>	<p>Rapport de sensualité avec les supports papier Ancrage du support papier extrêmement fort Prise de recul critique vis-à-vis de la sphère numérique</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>STÉPHANE. – Je ne voulais pas acheter d'appareil photo numérique. Mais depuis que je l'ai, on peut stocker tous nos souvenirs. Quand on est allés en Italie, à Rome, on a quand même fait pas mal de photos. Et puis, vous pouvez les choisir. Je les mets après sur Internet ou je fais un montage avec de la musique derrière.</p>	<p>Deux postures s'affrontent au sujet du rapport aux souvenirs : - STÉPHANE, pro-technologie, dont l'acculturation forte lui permet de développer de nouveaux usages qui prennent leur sens dans le contexte de la photo</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

<p>NATHALIE. – Moi, je les mets en album–papier. [...] Je préfère faire un album de voyage de telle année à tel endroit, et avoir une dizaine de photos du voyage. Comme pour le livre : toucher un album. J’aime bien feuilleter un album. Sur ordinateur, je les regarde parfois.</p>	<p>Importance donnée à la quantité des souvenirs photos – NATHALIE, techno-critique, dont l’acculturation au numérique n’a pas découlé sur une évolution du rapport au souvenir. NATHALIE conserve des usages ancrés dans le rapport au papier Importance donnée à la qualité des souvenirs photos Rapport de sensualité avec les supports papiers</p>	
<p>STÉPHANE. – J’ai même scanné de vieilles photos. Notre fils nous avait offert un scanner et je me suis scanné toutes les vieilles photos de quand j’étais militaire. Je les ai classées par ordre et après j’ai fait comme un film avec de la musique. Là, j’avais encore le graveur, donc, j’ai pu graver un disque. Ça, c’est un amusement. Tu te rappelles le mariage de Michelle ? J’y ai passé un moment. Et en plus, ça ne lui a pas plu. Elle ne voulait pas se voir. Faut pas déconner, moi non plus je ne suis pas comme quand j’avais 20</p>	<p>Forte acculturation de l’homme au TIC Impact de l’acculturation au numérique durant la vie professionnelle Structuration et développement de nouveaux loisirs centraux Domination masculine dans le discours = mise en énonciation de l’expertise masculine et retrait de la femme dans le discours, apparaissant ainsi comme davantage novice</p>	<p>PI : effet de l’acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages</p>

<p>ans, mais il y a des souvenirs comme ça que l'on garde.</p>		
<p>(Question sur les représentations du mot « numérique »)</p> <p>STÉPHANE. – Moi, ça me fait penser à mon boulot !</p> <p>NATHALIE. – Non, ordinateur, cela me fait penser à consulter mes comptes. Le matin, c'est la première chose que je fais. Je me lève, je déjeune et je vais regarder mes comptes. Et puis voilà.</p>	<p>Acculturation durant la vie professionnelle marquante, association de l'ordinateur au temps de la vie active</p> <p>Participation du dispositif numérique à la structuration de la vie quotidienne = le dispositif numérique est un élément structurant qui participe à l'organisation de la journée</p>	<p>PI : effet de l'acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages</p>
<p>(Question sur les représentations du mot « numérique »)</p> <p>NATHALIE. – Révolution de la dactylographie. Oui, révolution, parce que moi, j'ai eu du mal à me mettre sur Internet. J'ai eu du mal à comprendre le système de cette souris-là... Et je ne sais travailler qu'avec la souris. Je ne sais pas faire les « F machins ». Du tout, pas du tout du tout. [...] J'ai eu du mal à m'habituer à ça et à</p>	<p>Représentations qui associent celles d'Internet à celles de l'ordinateur</p> <p>Difficulté d'acculturation dû à peu de pratique professionnelle limitée</p> <p>Blocages et difficultés durant l'initiation ayant freiné la diffusion du numérique et le développement des usages</p>	<p>PI : effet de l'acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages</p>

<p>m'habituer à ce clavier. Je cherchais au début « Comment je vais faire les majuscules ?! »</p>		
<p>STÉPHANE. – On trouve de tout, on trouve de tout. Nous, notre banque, c'était quand même une banque internationale. Et grâce à Internet, des agences au Nigeria, en Afrique et autre, on a découvert pas mal de choses. J'étais soldat en Algérie et j'ai pu retrouver des endroits où j'étais allé dans le Sahara ou à Alger. Je connaissais bien Alger, j'aimais cette ville.</p>	<p>Internet comme moyen de reviviscence des souvenirs vivants : l'utilisateur, grâce au numérique, explore des parties de son passé qui sont toujours présents dans son esprit</p> <p>Recherche de continuité biographique, d'unité biographique face au morcellement géographique et temporel</p>	<p>PI : Internet comme symbole de l'accès à l'information</p>
<p>NATHALIE. – Ah, je ne sais pas, il y a un moment. Je l'ai créé parce qu'avant il y avait Windows Messenger et mon fils m'a dit : « ah, c'est très bien Messenger, je vais te l'installer, je vais te mettre le petit camion. On peut communiquer et se voir. Et puis un jour, Messenger a disparu et je lui ai dit : « on ne se parlera plus, on ne se verra plus ». Et il m'a dit de me mettre sur Facebook. Je discute depuis avec lui et avec son amie dans la discussion</p>	<p>Rôle du maintien du lien intergénérationnel dans le développement et dans l'évolution des usages numériques</p> <p>Désir de socialisation</p> <p>Rôle du lien social dans le développement et dans l'évolution des usages numériques</p> <p>Rôle du numérique dans l'accès à l'information = développement de nouveaux usages liés à l'information</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

instantanée. Puis, je regarde tout ce qui se passe à Bordeaux ou ailleurs.		
NATHALIE. – sur Facebook, j’y passe du temps. Le matin, à une heure.	Participation du dispositif numérique et des usages numériques dans la structuration de la vie quotidienne – Ancrage dans des contextes Désir de socialisation	PI : structuration des l’usage des médias et du numérique participe à la structuration de la vie quotidienne
STÉPHANE. –Oui, mais enfin, on n’y passe pas toute la journée. [...] On n’est pas malades, on s’en sert, mais on n’est pas esclaves. Quand même, il faut faire attention, car on est vite accros.	Forte appréhension de la cyberdépendance	PI : Appréhension de la cyberdépendance
(Question sur la recherche par Internet) NATHALIE. – ah, oui avec Google. STÉPHANE. – Chaque fois que l’on a une question. NATHALIE. – Je vais sur Google, par exemple, je ne sais pas ce que j’ai cherché, récemment. STÉPHANE. – Dernièrement, j’ai eu un problème avec la piscine. L’eau était blanchâtre. On met	Méthodologie de recherche par mots-clefs sur un moteur de recherche Pas de méthodologie par sites Internet fétiches Méthodologie de recherche de butinage = taper les mots-clefs et aller de site en site pour accumuler les informations avant d’effectuer une synthèse	PI : Butinage informationnel

<p>« eau laiteuse », on cherche et on a la réponse.</p> <p>NATHALIE. – Après, il sort plein de choses. Alors on clique. Il y a beaucoup d’informations. On regarde celui qui nous intéresse en premier et après, si ça va pas, on fait les autres.</p>		
<p>NATHALIE. – Je n’achète pas. [...] J’aime faire les magasins. Je suis citadine. Dans la mesure où je vais me promener en ville, je n’ai aucune raison.</p>	<p>Ancrage territorial / physique fort</p> <p>Attachement au tissu économique local</p> <p>Ancrage des habitudes de consommation</p>	<p>PI : rôle de l’ancrage territorial / physique dans la diffusion des usages</p>
<p>STÉPHANE. – Mais c’est sûr qu’un jour ou l’autre, quand on sera plus âgés, on aura recours à Internet. Mais on a beaucoup de magasins autour de la maison.</p>	<p>Perception du numérique comme un moyen de compensation des difficultés physique – Pallie les obstacles physiques et aux demandes non satisfaites</p>	<p>PI : appropriation de la sphère numérique – rôle dans la projection de soi dans le futur</p>
<p>STÉPHANE. – Les gens qui font des commentaires ?</p> <p>NATHALIE. – C’est un défouloir.</p> <p>STÉPHANE. – Oui, par exemple, on va dire que la ministre de l’éducation, sans la nommer, qui fait des choses qui déplaisent aux uns et aux autres.</p>	<p>Décalage entre les valeurs actuelles d’expression et de dévoilement de soi qui entrent en contradiction avec la conception de l’intimité et de respect des interrogés</p>	<p>H4 : valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi</p> <p>H4 : valeur de la sphère numérique en décalage –</p>

<p>Après, il y a un défolement de méchancetés. C'est insolent, c'est méchant. c'est raciste.</p> <p>NATHALIE. – Oui, moi ça m'énerve. C'est comme ce qui est écrit sur les forums. Des fois, j'y vais sur les forums. L'autre jour j'y suis allée parce que j'ai un lumbago. J'ai cherché sur des forums par rapport aux remèdes que l'on m'a donnés. J'ai vu des gens qui donnaient des explications et tout ça, mais les gens qui mettent des commentaires méchants me dégouttent.</p> <p>STÉPHANE. – Les gens se défoulent, ça ne sert à rien. Des fois ça frôle le racisme. C'est l'époque c'est vrai.</p>	<p>« C'est l'époque qui veut ça » = posture fataliste – prise de recul par rapport aux valeurs et aux usages actuels</p> <p>Pratique de la recherche d'informations de santé pour le sujet féminin, avec consultation de forums</p>	<p>lieu de dévoilement de soi</p>
<p>NATHALIE. – Je n'ai pas trouvé de solutions, mais j'ai trouvé des gens qui ressentaient la même chose que moi. Et pour ce qui concerne le remède, des gens qui ressentaient la même chose que moi et qui ont arrêté. Alors, je me suis faite aussi ma petite histoire. J'ai entendu ce que disent les gens : « Et toi, il t'en a donné trois. Et</p>	<p>Recherche d'appartenance communautaire pour lutter contre le sentiment d'isolement au sein de la maladie = assimilation communautaire</p> <p>Recherche de réconfort dans et par la communauté</p> <p>Collecte d'informations avec synthèse de l'ensemble</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical</p> <p>H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi</p> <p>PI : sentiment d'appartenance communautaire</p>

<p>moi, je ne vais en prendre que deux et je verrai comment cela se passe avec deux. Et puis le fait aussi d'avoir des troubles visuels. Maintenant, je ne les ai plus. Je me suis dit « les gens le disent ». Voilà et je cherche des maladies comme ça. Si j'ai un pépin, je vais chez le médecin. Pour le lumbago, je suis allée voir mon médecin qui m'a envoyée chez le rhumatologue qui m'a fait faire des examens et tout ça. Mais je cherche « comme ça », des fois.</p> <p>STÉPHANE. – En cherchant sur Internet, j'ai été rassuré de lire que d'autres gens expliquaient les effets secondaires.</p>	<p>Recherche d'information à but informatif</p> <p>Recherche d'information comme premier réflexe face aux maux, mais la démarche se termine par le retour à la relation médecin-patient</p> <p>Désir de socialisation</p> <p>Rôle du médecin comme « celui qui guérit » = résolution du problème grâce à l'intervention du médecin</p> <p>Besoin informationnel irrépressible malgré une confiance placée dans le médecin</p>	<p>PI : Butinage informationnel</p>
<p>STÉPHANE. – Ah, non, je ne me sens pas vieux.</p> <p>NATHALIE. – Non, non, on ne se sent pas vieux.</p> <p>STÉPHANE. – Dans ma tête, je te l'ai dit encore l'autre jour, j'ai toujours 20 ans.</p>	<p>La dissonance des âges : âge psychologique diffère des âges biologiques et des âges sociaux</p>	<p>PI : évolution de la perception des âges (social, psychologique et biologique)</p>
<p>NATHALIE. – Là où vous comprenez que vous vieillissez, c'est quand vous montez dans le bus et qu'on se lève pour vous laisser la place.</p>	<p>Poids des représentations sociales et des comportements associés</p>	<p>PI : poids de représentations sociales – lutte pour la reconnaissance en accord avec la perception de soi</p>

STÉPHANE. – Oui, la première fois qu'on m'a fait ça... On se dit tout à coup qu'on est vieux.	Impact des représentations sociales sur la perception de soi-même	
NATHALIE. – D'autres fois, je regarde par rapport à d'autres sites, d'autres renseignements et ensuite, je me fais mon idée.	Butinage informationnel avec synthèse	PI : butinage informationnel
STÉPHANE. – On essaie de suivre le progrès.	Poids de la pression sociale au sujet du numérique Adaptation des usages à la pression de la sphère numériques Énoncé sur l'obligation « socio-numérique »	H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance
STÉPHANE. – C'est-à-dire, pour nous le Mac, c'est surtout un instrument de travail. Ce n'est pas un outil d'amusement, il n'y a pas de jeux dessus.	Mise en énonciation de la représentation utilitariste de l'ordinateur	PI : posture utilitariste – limite de la diffusion des usages
STÉPHANE. – Maintenant, on ne pourrait plus s'en passer.	Dépendance au numérique Ancrage du numérique dans les usages / habitus	PI : dépendance numérique
(Au sujet des réseaux sociaux et du lien social médiatisé) NATHALIE. – Ce n'est pas notre génération.	effet générationnel et social sur la diffusion des usages sociaux et sur les valeurs / les conceptions sociales	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique

	Ancrage territorial et social fort = pas de recours à la sphère numérique pour le maintien du lien social	
NATHALIE. – Ah, si, on a essayé. J'avais des amis qui étaient ici à Bordeaux et qui sont partis au Gabon, parce que lui était Gabonais. Et on les a retrouvés, on est restés en contact deux ou trois fois, par lettre et puis ça s'est arrêté. Et puis on les a retrouvés par Internet.	Recherche de recreation du lien social suite à une rupture non désirée de ce dernier dans le passé Désir de socialisation Internet comme réponse aux attentes sociales	H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique PI : rôle de l'ancrage territorial / physique dans la diffusion des usages
NATHALIE. – Moi, j'étais secrétaire, j'avais une machine à écrire du dernier modèle, il n'y avait pas de soucis. Et puis un jour, on m'a dit « ce n'est plus ça » et il a fallu travailler avec un écran, on avait pas le choix. Il a fallu s'y mettre.	Sujétion du numérique = assujettissement de l'individu à la sphère numérique Initiation perçue comme une obligation vide de sens, vide d'explication	H 3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance PI : effet de l'acculturation numérique durant la vie professionnelle sur le développement des usages
STÉPHANE. – J'ai essuyé les plâtres, c'est moi qui aie été formé en premier. [...] Ça me plaisait ce travail. STÉPHANE. – J'ai cru devenir fou en les formant. J'ai formé des gens qui étaient contre l'informatique, ils disaient : « nous, on en veut	Acculturation positive au numérique = diffusion plus facile des usages Rôle de médiateur des savoirs = structuration des savoirs et développement des usages Sujétion du numérique = assujettissement de	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique

<p>pas ». Mais je leur disais : « on a pas le choix. ». [...] Quand j'avais certaines qui étaient près de la retraite, je me faisais presque insulter.</p>	<p>certains individus à la sphère numérique effet générationnel et social sur l'initiation au numérique</p>	
<p>NATHALIE. – Ça a été très vite, mais dans l'informatique, il y a du bon et du mauvais, parce qu'à force de tout informatiser, on supprime du monde.</p>	<p>Conception négative du numérique Ancrage social et humain fort</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>
<p>NATHALIE. – Il n'y a plus de contact en rien. Les médecins, mon rhumatologue, mon pédicure, le podologue... Quand vous voulez un rendez-vous, vous ne pouvez pas les joindre, vous tombez sur un genre de centre d'appel et on vous dit : « le médecin vous rappellera ». Quand c'est pour fixer un rendez-vous, les filles le fixent. Mais si vous vous voulez parler au médecin pour lui demander quelque chose, ils vous disent : « le médecin vous rappellera ».</p>	<p>Désir de socialisation Importance de l'échange interpersonnel Impression de perte de contrôle, d'assujettissement</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p>

6 Analyse de l'entretien de Christine

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
<p>La radio dès le matin, par rapport justement aux informations. <i>France Inter</i>. À midi aussi le jeu de 13h... Comment ça s'appelle... <i>Le jeu des 1000 euros</i>, <i>Carnet de campagne</i> aussi, c'est intéressant. [...] La télé, c'est plutôt le soir, souvent je regarde <i>C'est dans l'air</i>. J'aime beaucoup Yves Calvi. Ça m'intéresse, et puis c'est l'actualité politique. [...] Après très tard les infos et un film, s'il y a, ou un programme sur les chaînes. Sinon, comme on a <i>Canal+</i>, je me prends un film. Ou bien parfois, je ne regarde pas la télé, je me mets un DVD.</p>	<p>Influence des médias dans la structuration de la vie quotidienne</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p> <p>PI = Influence des médias dans la structuration de la vie quotidienne</p>
<p>Je ne lis plus trop. [...] Je deviens paresseuse, tu vois. J'avais pensé à m'acheter des bouquins enregistrés, mais tu vois. Je me dis que ça fait un</p>	<p>Extrait représentatif du manque de loisirs réflexifs.</p>	

peu « handicapé ».	Représentations du livre audio laisse penser à une appréhension de la dépendance	
Je vais [avoir un nouveau téléphone], la catégorie au-dessous. C'est ma fille qui change le sien, parce qu'elle a toujours de nouveaux objets.	Lien intergénérationnel comme moteur de la diffusion des usages et des technologies	PI = Rôle du lien intergénérationnel dans la diffusion des savoirs et des technologies
<p>La musique, je vois, on a téléchargé beaucoup de morceaux, mais j'ai horreur d'écouter de la musique là-dessus.</p> <p>Pourquoi ?</p> <p>Écoute, par exemple, un opéra là-dessus, sur l'ordinateur, moi... Si, la variété pourquoi pas. La musique pour avoir une ambiance, mais quand j'écoute l'opéra, j'écoute la respiration et tous les autres sons.</p>	<p>Posture de recherche du confort</p> <p>Recherche de la qualité</p>	<p>PI = l'attachement à la qualité de diffusion des biens culturels classique comme frein à la diffusion des usages numériques</p>
<p>À quoi penses-tu quand tu entends le mot « numérique » ?</p> <p>À Plein de... Tout ce qui se passe... Comme les bibliothèques que tu numérises, toutes les choses</p>	Faibles représentations mentales de la sphère numérique	<p>PI = carences en digital literacy</p>

que tu peux concentrer, synthétiser. C'est à ça que ça me fait penser en premier.		
« Ordinateur » ? C'est quelque chose qui me permet de faire des démarches très rapidement. Par exemple des achats... Quelque chose qui utilise beaucoup de données où tu trouves tout ce que tu veux tout de suite. L'immédiateté.	Posture utilitariste de l'ordinateur Méthodologie de recherche centrée sur la facilité	PI = modèle centre « Tâche » (Coutant) PI = facilité d'accès à l'information, nucléon de la méthodologie de recherche
Et « Internet » ? Quand je t'ai répondu, j'y associais aussi Internet	Association des représentations mentales	PI = L'ordinateur comme moyen d'accès à Internet
En plus, toi, tu es de la génération d'Internet, du numérique. Mais nous ?	Acculturation tardive Manque de digital literacy pour se sentir en confiance	PI = la confiance corrélée au niveau de digital literacy
Je t'ai dit, [mon utilisation de l'ordinateur] c'est essentiellement de la recherche. Des informations, des compléments divers. Cela peut être médical, avec des réserves, je ne prends pas tout au pied de la lettre. Parce qu'il y a de réponses qui sont des généralités qui n'ont	Forte corrélation entre ordinateur et recherche Usage de la recherche digitale de santé Prise de recul par rapport aux informations trouvées	

pas une spécificité par rapport à ton cas.		
En plus, moi, j'aime bien avoir l'objet et je regrette presque, bien que maintenant ce soit la mode, les vinyles. Après, je préfère même si ce n'est pas naturel, le son de la chaîne HIFI. C'est quand même plus ou moins trafiqué avec les égaliseurs.	Attachement aux biens culturels « classiques » Recherche de la qualité dans l'usage des biens culturels	PI = l'attachement à la qualité de diffusion des biens culturels classique comme frein à la diffusion des usages numériques
Mais bon, tant qu'on peut acheter aussi [autour de chez nous], par rapport à des gens, des travailleurs, [on le fait].	Ancrage territorial fort Limite des usages numériques	PI = l'attachement territorial comme frein aux usages numériques
<p>Tu fais des achats, mais tu en fais souvent ?</p> <p>Oui, des fois ça peut être plusieurs fois dans le mois, d'autrefois moins souvent. Par exemple, il y a quelques temps, j'achetais beaucoup de vêtements <i>Desigual</i>. Maintenant c'est très variable, ce que l'on achète : avoir pour mes plantes un instrument qui dit quand elles ont besoin d'eau, des produits, de la droguerie. Ce qu'il y a de bien, tu ne te déplaces pas. Cela va à une vitesse ! On te répond en suivant. Trois jours</p>	Discours en désaccord avec l'extrait précédent Recherche d'une satisfaction rapide et facile du besoin	PI = la rapidité de satisfaction du besoin par Internet

<p>après, tu as ta commande. Il n'y a que pour les chaussures.</p> <p>Tu achètes des articles que tu ne trouves pas sur Bayonne ?</p> <p>Non, pas forcément. C'est tout d'un coup, j'ai envie de m'acheter telle ou telle chose.</p>		
<p>Je regarde tout ce que disent les gens, mais certains, c'est très subjectif</p>	<p>Recherche de l'avis des semblables</p> <p>Recherche d'ancrage communautaire pour sécuriser l'achat</p>	<p>PI = la sécurité par le groupe</p>
<p>Maintenant, je vais directement sur Internet [pour rechercher des choses]. [...] Tu t'habitues à un autre mode de recherche d'accès à l'information. Même si tu as la même chose finalement, tu rentres dans le système numérique.</p>	<p>Évolution des habitudes de recherche</p>	<p>PI = Migration des usages de recherche</p>
<p>Je trouve que [les réseaux sociaux sont] complètement artificiels. Tous ces amis, ces gens... C'est crétin. [...] Des gens qui te demandent [en amie] parce qu'ils t'ont connue à</p>	<p>Conception du lien social incompatible avec les usages numériques actuels</p> <p>Référence à la rencontre physique, opposée à la rencontre « virtuelle »</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique</p> <p>H4 = valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi</p>

<p>un dîner ou quelque part ailleurs... C'est autre chose l'amitié. C'est le contact direct avec les gens ! ... Je trouve que c'est complètement artificiel, parce que des amis complètement virtuels.</p>	<p>Conception de l'amitié comme quelque chose de plus « profond » Ancrage territorial fort = tri social déjà effectué</p>	<p>PI = le niveau ancrage territorial comme critère de sociabilité numérique</p>
<p>Nous avons pris nos abonnements pour l'opéra jusqu'à l'année prochaine. Là aussi, je suis relativement sauvage, mais j'aime bien quand même être dans la foule, que les autres soient là. J'aime bien aller dans un spectacle où il y a du monde.</p>	<p>Contextualisation de la consommation de biens culturels</p>	<p>PI = contextualisation du déroulement des loisirs</p>
<p>Ce qui me déplaît, c'est que je me sens fliquée. Je vais faire une recherche aujourd'hui sur tel ou tel sujet, et je reçois trois jours après une avalanche de publicité. Ça veut dire qu'on est fliqués. [...] Il faut s'habituer, mais bon, là, c'est autre chose, ce n'est pas lié à la sécurité. C'est de l'espionnage.</p>	<p>Syndrome de Big Brother</p>	<p>H4 = valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi</p>
<p>On a les enfants, on fait un peu de marche. Ma gym, je la fais chez moi. On a nos spectacles,</p>	<p>« Miroir tragique » = impression « punitive » de l'âge biologique</p>	<p>« Le Miroir tragique » = impact de l'âge</p>

<p>nos émissions. Je ne vois pas passer le temps. S'il n'y avait pas le calendrier pour me rappeler mon âge et le miroir tragique...</p>	<p>Traduction de la pression sociale liée au physique et aux représentations négatives de l'avancée en âge</p> <p>Loisirs stimulants mais peu réflexifs</p>	<p>biologique / du physique sur l'avancée en âge</p>
<p>Dans quels cas consultes-tu un professionnel de santé ?</p> <p>Je ne fais pas de l'automédication. [Explications sur sa relation avec son médecin] Sinon, je ne fais pas d'automédication.</p>	<p>Réponse un peu défensive pour quelqu'un déclarant ne pas faire d'automédication...</p>	<p>PI = pression sociale liée à la pratique de l'automédication qui amène les pratiquants à être sur la défensive</p>
<p>Il ne me donne pas n'importe quoi, mais quand même, quand tu connais les gens depuis très longtemps, il y a une sorte de routine. [...] Je trouve qu'il se laisse un peu aller. Il est « plan-plan ».</p>	<p>Mise en cause des compétences du médecin</p> <p>Perte de confiance en l'institution médicale</p> <p>Relation ambiguë avec le médecin</p>	<p>PI = la perte de confiance en l'institution médicale comme facteur de prise de risque</p>
<p>Tu consultes des pharmaciens pour leur demander conseil ?</p> <p>Écoute, 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</p>	<p>Mise en cause des compétences et des intérêts du pharmacien</p> <p>Perte de confiance en l'institution médicale</p> <p>Posture critique</p>	<p>PI = la perte de confiance en l'institution médicale comme facteur de prise de risque</p>

<p>parapharmacie prime sur le reste. [...] J'ai pu constater que lorsque je demande un médicament, jamais, on ne regarde s'il y a une incompatibilité, on me donne le médicament. [...] Les préparateurs, ils ne savent pas trop. Je trouve que c'est devenu plus un commerce, des marchands de médicaments, alors que cela devrait être quelque chose de très sérieux.</p>		
<p>Hubert, ce qu'il ne doit pas prendre, même des choses, par exemple, comment ça s'appelle... Il y a des plantes qui peuvent être très dangereuses, avec les médicaments qu'il prend. Même, je pense avec les statines que prend une amie. Le pamplemousse, je crois... Hubert, il prend un hypertenseur, il faut faire très attention.</p>	<p>Tentative d'explication médicales montrant le manque de health literacy (explications vagues)</p>	<p>PI = le manque de confiance au niveau de culture (de santé)</p>
<p>Tu rentres dans une pharmacie et tu demandes : « Je veux ça. ». Et même je serais contre, mais c'est pour faire des économies, les médicaments passés en vente libre. Je vois par exemple pour les gens qui ont mal à l'estomac,</p>	<p>Méconnaissance du système de suivi de prescription médicale Posture critique Manque de health literacy malgré un discours tentant de prouver le contraire</p>	<p>PI = la manque de confiance corrélé au niveau de culture (de santé)</p>

<p>des médicaments qui étaient avant donnés uniquement sur ordonnance. On te les donne comme ça, tu peux demander une boîte dans une pharmacie puis une autre dans une autre pharmacie.</p>	<p>Beaucoup de représentations fortes sans pour autant être légitimes</p>	
<p>Et le reste du temps, comment juges-tu la gravité de ton état ?</p> <p>Par exemple pour une petite angine banale, je connais deux ou trois médicaments qui me réussissent, je vais les acheter, si je n'ai pas 40°C de fièvre, je me soigne. [...] Sur deux ou trois jours, j'essaie comme la plupart des gens...</p>	<p>Automédication Sentiment d'expertise de soi-même Prise de risque Légitimité des actions par référence aux usages du groupe social – mimétisme social en fonction de ce qui est « socialement » accepté</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = le sentiment d'expertise de soi-même comme facteur de risque</p>
<p>Une fois j'ai vu le stomatologue car sur le palais j'avais une grosseur. Il m'a dit : « c'est bénin, ne vous inquiétez pas. C'est un Taurus. ». Je suis allée regarder [sur Internet], compléter.</p>	<p>Recherche Internet pour assouvir un besoin d'information Appropriation de l'événement de santé</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical H6 = consultation de soi-même via la recherche internet – perception de soi PI = Internet comme lieu d'assouvissement des besoins d'information</p>
<p>Et sur quels sites tu vas ?</p>	<p>Digital health literacy faible</p>	<p>PI = niveau de health literacy conditionne la</p>

<p><i>Doctissimo</i>, plusieurs comme ça.</p> <p>Tu vas sur quelle partie de <i>Doctissimo</i> ? Il y en a plusieurs.</p> <p>Je vais sur les forums, il y a des articles.</p>	<p>Prise de risque dans la recherche d'information de santé</p>	<p>recherche d'information sur Internet</p>
<p>Moi, je veux du concret. Par exemple, Hubert avait une sorte d'eczéma sur la joue il y a quelque temps. Je suis allée voir sur Internet, parmi les forums, etc. Sur un forum, j'ai lu qu'une femme avait eu le même problème et avait passé de la pommade à base de cortisone. Elle disait que ça avait bien marché. Comme j'en avais à la maison, je l'ai prescrit à Hubert. Bon, finalement, on ne l'a pas utilisée, car ma cousine infirmière m'a faite remarquer que ce n'était pas conseillé avec les traitements que suit Hubert pour ses problèmes de santé. Moi, je pense que ça aurait pu marcher, mais bon, je ne veux pas qu'il y ait des histoires dans la famille (rire). Après tout, ce n'était que pour une petite</p>	<p>Digital health literacy faible</p> <p>Forte prise de risque dans la recherche d'information de santé</p> <p>Sentiment d'expertise médicale malgré le peu de culture évident et malgré l'avis de professionnels</p>	<p>PI = niveau de health literacy conditionne la recherche d'information sur Internet</p> <p>PI = Internet comme lieu d'assouvissement des besoins d'information</p>

application, par pour une application sur une longue durée ni sur une grande partie du corps.		
Après, il y a des endroits où on te dit de cliquer si tu es un professionnel. Tu peux lire des recherches que les médecins ont publié, mais ça ne m'intéresse pas. C'est trop technique.	Digital health literacy faible Prise de risque dans la recherche d'information de santé en consultant principalement des sources très vulgarisées	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = niveau de health literacy conditionne la recherche d'information sur Internet
Les recettes de grand-mère, si ça ne fait rien, ça ne fait pas de mal.	Passage à l'action quand l'impression de risque est faible	PI = l'impression de risque conditionne le passage à l'acte
Ça j'y crois aux huiles essentielles, mais je ne fais pas n'importe quoi non plus	Usage de médecin alternative Sentiment de compétence relative aux usages de cette médecine	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = corrélation entre l'usage des remèdes alternatifs et faible niveau de health literacy
Tout cet hiver, je n'ai pas voulu me vacciner. J'ai pris de l'Oscilloccinum.	Refus de la médecine traditionnelle Prise de risque	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = corrélation entre l'usage des remèdes alternatifs et faible niveau de health literacy
Pourquoi ne t'es-tu pas faite vacciner ? Parce qu'il y a quelques années, j'ai eu plusieurs	Prise de risque liée à un manque de health literacy	PI = influence du discours médiatique sur le suivi de la santé

vaccins, et que je suis persuadée que j'ai été intoxiquée par l'aluminium.	Avis médical non renseigné Impact du discours médiatique sur le suivi de la santé	
Ma cousine infirmière avait raison de me dire d'y aller, mais je n'ai pas voulu y aller le jour même, parce que j'ai peut-être eu un petit vaisseau ou comme ça qui a claqué. Un accident vasculaire minime.	Avis médical personnel non renseigné Minimisation de l'incident pour se rassurer Prise de risque importante	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = corrélation entre un faible niveau de digital literacy et la prise de risque PI = la minimisation de l'incident de santé pour se rassurer
Celui qui m'a fait pour les carotides, il m'a dit qu'il y croit à l'accumulation d'aluminium.	Prise en compte de l'avis qui la conforte dans son idée	PI = sélection de l'information qui va dans le sens de l'utilisateur
Des fois, c'est de la simple curiosité. J'ai cherché des remèdes vraiment naturels, qui, si ça n'apportait rien de positif, ne pouvaient pas non plus avoir un préjudice.	Non-sens : recherche présentée comme informationnelle mais à but de médication Passage à l'action quand l'impression de risque est faible	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = corrélation entre l'impression de risque et le passage à l'acte (prise de médication)
Parce que j'avais regardé des forums et que beaucoup de gens disaient que c'était efficace.	Prise en compte des avis sur Internet	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical PI = sécurité communautaire : recherche de la sécurité par la consultation de la communauté

		d'internautes
Après, bon, il y en a qui disaient qu'il fallait faire des cataplasmes d'argile, mais il fallait les laisser toute la nuit... Ils y mettent une goutte d'huile essentielle.	Didactique socialisante	H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical
En principe, même lorsque tu vas sur <i>Doctissimo</i> , 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.	Niveau de health literacy faible = faible appropriation des termes médicaux – fort besoin de vulgarisation Risque de simplification et de mésusage Consultation de sources à risque	PI = le pseudo-expert : valorisation d'un savoir médical à partir de la consultation de sources fortement vulgarisées et à risque
Tu es allée voir sur Internet après ton petit accident ? Je suis allée voir. Alors, effectivement, j'ai consulté au sujet l'aluminium. J'ai trouvé des horreurs parce qu'il y avait tous les gens qui étaient anti-vaccin. C'est là qu'il faut faire le tri. Après, d'autres qui avaient eu la même chose que moi, le lendemain de la vaccination.	Recherche d'information biaisée : pas effectuée pour trouver une explication « objective » et « scientifique » mais pour trouver des arguments à sa propre interprétation du problème	PI = le biais subjectif = recherche effectuée non pour trouver une explication, mais pour conforter une idée

<p>Mais, je suis allée voir les professionnels compétents, mais cela m'a un peu confortée dans mon idée que ça venait du vaccin. C'est d'ailleurs pour cela que je ne me vaccine plus contre la grippe.</p>	<p>Défiance vis-à-vis du corps médical et des spécialistes – médico-sceptique Prise de décision médicale non avisée – à risque</p>	<p>PI = défiance vis-à-vis du corps médical qui encourage l'automédication</p>
<p>L'ordinateur, on l'a acheté il y a cinq ou six ans. C'est devenu indispensable maintenant.</p>	<p>Dépendance au dispositif numérique Achat à l'âge de la retraite, après acculturation au travail</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique H3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>
<p>On te pousse... EDF, impôts, banque... À passer sur Internet.</p>	<p>Pression sociale et institutionnelle diffusant l'usage (forcé?) du numérique</p>	<p>H3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>

7 Analyse de l'entretien de Jacques

Extrait de l'entretien	Phénomène observé / Catégorie conceptualisante	Hypothèse correspondante / Phénomène inattendu (PI)
Non, lire sur une tablette, pas encore. Non, quand j'ai envie d'un livre, je m'assoie sur mon fauteuil. Mais la tablette, non, pas pour le moment.	Contrat de lecture Ancrage du papier Tablette comme élément d'un futur proche	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique
« Ordinateur », à « souvenir » peut-être parce que j'ai été l'un des premiers de ma génération à m'y intéresser quand [mon fils] est rentré à l'école, dans les années 1980. J'ai commencé avec <i>Exo</i> , vous ne connaissez pas. On enregistrait tout sur cassettes autrefois, vous n'avez pas connu ça. Le mot ordinateur m'amènerait plutôt là-dessus.	Énoncé occurrence représentatif de cette population : utilisaient l'ordinateur avant la naissance de l'enquêtrice... Ancrage du numérique dans la construction biographique Effets de la motivation et du lien intergénérationnel	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique
Non... Non, parce que [j'ai l'ordinateur] depuis le début... Non, ça n'a pas changé mes	Inscription du numérique dans la construction biographique	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion

habitudes.	Inscription du numérique dans la construction des habitus	des usages du numérique
Non parce que je n'aime pas me livrer, mais c'est un choix vraiment personnel, sachant ce que n'importe qui peut faire avec Internet. J'ai montré à mes enfants. Je ne veux pas mettre sur Facebook des trucs privés. Quand je vois certaines photos qui se baladent et que l'on ne peut pas effacer... Ça me fait peur...	Valeur et représentation de l'intimité en décalage avec celles de la sphère numérique Transmission du savoir et de l'éducation au numérique descendante	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique H4 = valeur de la sphère numérique en décalage – lieu de dévoilement de soi
Oui, oui. Je suis dans l'informatique depuis le début et je connais tous les fondements. J'ai fait de la programmation à titre personnel. C'est pour ça que je dis « souvenir ».	Inscription du numérique dans la construction biographique Génération de transition numérique	H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique
Je crois que c'était Chevennement qui à l'époque avait introduit l'informatique à l'école et je me suis dit que pour aider mes enfants, il fallait que je m'y mette.	Influence de la motivation Influence du lien intergénérationnel sur l'initiation	PI = influence du lien intergénérationnel dans la diffusion du numérique
Un petit programmeur, je sais me débrouiller, c'est tout.	Compétences numériques supérieures au commun des mortels	PI = influence de la motivation et de l'intérêt pour le numérique

<p>Par leurs affichages, leur renommée, par exemple pour l'électroménager, je vais plus facilement sur <i>MisterGoodDeal</i> ou <i>CDiscount</i> que sur un petit qui va apparaître mais que je ne connais pas du tout. Oui, finalement, les grosses têtes d'affiche. Puis, je prends aussi les sites qui ont des paiements sécurisés.</p>	<p>Influence des médias dans la consommation Démarche de recherche sécuritaire</p>	<p>PI = rôle des médias dans la consommation numérique</p>
<p>Non, rien. Il y a bien des choses qui me déplaisent, c'est mon ordinateur quand il bogue (rires). Si, ce qui me déplaît c'est Windows.</p>	<p>Culture numérique (digital literacy) haute = boutade sur Windows équivalente aux boutades des professionnels de l'informatique / de la génération « Geek » Théorie de la reconnaissance ?</p>	<p>H3 = le numérique comme impératif social / Théorie de la reconnaissance</p>
<p>Avec les plus jeunes, oui, [j'ai maintenu des liens sociaux grâce au numérique]. Avec les plus anciens, non, parce qu'ils n'ont pas le réflexe Internet. Je parle des gens de mon âge.</p>	<p>Effet générationnel sur la diffusion du numérique Transition numérique générationnelle</p>	<p>H1 = effet générationnel et social sur la diffusion des usages du numérique PI = transition numérique générationnelle</p>
<p>Et cela ne vous est pas arrivé de vous dire : « Ce médicament, je ne me souviens pas de ce à quoi il sert. Je vais aller vérifier » ?</p>	<p>Effet de genre sur la recherche d'information de santé en ligne</p>	<p>PI = effet de genre sur la recherche de santé en ligne</p>

Non, ma femme l'a mais pas moi, je ne l'ai pas du tout.		
Comme on disait, sur le rhume ou quelque chose comme cela. Pour le reste, je fais confiance au monde médical... Je préfère avoir l'avis d'un expert.	Relation médecin-patient au cœur du suivi de la santé Notion de confiance – Expert VS Profane	PI = la confiance au cœur du suivi de la santé
Je réfléchis un peu pour les personnes qui sont autour de moi. Nous sommes tous gaillards, mais on ne fait plus les mêmes choses que lorsqu'on avait vingt ans. Quand on monte les chapiteaux ou que l'on veut mettre les tables pour le repas.	Influence de l'âge biologique sur la perception de soi	PI = l'âge biologique comme rappel du temps qui passe
Je vais sur <i>Google</i> et je tape les mots-clefs.	Démarche de recherche basée sur la facilité Démarche de butinage informationnel	PI = méthodologie de recherche par butinage
Ça dépend, car il y a des sites que j'évite mais en général, je regarde toute la page, jusqu'à la page trois ou quatre. J'ouvre plusieurs sites avec les onglets et en suite, je sélectionne les plus pertinents.	Butinage informationnel	PI = butinage informationnel

<p>Elle est subjective forcément, c'est avec le peu d'intelligence que j'ai que j'évalue (rires) . Là où c'est écrit en français, avec des phrases construites et que c'est cohérent.</p>	<p>La qualité d'écriture associée à la pertinence de l'information</p>	<p>PI = l'écriture comme élément de sélection de l'information</p>
<p>Pour des informations, oui, quelques-fois, mais pour me soigner jamais. C'est surtout pour comprendre la signification de certains termes médicaux.</p>	<p>Recherche à titre informationnel en complément du médecin</p>	<p>H5 = didactique socialisante – valorisation sociale du savoir médical => au contraire = recherche à titre informationnelle, mais non valorisante</p>
<p>Non, pour les définitions, c'est surtout <i>Wikipédia</i> et après peut-être <i>Doctissimo</i>, mais je ne lui accorde pas un grand crédit. Je préfère l'être humain en face de moi.</p>	<p>Relation interpersonnelle au cœur de l'échange</p>	<p>H2 = réponse aux attentes sociales grâce au numérique => au contraire = préférence pour l'échange interpersonnel</p>
<p>J'ai dû passer une demi-journée en tout, parce que j'y suis allé en plusieurs fois et puis j'en ai parlé avec le docteur. Je lui ai dit : « voilà ce que j'ai trouvé sur tel et tel site ». Il m'a dit : « oui, c'est pas mal. ». C'était le site du Docteur Cohen, il y avait aussi des recettes de cuisine.</p>	<p>Relation médecin-patient au cœur du suivi de la santé Rôle important de la confiance en le corps médical Symbolisme du « Docteur »</p>	<p>PI = symbolisme médical</p>
<p>Non, rien de spécial. Je discute avec leur mère par téléphone. Alors, le petit me dit de me mettre</p>	<p>Influence du lien intergénérationnel dans la</p>	<p>PI = rôle du lien intergénérationnel dans la</p>

sur l'ordi et il me dit : « Tu me vois Papy ? » et il est content. C'est assez rapide.	médiation des usages et des savoirs numériques	diffusion de savoirs numériques
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------------

Annexe 7 : Focus group exploratoire

Entretien avec cinq médecins des Landes : Véronique, Olivier, Éric et Georges

[Nous rencontrons le groupe de médecins, pratiquant dans les Landes, lors d'une réunion en petit comité qu'ils avaient programmée entre eux.]

GEORGES. – Bienvenue au colloque. (rires)

Qu'est-ce pour vous que l'automédication chez vos patients ?

VÉRONIQUE. – Ils vont se chercher des médocs, remboursés ou pas remboursés, tout seul et sans nous demander notre avis. Sans tenir compte des interactions.

GEORGES. – Ça répond à un besoin, quelque-fois ponctuel, d'une pathologie simple, qui ne nécessite pas une consultation. Donc, ils vont chercher du Doliprane ou de l'Advil.

VÉRONIQUE. – Ou des vitamines.

GEORGES. – Oui, des vitamines, fortement conseillées par les pharmaciens.

ERIC. – Ou des huiles essentielles « bio » pour les infections.

LAURENT. – Il y a l'automédication utile, celle où ils vont traiter un début de pathologie, ce qui est très bien puisqu'ils n'ont pas à venir. Puis, il y a l'automédication sur auto-diagnostic, et là, ça devient du commerce. Là, ils sont susceptibles de se faire avoir par le pharmacien, par le marchand de « bio ».

GEORGES. – Puis, il y a l'automédication sur Internet, qui permet... Ils vont se faire un diagnostic. Avec des éléments cliniques, il y a un diagnostic qui sort, qui dit quel traitement il faut prendre, puis ils vont chercher les médocs qui sont marqués.

OLIVIER. – Et comme ils sont automatiquement orientés sur des sites marchands, par rapport à leur diagnostic, ils se retrouvent avec des conseils sur Internet. Ils rappliquent parfois avec ces documents imprimés. « Qu'est-ce-que vous en pensez ? ». Il y a ceux qui ont déjà goûté et qui ont déjà pris. Il y a ceux qui se méfient un tout petit peu et qui nous demandent.

Cela vous arrive souvent d'avoir des patients qui s'auto-médiquent ?

VÉRONIQUE. – Oui.

OLIVIER. – Qu'on soit officiellement au courant, rarement, mais qui s'auto-médiquent, très, très fréquent.

Mais comment le savez- vous alors ?

OLIVIER. – On le sait a posteriori, parce qu'on s'aperçoit qu'ils ont avalé des choses pendant des mois et des années, et on finit par être au courant parce que les pathologies pour lesquelles ils se sont traités, à un moment, il va falloir qu'on les prenne en charge. Donc, quand on intervient, on s'aperçoit que ça s'est fait a posteriori... On le sait. C'est un peu comme les rebouteux et les problèmes articulaires : on a des patients qui nous avouent qu'ils ont vu 36 fois les rebouteux. Mais avant, ils étaient venus nous voir en disant « J'ai mal à la cheville » et on apprend secondairement qu'ils s'étaient auto-traités, de leur côté, depuis des années parfois.

GEORGES. – Après, il y a des patients qui viennent nous voir en disant « Ça fait une semaine que je prends tel ou tel médicament, mais là, je viens vous voir car cela ne passe toujours pas ».

LAURENT. – Il y a aussi ceux qui viennent nous voir en disant « je prends ça, parce que le pharmacien me l'a conseillé.est-ce-que vous pouvez me le marquer ? ». parce que c'est remboursable. On sait qu'ils ont fait de l'automédication à ce moment-là.

Et vous échangez avec les pharmaciens pour savoir ?

GEORGES. – Non.

ERIC. – On échange avec les pharmaciens pour nos prescriptions. Tandis que pour l'automédication délivrée par le pharmacien, il va se taire les $\frac{3}{4}$ du temps, étant donné que les

¾ du temps, il aura refilé le médicament en vente libre, qui est souvent 2 fois plus cher que le médicament qui est sur prescription. Donc, le pharmacien s'abstient totalement de nous dire qu'il vient d'arnaquer de plusieurs euros le patient qui est venu chercher le médicament.

VÉRONIQUE. – Comme le fer ou beaucoup de vitamines qui sont à base de fer, alors qu'on sait que le fer est remboursé.

ERIC. – Pour les anti-inflammatoires, au lieu de donner l'Advimed qui est remboursé et donc qui est à tel prix, ils vont donner de l'Advil. C'est la même chose, mais celui-ci n'est pas remboursé. Il est au même prix, mais il y a juste quelques petits comprimés de moins dans la boîte. C'est ça quoi, c'est le commerce.

OLIVIER. – L'automédication c'est quelque chose de très lucratif pour les boutiquiers.

Avez-vous souvent des personnes qui arrivent... Parce que notre enquête porte sur l'automédication des personnes de plus de 60 ans sur Internet. (Eric me coupe la parole)

ERIC. – C'est le Viagra ? (rires)

Non, de ce qu'on étudie maintenant, non.

LAURENT. – Ce n'est pas le premier poste, parce que les médicaments sur Internet, pour l'arthrose, les maux de tête, les douleurs...

OLIVIER. – Les produits pour la mémoire...

GEORGES. – Ils vont voir sur Internet, quand même, beaucoup plus maintenant. Après, les patients âgés ont tendance à venir nous voir d'abord, parce qu'ils gardent une certaine confiance dans la relation. Les plus jeunes en revanche vont se faire un diagnostic et ils viennent non voir en disant : « J'ai vu sur Internet que comme j'ai ça, il me faudrait tel médicament. ».

ERIC. – Alors, oui, après. Il y a l'aide-ménagère qui travaille chez Mamie... L'aide-ménagère, elle, est allée sur Internet pour trouver le produit miracle et la mamie arrive avec le truc imprimé, parce que les conseils médicaux des aide-ménagères... Ce n'est pas ordinaire. C'est très, très répandu.

Vous en avez souvent ?

ERIC. – Pratiquement tous les jours.

GEORGES. – D’ailleurs, parfois, on ne donne pas le bon traitement, selon les patients. Ou alors, on oublie de donner le traitement, parce que l’aide-ménagère estime qu’on n’a pas prescrit le bon médicament à la patiente. Parce que Mamie a toujours mal et que ce n’est pas normal, elle a la bronchite qui ne passe pas, etc. et que le docteur il faudrait l’appeler, quand même... Il est venu une fois, mais le traitement ne marche pas.

ERIC. – Oui, parce qu’il faudrait quand même qu’on prenne les choses un peu au sérieux. « Franchement, vous êtes un peu léger. ».

VÉRONIQUE. – « Oui, il faudrait quand même donner quelque chose pour dormir. Vous comprenez, la mamie, elle ne dort pas la nuit, parce que vous ne lui avez rien donné ». « Oui, comme ça » je dis, « elle va se casser le col du fémur, ce sera encore plus simple ». Réponse « Non, non, je lui ai donné un hypnotique, donc c’est bon. »

LAURENT. – Donc, il n’y a pas que l’Internet qui donne des conseils.

Il y a-t-il des médiations qui sont mises en place ou envisagées... Que ce soient des discussions avec les pharmaciens ou les aide-ménagères ?

GEORGES. – En fait, il n’y a aucune interconnexion entre le pharmacien, l’aide-ménagère et le patient. Le pharmacien n’appelle qu’en cas de non-prescription, parce qu’on s’est trompé de boîte, de formule ou qu’il n’a plus de gélules.

ERIC. – Et qu’il faudrait commander le produit, donc, ça coûterait plus cher, il aurait moins de marge. On n’a pas le prix de gros pour une boîte seulement, donc les ristournes sont moins importantes.

GEORGES. – « Est-ce- qu’à la place de la boîte de quatre-vingt-dix on peut donner une boîte de trente ? » Pour le moment, on n’a aucun protocole commun entre pharmaciens et médecins, ou de réunions de concertation entre pharmaciens, médecins et patients. Ça n’existe pas pour le moment.

OLIVIER. – On va voir avec le pôle santé maintenant, on verra si on arrive à avoir un relationnel plus direct.

ERIC. – Oui, pour le moment c'est limité. On n'a jamais un pharmacien qui va nous appeler sur autre chose que la prescription.

GEORGES. – En revanche, on a réussi à faire une réunion, pour la première fois en vingt ans où il y avait les trois pharmaciens, qui d'habitude ne se parlent pas entre eux, à une réunion de concertation médicale pour essayer d'homogénéiser une forme de pilulier, qui permettrait au patient et au pharmacien d'avoir la dernière version de l'ordonnance. Parce que parfois, les ordonnances changent. Il n'y avait pas Carole, mais il y avait l'associée.

OLIVIER. – Non, non, c'était l'employée, la salariée.

GEORGES. – Il faut savoir qu'au niveau de la médication, les patients font ce qu'ils veulent et avec les pharmaciens, nous, on n'est pas au courant. Le patient nous dit : « Ça fait 8 jours que je prends ça, le pharmacien me l'a donné » et nous, on n'est pas au courant. C'est beaucoup plus chez les jeunes que chez les gens âgés.

LAURENT. – Et tu crois que les produits non remboursés les pharmaciens sont traqués par le site Améli ?

ERIC. – Non, non. Ils sont transparents ceux-là. Dès que tu es en automédication, même si c'est pour délivrer un médicament de prescription, remboursable. Délivré comme ça, ils ne sont pas répertoriés du tout.

OLIVIER. – Mais alors, pour la surveillance Améli ?

ERIC. – Ce n'est pas sur la base de l'historique des médicaments délivrés mais c'est l'historique des remboursements.

J'ai aussi interrogé des personnes qui disaient clairement qu'ils allaient voir un médecin mais qu'après, ils ne prenaient pas les médicaments prescrit, car ils jugeaient...

(rire général)

LAURENT. – Oui, oui, c'est très fréquent. Parce que la parole, le verbe guérit. (rires)

ERIC. – Si tu veux, tu as plusieurs choses. On a la personne qui revient au bout d'un mois ou deux mois et qui visiblement présente les mêmes signes que ceux qu'elle avait. Et en plus, elle nous dit « franchement, c'est toujours pareil. ». Et là, on fait notre enquête, on les pousse un petit peu, pour s'apercevoir que soit ils ne l'ont pris que quelques jours, soit ils ne l'ont pas pris du tout. Et là, c'est très difficile, car ils débarquent en disant... On le voit maintenant que l'on a un logiciel commun, on voit des patients qui viennent nous voir pour nous dire « J'ai ceci, j'ai cela. J'ai mal ici, j'ai mal là. ». Alors on prend leur « fiche patient » et on voit que deux ou trois jours avant, ils sont allés voir un autre médecin et qu'il y a eu une prescription. Visiblement, ils sont allés chercher les médicaments et ils n'ont rien pris de cette ordonnance. Et ils viennent nous voir avec les mêmes symptômes. On leur dit « Mais vous êtes allés voir un tel il y a deux jours. », réponse : « Non, mais oui... » et tu as toutes les explications possibles. Tu leur dis : « Vous avez l'ordonnance, vous prenez les médicaments et vous revenez me voir si ça ne va pas. ». C'est très souvent que ça arrive.

C'est fou ! Mais pourquoi reviennent-ils, le traitement donné par l'autre médecin n'est pas efficace ?

LAURENT. – Mais parce que tout simplement, ils étaient allés voir l'autre médecin pour X raisons, des contingences : « Je vais être pris un peu plus vite chez un tel », des choses qui n'ont rien à voir. Puis, ils n'ont pas eu ce qu'ils voulaient, c'est très fréquent actuellement. Ils arrivent dans notre cabinet avec un pré-diagnostic qu'ils ont dans leur tête et s'ils n'entendent pas le mot, ce qu'ils ont envie d'entendre... Eh bien, ils considèrent qu'on est passé à côté. Donc, ils vont voir un autre médecin qu'ils connaissent un peu moins. Le niveau de confiance est moindre. Surtout, si le médecin ne dit pas ce qu'ils veulent entendre, c'est qu'il se trompe. Donc, il va quand même aller voir son médecin, même s'il faut qu'il attende. Si le médecin dit la même chose, il y a des chances pour qu'il finisse par admettre la chose. Il se peut aussi qu'il ne l'admette pas, c'est fréquent cela.

Comment les patients réagissent-ils lorsqu'ils repartent de la consultation et qu'ils n'ont pas eu d'ordonnance ?

VÉRONIQUE. – C'est frustrant pour eux.

ERIC. – Oui, certains réagissent mal et on passe souvent, quand on ne fait pas d'ordonnance, plus de temps qu'avec une personne pour laquelle on va faire une ordonnance. C'est pour cela

qu'il y a beaucoup d'ordonnance sur lesquelles on prescrit un placebo, histoire de dire qu'on a marqué quelque chose.

VÉRONIQUE. – « Vous n'avez rien prescrit, docteur ? »

LAURENT. – Et voilà. Avec le patient pour lequel on ne fait pas d'ordonnance, on passe au moins cinq minutes de plus, pour lui expliquer pourquoi il n'en a pas.

OLIVIER. – Oui, il fait mine d'avoir compris et à la fin, il te dit : « Mais on va bien quand même le traiter ce truc ? ». Il a quand même le sentiment qu'on ne l'a pas traité. (rires)

VÉRONIQUE. – Quoi qu'avec du Doliprane, ça ira bien.

GEORGES. – « Mais docteur, vous allez quand même me donner quelque chose ? »

OLIVIER. – « Vous m'avez expliqué et j'ai très bien compris mais quand même. »

ERIC. – Oui, ça c'est très difficile et on passe beaucoup de temps à se justifier pour ne pas donner une ordonnance. Donc, c'est beaucoup plus facile de mettre une merde sur l'ordonnance, n'importe quoi : un peu de fortifiant, un truc d'homéopathie ou quoi que ce soit d'autre. L'essentiel c'est qu'il n'y ait pas de risque. Ils sont contents.

Pensez- vous que le fait de ne pas avoir d'ordonnance les pousse à l'automédication ?

VÉRONIQUE. – Non.

ERIC. – Non.

GEORGES. – Ils font de l'automédication avant de venir nous voir ou sans venir nous voir, parce qu'un rhume, ça passe tout seul... Ils s'auto-médiquent, ils sont contents. Ils ont l'impression qu'ils se sont guéris tout seul... Ou quand ils ont mal au ventre, qu'ils ont la diarrhée.

OLIVIER. – Oui, mais c'est peut-être aussi sociologique, parce que dans la société occidentale, en médecine, le médium, c'est le médicament. Il y en a d'autres dans lesquelles c'est plus la magie, des choses comme ça. Le médicament reste ce qui soigne.

En parlez-vous parfois avec eux pour essayer de comprendre, d'essayer d'encadrer ces pratiques ?

ERIC. – Pas du tout.

LAURENT. – 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 que la pathologie qu'il a tenté d'auto-médiquer, tu le vois parce qu'il y a eu échec. Donc, ton relationnel avec lui, ça va être de dire « Oui, c'est peut-être pas très malin d'avoir fait cela. Il aurait fallu venir avant. ». Donc, c'est ça. Lui, il est en échec de son automédication. Ça veut dire qu'il ne s'est pas auto-guéri spontanément. C'est une pathologie qui nécessite d'être vue, donc, notre relationnel est complètement différent. L'automédication a été un retard au diagnostic et un retard à la thérapeutique. Ce n'est pas une discussion du bien-fondé ou du non bien-fondé. Ils viennent parce qu'il y a échec. Sinon, ils ne vont pas en parler puisque, de toute façon, ils auront réussi.

Est-ce que l'ARS met des choses en place concernant l'automédication ?

ERIC. – L'ARS, non, parce que l'ARS va passer automatiquement par les projets de santé. Donc, il n'y a pas tellement de choses. Plutôt au niveau de l'économie de santé. Tout ce qui va être les remboursements de certains groupes de médicaments sur certaines pathologies. C'est un but de pousser les gens à s'auto-médiquer sur certaines choses, parce que ça va faire faire entre guillemets « des économies à la Sécu ». Donc, c'est plus dans cette optique-là que l'on voit ça. Beaucoup de remboursement de médicaments sont faits dans ce but-là. Je ne sais pas si les ARS rentrent là-dedans.

OLIVIER. – Il y a des pubs à la télé maintenant sur les médicaments. Ça n'existait pas avant, ça favorise l'automédication.

VÉRONIQUE. – Tout à fait.

ERIC. – De toute façon, en principe, dès que tu n'as plus un médicament aux indications bien précises et à remboursement... La pub est possible.

Avez-vous parfois l'impression que vos patients perdent foi en l'institution médicale ?

(Une ange passe)

Ma question vous inspire-t-elle ?

LAURENT. – Il faut nuancer. Il peut y avoir un découragement. (réfléchit) Si tu veux, tu peux avoir une personne qui va rejeter la médecine dite « officielle », mais c'est plus dans un cadre bien particulier., c'est-à-dire un échec de la prise en charge, une pathologie incurable ou autre chose. Alors, la famille ou le patient vont aller chercher des solutions. Ils font n'importe quoi. Ça peut aller de la secte aux thérapeutiques à l'étranger. Ils peuvent aller dans tout ce genre de choses. De là, oui, ils peuvent se dire : « Ils ne peuvent rien pour moi. Ils n'ont pas su prendre en charge ma maladie, donc. on va chercher autre chose. ». C'est peut-être plus ça. Autrement, pour le quotidien ou la pathologie du quotidien, non, on ne le ressent pas. Ils restent très, très attachés à nous, avec en parallèle en plus de nous d'autres méthodes : ils vont aller voir l'épicerie « bio », écouter les conseils de ceci, de cela, aller voir les rebouteux et autres guérisseurs.

C'est quoi un rebouteux ? Ça fait plusieurs fois que vous en parlez.

LAURENT. – Les rebouteux, ce sont les ostéopathes traditionnels. L'ostéopathie ce sont des rebouteux officiels. Dans tous les villages, il y avait le rebouteux.

OLIVIER. – À Mimizan, tu en as un. Il est même fléché. « Magnétiseur-rebouteux », c'est marqué comme ça sur le panneau municipal.

ERIC. – Et tu as après tous les guérisseurs, magnétiseurs, hypnotiseurs, différents rites, tout un tas de choses. Et là, il faut savoir quand même qu'il y a pratiquement 1/3 de l'équivalent des dépenses de santé dites « officielles » qui passent actuellement chez les guérisseurs. C'est énorme, C'est énorme. C'est énorme. Donc, au fur et à mesure que l'on apprend à soigner certaines pathologies, petit à petit, on arrive à prendre en charge certaines choses. Mais, il y reste des choses qui traditionnellement étaient prises en charge par les médecins parallèles et les guérisseurs. Souvent, on ne les voyait pas. Là, il y a encore vingt ans, avant qu'on ait des médicaments très efficaces... Et encore au début, il a fallu se battre. Ils ne venaient même pas nous montrer leur zona. Ils allaient directement chez le guérisseur se faire traiter leur zona et il a fallu qu'on se bagarre au moment où on a eu les antiviraux spéciaux pour qu'on fasse comprendre que s'ils voulaient aller voir le guérisseur, ils pouvaient, mais qu'il y avait des comprimés à prendre de façon essentielle. Et ça a changé complètement la prise en charge du zona.

VÉRONIQUE. – Maintenant, ils font les deux, mais ils nous le disent.

ERIC. – Oui, ils font les deux, mais on le sait parce que tous ceux qui viennent nous voir avec les douleurs de zona bien plus fortes que les autres... Tout simplement c'est parce qu'ils sont passés par le guérisseur avant et donc, ils se retrouvent comme à l'ancienne avec des douleurs pas possibles. Ceux qui viennent nous voir, ils sont pratiquement guéris en dix ou quinze jours par le médicament. C'est l'exemple même d'une chose, à la limite, qu'on ne voyait pas. Ça sortait de notre « compétence », puisqu'on n'avait pas les moyens de soigner. Mais, ça a changé. Il a fallu toute une éducation de la population pour qu'ils viennent nous voir pour traiter cette chose-là.

En parlant d'éducation, justement, trouvez-vous que les patients que vous recevez manquent d'éducation à la santé ?

GEORGES. – C'est-à-dire qu'ils ont plus d'informations... D'ailleurs, ils en ont trop et ils ne savent pas analyser. Ils ne savent pas l'appliquer à leur état.

ERIC. – Soit une absence totale, soit un excès.

OLIVIER. – Il y a toujours un fond ésotérique dans la compréhension des choses, même s'ils ont des informations par Internet. Le gros de la connaissance n'est pas structuré, de toute façon, donc ça reste toujours un peu mystérieux.

GEORGES. – Alors maintenant, l'éducation à la santé... Le tabac, on a beau leur dire, ils savent très bien que c'est toxique, mais ils ne veulent pas trop entendre qu'ils auraient des choses à faire. Ça c'est de l'éducation primaire, mais ça, ils refusent.

ERIC. – C'est ça, c'est un petit peu ça. Il n'y a pas une personne en France qui ne sait pas, qui n'est pas au courant que le tabac est dangereux, mais, ça ne change rien.ça ne change rien.

GEORGES. – Donc, l'éducation, ils l'ont plus ou moins, mais ils veulent bien accepter les choses qu'ils ont envie d'entendre.

LAURENT. – Alors, là, il y a une évolution. C'est un peu amusant. On s'est formés à la vraie éducation thérapeutique et c'est là qu'on voit effectivement la différence de la prise en charge du patient. C'est que le patient est au courant, mais ce n'est pas une éducation thérapeutique. Être au courant de quelque chose, ça ne veut pas dire que l'on va véritablement vers

l'amélioration d'une prise en charge et donc, c'est toute la difficulté, justement, dans la prise en charge de l'éducation thérapeutique que l'on peut avoir actuellement. Cette différence, on prend une personne qui à la limite est capable de dire pratiquement tout sur sa pathologie ou presque, mais ce n'est pas efficace. Cette prise en charge en vraie éducation thérapeutique, c'est amener la personne à utiliser ses connaissances sur sa pathologie pour que ça devienne un élément positif pour elle et ça c'est tout un travail. C'est pour ça que la vraie éducation thérapeutique c'est autre chose que ce que peut savoir le patient sur lui-même ou sur sa pathologie.

[Remerciements]

Rajout :

VÉRONIQUE. – Tu sais, ça peut dégénérer complètement. Un jour une patiente m'appelle en me disant : « Vous ne m'avez même pas appelé pour me dire que j'avais une leucémie. ». Réponse : « Ah, ben non, je n'ai pas appelé parce que vous n'avez pas de leucémie. »

ERIC. – L'appel était à la limite de l'agressif.

VÉRONIQUE. – Je m'étais faite gronder par ma patiente. J'avais répondu : « Ah, bon, je n'ai pas appelé ? Je n'ai pas appelé parce que c'est une infection urinaire. »

OLIVIER. – Alors, c'est une leucémie-urinaire... (rires)

[Remerciements]

Annexe 8 : extrait de catégories conceptualisantes

Auto-consultation profane digitale par mots-clefs

Définition

Pratique de l'utilisateur qui, à partir de l'analyse de ses symptômes, vise à effectuer un diagnostic médical grâce à une recherche sur Internet.

Propriétés

- Importantes recherches liées à la santé
- Recherche d'un sentiment de sécurité pour atténuer l'appréhension de la maladie
- Volonté d'obtenir de réponses avant la consultation d'un professionnel de santé

Inflation du besoin informationnel

Définition

Accroissement excessif du besoin de recherche d'information sur Internet du fait de la facilité d'accès à l'information

Propriétés

- Irrépressible sentiment de besoin d'information
- Multiplication des recherches informationnelles
- Butinage informationnel et temps de recherche importants

Recherche orientée

Définition

Pratique de recherche intuitive, tendant à confirmer les intuitions de l'utilisateur

Propriétés

- Choix de mots-clefs dirigeant vers des sources d'informations en accord avec le

<p>sentiment de l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none">• Pas de prise en compte des informations allant à l'encontre du sentiment de l'utilisateur• Sélection des sources peu rigoureuse• Mise en récit de l'information par l'utilisateur pour affirmer la légitimité de ses dires.
<p>Idéal alternativiste</p> <p><i>Définition</i></p> <p>Ensemble de pratiques de santé centrées autour d'une volonté de démedicalisation et de détechnicisation de la santé, par le biais de remèdes non chimiques.</p> <p><i>Propriétés</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Résistance envers les traitements médicamenteux• Volonté d'éviter au maximum les institutions et les professionnels de santé• Prise de produits non chimiques pour gérer la santé
<p>Sentiment d'expertise de soi-même</p> <p><i>Définition</i></p> <p>Impression de l'utilisateur d'être connaisseur de son corps, se donnant ainsi la légitimité pour interpréter ses symptômes</p> <p><i>Propriétés</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Familiarité de l'utilisateur avec les symptômes• Expériences positives passées d'automédication• Manque de connaissance du domaine de la santé et des contextes d'apparition des symptômes
<p>Érudition socialisante</p> <p><i>Définition</i></p> <p>Construction discursive de l'utilisateur destinée à lui permettre de valoriser son savoir médical durant ses interactions inter-personnelles.</p>

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’usager attire au domaine médical

Rupture biographique

Définition

Interruption brutale du mode de vie suite à un changement non désiré par l’usager.

Propriétés

- Circonstance amenant l’usager à abandonner des activités
- Délocalisation des activités

Continuité biographique

Définition

Volonté de l’usager à conserver une identité stable tout au long de sa vie.

Propriétés

- Réflexion sur l’articulation de l’ensemble des phénomènes de la vie
- Volonté de trouver une logique et une continuité à l’ensemble des événements de la vie
- Prospection et projection dans le futur (projets, appréhension du vieillissement, etc.)

Impératif numérique

Définition

Sentiment d’obligation de développer des usages numériques pour rester intégré à la société.

Propriétés

- Volonté d'obtenir la reconnaissance sociale de la part des personnes tierces
- Volonté de conserver le lien social avec les proches et dans la relation intergénérationnelle
- Transition numérique des institutions rendant l'usage des technologies indispensables

Ancrage socio-territorial

Définition

Attachement de l'utilisateur à son environnement social et territorial direct.

Propriétés

- Lieu de vie stable depuis longtemps. Plus le temps est long, plus l'attachement est fort
- Cercle social adapté à l'utilisateur et formé depuis longtemps. Le tri social a été effectué
- Fort sentiment envers la vie économique et sociale locale

Sensualité des objets

Définition

Ancrage des objets dans des contextes précis, appréciés des utilisateurs au point de développer un attachement fort envers eux.

Propriétés

- Contextualisation de l'utilisation des objets
- Sublimation de l'utilisation des objets
- Fort attachement à l'environnement d'utilisation des objets

Prévalence du point de vue

Définition

Processus par lequel l'utilisateur justifie une information comme indiscutablement bien fondée, en utilisant pour cela son point de vue et ses valeurs propres.

Propriétés

- Prise en compte d'information en adéquation avec le niveau de compréhension de l'utilisateur
- Mise à distance d'auteurs institutionnels, dont l'objectivité est mise en doute
- Volonté de l'utilisateur que l'information fournie corresponde aux représentations qu'il se fait du sujet

Table des tableaux et figures

Tableau 1 : Proportion de la population par âge depuis 1920.....	p. 29
Tableau 2 : Projection de la population de plus de 60 ans jusqu'en 2070.....	p. 30
Tableau 3 : Répartition des répondants à l'enquête RICSА par tranche d'âges de cinq ans.....	p. 96
Tableau 4 : Perspectives d'échantillonnage.....	p. 141
Tableau 5 : Caractéristiques des sujets de l'échantillon.....	p. 144
Tableau 6 : Guide d'entretien de l'enquête.....	p. 147
Tableau 7 : grille d'analyse du contenu des entretiens.....	p. 150
Tableau 8 : Exemple de catégorie conceptualisante.....	p. 152