

**unine**

UNIVERSITÉ DE  
NEUCHÂTEL

Institut de géographie

Espace Tilo Frey 1  
CH-2000 Neuchâtel

Aurora Ruggeri

# Seniors et TICs

*Entre usages, attitudes et liens  
sociaux – Le cas de trois  
communes Neuchâteloises*

MÉMOIRE DE MASTER  
sous la direction du Prof.  
**Ola Söderström** et de  
l'ass. **Marc Winz**

Août 2021





## IMAGE DE COUVERTURE

Ce dessin a été réalisé par Palma Cucco, nom d'auteur de mon cousin artiste. L'image représente une situation d'échange centré sur l'usage d'un smartphone entre une personne âgée et des personnes plus jeunes, qui ne sont pas ses petits-enfants, mais simplement des jeunes. Cette interaction se déroule autour d'une table, les personnes boivent une tisane, des biscuits sont présents sur la table. Les visages sont relâchés et souriants. Les gestes des mains et les regards accompagnent la manipulation du smartphone. Cela souligne la beauté de la présence, la beauté des liens sociaux.

## LANGAGE INCLUSIF

Pour ce travail de recherche, une attention particulière à un langage inclusif a été portée. L'écriture et la communication non discriminatoires sont aussi à la base d'une société qui doit viser une égalité entre femmes et hommes. Le langage inclusif doit permettre à toutes et à tous de se sentir représenté.e.s. Les formulations inclusives seront donc écrites avec des points, par exemple, « ami.e.s ». De plus, au lieu d'utiliser « ils » pour parler en générale, j'utilise la formulations « iels », qui naît de l'union entre « ils » et « elles ».

## REMERCIEMENTS

Je remercie mon directeur de mémoire, Ola Söderström, pour m'avoir offert la possibilité de faire partie du projet ReliÂges et surtout pour ses conseils et son suivi. Je remercie ainsi l'équipe du projet ReliÂges, pour m'avoir toujours faite sentir à la hauteur de mon rôle au sein de l'équipe de recherche. Je tiens profondément à remercier Isabelle Schoepfer, avant tout pour son amitié, pour son soutien constant et ses conseils précieux, sans lesquels ce travail ne serait pas ce qu'il est. Je remercie mon partenaire, Matteo, pour m'avoir soutenue avec amour tout le long de ce chemin. Je remercie ma famille qui est toujours présente et qui croit en moi depuis toujours. Je remercie mes meilleures amies, Jessica, Jasmine, Noemi et Alessia, qui, elles aussi, sont toujours à mes côtés. Je remercie Gaëlle, pour la relecture attentive de ce mémoire. Je remercie également mes ami.e.s de l'Université, notamment Chiara et Stefano, pour les échanges riches et les discussions passionnantes. Je remercie Marc Winz pour son soutien et ses conseils tout le long de ce travail. En dernier, je tiens également à remercier les seniors qui ont consacré leur temps au projet.

## MOTS CLEES

Personnes âgées – TICS – Isolement social – Liens sociaux

## RESUME

Le développement des technologies, notamment les technologies d'information et communication (TICs) et la progressive digitalisation de services et échanges économiques, sociales, politiques et culturelles, constituent un phénomène contemporain majeur, tout comme le vieillissement démographique qui s'accroîtra dans les prochaines décennies. La fin de la vie active et la période de la retraite sont caractérisés par une succession de pertes dans le réseau social de la personne (sortie d'un réseau professionnel, mort du/de la conjoint.e, d'ami.e.s, des membres de la famille). L'isolement social est un phénomène qui touche souvent la vie des personnes âgées. Les TICs peuvent jouer un rôle dans la médiation des liens et interactions sociales, en ayant des effets positifs sur le sentiment de connexion des personnes et leur réseau social. À travers l'analyse d'entretiens réalisés dans trois communes neuchâteloises, ce mémoire vise à comprendre quels sont les usages que les seniors font des TICs, quelles sont les attitudes que les personnes âgées ont envers ces dispositifs et aussi quels sont les éléments qui devraient être présents afin que les seniors puissent accéder à ces dispositifs et profiter de leurs potentialités.

# TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>5</b>
<b>INDEX DES FIGURES .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>9</b>
<b>PREMIERE PARTIE.....</b>	<b>13</b>
PRESENTATION DE LA PROBLEMATIQUE.....	13
1. <i>Revue de la littérature</i> .....	14
1.1 La population vieillit et le monde se digitalise.....	14
1.2 Représentations sociales, stéréotypes et ageism .....	15
1.3 L’isolement social.....	16
1.4 Seniors et TICS : bénéfiques, difficultés et attitudes .....	18
1.4.1 Les TICS pour lutter contre la solitude et l’isolement social.....	18
1.4.2 Divers usages des TICS.....	19
1.4.3 Les difficultés qui peuvent empêcher certains usages des TICS.....	21
1.4.4 Les attitudes face aux TICS .....	21
2. <i>Cadre théorique</i> .....	23
2.1 Le tournant post-humaniste .....	23
2.2 Le tournant post-humaniste et la vieillesse .....	24
2.3 Le concept de médiation technologique .....	25
3. <i>Question de recherche</i> .....	28
<b>DEUXIEME PARTIE .....</b>	<b>30</b>
METHODOLOGIE .....	30
4. <i>Faire partie d’un projet plus large</i> .....	31
4.1 Premiers pas .....	31
4.2 Présentation du projet.....	32
4.3 Récolte de données pour le projet ReliÂges.....	32
4.3.1 Parcours commentés.....	33
4.3.2 Entretiens semi-directifs avec des « personnes ressources » .....	34
4.4 Approcher la question des TICS .....	35
4.4.1 Durant les parcours commentés et les entretiens « ressource ».....	35
4.4.2 Entretiens supplémentaires sur le rapport entre seniors et TICS.....	36
4.5 Méthodes d’analyse.....	37
4.6 Éléments réflexifs .....	37
4.6.1 Faire une recherche aux temps du COVID-19 .....	38
<b>TROISIÈME PARTIE .....</b>	<b>39</b>
ANALYSE.....	39
5. <i>Présentation des résultats</i> .....	40
5.1 Les usages des TICS .....	40
5.1.1 Les liens et interactions sociales .....	40
5.1.2 La recherche d’informations .....	45
5.1.3 L’organisation de la vie quotidienne .....	47
5.1.4 Divertissement et passe-temps.....	49
5.1.5 TICS et ressources symboliques.....	53
5.1.6 Synthèse des usages.....	54
5.2 Les attitudes envers les TICS .....	55
5.2.1 Les attitudes positives .....	55

---

5.2.2 Les attitudes négatives.....	57
5.2.3 Les changements d'attitude.....	61
5.2.4 Synthèse sur les attitudes.....	62
5.3 Les réseaux de soutien.....	62
5.3.1 Les <i>warm experts</i> .....	63
5.3.2 Les aides spécialisés.....	66
5.3.3 Les cours.....	67
5.3.4 Synthèse sur les réseaux de soutien.....	70
5.4 Des différences géographiques.....	71
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>73</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>76</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>81</b>

---

## INDEX DES FIGURES

---

Figure 1: Evolution de l'utilisation des applications en ligne par les personnes âgées utilisant internet (SEIFERT, ACKERMANN et SCHELLING 2020)



# INTRODUCTION

---

La population mondiale est en train de vieillir, en particulier dans les sociétés occidentales il y a un important vieillissement démographique en cours. En 2019, le pourcentage de personnes de 65 ans et plus (65+) se situait autour de 18% en Europe et aux États-Unis. Les prévisions pour ces régions du monde indiquent que ce pourcentage augmentera considérablement et atteindra environ un taux de 25% en 2050, c'est-à-dire un quart de la population totale (UNITED NATIONS [UN], DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS, POPULATION DIVISION 2019: 18). La situation pour la Suisse est comparable à celle des autres pays occidentaux. En 2018, le pourcentage de personnes de 65+ était de 18,5%, pourcentage qui est également destiné à augmenter dans les prochaines décennies (OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE 2020).

La vieillesse est une période de la vie difficile à délimiter, mais qui est définie de manière arbitraire, généralement comme le moment après l'âge de la retraite. Les personnes âgées représentent un groupe très hétérogène souvent victime d'une série de représentations sociales et de stéréotypes. Dans les sociétés occidentales ceux-ci sont souvent négatifs et se basent sur une idée de fragilité, de dépendance et d'inutilité (ENNUYER 2020 ; GREGORY et al. 2009 ; GUCHER et al. 2011 ; ZITTOUN 2020 ; ZITTOUN et BAUCAL 2021). La fin de la vie active représente donc une étape qui est souvent marquée par une perte de liens de son réseau social. Cette perte dans le réseau social s'amplifie avec le temps. Cela peut entraîner l'isolement social, un phénomène qui se caractérise par un manque de liens sociaux, de sens d'appartenance, d'engagement dans des activités sociales et de relations sociales de qualité (COUTURIER et AUDY 2016 ; NICHOLSON 2009 ; VICTOR et al. 2000). L'isolement social peut être qualifié comme la contrepartie objective du sentiment de solitude, même si l'un n'entraîne pas forcément l'autre et vice versa.

Outre le vieillissement démographique, un autre élément central des sociétés du XXIème siècle est la progressive digitalisation. Le développement des technologies de l'information et de la communication a révolutionné les manières de communiquer, de consommer et d'interagir avec le monde et dans le monde, à travers une réorganisation profonde des relations sociales, économiques et politiques. La vie sociale des personnes est de plus en plus médiatisée par des outils technologiques de l'information et de la communication, ces technologies influençant la manière à travers laquelle les personnes font expérience de leur réalité. Toutefois, l'accès à cet univers digital n'est pas égal pour tou.te.s, pour des raisons économiques mais aussi pour des manques de connaissances personnelles. Cette exclusion et ces accès limités se fondent sur différents facteurs politiques, socio-économiques, culturels et environnementaux. Les personnes âgées sont une catégorie de la population qui subit fréquemment les conséquences de ce qui est défini comme le *digital divide*, c'est-à-dire l'exclusion ou des accès limités à ces technologies. Il faut tout de même souligner qu'il peut y avoir des usages variés des TICs et qu'il est limitant de se concentrer uniquement sur un discours du *digital divide* basé sur une vision binaire liées à l'accès. Une meilleure inclusion des personnes âgées dans le monde digital permettrait à de nombreuses personnes de moins subir les effets néfastes provoqués par le phénomène de l'isolement social, en leur offrant la possibilité de se connecter à des réseaux et de se sentir moins seules, autrement dit, d'être mieux intégrées socialement. Cette idée a motivé ce travail et l'objectif est ainsi celui de comprendre les nuances et les subtilités de cette question contemporaine.

Ce mémoire de recherche est issu de ma collaboration avec l'équipe de recherche du projet ReliÂges, auquel j'ai eu l'opportunité de participer. L'objectif de ce projet est de réduire l'isolement social auprès des personnes âgées dans les diverses communes neuchâteloises. Financé par la fondation Promotion Santé Suisse, ReliÂges est né d'une collaboration entre l'office de la santé publique du Canton de Neuchâtel, l'Université de Neuchâtel et le Réseau Urbain Neuchâtelois (RUN). Afin d'atteindre l'objectif de la recherche, l'Université de Neuchâtel a réalisé une étude préliminaire dont les résultats serviront au développement des nouveaux plans d'action communaux qui seront produits par le RUN. Cette étape exploratoire a consisté en une enquête de terrain visant à comprendre les ressources et les obstacles qui favorisent ou empêchent la création, le développement et le maintien de liens sociaux. En m'intégrant dans ce projet, j'ai exploré les liens qui existent entre les personnes âgées et leurs usages des dispositifs TIC pour pouvoir comprendre le rôle que jouent ces technologies dans leur quotidien et dans le maintien de liens sociaux. Pour guider puis structurer mon travail de recherche je me suis donc posé la question de départ suivante : **quel est le lien entre les seniors et les technologies de l'information et de la communication ?**

La première partie de ce travail de recherche est une revue de la littérature qui explore les thématiques nécessaires pour la compréhension du lien entre les seniors et le domaine de la technologie. Premièrement, j'explore deux phénomènes contemporains, d'un côté le vieillissement de la population, qui est une donnée démographique incontestable, et de l'autre côté la digitalisation progressive. Ensuite, j'expose différents éléments qui caractérisent les discours sur la vieillesse, en explicitant les représentations sociales et les stéréotypes liés à ce phénomène, de même que les approches scientifiques qui proposent différentes lectures de ce concept. Une attention particulière est accordée au phénomène d'isolement social, avec ses caractéristiques et ses effets négatifs pour la santé. Enfin, une partie est consacrée au lien entre les personnes âgées et les TICs. Elle souligne divers facteurs qui favorisent ou empêchent l'accès au monde digital pour les personnes âgées, d'une part en démontrant les bénéfices et les difficultés liés aux usages des dispositifs TICs, surtout en lien avec l'isolement social et d'autre part les attitudes face aux TICs.

Une deuxième partie du travail expose le tournant théorique dans lequel j'ai décidé de me positionner, à savoir le tournant post-humaniste. Premièrement, je présente quelques caractéristiques clés de ce tournant pour ensuite me concentrer sur les possibilités qu'il offre pour l'observation et l'analyse des réalités de la vieillesse. Une attention portée aux entités non-humaines et à leur pouvoir d'action permet de mettre en lumière comment la réalité, les expériences et les pratiques des personnes sont des agencements entre ces différentes entités, humaines et non-humaines. Enfin, je présente le concept de médiation technologique, qui permet d'élucider ce rôle constitutif des entités technologiques dans les réalités, les expériences et les pratiques des seniors.

La troisième partie présente la méthodologie utilisée pour ce travail de recherche. J'introduis les apports d'une recherche qualitative ainsi que d'une approche inductive. Le déroulement de la recherche est ensuite explicité, en mettant l'accent sur les diverses méthodes et approches utilisées pour saisir la question du rapport entre seniors et technologies. Une partie vise aussi à restituer le processus d'analyse des données. Deux sous-chapitres sont dédiés à quelques aspects réflexifs de la recherche et de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur l'entièreté du processus de recherche.

Enfin, l'analyse des résultats vise à présenter les données issues du travail de terrain. Ce chapitre est divisé selon les trois sous-questions de recherche, qui seront présentées dans le chapitre 3.

La première partie présente donc les usages que les seniors font de différents dispositifs TICs. Il se dresse ainsi un panorama des différentes actions des personnes âgées interviewées qui sont médiatisées par des TICs. Deuxièmement, un chapitre aborde la question des attitudes des seniors envers l'univers des TICs. Dans cette partie il sera possible de comprendre quelles attitudes favorisent ou freinent un rapprochement avec ces outils technologiques mais également comment des changements d'attitudes peuvent se produire. Troisièmement, un chapitre traite de la question des réseaux de soutien. Ce chapitre de l'analyse sera donc dédié aux types de réseaux de soutien qui peuvent favoriser des usages des TICs auprès des seniors. Enfin, un dernier chapitre est dédié à une analyse géographique des réseaux de soutien, avec des considérations sur les usages et les attitudes.



Première Partie

---

# **PRÉSENTATION DE LA PROBLÉMATIQUE**

# 1. REVUE DE LA LITTERATURE

La revue de la littérature traite premièrement de deux réalités contemporaines et du lien entre ces deux réalités, d'un côté le vieillissement de la population, de l'autre, la digitalisation progressive de services et ressources. Dans cette partie, la question du *digital gap* est problématisée et discutée, en raison de sa vision binaire basée sur l'usage ou le non-usage des TICs. Ensuite, un sous-chapitre questionne les représentations sociales et les stéréotypes liés à l'âge avancé, en soulignant aussi l'importance de ne pas considérer les retraité.e.s comme catégorie homogène. Après, le lien entre seniors et TICs est présenté dans quatre sous-chapitres qui traitent (1) des bénéfices des usages de TICs pour lutter contre l'isolement social, (2) des usages des TICs par les personnes âgées, (3) des difficultés ainsi que (4) des attitudes qui peuvent impacter les usages des TICs par des seniors.

## 1.1 LA POPULATION VIEILLIT ET LE MONDE SE DIGITALISE

Les sociétés à hauts revenus sont en train de vivre un vieillissement de leurs populations. En effet, dans ces régions du monde il y a eu une augmentation progressive de l'espérance de vie ainsi qu'une baisse du taux de fertilité. Selon un rapport des Nations Unies (UN 2019 : 16), la population des personnes de 65+ en 2050 sera plus du double que celle de 2019. L'Europe et les États-Unis sont les régions les plus vieillissantes, avec 18% de leur population en 2019 qui a 65 ans et plus. Les projections pour ces pays estiment qu'en 2050 un individu sur quatre aura plus de 65 ans. De plus, dans ces pays l'augmentation est encore plus importante chez celles et ceux dont l'âge est autour de 80 ans, le nombre des individus de 80 ans et plus sera, en 2050, trois fois celui d'aujourd'hui (UN 2019 : 18).

La Suisse observe également un important vieillissement de sa population. La proportion des jeunes (moins de 20 ans) est passé de 40,7% en 1900 à 20,0% en 2018, inversement, la proportion des personnes de 65+ est passé de 5,8% en 1900 à 18,5% en 2018 (OFS 2020 : 3). En ce qui concerne le canton de Neuchâtel, focus géographique de ce travail de mémoire, les chiffres au sujet de la population et du vieillissement démographique suivent la tendance nationale. En 2016 le nombre total de personnes de 65 ans et plus dans le canton était de 33'289 personnes, ce qui représentait le 18,7% de la population cantonale (PLAN D'ACTION CANTONAL 65+ [PAC 65+] NEUCHÂTEL 2017 : 7). Selon les prévisions démographiques, le canton de Neuchâtel connaîtra également une importante augmentation de sa population âgée, les estimations pour l'année 2040 montrent que la population des personnes de 65+ atteindra vraisemblablement le 25% de la population totale (MOREAU 2019 : 28).

Un autre phénomène caractéristique des réalités contemporaines est le développement des technologies, notamment les technologies de l'information et de la communication ainsi que la progressive digitalisation de services et échanges économiques, politiques, culturelles et sociaux. Internet a fondamentalement réorganisé les actions du quotidien ainsi que les relations sociales, économiques et politiques dans le monde entier. Une énorme quantité d'informations est rendue accessible à travers des dispositifs connectés, ce qui a grandement modifié notre compréhension du monde et a créé de nouvelles formes d'interactions avec les autres et les espaces. La vie sociale est de plus en plus médiatisée, influencée et augmentée par des interactions en ligne, qui se déroulent dans des espaces virtuels (BLANK, GRAHAM et CALVINO 2018 : 82). Dans un monde qui se digitalise de plus en plus, il est important de reconnaître la place des technologies dans le quotidien des personnes ainsi que les relations que les êtres humains entretiennent avec

les dispositifs technologiques. Toutefois, les individus ne sont pas égaux quant à l'accès à ce monde virtuel, ce qui est défini par le terme *technological gap* ou *digital divide*.

L'accès à internet et aux dispositifs qui permettent la navigation, est étroitement lié à divers facteurs socio-économiques comme le revenu, le niveau de formation, le genre et l'âge. La combinaison du fait que d'un côté il y ait une croissance de services économiques, politiques, culturels, privés et sociaux en ligne et du fait qu'il y ait des disparités dans l'usage d'internet, engendre une série d'inégalités entre les individus, les groupes sociaux et entre les différents pays. Les problèmes majeurs soulignés en rapport à ce phénomène du *digital divide* sont en lien avec la participation et l'accès aux informations politiques, sur la santé et le bien-être mais également en relation avec l'inclusion sociale, les formes de soutien social et le capital social des personnes (FRIEMEL 2014 : 2). Les recherches qui se penchent sur ce phénomène se divisent généralement en deux. D'une part, des recherches géographiques analysent le phénomène en se concentrant sur les différences entre des régions du monde (rural/urbain et Nord/Sud) (BLANK, GRAHAM et CALVINO 2018 : 83). D'autre part, il existe des recherches qui s'intéressent à ce phénomène sur un plan individuel, considérant souvent les personnes âgées comme groupe qui n'utilise pas ou peu des technologies de l'information et de la communication (NIEHAVES et PLATTFAUT 2014 : 712).

Le terme *digital divide* ou aussi *digital gap* souligne une distance, qui devrait être réduite, ajustée, afin d'atteindre une certaine inclusion et une distribution égalitaire des ressources et opportunités. Dans le cadre des recherches sur ce phénomène, des distinctions méritent d'être proposées dans le souci d'éviter une vision binaire liée à l'usage des TICs. Il faudrait donc analyser plus en profondeur les fréquences d'usage, les compétences et la dimension de la *literacy* des TICs. Il serait alors possible de parler de *second-level digital divide* ou *skills-divide*, des termes qui soulignent que les différences d'usages ne se trouvent pas seulement dans le fait d'utiliser ou ne pas utiliser des TICs, mais aussi que les compétences et les fréquences d'usage créent des différences, des *divides* (FRIEMEL 2014 : 2).

Ce constat mérite d'être analysé en soulignant le fait que fréquemment, les personnes âgées sont un groupe social considéré comme homogène et qui est défini sur la base d'un âge fixe étant celui de la retraite. Afin de traiter le thème du rapport entre personnes âgées et technologies de l'information et de la communication, il est important de consacrer une réflexion aux discours liés à la vieillesse puis d'observer les représentations sociales et les stéréotypes qui y sont liés, car ces discours influencent également les représentations du rapport des seniors aux technologies.

## 1.2 REPRÉSENTATIONS SOCIALES, STÉRÉOTYPES ET AGEISM

Pour le Dictionnaire Larousse (2020), la vieillesse est définie comme la « *dernière période de la vie normale, caractérisé par un ralentissement des fonctions* », ou encore par une, « *diminution des forces physiques et fléchissement des facultés mentales qui accompagnent habituellement cette période* ». Les deux définitions mettent en lumière le déclin physique et mental de cette période de la vie, ces caractéristiques étant souvent centrales dans les représentations sociales du grand âge et des stéréotypes qui y sont corrélés. Les termes utilisés pour nommer cette tranche d'âge véhiculent des représentations sociales et les personnes ne s'y reconnaissent pas de manière égale (GFELLER et al. 2021). Dans le cadre de cette recherche j'utilise généralement « personnes âgées » pour parler des 65+ et j'utilise aussi le terme « senior », qui en latin signifie « plus âgé » (TRINCAZ, PUIJALON, HUMBERT 2011 : 124).

Ils existent des représentations sociales qui valorisent la vieillesse, en caractérisant les personnes âgées comme sources de sagesse, à respecter et à écouter. A l’opposé, il y a toute une série de représentations sociales et des stéréotypes négatifs sur ce qu’est la vieillesse qui s’imposent aux personnes et qui s’apparentent ainsi au concept d’*ageism*. Ce terme définit une série de pratiques et d’idées discriminantes qui tendent à caractériser les personnes seulement en fonction de leur âge, qui se trouve être l’âge avancé. Ces pratiques et idées discriminantes sont influencées par des images négatives liées à la vieillesse, comme le déclin mental et physique, l’inutilité, la dépendance, l’isolement, la dépression et la pauvreté (GREGORY et al. 2009 : 12). Les représentations sociales liées à l’*ageism* se fondent sur une vision négative des personnes âgées, basées sur l’opposition à la jeunesse, laquelle serait associée à la beauté, la force et la performance (ZITTOUN et BAUCAL 2021 : 3). La vieillesse est donc une construction sociale « homogénéisante » et il est important de reconnaître que ces représentations sociales, qui sont pour la plupart négatives, sont généralement en décalage avec la réalité et le vécu des personnes vieillissantes, et qu’elles conduisent souvent à des attitudes paternalistes et infantilistes (ENNUYER 2020 : 13).

D’un point de vue de la recherche, il est donc fondamental de ne pas regarder la vieillesse comme une catégorie homogène mais de reconnaître la large variété d’expériences qui caractérisent cette période de la vie. Pour ce faire, une perspective développementale et socio-culturelle souligne l’importance de considérer les personnes en lien avec des transformations historico-culturelles et des environnements sociaux et matériels. L’anthropologie, la sociologie ainsi que la géographie *of aging* peuvent mobiliser et s’inspirer de cette perspective *car « such perspective considers that the person’s conduct is deeply enabled, supported, guided, and constrained by bodies, social others, as well as material and symbolic arrangements »* (ZITTOUN 2020: 3). De plus, il est important d’examiner la vieillesse en combinaison avec d’autres catégories sociales telles que le genre, le niveau socio-économique, les éventuelles trajectoires migratoires, l’orientation sexuelle, toutes ces catégories pouvant conduire à diverses dynamiques d’exclusion ou d’inclusion (ZITTOUN et BAUCAL 2021 : 3).

Les personnes âgées sont donc sujettes à différentes représentations sociales qui perdurent sur la base d’une idée de fragilité, de maladie, d’un manque de tonicité et de capacité à se réinventer, à la différence de l’âge jeune. Il faut quand même souligner que le début de la retraite, et donc la fin de la vie active, sont caractérisés par une succession de pertes dans le réseau personnel de la personne (sortie d’un réseau professionnel, morte du/de la conjoint.e, d’ami.e.s, de membres de la famille), ce qui amène bon nombre de seniors à une situation d’isolement. Le phénomène de l’isolement social touche fréquemment la vie des personnes âgées et il demande d’être considéré, autant de la part des politiques publiques que de la part de la recherche. Le prochain sous-chapitre vise à expliciter ce phénomène, qui est par ailleurs au centre du projet ReliÂges, dans lequel mon travail s’inscrit. De plus, ce mémoire de recherche vise à comprendre quels sont les usages des TICs par les personnes âgées mais surtout comment divers usages de TICs peuvent aider à développer et maintenir des liens sociaux, ce qui est fondamental pour lutter contre le phénomène d’isolement social.

### **1.3 L’ISOLEMENT SOCIAL**

L’expérience d’être isolé.e socialement est différente selon le groupe d’âge dans lequel une personne se trouve et selon les conditions de santé ou de maladie d’un individu. Le problème de l’isolement social touche souvent les seniors. Ce phénomène représente un problème majeur qui peut amener à une série de conditions de santé néfastes pour les personnes âgées vivant

dans une telle situation. Dans un article sur l'isolement social des personnes âgées, Nicholson (2009: 1346) définit ce phénomène ainsi : « *a state in which the individual lacks a sense of belonging socially, lacks engagement with others, has a minimal number of social contacts and they are deficient in fulfilling and quality relationships* ». Le manque d'appartenance sociale, d'engagement avec d'autres personnes et un réseau social peu étendu, impactent la santé, la qualité de vie et augmentent les risques de mortalité chez les personnes âgées. Cette condition peut accroître les risques d'une mauvaise alimentation, de ré-hospitalisations, de déclin cognitif, de consommation accrue d'alcool, de symptômes dépressifs (NICHOLSON 2009). L'isolement social et l'état de santé sont donc corrélés et il peut se créer un cercle vicieux : le fait d'être isolé.e.s peut amener des effets néfastes sur la santé physique qui à son tour affecte la santé psychologique (sens d'inutilité, dépression, troubles de sommeil). Dans des conditions psychologiques difficiles, demander de l'aide peut devenir plus compliqué ce qui accroît les risques de souffrir d'isolement social (COUTURIER et AUDY 2016 : 134).

Des éléments antécédents à l'isolement peuvent être identifiés, qui peuvent varier selon les personnes et les contextes : le manque de relations sociales, des barrières psychologiques, des barrières physiques, un manque de ressources financières ou matérielles, un environnement avec des barrières architecturales (NICHOLSON 2009). Ces éléments soulignent que l'isolement est un phénomène multifactoriel et multidimensionnel. Premièrement, pour ce qui est du manque de relations sociales, il faut considérer le type de relation (familiale ou amicale) et leur fréquence. Pour le type de relation, Couturier et Audy (2016) citent Martel (1998 cité dans COUTURIER et AUDY 2016 : 129) qui distingue deux types d'isolement, vertical et horizontal. Le premier se manifeste quand la personne n'a pas d'enfants, le deuxième quand la personne n'a pas ou plus de conjoint.e. La conjugaison de ces deux types amène à ce qu'il définit comme un isolement social total. Deuxièmement, toute une série de barrières psychologiques sont des éléments antécédents et peuvent conduire à ce dernier : un déclin cognitif, des problèmes de santé mentale, l'insatisfaction des relations avec les autres. Troisièmement, des barrières physiques font aussi partie des antécédentes de ce phénomène : problèmes physiques, maladies, mobilité réduite, apparence physique. Quatrièmement, un bas niveau d'échange de ressources matérielles (transport, assistance) et financières est aussi un antécédent de l'isolement, en effet, la précarité et la pauvreté augmentent un sentiment d'insécurité et d'instabilité, ce qui renforce les risques d'être isolé.e.s chez les seniors (NICHOLSON 2009 : 1348 ; COUTURIER et AUDY 2016 : 135). Enfin, un autre élément antécédent très important est représenté par l'environnement de vie, qui peut devenir limitant en raison de l'emplacement géographique, des caractéristiques physiques, du type d'habitation et des éventuels changements de cet environnement. Étant donné les caractéristiques multidimensionnelles et multifactorielles du phénomène d'isolement social, certaines personnes peuvent en être touchées ou avoir la sensation d'en souffrir, surtout en raison du sentiment de solitude, considéré comme la contrepartie subjective de l'isolement social.

Quand on parle de ce phénomène, il est donc aussi important de parler de sentiment de solitude. La définition de ce sentiment n'est pas universelle mais dans l'article de Victor et al. (2000: 408) est exposé comme « *perceived deprivation of social contact, the lack of people available or willing to share social and emotional experiences, a state where an individual has the potential to interact with others but is not doing so and a discrepancy between the actual and desired interaction with others* ». Le sentiment de solitude est effectivement un indicateur subjectif d'un potentiel isolement social. Il faut également souligner que les personnes qui se sentent seules ne sont pas forcément isolées. De plus, des personnes qui sont isolées ne ressentent pas forcément un sentiment de solitude, même si ces individus sont plus vulnérables face à ce

sentiment (COUTURIER et AUDY 2016 : 129). Les limites entre l'isolement social et le sentiment de solitude sont tout de même floues, car découvrir si une personne se trouve dans un état d'isolement social c'est aussi interroger son sentiment d'appartenance et la qualité de ses relations, ce qui est aussi le fruit de sa perception subjective.

Le phénomène de l'isolement social a donc des effets négatifs sur les individus, leur quotidien et leur santé. Il est donc évident que le fait d'être connecté.e à d'autres personnes, faire partie de réseaux sociaux, a un impact important sur le bien-être psychologique et émotionnel mais aussi sur la santé physique (HOLT-LUNSTAD et al. 2015 : 227). Les technologies d'information et communication peuvent jouer un rôle central dans la médiation d'interactions et de liens sociaux. Le prochain chapitre est dédié à la discussion des relations qui peuvent exister entre les seniors et les TICS et vise à mettre en évidence quelques résultats de recherches qui se sont appliquées à étudier ce lien.

## **1.4 SENIORS ET TICS : BÉNÉFICES, DIFFICULTÉS ET ATTITUDES**

Pour parler de technologies de l'information et de la communication (TIC), je me base sur une définition fournie par le glossaire UNESCO (2021) : « *les technologies de l'information et de la communication désignent l'ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'Internet (sites Web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'Internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.)* ». Dans cette recherche, j'ai considéré les usages de smartphones, ordinateurs, téléphones portables ou fixes, tablettes, télévisions et radios. Ces outils permettent de médiatiser des liens et interactions sociales mais également des informations.

Comme souligné auparavant avec l'idée de *second-level digital divide* ou *skills-divide*, il est souhaitable d'éviter de formuler une vision binaire basée sur l'usage ou le non-usage des TICS, mais plutôt comprendre quels sont les éléments qui interviennent dans les divers usages des TICS. Parmi ces éléments, il est donc nécessaire de considérer la vie professionnelle de la personne, son niveau d'éducation, ses motivations et ses connaissances du monde numérique (HILL, BETTS et GARDNER 2015 : 415). Avant de présenter les résultats d'autres recherches qui se sont intéressées aux usages et aux attitudes, je présente les constats relatifs aux bénéfices qui peuvent naître de l'usage de TICS pour le bien-être des personnes âgées, surtout en lien avec l'isolement social.

### **1.4.1 Les TICS pour lutter contre la solitude et l'isolement social**

La littérature révèle que l'accès à internet et aux réseaux sociaux a un impact positif sur le bien-être des personnes âgées. Ces bénéfices se produisent au niveau de l'estime de soi, du sens de connexion sociale, des capacités cognitives, du capital d'informations et des relations sociales (CALIANDRO et al 2021 :51). L'usage de dispositifs TICS, peut améliorer l'inclusion sociale notamment de personnes qui se trouvent dans des situations problématiques au niveau de mobilité. Les personnes âgées qui utilisent fréquemment internet ont un sentiment d'inclusion plus important. Cela est dû au fait que ces dernières ont un réseau social plus large qui est médiatisé par les outils technologiques, ce qui alimente leurs sentiments de connexion. En outre, les personnes âgées qui utilisent régulièrement des dispositifs technologiques ont rarement des sentiments de solitude et se sentent moins isolées. Au contraire, on constate même des processus *d'empowerment* qui se créent, grâce à une plus grande indépendance, un maintien

facilité du réseau social et un accès facilité à des informations relatives à la santé en général. L'usage d'internet et des TICs permet de compenser des éventuelles pertes dans la mobilité et dans le réseau social, ce qui est caractéristique d'un âge avancé (HILL, BETTS et GARDNER 2015 : 416). Selon Srivastava et Panigrahi (2019 : 709 ) « *ICT acts as an important non-human actor that helps the elderly to communicate with others since it does not require physical movement* » : une communication accrue rendue possible par des dispositifs TICs augmente la taille du réseau social et diminue donc l'isolement social. Une recherche qualitative avec 42 seniors menée à East York, au Canada, a même souligné que l'utilisation des médias digitaux offre la possibilité aux personnes âgées de recevoir du soutien social, considéré comme multidimensionnel : aide émotionnelle, petits et grands services fournis, aide financier et compagnie : « *our study shows that learning how to master technology is in itself a form of social support mobilization that provides opportunities to strengthen the networks of older adults* » (QUAN-HAASE, YING MO et WELLMAN 2017: 980). Cette citation met en évidence que le soutien social peut être fourni dans la pratique d'apprentissage d'outils technologiques. Cette même étude souligne les possibilités fournies par l'usage d'outils technologiques pour améliorer la qualité de vie et potentiellement réduire l'isolement social, en réduisant aussi ses effets néfastes sur le plan de la santé physique et psychique (QUAN-HAASE, YING MO et WELLMAN 2017).

#### **1.4.2 Divers usages des TICs**

Le graphique de la figure 1 est une des nombreuses illustrations qui montrent que l'usage de TICs auprès des personnes âgées a augmenté. L'étude, menée en Suisse, met en lumière le fait que les seniors utilisent internet pour rechercher des informations, écrire et envoyer des e-mails, participer à des chats, téléphoner, consulter des horaires. Ces données sont tirées d'une étude quantitative née d'une collaboration entre Pro Senectute et le centre de gérontologie de l'Université de Zurich. Selon les résultats de cette enquête, qui a été menée trois fois en l'espace de 10 ans (première fois en 2009, deuxième fois en 2015 et pour la dernière fois en 2019), le nombre des personnes de 65 ans et plus qui utilisent internet a considérablement augmenté depuis 2010. En effet, le nombre d'internautes âgées est passé de 37,8% en 2009 à 74,2% en 2019 (SEIFERT, ACKERMANN et SCHELLING 2020 : 58). Le taux d'utilisation des réseaux sociaux atteint le 29% auprès des internautes enquêtés, ce taux a considérablement augmenté car en 2009 il était autour de 5% (SEIFERT, ACKERMANN et SCHELLING 2020 : 60).

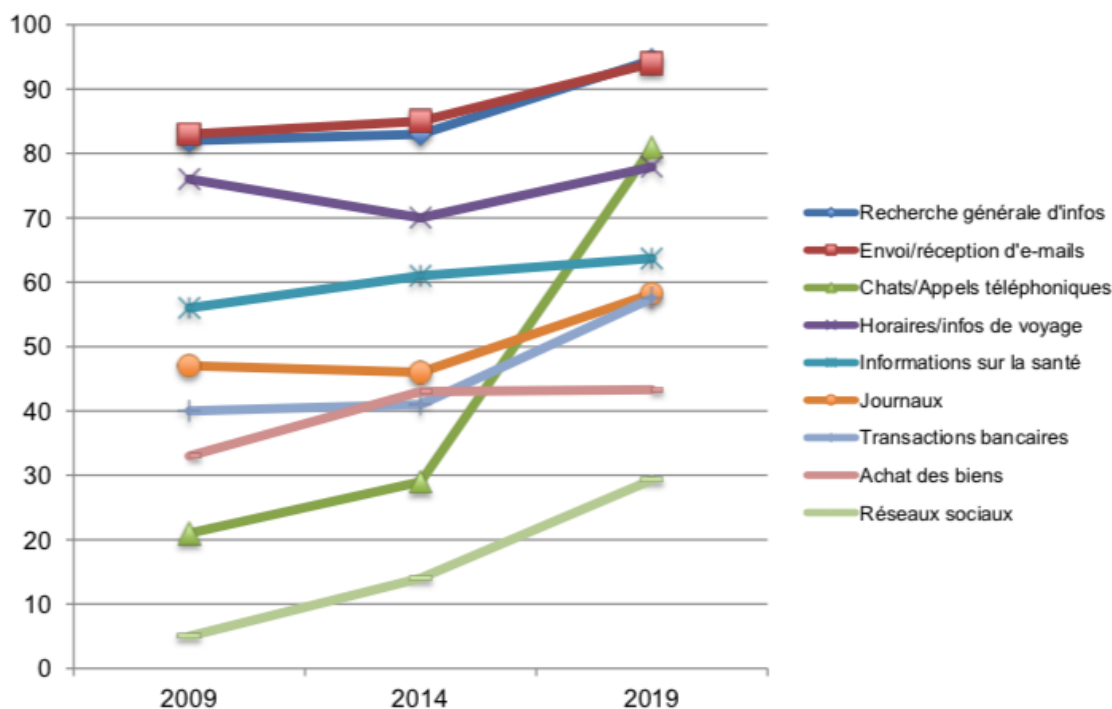


Figure 30 : Évolution de l'utilisation des applications en ligne (par les internautes, en %)

Figure 1: Evolution de l'utilisation des applications en ligne par les personnes âgées utilisant internet (SEIFERT, ACKERMANN et SCHELLING 2020)

Une étude qualitative basée sur des entretiens semi-structurés avec 21 personnes âgées (de 61 à 84 ans) qui utilisent des TICs au quotidien a évalué les divers usages que les seniors font avec différents TICs (QUAN-HAASE, MARTIN et SCHREURS 2016). Elle révèle que la lecture des informations constitue un usage relativement récent. Même si souvent il n'y a pas un abandon complet des versions papiers, de plus en plus de journaux sont consultés en ligne, notamment parce que cela permet d'accéder à des informations sur des lieux divers et plus éloignés que le journal local ou régional. La recherche d'informations sur internet est aussi évaluée comme un bénéfice par les seniors interrogés. Les recherches sur internet comprennent différents sujets, des informations, des recherches généalogiques, des informations pour des voyages, recettes, météo, etc.

Une autre étude (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016) a évalué les usages des smartphones auprès de 25 personnes âgées, notamment avec un travail de *Mobile App tracking*. Selon ses résultats, les applications de messagerie instantanée et les fonctions d'appels sont les plus utilisées. WhatsApp résulte être une application très importante pour les interviewé.e.s, surtout en raison de son caractère non-payant et qui permet d'échanger messages et appels, en particulier avec des personnes qui se trouvent dans d'autres pays. WhatsApp sert à garder des liens, forts et faibles, pour s'exprimer et pour se coordonner ainsi qu'organiser des activités. Une autre fonction très appréciée est définie par le terme *Personal Information Management*, c'est-à-dire l'usage d'un agenda, le réveil, les App pour créer des *To do lists*. Diverses applications pour les informations ou pour la météo sont également appréciées. En ce qui concerne les jeux, bien qu'ils soient utilisés sur le smartphone, un certain nombre de participant.e.s disent de préférer jouer sur l'ordinateur ou sur la tablette à cause de la grandeur de l'écran. Enfin, les résultats de cette étude montrent que le smartphone est surtout utilisé à l'extérieur de la maison, il sert donc de source d'information ou de médiateur de liens et interactions sociales. A la maison, il y a une préférence pour les ordinateurs, les tablettes, la

télévision ainsi que le téléphone fixe. Le smartphone est en effet le seul outil qui permet, ou facilite, la navigation sur internet en situation de mobilité.

### 1.4.3 Les difficultés qui peuvent empêcher certains usages des TICs

Après avoir énuméré les bénéfices qui peuvent naître des usages de TICs et certains usages possibles de ces dispositifs, il s'agit d'évaluer les obstacles que certains seniors rencontrent dans l'usage de ces derniers. Dans une étude suisse sur l'accessibilité au monde numérique (BOLFING et al. 2016), une liste de possibles obstacles liés à l'âge dans l'accès aux TICs est établie. Premièrement, une série d'obstacles sont directement liés à l'âge et aux effets d'un corps qui se fragilise. Ces fragilités impactent la capacité d'interagir avec des dispositifs technologiques. Ainsi, des caractères écrits trop petits et/ou peu contrastés pose des problèmes aux personnes ayant des troubles visuels. Une acoustique de mauvaise qualité des contenus multimédia est un défi pour les personnes ayant des troubles auditifs. Les gestes qui nécessitent la motricité fine ne sont pas évidents pour celles et ceux qui ont des tremblements. En outre, des troubles cognitifs, tels que des troubles de mémoire ou des difficultés de concentration peuvent apparaître avec l'âge avancé. Deuxièmement, des barrières socio-économiques et sociales peuvent empêcher l'usage des TICs auprès des personnes âgées. J'entends par là un manque de ressources économiques pour acquérir l'équipement technologique et/ou les compétences pour les utiliser, ou encore un manque de ressources sociales pour le soutien dans l'apprentissage et l'utilisation. Troisièmement, se pose la question de la socialisation technologique : les personnes âgées ont moins été socialisées à l'usage des technologies de l'information et de la communication. De plus, en étant hors du monde professionnel, il n'y a plus de pression professionnelle qui pousse à devoir apprendre à utiliser des dispositifs technologiques. Quatrièmement, il y a la question des attitudes, qui peuvent être négatives et provoquer des peurs et des insécurités à utiliser des technologies. Différentes attitudes dans l'évaluation des bénéfices peuvent être conséquentes d'un usage des technologies, dans ce cas le point central c'est l'évaluation de la satisfaction de certains besoins, les personnes doivent trouver une utilité immédiate. Pour les attitudes négatives, il y a souvent la peur face à l'usage même des outils ou pour la protection de ses données (SEIFERT, ACKERMANN et SCHELLING 2020). Je m'attarderais sur ces attitudes et certaines raisons qui contribuent à leur formation dans le prochain sous-chapitre.

En ce qui concerne le manque de soutien et de ressources sociales pour faire face aux diverses problématiques des TICs, un article (HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020) parle du rôle fondamental que jouent les *warm experts* dans la fourniture de support pour les personnes âgées qui utilisent les TICs. La notion de *warm experts* est définie comme « *a person who mediates between the technological universal and the concrete situation, needs and background of the novice user with whom he is in a close personal relationship* » (BAKARDJIEVA 2005 cité dans HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020). Ces relations créent des situations de co-usage, ce qui représente aussi un moment de socialité : « *What is characteristic of co-use is that it provides older adults with an opportunity to come to terms with the digital world in general and to see firsthand what ICTs actually do and what one can do with them. In addition, there is also a strong element of sociality and "doing things together" embedded in co-use* » (HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020: 9). Il faut donc noter que les difficultés se présentent lorsqu'une personne âgée n'a pas des quelqu'un.e de confiance, de *warm experts*, à ses côtés.

### 1.4.4 Les attitudes face aux TICs

Une étude menée aux États-Unis qui enquête sur les différentes attitudes des personnes âgées envers les technologies, présente différentes raisons qui peuvent exister comme base pour des attitudes positives ou négatives envers celles-ci (MITZNER et al. 2010). L'étude a été menée avec

113 personnes âgées (de 65 à 85 ans) et la récolte de données s'est basée sur des focus groups. Les résultats montrent qu'une des raisons à la base des attitudes positives envers des technologies est le fait que ces dispositifs fournissent un soutien pour différentes activités. Des activités comme la possibilité de communiquer (via e-mails, appels vidéo, messages, appels), faire de recherches d'informations mais aussi passer du temps libre (jeux) via la recherche d'informations ou matériel. Pour le domaine des recherches sur internet, la question de la santé est centrale et les personnes apprécient de pouvoir avoir accès à des informations sur ce thème. Une autre caractéristique appréciée des TICs est leur rapidité dans l'exécution de différentes tâches, dans la recherche d'informations, en comparant aussi souvent les difficultés qui existaient avant l'arrivée de ces technologies.

De l'autre côté, plusieurs éléments se trouvent à la base d'attitudes négatives envers les TICs. D'abord, le fait que celles-ci rendent les personnes joignables à tout moment, ce qui provoque de la gêne, due à l'interruption des activités. Les coûts élevés de ces dispositifs sont aussi une raison pour laquelle certaines personnes ont des réticences à les adopter. Puis, le fait de devoir faire des efforts pour comprendre comment utiliser un ou plusieurs dispositifs est aussi à la base d'attitudes négatives et d'un manque d'intérêt. La qualité des contenus qui circulent sur des TICs est une raison supplémentaire pour laquelle certaines personnes âgées s'opposent à l'idée de se familiariser aux TICs. Enfin, les préoccupations relatives aux questions de sécurité engendrent également des attitudes négatives. Le manque de confiance en certains services, comme les achats en ligne, fait que certaines personnes renoncent à, ou utilisent très peu, des dispositifs technologiques.

Ainsi, ce qu'il faut retenir c'est que les diverses attitudes que les seniors peuvent adopter envers des TICs jouent un rôle dans les usages qu'ils font (ou pas) de ces outils, de l'envie qu'ils ont de les utiliser ou non. Il est donc important de prendre en compte ces attitudes pour pouvoir comprendre les divers usages des TICs dans le quotidien des seniors.

## 2. CADRE THEORIQUE

L'objectif de ce chapitre est d'expliciter la perspective théorique dans laquelle se situe mon travail de recherche. Dans la première partie, je présente le tournant post-humaniste et j'explique pourquoi j'ai décidé de positionner mon travail dans une telle perspective, en montrant en quoi ce tournant permet de saisir une série d'éléments et de dynamiques qui forment la réalité des êtres humains. Un regard plus large sur ce tournant permettra de mieux comprendre en quoi cette perspective est utile pour observer et analyser la réalité des personnes âgées et leurs relations avec des outils technologiques. Ce focus m'amène ensuite à réfléchir au concept de médiation technologique qui permet de rendre explicites les rôles des technologies d'information et de communication dans toute une série d'expériences des personnes au quotidien. Après avoir présenté ce tournant théorique et avoir expliqué mon concept d'analyse, j'expose la question de recherche qui guide mon travail ainsi que les sous-questions qui forment mes axes d'analyse.

### 2.1 LE TOURNANT POST-HUMANISTE

Le terme post-humaniste est à la fois utilisé pour décrire une condition historique et pour signaler une perspective théorique (CASTREE et NASH 2006 : 501). C'est une collection de manières de penser qui ont en commun un scepticisme face à la centralité de l'humain dans les philosophies et les politiques occidentales. Le post-humanisme met l'accent sur les différentes manières par lesquelles les êtres humains sont continuellement produits à travers des forces matérielles, des régimes discursifs et de *l'agency* d'entités non-humaines. Un des objectifs de ce tournant de pensée c'est de dissoudre les distinctions binaires qui seraient caractéristiques des approches humanistes, notamment les dichotomies nature/culture et soi/monde. Pour le post-humanisme, il est donc nécessaire d'aller au-delà d'une idée occidentale et unitaire de l'humain pour réorienter les horizons vers une ontologie de la vie qui est radicalement plus ouverte, relationnelle et émergente (GINN 2017 : 1). Pour reprendre les mots de Rosi Braidotti (2014: 9), « *I confini tra le categorie del naturale e del culturale sono stati spostati e, in larga misura, sfumati dagli effetti degli sviluppi scientifici e tecnologici.*<sup>1</sup> »

Dans les débats contemporains sur le tournant post-humaniste, il est commun de ré-conceptualiser les êtres humains comme incomplets et ouverts, sujets à des processus de devenir, influencés et imbriqués à des entités non-humaines. La condition post-humaine est caractérisée par une situation dans laquelle l'humain et le non-humain sont *fully folded onto one another*, c'est-à-dire qui ne sont plus séparables, mais qui créent des nouveaux agencements *more-than-human*, où les frontières entre humain et non-humain sont floues (ANDREWS et DUFF 2019a: 124). Selon Andrews et Duff (2019a: 124) « *posthumanism asserts that all things should be understood as products of distributed, expansive processes involving associations and encounters between multiple living/biological and material/technological actors, as well as the excessive vital forces that exist within these actors and that emerge within their associations and encounter* ». Le tournant post-humaniste questionne donc la condition humaine et vise à une observation et une prise en compte des processus qui forment et font émerger les réalités, processus qui associent les êtres humains et d'autres entités non-humaines.

---

<sup>1</sup> Les frontières entre les catégories du naturel et du culturel ont été déplacé et, dans une large mesure, estompés par les effets des développements scientifiques et technologiques. (traduction par l'autrice)

La technologie était traditionnellement conçue par les approches humanistes comme extérieure à l'individu, mais grâce à ces approches contemporaines il est possible de reconnaître son rôle actif dans les expériences et existences des individus. « *The shift to relational and processual ontologies reconfigures the human as irreducibly entangled, and to an increasing extent, as co-evolving with technology* » (SISSEL HOEL dans BRAIDOTTI et HLAVAJOVA 2018 : 420). Pour saisir les réalités techniques, dans ses combinaisons avec les individus et la nature, il faut considérer l'être technique dans son fonctionnement opératif plutôt que le concevoir comme objet ou artefact avec des caractéristiques fixes et sans une influence sur la réalité. Comme l'explique Latour (1994 : 35) « *action is simply not a property of humans but of an association of actants* ». Selon lui, il faudrait abandonner la vision dichotomique qui divise le sujet et l'objet, car les êtres humains ont des buts, des objectifs, alors que les objets ont des fonctions, ce qui rend les deux entités des entités agissantes.

Il faut considérer les êtres humains dans leurs actions, leurs expériences et leurs relations comme continuellement imbriqués avec des objets techniques car ces mêmes actions, expériences et relations n'existeraient pas sans l'existence de ces entités techniques. « *Posthumanism therefore stresses that technology is not something added to an already existing human, but is something that makes up humans* » (GINN 2017: 2). Donc, une approche post-humaniste de la vieillesse permet de rendre compte des réalités complexes et des différentes expériences des personnes âgées, qui sont constituées de diverses entités non-humaines agissantes, dont les différents objets technologiques présents dans le quotidien. Ceci justifie l'intérêt pour cette approche dans le cadre de ce travail de recherche, notamment par le fait que l'objectif est de comprendre et observer quel rôle peuvent jouer les technologies d'informations et de communication dans la vie quotidienne des personnes âgées, en particulier par rapport à leur rôle qui est de médiatiser des interactions et des liens sociaux.

## 2.2 LE TOURNANT POST-HUMANISTE ET LA VIEILLESSE

Andrews et Duff (2019b) explorent les possibilités du post-humanisme en gérontologie, et la lecture de leur article m'a donc permise d'approfondir certains principes de ce tournant. Comme il a été mis en avant dans le sous-chapitre précédent le focus de ce tournant est donc mis sur les relations que les personnes entretiennent avec d'autres individus et d'autres entités, biologiques et non. « *Posthumanist gerontology recognises that human and nonhuman biological entities and nonhuman material entities are not only responsible for aging realities and experiences, but that they are all on the same level of existence, are all capable of agency, can co-evolve together and can often lack clear distinction* » (ANDREWS et DUFF 2019b: 48). Ces auteurs soutiennent l'idée que les réalités et les expériences de la vieillesse émergent de l'agencement de ces entités. Cette manière de penser considère donc que le vieillissement n'existe pas seulement en tant que point biologique ou chronologique de la vie, ou quelque chose de construit et narré, mais il existe aussi « *as a particular emplaced processual outcome of life* » (ANDREWS et DUFF 2019b: 48).

Selon Andrews et Duff (2019b: 47), la vieillesse représente un champ riche pour les études post-humanistes: « *human beings increasingly live - emerge or are expressed - within diverse more-than-human assemblages of digital cultures, algorithmic computation, electronic media diffusion, and technological proliferation, including engineering and bio-technologies* ». Ces auteurs proposent donc cinq exemples qui soulignent les conditions post-humaines dans les réalités des personnes âgées. Premièrement, l'utilisation d'internet et des médias sociaux est de plus en plus présente dans la vie des personnes âgées, ce qui permet de communiquer et de chercher des

informations à travers des canaux relativement nouveaux, surtout pour une catégorie de personnes qui a eu l'habitude de chercher des informations et communiquer avec des moyens non-numériques. Ce premier exemple représente l'intérêt principal de ce travail de recherche. Deuxièmement, ils évoquent des technologies de surveillance, de monitoring et d'assistance qui peuvent permettre une vie plus indépendante et à moindre risques, même si ces technologies peuvent aussi entraîner une série de stéréotypes, des émotions négatives (ex : appareils d'appel d'urgence, déambulateurs, chaises-roulantes). Troisièmement, il est souligné tout ce qui concerne les interventions *anti-aging* et *sustaining-life*, qui peuvent être des interventions de chirurgie esthétique jusqu'aux insertions de pacemakers, par exemple. Ces actions interviennent directement sur le corps vieillissant et suppriment des distinctions entre naturel et artificiel, entre humain et non-humain. Un quatrième exemple est représenté par les *big data* sur les populations vieillissantes qui proviennent de différentes sources et qui peuvent permettre des meilleures connaissances sur différents aspects, tout comme des réponses plus rapides de la part des politiques. Un dernier exemple est donné à travers la matérialité et la culture de la consommation matérielle de la société contemporaine, qui a de plus en plus de produits et de services qui visent les personnes âgées (ANDREWS et DUFF 2019b : 47), phénomène également appelé *silver economy*. Ceux-ci sont que des exemples qui servent à rendre explicite les conditions post-humaines des réalités des personnes âgées dans nos sociétés contemporaines. Mais le but est aussi de comprendre comment ce regard post-humaniste sert à considérer tout type de situation, phénomène ou processus qui tient compte de la vie des personnes âgées, comme le phénomène de l'isolement social, ou alors les liens entre les personnes âgées et des dispositifs technologiques dans le quotidien.

Dans le cas du phénomène d'isolement social, il doit être appréhendé et analysé à travers un regard qui considère aussi les environnements de vie et les relations que les personnes entretiennent avec différentes entités humaines et non-humaines qui font partie de ces environnements. La possibilité - la capacité ou la volonté - pour une personne âgée d'interagir avec un ordinateur ou un smartphone pourrait par exemple limiter certains effets de l'isolement social. A travers une posture post-humaniste, il est possible d'être attentif.ve.s aux relations qui sont entretenues, ou pas, à travers des usages d'objets technologiques, à comment les personnes approchent ces objets, à comment elles s'en approprient ou pas, et aux discours qui sont produits sur ces relations. Le concept de médiation technologique permet de porter l'attention au rôle de médiateur joué par des objets dans les pratiques et les expériences du monde. Comme les objets technologiques sont des médiateurs de relations, il s'agira d'observer les significations derrière ces relations et de comprendre les expériences et les pratiques qui sont rendues possibles par ce rôle médiateur des objets de TIC.

Le concept de médiation technologique permet de rendre compte des relations que les personnes entretiennent avec d'autres personnes et avec le monde, qui sont médiatisées par des outils technologiques. Ce concept met donc en lumière le rôle que jouent ces dispositifs dans la mise en réseau avec les autres et les diverses informations que nous cherchons sur le monde, ce qui est explicité dans le prochain sous-chapitre.

### **2.3 LE CONCEPT DE MÉDIATION TECHNOLOGIQUE**

*« Technologies play an important role in our daily lives by mediating our experience. We read the temperature via thermometers, we remember events via photographs, we speak with each other via telephones, and we keep abreast of current events via television. In all of these cases we are not directly in bodily-sensory experience present to the world but are so via technological*

*artifacts.*» (VERBEEK 2005: 123). Dans cette citation, Verbeek nous rend attentif.ve.s au rôle de médiateur que la technologie a dans nos expériences et pratiques dans le monde, en proposant des exemples qui rendent explicite la place des objets technologiques dans nos expériences quotidiennes. Verbeek (2005 : 11) vise à élaborer une philosophie post-phénoménologique de la technologie et à articuler une approche à la culture technologique qui veut rendre compte du rôle que les artefacts technologiques jouent dans l'existence des êtres humains. Pour ce philosophe, le concept de médiation technologique est la clé de son approche. « *When technological artifacts are looked at in terms of mediation—how they mediate the relation between humans and their world, amongst human beings, and between humans and technology itself—technologies can no longer be pigeonholed simply as either neutral or determining.* » (VERBEEK 2005: 11). Comme il a été souligné dans le sous-chapitre dédié au tournant post-humaniste, il est important de reconnaître les artefacts technologiques comme des acteurs de la réalité et du quotidien des personnes. Il s'agit donc d'une volonté de dépasser une conception instrumentaliste où les objets seraient neutres, ou, à l'inverse, une conception substantialiste où les objets seraient une influence déterminante sur la société.

En outre, l'*actor-network theory* de Bruno Latour permet de réévaluer le rôle des objets non-humains dans la réalité. Latour décrit la réalité en termes d'actants qui se lient et interagissent entre eux à travers des réseaux, et dans ce sens, les objets jouent un rôle actif dans ces interactions (VERBEEK 2005 : 102). Dans un texte sur la médiation technique, Latour (1994 : 30) vise à expliquer « *what mediation means in the realm of techniques* ». Il propose un exemple de l'usage d'une arme qu'un individu utilise pour en tuer un autre. Latour explique que pour une vision matérialiste, ce sont les armes qui tuent les personnes, mais d'un autre côté, une vision moraliste dirait que ce sont les personnes qui tuent les personnes, et pas les armes. Et de ce point de départ, on se demande qu'est-ce que la médiation ? Dans ce texte, Latour (1994) nous dit que ce n'est pas une dichotomie entre un objet inerte et un sujet avec le pouvoir d'agir, mais c'est un acteur hybride qui émerge. Les agents, les actants, sont les deux, la personne et l'arme et donc l'acteur hybride qui émerge de la relation entre la personne et l'objet. Autrement dit, d'un côté, il y a les humains avec des buts, et de l'autre il y a les non-humains avec des fonctions (qui sont par définitions des buts). Cette idée se fonde sur le fait que les actions ne sont pas simplement des propriétés des humains, mais d'une association d'actants, et pour Latour, il est important de souligner que la responsabilité d'une action doit être partagée entre les différents actants (1994 : 34). Latour conclut son article en disant qu'il faut absolument reconnaître les artefacts comme des actants sociaux car, « *they mediate our actions ? No, they are us.* » (LATOUR 1994 : 64). Cette dernière phrase coïncide avec une vision post-humaniste du monde, où la réalité est formée d'agencements d'entités humaines et non-humaines. En effet, la posture post-humaniste est une façon de rassembler une série d'approches préexistantes, dont l'Actor Network Theory.

« *The concept of mediation can be the bridge between the fields: Rather than seeing technologies as functional, we need to understand how they play a mediating role in human practices and experiences.* » (VERBEEK 2015: 31). Le concept de médiation technologique vise donc à reconnaître le rôle constitutif qui jouent les outils technologiques dans la façon dont les individus expérimentent, agissent, se constituent et peuvent se constituer dans le monde (BERGEN et VERBEEK 2019 : 1). La technique médiatise les relations que les individus ont avec les environnements et entre eux-mêmes (AKRICH 1993 : 89).

La force de ce concept réside donc dans la mise en évidence des rôles des objets technologiques dans la création de nos expériences, de nos pratiques et dans notre vie quotidienne. Il permet

de reconnaître le pouvoir d'action que possèdent ces objets apparemment inertes, neutres. Un pouvoir d'action qui se crée notamment à travers les relations des humains avec ces objets. Le concept permet de distinguer des conditions post-humaines qui caractérisent la réalité du XXI<sup>ème</sup> siècle.

Dans une société de plus en plus digitalisée, toute une série d'expériences sont médiatisées par des technologies de l'information et de la communication. Des liens et interactions sociales sont rendus possibles et facilités par des TICs. En ce qui concerne le phénomène de l'isolement social, l'usage des TICs pourrait aider les personnes à se connecter plus, à se sentir plus incluses dans la société. Les TICs pourraient donc aider les seniors dans leur rôle de médiateurs de liens et interactions sociales. Les bénéfices de ces usages sont multiples, mais des limites et des difficultés peuvent également ressortir, notamment en lien avec la complexité d'utilisation, à des difficultés cognitives et à un manque de ressources, d'aides et de soutien. L'objectif du présent travail est donc de comprendre quels sont les usages que les personnes âgées font de ces dispositifs technologiques, quelles sont les attitudes qui accompagnent ou pas ces ceux-ci et enfin, comment faire pour favoriser des usages qui permettent le développement et le maintien des liens sociaux, fondamentaux pour éviter des situations d'isolement. Ces objectifs sont explicités dans le prochain chapitre, qui présente les trois sous-questions qui ont guidé cette recherche.

### 3. QUESTION DE RECHERCHE

Nous avons vu que le nombre de personnes âgées dans le monde, et notamment dans les sociétés occidentales, continue à augmenter et les prévisions pour le futur montrent que ce nombre augmentera encore davantage. L'isolement social est un phénomène qui touche profondément les personnes plus âgées, en ayant des effets néfastes sur la santé physique et psychique, et qui demande à être pris en compte par les politiques publiques des différents pays qui voient leurs populations vieillir. La digitalisation progressive est un autre phénomène caractéristique du XXI<sup>ème</sup> siècle et qui amène une série de défis et d'opportunités. Internet permet de découvrir des contenus, des informations, tout comme il permet d'interagir avec le monde. Les TICs ont révolutionné la manière à travers laquelle on interagit avec les autres et avec le monde et offrent aussi des opportunités pour lutter contre l'isolement social. Toutefois, au-delà des divers bénéfices que l'usage des TICs ont sur le bien-être des personnes âgées, il faut aussi considérer les difficultés qui peuvent exister dans ces usages, ainsi que les attitudes qui favorisent ou empêchent les seniors de les utiliser.

Comme je l'ai présenté dans le chapitre théorique de ce travail, le tournant post-humaniste représente une perspective pour regarder ces interactions, en mettant l'accent sur le rôle que jouent les entités non-humaines dans nos manières de faire expérience du monde et dans nos pratiques. Le concept de médiation technologique met l'accent sur l'*agency* des outils technologiques. Cette *agency* s'instaure du moment que des personnes mettent en place des relations avec d'autres personnes ou avec le monde, à travers le caractère médiateur des outils technologiques. Ainsi, le concept de médiation technologique souligne le rôle constitutif des dispositifs technologiques dans nos pratiques et expériences et en mettant en lumière leur rôle d'actant dans les réalités du quotidien.

Alors que le téléphone médiatise depuis longtemps des interactions entre personnes géographiquement éloignées, le courrier électronique a révolutionné la manière à travers laquelle des échanges écrits se font et les smartphones fournissent désormais des applications de messagerie qui médiatisent des communications écrites instantanées mais aussi des appels téléphoniques avec vidéo. Les exemples sont également nombreux en ce qui concerne les interactions médiatisées par des TICs entre les personnes et le monde. A travers des dispositifs connectés à internet, il est possible de recueillir des informations, comme la météo d'un lieu par exemple, de s'amuser grâce à des jeux, de voyager avec son imagination avec un documentaire ou une vidéo, de se mettre à jour sur la vie d'une personne qu'on connaît en regardant ses derniers *post* sur Facebook. Les exemples de comment les TICs médiatisent des interactions entre personnes et avec le monde sont nombreux, ce qui souligne l'importance de s'intéresser à ces expériences médiatisées par ces outils technologiques.

Comme il a été soulevé dans la revue de la littérature, les TICs peuvent médiatiser beaucoup d'actions dans la vie des seniors, pour échanger, trouver des informations, se connecter à des réseaux sociaux, recevoir du soutien, se sentir intégré.e.s socialement, et par ce rôle de médiateurs, peuvent avoir des effets positifs sur l'isolement social. Les difficultés d'accès sont tout de même nombreuses et dépendant des caractéristiques de la personne, de son parcours de vie, de l'accès à des ressources matérielles et de ses attitudes envers le monde de la technologie. Dans le cadre de cette recherche, je me pose donc la question de recherche suivante :

**« Quels rôles jouent les TICs dans le maintien et le développement des liens sociaux des personnes âgées ? »**

De cette question découlent trois objectifs pour cette recherche. Premièrement, un objectif descriptif, qui vise à documenter les usages que les personnes âgées font de différents TICs, décrire donc les actions qui sont médiatisés par ces dispositifs. Deuxièmement, un objectif plus analytique vise à comprendre quelles sont les attitudes et les opinions qui favorisent ou limitent l'accès et l'usage de ces derniers. Troisièmement, l'objectif est d'analyser les réseaux de soutien qui peuvent exister et qui fournissent des aides pour favoriser des usages de ces dispositifs. Ma question de recherche est donc déclinée en trois sous-questions qui représentent les axes de mon travail de recherche.

### **1. Quels sont les usages que les personnes âgées font des TICs ?**

Cette première question a une visée descriptive qui est fondamentale pour répertorier les divers usages que les personnes âgées font avec leurs dispositifs technologiques. Le but est de dessiner un panorama général des dispositifs utilisés et des raisons de ces utilisations. Je vise donc à répertorier des catégories d'usages spécifiques. Ces catégories concernent les liens sociaux, les recherches d'information, l'organisation de la vie quotidienne, le divertissement et les passe-temps, les ressources symboliques.

### **2. Quelles sont les attitudes des personnes âgées par rapport aux TICs ?**

Cette deuxième question s'avère aussi fondamentale pour avoir une vision complète des usages des dispositifs TICs auprès des personnes âgées. La revue de la littérature a mis en avant le rôle que jouent les attitudes dans l'accès au monde numérique auprès des personnes âgées. Je vise donc à observer quels sont les émotions, les valeurs, les croyances et les comportements qui alimentent des attitudes plutôt que d'autres, ainsi que les changements qui peuvent concerner les attitudes que les seniors ont envers les TICs.

### **3. Quel type de réseau de soutien peut favoriser des usages des TICs auprès des personnes âgées ?**

Cette question permettra d'analyser les différents réseaux de soutien que les seniors ont pour faire face aux difficultés liées aux usages des TICs tout comme pour apprendre à les utiliser. En étant les technologies d'information et communication en constante évolution, les problématiques liées à leurs usages évoluent aussi. Les personnes âgées doivent pouvoir s'appuyer sur des acteur.trice.s pour résoudre leurs problèmes. Je vise ainsi à montrer quelles sont les personnes faisant partie de ces réseaux de soutien, en montrant également les types de relations qui sont à la base de ces aides tout comme les possibilités présentes pour apprendre à utiliser des TICs et s'en approprier.

Deuxième Partie

---

# **MÉTHODOLOGIE**

## 4. FAIRE PARTIE D'UN PROJET PLUS LARGE

Dans ce chapitre j'expose avec plus de détails le cadre dans lequel s'insère mon mémoire de Master. Pour commencer, je présente les premiers pas qui ont caractérisé le début de mon travail de mémoire, c'est-à-dire les phases de réflexion et de choix d'une thématique. Ensuite, je présente le projet dans lequel je me suis insérée en explicitant les différents partenaires qui le composent. De manière résumée, j'explique le parcours de l'équipe de recherche de l'Université pour réaliser le travail de terrain. Dans ce cadre, nous avons recouru aux méthodes de récolte de données qui sont les suivantes : les parcours commentés avec les personnes âgées, les entretiens semi-directifs avec des personnes dont le rôle est clé dans le quotidien des personnes âgées. Un sous-chapitre est ensuite dédiée à la récolte de données spécifiques à mon sujet de mémoire, le rapport des seniors aux TICs. La dernière partie de ce chapitre méthodologique est consacrée à des aspects plus réflexifs relatifs aux relations entretenues avec les différents acteurs et actrices de la recherche, avec un œil attentif au contexte actuel de la crise sanitaire due au COVID-19 qui a caractérisé le travail de terrain.

Pour ce travail, j'adopte une approche de recherche qualitative. Cette dernière est une recherche de sens, dont le but est de chercher les significations que les individus donnent à leurs expériences, pratiques, à différentes situations et circonstances (HESSE-BIBER 2016 : 61). Ce type d'approche se caractérise par le fait que dès le début, la recherche est un processus qui se construit au fil du temps de manière itérative, et on parle ainsi de recherche inductive quand l'objectif n'est pas confirmatif mais exploratoire (HESSE-BIBER 2016 : 101). Une recherche inductive est donc caractérisée par un va-et-vient entre les questions, le terrain et les données. Dans ce sens, l'adjectif inductif décrit très bien le processus de ce travail car la question de recherche a continué à évoluer au fil des journées de terrain, des données récoltées, mais aussi des lectures thématiques qui ont accompagné ce processus.

### 4.1 PREMIERS PAS

Choisir la problématique pour le travail de mémoire m'a effrayé tout le long de mon parcours universitaire. Le choix d'une thématique, d'une problématique, d'une question de recherche, d'un enjeu, est quelque chose qui résonne directement avec soi-même, sa propre subjectivité, ses propres intérêts et passions. J'ai changé d'idées plusieurs fois, en passant d'une thématique à une autre sans me laisser convaincre. Pour moi, le problème dans le choix d'une problématique précise ne résidait pas dans la problématique même, dans sa pertinence, mais résidait dans le possible impact que la recherche aurait pu avoir sur la société dans laquelle elle s'insère. Pour moi, il est fondamental que des recherches qui considèrent des personnes, des lieux, des relations, des corps, des émotions, des objets, puissent entrer dans une discussion plus large au sein de la société, que la recherche ne soit pas seulement un travail détaché et critique mais qui puisse être plus impliquée et avoir un rôle transformateur au niveau sociétal (SÖDERSTRÖM, KLOETZER et JEANNERAT 2017). C'est aussi sur la base de ces convictions que mon directeur de mémoire, le prof. Ola Söderström, m'a proposé de mener mon travail de mémoire dans le cadre du projet ReliÂges. L'idée de pouvoir contribuer à un projet qui ne se limite pas à une critique sociale mais qui s'implique dans la formulation d'un rapport qui sera consulté pour la création d'un programme d'action politique spécifique à tout de suite été stimulante pour moi.

Au début de mon engagement, je n'avais pas encore clarifié de quelle manière mon mémoire de recherche aurait pu contribuer à la recherche. C'est seulement après discussions avec mon directeur de mémoire que j'ai décidé de me concentrer sur les liens que les personnes âgées

entretiennent avec les technologies d'information et communication. Dans cette partie méthodologique je présente les méthodes qui ont été employées dans le cadre du projet ReliÂges et je spécifie dans un chapitre la manière dont j'ai récolté des données par rapport au lien entre les seniors et les TICs.

## 4.2 PRÉSENTATION DU PROJET

La fondation Promotion et Santé Suisse (PROMOTIONSANTÉ.CH), est mandataire d'un projet pour la prévention de l'isolement social chez les personnes de 65 ans et plus. Le Canton de Neuchâtel a été sélectionné pour ce projet. Ce Canton a formulé en 2017 un Plan d'Action Cantonal pour la promotion de la santé pour les 65 ans et plus avec toute une série d'objectifs. La nécessité de formuler un plan d'action cantonal dérive du changement démographique. Les objectifs de ce plan se focalisent sur la vie quotidienne des personnes âgées du canton, sur leurs réseaux de soutien, les personnes qui en font partie et sur leurs environnements de vie. L'accent est mis sur les questions de santé, physique et psychique. La nécessité de ce plan d'action cantonal est aussi celle de mettre en réseau les différents partenaires cantonaux (PAC NEUCHÂTEL 2017).

Dans le cadre de mon mémoire, j'ai eu l'opportunité d'ancrer mon travail dans ce projet de recherche qui a pour but de prévenir l'isolement social des personnes de 65 ans et plus. Le projet a pris le nom de ReliÂges et il compte trois partenaires : l'Université de Neuchâtel, le Réseau Urbain Neuchâtelois (RUN), et l'Office de la Santé Publique du Canton de Neuchâtel. Le but principal de la recherche menée par l'équipe de recherche de l'Université est de diagnostiquer les problèmes en lien avec l'isolement social des personnes âgées tout en repérant les ressources qui sont utilisées par ces dernières pour créer et maintenir des liens sociaux. Le rôle de l'équipe de recherche de l'Université est aussi celui de repérer et cartographier ces ressources pour trouver aussi une manière de les mutualiser au sein des différentes communes. Les résultats seront ensuite transmis au Réseau Urbain Neuchâtelois qui les utilisera comme base pour formuler des plans communaux.

## 4.3 RÉCOLTE DE DONNÉES POUR LE PROJET RELIÂGES

Tout d'abord, il s'agissait de faire des observations pour pouvoir décrire les sites du terrain. Il a fallu faire des observations du lieu physique, avec ses caractéristiques morphologiques (repérer les pentes, évaluer les distances, évaluer la qualité du bâti en relation à la mobilité piétonne) et les différents aménagements (rampes, bancs, main courantes, passages piétons, arrêts des transports publics, etc.).

L'objectif du choix du terrain était celui de trouver trois sites ayant des caractéristiques contrastées en termes de grandeur de la population, de la géolocalisation (urbain, périurbain et rural), de densité de services présents et en termes de caractéristiques morphologiques. Le choix s'est donc porté sur deux communes et un quartier de la ville de Neuchâtel, le quartier de Serrières. Pour La Grande-Béroche et Val-de-Ruz, deux nouvelles communes issues de fusions, il a été question de sélectionner des anciennes communes, cela pour limiter les espaces de recherche qui auraient été sinon trop vastes. Pour La Grande-Béroche nous<sup>2</sup> avons choisi de

---

<sup>2</sup> Je m'insère dans l'équipe et je participe aux discussions et aux décisions, toujours dans les limites de mon rôle d'étudiante de Master. Pour certaines décisions je me limite à écouter et observer les choix des autres chercheuses et chercheur au vu de leur expérience, mais cela ne m'empêche pas de donner mon opinion qui est toujours écoutée. Quand j'utilise le « nous » il faut donc tenir en compte ce qui est expliqué ci-dessus.

nous focaliser sur les anciennes communes de Fresens et Montalchez. Pour Val-de-Ruz, le choix s'est arrêté sur l'ancienne commune de Cernier.

Pendant les journées d'observation, nous avons également eu la possibilité de faire des premiers entretiens exploratoires avec un conseiller communal du Val-de-Ruz et La Grande-Béroche et avec la responsable des personnes âgées de la Ville de Neuchâtel pour le quartier de Serrières. Ces entretiens ont été nécessaires pour organiser la suite de la recherche : l'organisation d'événements de lancement.

L'évènement consistait en un moment convivial avec une vingtaine de personnes (équipe de recherche comprise, le nombre étant limité à cause des mesures pour la lutte contre la COVID-19), où nous avons expliqué les objectifs du projet lors d'une présentation. Ensuite nous avons créé de tables rondes de 4-5 personnes, modérées par une personne de l'équipe du projet. Ce moment d'échange avait pour but de récolter quelques informations préliminaires. Ces événements nous ont également permis de recueillir les contacts des personnes intéressées à collaborer avec nous dans la suite de l'enquête, en se portant volontaire afin de participer aux parcours commentés ou aux entretiens. Ces méthodes d'enquête sont présentés dans les prochains sous-chapitres.

#### **4.3.1 Parcours commentés**

Les parcours commentés, parfois aussi appelés *go-along interviews*, consistent en un entretien itinérant et ont eu comme but principal de comprendre quelle est la relation des personnes âgées vis-à-vis des différents lieux qu'elles fréquentent. Cette méthode permet premièrement de mettre en lumière les lieux fréquentés tout comme les personnes rencontrées par les seniors et avec qui les seniors interagissent ou créent des liens.

« *La méthode des parcours commentés a pour objectif principal d'accéder à l'expérience sensible du passant. Il s'agit avant tout d'obtenir des comptes rendus de perception en mouvement* » (THIBAUD 2001 : 81). De plus, cette méthode permet de rendre compte de la matérialité de l'espace en rendant observable l'interaction avec l'espace bâti. Comme évoqué auparavant, la méthode permet de considérer la perception sensible de l'expérience d'un espace. Enfin, elle permet d'observer les disponibilités pour des interactions sociales. En outre, cette méthode crée une situation où le.e chercheur.euse et la personne interviewée marchent l'un.e à côté de l'autre, cela peut amoindrir la relation de pouvoir pouvant s'instaurer durant un entretien « traditionnel » en face à face (CARPIANO 2009 : 19).

Pour le projet ReliÂges, nous<sup>3</sup> avons effectué 30 entretiens avec des personnes âgées (10 par site), ou couples de personnes âgées, dont 27 étaient des parcours commentés (voir annexe 1). Avec un couple, nous avons fait un entretien en ligne car ils ne voulaient pas nous voir en présence à cause du COVID-19. Dans un autre cas, nous n'avons pas fait la promenade car la personne n'avait pas envie de sortir, l'entretien s'est donc déroulé chez lui. Enfin, avec un autre couple, nous sommes aussi restés à la maison car il pleuvait beaucoup et aussi parce que les deux avaient des problèmes de mobilité. Sinon, pour les parcours commentés nous avons suivi un schéma assez précis. Le rendez-vous avec la/les personne.s était pris à l'avance, nous invitons les personnes de réserver 2-3 heures de temps en expliquant à l'avance le déroulement. C'est aussi pendant ces appels pour fixer les rendez-vous que nous demandions aux personnes

---

<sup>3</sup> Avec le « nous » j'entends moi-même, une chercheuse de l'équipe de recherche qui était la responsable de la partie de terrain pour le projet et une troisième chercheuse qui, même en ne venant pas sur le terrain, nous aidait à gérer toutes les questions relatives au terrain, la prise et recherche de contact, la gestion des transcriptions et des entretiens, etc. L'entièreté des parcours commentés et des entretiens a été faite à deux. Le fait d'être à deux a apporté une série d'avantages dont je parle dans le chapitre dédié aux aspects réflexifs.

leurs autorisation à enregistrer les parcours, en garantissant l'anonymat. L'âge des personnes que nous avons interviewées allait de 68 à 93 ans, et la moyenne d'âge était de 75 ans.

Une première partie de l'entretien se déroulait à la maison, en suivant une grille d'entretien (voir annexe 3), nous leur demandions au début de nous parler de leur vie en général. Ensuite, nous posions des questions par rapport à leur vie quotidienne dans le lieu en question, en demandant de nous raconter leur « semaine type », ensuite les questions s'axaient sur ce qui représentait des ressources et/ou des obstacles dans leur quotidien. Après nous demandions si ils avaient envie de faire la promenade. Dans beaucoup de cas, les parcours représentaient ce qui est la promenade quotidienne des personnes. Il y a eu quelques exceptions à ce schéma, dans lesquels l'espace géographique du parcours était soit plus petit (parce qu'il représentait un attachement fort, comme leur jardin) ou lorsqu'il était plus grand, il se situait dans différents lieux et a nécessité un déplacement en voiture.

La durée des parcours commentés était très variable et dépendait surtout de l'envie de la personne à parler et se promener. La longueur variait de 2h30 jusqu'à 4h d'entretien. La promenade était enregistrée à travers une application de géolocalisation de l'itinéraire, ce qui a permis d'avoir tous les parcours sur des cartes. Pendant le parcours, ayant eu préalablement son accord, nous avons aussi pris des photos de la personne, des lieux et de certains objets.

#### **4.3.2 Entretiens semi-directifs avec des « personnes ressources »**

Des entretiens ont également été réalisés avec des personnes qui sont en contact avec les seniors, donc qui font partie de leur réseau social. Des personnes qui par leur rôle professionnel ou simplement par leur rôle d'habitant.e, représentent une ressource pour des individus dans l'âge de la retraite. Ces personnes font partie de différents réseaux, soit institutionnels (professionnels de la santé, associations privés) soit plus informels, c'est-à-dire avec lesquelles les seniors ont des interactions ou liens sociaux (famille, ami.e.s., voisin.e.s, etc.). La recherche des personnes « ressource » a été principalement inductive, dans le sens qu'au début de la recherche nous avons seulement quelques contacts, et c'est tout au long de la recherche, en apprenant toujours plus des personnes interviewées, que nous avons pu identifier les acteur.trice.s centrales pour chaque lieu, et pas seulement. En avançant avec la recherche nous nous sommes rendu.e.s compte qu'il était important d'interviewer des acteur.trice.s qui agissent à l'échelle du canton. Cela a permis d'avoir une vision générale sur les offres associatives et institutionnelles au niveau cantonal. Les entretiens spécifiques sur les lieux ont permis d'avoir des informations pour les divers sites sur lesquels se concentre la recherche. Cette complémentarité était nécessaire pour avoir une vue d'ensemble.

Pour donner quelques chiffres, nous avons effectué 35 entretiens semi-directifs avec différentes personnes : 7 centré sur Cernier et/ou le Val-de-Ruz, 9 pour la Grande Béroche, 5 pour le quartier de Serrières et 15 avec des acteur.trice.s opérant sur tout le canton. Au niveau cantonal, les entretiens ont été fait avec des responsables d'association de soutien et bénévolat, d'associations spécifiques pour personnes à la retraite, une infirmière à domicile, un responsable d'ergothérapie et la directrice de l'Université du 3<sup>ème</sup> âge (voir annexe 2). Au niveau des personnes ressources spécifiques aux sites, le choix des interviewé.e.s a été fait de manière itérative selon les indications que nous recevions au fil des entretiens avec les personnes âgées et des personnes « ressource ». Dans les entretiens « ressource » centrés sur les lieux, certains étaient de petits entretiens informels avec des acteurs comme des habitants, des propriétaires de commerces ou de services.

## 4.4 APPROCHER LA QUESTION DES TICS

Comme j'ai expliqué au début du chapitre, ma problématique a évolué au cours de la recherche. Toutefois, avant de commencer les parcours commentés et les entretiens « ressource », j'avais déjà choisi de concentrer mon focus sur les liens entre les personnes âgées et la technologie. Ceci m'a permis donc de formuler des questions précises sur les usages des divers outils technologiques et les attitudes face au monde digital. Je présente d'abord comment les questions en lien au rapport aux TICs ont été abordé lors des parcours commentés avec les personnes âgées et pendant les entretiens « ressource ». Ensuite, j'explique les entretiens supplémentaires que j'ai décidé de faire pendant et après la fin du terrain de recherche du projet ReliÂges.

### 4.4.1 Durant les parcours commentés et les entretiens « ressource »

Généralement, durant les parcours commentés, j'ai systématiquement posé ces questions pendant la première partie de l'entretien, quand nous nous trouvions encore chez la personne. Il n'y avait pas un moment précis où je commençais à aborder ce sujet, cela était assez variable. Par exemple, si la personne commençait à parler spontanément des certains dispositifs (smartphone, téléphone, tablette, ordinateur), j'en profitais pour mieux expliquer mon rôle au sein du projet et pour ensuite poser ces questions précises. Si la personne ne citait pas des dispositifs technologiques, je profitais des moments où certains arguments avaient été « épuisés » (des petits moments de silence et de transition d'un argument à un autre). Comme la question du lien à la technologie n'était pas central dans les parcours commentés, la durée des questions et des relatives réponses sur cette thématique était très variable, selon l'envie et l'intérêt de la personne.

Je pense que la difficulté d'aborder de manière exhaustive la question du rapport aux TICs était lié au fait que les seniors se concentraient plus sur l'ensemble du projet, et voyaient peut-être de manière superficielle ces questions plus spécifiques. Les thématiques en lien avec le projet ReliÂges étaient plusieurs et larges, ce qui a fait que les discours étaient vastes à développer et demandaient beaucoup du temps. Pour les personnes qui ne montraient aucun ou très peu d'intérêt à développer un discours sur leur approche aux TICs, je n'ai pas voulu forcer la discussion car cela représente aussi un résultat. En même temps, en ayant réalisé 30 rencontres avec des seniors et en ayant toujours posé des questions relatives au thème des TICs, je pense que les informations récoltées étaient suffisantes pour pouvoir répondre aux questionnements de ce travail de recherche. Il faut aussi noter que pendant quelques entretiens, les discours centrés sur les rapports aux TICs émergeaient de manière spontanée, sans que je pose expressément des questions. Diverses informations pertinentes ressortaient donc dans les discours liés aux activités et aux ressources du quotidien.

En effet, il s'est avéré être tout autant riche de poser des questions sur le rapport des seniors aux TICs à des personnes « ressource ». Dans ce cas aussi, les réponses étaient variées et mettaient en lumière des arguments très intéressants sur cette question. En ayant réalisé 35 entretiens avec des personnes « ressource », j'ai pu découvrir plusieurs points de vue et surtout écouter des récits sur d'autres seniors qui utilisent, qui aiment ou qui détestent des dispositifs TICs. Les entretiens « ressource » ont surtout servi pour avoir une vision externe, ce qui m'a aussi donné l'idée d'approfondir certains aspects et donc à vouloir interviewer des personnes qui sont en contact avec des seniors spécifiquement pour les soutenir dans leurs usages des TICs.

#### 4.4.2 Entretiens supplémentaires sur le rapport entre seniors et TICS

Comme mentionné auparavant, les entretiens « ressource » m'ont poussée à vouloir entendre les récits de personnes qui par leur rôle professionnel ou de bénévole, travaillent au contact de seniors pour les aider à se rapprocher, se familiariser et s'approprier différents dispositifs TICS. J'expose donc quelques considérations sur les données récoltées spécifiquement pour mon mémoire de Master.

Pendant la recherche de terrain, j'ai décidé d'organiser un premier entretien avec une connaissance qui travaille depuis plusieurs années chez Swisscom pour donner les cours de Swisscom Academy. Ce service propose des cours et des workshop pour se familiariser au monde numérique et sont adressée à tou.te.s, mais ce sont souvent et majoritairement des seniors qui en profitent. J'ai pu poser des questions sur le déroulement des cours, sur le profil de participant.e.s, sur les thématiques traitées, les difficultés soulevées, les diverses attitudes, opinions et motivations des personnes.

Durant la phase de codage des entretiens réalisés dans le cadre du projet, j'ai appris l'existence d'un atelier appelé « Cours smartphone » au sein d'un centre diurne au Tessin. Ce cours est donné par une personne fréquentant l'école pour devenir assistance socio-éducative. Après avoir entendu l'avis des seniors fréquentant ce centre, elle s'est rendu compte qu'il y avait un intérêt pour un atelier de ce type. Comme une sorte de cours était déjà donné dans le cadre de ce centre, mais qui avait été abandonné, elle a décidé de reprendre l'idée mais de changer la formule. Après avoir entendu cette histoire, j'ai toute de suite contacté cette personne pour pouvoir réaliser un entretien. Pendant l'entretien, je lui ai demandé de me raconter comment est née cette idée et comment se déroulent ces ateliers. Elle m'a aussi expliqué les difficultés des participant.e.s, les motivations qui les poussent à vouloir suivre cet atelier, les intérêts qu'ils ont et aussi comment elle essaie de modifier l'atelier en fonction des volontés et des idées des participant.e.s.

Enfin, en ayant eu des informations sur des cours spécifiques (Swisscom Academy) et sur un atelier né spontanément dans le cadre d'un centre diurne, j'ai voulu faire une observation pendant un atelier Cyberthé proposé par Pro Senectute. L'idée était de compléter les informations que j'avais récolté jusqu'à ce moment avec une offre spécifique sur les usages des TICS faite par une association dédiée aux besoins des seniors. J'ai pu découvrir comment se déroule cet atelier et quelles sont les personnes qui l'animent. Cette observation m'a servi pour avoir une idée supplémentaire sur comment aider et donner du soutien à des seniors qui s'impliquent dans l'apprentissage et l'appropriation de dispositifs TICS.

Enfin, je pense que le rapport aux TICS aurait pu être étudié de différentes manières. Je n'ai jamais effectué des entretiens avec des seniors qui étaient entièrement centrés à leur rapport aux TICS, mais je pense que dans le cadre du projet ReliÂges j'ai eu la possibilité de récolter une grande quantité d'informations très intéressantes et pertinentes en rapport à ce sujet de mémoire. Grâce à la participation au projet ReliÂges j'ai pu rencontrer beaucoup plus de personnes que celles que j'aurais rencontrées si j'avais réalisé des entretiens seulement en lien avec la question des TICS. De plus, de manière informelle, j'ai continué à poser des questions à d'autres seniors que je rencontre dans mon quotidien et aussi à divers jeunes de mon entourage par rapport à leur rôle de petits-enfants.

## 4.5 MÉTHODES D'ANALYSE

Toutes les interviews réalisées dans le cadre du projet ReliÂges ont été retranscrites. Ensuite, les deux chercheuses impliquées dans le projet ont analysé les données à travers le programme Atlas.ti. Ce logiciel permet de travailler sur les discours des personnes à travers la création de codes, mémos et en croisant les différentes données. Ce travail de codage m'a permis de pouvoir me focaliser sur les parties relatives au rapport des personnes âgées aux TICs. J'ai donc reçu les entretiens codés et je me suis concentrée sur les parties codées comme « Ressource : technologie » et « Obstacle : technologie ». Ensuite, j'ai procédé à un codage ouvert (FLICK 2018), ce qui m'a permis de voir les différentes dimensions en lien avec le rapport des seniors avec les technologies d'information et communication. J'ai donc codé tous les usages des différents TICs (ex : usages smartphone, usages ordinateur, etc.), les attitudes (ex : attitudes positives : intérêt, attitudes négatives : peur, etc.) mais aussi d'autres éléments, pour rester le plus large possible et rester le plus proche des mots des personnes. Pour faire ce codage, j'ai aussi essayé de garder en tête mes sous-questions de recherche pour donner de l'ordre à ce que je recherchais. Ensuite, j'ai procédé avec ce qui est appelé un codage sélectif (FLICK 2018), où j'ai regroupé les différents contenus des codes dans des dimensions plus larges. J'ai relu toutes les citations qui avaient été codées préalablement et j'ai créé des sortes de cartes conceptuelles sur des feuilles de papier. Ce travail a été très utile car pour chaque dimension, j'avais ainsi une vue d'ensemble sur la totalité des codes concernés. La structure de l'analyse des résultats suit donc ce voyage qu'a été l'exploration des données. Le fait d'avoir des sous-questions assez claires, m'a permis de donner une structure à l'écriture de l'analyse.

## 4.6 ÉLÉMENTS RÉFLEXIFS

« *Reflexivity is the awareness that "all knowledge is affected by the social conditions under which it is produced; it is grounded in both the social location and the social biography of the observer and the observed* » (MANN et KELLEY 1997 cité dans HESSE-BIBER 2016: 175). En suivant cette citation on peut dire que la réflexivité est une question de conscience et de regard, être conscient.e.s que le regard d'un.e chercheur.euse n'est pas neutre, mais qu'il est, au contraire, influencé par divers éléments issus de la biographie de la personne et du milieu social dans lequel elle se trouve.

Grâce à un grand intérêt pour les approches féministes dans l'histoire des sciences, je donne beaucoup d'importance aux aspects liés à la réflexivité de la chercheuse et du chercheur. Comme le dit le mot réflexivité, il faut réfléchir, à sa place, à son influence, à ses préjugés, à ses idées politiques, à ses idéologies. Il faut inclure ces réflexions dans le processus de la recherche, pour pouvoir réaliser ses limites et comprendre la place que nous avons dans la recherche que nous menons (DORLIN 2008).

Pour le projet ReliÂges, il y a eu différents aspects réflexifs qui ont marqué la recherche. La réflexivité permet aussi de donner une transparence dans la manière dont les chercheur.euse.s procèdent dans leur démarche. Durant les parcours commentés, il y a eu beaucoup de moments où il a fallu être conscient.e.s de la manière dont il fallait aborder certaines questions. Je pense en particulier au thème de la mort et des maladies, qui ont été soulevés plusieurs fois par nos interlocuteur.trice.s, car il s'agissait de situations qu'ils avaient vécu de manière très intense, soit pour la perte d'un conjoint.e ou pour la maladie d'un.e proche. L'attitude que ma collègue et moi avons essayé de mettre en place pour parler de ces questions sensibles était surtout celle de l'écoute, et nous avons toujours essayé de ne pas forcer les personnes à parler de thématiques qui les faisaient visiblement souffrir. Quoi qu'il en soit, j'étais étonnée du fait que

ces thématiques sensibles sont ressorties plusieurs fois, et ça manifeste le fait que les personnes que nous avons interviewées avaient en quelques sorte besoin/envie d'aborder ces questions.

Un autre aspect que je tiens à souligner est l'exposition de certains arguments sexistes, racistes ou réactionnaires de la part de certain.e.s interviewé.e.s. Il y a eu quelques occasions dans lesquelles des personnes interviewées ont tenu des propos dont personnellement je ne partage pas les idées, il a donc fallu un certain effort pour ne pas répondre et exposer sa propre idée vis-à-vis d'un certain sujet, surtout si ce propos nous touche personnellement.

Ces deux principaux éléments de réflexivité m'amènent à une dernière réflexion vis-à-vis des procédures des parcours commentés. Le fait d'être deux chercheuses à gérer les entretiens a été très utile et de mon point de vue enrichissant. Dans des situations délicates, il y a toujours eu une sorte d'aide mutuelle dans ce qui était dit en réponse aux discours. En plus, en étant une étudiante de master peu expérimentée dans le déroulement d'entretiens, le fait d'avoir une autre chercheuse à côté m'a permis de beaucoup apprendre dans la manière dont on gère un entretien. Pour la réalisation d'un mémoire de Master, le fait de faire partie d'un projet qui concerne plusieurs institutions comme dans le cas de ReliÂges permet d'approfondir différents aspects d'une recherche impliquée et en même temps représente une occasion pour observer et apprendre des compétences des autres chercheur.euse.s. A mon avis, ce type de collaboration enrichit le potentiel d'apprentissage de l'étudiant.e et enclenche un processus *d'empowerment* pour le.la masterant.e. Au niveau de l'interaction sociale, je pense que le fait d'être à 3 ou 4 (avec les interviewé.e.s) a permis d'avoir une dynamique de discussion plus détendue et spontanée.

#### **4.6.1 Faire une recherche aux temps du COVID-19**

Enfin, je tiens à consacrer un sous-chapitre d'aspects réflexifs à la situation provoquée par la pandémie de COVID-19 et les conséquences que cela a eu sur le déroulement de la recherche. Selon les recommandations et les informations officielles, le projet ReliÂges a travaillé avec un groupe de personnes, celles de 65 +, qui sont considérées à risque. Lors du début des parcours commentés, au sein de l'équipe de recherche il avait été établi que la possibilité ou non de faire les parcours commentés dépendait uniquement de la volonté du.de la participant.e, et bien-sûr, de nos conditions de santé. Pour tous les parcours, le porte du masque a été une prérogative. Les participant.e.s le portaient également presque toujours, et nous avons laissé le choix à la personne, notamment par le fait que nous étions les invitées. Quoi qu'il en soit, nous avons également toujours essayé de garder les distances le plus possible.

Les précautions demandaient une vigilance continue. Sur ce plan, je pense que nous avons été toujours très vigilantes, en nous aidant mutuellement. Et si d'un côté le travail de terrain amenait à une série de préoccupations légitimes, de l'autre côté la vie privée a été bouleversée aussi. En effet, pour la période du terrain, nous avons évité presque toute sorte de contact avec d'autres personnes, sauf nos colocataires, qui à leur tour étaient aussi très attentifs. Enfin, avec ce sous-chapitre je tenais à mettre en avant toute une série de conditions qui ont fait que le travail de terrain ne s'est jamais arrêté à la fin de la journée de travail et que la situation pandémique a complètement bouleversé l'entièreté du travail de terrain, qui aurait été très différent sans le COVID-19.

Troisième partie

---

## **ANALYSE**

## 5. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

*"Pensavo che il computer fosse solo uno strumento di lavoro e non me ne ero mai interessata. Internet l'avevo sentita nominare tante volte, ma non avevo ancora ben chiaro cosa potesse riuscire a fare. E poi, è comprensibile che agli anziani internet, prima di conoscerla, stia un po' antipatica. Per colpa sua siamo la prima generazione di vecchi in una società dove il sapere non si accumula più con gli anni ma decade, e ci convinciamo che questo mini una delle qualità più apprezzate della nostra età: la saggezza. Superando la diffidenza e lo spavento, invece, si scopre uno strumento meraviglioso, in grado di migliorarci e semplificarci la vita. Con Instagram sono in contatto con tutto il mondo e mi sento meno sola."*

(FERTZ et USAI 2020 : 284)

Dans ce chapitre, je présente l'analyse des résultats issus de la recherche de terrain du projet ReliÂges et des entretiens supplémentaires qui ont permis de nourrir davantage les réflexions spécifiques aux liens entre seniors et technologies d'information et communication. Dans une première partie, l'analyse vise à répondre à la première sous-question de recherche, qui cherche à décrire les divers usages des dispositifs TICs des personnes âgées qui ont participé au projet ReliÂges. Dans une deuxième partie de l'analyse, les diverses attitudes face aux technologies d'information et communication sont présentées. Troisièmement, pour répondre à la troisième sous-question qui s'intéresse aux réseaux de soutien qui favorisent des usages des TICs auprès des personnes âgées, l'analyse vise à identifier les différent.e.s acteur.trice.s qui sont présentes dans ces réseaux et leurs fonctions. Enfin, un dernier chapitre est consacré à une analyse géographique de ces réseaux de soutien, avec des considérations sur les caractéristiques spatiales des usages et des attitudes.

### 5.1 LES USAGES DES TICS

Ce chapitre est le premier de l'analyse et vise à expliciter les différents usages que les personnes âgées font des divers dispositifs TICs. La littérature scientifique révèle que « *les usages des TIC sont conditionnés par des rapports sociaux qui, bien que témoignant de rapports de domination, se déplacent toutefois selon les propriétés sociales individuelles* » (BOURDELOIE et BOUCHER-PETROVIC 2014 : 129). Cette citation souligne la complexité et les variables qu'interviennent dans la relation des personnes avec ces technologies. L'analyse des données a montré que les personnes âgées qui utilisent des TICs le font pour plusieurs raisons, besoins et envies, ce qui m'a permis d'identifier cinq catégories d'usages distinctes. La première, qui constitue le premier sous-chapitre, vise à montrer les usages qui ont comme but premier de créer et maintenir des liens sociaux. La deuxième est l'usage des TICs dans la recherche d'informations. La troisième est la gestion et l'organisation d'activités et de la vie quotidienne. La quatrième représente les usages qui permettent de se divertir et de passer son temps. Enfin, la cinquième est celle des ressources symboliques, représentées surtout par les photos et les vidéos échangés.

#### 5.1.1 Les liens et interactions sociales

L'isolement social est un phénomène qui a des influences très négatives sur la santé et la qualité de vie des personnes. Ce phénomène touche la santé physique et psychique et augmente le risque de mortalité (COUTURIER et AUDY 2016 ; NICHOLSON 2009). Le déclin cognitif, le développement des symptômes dépressifs, des ré-hospitalisations en cas de problèmes de santé, une mauvaise alimentation et une consommation accrue d'alcool sont des risques qui peuvent augmenter dans des conditions d'isolement social. Ce phénomène touche souvent les

seniors et peut aussi être en lien avec un sentiment de solitude, une autre condition qui influence la santé. La solitude étant considérée la contrepartie subjective de l'isolement social. Les liens sociaux ont un impact positif sur le phénomène d'isolement et sur le sentiment de solitude. Les TICs peuvent jouer un rôle dans la médiation de différentes sortes de liens et interactions sociales et donc avoir des effets positifs sur les réseaux sociaux des personnes, leur inclusion sociale et leur bien-être. Les usages des TICs peut ainsi augmenter le sentiment de connexion, favoriser l'autonomie des personnes et augmenter des sentiments d'estime de soi, notamment par la maîtrise de ces outils. En effet, auprès des seniors interrogés, les usages de TICs sont très fréquents et diversifiés.

Le téléphone, parmi les différents TICs, est le dispositif le plus répandu chez les seniors interviewés. En effet, toutes les personnes interrogées en possèdent, sous forme de téléphone fixe, portable ou smartphone. La diffusion et l'usage de cet outil est probablement due au fait qu'il existe depuis plusieurs décennies et donc toutes les personnes ont été socialisées à son usage, contrairement à d'autres dispositifs TICs.

J'ai délibérément choisi de considérer ensemble les usages du téléphone fixe avec ceux du téléphone portable car les personnes avec le téléphone portable qui n'est pas un smartphone, l'utilisent uniquement pour des appels, en dehors de la maison. Comme mentionné, le téléphone est utilisé pour se mettre en contact avec quelqu'un.e, mais les motifs de ses mises en contact sont multiples et il vaut la peine de les décrire.

Le téléphone, évidemment, sert avant tout à se mettre en contact avec quelqu'un.e à distance. Surtout, une des raisons importantes est bien sûr celle de se mettre en lien avec une personne qu'on aime. Le téléphone médiatise donc des liens affectifs, qui sont signifiants pour les personnes. Ces liens affectifs concernent pour la plupart des membres de la famille ainsi que des ami.e.s. De plus, le téléphone sert à médiatiser un lien de manière instantanée et les seniors se servent de cet outil pour demander de l'aide, demander des nouvelles, s'organiser, recevoir ou donner du support, échanger.

Les motifs pour garder des liens via le téléphone sont souvent de caractère social. En effet, le téléphone est utilisé pour échanger sur différents sujets, parfois aussi à travers des longs appels. Certaines personnes ont clairement dit qu'elles utilisent le téléphone pour lutter contre la solitude, car le téléphone permet de garder des liens à distance, en particulier quand des personnes chères se trouvent distantes. Les échanges au téléphone, que ce soit avec des ami.e.s ou avec des membres de la famille, consistent à se raconter son quotidien, se rappeler de moments passés, faire des vœux, prendre des nouvelles ou encore pour parler de la vie en général.

*« alors à présent bon je suis bien content parce qu'elle a beaucoup de contact par téléphone ma femme, elle chauffe des fois le téléphone [rires] et ça maintient les contacts parce que je dirais qu'on a beaucoup de contacts oui quand même beaucoup de contacts mais pas forcément avec des personnes du village. Aussi des personnes du village mais des personnes de notre âge qu'on a connu » (Adrien, 88 ans)*

Comme le montre la citation ci-dessus, le téléphone sert premièrement à se mettre en lien avec des personnes. Cet outil médiatise donc des liens sociaux affectifs mais aussi des interactions sociales. Il sert à se connecter, s'organiser et cordonner des rencontres ou des activités. Pour ce qui concerne la question du genre, une étude relève que les usages des TICs de la part des femmes sont souvent plus orientés vers la dimension relationnelle, les femmes utilisent plus

souvent des hommes ces outils pour créer et maintenir des liens sociaux (BOURDELOIE et BOUCHER-PETROVIC 2014 : 152). Dans le cas du terrain ReliÂges, le maintien de liens sociaux médiatisés par les TICS a été mentionné soit par des femmes que par des hommes. Cependant, il serait possible de formuler l'hypothèse selon laquelle, les femmes expliciteraient souvent plus en profondeur des hommes le type de lien qui était médiatisé, en expliquant qui était la personne et quel rôle joue dans leur vie, ce qui soulignerait qu'elles accordent plus d'importance à cette médiation technologique.

Par ailleurs, comme l'ont souligné plusieurs personnes ressources interviewés, le téléphone représente aussi le canal le plus utilisé pour rester en contact avec des seniors. En effet, dans le cadre des personnes faisant partie d'associations, ces dernières s'occupent de contacter par téléphone les personnes qui n'ont pas une adresse e-mail, un smartphone ou qui n'ont pas un accès à internet. Dans le cas du club des aînées de la Grande Béroche, les associé.e.s ne sont pas tou.te.s en possession d'un dispositif connecté. La responsable nous a ainsi expliqué qu'elle s'occupe de cordonner la circulation des informations auprès de toutes les personnes concernées, en utilisant notamment les appels téléphoniques. Le téléphone est donc un dispositif fondamental dans le quotidien des personnes âgées et représente une ressource importante aussi pour lutter contre le sentiment de solitude.

Comme le téléphone, le smartphone joue évidemment le rôle classique du téléphone mais, en plus, il permet aussi de médiatiser différemment des liens et interactions sociales. WhatsApp est l'application la plus utilisée auprès des seniors, ce qui a également été observé dans d'autres recherches (CALIANDRO et al. 2021 ; ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016). Le smartphone, via WhatsApp, médiatise des liens sous différentes formes : des textes écrits, des messages vocaux, des photographies, des vidéos et aussi des appels vidéo. Cette variété des manières de communiquer permet aussi de trouver des solutions adaptées face à certains problèmes physiques des personnes. En effet, une personne ressource a parlé d'une dame pour qui la possibilité de recevoir des messages vocaux était utile, car, en étant aveugle, il est beaucoup plus facile et agréable pour elle d'écouter le message et de répondre à travers la fonction des messages vocaux. Ce qui différencie ici les appels téléphoniques des messages vocaux, c'est que ces derniers ne posent aucune contrainte d'immédiateté. Et à différence des messages écrits, ils sont beaucoup plus rapides à formuler.

*« MR: Je fais des messages vocaux quand il faut que ça aille plus vite. Et puis avec mon ami qui est aveugle, parce que je me dis elle elle entend ma voix du coup c'est bien pour elle » (Habitante de Fresens)*

Comme mentionné avant, le smartphone médiatise des liens sous différentes formes. L'envoi de vidéos et de photographies est très apprécié, surtout de la part des membres de la famille. Des participant.es nous ont effectivement raconté que c'est à travers ce moyen qu'elles arrivent à suivre leurs petits-enfants qui grandissent, par exemple par une vidéo d'une petite-fille qui commence à marcher. Les photographies s'échangent aussi dans le cadre de groupes WhatsApp, autant ceux regroupant des membres de la famille que ceux constitués de membres d'associations.

*« Mais c'est magnifique dans un autre sens parce que c'est miraculeux les photos. L'autre jour on avait des noix devant la maison, on met dans des petits sacs, on les suspend, puis y avait des géraniums, c'était joli, puis je me dis « j'aimerais bien que notre fille puisse les voir » mais elle est à Munich. Mais j'ai dit au petit-fils « tu pourrais pas faire une photo puis on l'envoie à (prénom de la fille) ? ». Mais c'est.. on peut dire miraculeux » (Ariane, 81 ans)*

Plusieurs personnes qui utilisent WhatsApp profitent de la fonction qui permet de créer des groupes de discussion. Les groupes WhatsApp unissent souvent des membres de la famille, parfois des ami.e.s. D'autre fois, encore, les groupes sont créés dans le cadre d'association ou de groupes de loisir, par exemple un groupe de personnes qui suivent des cours de Pilates ou qui font de la randonnée ensemble. Dans le cas de nos interviewé.e.s, le cas des femmes faisant partie de l'Union des Paysannes Neuchâteloises, ou le Club des aînés de la Grande Béroche est particulièrement intéressant car les buts de ces groupes WhatsApp est celui d'échanger mais aussi d'organiser et de se cordonner, un exemple est l'organisation pour l'achat de farine dans le groupe des paysannes. L'usage de WhatsApp sert donc à gérer des micro-coordinations mais aussi pour satisfaire des besoins émotionnels et sociaux, en médiatisant des liens affectifs et effectuer des échanges (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 42). L'humour est aussi présent dans les échanges WhatsApp, à travers des images ou vidéos amusantes.

Enfin, WhatsApp est aussi très apprécié par le fait qu'il est possible d'échanger via messages, appels et appels vidéo avec des personnes qui habitent à l'étranger, qu'elles soient membres de famille ou ami.e.s. Le caractère non-payant de cette application fait que son utilisation est relativement répandue et recherchée auprès des personnes âgées (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 37).

*« AR : donc ça vous permet aussi de maintenir des liens avec des personnes qui ne sont pas forcément ici*

*C : tout à fait, je suis d'origine de France donc j'ai des nièces encore en France, donc on s'appelle on téléphone ensemble avec WhatsApp*

*IS : oui ça ne coûte pas*

*C : voilà par WhatsApp. Donc on avance avec tout ça. » (Constance, 76 ans)*

A différence du téléphone ou des SMS, WhatsApp médiatise des liens sans des coûts supplémentaires, tenu compte de l'accès à une connexion internet. Ce qui permet plus facilement aux personnes de garder des contacts virtuels internationaux, qui ont sinon des coûts assez élevés.

*« MM : j'ai une cousine qui habite à Toulouse qui me téléphone par WhatsApp parce que c'est moins cher*

*IS : avant ça coûtait je ne sais pas combien les appels internationaux et maintenant c'est gratuit*

*MM : mais voilà c'est aussi surtout pour les photos et les petits messages et ça donne très bien sur le portable. » (Marie-Claire, 69 ans)*

Grâce à WhatsApp, les appels internationaux sont plus accessibles financièrement par rapport au passé. De plus, Marie-Claire souligne qu'elle profite aussi de la gratuité d'échanger des photos et des vidéos, ce qui était également très cher avant l'arrivée d'application de messagerie instantanée fonctionnantes via un réseau internet.

Des liens et interactions sociales sont aussi entretenus via l'ordinateur, surtout par les e-mails. Le courrier électronique sert à communiquer avec des ami.e.s, des ancien.ne.s collègues, ou alors pour recevoir et envoyer des informations de la part d'associations dont iels font partie. Dans le cadre d'associations liées à l'église il y a l'envoi de versets, d'images de vœux, et simples images de fleurs, paysages, ce qui représente un soutien pour les personnes qui en reçoivent. En outre, les appels vidéo sont aussi un moyen de maintenir des liens à travers l'ordinateur. C'est d'ailleurs aussi une fonction qui est exploitée à travers le smartphone ou la tablette. Les

appels vidéo se font surtout avec des membres de la famille, notamment avec les enfants et les petits-enfants.

Enfin, en ce qui concerne les réseaux sociaux, quelques personnes sont inscrites sur Facebook et Pinterest et une seule personne a un compte Instagram. Le but d'être présent.e sur des plateformes de réseaux sociaux est de rester en contact avec des ami.e.s ou des connaissances, rechercher des sites pour des intérêts spécifiques ou alors pour poster des photographies personnelles, souvent de paysages ou de lieux visités. Les réseaux sociaux permettent aussi de retrouver des personnes et donc de rétablir des contacts du passé. Instagram est utilisée par une seule personne, qui a un compte pour son activité de travail accessoire (B&B) et un compte personnel où elle poste des photographies de sa maison, ses voyages et de ses rencontres avec les familles et/ou les ami.e.s. Ce qui est intéressant ici c'est que cette dame utilise deux réseaux sociaux (Facebook et Instagram), ce qui peut suggérer que lorsqu'une personne utilise un réseau social peut avoir plus de tendance à en découvrir d'autres. La consultation des réseaux sociaux (Facebook, Pinterest et Instagram) se fait via le smartphone, l'ordinateur et aussi la tablette.

Enfin, des relations sont aussi entretenues via la tablette, et pour ce dispositif, ce sont uniquement les appels vidéo qui sont mentionnés. Skype a été mentionné comme application pour faire des appels vidéo via la tablette. Une infirmière et un directeur d'un home nous ont raconté que la tablette est utilisée pour permettre aux résident.e.s de réaliser des appels vidéo, surtout en raison des restrictions dues à la pandémie de COVID-19. A ce sujet, la prochaine partie explore plus en profondeur le rôle qui ont joué les TICs dans le maintien de liens sociaux pendant la pandémie due au COVID-19. Cela est intéressant surtout car l'usage des TICs était une manière instantanée pour garder de liens à distance dans une situation d'isolement forcé comme celle provoquée par la pandémie de COVID-19.

La pandémie de COVID-19 a forcé les personnes à réduire les contacts sociaux en présence. Les seniors, étant considérés particulièrement à risque pour cette maladie, ont subi un isolement forcé. A travers les entretiens nous avons découvert que le COVID-19 a fait que plusieurs personnes âgées se sont rapprochées des dispositifs TICs pour garder des liens sociaux au quotidien. Les TICs ont permis de garder des liens à distance et donc de faire face à une situation où divers aspects structurels, fonctionnels et qualitatifs des liens sociaux étaient diminués et fracturés (SMITH et al. 2020 : 5)

Dans le cas des interviewé.e.s, il y a eu des personnes qui ont acquis des dispositifs durant la pandémie, qui étaient des cadeaux de leurs enfants ou petits-enfants pour rester en contact. Plusieurs personnes ont reconnu pendant la pandémie le rôle que ces dispositifs peuvent jouer dans le maintien de liens, iels ont donc reconnu les potentialités des ces dispositifs pour médiatiser les liens. Il serait possible de formuler une hypothèse selon laquelle, suite de la situation pandémique, plusieurs seniors posséderont des TICs et se sentiront plus invité.e.s à les utiliser au quotidien. La citation ci-dessous montre l'exemple d'une dame qui, dans le contexte de la pandémie, a reçu une tablette comme cadeau de ses enfants, grâce auxquels elle a appris à l'utiliser et à en profiter.

*« On a une dame là, suite effectivement à la Covid, ses enfants lui ont acheté un Tablet, lui ont montré comment ça fonctionnait, pour pouvoir faire les appels vidéo. À chaque fois qu'on va chez elle elle sort le Tablet, elle nous montre des photos, c'est impressionnant parce qu'elle elle n'utilisait pas du tout cette technologie-là, elle est hyper contente, du coup elle nous montre qu'elle sait faire quoi. » (Infirmière à domicile)*

Le téléphone a été utilisé par certaines associations comme l'Armée du Salut ou le Club des aînés, ainsi que certaines communes, dans le cas exceptionnel de la pandémie de COVID-19. Ceci dans le but était de rassurer les personnes, prendre des nouvelles relatives à leur santé et à leurs besoins. Selon quelques personnes « ressources » ces initiatives ont été très appréciées, ce qui a également été confirmé de la part de quelques seniors.

Parmi les usages des TICs de la part des seniors, j'ai identifié cinq catégories séparées dont celle qui concerne la création et le maintien des liens sociaux. Cette catégorie est particulièrement pertinente pour ce qui concerne l'objectif du projet ReliÂges, qui est la prévention de l'isolement social (GFELLER et al. 2021). Comme il a été évoqué précédemment, se connecter à d'autres personnes et faire partie de réseaux sociaux a un impact positif pour le bien-être physique et psychique des personnes, en améliorant la qualité de vie. Grâce à l'analyse des données issues du terrain, il est évident que les TICs jouent un rôle fondamental dans la médiation de liens et interactions sociales.

Grâce aux possibilités que les TICs donnent en termes de création et maintien de liens sociaux, les usages de ces dispositifs peuvent réduire le sentiment de solitude que les personnes peuvent ressentir (ZACCARIA et al. 2019). En effet, une étude concernant les groupes WhatsApp a souligné la manière dont ces pratiques d'échanges augmentent le sentiment de sécurité des seniors ainsi que leur sentiment d'inclusion familial (CALIANDRO et al. 2021 : 53). En plus, les liens médiatisés à travers des applications de messages instantanés, augmentent les échanges intergénérationnels au sein des familles.

Les TICs induisent un changement dans le rapport à l'espace. En effet, les TICs permettent de maintenir des liens au sein de familles, entre ami.e.s et connaissances géographiquement éloignées. Ce maintien est possible grâce à l'instantanéité des TICs et aussi ses potentialités ubiquitaires, qui permettent de vivre de manière instantanée des événements physiquement éloignés (BOURDELOIE et BOUCHER-PETROVIC 2014 : 144).

Le téléphone est le dispositif plus connu et répandu et il joue le rôle de médiateur de relations sociales auprès de tous les seniors interrogés. Toutefois, d'autres dispositifs connectés à internet permettent d'autres formes de liens et interactions sociales qui peuvent être plus immédiates. Ces formes de lien ne demandent pas forcément une réponse instantanée de la part de la personne, ce qui permet aux seniors de gérer comme ils le désire la relation. De plus, les liens peuvent prendre plusieurs formes, comme l'envoi de photos, de vidéos ou d'emojis. En conséquence, ces différentes formes de liens peuvent également enclencher des significations différentes pour les personnes âgées.

Enfin, les liens sociaux médiatisés par les TICs sont considérés de manière positive auprès des seniors, notamment ceux établis par le téléphone qui est utilisé par toutes les personnes interviewées. Cependant, les rencontres face-à-face sont tout de même mises en avant comme meilleures et plus significatives. Cela peut-être est aussi exacerbé par le contexte pandémique qui a fait que les personnes ressentaient plus un manque de connexions sociales. Mais il serait de même possible de formuler l'hypothèse selon laquelle, pour les seniors il est premièrement important de pouvoir créer un lien social face-à-face. Les liens sociaux médiatisés par des TICs acquerraient donc une importance lorsque le lien se crée préalablement avec une personne.

### **5.1.2 La recherche d'informations**

Après avoir analysé la catégorie d'usages qui concerne la création et le maintien des liens sociaux, il est maintenant question d'aborder la deuxième catégorie, qui est celle qui s'intéresse à la recherche d'informations. Le type d'information recherchée est très varié et concerne

différents intérêts et besoins du quotidien. Internet permet d'acquérir de nouvelles connaissances et c'est le fait de pouvoir accéder à presque « tout » qui fascine les personnes âgées qui utilisent des dispositifs connectés. Les informations recherchées par les seniors interrogés relèvent de différents domaines : de la santé, les recettes de cuisine, d'artisanat, de politique, de sport, d'histoire, d'économie, de la nature, de voyages, du cinéma, de l'art. La liste pourrait être complétée, mais ce qu'il faut retenir ici c'est que les personnes qui ont un intérêt pour les TICS et qui en font usage reconnaissent le potentiel de recherche d'information comme pratiquement infinie. La question du genre peut se retrouver dans cette catégorie d'usage qui concerne la recherche d'informations. En effet, il peut y avoir des recherches qui démontrent des centres d'intérêts genrés (BOURDELOIE et BOUCHER-PETROVIC 2014 : 151).

Les femmes font des recherches liées à la cuisine, au ménage, à la beauté, à l'éducation. Les hommes concentrent souvent leurs recherches sur des sports, des arguments d'actualité politique et économique. Il y a de même quelques exemples des recherches qui ont été mentionnées par les personnes âgées interviewées et qui concernent les nouvelles de la région ou d'autres régions dont les personnes sont originaires, la météo, des itinéraires pour des promenades, des définitions de mots, ou encore, des solutions des mots-croisés. Ces recherches ne sont pas forcément connotées au niveau du genre. Ainsi, la recherche d'information s'avère donc être très appréciée par plusieurs seniors – le fait qu'ils se servent des TICS pour cette raison étant également confirmé par la littérature (QUAN-HAASE, MARTIN et SCHREURS 2016 ; SEIFERT, ACKERMANN et SCHELLING 2020).

*« IS : tu fais des fois des recherches internet sur ton téléphone  
CP : oui oui, toutes sortes de choses, des significations, des idées qui te passent par la tête et je me demande si c'est... là tu regardes tout de suite et voilà, autrement si tu le mets de côté, tu te fais un petit billet et après c'est jamais le bon moment. C'est formidable c'est vrai on a beaucoup de chances de vivre encore cette génération » (Coline, 70 ans)*

Cette citation met en lumière l'instantanéité des recherches sur internet, les possibilités au niveau des contenus des recherches ainsi que la comparaison avec une période de l'histoire où internet n'existait pas ou était beaucoup moins accessible qu'aujourd'hui. Pour Coline, l'accès à des recherches via son smartphone lui permet de satisfaire de manière instantanée des envies de savoir, de découvrir, d'approfondir des idées, chose qui n'était pas possible ou pas faite de manière systématique lorsqu'elle n'avait pas un accès à internet, car « ce n'est jamais le bon moment » pour faire des recherches à travers d'autres moyens.

Même si selon les données récoltées le smartphone est surtout mentionné pour la possibilité qu'il donne à médiatiser des relations, ce dispositif technologique sert aussi à la recherche d'informations, en particulier lorsqu'on est dehors de la maison. Dans ces cas, les informations sont nécessaires en fonction du moment où elles sont recherchées : horaires des transports publics, horaires de magasins et/ou de restaurants ou bars, les horaires des visites des maisons de retraites ou encore les adresses de certains lieux. Le smartphone permet donc une navigation en dehors de l'espace domestique, et c'est ce dispositif qui est utilisé en dehors de la maison par les seniors interrogés.

Enfin, les recherches faites sur internet permettent aussi aux personnes d'imaginer et voyager avec l'esprit. Le processus d'imagination entendu comme « *the process of creating experiences that escape the immediate setting, which allow exploring the past or future, present possibilities or even impossibilities.* » (ZITTOUN et GILLESPIE 2016 : 2). Le fait de regarder des images, des

vidéos, des documentaires sur des lieux, des pratiques, de naviguer sur Google Maps, d'écouter de la musique, de lire des articles, peut soutenir et nourrir l'imagination des personnes.

*« AR : et du coup vous utilisez l'ordinateur ?*

*LS : Oui pour mes tableaux pour faire des recherches. Souvent je fais des recherches pour trouver des idées pour peindre. Je fais de la peinture sur porcelaine ou sur des tableaux, y en a plein à la cave. Et avec ça vous cherchez comment on peut attaquer les couleurs mais aussi des motifs qui plaisent pour l'aquarelle. » (Liliane, 77 ans)*

Dans la citation ci-dessus, Liliane nous explique qu'elle utilise les recherches sur internet pour nourrir son imagination et sa créativité pour ses travaux de peinture. Les recherches sur internet lui permettent de trouver des solutions pour combiner des couleurs mais également pour des motifs qu'elle pourrait essayer de reproduire ou simplement s'inspirer pour ses activités artistiques.

Dans ce sous-chapitre, j'ai présenté la deuxième catégorie que j'ai identifiée concernant les usages que les personnes âgées font des TICs. La recherche d'informations est considérée comme « importante », « surprenante », « géniale » par les seniors qu'utilisent des TICs à ce but. Les seniors qualifient les recherches sur internet d'une telle manière surtout en raison de leur instantanéité et en comparant aux difficultés présentes avant l'arrivée d'internet pour ce type d'activité. L'exploration des données du terrain a montré que la recherche d'informations relève de plusieurs domaines, en lien surtout aux nécessités et aux intérêts personnels des seniors.

Dans ce sens, des différences de genre sont relevées dans la littérature scientifique (BOURDELOIE et BOUCHER-PETROVIC 2014) et ont également été observée dans les données empiriques. Les femmes et les hommes peuvent donc faire des usages différents des TICs, en soulignant ainsi des centres d'intérêts associés au genre. Cependant, au-delà de la thématique recherchée qui peut manifester des différences de genre, ce qui est également observé, c'est que les recherches d'informations servent aussi comme source d'inspiration pour créer, apprendre et découvrir.

En effet, la recherche d'information peut produire aussi des formes d'apprentissage. Notamment dans le cas des recherches de recettes de cuisine, de tutorial (pour faire des origamis, ou des méditations de pleine conscience). Naviguer permet donc aussi d'acquérir des compétences et des connaissances nouvelles, mais aussi élargir et approfondir des intérêts personnels. Cela rejoint aussi l'idée des processus d'imagination qui peuvent être enclenchés par la navigation sur internet.

### **5.1.3 L'organisation de la vie quotidienne**

Les deux premiers sous-chapitres ont montré que les TICs servent à créer et maintenir des liens et interactions sociales, ainsi qu'à rechercher des informations. Dans ce sous-chapitre nous abordons la troisième catégorie d'usage qui est celle de la gestion et de l'organisation de la vie quotidienne, en particulier des activités.

Nous avons vu que les appels téléphoniques sont fréquemment utilisés par les seniors pour maintenir des liens, ils servent aussi pour organiser des activités récréatives ou quotidiennes comme aller boire un café avec un.e ami.e, ou se réunir pour aller manger ensemble. Le téléphone est aussi utilisé pour prendre des rendez-vous chez des médecins, au salon de coiffure ou chez l'esthéticienne. Comme il a été déjà soulevé dans le sous-chapitre (5.1.1), les

informations relatives à des associations dont les seniors font partis sont aussi transmises via les téléphones. En effet, certaines associations dont les seniors font partie (comme le club des aînées, l'Armée du salut, les dames paysannes, Université du 3<sup>ème</sup> âge) utilisent différents canaux de communication, souvent les e-mails, mais le canal du téléphone est tout de même maintenu car il permet de joindre tout le monde. Cette information est pertinente dans ce chapitre car ces appels ne permettent pas seulement de garder des liens mais également d'organiser des activités ou des rencontres. Le choix de l'appel téléphonique permet ainsi de garder un lien qui est significatif pour les seniors. Il serait possible de formuler une hypothèse selon laquelle, le fait de pouvoir continuer à s'organiser et à gérer des activités à travers des appels téléphoniques ne provoquerait pas un sentiment d'exclusion auprès des personnes âgées qui ne possèdent pas un adresse e-mail, par exemple.

L'ordinateur permet la gestion, souvent administrative, de la vie quotidienne. Quelques personnes utilisent l'e-banking pour payer leurs factures. D'autres utilisent des programmes comme Excel pour gérer leur compatibilité. Parfois, l'organisation des voyages se fait aussi à travers l'ordinateur plutôt qu'à l'agence de voyages. Dans d'autres cas, ce n'est que l'exploration des lieux de destination du voyage qui se fait via internet et la réservation via l'agence. La gestion de certaines activités de travail accessoires se fait aussi via l'ordinateur (bail, consultations, architecture, B&B). Il y a aussi des personnes qui « comptabilisent » leurs activités sportives via des tableaux Excel mis à jour fréquemment. Cette dimension est qualifiée de *Personal Information Management*, c'est-à-dire l'appropriation des fonctions des TICs pour la gestion d'informations et données personnelles (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016). Dans ce sens, le smartphone peut aussi servir à récolter et gérer des informations personnelles, notamment par rapport au nombre de pas parcourus au quotidien. En effet, plusieurs personnes nous ont raconté qu'elles regardent tous les jours l'application qui compte le nombre de pas, dans le but de maintenir une activité physique en se basant sur ce compteur des smartphones. Le smartphone sert aussi à satisfaire une série de besoins de la vie quotidienne, par des applications spécifiques. Il est utilisé comme réveil pour le matin et dans certains cas l'application du calendrier a substitué l'usage d'une agenda papier. Une autre application qui est utilisée par quelques personnes c'est celle pour acheter les billets des transports publics.

Enfin, les TICs représentent aussi une source de sécurité pour les activités du quotidien, notamment à travers la fonction des appels. Avoir un téléphone portable permet d'être toujours joignable, ce qui est très important pour certaines personnes. Nous avons notamment constaté cela dans les couples, le fait de savoir de pouvoir appeler son.s.a conjoint.e rassure beaucoup, par exemple en cas de déplacement et d'excursions à la montagne, en forêt ou dans les champs (particulièrement pertinent pour les agriculteur.ice.s). Les enfants des seniors sont également rassurés par le fait de pouvoir appeler leurs parents même quand ils ne sont pas à la maison.

*« HP: Non, je ne veux pas le stresser mais j'aime bien quand il part tout seul qu'il prend son téléphone, parce qu'il va bricoler dans la forêt. Un jour il est redescendu puis il dit 'en tout cas si j'étais tombé vous ne m'auriez pas trouvé', parce qu'il est allé à une place où il n'était jamais allé, hein? Je lui ai dit, tu vois, c'est pour ça que tu dois prendre ton téléphone. » (Hélène, 71 ans)*

Cette citation montre comment ce dispositif peut représenter une source de sécurité, car il permet de demander de l'aide en cas d'accident. L'épisode raconté par Hélène montre aussi bien que son mari n'a pas le même avis et ne considère pas fondamental le fait d'avoir sur lui ce dispositif. Toutefois, il serait possible d'imaginer que dans un cas contraire, où sa femme se

trouverait seule dans une situation de potentiel danger, il serait rassuré du fait de pouvoir la joindre via un appel.

Parmi les catégories d'usages qui ont été identifiées dans le cadre de cette recherche, celle de l'organisation et de la gestion de la vie quotidienne relève de plusieurs actions qui sont permises et médiatisées par les TICs. Les TICs permettent de gérer et organiser différentes activités et pratiques du quotidien. Des activités de rencontre, avec des membres de la famille, des ami.e.s, ou pour des activités dans des cercles associatifs. Des rendez-vous pour des soins médicaux ou pour des soins corporels ou esthétiques. Parfois ils sont utilisés pour administrer sa compatibilité et effectuer des paiements de factures. Les voyages aussi peuvent être planifié et réservé grâce aux TICs. Certaines personnes utilisent les TICs pour gérer leurs travaux accessoires. D'autres les utilisent pour récolter des informations personnelles, ce qui relève du *Personal Information Management*. Enfin, surtout le téléphone est considéré une source de sécurité pour certaines personnes et pour leurs enfants. En effet, le fait d'avoir le téléphone sur soi rassure son.ssa propre conjoint.e ou ses enfants et permet de faire des activités qui peuvent être considérées risquées.

D'un côté, les TICs permettent ainsi de satisfaire une série de besoins quotidiens, ce qui relève d'une appropriation de ces dispositifs de la part des seniors. De l'autre côté, ils représentent une source de sécurité. Il serait possible de formuler l'hypothèse selon laquelle cette appropriation des TICs pour la gestion de la vie quotidienne dérive du fait que ces dispositifs permettent de condenser une série d'outils nécessaires dans la vie de tous les jours, ce qui serait considéré comme utile et pratique. D'ailleurs, selon Rosales et Fernández-Ardèvol (2016: 40) les applications de *Personal Information Management* sont plus utilisées par des seniors que par des groupes d'âge plus jeunes.

#### **5.1.4 Divertissement et passe-temps**

Les TICs permettent de créer et maintenir des liens et interactions sociales, faire des recherches, organiser et gérer ses activités et la vie quotidienne et permettent aussi de passer son temps et de se divertir. C'est ainsi que je définis la quatrième catégorie d'usages des TICs auprès des seniors. Dans ce sens, les usages comprennent différents dispositifs TICs. La télévision représente un passe-temps assez répandu auprès des seniors. Mais les vidéos recherchés sur internet, la musique écoutée à la radio où via des applications spécifiques et les jeux, représentent également des manières de se divertir et de passer le temps dans le quotidien des seniors.

La télévision est un dispositif particulièrement présent dans la vie des personnes âgées. Elle est utilisée pour regarder différents contenus : des films, des documentaires, des nouvelles, des jeux, des émissions, du sport. Les usages de la télévision sont assez diversifiés et suivent les intérêts des personnes en rythmant différents moments de leur quotidien, parfois après le repas de midi et le soir avant et après le dîner. Les documentaires sont souvent très appréciés, surtout ceux sur la nature, les paysages, les animaux, des régions du monde spécifiques, sur les animaux.

Les nouvelles sont aussi particulièrement regardées à la télévision, surtout le télé-journal de la région pour rester informé.e sur un plan local, mais également les informations relatives à la Suisse. Pour les personnes issues de la migration, la télévision permet également de suivre les nouvelles du pays d'origine. Par exemple, une dame d'origine italienne nous a raconté qu'elle a l'habitude de regarder le télé-journal italien. Les films à la télévision sont aussi appréciés par quelques personnes, même si nettement moins en comparaison aux nouvelles ou aux

documentaires. Les films dont les personnes nous ont parlé sont surtout des comédies, très appréciées pour le côté amusant, la science-fiction, les fantaisies, les policiers. Certaines séries sont aussi suivies avec passion, les policiers notamment. Divers programmes/émissions spécifiques ont aussi été cités. Des programmes de cuisine, mais aussi de politique, ou sur de thèmes tels que la santé ou la religion. A cela s'ajoutent des programmes comiques, où il y a des comédiens ou des spectacles qui les font rire, comme c'était le cas pour le programme « Les Guignols ». Les jeux ont une place centrale dans les usages que les personnes âgées font de la télévision. En effet, pour plusieurs personnes les jeux à la télévision sont un rendez-vous fixe de la journée.

*« D.C. (...) le matin c'est jamais télé, mais les après-midis quand c'est pas beau ce qui est sacré c'est « Des chiffres et des lettres », ça vous dit quelque chose ? A 16h, c'est un jeu qui est vraiment très instructif, vous vous entraînez à calculer, l'orthographe, c'est un peu comme le scrabble si on veut, et en plus il y a aussi le calcul mental, après on éteint, je prépare le souper » (Delphine, 79 ans)*

Comme le souligne la citation ci-dessus, les jeux sont très appréciés surtout parce que les seniors essaient de répondre aux questions, et donc ils se mettent à l'épreuve. De plus, les jeux deviennent des routines de la journée et rythment ainsi des moments précis. Ce sont souvent des jeux basés sur des mots (par exemple une émission nommée « Slam »), sur la musique (« N'oubliez pas les paroles »), des quiz de culture générale et de mémoire (« Telle est la question », « Questions pour un champion », « Des chiffres et des lettres »). Au sein des couples, les jeux sont un moment d'échange et de confrontation, vécu de manière ludique.

Le sport est aussi très suivi via la télévision. Que ce soit le football, les courses de vélos, ou le hockey sur glace. Les cultes sont parfois regardés via la télévision, mais la disponibilité est beaucoup plus limitée par rapport à internet. La télévision est aussi utilisée pour suivre des cours de gymnastique à la maison. Avec la pandémie du COVID-19, dans le canton de Neuchâtel, une heure de gymnastique à faire à la maison a été offerte sur une chaîne de télévision locale, en effet une personne nous avait parlé de cette offre.

Les contenus multimédias ne concernent pas seulement la télévision. En effet, les interviews ont mis en évidence une appréciation pour les vidéos recherchées en ligne, notamment par la plateforme YouTube. Les personnes disent pouvoir y trouver une diversité de contenus qui les intéressent. Par exemple pour les vidéos de sport, le cas d'un monsieur qui s'intéresse au rallye est particulièrement pertinent car c'est un sport qui n'est pas souvent diffusé à la télévision. Il peut donc satisfaire ce besoin en regardant toutes les vidéos qu'il désire sur YouTube. Les vidéos montrant des tutoriaux sont aussi très appréciés, par exemple pour cuisiner (vidéo de recettes) ou encore d'autres activités plus spécifiques comme la création d'origami.

Les contenus vidéos recherchés sur internet permettent aussi de cultiver des pratiques spirituelles et religieuses. Pour les cultes, un couple nous a raconté d'avoir augmenté considérablement la pratique religieuse grâce à la disponibilité des vidéos de prédications sur internet.

*« CG : (...) puis depuis quelques années je suis très assidu à suivre des prédications par internet*

*IS : sur Youtube ou... ?*

*CG : ouais. Alors là y a des tas de choses à apprendre si on veut bien. Ce n'est pas obligatoire mais c'est dommage de s'en passer » (Christian, 80 ans)*

La disponibilité de contenus religieux et spirituels sur internet ne permet pas seulement d'augmenter la fréquence des pratiques religieuses, elle permet aussi mettre en pratique des activités spirituelles, comme le cas d'un monsieur qui suit des cours de tai-chi, de kung-fu et de yoga qui sont présents sur YouTube.

*« H.R : comme j'ai dit avant, j'accorde mon énergie pour faire les choses, (...) je me lève le matin pour faire le tai-chi, je commence pour faire des exercices, le kung-fu, je regarde beaucoup de programmes de maîtres sur internet et je commence à photocopier les mouvements voilà, après j'écoute la musique et puis je fais la marche » (Hugo, 67 ans)*

La citation de Hugo, au-delà du fait qu'elle démontre ses usages de contenus vidéos pour soutenir ses pratiques physiques spirituelles, sert aussi souligner qu'internet est utilisé aussi pour écouter la musique. En effet, plusieurs personnes nous ont raconté qu'elles utilisent YouTube comme moyen principal pour écouter la musique, mais aussi pour regarder des vidéos de concerts. Il y a aussi certaines personnes qui écoutent la musique à travers des applications spécifiques, comme Spotify. Sinon, pour les seniors qui n'utilisent aucun dispositif connecté à internet, c'est la radio qui est utilisée pour écouter de la musique.

Comme mentionné plus haut, les jeux sont un autre usage passe-temps qui est apprécié. Ce ne sont pas seulement les jeux regardés à la télévision, mais aussi les jeux digitaux. Les dispositifs utilisés sont divers. L'ordinateur et la tablette sont préférés à cause de la grandeur de l'écran, ce qui a été aussi révélé dans une autre recherche (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 40). Mais pour ceux et celles qui ne disposent pas ces dispositifs, le smartphone est utilisé pour jouer, notamment lorsque les personnes sont en dehors de l'espace domestique, par exemple dans les transports publics. Les jeux mentionnés sont divers, des plus classiques comme le solitaire, Tetris, les échecs, le Mahjong, mais aussi d'autres plus récents, comme des mots-croisés digitaux (« codycross »), ou encore des jeux où il faut faire évoluer sa ferme virtuelle (Farmville). Les jeux servent à passer du temps, se divertir et occuper des moments ennuyants ou d'attente (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 40 ; CALIANDRO et al. 2021 : 62).

*« Disons, entre cinq et six, je ne dis pas que je ne sais pas quoi faire, je n'arrive même pas à lire tous les journaux, je vais sur internet ou n'importe quoi, dans le pire des cas je fais un petit jeu sur l'ordinateur. J'avais commencé avec les petits-fils à mon ami à lui faire faire des puzzles, puis j'ai continué quoi. Je me dis, tiens j'ai une heure à combler, je peux faire un trois-cents, j'arrive en une heure de temps. » (Gilbert, 68 ans)*

Les jeux ne sont pas forcément des activités programmées, mais servent à combler des moments transitoires, comme souligné dans la citation de Gilbert ci-dessus. Une autre dame interviewée nous avait raconté la manière dont elle profite des petits moments vides de sa journée pour jouer à solitaire, par exemple lorsqu'elle a fini ses tâches ménagères et qu'elle attend pour aller chercher sa petite-fille à l'école.

Les jeux, qu'ils soient joués sur le smartphone, la tablette ou l'ordinateur, ou regardé à la télévision, offrent aussi des moments amusants au sein des couples où il y a une compétition amicale qui s'installe lorsqu'un.e des deux arrive à trouver des solutions au contraire de l'autre. Ces dynamiques peuvent offrir un moment plaisant mais elles sembleraient aussi pouvoir augmenter l'estime de soi et la complicité. Comme le démontre la citation ci-dessus, la dame de ce couple rejoint des records dans un jeu, au contraire de son mari, qui lui, il démontre une fierté par rapport aux résultats de sa femme.

« FC : oui, mais, montre, va chercher ta tablette, elle est sur sa tablette et elle va vous montrer la chasse au mots.

MC : un jeu que j'adore ! [MC présente le jeu]

FC : c'est une application gratuite pour iPhone et elle fait des records et elle est parfois en tête sur un classement de parfois 200 participants.

MC : c'est sympa.

FC : il s'agit de faire des mots les plus longs possibles, [explique le jeu]

MC : je suis très heureuse car lui il n'y arrive pas. Ça fait du bien ! » (François, 72 ans et sa femme)

Les jeux sont aussi appréciés car les personnes ont l'impression qu'en jouant, elles exercent leur mémoire tout en s'amusant et en passant leur temps. Comme le dit la citation ci-dessus, les jeux représentent des activités pour passer son temps de manière agréable, et ils permettent aussi d'être combinés avec d'autres activités, comme celle de lire les nouvelles.

« Je peux encore faire des jeux, je joue pour moi j'entends, je joue pas au casino si vous voulez. Je joue, ça fait aller la mémoire ces jeux, des trucs comme ça. Je peux prendre des nouvelles, entre-deux, quand je fais mes jeux. » (Agathe, 85 ans)

Ce qui est également intéressant de cette citation est le fait qu'Agathe reconnaît que certains jeux peuvent avoir une influence positive sur sa mémoire, ce qui lui fait apprécier le fait de jouer de temps en temps. Cette motivation a été mentionnée par différentes personnes interviewées. D'ailleurs, des études ont démontré que les jeux digitaux peuvent encourager les seniors à s'exercer mentalement et physiquement, en retardant certains problèmes de santé, en stimulant la mémoire et en améliorant la coordination motrice et donc aussi la qualité de vie (COTA, ISHITANI et VIEIRA 2015 : 96). Il serait donc intéressant de créer davantage de designs innovants pour des jeux qui puissent être adressés à des seniors avec des caractéristiques spécifiques pour améliorer des capacités physiques et mentales.

La quatrième catégorie d'usages que j'ai identifié concerne donc le divertissement et les passe-temps. Dans cette catégorie, ce sont particulièrement l'usage de la télévision, les jeux et les vidéos qui sont mentionnés. Ce qui est important à retenir dans ce sous-chapitre c'est que ces usages se développent dans des temporalités différentes.

L'usage de la télévision se fait à des moments routiniers, habituels, cela est aussi donné par le fait que les personnes âgées regardent quotidiennement ou de manière hebdomadaire le même programme ou la même émission. Certaines personnes la regardent juste après le repas de midi, pour se relaxer. D'autres avant le dîner le soir, qui est aussi le moment où d'habitude il y a différents jeux télévisés. La télévision, par ses programmations hebdomadaires fixes, rythme des moments précis des journées des seniors.

En ce qui concerne les jeux, le temps qui est dédié à ces usages est très variable et dépend évidemment des personnes. Mais comme il a été observé dans une autre étude (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 40), le fait de jouer à des jeux c'est souvent pour faire face à des moments ennuyants où lors de moments d'attente. Ce ne sont donc pas des activités programmées mais plutôt des transitions d'une activité à l'autre. Ce qu'il faut noter c'est que certains seniors ont cité des jeux faits à l'ordinateur ou avec le smartphone, mais aucune personne âgée a parlé de jouer à jeux vidéo sur des consoles, comme PlayStation par exemple. Ceci est intéressant car pour d'autres générations, cela représente une manière de se divertir assez répandue.

Les vidéos sont appréciées car elles permettent de trouver des contenus personnalisés qui ne seraient pas forcément disponibles à la télévision. Le choix des contenus des vidéos dépend encore une fois des intérêts personnels. En plus, le fait de rechercher des vidéos ne sert pas seulement à trouver des contenus appréciés, mais permet de mettre en pratique des activités, comme suivre des cultes ou des cours de tai-chi ou préparer des recettes de cuisine. Les vidéos aussi peuvent représenter des sources pour apprendre des nouvelles compétences et connaissances.

### 5.1.5 TICS et ressources symboliques

Une dernière catégorie d'usages des seniors avec les TICS concerne ce que j'appellerais des ressources symboliques. Ces ressources sont représentées par les photos et les vidéos qui sont échangés à travers des TICS. L'expérience de recevoir et regarder une photo ou un vidéo ne représente pas seulement une expérience centrée sur le fait de regarder cette photo ou vidéo. Les regarder permet aux personnes de faire expérience de ce contenu en relation avec quelque chose d'autre, qui se situe dans leur monde social et/ou leur vie intérieure (ZITTOUN 2007 : 1). Ces éléments acquièrent donc une signification subjective, qui renvoi également à des émotions. L'échange de photos et/ou vidéos permet de garder un lien à travers des éléments significatifs.

En effet, l'analyse des données issues du terrain démontre une forte appréciation et une valeur symbolique et affective associées aux photographies et aux vidéos échangés à travers les TICS. Au-delà du fait de pouvoir prendre des photographies avec le smartphone, en recevoir de manière instantanée de la part des personnes qui sont parfois très éloignées représente un atout relatif aux smartphones souvent mentionné par les personnes âgées. Les photographies ont un statut de souvenir qui est très important pour certains seniors et acquièrent donc un fort pouvoir symbolique et affectif. Aussi pour cet usage, la tablette est appréciée majoritairement grâce à la grandeur de son écran, qui permet de regarder plus aisément des images. Plusieurs personnes nous ont raconté comment elles apprécient et sont touchées de pouvoir recevoir des photographies et des vidéos de leurs enfants et petits-enfants. Cela leur permet de se sentir faire partie de la vie des membres de leur famille et de pouvoir suivre, même à distance, la croissance de leurs petits-enfants. Cet aspect améliore ainsi l'inclusion familiale des seniors.

*« MK : c'est un beau Huawei (...) et ici dedans quand on prend ça on peut prendre les vidéos de nos petits-enfants. Et on a tout la série (...)*

*EK : elle a bien grandi*

*AR : c'est trop chou*

*IS : Et ça vous fait super plaisir je pense de recevoir les vidéos*

*EK : mais bien sûr*

*MK : oui mais voilà c'est comme ça qu'on la suit » (Marc-Antoine et Emma, 89 et 91 ans)*

Toujours concernant les photographies, une application qui est très appréciée est celle fournie par la Poste Suisse, qui permet d'envoyer une carte postale gratuite par jour. En effet, chez plusieurs personnes que nous avons rencontrées, ces cartes postales sont affichées aux murs de la maison. Les personnes qui connaissent cette application, même si ce n'est pas directement elles qui l'utilisent, l'apprécient beaucoup, notamment par le fait qu'elles trouvent extraordinaire de recevoir des cartes postales personnalisées. D'ailleurs, lors des entretiens effectués avec les seniors, nous avons toujours envoyé une carte postale d'une photo prise pendant le parcours commenté. La photo pouvait représenter la personne qui marchait, un objet ou un paysage qu'elle appréciait et parfois c'était même une photo de la personne avec une des deux chercheuses. Très souvent, les personnes nous ont répondu à travers un message, un e-mail ou

un appel, en nous disant d'avoir beaucoup apprécié ce geste et celui-ci a aussi créé un échange supplémentaire entre nous et les personnes.

Les photos et les vidéos représentent des éléments significatifs qui deviennent des ressources symboliques lorsqu'elles renvoient à quelque chose de relatif à sa propre vie et à ses propres expériences. Lorsqu'ils sont échangés au sein de réseaux sociaux familiaux ou d'amitié, peuvent devenir des ressources symboliques pour les seniors. Ces ressources symboliques leur permettent d'explorer leur imagination et de se souvenir de certaines expériences vécues dans d'autres lieux et avec des personnes importantes pour eux (ZITTOUN et al. 2021 : 3).

### 5.1.6 Synthèse des usages

Les derniers sous-chapitres ont présenté les différentes catégories qui concernent les usages que les personnes âgées font des TICs. Dans ce sous-chapitre, je synthétise des éléments issus de l'analyse des usages en général.

Il y a souvent une pression sociale qui fait que les seniors commencent à adopter des TICs. Cette pression peut venir des membres de famille mais aussi des réseaux sociaux d'amis.e.s, d'ancien.ne.s collègues. Une étude a souligné que ce sont majoritairement les enfants et les petits-enfants qui poussent les seniors à adopter des TICs (QUAN-HAASE 2016 : 703). Cela est donné par le fait que les enfants et petits-enfants reconnaissent dans ces outils des bénéfices dont les seniors pourraient profiter. Ce sont donc des membres plus jeunes de la famille qui identifient des besoins pour leurs parents ou grands-parents. Cet aspect est également exposé et approfondi dans le sous-chapitre 5.3.1.

En accord avec un autre étude (QUAN-HAASE 2016 : 702), les seniors mettent en place des pratiques hybrides avec les TICs. Ces pratiques hybrides consistent en la combinaison d'habitudes traditionnelles avec des nouvelles habitudes qu'émergent des usages des TICs. Un exemple est la lecture des nouvelles, qui est souvent faite avec le journal papier mais aussi à travers les nouvelles recherchées en ligne. Les usages des TICs des seniors sont adaptatifs, se manifestent en fonction de leurs besoins et préférences mais dépendent de leurs connaissances et compétences.

Dans la littérature concernant le *digital divide*, il est souligné que ce phénomène a un impact aussi géographique, qui fait que les personnes qui vivent dans des zones urbaines ont plus tendance de celles vivant dans des zones rurales à utiliser des TICs. Ce qui est explicable par des variables socio-économiques telles que l'âge, l'emploi, le niveau d'éducation et le revenu (BLANK, GRAHAM et CALVINO 2018 : 84). Même si ces distinctions ne s'appliquent pas de manière universelle, dans le cas de cette recherche ces différences ont été relevées. Dans le cas de la Grande Béroche, les personnes interviewées qui ont travaillé dans le milieu agricole n'adoptent presque aucun outil technologique en dehors du téléphone et de la télévision. Les personnes vivant dans ces lieux qui utilisent des dispositifs connectés avaient des travaux en dehors des villages et qui relevaient du secteur secondaire ou tertiaire, et donc avaient vraisemblablement utilisé des TICs dans le cadre de leur travail. Le fait d'avoir travaillé avec ces outils, souvent vers la fin de la période de travail des personnes, favorise la propension à les utiliser aussi à la retraite. Ceci est donné par le fait que la socialisation de ces outils a été faite lors de la période de travail de la personne. Cet aspect est également exposé et approfondi dans le chapitre 5.4, dédié à une analyse géographique des réseaux de soutien, des usages et des attitudes.

Les usages des smartphones représentent des « microroutines » (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 30), dans le sens que ce sont souvent des sessions d'usages très courtes mais

qui sont répétées plusieurs fois pendant la journée. Ce qui est probablement différent des usages de l'ordinateur, qui est moins immédiat du smartphone. D'autres routines s'instaurent avec d'autres dispositifs. Cependant, celles-ci demandent un majeur investissement de temps. Plusieurs seniors nous ont parlé de leurs moments fixes journaliers ou hebdomadaires, notamment en relation à des programmes à la télévision, comme des jeux ou des émissions spécifiques.

Enfin, les divers usages peuvent manifester des différences en termes de genre. Cela notamment en ce qui concerne les domaines des recherches d'informations, qui peuvent relever de centres d'intérêts divers qui sont associés au genre. Des différences ont été également observées pour ce qui concerne la création et le maintien des liens sociaux, les femmes auraient des usages plus orientés à ce but relationnel (BOURDELOIE et BOUCHER-PETROVIC 2014).

## **5.2 LES ATTITUDES ENVERS LES TICS**

Après avoir exposé les différents usages que les seniors font des TICS, nous analysons dans ce sous-chapitre les attitudes que les seniors ont par rapport aux TICS. En effet, les attitudes ont un impact sur les usages que les personnes font de ces technologies.

Avant de présenter les différentes attitudes des seniors interrogés dans le cadre du terrain de recherche, il faut définir ce qui est entendu par le terme d'attitude. Les attitudes ne sont pas innées mais elles doivent être considérées en fonction de l'environnement social où un individu se trouve. Elles sont dynamiques et non statiques (GIGER 2005 : 44). Boudon expose des éléments qui pour Jean Stoetzel étaient déterminants pour définir la notion d'attitude (en ligne : 4). Les attitudes sont toujours polarisées et impliquent une idée de pour et de contre, c'est-à-dire comme une disposition positive ou négative, qui est influencée par des valeurs et des croyances. Elle a une composante affective qui renvoie à des émotions et une composante comportementale qui oriente une action d'un sujet vers un objet (GIGER 2005 : 3).

Pour commencer, je présente les attitudes dites positives en exposant les composantes qui sont à la base de ce type d'attitudes des seniors interrogés. Ensuite, un sous-chapitre présente les attitudes négatives, en explicitant quelles sont les émotions, les valeurs et les croyances qui y sont associées. Finalement, je présente quelques éléments qui nuancent cette vision dichotomique des attitudes, en montrant qu'il y a des changements et que les personnes âgées peuvent avoir soit des attitudes positives, soit des attitudes négatives, selon différentes situations et pour diverses raisons. En plus, ces dispositions envers d'objets comme les TICS peuvent évoluer avec le temps. Cependant, ce côté longitudinal n'a pas été possible dans le cadre de cette recherche.

### **5.2.1 Les attitudes positives**

Il faut commencer par dire que les personnes âgées qui utilisent et apprécient les TICS soutiennent d'avoir des états d'esprit qui ont facilité leur rapprochement à ces outils. L'enthousiasme pour les nouveautés et les innovations technologiques joue un rôle très fort dans la volonté d'apprendre à utiliser les TICS et de les intégrer dans son quotidien. Un enthousiasme qui dérive du fait que les changements par rapport au passé fascinent certaines personnes âgées, qui ne sont pas effrayées mais qui au contraire, observent l'évolution technologique comme quelque chose d'attrayant. L'acceptation des changements technologiques et sociétaux représente donc un état d'esprit qui pousse à regarder ces nouveautés sans des préjugés mais avec ouverture, et à vouloir essayer de s'en approprier.

*« JM : Moi j'disais à l'époque 'je vivrais jamais une évolution aussi énorme'. J'peux vous dire que comme gosse jamais j'aurais imaginé que j'aurais un petit ordinateur qui fait téléphone photos caméra et tout... quelque part ça m'enthousiasme, ça peut faire peur mais l'enthousiasme dépasse la peur. »*  
(Jean-Maxime, 74 ans)

Jean-Maxime souligne le fait que pour lui, le sentiment d'enthousiasme est plus fort que l'émotion de peur, ce qui fait que son action est orientée vers l'appropriation, la découverte et l'utilisation de ces outils technologiques. Au niveau des valeurs et des croyances, nous pouvons formuler l'hypothèse selon laquelle pour certaines personnes, les changements sociétaux sont vus comme positifs et non comme menaçants et péjoratifs, ce qui les stimule à les découvrir et à les expérimenter.

Le fait de vouloir garder des liens avec les membres de sa famille, fait que certaines personnes âgées trouvent la motivation d'apprendre et d'utiliser des TICs. Donc les motivations, qui peuvent être de différente sorte, guident un comportement qui se manifeste dans l'action vers l'objet, vers l'usage des TICs. Ces motivations ont ainsi des composantes affectives sous-jacentes qui renvoient à des émotions positives. Plusieurs seniors se disent contents de pouvoir garder de liens affectifs à travers des TICs, car ces liens sont immédiats et peuvent s'établir indépendamment des distances géographiques que les éloignent des personnes chères. En effet, une autre motivation qui est à la base d'usage des TICs et qui a été citée plusieurs fois c'est celle de vouloir rester en contact avec des personnes qui sont géographiquement loin.

*« AR : vous avez Whatsapp ?*

*PH : oui. J'ai ma famille un peu dans tous les coins du monde, donc c'est intéressant de rester en contact comme ça »* (Paul, 69 ans)

De plus, les seniors qui ont des contacts avec des membres de la famille ou des ami.e.s qui sont à l'étranger préfèrent garder un lien à travers un dispositif connecté, car avec une connexion à internet, les appels ou messages internationaux ne comportent pas des coûts supplémentaires. L'aspect financier est ainsi un autre élément qui favorise une attitude positive envers des TICs.

Le fait que naviguer à travers les TICs ouvre diverses possibilités de recherche, d'échange et de divertissement est aussi central pour alimenter l'intérêt vis-à-vis des TICs et favoriser ainsi des attitudes positives. Les personnes qui disent apprécier ces outils qualifient la recherche d'informations via les TICs comme « géniale », et que ça serait « dommage de s'en passer ». Les possibilités offertes des TICs ont été encore plus appréciées vue la situation de la pandémie de COVID-19. En effet, ces dispositifs ont permis de garder les liens, suivre ses petits-enfants de loin et ont offert la possibilité de faire des appels vidéo. De plus, les TICs ont aussi permis de rester informé.e.s plus facilement, via des recherches sur internet mais également à travers des informations transmises à la télévision ou la radio. Enfin, les jeux, les vidéos amusants ou de tutoriaux ont permis de passer son temps et se divertir. Ceci a facilité le fait de devoir se confiner.

La dimension du plaisir, permise par des jeux ou d'autres sources de divertissement, justifient grandement l'intérêt que les seniors portent envers les TICs. Ces dispositifs permettent aux personnes âgées de s'amuser, via des jeux ou des contenus amusants, comme des vidéos par exemple. Le plaisir est aussi dû au fait que les TICs permettent de choisir entre différents contenus. Dans le cas des personnes croyantes, le fait de pouvoir choisir les cultes à regarder via internet, est considéré comme quelque chose de très positive et donc beaucoup apprécié. Le plaisir de passer le temps de différentes manières, en jouant, en regardant des vidéos, des

documentaires, des films, en lisant des articles, des blogs, ces usages des TICs permettent de pas s'ennuyer. Au contraire, pour certaines personnes le fait de savoir utiliser ces dispositifs et d'en pouvoir profiter les rend heureux et assouvit leur curiosité.

Enfin, un autre élément qui favorise de l'intérêt pour les TICs dérive d'un sentiment d'obligation, qui n'est pas vécu forcément de manière négative. Au contraire, le fait de se sentir implicitement obligé.e.s à suivre les évolutions technologiques permet de rester connecté.e.s, de se mettre à jour sur les tendances sociétales. Pour beaucoup de personnes âgées les TICs sont désormais reconnues comme indispensables et nécessaires pour la vie quotidienne dans le XXIème siècle.

*« AR : Vous êtes passionné par la technologie ?*

*LH : C'est quelque chose qu'on a été un peu un passage obligé parce qu'avant je correspondais avec mes amis avec skynet, et à un certain moment je n'étais plus au courant de ce qui se passait vraiment [rire ] donc j'ai dû me mettre sur Facebook et j'ai quand même un iPad un téléphone aussi avec WhatsApp donc maintenant c'est bon on est bien outillé on peut recevoir on est bien connectés » (Ludivine, 74 ans)*

Ainsi, le fait de réussir à suivre les innovations technologiques peut contribuer à développer un sentiment d'estime de soi et d'inclusion sociale. Pouvoir apprendre et réussir à utiliser des technologies nouvelles peut ainsi alimenter un processus d'*empowerment* auprès des seniors en leur donnant la possibilité d'être plus indépendants dans leurs recherches et en facilitant le maintien de leur réseau social, aspects relevés également dans la littérature scientifique (HILL, BETTS et GARDNER 2015).

### **5.2.2 Les attitudes négatives**

Les attitudes négatives fonctionnent de la même manière car elles reposent aussi sur des émotions, des valeurs et des croyances qui aboutissent à certains comportements. Parfois ces attitudes se basent uniquement sur des émotions, alors que d'autres fois c'est une combinaison d'émotions, valeurs et croyances.

Pour ce qui concerne les émotions, la plus présente dans les entretiens avec les seniors pour justifier une attitude négative envers des TICs est la peur. En outre, plusieurs personnes ressources ont évoqué cette émotion lorsqu'elles expliquaient leur avis sur le rapport entre personnes âgées et TICs. Nous pouvons distinguer différentes sortes de peurs qui se basent sur différents problèmes que les seniors peuvent avoir à l'idée d'utiliser les TICs, ou en les utilisant.

Une des peurs est notamment due aux difficultés potentiellement présentes lors des usages. Les personnes craignent de rencontrer des difficultés à apprendre, à devoir comprendre des fonctionnements et de devoir intervenir en cas de mauvais fonctionnements de ces dispositifs. Ce type de peur est vraisemblablement due à un manque de connaissances, un manque de savoir-faire avec des outils digitaux ainsi qu'un manque de confiance en soi. Certains seniors ont même évoqué le terme « phobie » ou « allergie » pour expliquer leur rapport aux TICs. D'autres expliquent qu'ils craignent « de faire des bêtises », « des catastrophes ». Donc, la peur est liée avec l'idée de provoquer quelque chose d'irréparable. Le choix de ces mots témoigne de leur appréhension à utiliser les TICs, que ce serait impossible ou même dangereux de le faire.

*« AR : et vous ne vous avez pas envie d'apprendre à utiliser*

*JB : non non non j'ai déjà assez de peine comme ça je risque de foutre tout le monde dans le petchi. J'ai trop peur justement de faire des bêtises je n'ai pas envie que la police ou bien l'ambulance arrive parce que j'ai pressé sur un*

*mauvais truc. Je ne suis pas tellement dans cette technologie » (Jessica, 77 ans)*

La citation de Jessica montre que sa peur envers ces outils se base grandement sur un manque de connaissances et de compétences vis-à-vis de ces technologies. En plus, elle a peur que son manque de savoir-faire puisse impacter d'autres personnes, et pour éviter une telle situation, elle préfère renoncer à ce type d'outil en soutenant qu'elle « n'est pas dans cette technologie ». Dans ce type d'approche aux TICs, le manque de compétences mais aussi le manque de confiance en soi s'autoalimentent en limitant grandement ou presque totalement le rapport que la personne peut avoir avec les TICs. Dans ce sens, le rythme des changements technologiques est perçu comme trop rapide et difficile à suivre, ce qui fait que de nombreuses personnes âgées renoncent a priori pour la peur d'être toujours en décalage avec cette évolution. Le fait de devoir se tenir à jour provoque un stress et une peur pour des changements trop rapides qui exacerberaient encore cette distance. Le manque d'intérêt ou des attitudes négatives face aux TICs sont aussi alimentés par l'idée que désormais il est trop tard pour apprendre, une idée donc que « le train est passé depuis trop longtemps » et qu'apprendre demanderait maintenant trop d'effort. Dans ce cas, la peur est aussi due à une perception de soi-même comme incapable à apprendre des nouvelles compétences et à suivre des innovations technologiques.

Enfin, une des peurs majeures et aussi celle plus évoquée dans les entretiens, est en lien avec la sécurité. Même les personnes qui utilisent quotidiennement des TICs connectés peuvent ressentir cette émotion, qui est liée à un aspect de sécurité et manque de confiance dans le système utilisé, qu'il s'agisse d'un site internet ou d'une application pour smartphone. Les personnes se questionnent ainsi sur leur *privacy*, la protection de leurs données face à des vols ou des arnaques. En d'autres termes, il s'agit de la peur de se faire voler des données personnelles ou de l'argent déposé sur des comptes bancaires. Cette émotion est présente à cause d'un manque de confiance dans des systèmes de protection de données, mais également un manque de connaissances pour se protéger de manière efficace face à des vols ou des arnaques.

Outre le manque de compétences et de confiance dont nous venons de parler, certaines croyances peuvent aussi être à la base de ces attitudes négatives alimentées par la peur. Il s'agit d'un cas plus rare, mais quelques seniors nous ont expliqué leurs croyances et idées qui relevait de théories du complot. Selon ces croyances, la récolte de données personnelles sert à favoriser un contrôle économique et politique sur les personnes, et qu'à travers des dispositifs connectés il y a des activités d'espionnage qui se produisent. Dans le cas d'une dame, une possible guerre liée au monde virtuel était en train de s'approcher, ce qu'elle définissait comme une « cyber-guerre ». Cette dame utilise uniquement le téléphone fixe et la télévision et elle n'a pas des connaissances spécifiques d'autres TICs. Son idée d'une « cyber-guerre » est probablement floue, car à cause d'un manque de connaissances, elle ne sait pas vraiment ce que cela pourrait impliquer. Dans un autre cas, un monsieur nous a parlé d'espionnage qui serait perpétué par la Chine. Pour lui, le fait d'avoir ses dispositifs synchronisés qui montrent les mêmes recherches dans ses dispositifs (son smartphone, sa tablette, son ordinateur et sa télévision) est source de confusion, et ce sentiment alimente en lui des doutes relatifs à des contrôles faits par des tiers sur lui et ses activités en ligne. Dans son cas, ces doutes ne les limitent pas dans ses usages. Au contraire, à travers la navigation sur internet il peut trouver différentes sources qui alimentent encore plus ses doutes et ses peurs.

*« H.R : j'ai tout tout tout tout, par exemple ma fille m'a dit de ne pas utiliser WhatsApp mais d'utiliser un autre*

*I.S : Telegram ?*

*H.R: Telegram, parce que c'est plus confiant, si je lui téléphone, je dit pas qu'ils m'espionnent, mais s'ils veulent savoir quelque chose de moi... (...) oui, et pour dire, je regarde, je cherche pour dire, Mantras, automatiquement, je prends la tablette, automatiquement la télévision me regarde Mantras, et il y a pas de connexion ! Mais dire que les chinois font l'espionnage (rire)... non, c'est l'intérêt économique, politique, veulent dominer, que ce soit les chinois, les États-Unis, la Russie, ils font la même chose, la force et l'hypocrisie de la politique. » (Hugo, 67 ans)*

La citation d'Hugo montre que son manque de confiance et sa peur sont alimentés aussi par les opinions d'autrui, dans ce cas sa fille. Cela est peut-être dû au fait que ce type de croyance peut être soutenu par différentes sources, qu'elles soient de personnes considérées de confiance, ainsi que par des vidéos et des articles trouvés en ligne. En effet, quelques personnes nous ont aussi demandé notre avis par rapport à ces questions de l'usage des données personnelles comme si nous pouvions être des sources crédibles. Il serait donc possible de formuler l'hypothèse selon laquelle ce type de croyances ne sont pas statiques mais qu'elles se nourrissent de différentes informations qui proviennent de personnes de confiance ainsi que de sources d'informations présentes sur internet ou via des journaux ou la télévision.

Pour certains seniors, l'idée de se retrouver face à des contenus qualifiés comme obscènes ou effrayants aliment aussi la peur d'utiliser des TICs et donc provoque des attitudes négatives, ce qui est aussi relevé dans la littérature (MITZNER et al. 2010). Cela peut être dû au fait que plusieurs personnes âgées interrogés sont très religieuses et que donc elles considèrent des contenus visibles sur internet ou même à la télévision comme blasphèmes. En même temps, plusieurs seniors qui se disent religieux utilisent des TICs et en profitent pour cultiver leur pratique spirituelle, notamment via des cultes regardés sur YouTube. En conséquence, la peur de se confronter à des images considérées comme obscènes pourrait être dû au fait que le rapport à l'image a évolué différemment chez des personnes de l'âge de la retraite, contrairement à des générations plus jeunes qui ont eu un accès plus rapide à des contenus explicites en termes d'images de violence, d'horreur ou qui relèvent de la sexualité.

Enfin, la peur est aussi provoquée par l'impression que les technologies d'information et de communication feront disparaître les voies classiques de communication, notamment le téléphone. Comme de plus en plus de services, d'informations et de manières de communiquer se sont digitalisées, cette émotion est légitime. Le risque de cette digitalisation est l'exclusion des personnes de toute ces services, informations et manières de communiquer. Ce constat rend explicit la nécessité de favoriser la maîtrise des TICs pour les seniors, pour éviter ces processus d'exclusion et de *disempowerment* (HILL, BETTS and GARDNER 2015 : 416). En effet, il serait possible de supposer que l'émotion de honte soit aussi un facteur qui détermine la non-volonté d'apprendre à utiliser des dispositifs TICs. Même si cette émotion n'a jamais été citée, il est vraisemblable de penser que la honte puisse également accompagner des processus d'apprentissage, surtout lorsqu'il y a des difficultés à comprendre des mécanismes et des fonctionnements des TICs.

Une autre émotion qui est évoquée souvent par les seniors est la colère, qui peut aussi se traduire dans des états d'énervement. Cette émotion alimente fortement des attitudes négatives. Les seniors peuvent s'énervent lorsqu'elles exposent leurs opinions sur le rapport des personnes aux technologies, surtout celui des jeunes. De plus, la colère naît également pour des questions

plus pratiques, comme la formulation de mots de passes ou lorsque les dispositifs ne fonctionnent pas.

Durant les entretiens avec les seniors, plusieurs ont problématisé le rapport des personnes avec les TICs, surtout l'usage que les jeunes en font. La comparaison avec le passé était un thème récurrent dans certains entretiens. En effet, selon quelques seniors, les jeunes entretiennent des liens par les TICs qui ne sont pas significatifs. L'idée qui provoque de la colère est que les liens sociaux sont abîmés par ces outils technologiques et qu'il ne serait pas possible de créer de liens forts à travers ces derniers. De plus, selon un participant, internet a rendu la vie trop facile aux jeunes, ce qui pour lui représente un « défaut de la jeunesse ». Ce ne sont pas seulement les facilités que les jeunes d'aujourd'hui auraient dans la vie grâce aux TICs à soutenir des critiques envers ces générations. Certains seniors sont également énervés en voyant les usages que les autres, surtout les jeunes, font des TICs.

*« AJ : puis il me semble qu'ils sont fatigués, ils sont énervés, alors... on a l'impression que les gens sont énervés, ils ont jamais le temps de rien, c'est incroyable... mais même nos enfants, ils sont toujours pressés, pressés, pressés, il faut qu'ils répondent à 50 choses en même temps. Et puis ces téléphones, ça sonne tout le temps. En haut ils ont 4, ils en ont 5, ouais ils en ont chacun un de ces téléphones comme vous là. Je dis « c'est quand même pas rigolo ». Parce que des fois j'ai 4 muets et un sourd. » (Ariane, 81 ans)*

Dans cette citation, Ariane souligne son énervement vis-à-vis de la manière dont des membres de sa famille utilisent des smartphones. Pour elle, ces dispositifs ont un impact sur le bien-être de ses enfants et petits-enfants car elle les voit fatigués, pressés et énervés. La thématique du « bon usage » des TICs est d'ailleurs récurrente dans d'autres études qui s'intéressent aux rapports des seniors aux TICs. Au près des personnes âgées qui utilisent des TICs comme des smartphones, il peut y avoir la tendance de juger les usages inappropriés faits par les autres, en critiquant surtout la quantité de temps passé à utiliser le smartphone mais aussi par rapport aux contenus qui peuvent être échangés, et en professant « le bon usage » qu'il faut adopter. Les usages qui sont considérés comme corrects sont modérés et surtout doivent avoir des fonctions spécifiques, comme celle de communiquer quelque chose (ROSALES et FERNANDEZ-ARDEVOL 2016 : 40 ; CALIANDRO et al. 2021 : 69).

Enfin, d'un point de vue plus pragmatique, ce qui énerve plusieurs personnes âgées ce sont les complications liées à la demande de mot de passe pour utiliser différents services des TICs. Pour certaines personnes âgées il est compliqué de trouver tout le temps de nouveaux mots de passe, notamment par le fait que parfois il faut mettre des lettres avec des signes et/ou des chiffres. Le facteur problématique dans ce cas de figure est lié au fait que les seniors oublient ces mots de passe, ils ne se rappellent plus où ils les ont écrits ou alors lequel ils avait choisi. Le fait de devoir créer tout le temps de nouvelles formulations et de s'en souvenir est considéré comme quelque chose de compliqué et d'épuisant.

*« IS : oui les mots de passe c'est toujours compliqué  
EK : c'est une horreur et après pour chaque chose on vous redemande, moi j'me souviens pas, des habituels oui mais après ils demandent des points, des caractères... c'est infernal » (Elsa, 71 ans)*

La citation de Elsa démontre que ces difficultés impactent ses usages des TICs, car celles-ci compliquent la navigation, l'utilisation de certains services et provoquent de l'énervement. En même temps, Elsa utilise un smartphone et un ordinateur et elle a également des attitudes

positives envers ces outils, notamment par le fait qu'elle reste en lien avec ses enfants et ses petits-enfants. Ainsi, cela souligne que les attitudes sont changeantes et dépendent des situations où les personnes se confrontent à ces dispositifs pour diverses actions et raisons. Le prochain sous-chapitre traite de cet aspect.

### 5.2.3 Les changements d'attitude

Les attitudes ne sont pas statiques, mais dynamiques. Cela signifie qu'il peut y avoir des changements de ces dernières envers d'un objet ou d'une situation. Comme expliqué auparavant, elles sont souvent polarisées, des attitudes de dégoût ou d'envie, des comportements d'approche ou d'évitement, d'aversion ou d'attirance. Ce qu'il faut souligner c'est que des attitudes peuvent également être ambivalentes envers un seul et même objet (GIGER 2005 : 1). En effet, durant les entretiens avec les seniors, plusieurs ont montré qu'elles ont à la fois des attitudes positives et négatives, selon le sujet dont nous étions en train de discuter. Ainsi, les attitudes peuvent varier à des temporalités différentes. Par exemple, ils peuvent avoir des attitudes négatives qui se transforment en positives à la suite d'un processus d'apprentissage qui a duré un certain temps, comme lorsque les personnes suivent des cours. A l'inverse, il peut y avoir des attitudes positives qui se transforment d'un moment à l'autre à cause d'un problème technique d'un dispositif que les personnes utilisent.

Les motivations peuvent également jouer un rôle important dans les changements d'attitude. La situation pandémique a aussi eu un fort impact dans ce sens. Un exemple intéressant est représenté par les modifications forcées que l'Université du troisième âge (U3A) a dû mettre en place pour continuer à offrir des contenus aux associé.e.s pendant des périodes de restrictions due à la pandémie de COVID-19. L'U3A est une organisation liée à l'Université de Neuchâtel qui a pour but de proposer des conférences pour des personnes de l'âge de la retraite. La directrice de l'U3A nous a expliqué qu'après une certaine réserve de la part de plusieurs seniors vis-à-vis des conférences en ligne, il y a eu un changement d'attitudes auprès de ces derniers. Elle a expliqué que des nouvelles dynamiques sociales se sont créées lors des conférences en ligne, et que les personnes lui ont donné des retours très positifs. Par exemple, les personnes étaient très contentes de voir d'autres participant.e.s via la caméra et que des petits échanges se faisaient avant les conférences.

*« Donc par rapport à l'idée que « ouais c'est de l'informatique, c'est inhumain, etc. » moi je trouve au contraire que c'est extrêmement humain. Quand j'ouvre à 14h, on salue les gens qui arrivent et puis je dis « ah mais y a Mme Martin qui est là » ou « ah salut Jean-Claude » et puis ça ils aiment bien. Je laisse exprès un peu au début pour que y ait ce côté-là. (...) Puis à la fin de la conférence ils applaudissent, donc c'est aussi hyper touchant. Donc le côté vivant il est là, le côté social il est là. Et puis y en a beaucoup qui disent « ah ça fait plaisir de retrouver des gens. » Donc le sentiment d'appartenance il est fort » (Directrice de l'Université du troisième âge)*

Cette citation démontre comment certains seniors ont changé radicalement leurs attitudes envers les TICs. Ceci est premièrement dû à une motivation de vouloir continuer à suivre des conférences, ensuite, les personnes se sont rendues comptes qu'il y avait un côté social qui pouvait également être médiatisé par les TICs. Cette prise de conscience a été possible grâce à l'expérience d'essayer, ce qui démontre aussi une ouverture.

### 5.2.4 Synthèse sur les attitudes

Les sous-chapitres précédents ont exposé les attitudes positives, négatives et les changements de ces dernières envers les TICs. Ces prochaines lignes présentent une synthèse sur les attitudes des seniors envers ces technologies.

Les attitudes positives peuvent être soutenues par des émotions comme la joie de pouvoir rester en lien avec des personnes mais aussi de pouvoir explorer des contenus, en alimentant donc des intérêts personnels et sa propre curiosité. Les valeurs et les croyances sont aussi fondamentales pour avoir des attitudes positives. Notamment le fait de croire qu'il faut s'adapter aux changements sociétaux, les accepter et même les apprécier. Ces changements sont aussi vécus de manière émotionnelle, en ayant un sentiment d'enthousiasme qui pousse à vouloir découvrir des nouveautés.

Les attitudes négatives sont alimentées par des émotions telles que la peur et la colère. Ces émotions peuvent être provoqué par diverses situations et croyances. D'une part, des peurs liées à un manque de confiance en soi et de compétences qui font que certains seniors ne veulent pas entrer en relation avec des TICs. D'autre part, des peurs liées à un manque de confiance dans des systèmes qui ne sont pas considérés comme vraiment sécurisés et qui mettent donc à risque la protection de ses données personnelles. Les attitudes négatives due à des émotions de colère sont au contraire liées à des visions critiques vis-à-vis des changements technologiques et sociétaux. Certains seniors comparent le passé au présent, en considérant que ce dernier est impacté négativement par ces technologies, car les TICs occupent trop le temps des personnes qui seraient ainsi plus stressées, fatiguées et absentes dans la « vie réelle » car occupée à cultiver leur vie virtuelle. Enfin, des problématiques plus pragmatiques liées aux usages des TICs provoquent aussi des états d'énerverment chez les seniors, des difficultés qui sont considérées comme compliquées à gérer.

Comme il a été explicité auparavant, les attitudes sont des dispositions mentales qui guident vers une série de comportements. Celles-ci sont influencées par des émotions, des valeurs, des croyances et des expériences vécues. Elles sont souvent considérées comme polarisées et c'est pour cette raison que les sous-chapitres précédents étaient divisés en attitudes positives et négatives. Cependant, concevoir des changements dans celles-ci aident à nuancer cette vision dichotomique. Les émotions par rapport à un certain objet, tout comme les valeurs, les croyances et les expériences peuvent changer au cours d'une vie. Ainsi, les attitudes qu'une personne peut avoir vis-à-vis d'un objet, dans ce cas les TICs, ne sont pas fixes mais peuvent évoluer.

## 5.3 LES RÉSEAUX DE SOUTIEN

Après avoir parlé des usages que les seniors font des TICs et la variété d'attitudes qu'ils peuvent avoir envers ces technologies, il s'agit maintenant de discuter des réseaux de soutien qui favorisent l'appropriation de ces dispositifs par les seniors. La littérature scientifique (HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020 ; OLSSON et VISCOVI 2018) tout comme les données issues du terrain, ont souligné une diversité dans les réseaux de soutien sur lesquels les seniors peuvent s'appuyer. Premièrement, un sous-chapitre est dédié aux rôles que jouent les *warm experts* dans le soutien et l'aide en cas de problèmes avec des outils digitaux. Deuxièmement, le rôle que jouent des aides spécialisés fournis par des professionnel.le.s sera présenté. Enfin, un sous-chapitre présentera les caractéristiques de différents cours qui sont proposé par entreprises privées, dans le cadre d'associations pour le soutien des personnes âgées ainsi qu'au sein d'un

centre diurne, où des ateliers sont proposés aux seniors pour apprendre à utiliser des TICs. Une synthèse finale proposera une analyse sur les possibilités offertes par ces réseaux de soutien pour la création et le maintien de liens sociaux.

### 5.3.1 Les *warm experts*

Comme les TICs évoluent rapidement, les difficultés d'usages évoluent aussi. Il est donc nécessaire de pouvoir compter sur des aides en cas de difficultés d'usages ou de problèmes de fonctionnement des dispositifs. Le terme *warm expert* indique une personne qui sert de médiateur entre l'univers technologique, une situation concrète, et les besoins d'une personne qui n'a pas d'expériences ou de compétences pour résoudre un problème. Ce type de relation se base sur un lien de confiance qui existe entre la personne qui n'a pas ou peu d'expériences avec des TICs et une personne qui prend le rôle d'expert dans les usages de ces technologies. Les *warm experts* initient les seniors dans des usages de certains dispositifs TICs et les aident à construire une confiance pour les utiliser (OLSSON et VISCOVI 2018 : 325). La littérature ainsi que les données empiriques soulignent que le rôle de *warm expert* est joué par les enfants, les petits-enfants et les ami.e.s de la personne âgée.

En effet, les enfants et les petits-enfants sont souvent les personnes qui se chargent de montrer et expliquer le fonctionnement des dispositifs technologiques. Iels s'occupent également de faire des installations et mettre en route les dispositifs, surtout quand ces outils sont nouveaux. Comme quelques personnes nous l'ont raconté, ce sont surtout les petits-enfants qui ont de la patience pour expliquer comment les TICs fonctionnent. Iels montrent donc les procédures pour diverses actions, par exemple l'envoi d'une photo via WhatsApp, l'usage de la boîte e-mail, ou encore l'installation d'applications spécifiques. Les explications des jeunes membres de la famille servent aussi à comprendre ce qu'il ne faut pas faire et quelles touches ou fonctions il faut éviter d'activer. De plus, les problèmes techniques sont souvent résolus par les enfants ou les petits-enfants.

*« J'ai des petits-enfants, le dernier a 20 ans donc si j'ai un souci je vais vite l'appeler pour débloquer quoi que ce soit » (Constance, 76 ans)*

*« IS : tu demandes à qui en général*

*CP : à mes petites filles, les grandes.*

*IS : aussi pour le smartphone*

*CP : aussi oui. Je ne pense pas que je m'y serais mise si je n'avais pas eu quelqu'un qui m'aide un peu, c'était difficile. Après mes petites filles ont aussi commencé à savoir s'en servir, et avec elles c'était plus facile » (Coline, 70 ans)*

Ces deux citations explicitent que ce sont souvent les petits-enfants qui sont sollicités en cas de problèmes d'usages ou de fonctionnements mais également pour apprendre à utiliser des TICs. Toutefois, les enfants et les petits-enfants ne se limitent pas à aider et à soutenir les seniors en cas de problèmes ou dans la mise en fonction des TICs. En effet, c'est souvent eux.elles qui proposent d'acheter d'un dispositif technologique. En accord avec la littérature, les enfants ou les petits-enfants tendent à identifier un potentiel besoin d'un dispositif TICs de leurs parents ou grands-parents, en évaluant les possibles bénéfices associés aux usages de cet outil (OLSSON et VISCOVI 2018). En effet, dans le cadre des données empiriques, ce constat a été également fait : plusieurs seniors possèdent des TICs parce qu'ils les ont reçus en cadeaux par des membres de la famille plus jeunes. Ainsi, les enfants ou petits-enfants peuvent non seulement

jouer le rôle de *warm expert* dans la provision d'aide et soutien, mais peuvent également initier et pousser les personnes âgées dans l'usage de nouveaux TICS.

Les enfants et les petits-enfants, dans leur rôle de *warm experts*, fournissent de l'aide en remplissant une fonction d'intermédiaire. Avec une attitude bienveillante, iels aident leurs parents ou grands-parents dans des recherches sur internet. Cette aide ne concerne pas seulement l'accompagnement dans des usages directs des dispositifs. En effet, les *warm experts* aident parfois les personnes âgées qui ne possèdent pas des dispositifs elles-mêmes, à faire des recherches qui les intéressent.

*« Et puis par exemple, elle a besoin d'une adresse « mais Noëlle je cherche quelqu'un ». Alors elle descend, elle va me dire, « cherche sur internet ». Elle me demande.*

*IS : donc elle a besoin d'un intermédiaire ou d'une aide*

*NP : automatiquement, ils savent que ça existe*

*IS : comment obtenir l'information même si...*

*NP : oui voilà » (Habitante de Fresens et bénévole pour Pro Senectute)*

Comme cette citation le démontre, cette personne « ressource » nous explique que ses beaux-parents ne possèdent pas des TICS mais iels savent qu'à travers ces outils iels peuvent acquérir des informations dont iels ont besoin. Cette dame représente ainsi l'intermédiaire entre les beaux-parents et des recherches sur l'ordinateur. Cet aide permet donc aux personnes âgées de découvrir des contenus, d'effectuer des recherches spécifiques d'informations ou contenus. Sans la présence de *warm experts*, certains seniors seraient complètement exclus de recherches et liens médiatisés par les TICS.

Pour recevoir de l'aide, il faut souvent qu'il y ait une visite en présence, pour comprendre ce qui se passe avec un ou plus dispositifs. La distance géographique peut également être la cause d'un manque d'aide et de soutien des enfants et des petits-enfants. Mais toutes les personnes âgées n'ont pas des enfants ou des petits-enfants, ou des personnes avec qui ont un rapport significatif pour pouvoir demander de l'aide et du soutien. En effet, c'est probablement le cas des personnes qui se trouvent dans une situation d'isolement social qui ont un manque de relations significatives, et donc, de potentiels *warm experts*. Comme le suggère la littérature, mêmes si des seniors sont attirés et voudraient participer au monde digital, ils s'en trouvent souvent exclus à cause d'un manque de *warm experts*, parce qu'elles rencontrent des problèmes à gérer les usages de ces dispositifs (HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020: 7).

Selon les données empiriques, il peut également y avoir des situations où les enfants et les petits-enfants ne fournissent aucune aide et aucun soutien pour une série de raisons comme le manque de patience ou le manque de confiance dans les capacités de leurs parents ou grands-parents.

*« AR : et vous ne pensez pas que vos enfants pourraient vous aider un peu ?*

*JB : vous croyez qu'ils auraient la patience ? Au bout d'un moment ils seraient fatigués parce que d'ici que je comprenne... » (Jessica, 77 ans)*

La réponse de Jessica ci-dessus montre qu'elle croit que ses enfants n'auraient pas la patience de lui apprendre à utiliser des TICS. De plus, elle croit avoir peu de chances de comprendre facilement comment utiliser ces outils technologiques. Ce ne sont pas seulement les seniors interrogés qui nous ont parlé du fait que parfois il y a un manque de soutien de la part des enfants ou des petits-enfants, le propriétaire d'un magasin de produits électroniques nous a aussi exposé ce problème.

*« De toute façon nous on voit bien que ce soit pour les télévisions ou pour smartphone, les petits enfants ils savent tout mais ils ne savent rien. Ils savent juste dire à grand papa « Vas-y achète ça de télé et puis voilà débrouille-toi » (Propriétaire magasin électronique)*

Avec un ton critique, ce professionnel explique qu'il se trouve face à beaucoup de cas comme celui qu'il décrit dans la citation ci-dessus. Toutefois, même si les enfants et les petits-enfants ne fournissent pas de soutien à leurs parents ou grands-parents, d'autres personnes du quotidien des seniors peuvent jouer le rôle de *warm expert*. Dans ce sens, il faut rappeler que ce terme définit également des personnes qui fournissent de l'aide aux personnes âgées pour utiliser des TICs, et avec qui il existe une relation de confiance.

En effet, les entretiens avec les seniors et avec les personnes ressources ont montré que différentes personnes qui font partie du quotidien des personnes âgées peuvent jouer ce rôle de *warm expert*. Ces aides informels sont fournis par des voisin.e.s, des ami.e.s, d'ancien.ne.s collègues mais aussi des infirmier.ère.s à domicile. Dans la citation ci-dessous, Alessandra montre comment elle a pu accéder au soutien de deux *warm experts*.

*« A.R : oui.. et vous demandez aussi à vos petits-enfants de vous aider ?  
A.V : ah oui oui, des temps en temps, l'autre jour j'avais mon chargeur qui n'allait pas, n'allait pas et n'allait pas et ça me soulait d'aller en acheter un autre pour 30 francs, je pensais que c'était la batterie de mon téléphone, pour finir mon petit-fils et me dit « mais non nonna c'est le chargeur qui a un faux contact », et mon téléphone ne chargeait pas.. puis j'ai rencontré ma voisine qui est une jolie fille de plus ou moins votre âge puis elle me dit « il faut pas aller acheter, je n'ai un », là mon téléphone est chargé et c'est bon. Mais en général ma voisine m'a beaucoup aidé, elle m'a mis les programmes » (Alessandra, 75 ans)*

Son petit-fils ayant identifié le problème technologique et sa voisine, avec laquelle elle a un très bon rapport, a pu lui fournir l'aide matériel qu'elle nécessitait dans ce moment-là. Alessandra souligne ensuite que cette voisine l'a beaucoup aidé, aussi dans l'installation et la mise en route de ses TICs. La citation ci-dessous d'une infirmière à domicile montre bien comment ils peuvent souvent se trouver dans des situations où ils jouent le rôle de *warm experts*.

*« Il y en a deux ou trois qui nous appellent et qui nous disent, j'ai un souci avec ma tablette, vous ne sauriez pas le régler? [rire] Ça c'est vrai, dès qu'ils ont un souci ils nous demandent pour les aider, c'est vrai, là on devient informaticiennes [petit rire] s'il y a des petites pannes du quotidien, les personnes âgées, vu qu'on est un peu les seules personnes des fois qu'elles voient, est-ce que vous ne pourriez pas faire ceci ou cela? Mais alors ces petits services-là c'est toujours avec plaisir puis c'est rigolo quand ils ont un souci comme ça, ils sont tout perdus eux. C'est vrai que quand ça fonctionne bien ça va mais dès qu'il y a un petit souci on ne sait plus faire. » (Infirmière à domicile)*

Vue la relation de soin qui s'installe entre les seniors et les infirmier.ère.s à domicile, il serait possible de formuler l'hypothèse selon laquelle un lien de confiance s'établit, ce qui fait que les personnes âgées peuvent se sentir à l'aise de demander de l'aide et du soutien à ces figures professionnelles. De plus, comme le souligne l'infirmière à domicile dans la citation, pour certaines personnes âgées le seul contact avec des personnes est lorsqu'il y a la visite de

l'infirmier.ère.s à domicile, ce qui montre que pour certains seniors il est probablement difficile d'avoir des *warm experts* auxquels faire confiance. Dans ce sens, il est maintenant important d'analyser le rôle qui peut être joué par des professionnel.le.s, fournissant des aides et un soutien spécialisés.

### 5.3.2 Les aides spécialisés

Comme annoncé avant, ce sous-chapitre vise à exposer le rôle joué par des aides spécialisées dans le soutien aux seniors pour l'utilisation des TICs. Premièrement, le cas spécifique du village de Cernier, l'un des sites où le terrain ReliÂges s'est déroulé, sera présenté. Ensuite, les problèmes auxquels les seniors font face lorsqu'ils n'ont pas d'accès à des spécialistes seront exposés, tout comme les bénéfices d'une aide fournie par des professionnel.le.s.

Au centre du village de Cernier se trouve un petit magasin d'appareils électroniques de divertissement, c'est-à-dire des télévisions et radios. Ce magasin existe depuis plus de 20 ans et il a été fondé par une personne née dans la région. L'entretien avec ce dernier a révélé l'importance de ce magasin pour certaines personnes âgées de la région. En effet, le propriétaire et ses employées font surtout des interventions à domicile pour aider des personnes âgées à résoudre des soucis souvent liés au fonctionnement de la télévision.

*« AR : Ouais ouais. Et vous faites aussi des interventions à la maison ?*

*IN : On fait que ça. Je vous dirais franchement le magasin est ouvert l'après-midi, et le matin on est tout le temps en intervention. Un exemple, hier soir j'ai eu une personne de nonante-deux ans qui m'a appelé, je suis passé à six heures et demie chez elle quand j'ai fermé le magasin. »* (Propriétaire magasin électronique)

Cette citation ne sert pas seulement à montrer la place qu'occupent les interventions à domicile, elle sert aussi à souligner que le propriétaire intervient même en dehors des horaires du magasin. Il est possible de supposer que cette manière d'agir soit liée au fait que ce monsieur tient à sa clientèle, notamment par le fait qu'il a ce magasin depuis plusieurs années. Ainsi, les contacts qu'il établit avec ses client.e.s ne sont pas uniquement basé sur un échange de prestations. En effet, lors de l'entretien, le propriétaire du magasin nous a raconté la manière dont son travail est basé sur les moments d'échanges et d'écoute, et que des liens se créent lors des interventions ou des visites au magasin. Pour lui, ce côté humain qui s'instaure pendant les interventions est très enrichissant, pour lui en premier, mais aussi pour les personnes âgées qu'il aide. En fait, quelques personnes âgées lui ont confié leur peur qu'un jour le magasin puisse fermer. Pour ce commerçant, le contact direct avec la clientèle est très important, car les personnes instaurent un rapport de fidélité, très différent selon lui des relations qu'on peut avoir dans les grandes surfaces.

*« IN : On intervient pour quelque chose, ils sont contents déjà de pouvoir discuter avec nous. On va pas nous prendre trop de temps à leur expliquer où est tel problème, on va leur dire, « S'il y en a un, essayez ça et puis après vous nous appelez. ». Et c'est vrai que globalement, c'est un contact qui est fabuleux ! C'est magnifique ! C'est moi personnellement ce que j'adore. »*  
(Propriétaire magasin électronique Cernier)

Cette citation met en évidence le rapport que cette personne essaie d'instaurer avec sa clientèle. Il faut quand même souligner qu'il s'agit d'un cas spécifique. Par contre, le propriétaire du magasin de Cernier, nous a parlé du rôle qui peut être joué par des informaticien.ne.s. En effet, ces professionnels peuvent fournir un soutien très spécifique et très utile pour améliorer les

usages des dispositifs technologiques. Par exemple, dans le cas des smartphones, il est possible de faciliter l'usage en faisant des raccourcis et en enlevant des options pas utilisées par les personnes. En plus, le rôle de l'informaticien.ne peut être central dans les mises à jour et dans l'installation de programmes. Et encore, les informaticien.ne.s peuvent aider différentes associations ou institutions à créer des sites pour être de plus en plus accessibles aux seniors, en faisant attention à la grandeur des caractères, en mettant une possibilité d'écouter les contenus écrits ou encore faire en sorte que les informations soient visibles et que l'usage du site soit intuitif.

Donc, la présence et l'accès à des professionnel.le.s des TICs est assez important pour résoudre des problèmes que les personnes ou l'entourage des seniors n'arrivent pas à résoudre. Lorsqu'il y a des problèmes de fonctionnement, quand un appareil arrête de fonctionner, il n'y a pas de services 24h sur 24 à domicile, car souvent il y a des *hotlines* à appeler, qu'elles peuvent aider à résoudre ces problèmes à distance. Même si ce constat il n'est pas généralisable, il est possible de supposer que pour aider plus efficacement les seniors, il est nécessaire qu'un contact en présence soit effectué. Toujours selon le commerçant de Cernier, les hotlines créent souvent plus des problèmes de ceux qu'elles résolvent.

*« IN : Et ces hotlines, c'est malheureusement pas fait pour les personnes d'un certain âge. Pour les personnes d'un certain âge, c'est pas gérable. À un moment donné, ils savent plus ce qu'ils doivent faire ! Quand on leur dit de faire des choses qui sont ingérables, aller éteindre vos modems, allez éteindre votre système Wi-Fi qui renvoie au sans fil etc etc c'est pas gérable »* (Propriétaire magasin électronique)

La citation ci-dessus montre que ce type d'aide est de difficile accès pour des seniors. Les personnes âgées peuvent avoir encore plus de difficultés à comprendre comment agir pour résoudre les problèmes dont elles font face. Cette citation renforce l'idée selon laquelle les aides en présence sont nécessaires pour aider les seniors pour faire face aux problèmes des TICs.

Enfin, parler avec un spécialiste des TICs permet de recevoir des conseils au sujet de la meilleure option à choisir, selon les envies, les besoins et les possibilités financières spécifiques de la personne. Ceci notamment parce qu'il y a de plus en plus des TICs pensés pour les personnes âgées, qui sont simplifiés et qui permettent une série de services spécifiques qui peuvent être utiles aux seniors, surtout pour les personnes qui voudraient profiter seulement de quelques options, notamment des appels vidéos et de l'album photo. Pour donner quelques exemples, il y a les tablettes Amigo (site : [amigoclub.me](http://amigoclub.me)), qui ont l'avantage de ne pas devoir faire des mises à jour et qui offrent une navigation facilitée. Un autre exemple c'est le Tablet Nonny (site : [nonny.it](http://nonny.it)), qui permet simplement d'effectuer des appels vidéo.

Après avoir vu le rôle des *warm experts* et des aides spécialisés, maintenant je présente un autre élément qui aide à favoriser des usages des TICs auprès des seniors. En effet, le prochain sous-chapitre présente quelques cours qui sont proposés spécifiquement aux seniors pour s'approprier des TICs.

### **5.3.3 Les cours**

Les personnes âgées qui utilisent des TICs nécessitent à un moment donné des aides et un soutien pour résoudre des problèmes ou pour pouvoir comprendre comment manipuler ces dispositifs. Au-delà des aides et du soutien fournis par des personnes de confiance et/ou par des professionnel.le.s, il y a aussi la possibilité de suivre des cours pour apprendre à utiliser des TICs. Il y a différentes offres pour des cours adressés à des aîné.e.s pour apprendre à utiliser

un dispositif technologique comme l'ordinateur, le smartphone ou la tablette. Dans le cadre de cette recherche, j'ai pu découvrir les contenus des cours de Swisscom et l'atelier « cyberthé » offert par Pro Senectute. J'ai également eu la possibilité d'interviewer une apprentie assistante socio-éducative qui propose un « cours smartphone » dans le cadre du centre diurne où elle travaille. Dans ce sous-chapitre, je parle de la question du rythme des cours qui peut faciliter ou rendre difficile l'apprentissage. Quelques considérations relatives à des questions de genre est également présentées. Les thèmes de la peur et de la sécurité sont aussi mis en avant.

Pendant les entretiens avec les personnes âgées et les personnes ressources, la question des cours pour apprendre à utiliser les TICs a émergé plusieurs fois. Parmi les personnes âgées, il y en avait quelques-unes qui avaient déjà participé à des cours. Certaines ont essayé de suivre ceux proposés par Swisscom, mais sans en être vraiment satisfaites. En effet, les seniors reprochaient à Swisscom de proposer des cours trop chers, et qui ne respectent pas les différents rythmes nécessaires pour apprendre.

*« Quand j'ai acheté cet ordinateur-là, j'ai fait un ou deux cours Swisscom, d'informatique. Mais moi j'ose le dire ça, il y en a qui ne veulent pas le dire, moi je ne peux pas suivre. Il y a toutes sortes de gens à ces cours Swisscom, et moi je ne peux pas suivre, parce que je ne suis pas assez au courant. Alors je suis plus allée. (...) Si ça m'a bien aidé quelque chose si vous voulez, tout au début le mettre en route tout ça. Mais déjà, moi c'est trop loin. (...) Et ce que j'ai remarqué ils étaient sympas, ce que j'ai un peu trouvé c'est qu'ils vont en avant avec ceux qui comprennent bien. Ce que je n'aime pas trop. »*  
(Agathe, 85 ans)

Pour Agathe, le rythme des cours de Swisscom était trop élevé, ce qui lui a fait ressentir un sentiment d'abandon de la part de l'instructeur, que selon Agathe, suivait plus volontiers les personnes qui comprenaient rapidement les contenus proposés. Les cours devraient donc s'adapter aux rythmes d'apprentissage des personnes âgées. Cela suggère que dans ce type de leçons, il serait agréable pour les seniors d'avoir à disposition plus qu'un.e instructeur.trice. Ce qui m'amène à présenter l'atelier « cyberthé » proposé par Pro Senectute. Dans ce cadre, les seniors qui participent peuvent aller chaque semaine dans une salle où sont présents des jeunes qui sont à disposition pour aider les personnes âgées à manipuler leurs dispositifs TICs et à résoudre leurs soucis. Là aussi il y a un suivi individualisé. Des fiches sont remplies chaque semaine et indiquent le dispositif amené par les seniors, les problèmes à aborder, ceux qui ont été résolus et également les prochaines thématiques que la personne âgée veut traiter.

A ce propos, j'expose l'exemple d'un plan d'alphabétisation digitale proposé par une fondation en Italie (mondodigitale.org). Cette fondation propose des cours pour des seniors, « Nonni su internet<sup>4</sup> » et collabore avec des instituts scolaires ainsi qu'avec des professionnels du domaine digital. Les personnes âgées s'inscrivent pour une série de 15 cours où un.e enseignant.e spécialisé.e dans des matières informatiques ainsi que des *tutors* - des élèves des écoles impliquées - sont présent.e.s. Cela fait que les seniors suivent les cours données par les enseignants et sont accompagnés par au moins un.e élève, qui les aident dans la partie pratique. Cela permet aux personnes âgées d'avoir un suivi personnalisé qui respect le rythme d'apprentissage de chacun.e. Je pense que cet exemple pourrait représenter une bonne idée d'action politique à pouvoir implémenter au sein d'un canton. Ce dernier point sera abordé dans la conclusion de ce travail.

<sup>4</sup> Grands-parents sur internet (traduction par l'autrice)

Après avoir vu cet exemple relatif à des formes d'enseignement basées sur l'accompagnement individualisé, je tiens à revenir sur la citation d'Agathe ci-dessus qui nous amène au deuxième thème de ce sous-chapitre : la question du genre. Ce qui est également intéressant dans cette citation c'est la phrase « il y en a qui ne veulent pas le dire », ce qui peut être mis en lien avec un aspect lié au genre mentionné dans un article qui traite le thème des usages des TICs auprès des personnes âgées et les dynamiques de genre au sein de ce rapport. Bourdeloie et Boucher-Petrovic (2014 : 149-150) écrivent : « *Il faut aussi considérer les profondes différences qui, dans les représentations socioculturelles, définissent les traits masculins et féminins; les hommes étant supposés détenir certaines compétences en matière technique à l'inverse des femmes, discréditées de ce point de vue* ». Selon ces autrices, les femmes seraient plus enclines à avoir une posture d'apprentissage mais également à avoir plus d'inquiétude envers leurs propres compétences et donc un manque de confiance en elles. Cet aspect a été également relevé dans deux entretiens avec l'instructeur et Swisscom et avec l'apprentie assistance socio-éducative. En effet, les deux ont évoqué le fait que pendant leurs cours, ce sont surtout des femmes qui s'engagent. La proportion d'hommes et des femmes est très différente, avec ces dernières qui s'impliquent beaucoup plus fréquemment dans ce type d'apprentissages.

Au-delà des questions de genre qui font que des femmes sembleraient plus enclines à suivre des cours pour apprendre à utiliser des TICs, il y a des éléments qui sont majoritairement traités dans ces cours qui relèvent des problèmes que les seniors rencontrent pendant leurs usages de ces dispositifs. Les contenus des cours sont ainsi révélateurs des difficultés des seniors avec ces outils. En effet, les aspects liés à la sécurité ont également été évoqués dans les entretiens avec l'instructeur de Swisscom et l'apprentie travaillant au centre diurne. « *Being an active and independent user of digital technology does not require full autonomy in the face of digital technology but, rather, a sense of ease and self-confidence in front of ever more complex technological system.* » (HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020: 8). Ainsi, le sentiment de confiance et un certain sentiment de facilité sont importants pour utiliser des TICs au quotidien. Cependant, cela ne veut pas dire que les personnes doivent être totalement autonomes dans ces usages, des aides et un réseau de soutien étant nécessaires à faciliter des usages auprès des seniors. En effet, comme soulevé dans le chapitre concernant les attitudes négatives face aux TICs, la peur et l'insécurité sont des thématiques présentes dans les discours des personnes âgées interviewées. Ces aspects sont aussi ceux qui retiennent le plus les seniors à utiliser différentes facettes des TICs, comme les paiements ou les achats en ligne. Il faut quand même souligner qu'ils existent toute une série de dangers présents dans les réseaux internet, les peurs et le sentiment d'insécurité ne sont ainsi pas totalement illégitimes. Il est donc important que les personnes connaissent les risques qu'elles courent dans les usages des TICs, et surtout qu'elles puissent connaître les stratégies pour éviter toute une série de dangers qui existent dans les mondes virtuels.

*« riconoscere un sito fasullo, una email strana, è veramente un attimo caderci dentro.. all'anziano non interessa come funziona il sistema Android, IOS, a lui basta che funzioni il telefono, che sa come funzionano le app, e se vuole scoprire delle altre app lo può fare ma in totale sicurezza<sup>5</sup> » (Monica, apprentie assistante socio-éducative)*

---

<sup>5</sup> Reconnaître un site malintentionné, un courriel étrange, il est très facile de tomber dans le panneau.. les personnes âgées ne se soucient pas du fonctionnement du système Android ou iOS, elles ont juste besoin que le téléphone fonctionne, qu'elles savent comment les applications fonctionnent, et si elles veulent se renseigner sur d'autres applications, elles peuvent le faire en toute sécurité.

La citation ci-dessus expose l'idée de Monica, l'apprentie assistante socio-éducative qui propose un « cours smartphone » dans le cadre du centre diurne où elle travaille. Le succès de son cours est dû au fait qu'elle insiste sur les aspects sécuritaires des usages. Les feedbacks qu'elle reçoit par les participant.e.s sont très positifs. Cela est lié au fait qu'ils soutiennent de se sentir plus à l'aise s'ils savent reconnaître des dangers et surtout comment les éviter. Cette mise en confiance qu'elle fait via son cours permet aux seniors de s'approprier toujours plus de ses propres TICS, faisant qu'ils sont enthousiastes et développent une volonté de découvrir toujours plus de contenus.

### 5.3.4 Synthèse sur les réseaux de soutien

Les *warm experts* jouent un rôle fondamental dans l'accompagnement des seniors dans les usages des TICS. Il est intéressant de noter que la littérature tout comme les données empiriques montrent que les situations d'aide et de soutien fournissent aussi des moments de socialité (HÄNNINEN, TAIPALE et LUOSTARI 2020 : 9). En outre, en étant très souvent des plus jeunes à jouer ce rôle, l'appel à des *warm experts* offre des moments d'échanges intergénérationnels. Le lien de confiance est donc à la base de la relation entre les seniors et les *warm experts*. Ces relations, surtout au sein des familles, ne servent pas seulement à des buts individuels, servent également à renforcer les connexions familiales et la solidarité entre les membres de la famille (TAIPALE 2019 : 3). Toutefois, pour celles et ceux qui n'ont pas de personnes de confiance à qui demander de l'aide, l'accès et les usages de TICS pourrait être plus difficile.

Les aides spécialisés peuvent fournir un soutien pour des seniors qui désirent utiliser des TICS et résoudre des problèmes liés à leurs usages. Le cas du magasin de Cernier représente peut-être une exception, car ces magasins ne sont pas présents partout. C'est surtout dans les villes que des aides spécialisés sont présents, mais souvent ce sont des grandes surfaces d'achat. Il faut quand même souligner que des professionnel.le.s peuvent fournir des soutiens spécifiques en aidant les seniors à utiliser de manière plus agréable des outils technologiques. Cependant, la figure des *warm experts* démontre que pour les seniors il est important de pouvoir demander du soutien à des personnes avec qui il y a un lien de confiance qui est établi. Cela peut-être est dû au fait que les personnes se sentent plus à l'aise de demander de l'aide à des personnes qu'elles connaissent.

Ce dernier aspect m'amène donc à faire une synthèse sur les différents éléments impliqués dans les réseaux de soutien dans le cadre des usages des TICS de la part des seniors. Ces réseaux de soutien sont nécessaires, car ils permettent de faire face à des problèmes liés au monde digital. Ces problèmes sont constamment présents le long des usages et demandent souvent l'intervention d'une personne tierce. Qu'ils soient des *warm experts*, des professionnel.le.s ou des instructeur.trice.s de cours spécifiquement pensé pour l'apprentissage des TICS de la part des seniors, les liens sociaux sont à la base de ces réseaux de soutien. Cela souligne et suggère que les TICS jouent un rôle fondamental dans la création et le maintien de liens sociaux. Ces outils peuvent non seulement médiatiser des liens et interactions sociales virtuelles, ils peuvent également faire en sorte que des rencontres et de liens se développent autour de leurs usages. Ces rencontres et ces liens représentent donc des ressources pour les personnes âgées. Toutefois, pour faire en sorte que cela puisse se produire, une mise en confiance doit être établie. Dans le cas des *warm experts*, la confiance est présente grâce à un lien signifiant établi préalablement. Des liens peuvent naître également dans le cadre de cours. Ces dispositifs, parmi leurs difficultés, peuvent ainsi offrir des moments d'échanges qui peuvent se traduire ensuite dans des liens de confiance.

## 5.4 DES DIFFÉRENCES GÉOGRAPHIQUES

Comme l'ont montré les sous-chapitres précédents, plusieurs personnes et éléments peuvent faire partie des réseaux de soutien qui favorisent les usages des TICS auprès des seniors. L'analyse des données a montré qu'il y a des différences géographiques considérables au sein du terrain pour ce qui concerne ces réseaux de soutien. Toutefois, si pour les usages et les attitudes il n'y pas eu des différences spatiales remarquables, des considérations peuvent également être présentées. Ce sous-chapitre vise à montrer les différences géographiques au sein des trois sites choisis dans le cadre de la recherche ReliÂges, ces sites présentant des caractéristiques spatiales contrastées (GFELLER et al 2021).

Dans le cadre de la Grande Béroche, les villages de Fresens et Montalchez montrent les caractéristiques de deux villages ruraux assez isolés. Grâce aux entretiens qui ont été fait avec les seniors et avec les personnes « ressource » de ces lieux, nous avons pu constater qu'au sein de ces villages, les personnes ont souvent des réseaux familiaux forts. En effet, plusieurs personnes nous ont dit qu'à l'intérieur de la même maison, peuvent cohabiter trois générations différentes, donc que les seniors vivent souvent avec les enfants et petits-enfants. Cette caractéristique peut faire supposer qu'au sein de ces deux villages, les aides fournis par des *warm experts* puissent être plus présents. En plus que des réseaux familiaux présents souvent sur place, au sein de ces villages nous avons pu observer une entraide entre voisin.e.s et habitant.e.s, ce qu'amplifie la présence de *warm experts* à l'intérieurs de ces lieux. Cependant, en étant deux villages assez isolés et presque pas fournis en termes de services et commerces, l'accès à des aides spécialisé ou à des cours résulte beaucoup plus difficile.

Le quartier de Serrières a également été un site d'enquête pour le terrain du projet ReliÂges. Serrières est un quartier suburbain faisant partie de la Ville de Neuchâtel. Les personnes âgées qui habitent dans le quartier ont plus facilement accès à la ville, où il y a plus de services spécialisés pour ce qui concerne les TICS. C'est aussi au sein des villes que des cours adressés aux seniors qui veulent apprendre à utiliser des TICS se déroulent. Cependant, auprès des seniors habitant Serrières, nous avons noté que plusieurs ont des réseaux familiaux qui sont spatialement plus éloignés par rapport à ceux de la Grande Béroche. Ceci rend plus compliqué pour les enfants et les petits-enfants d'intervenir en cas de besoin d'aide et de soutien pour les usages des TICS. De plus, les seniors nous ont souvent raconté que le quartier de Serrières a beaucoup changé pendant le temps, ce qui a provoqué une individualisation des personnes, en défavorisant des liens de quartier. Il y a de même des liens entre voisin.e.s qui existent et qui peuvent représenter des aides et des soutiens.

Enfin, Cernier en Val-de-Ruz est un village industriel qui a des caractéristiques plus rurales par rapport au quartier de Serrières, surtout par la distance avec la ville. En même temps, au sein du village il y a une quantité de services et commerces nettement supérieure aux villages de Montalchez et Fresens à la Grande Béroche. C'est justement à Cernier que se trouve le magasin électronique dont nous avons interviewé le propriétaire. Selon lui, son magasin représente un point de référence important pour les personnes âgées qui doivent résoudre des problèmes pour leurs dispositifs TICS, notamment télévision et radio. Il soutient ainsi que la prise en charge de problèmes liés à l'ordinateur, le smartphone et la tablette est plus difficile. Les seniors de Cernier ont des réseaux familiaux qui sont proches mais également dispersés, il n'y a ainsi pas de tendances précises. Ainsi, la présence de *warm experts* est variée selon les cas. Pour ce qui concerne l'entraide entre habitant.e.s, il serait possible de formuler l'hypothèse selon laquelle entre des personnes originaires de Val-de-Ruz il est plus facile de garder des liens sociaux au

sein du village, alors que pour des personnes venant d'ailleurs, les liens peuvent se faire plutôt au niveau de voisinage.

Enfin, en ce qui concerne les réseaux de soutien qui favorisent des usages des TICs auprès des seniors, il y a des différences qui sont directement liées à l'emplacement géographiques et aux caractéristiques des lieux. Cet aspect a été nettement moins observé pour les usages et les attitudes, raison pour laquelle il n'y pas eu jusqu'à présent une analyse purement géographique. Cependant, pour ce qui concerne les usages, des différences géographiques peuvent être liées aux types de travaux caractéristiques des lieux. En effet, la vie professionnelle des personnes exerce une influence sur les usages que les personnes âgées font des TICs (HILL, BETTS et GARDNER 2015 : 415). En effet, des carrières professionnelles centrées sur des secteurs secondaires et tertiaires ont fait que plusieurs seniors avaient été socialisés aux usages des TICs, notamment les ordinateurs, pendant la fin de leur parcours professionnel. En ce qui concerne les travaux du secteur primaire, notamment le domaine agricole, cette possibilité de socialisation était moins ou presque pas présente. Effectivement, dans le cas de Montalchez et Fresens, où plusieurs seniors travaillaient dans l'agriculture et/ou dans l'élevage du bétail, ceux-ci n'utilisent presque pas des TICs au-delà de la télévision et du téléphone fixe et/ou portable. Dans les mêmes villages, les seniors qui avaient des emplois dans les secteurs secondaires et tertiaire étaient plus outillés en TICs. Quelques différences au niveau des usages est ainsi observable entre les différents lieux, ce qui fait supposer que la carrière professionnelle des personnes a eu un impact sur les usages (voir Annexe 4). Pour finir, comme souligné dans le chapitre dédié (voir chapitre 5.2), les attitudes influencent directement les usages que les personnes âgées font des TICs. Dans ce sens, il est possible de supposer que les personnes qui ont eu des parcours professionnels dans des secteurs du secondaire et du tertiaire ont tendance à avoir des attitudes plus positives envers les TICs. Cela est peut-être dû au fait que leur socialisation avec ces technologies avait déjà commencé vers la fin de leur travail.

# CONCLUSION

---

Comme nous l'avons vu, ce travail de recherche s'est construit à la croisée de deux phénomènes contemporains majeurs : le développement des technologies d'information et communication et le vieillissement démographique. Mon mémoire de recherche a pu s'ancrer dans un projet plus large qui s'intéresse à la prévention de l'isolement social des personnes âgées, le projet ReliÂges. J'ai décidé de me concentrer sur l'analyse du lien entre personnes âgées et technologies de l'information et de la communication au vu de son importance en relation au phénomène de l'isolement social. En effet, savoir utiliser des TICs peut permettre une meilleure inclusion sociale et un sentiment de connexion social, ce qui peut prévenir l'isolement. J'ai ainsi parcouru un chemin qui a traversé plusieurs disciplines scientifiques, de la géographie, à la psychologie, en passant par la gérontologie, tout en explorant divers sujets en lien avec cette thématique : le vieillissement démographique, le phénomène de *digital gap*, l'âgisme et les représentations sociales des seniors, l'isolement social, les bénéfices et les difficultés des TICs et les rapports entre ces dernières et les personnes âgées. L'intérêt de comprendre les relations entre les seniors et les TICs, m'a permis d'approfondir certains aspects du tournant post-humaniste, qui considère les entités non-humaines comme ayant un pouvoir d'agir sur les réalités des personnes. En effet, ce travail a été guidé par le concept de médiation technologique, qui souligne le rôle constitutif des dispositifs technologiques dans les pratiques et les expériences du quotidien. Ce long parcours d'exploration m'a ensuite amené à la formulation de la question de recherche qui a donné la direction de ce travail :

**« Quels rôles jouent les TICs dans le maintien et le développement des liens sociaux des personnes âgées ? »**

De cette question de recherche, trois sous-questions ont donné forme à l'analyse des données, récoltés à travers une approche qualitative au sein du projet ReliÂges. Les objectifs de cette recherche ont été de comprendre les usages que les seniors font des TICs, les attitudes qui peuvent accompagner ces usages ainsi que les réseaux de soutien qui peuvent favoriser les relations entre les seniors et ces outils technologiques. L'analyse des usages a été utile pour comprendre ce que les TICs peuvent médiatiser dans le quotidien des seniors. Les attitudes ont un impact sur les usages, en les favorisant ou en les limitant, raison pour laquelle elles ont été tenues en compte. Enfin, une analyse des réseaux de soutien a aidé à comprendre quelles sont les acteur.trice.s et les aides sur lesquelles les seniors peuvent s'appuyer pour faciliter et améliorer leurs relations aux TICs.

L'analyse des usages a démontré que les seniors utilisent des dispositifs TICs pour différentes raisons, ce qui a permis de créer des catégories d'usages : liens et interactions sociales, recherche d'informations, organisation et gestion de la vie quotidienne, passe-temps et divertissement et enfin, ressources symboliques. Cette diversité dans les usages des TICs montre bien qu'ils sont adaptatifs : leur manifestation résulte des besoins et des préférences des seniors et dépendent de leurs connaissances et compétences. Le fait de vouloir utiliser ces dispositifs dépend aussi largement des attitudes que les personnes ont envers ces outils technologiques. Ces attitudes sont dynamiques et varient en fonction des émotions, des valeurs et des croyances ainsi que des expériences vécues. Des changements peuvent alors apparaître dans les attitudes, ce qui peut amener à de nouveaux comportements envers les TICs. Enfin, les technologies d'information et communication évoluant constamment, la présence d'un soutien et d'aides dans leurs usages deviennent nécessaires pour comprendre leurs

fonctionnements et faire face à des problèmes. L'analyse des réseaux de soutien a montré que plusieurs acteur.trice.s et aides peuvent faire partie de ces réseaux : des *warms experts*, c'est-à-dire des personnes de confiance, des aides spécialisés mais également des cours qui s'adressent aux seniors pour apprendre et résoudre des problèmes technologiques. Je présente maintenant deux éléments conclusifs qui fournissent une réponse à la question de recherche.

Premièrement, l'analyse s'accorde à la littérature scientifique en soutenant que par leur rôle de médiateurs, les TICs aident à maintenir des liens sociaux. Les seniors profitent de ces dispositifs pour garder des liens au sein de leur famille, avec les ami.e.s et se connectent également au sein d'association dont iels font partie. Les TICs ont le potentiel de médiatiser des liens et des interactions sociales de manière instantanée et entre individus géographiquement éloignés. Ainsi, les TICs aident le maintien des liens sociaux auprès des seniors dans des espaces virtuels. Cependant, je veux exposer une considération, issue de l'analyse et de la revue de la littérature, qui concerne l'importance de ne pas produire un discours technophile. Dans ce sens, les TICs ne doivent pas être considérées comme solution universelle pour lutter contre l'isolement social des seniors. En effet, même si les seniors apprécient les possibilités de lien offertes par les TICs, les rencontres en présence sont plus valorisées et considérées comme plus significatives.

Deuxièmement, le soutien qui peut être fourni en cas de problèmes et pour apprendre à utiliser des TICs peut représenter un contexte de socialité et ainsi de création de liens sociaux. Les TICs ne médiatisent pas seulement des liens et interactions sociales virtuelles, ces outils peuvent créer des situations d'échange basées sur l'apprentissage et la résolution de problèmes avec ces dispositifs. Pour reprendre la question de recherche, qui pose la question du rôle que jouent les TICs dans le développement des liens sociaux, je dirais que dans ce sens, les TICs peuvent jouer un rôle dans leur développement dans des espaces réels plutôt que dans des espaces virtuels. De plus, dans le cadre des réseaux de soutien, ce sont souvent des liens intergénérationnels qui se créent.

Enfin, si je devais faire des recommandations sur la base de ces points conclusifs, elles constitueraient des suggestions pour des possibles actions politiques à implémenter à une échelle locale. Je vais ainsi présenter trois idées, inspirées des nombreuses discussions collectives au sein de l'équipe du projet ReliÂges. Premièrement, favoriser des initiatives locales comme des cours ou des ateliers où les seniors peuvent se retrouver et échanger avec des personnes plus jeunes. Ces initiatives pourraient aider les personnes âgées à apprendre à utiliser des TICs, se renseigner sur les potentialités qu'elles offrent et recevoir des aides pour résoudre des éventuels problèmes qu'elles rencontrent dans leurs usages. Deuxièmement, pour soutenir la première idée, il serait intéressant d'inclure et impliquer des écoles. Cela favoriserait ces échanges intergénérationnels et permettrait d'accéder à des personnes, les jeunes, qui sont généralement plus à l'aise avec des TICs. Troisièmement, au sein de ces cours et ateliers, des réseaux d'échange de dispositifs TICs pourraient se créer, ce qui serait intéressant d'un point de vue d'accessibilité financière à ces outils.

Pour conclure mon travail, je tiens à proposer des idées pour des nouvelles recherches. Une étude longitudinale permettrait d'observer des éventuels nouveaux usages et ainsi des éventuels changements d'attitudes auprès des seniors dans leurs relations aux TICs. Cela permettrait de comprendre quels éléments peuvent les provoquer. Vus les liens et interactions intergénérationnels qui peuvent se créer autour des usages des TICs, il serait également intéressant d'approfondir ces aspects en analysant les liens de solidarités qui peuvent se créer entre des générations éloignées. Cela pourrait nourrir des réflexions relatives à des possibles

---

initiatives à implémenter de la part de politiques locales qui visent à prévenir l'isolement des seniors tout comme améliorer leur inclusion sociale.

# BIBLIOGRAPHIE

---

**Akrich, M.** 1993: Les formes de la médiation technique, *Réseaux* 11(60), 87-98

**Andrews, G. J.** 2020: Aging and Health. *International Encyclopedia of Human Geography*, 2<sup>nd</sup> edition, vol. 1, 67-71

**Andrews, G. J., Duff, C.** 2019a: Matter beginning to matter: On posthumanist understandings of the vital emergence of health, *Social Science & Medecine*, 226, 123-134

**Andrews, G. J., Duff, C.** 2019b: Understanding the vital emergence and expression of aging: How matter comes to matter in gerontology's posthumanist turn. *Journal of Aging Studies*, 49, 46-55

**Bergen, J.P. et Verbeek, P.P.** 2019 : To-Do Is to Be: Foucault, Levinas, and Technologically Mediated Subjectivation

**Blank, G., Graham, M. et Calvino, C.** 2018 : Local Geographies of Digital Inequalities, *Social Science Computer Review*, 36(1), 82-102

**Bolfing, A., Heinser, B., Giudice, G. et Ritter, P.** 2016 : Étude Accessibility 2016 en Suisse Bilan de l'accessibilité des considerables offres Internet suisses, *Accès pour tous*, 1-150

**Boudon, R.** « ATTITUDE », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 20 juillet 2021. URL : <http://www.universalis-edu.com/encyclopedie/attitude/>

**Bourdaloie, H. et Boucher-Petrovic, N.** 2014 : Usages différenciés des TIC chez les seniors au prisme de l'âge, du genre et de la classe sociale - Entre dominations et logiques d'émancipation, *tic&société*, Vol. 8, n. 1-2, 128-175

**Braidotti, R.** 2014: *Il Postumano: la vita oltre l'individuo, oltre la specie, oltre la morte*. Roma: Derive Approdi

**Braidotti, R. et Hlavajova, M.** (eds.) 2018: *Posthuman Glossary*, London: Bloomsbury Academic

**Caliandro, A., Garavaglia, E., Sturiale, V. et Di Leva, A.** 2021: Older people and smartphone practices in everyday life: an inquire on digital sociality of italian older users, *The Communication Review*, 24:1, 47-78

**Carpiano, R.M.** 2009: Come Take a Walk with Me: The "Go-Along" Interview as a Novel Method for Studying the Implications of Place for Health and Well-being. *Health & Place*, 15 (1), 263-272

- Carvalho, D., Bessa, M., Oliveira, L., Guedes, C., Peres, E. et Magalhães, L.** 2012: New interaction paradigms to fight the digital divide: a pilot case study regarding multi-touch technology, *Procedia Computer Science*, 14, 128-137
- Castree, N. et Nash, C.** 2006: Posthuman geographies. *Social & Cultural Geography*, 7(4), 501-504
- Cota Teixeira, T., Ishitani, L., et Vieira, N.** 2015 : Mobile game design for the elderly: A study with focus on the motivation to play, *Computers in Human Behavior*, n. 51, 96-105
- Couturier, Y. et Audy, E.** 2016 : Isolement social des personnes âgées : entre le désir de désengagement et le besoin d'un soutien concret. *Gérontologie et société*, 149 (38), 125-140
- Dorlin, E.** 2008: Epistémologies féministes, in **Dorlin, E.** *Sexe, Genre et Sexualités: Introduction à la théorie féministe*, Ed: Presses Universitaires de France
- Ennuyer, B.** 2020: La discrimination par l'âge des « personnes âgées » : conjonction de représentations sociales majoritairement négatives et d'une politique vieillesse qui a institué la catégorie « personnes âgées » comme posant problème à la société, *Revue des droits de l'homme*, 17, 1-17
- Etat de Neuchâtel** décembre 2017: *Plan d'action cantonal (PAC) Promotion de la santé des 65 ans et +*, URL : [https://www.ne.ch/autorites/DFS/SCSP/prevention/Documents/PAC65+\\_Concept.pdf](https://www.ne.ch/autorites/DFS/SCSP/prevention/Documents/PAC65+_Concept.pdf)
- Fertz, L. et Usai, E.** 2020 : *Non c'è tempo per essere tristi*, Milano: DeAgostini
- Flick, U.** 2018: *Doing Grounded Theory*. London : SAGE
- Friemel, T.N.** 2014: The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors, *New Media & Society*, 1-19
- Gfeller, F., Schoepfer, I., Söderström, O., Zittoun, T. et Ruggeri, A.** 2021 : Rapport de recherche : ReliÂge – Activités, ressources et obstacles pour les personnes âgées dans trois communes du canton de Neuchâtel, *Université de Neuchâtel*, 1-42
- Giger, J-C.** 2005 : Le concept d'attitude : changement et consistance, in **Dubois, N** (Ed.), *Psychologie sociale de la cognition*. Paris : Dunod
- Ginn, F.** 2017: Posthumanism, in **Richardson, D., Castree, N., Goodchild, M. F., Kobayashi, A., Liu, W. and Marston, R. A.** 2017: *International encyclopedia of geography: People, the Earth, Environment and Technology*, Wiley-Blackwell ed.
- Gregory, D., Johnston, R., Pratt, G., Watts, M.J. et Whatmore, S.** 2009: *The Dictionary of Human Geography (5<sup>th</sup> edition)*, Oxford: Wiley-Blackwell

**Gucher, C., Alvarez, S., Mollier, A., Gallet, M., et Limagne, M.** 2011 : Approches anthropologiques de la vieillesse : représentations, expériences et dynamiques d'échange, *Médecine Palliative*, Elsevier Masson, Vol. 319, 215-222

**Hänninen, R, Taipale, S. et Luostari, R.** 2020 : Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective, *New Media & Society*, Vol. 0, 1-18

**Hesse-Biber, S.N.** 2016: The Practice of Qualitative Research (Third Edition). Los Angeles : SAGE Publications.

**Hill, R., Betts, L.R. et Gardner, S.E.** 2015: Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion, *Computers in Human Behavior*, 48, 415-423

**Holt-Lunstad, J., Smith, T.B., Baker, M., Harris, T. et Stephenson, D.** 2015: Loneliness and Social Isolation as Risk Factors for Mortality: A Meta-Analytic Review, *Perspectives on Psychological Science*, Vol. 10 (2), 227-237

**Larousse.** 2020 : *Vieillesse*. Dans Le Dictionnaire Larousse.

**Latour, B.** 1994 : On technical mediation - Philosophy, Sociology and Genealogy, *Common Knowledge*, 3(2), 29-64

**Mitzner, T.L., Boron, J.B., Bailey Fausset, C., Adams, A.E., Charness, N., Czaja, S.J., Dijkstra, K., Fisk, A.D., Rogers, W.A. et Sharit, J.** 2010: Older Adults Talk Technology: Technology Usage and Attitudes, *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1710-1721

**Moreau, A.** 2019 : Perspectives de population 2019 – 2040 Canton de Neuchâtel et ses régions, *Statistique Vaud*, 1-58

**Nicholson, N. R.,** 2009: Social isolation in older adults: an evolutionary concept analysis, *Journal of Advanced Nursing*, 65 (6), 1342-1352

**Niehaves, B. et Plattfaut, R.** 2014: Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide, *European Journal of Information Systems*, 23:6, 708-726

**OCDE** 2018 : Ratio de dépendance démographique des personnes âgées, dans *Pensions at a Glance 2017 : OECD and G20 Indicators*, Paris : Éditions OCDE

**Office Fédéral de la Statistique** 2020 : Population Panorama

**Olsson, T. et Viscovi, D.** 2018 : Warm Experts for Elderly Users: Who Are They And What Do They Do?, *Human Technology*, Vol. 14 (3), 324-342

**Oris, Michel** 2020 : Vieillesse de la population. In **Bonvin, J.M., Hugentobler, V., Knöpfel, C., Maeder, P. & Tecklenburg, U.** *Dictionnaire de politique sociale suisse*. Zurich et Genève : Seismo, 2020, 558-560

**Promotion Santé Suisse** 2021: (en ligne) URL : <https://promotionsante.ch/>

**Pro Senectute Suisse** 2021: (en ligne) URL : <https://www.prosenectute.ch/fr.html>

**Quan-Haase, A., Martin, K. et Schreurs, K.** 2016 : Interviews with digital seniors : ICT use in the context of everyday life, *Information, Communication & Society*, 19 (5), 691-707

**Quan-Haase, A., Ying Mo, G et Wellman, B.** 2017: Connected seniors: how older adults in East York exchange social support online and offline, *Information, Communication & Society*, Vol. 20 (7), 967-983

**Rosales, A. et Fernández-Ardèvol, M.** 2016 : Beyond WhatsApp: Older people and smartphones, *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, Vol. 18, n. 1(37), 27-47

**Seifert, A., Ackermann, T. et Schelling, H.R.** 2020 : Digital Seniors 2020 : utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les personnes de 65 ans et plus en Suisse, *Centre de Gérontologie de l'Université de Zurich*, éd. Pro Senectute Suisse

**Site Amigo** 2021 : URL : <https://www.amigoclub.me/>

**Site Comité pilotage Fusion** 2010 : URL : <http://www.vaudruziens.ch/>

**Site Nonny – Keep in Touch** 2021: <https://nonny.it/?v=1ee0bf89c5d1>

**Skinner, M.W., Andrews, G.J. et Cutchin, M.P.** 2018: *Geographical Gerontology: Perspectives, Concepts, Approaches*. London: Routledge

**Söderström, O., Kloetzer, L. et Jeannerat, H.** 2017 : *Innovations Sociales : Comment les Sciences Sociales contribuent à transformer la Société* (E-book), Maison d'Analyse des Processus Sociaux, Neuchâtel : Unine

**Smith, M.L., Steinman, L.E. et Casey E.A.** 2020: Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox, *Frontiers in Public Health*, Vol. 8 (403), 1-9

**Srivastava, S.K. et Panigrahi, P.K.** 2019: Social Participation among the Elderly: Moderated Mediation Model of Information and Communication Technology (ICT), *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 44 (33), 698-717

**Taipale, S.** 2019: *Intergenerational Connections in Digital Families*, Cham : Springer International Publisher

- Thibaud, J-P.** 2001 : Les parcours commentés, dans **Grosjean, M. et Thibaud, J-P.** (eds), *L'espace urbain en méthodes*, Marseille: Editions Parenthèse, 79-99
- Trincaz, J., Puijalon, B. et Humbert, C.** 2011 : Dire la vieillesse et les vieux, *Fondation Nationale de Gérontologie*, Vol. 34, 138, 113-126
- UNESCO** 2021 : Technologies de l'information et communication, *Glossaire* (en ligne)
- United Nations (UN), Department of Economic and Social Affairs, Population Division** 2019: *World Population Prospects 2019: Highlights*, New York: United Nations
- Verbeek, P.P.** 2005: *What Things Do: Philosophical Reflections on Technology, Agency, and Design*. Pennsylvania University Park: The Pennsylvania State University Press
- Verbeek, P.P.** 2015: COVER STORY Beyond interaction: a short introduction to mediation theory, *Interactions*, 22(3), 26-31
- Victor, C., Scambler, S., Bond, J. et Bowling, A.** 2000: Being alone in later life: loneliness, social isolation and living alone, *Reviews in Clinical Gerontology*, 10, 407-417
- Vodoz, L.** 2010 : Fracture numérique, fracture sociale : aux frontières de l'intégration et de l'exclusion, *SociologieS , Frontières sociales, frontières culturelles, frontières techniques*, 1-17
- Zaccaria, D., Casanova, G. et Guaita, A.** 2019: Isolamento sociale, solitudine, utilizzo della tecnologia e salute psico-fisica in una popolazione di anziani del Nord Italia: risultati dallo studio InveCe.Ab, *Autonomie locali e servizi sociali*, n. 2, 185-205
- Zittoun, T. et Baucal, A.** 2021 : The relevance of a sociocultural perspective for understanding learning and development in older age, *Learning, Culture and Social Interaction*, 28, 1-8
- Zittoun, T. et Gillepsie, A.** 2016 : *Imagination in Human and Cultural Development*, London: Routledge
- Zittoun, T., Grossen, M., et Salamin Tarrago, F.** 2021 : Creating new spheres of experience in the transition to a nursing home, *Learning, Culture and Social Interaction*, n. 28, 1-11
- Zittoun, T.** 2020: Old Age. In **Glaveanu, V.P** (eds.). *The Palgrave Encyclopedia of the possible*, Cham: Palgrave Macmillan
- Zittoun, T.** 2007: The Role of Symbolic Resources in Human Lives, in **Valsiner, J. & Rosa, A.** (Eds.), *The Cambridge handbook of sociocultural psychology*, Cambridge University Press, 343-361

# ANNEXES

## 1. PARCOURS COMMENTES AVEC LES SENIORS

### Parcours commentés à la Grande Béroche

Pseudonymes	Âge	Parcours commenté (oui/non/partiel)	Lieu d'habitation/lieu du parcours commenté
Coline	70	oui	Fresens/Fresens
Véronique et Adrien	83 et 88	non	Fresens
Ariane	81	oui	Fresens/Fresens
Christian et Joceline	80 et 80	partiel	Fresens/dans leur jardin
Sophie et Denise	92 et 67	oui	Fresens/Fresens
Constance	76	oui	Montalchez/Montalchez
Hélène et Robert	71 et 79	oui	Montalchez/Montalchez
Adam et Katharina	69 et 68	partiel	Zurich-Prises de Montalchez (maison de vacances)/dans leur jardin
Anna	87	oui	Prises de Montalchez/Prises de Montalchez
Jessica	77	oui	St. Aubin/St. Aubin

### Parcours commentés dans le quartier de Serrières

Pseudonymes	Âge	Parcours commenté (oui/non/partiel)	Lieu d'habitation/lieu du parcours commenté
Ada	74	oui	Serrières/Serrières
Eléonore	84	oui	Serrières/Serrières
Marc-Antoine et Emma	89 et 91	oui	Serrières/Serrières
Alessandra	75	oui	Serrières/Serrières
Paul	69	oui	Serrières/Serrières
Jeanne	79	oui	Serrières/Serrières
Jean-Maurice	78	non	Serrières
François	72	non	Serrières
Liliane	77	oui	Serrières/Serrières
Agathe	84	oui	Serrières/Serrières

### Parcours commenté à Cernier

Pseudonymes	Âge	Parcours commenté (oui/non/partiel)	Lieu d'habitation/lieu du parcours commenté
Elsa	71	oui	Cernier/Cernier
Jean-Maxime	74	oui	Cernier/Cernier
Alberto et Delphine	79 et 79	oui	Cernier/Cernier
Gilbert	68	oui	Cernier/Cernier
Patrice	85	oui	Cernier/Cernier
Marie-Claire	69	oui	Cernier/Cernier
Ludivine et Patrick	74 et 80	oui	Cernier/Cernier
Hugo	67	oui	Cernier/Cernier
Jean-Paul	75	partiel	Cernier/dans son jardin
Gaétan	87	oui	Cernier/Vue des Alpes

## 2. ENTRETIENS AVEC PERSONNES « RESSOURCE »

### Entretiens avec personnes « ressource » pour la Grande Béroche

Prénom	Rôle/fonction
Maguy	Habitante du village
Laure-Aline	Infirmière à domicile
Antonella	Présidente Club des aîné.e.s
Noëlle	Organisatrice Table d'hôtes (Pro Senectute) et habitante du village
Fabienne et sa fille	Ex-assistante de pharmacie et habitante du village, sa fille travaille en EMS
Manu	Habitante du village
Alain	Membre de l'association philanthropique suisse
Eric	Propriétaire de pompes funèbres
Laurent	Garagiste du village

### Entretiens avec personnes « ressource » pour le quartier de Serrières

Prénom	Rôle/fonction
Françoise	Infirmière cheffe et membre de l'association de quartier
Lily	Physiothérapeute à domicile
Jonas	Habitant du quartier et membre de l'association de quartier
Eliane	Membre de l'association de quartier
Dame du kiosque	Employée dans le kiosque du quartier

### Entretien avec personnes « ressource » pour Cernier

Prénom	Rôle/fonction
Laure	Propriétaire d'une boulangerie au centre du village de Cernier
Corinne	Ancienne infirmière à domicile
Mary-Lise	Transports bénévoles de Val-de-Ruz
Gisèle	Organisatrice du « café-tricot » de l'association de la Lessiverie
Employé.e.s de divers commerces de Cernier	Salon de coiffure, Denner, Pharmacie, chocolaterie, Magasin en vrac, Espace Abeilles, Kiosque
Liliane	Club des Loisirs du 3e âge de Fontainemelon
Dominique	Directeur Fondation Les Lilas

**Entretien avec personnes « ressource » pour le Canton de Neuchâtel**

<b>Prénom</b>	<b>Rôle/fonction</b>
Marie-Josée	Association Lecture et compagnie
Rose-Marie	Présidente AVIVO Neuchâtel
Amanda	Bénévolat Neuchâtel
Géraldine	Psychologue spécialisée en gérontologie
Renaud	Président Fédération Neuchâteloise des Retraités (FNR)
Sylvie	Vice-Présidente FNR
Gilbert	Organisateur Café Dialogue (FNR)
Werner	Médecin généraliste
Philippe	Mouvement Des Ainé.e.s (MDA)
Claudia	Association Réseau Orientation Santé Social (AROSS)
Jean	Armée du Salut
Laure	Directrice Université du 3 <sup>ème</sup> âge (U3A)
Laure-Aline	Infirmière à domicile
Pierrette	Responsable ergothérapie, EMS la Sombaille, consultante pour centre de vue
Laurence	Responsable secteur Accompagnement de fin de vie - Caritas

### 3. GUIDE D'ENTRETIEN POUR LE PARCOURS COMMENTE

#### Introduction par la chercheuse

(adapter selon si la personne a participé aux événements de lancement...)

- Se présenter
- Présenter le projet Reliâges large
- Expliquer plus précisément la partie UNINE
- Consentement informé (y c. enregistrement) + accord de participation

#### Questions complémentaires - profil

- Âge
- Métier passé ? (et du-de la conjoint-e ?)
- Depuis quand elle habite là ? avec qui ?

#### Question de départ :

Montrez-nous svp les lieux hors de votre maison où vous vous rendez souvent, qui font partie de votre quotidien, et parlez-nous de ces lieux et des gens que vous y rencontrez s'il y en a.

#### Relances :

Préciser :

A quelle fréquence venez-vous ici ?	
Est-ce que vous avez des discussions avec les personnes qui se trouvent ici ?	Dimension sociale
Les sentiments relatifs aux lieux et aux personnes, l'importance que ça a, ce qui plaît ou non.	Dimension affective
Est-ce qu'il y a des choses qui font que c'est facile ou difficile de venir ici, en comparaison avec d'autres endroits ?	Dimension matérielle

#### Questions complémentaires - espaces non visités et domicile

Lieux non visités	Est-ce que vous allez parfois ailleurs que dans les lieux que vous nous avez montré ? plus loin ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Où, à quelle fréquence, avec qui, comment, pour faire quoi ?</li> </ul>	Dimensions matérielle et sociale
Lieux non fréquentés	Quels sont les endroits évités ou dans lesquels vous n'allez plus ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour quelles raisons ? Quels obstacles ?</li> </ul>	Dimension matérielle
Changements dans l'espace	Quels changements de l'espace (rénovations par exemple) ont eu un impact dans votre quotidien ?	Dimension matérielle
Frustrations	Y a-t-il des activités que vous aimeriez faire ou des lieux où vous aimeriez aller, mais que vous ne faites pas ?	Dimension affective
Inquiétudes	Par rapport à vos activités et lieux que vous fréquentez actuellement, est-ce que vous avez des inquiétudes ? Des choses que vous craignez de ne plus pouvoir faire ? Pour quelles raisons ?	Dimension affective
A domicile	Est-ce qu'il y a des activités que vous faisiez auparavant à l'extérieur que vous	

	faites maintenant depuis chez vous ? Lesquelles, comment et pourquoi ? Ou des personnes qui viennent vous rendre visite ?	
Technologies	<p>Utilisez-vous des moyens technologiques dans votre quotidien ? lesquels ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- téléphone ? qui appelez-vous, pourquoi ? famille ? fréquence ?</li> <li>- TV ? vous regardez seul ? avec qqn ?</li> <li>- Internet ? pour commander en ligne ?</li> <li>- radio ? qu'est ce que vous écoutez ?</li> <li>- smartphone ? quelles applications ? quels moyens ? réseaux sociaux ? lesquelles pourquoi ?</li> <li>- jeux / app ?</li> </ul> <p>pour quelles raisons ? contact ? divertissement ? réserver des vacances ? opinion sur la technologie ? est-ce que ça a changé vos rapports aux autres, au monde ? voyez-vous plus ou moins de gens ? quelle qualité des relations ?</p> <p>quelle dimension esthétique / pratique des objets ?</p> <p>technophobe ou phile ? comment avez-vous appris ? quelles difficultés ? quel est votre rapport à la technologie ? qui vous aide en cas de problème ? Quelles bénéfiques/inconvénients ? Complémentaire ou nécessaire ? habilité ? soirée intergénérationnel pour apprendre la technologie ?</p>	<p>Dimension matérielle / sociale</p> <p><i>pouvez-vous nous montrer un objet en lien avec la technologie qui vous facilite grandement la vie, qui est important pour vous ? →</i></p>

### Conclusion

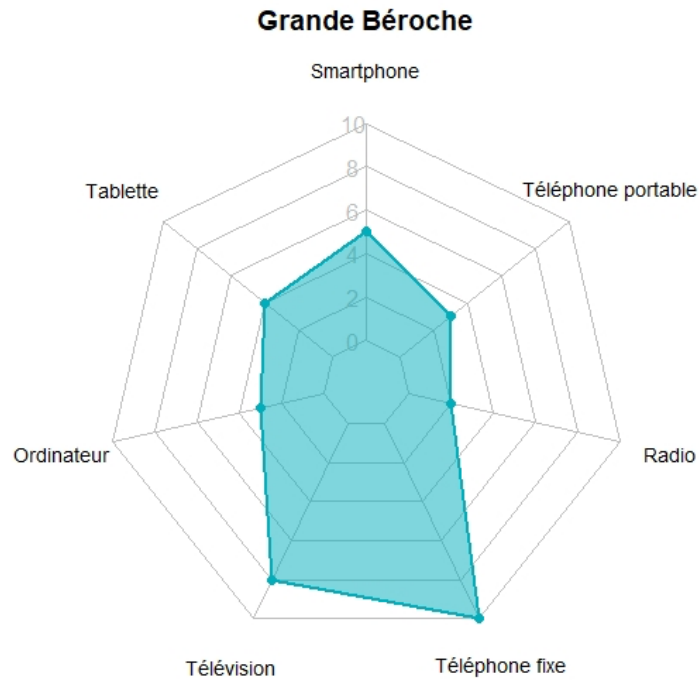
- Comment voient-elles globalement leurs possibilités et les obstacles dans leur commune ?
- Remercier
- Dire qu'on les tiendra informé-es de l'événement de restitution ?

### Avant/après l'entretien :

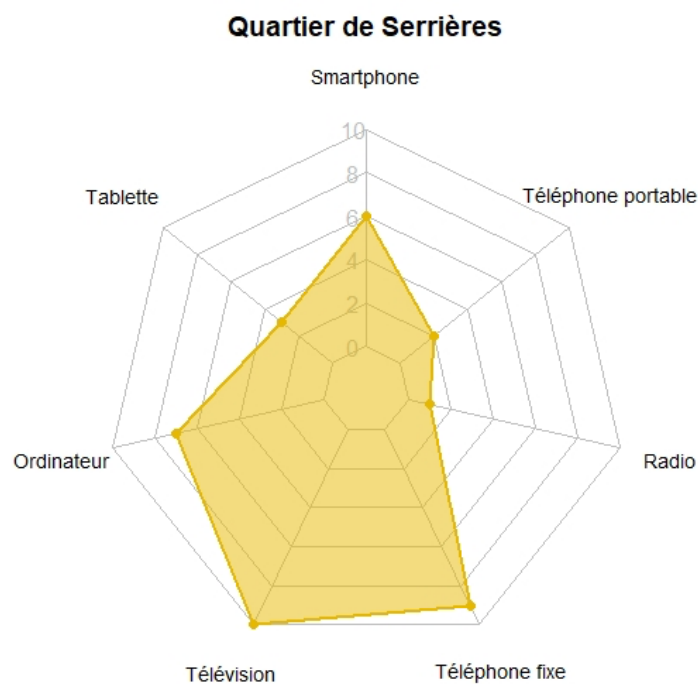
Pour chaque participant.e / parcours, noter :

- L'emplacement de l'habitat et description (type de logement, accès et obstacles observés, situation par rapport au quartier/village)
- La description (cartographie) du parcours
- La date, l'heure de départ, la durée, la météo
- La manière dont la personne a été contactée

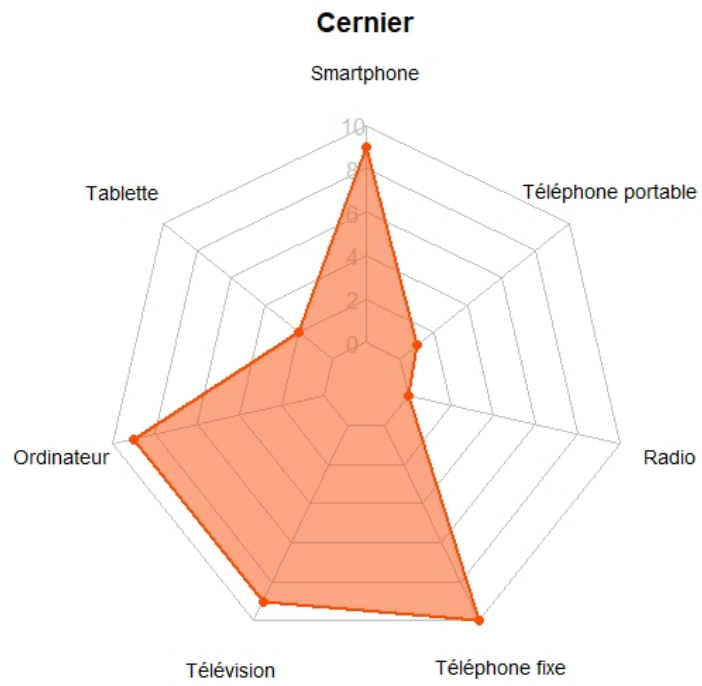
## 4. LES DIFFERENCES GEOGRAPHIQUES DES USAGES DES TICS



1: Possessions des TICs à la Grande Béroche (graphique réalisé avec RStudio, autrice Aurora Ruggeri)



2: Possessions des TICs dans le quartier de Serrières (graphique réalisé avec RStudio, autrice Aurora Ruggeri)



3: Possessions des TICs à Cernier (graphique réalisé avec RStudio, autrice Aurora Ruggeri)