

# Nouvelles Technologies de la communication et qualité de la vie relationnelle. Défis et ressources du point de vue des Grands-parents

A. Iannaccone, V. Cesari Lusso, S. Lambolez

## Executive summary

Notre démarche exploratoire a étudié la problématique de la qualité de la vie relationnelle des personnes âgées vivant le rôle de grands-parents, en lien avec l'évolution actuelle des technologies de la communication, de plus en plus interactives et sophistiquées. Notre postulat de départ était que ces technologies n'échappent pas à une double logique : d'un côté elles représentent des extensions puissantes des potentialités des relations humaines, et de l'autre des possibles facteurs de marginalisation et de perturbation relationnelles.

A partir des témoignages des participants sur leur vécu, nous avons pu identifier une série de thèmes et sous-thèmes. Il nous a semblé important, dans le rapport final qui suit, de présenter, pour chaque thématique identifiée, un certain nombre d'extraits dans leur forme originale fidèle aux propos d'origine, à titre d'illustrations des sources ayant inspiré notre catégorisation conceptuelle. En effet, le propre de notre démarche qualitative, dans une perspective psychophénoménologique, est bien de rendre compte de la multiplicité des points de vue singuliers des grands-parents, en rendant visible la richesse des vécus affectifs, cognitifs et relationnels propres à chaque subjectivité et à la singularité de chaque situation. Richesse impossible à prévoir et à catégoriser a priori, car elle représente la qualité émergente de l'interaction chercheurs-participants, rendue possible à travers le travail méthodologique d'accompagnement d'aide à l'explicitation.

A partir de l'analyse de l'ensemble des données recueillies, **deux conclusions générales** s'imposent à nous concernant le lien entre qualité de la relation et nouvelles technologies de la communication (NTC):

- Quand les relations sont foncièrement satisfaisantes, l'usage des NTC apporte une valeur ajoutée, en termes quantitatif et qualitatif, qui renforce le sentiment de bien-être relationnel. Alors que quand les relations sont insatisfaisantes, les NTC, notamment par leur caractère d'immédiateté et de traçabilité, risquent fort d'amplifier les conflits et les tensions.
- Le sentiment de satisfaction *versus* insatisfaction de la qualité du lien entre générations (grands-parents / parents / petits-enfants) participe grandement au sentiment de bien-être des aînés.

De plus, l'analyse des données nous a également permis de mettre en évidence un certain nombre de thématiques que nous pouvons résumer en deux grandes catégories : la première (A) concerne l'impact des NTC sur les pratiques relationnelles familiales et la seconde (B), l'émergence de nouveaux enjeux psychologiques pour la génération des grands-parents.

### A. Principales retombées des NTC (notamment email, SMS, WhatsApp) sur les pratiques relationnelles familiales :

1. Elles font entrer constamment le monde extérieur dans l'espace intime familial.
2. Elles demandent la création de nouvelles règles de fonctionnement.
3. Elles offrent une large palette de nouvelles pratiques communicatives vues comme avantageuses.
4. Elles peuvent aussi se transformer en piège.
5. Elles demandent de savoir choisir le bon outil pour la bonne situation.
6. Elles modifient les hiérarchies de compétences dans le cadre familial.
7. Elles constituent un facteur majeur de différenciation entre les générations.

### B. L'émergence de nouveaux enjeux psychologiques pour la génération des grands-parents, que nous pouvons mentionner ainsi :

1. Sentiment de maîtrise *versus* non maîtrise. La maîtrise génère de la fierté et le plaisir d'afficher ses compétences. La non maîtrise peut engendrer une gêne sociale et un sentiment d'infériorité.

2. Sentiment de refus *versus* plaisir. Pour certains grands-parents, les NTC ont imposé un besoin qui n'existait pas. Pour d'autres, ce sont des moyens fantastiques, sources de plaisir et de valeur ajoutée relationnelle.
3. Sentiment de rivalité *versus* alliance. Dans certaines situations les grands-parents considèrent ces objets comme des rivaux, dans d'autres comme des alliés.
4. Adaptation et effort d'apprentissage *versus* marginalisation. Presque tous les grands-parents soulignent l'effort d'adaptation et d'apprentissage continus demandés par les NTC et par la familiarisation avec des outils qui deviennent rapidement obsolètes.
5. Attention consacrée au choix des mots *versus* incompréhensions et tensions.
6. Dépendance vis-à-vis des générations suivantes *versus* autonomie.

A mentionner encore **des effets des NTC sur la santé physique des aînés** : en effet certains grands-parents en parlent comme sources de fatigue (visuelle, maux de tête), d'autres en font un usage vicariant pour palier à des limites physiques (par exemple, baisse d'audition ou de vue).

**Valorisation et diffusion des résultats** : nous envisageons deux axes d'activité, un axe académique et un axe grand-public.

## Rapport final de l'étude exploratoire

### Questions de recherche

Notre démarche exploratoire a étudié la problématique de la qualité de la vie relationnelle des personnes âgées vivant le rôle de grands-parents, en lien avec l'évolution actuelle des technologies de la communication, de plus en plus interactives et sophistiquées. Notre postulat de départ était que ces technologies n'échappent pas à une double logique : d'un côté elles représentent des extensions puissantes des potentialités des relations humaines, et de l'autre des possibles facteurs de marginalisation et de perturbation relationnelles. Avec notre travail, nous avons cherché des éléments de réponse aux 3 questions de recherche suivantes :

- a) Quels types de nouvelles technologies de la communication sont utilisés par les grands-parents concernés par l'étude dans les relations quotidiennes avec les autres générations?
- b) A partir du point de vue des sujets, dans quelles situations ces mêmes outils ont des retombées perçues comme positives *versus* négatives sur la qualité de la relation avec les proches ?
- c) Quels processus psychologiques (d'ordres cognitif, affectif, identitaire) sont en jeu pour les grands-parents dans la confrontation à la nouvelle culture technologique de la communication ?

### Aspects méthodologiques

#### Population

Nous nous sommes intéressés à des grands-parents, à partir de l'âge de 65 ans, impliqués dans une « grand-parentalité active », et qui ont actuellement des petits-enfants de moins de 15 ans.

#### Recueil de données

De type qualitative, notre démarche a consisté à recueillir des données sur le point de vue subjectif des participants moyennant les méthodologies suivantes :

- 2 rencontres sous forme de « focus-groups » dans le cadre des réseaux de l'Association Ecole des Grands-parents de Lausanne et Neuchâtel.
- 16 entretiens approfondis : 12 individuels et 4 couples. Nous avons ainsi dépassé le nombre prévu dans la requête à savoir 10. Une fois la machine lancée suite aux focus-groups, un nombre plus important de grands-parents s'est déclaré disponible pour l'entretien approfondi. Il nous a semblé dommage de renoncer à recueillir une partie de ces témoignages.

En complément, des observations et environ 2h d'enregistrement audio ont été réalisés dans le cadre des ateliers appelés *Cyberthé*, à Neuchâtel, organisés par le Semestre de Motivation (SEMO) de la ville de Neuchâtel en collaboration avec Pro Senectute (Arc Jurassien). Dans les ateliers *Cyberthé*, des juniors sont à disposition des aînés pour leur transmettre des savoirs et savoir-faire dans le domaine informatique. Nous avons observé les interactions entre ces jeunes (dans le rôle d'experts) et ces seniors (dans le rôle de « demandeurs » ou d'apprenants) en matière de questions concernant l'usage des nouvelles technologies. Notre intention initiale était de filmer quelques-uns de ces ateliers, mais les seniors ainsi que les jeunes impliqués ont préféré que la caméra ne s'immisce pas dans leurs échanges, d'où le compromis du dictaphone posé sur une table qui a pu capter quelques-unes de leurs interactions (nous privant ainsi d'indices visuels).

Dispositifs de recueil de données		Données à disposition
Lausanne	Neuchâtel	
<b>Rencontre Focus-Group 1</b> enregistrée (audio) le 29 octobre 2015 à Lausanne, à l'association « Ecole des grands-parents » (19 participants)	<b>Rencontre Focus-Group 2</b> enregistrée (audio) le 12 novembre 2015, à Neuchâtel, à l'Ecole des grands-parents de Neuchâtel (14 participants)	Transcription des données des 2 rencontres sous forme de <i>verbatim</i>
<b>Entretiens d'aide à l'explicitation enregistrés</b> (audio) :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entretiens de couple</li> <li>• 7 entretiens individuels en présence (6 femmes et 1 homme)</li> <li>• 1 entretien individuel via Skype avec 1 femme</li> </ul>	<b>Entretiens d'aide à l'explicitation enregistrés</b> (audio) :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 entretiens de couples</li> <li>• 4 entretiens individuels avec des femmes</li> </ul>	Schémas familiaux  Transcription des données de ces entretiens sous forme de <i>verbatim</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observations d'une séance de l'Atelier Cyberthé, SEMO Neuchâtel (2 décembre 2015) : 13 participants</li> <li>• Enregistrement d'interactions entre jeunes et seniors, durant 2 séances de l'Atelier</li> </ul>	Sélection de données à partir des notes d'observation et transcription d'extraits d'enregistrements audio

## Démarche réflexive sous forme d'un workshop avec des experts internationaux

Dans le but d'accroître la qualité scientifique de notre étude exploratoire, nous avons organisé, le 9 juin 2016, à l'Université de Neuchâtel, une journée de rencontre avec des experts externes et d'autres chercheurs membres du Centre de recherche en psychologie socioculturelle de l'Université de Neuchâtel.

Nous leur avons présenté une partie des données recueillies afin de bénéficier de leur regard et expertise, dans les domaines théoriques et méthodologiques en lien avec les intérêts de notre recherche.

Dans le tableau qui suit, la liste des experts ayant participé :

Nom, prénom	Université	Fonction
Guido Amoretti	Université de Gêne (Italie)	Professeur de psychologie générale, Responsable du Centre d'éducation du 3 <sup>ème</sup> âge (Tempus)
Michèle Grossen	Université de Lausanne	Professeure de psychosociologie clinique, Co-directrice d'un projet sur la transition en EMS et le vieillissement considérés du point de vue de la psychologie socioculturelle

Laure Kloetzer	Université de Neuchâtel	Professeure-assistante, Spécialiste des méthodes réflexives et des sciences citoyennes
Beatrice Ligorio	Université de Bari (Italie)	Professeure agrégée, Auteure de divers projets de recherche sur la technologie dans des contextes éducatifs
Antonella Marchetti	Université de Milan (Italie)	Professeure de psychologie du développement et de psychologie de l'éducation
Alain Mouchet	Université de Paris 12 (France)	Professeur en sciences de l'éducation, Spécialiste certifié en entretien d'explicitation
Anne-Nelly Perret-Clermont	Université de Neuchâtel	Professeure honoraire de psychologie et éducation
Mireille Snoeckx	Antenne Suisse Explicitation (ASE)	Présidente ASE Membre du groupe de recherche sur l'explicitation (GREX, Paris)

## Résultats des analyses des entretiens

Dans l'analyse de nos données, nous avons pu identifier une série de thèmes et sous-thèmes à partir des témoignages des participants sur leur vécu. Il nous semble important de présenter, pour chaque thématique identifiée, un certain nombre d'extraits dans leur forme originale fidèles aux témoignages d'origine, à titre d'illustrations des propos ayant inspiré notre catégorisation conceptuelle. En effet, le propre de notre démarche qualitative, dans une perspective psychophénoménologique, est bien de rendre compte de la multiplicité des points de vue singuliers des grands-parents, en rendant visible la richesse des vécus affectifs, cognitifs et relationnels propres à chaque subjectivité et à la singularité de chaque situation. Richesse, impossible à prévoir et à catégoriser a priori, car elle représente la qualité émergente de l'interaction chercheurs - participants, rendue possible à travers le travail méthodologique d'accompagnement d'aide à explicitation.

Pour les conventions de transcription : Les propos des participants, anonymisés, sont *en italique* ; les commentaires des chercheurs facilitant la compréhension sont [entre crochets, en caractère normal]. Les points de suspension signifient un silence, une intonation traînante... Les points de suspension entre parenthèse (...) correspondent à des coupures.

### Question A.

#### Quels types de nouvelles technologies de la communication (NTC) sont utilisés dans les relations quotidiennes avec les autres générations ?

La fin du deuxième millénaire et le début du troisième se caractérisent, entre autre, par l'apparition et la grande diffusion de nouveaux objets technologiques de la communication. Il s'agit d'objets, tous ou en partie, également présents dans l'environnement des personnes que nous avons interviewées. On les retrouve dans leur foyer et certains désormais aussi dans leur sac à main et/ou dans leur poche.

Dans l'analyse de nos données, une nécessité s'est vite posée de préciser la notion même de nouvelles technologies de la communication (NTC) : quel est « l'objet » pertinent sur lequel focaliser l'attention quand on étudie l'impact des NTC sur les relations entre générations ? En effet, ce terme peut se référer soit :

- A « **l'objet matériel** », outil ou support physique, à savoir : ordinateurs, téléphones fixes ou portables, smartphones, tablettes, montres connectées, etc.
- A « **l'objet application** » à savoir les fonctions et usages de ces objets matériels, tels que les courriers électroniques (emails/courriels), les messages SMS (ou textos), échanges entre

groupes par exemple WhatsApp (WA), échanges avec vidéo (ex. Skype, FaceTime...), partage de photos et de vidéos (ex. Instagram, Facebook, etc.), les échanges traditionnels téléphoniques de vive-voix, les jeux en ligne, éducatifs ou interactifs (scrabble, échecs)...

Concernant ces jeux, le lien avec la communication nous a d'ailleurs interrogés. Ils peuvent être perçus comme un obstacle aux relations interpersonnelles, voire une concurrence (comme montré dans les inconvénients du thème 1). Mais ils peuvent aussi être considérés positivement, pour des loisirs individuels ou même comme supports à des activités collectives et partagées, favorisant les échanges entre générations. En voici quelques illustrations :

*(M. S) moi de temps en temps je joue aux cartes sur internet... avec l'ordi*

*(Focus 2) on est des joueurs de scrabble, et on joue au scrabble par internet [le mari fait des tournois] Et lui [le fils cadet qui n'a pas d'enfant] il joue au scrabble aussi, on fait des parties via internet. On a ainsi des meilleurs contacts avec ce garçon avec qui on n'a pas de conflit, il vit un peu en marge et puis il ne veut pas être dérangé quand il n'a pas envie d'être dérangé (...) c'est la façon qui permet des meilleurs contacts... c'est des jeux qui apportent quelque chose et que l'on peut jouer en famille à distance et c'est des jeux qui peuvent durer une semaine (...) On peut en profiter pour faire passer des petites annotations... déjà ça nous permet de voir qu'il est branché et puis on en profite pour lui dire ce qu'on a à lui dire... [rire] Grâce aux jeux on sait quand il est à la maison [rire] tout à coup on voit qu'il répond au scrabble [rire]*

Les observations menées montrent que l'impact sur les relations familiales est lié notamment aux différentes modalités d'usage des NTC. Dit autrement, ce n'est pas forcément la présence de l'objet matériel lui-même qui a des retombées positives ou négatives sur la qualité relationnelle mais les fonctionnalités qu'il offre et l'utilisation que l'on en fait. Celles-ci se traduisent en nouvelles pratiques quotidiennes où « l'objet » est choisi en fonction de certains critères de **préférence** que nous avons pu dégager. En voici quelques illustrations :

*(Mme P) Car c'est plus confortable d'écrire un mail... ils partent moins vite que sur les SMS... ils arrivent aussi vite qu'un message...si je suis à la maison ça sera un mail mais si je ne suis pas à la maison bien sûr ça sera un message...*

*(M. E) Chez nous maintenant c'est très extrêmement rare qu'on utilise les mails dans la famille, c'est réservé à des choses plus professionnelles. Il y a vraiment quelque chose de très différent*

*(Focus 2) Nous avons un téléphone à la maison, nous avons un ordinateur et depuis quelques années j'ai ce que j'appelle une cabine téléphonique portable [rire] c'est à dire que je me suis mis au natel car il n'y a plus de cabines téléphoniques... En tout cas avec nos petites-filles... nous avons deux petites-filles de 7 et 9 ans on privilégie vraiment le contact direct. Le contact avec elles, je ne sens pas le besoin de leur téléphoner, on n'a pas de tablettes... toute une autre relation... je ne sais pas, est-ce que avec WA vous n'auriez-vous pas créé un besoin qui n'existe pas? Au bout d'un moment on devient dépendant, on devient esclave...*

*(Focus 2) Mon mari n'aime pas du tout les SMS. Les e-mails il aime. Quand je suis loin et lui est à la maison à ce moment-là lui il me répond par SMS. Sinon, il utilise pratiquement pas... Des petites lettres... il a des plus grands doigts... voilà c'est un peu un problème physique*

*(Focus 2) Le téléphone ou le contact direct permet d'entendre la voix quand on va pas très bien... ce que on peut masquer dans un SMS ou un mail, ou alors on met un smiley ou quelque chose comme ça, mais ça laisse la place à tant de malentendus, d'interprétations... je pense que le ton fait la musique, quand je téléphone et j'entends la voix je comprends toute de suite toi tu ne vas pas bien*

*(Focus 2) Qu'est ce qui va rester de tout ça, rien, c'est du vent... Si vous écrivez une lettre il y a votre propre calligraphie qui est transmise, c'est bien plus riche, parce que vous avez quelque*

chose que vous pouvez reprendre, glisser dans un livre, tandis qu'un e-mail vous imprimez mais...

(Mme C) *Tout le monde sait qu'il faut m'appeler sur mon téléphone fixe et laisser un mot sur le répondeur (...) le natel j'ai plus de peine (...) le natel je l'ouvre que quand vraiment... d'abord je l'oublie souvent, enfin je le prends rarement avec moi et puis je le prends quand je sais que j'en aurai besoin, alors effectivement si je vais garder L [petite-fille] et que tout d'un coup je vais me balader avec elle, là je le prends parce que je sais que sa mère (...) va m'appeler pour savoir où je suis quand je rentre etc.*

Dans les parties suivantes consacrées aux deux autres questions de recherche, nous allons prêter une attention particulière à la dimension des usages possibles.

### Question B.

**A partir du point de vue des grands-parents, dans quelles situations ces mêmes outils ont des retombées perçues comme positives versus négatives sur la qualité de la relation avec les proches ?**

La notion de « relation », au cœur des systèmes humains notamment familiaux, est donc au centre de cette partie de l'analyse. Par relation, nous entendons l'existence d'un lien particulier à autrui, et pour ce qui nous concerne d'un lien de type « affectif » entre les générations de grands-parents - parents - petits-enfants, dont la qualité peut-être plus ou moins affectée par les technologies de la communication. Il nous semble important de distinguer « relation » et « communication » dans le sens où la communication est le moyen à travers lequel les relations se construisent et peuvent être observées. Le fil rouge de la « relation », vue à travers les indices de la communication, nous a permis d'identifier 6 thèmes que nous présentons maintenant.

## Thème 1 : avantages et inconvénients des NTC en termes d'efficacité et de retombées sur la relation

Ce thème est fréquemment développé par les aînés de notre étude. Les témoignages se réfèrent notamment à des usages -essentiellement écrits- des outils technologiques : les mails, les SMS, WhatsApp (WA).

Dans un premier temps, plusieurs avantages sont présentés tels qu'ils ont été mentionnés dans les entretiens. Ils sont illustrés par quelques extraits.

Avantages	
<b>Pour s'organiser ou organiser des événements familiaux</b>	<p>(Mme F) <i>Je trouve que ça facilite beaucoup la vie, sur le plan logistique c'est tellement pratique [ton convaincu], c'est incontestable! ça règle toutes les affaires d'horaire, de logistique en fait...</i></p> <p>(Focus 1) <i>Le téléphone portable facilite la vie énormément... même si pendant les vacances ça m'arrive de ne pas le prendre...</i></p> <p>(Mme M) <i>parce que je garde assez souvent un ou deux, les deux enfants et maintenant E [son petit-fils] est malade alors j'étais ce matin encore chez eux et à ce moment-là je demande [SMS] 'à quelle heure tu veux que je vienne et est-ce que tu es d'accord que je fasse encore quelques commissions' etc. c'est très pratique</i></p>

	<p>(Mme M) avec G [sa fille] on a beaucoup de WhatsApp ça concerne l'organisation car on s'occupe beaucoup de nos petits-enfants</p> <p>(Mme E) c'est WhatsApp qui nous permet d'avoir beaucoup d'échanges, il y a effectivement des photos (...) en fait tout ça ne peut se passer qu'à travers WhatsApp. Sans cela au téléphone ça ne serait pas du tout la même chose (...) Ce groupe [WhatsApp] est un peu plus retreint, c'est un groupe organisationnel [entre les femmes de la famille]. Je trouve assez pratique, on peut envoyer à tout le monde en même temps, on peut répondre ensemble (...) Et puis le groupe petits-fils est un groupe très chouette. Après on a aussi des contacts avec chacune des personnes d'une manière individuelle</p> <p>(Focus 2) avec mon mari on a un agenda qu'on partage. Ça c'est aussi quelque chose de très pratique, vous mettez vos rendez-vous et le mari sait tout de suite que là c'est réservé. On a l'agenda des deux et l'autre est informé aussi vite (...) Justement encore hier on s'était dit qu'il fallait acheter du pain et puis lui avait été à une conférence, je me suis dit je vais acheter du pain et je vais voir où il est... j'ai vu qu'il n'était pas encore rentré à la maison donc j'ai vu qu'il n'avait pas encore acheté du pain [rire]. Même maintenant je pourrais voir exactement où il se trouve. On a une application... mais lui il pourrait aussi se déconnecter de l'application [rire]</p>
<p><b>Pour occuper les enfants (lors de déplacements, vacances...)</b></p>	<p>(Mme N) Quand on allait les chercher [les petits-enfants] ... ça veut dire des longs trajets... dans ce cas-là j'avoue que je trouve utile d'avoir tablettes, DS [Nintendo DS] parce que quand vous faites des longues heures de train... pour les longs trajets c'est bien de pouvoir les occuper... On peut faire des jeux, mais des fois vous êtes aussi fatigués... donc on est obligé de les laisser un peu... tout est à nouveau dans la limite...</p> <p>(Focus 1) Quand on doit passer 3-4 heures dans un train avec un petit-fils on est content qu'ils jouent avec la tablette</p> <p>(Mme G) on va vite imprimer une princesse qu'elle veut comme ça elle peut dessiner (...) elle a ce réflexe aussi de dire quand on dit 'on fait de la pâtisserie' alors on va chercher la recette sur Internet</p> <p>(Mme E) Une des autres choses qu'on a faites avec eux quand ils sont en vacances chez nous, on avait fait un petit journal qu'on avait fait à l'ordinateur où ils ont chacun écrit leur article par rapport à ce qu'on avait fait pendant les vacances</p>
<p><b>Pour ne pas déranger son interlocuteur, et respecter son temps</b></p>	<p>(Mme D) Si j'ai besoin d'une info j'essaie de passer par un SMS, voilà pour ne pas lui prendre [à sa fille] de son temps qui est précieux... je pense que quand on a une trentaine d'année, avec un garçon et le travail, on est très occupée [ton solidaire !] et donc j'essaie vraiment de respecter ça (...)</p> <p>Hier j'ai déposé chez ma fille des petits cadeaux pour toute la famille, elle m'a envoyé un SMS pour me remercier... Moi quand elle m'envoie un SMS pour remercier ce que je comprends, c'est mon interprétation, je comprends qu'elle n'a pas le temps pour papoter, c'était le soir, elle a des choses à faire avec la famille, elle voulait me dire merci mais elle n'avait pas trop le temps de discuter de papoter, donc un SMS. Le SMS il marque plus des limites (...)</p> <p>Si on a plus de temps alors on se téléphone, éventuellement se voir... Je ne vais pas lui téléphoner quand elle est au travail, si je téléphone ce sera le lundi [congé], je ne vais pas téléphoner à moins d'une urgence le dimanche parce que je sais qu'elle est en famille</p> <p>(Focus 2) c'est l'avantage de pouvoir communiquer sans déranger. On envoie un</p>



	<p><i>message et puis ce message peut être lu quand on veut. La personne finalement le consultera quand elle veut</i></p> <p><i>(Focus 2) je me disais s'il n'y avait pas les messages j'aurais de la peine car le téléphone est agressif, c'est une très bonne chose pour les messages et puis... aussi pour faire une invitation, beaucoup plus facile car on envoie le même message à tout le monde... Par rapport à la génération d'avant c'est quelque chose qui est très avantageux</i></p> <p><i>(Focus 2) nous ce qu'on utilise beaucoup c'est WA. On a une fille qui est infirmière, donc quand elle veille elle dort après... Mon fils aussi a son travail... Donc le petit message parfois dit 'est-ce que je peux te téléphoner ?' c'est vrai que c'est moins dérangeant, moi je vais tout à fait dans ce sens-là</i></p> <p><i>(Mme D2) Et avec mes enfants aussi autrement j'aurais l'impression de déranger toujours... donc euh le message ben on le lance et puis voilà... Ils le lisent quand ils veulent... c'est pas lourd</i></p> <p><i>(Mme M) parce que les SMS c'est toujours pour ma fille, pour mes deux filles c'est très bien parce qu'elles sont tellement occupées [rires] (...) je les dérange pas et à ce moment-là elles peuvent voir plus tard pour me répondre ça c'est très bien ouais</i></p> <p><i>(Mme M2) oui le téléphone, oui mais c'est plus compliqué parce que je trouve que c'est pas toujours au bon moment qu'on téléphone, des fois je demande par SMS surtout à C [fille] qui travaille, euh 'est-ce que ça te va si on se téléphone ?' elle a congé le mercredi je voulais savoir si je pouvais téléphoner ce mercredi, elle m'a dit 'oui il y a une invitation avec les copains de T [petit-fils], alors je fais encore le gâteau le matin' j'ai dit 'oh laissons tomber le dimanche peut-être' voilà [rire]... et des fois je demande même l'heure je veux pas les déranger parce qu'ils ont tellement peu de temps ensemble comme elle travaille alors...</i></p> <p><i>(M. E) mais j'entends ça crée beaucoup plus de contacts avec nos enfants qu'on en aurait autrement ... parce que ils sont hyper occupés, j'entends, le téléphone c'est sensationnel mais ça dérange... moi j'oserais jamais téléphoner à mon fils (...) on aurait beaucoup moins beaucoup moins de contacts, comme toi [à sa femme] tu écris un message pour savoir si on peut se téléphoner</i></p> <p><i>(Focus 2) Si j'ai quelque chose à faire je préfère le faire avec mail même avec les enfants... Ils les reçoivent tout aussi vite qu'un message et ils peuvent répondre quand ça leur convient</i></p> <p><i>(Focus 2) Plutôt que le téléphone, car on sait qu'on va pas déranger. Moi j'ai très peu de téléphones car presque tout se fait par messages, par e-mail, pour que les gens prennent le temps d'y réfléchir aussi... regarder l'agenda</i></p>
<p><b>Pour entretenir les liens affectifs avec les proches (féliciter, remercier, soutenir, partager un intérêt...)</b></p>	<p><i>(Mme F) Ceci dit, quand on apprend qu'une personne qu'on aime, de la famille est malade... ça aide à être très réactif... il est vrai que j'ai un cousin X avec un cancer, ça permet de le soutenir, je dirais au jour le jour... parce qu'on tient au courant, on s'envoie... un petit message, ça facilite énormément...</i></p> <p><i>(Focus 2) j'ai eu besoin de penser à cet ami [l'ancien copain de la fille] qu'elle avait quitté et puis je ne me voyais pas lui téléphoner, par contre ce qui me convenait à ce moment-là c'était de lui envoyer un message pour dire... un message de soutien... pour dire combien on l'appréciait et combien on était tristes... voilà c'est juste ça. Je trouvais que c'était l'outil qu'il fallait</i></p>

(Focus 2) *Ma fille qui habite à Paris... avait flanqué son mari hors de la maison... Le mari et ma petite fille [13 ans à l'époque] habitaient chez une sœur [fille malade en clinique] Avec ma petite-fille on se parlait beaucoup avec WA, Skype, 2-3 fois par jour... Une fois elle m'a appelée à minuit...*

(Mme H) *on a une amie (...) qui est maintenant en fin de vie, et alors pour elle c'est rude c'est dur d'avoir du monde d'être comme ça, de pouvoir lui envoyer tous les jours un SMS juste lui dire 'je te fais un gros bec je suis près de toi' et tout ça je trouve que c'est tellement précieux*

(Mme B) *Quand les petits-enfants viennent me voir, le soir je leurs envoie un SMS, je les remercie. Je dis 'bonne nuit, dors bien, et surtout merci d'être venu me voir, de ta présence !' Et souvent il y en a un qui répond et me dit 'tu sais moi aussi j'étais content'*

(Mme D2) [à propos des messages WhatsApp] *ah oui voilà par exemple là elle [une de ses belles-filles] me met euh mardi passé 'j'adore vous l'amener' donc son fils... Moi je craque... C'est chou [rires]... Disons que le lien c'est le petit-fils (...)*

*Voilà... euh elle [une de ses belles-filles] me met 'ça va mes chéri(e)s, suis en pause aussi, j'adore l'Orangerie [restaurant] et je me dis que ma fille a de la chance', ce qu'elle me met (...)*

*Si y'en a une qui part [une des belles-filles] alors je lui souhaite de s'éclater [rire]... Comme ça en somme c'est le clin d'œil parce qu'y a rien à dire rien à souhaiter mais c'est dire 'je suis avec toi'*

(Mme L) *voilà à travers WhatsApp et ça je trouve que c'est super parce que euh c'est comme une, c'est spontané c'est euh comme un petit cordon ombilical (...) enfin moi je suis ravie de cette possibilité d'être en lien comme bon me semble, c'est des petits cœurs dans la journée*

(Mme C) *de temps en temps j'envoie un SMS ou WA comme ça à B [petit-fils] ... l'autre jour il a passé les épreuves pour les pompiers... 6 sur 6 dans toutes les branches et je lui ai envoyé un petit mot pour le féliciter... Là il m'a répondu 'merci grand-maman'.*

(Mme M) *elle [sa fille] m'a dit qu'elle avait obtenu un certificat, elle était à Paris pendant quelques années, et à ce moment-là je lui ai envoyé un SMS c'était très vite fait et elle savait que j'ai bien reçu son SMS aussi (...) euh c'était brièvement 'je me réjouis avec toi et je trouve c'est super et voilà'*

(Mme E) *Grâce à WhatsApp on fait mousser l'événement. Et ça c'est vrai que dans la qualité des relations qu'il peut y avoir entre les grands-parents, les enfants et les petits-enfants, ça, voilà, ça amène beaucoup de richesse parce que ces événements sont des choses extrêmement importantes dont les petits-fils effectivement se souviennent, qui leur permettent de s'inscrire je dirais dans la lignée familiale, d'avoir vécu des choses ensemble, ouais c'est des choses extrêmement fortes pour l'entente familiale (...) Ce que je voulais dire aussi, c'est que je crois que les enfants, donc les parents, sont conscients de la richesse que représente justement l'organisation d'événements comme ça, de vécus avec les grands-parents que ça permet. Et donc c'est aussi quelque chose justement qu'eux enrichissent ou y participent...*

*(...) Dans notre famille c'est vraiment WA qui est privilégié et qui a beaucoup développé les liens d'une manière assez extraordinaire [un ton très convaincu !]*

*(...) Nous avons 3 groupes WA, on a un groupe pour l'ensemble des membres de la famille où on s'envoie des photos, ça crée des liens, je trouve très convivial, très positif*

	<p>(Mme E2) <i>On peut envoyer des messages individuels à travers WA et là je trouve extraordinaires avec les petits-fils moi j'ai vraiment découvert quelque chose... par exemple notre petit-fils aîné qui a 13 ans qui ne s'exprime pas énormément de manière orale même s'il est très affectueux avec nous, mais dans les messages maintenant on découvre des choses vraiment extraordinaire si j'ose dire... j'étais extrêmement émue de ce qu'il a écrit 'j'ai fini mon lego technique que tu m'as offert pour mon anniversaire, il est magnifique et il fonctionne très bien. Je me réjouis de te le montrer, c'est aussi pour grand-papy...' ; et puis voilà la photo de son lego technique avec le petit commentaire !</i></p> <p>(Focus 1) <i>Si j'ai commencé c'est parce que ma petite fille à 5-6 ans m'a dit 'écoute ce n'ai pas compliqué'... puis petit à petit j'ai appris... Et maintenant qu'ils sont adolescents c'est une nécessité</i></p> <p>(Mme B2) [Le petit-fils qui pratique le basket regarde un match sur la tablette] <i>'Tu es toujours sur cette tablette' ! "oui" il me dit 'car sur l'image je vois les fautes' (...)</i> Il me dit <i>'viens regarde je vais te montrer', et moi je suis heureuse (...)</i> Il [son petit-fils] <i>adore les jeux vidéo assez violents, moi ça m'est pénible, enfin à travers ça on discute de la violence. Ce n'est pas un enfant qui est violent, mais j'essaie de lui dire 'attention ! attention !'</i> Je trouve qu'en tant que grands-parents <i>c'est plus une présence qu'on peut leur donner, sans renoncer à nos valeurs</i></p> <p>(Mme L) <i>C'est plutôt un plaisir une ressource, après bon qui améliore qui est en plus de toutes les autres possibilités, venez manger à midi, faire des voyages avec eux, c'est vraiment un gros plus » « il faut persévérer [rire]... ça vaut l'investissement vraiment, parce que c'est une sacrée ouverture</i></p>
<p><b>Pour faciliter la « garde conjointe » à distance</b></p>	<p>(Mme D) [la grand-mère accompagne le fils de sa fille de 17 mois au parc et prend des photos qu'elle envoie aux parents] <i>et je trouve que ça devient de plus en plus difficile de prendre des photos parce que quand il était tout petit et bien je le mettais dans la poussette et puis... voilà je les faisais quand j'avais envie et maintenant il court partout [rire] et je suis plus occupée à lui courir après qu'à faire des photos. Je n'ai pas pu envoyer tout de suite car j'étais occupée à lui courir après. Et je l'ai envoyée quand lui il faisait la sieste (...)</i></p> <p><i>En plus je veux que la photo soit jolie, je veux que les parents voient que cet enfant est heureux, je veux qu'il soit souriant, qu'il éclate de rire... et hier ça a bien fonctionné et j'ai réussi à prendre deux jolies photos avec des éclats de rire... [Grand-mère montre aux parents que l'enfant est bien avec elle] (...)</i> J'envoie à ma fille qui m'a remerciée .... <i>Jolies photos... Et à mon beau-fils... parce qu'à un moment donné j'envoyais seulement à ma fille et elle m'a dit 'tu sais J [beau-fils] aimerait aussi recevoir les photos...'.</i> Parce qu'au début lui il ne répondait pas alors j'ai cru qu'il n'avait pas intérêt à les regarder... Non non... maintenant j'envoie à tous les deux.</p> <p><i>J'essaie de le faire chaque fois parce qu'une fois j'ai oublié et elle m'a dit... m'a envoyé un message en disant 'et la photo ?' et je me suis dit bon maintenant j'ai donné l'habitude il faut que le fasse chaque fois et... (...)</i> J'essaie de faire en sorte qu'elle ait moins de soucis possibles, qu'elle ait l'esprit libre pour faire son travail [grand-mère fait plaisir aux parents]</p> <p>(...) <i>Et puis elle voit que j'ai mis les gants, le bonnet (...)</i> Je crois qu'elle me fait tout à fait confiance et si je lui dis 'il avait vraiment assez chaud j'ai enlevé les gants...' elle ne va rien dire, non, non [grand-mère nourrit le rapport de confiance]</p> <p>(...) <i>Je vais envoyer le message 'à telle heure il a telle température...' Cet enfant a un petit problème (...) il faut faire attention avec la température qui peut être signe d'une infection (...) alors je lui prends la température un peu plus</i></p>

	<i>souvent... quand je le change.</i>
<b>Pour partager informations et images diverses</b>	<p>(Mme ML) <i>Le portable c'est pratique car mon fils peut me montrer les photos de ses enfants, comme ça je peux les voir grandir [elle dit que la belle-fille l'empêche d'avoir une relation avec les PE]</i></p> <p>(Mme M3) <i>Ma fille maintenant qu'elle déménage en Savoie ça arrive qu'elle m'envoie via mail des photos de la région...</i></p>
<b>Pour garder une preuve ou une trace</b>	<p>(Mme M4) <i>Avec ma belle-fille j'ai eu quelque très grosse discussion et là heureusement qu'il y avait internet... car grâce à l'écrit j'ai pu dire 'Non S ce n'est pas ça que j'ai dit !'(...) je n'ai jamais dit ça !</i></p> <p>(Mme G) <i>Quand elle [sa fille avec laquelle il y a un conflit] veut pas de trace elle téléphone... et sinon elle met un courriel</i></p> <p>(Mme G) <i>Alors oui c'est ça qui est intéressant quand on téléphone elle [sa fille avec laquelle il y a un conflit] répond pas... donc je mets un SMS elle répond pas, je mets un email elle répond pas [rire] mais au moins j'ai la trace c'est pour ça que maintenant j'ai décidé de mettre des emails parce que je me dis je peux toujours les imprimer comme elle nous tire au tribunal... c'est plus aussi un moyen de protection ou de preuve</i></p>

Voyons maintenant les inconvénients, du point de vue des grands-parents interviewés, de la présence et de l'utilisation de ces mêmes-outils sur la scène familiale.

<b>Inconvénients</b>	
<b>Remplacent le contact direct et la « vraie rencontre »</b>	<p>(Mme F) <i>Ma fille on a beau habiter à 5 min elle me... communique par WA [ton assez dur] (...) Cette génération estime qu'ils n'ont pas du temps à perdre dans la rencontre vraie [ton appuyé] : Il faut pas la déranger là où elle est, nous le savons tous...</i></p> <p>(Mme ML) : <i>Ça tue un peu la vie de famille</i></p>
<b>Ne sont pas adéquats pour certaines tâches et situations (ex. prise de rendez-vous, informations délicates, remerciements, gestion des conflits...)</b>	<p>(Mme F) (...) <i>Parce que autrement on se serait appelées par téléphone et on aurait arrangé ça toute de suite... alors que là... c'est 1-2-10 WA et on perd son temps ! Et ça complique les choses ! [Enervement]</i> <i>Quand j'ai des choses importantes à lui dire, je prends le téléphone</i></p> <p>(Mme M) <i>Pour des rendez-vous ou d'organisation on perd du temps, tandis que si on pouvait se parler en continue ça serait plus simple. Avec ma fille c'est beaucoup WA, des fois je dis tout à coup 'j'en ai marre, on se téléphone !'</i></p> <p>(Mme F) <i>Quand on apprend avec brutalité le décès de quelqu'un... c'est brutal d'apprendre ça en pleine figure par un mail !</i></p> <p>(Focus 2) <i>Mais il n'y a rien de pire que la communication numérisée quand il y a des conflits... à éviter ! les e-mails... d'ailleurs script manent verba volent</i></p> <p>(Mme D) <i>Parce que y'a certaines choses qu'on peut pas dire par natel enfin par message... Alors que moi j'aurais peut-être voulu qu'on téléphone... que c'était plus important que de lancer ça uniquement par euh par message... par exemple, T [son fils] est venu la semaine dernière avec ses deux fistons et puis en somme pour lui c'est vrai qu'il est dans sa vie, il a ses soucis son métier bon</i></p>

	<p><i>comme tout le monde... et puis pour lui il s'est dit je vais chez ma mère ok mais en somme sans se rendre compte qu'en changeant tout à coup, ça devait être le samedi, ça a été le dimanche... que s'il m'avait dit peut-être avant le samedi soir non ce sera le dimanche, pour moi c'est tout différent... Et puis que j'avais l'impression d'être un peu une vieille chaussette qu'on utilise quoi... En somme sans tenir compte de mes besoins c'est ça... Par message... 'on viendra dimanche mais pas samedi... [message envoyé] samedi enfin six heures avant je sais pas, voilà en somme c'est un changement...</i></p> <p><i>(Focus 2) Par contre une chose qui est moins avantageuse c'est que quand j'offre quelque chose et puis je reçois un mail rapide pour vous dire merci je suis un peu frustrée...</i></p> <p><i>(Mme ML) La carte on la relit, les mails on les efface vite. Ma fille ainée me dit que les cadeaux font moins plaisir que les cartes</i></p> <p><i>(Mme E) oui, c'est vrai, mais c'est vrai que ce sont en général des téléphones affectifs, de même par exemple que sur le WhatsApp, si y'a quelque chose qui devient un petit peu plus complexe à résoudre, ça finit souvent par un téléphone</i></p> <p><i>(Mme T) Quand vous aviez autre fois un rendez-vous, ben, vous essayez de vous y tenir, maintenant quand vous avez un rendez-vous vous pouvez avoir un SMS tous les 1/4h pour dire que malheureusement... Bon je suis un peu négative sur ce plan-là, mais voilà...</i></p>
<p><b>Envahissent, perturbent l'intimité et l'harmonie familiale</b></p>	<p><i>(Mme D) (...) A Noël on était tous ensemble à table mais la conversation était continuellement accompagnée par les ronronnements des messages qui arrivent sur les portables ou Smart Swatch des convives. Ceux-ci faisaient semblant dans un premier temps de ne pas le regarder, mais ensuite ils se débrouillaient pour y jeter un coup d'œil ou pour trouver une excuse pour s'absenter un instant</i></p> <p><i>(Mme M2) ... Mais je ne veux pas être dérangée à n'importe quel moment ... à la maison on peut m'atteindre le soir, je peux voir qui a essayé de m'atteindre, je peux rappeler quand... Pendant les repas, au restaurant, vous observez des choses absolument aberrantes... je suis devenue un peu stricte...</i></p> <p><i>(Mme F) Il [son mari] était... tout à fait... stressé, énervé, il n'arrivait pas... je l'attendais pour venir à table... et lui 'oui oui, j'arrive' mais une heure après était toujours devant son ordi à essayer de trouver la solution à son problème... mais lui ça l'intéressait... Je dirais même c'est une perte de temps énorme par moments, quand on se penche dessus ça prend un temps fou... ne serait-ce que lire tous ces mails... moi je trouve que ça bouffe votre temps... je plains les gens qui ont plus de 10 mails par jour... ça prend un temps fou</i></p> <p><i>(M. S) Les messages... C'est ma femme qui fait ça... avec sa mère... pour demander où es-tu ? qu'est-ce que tu fais ?... ça m'énerve ! Moi je n'utilise pas le téléphone mobile, j'utilise seulement pour téléphoner, mais je ne suis pas branché</i></p> <p><i>(Focus 1) Le fait que les enfants [petits-enfants de 8 ans] soient devant la tablette ou la... [elle fait le geste de manier une console] là je trouve ça coupe la communication... Des fois je lui dis maintenant tu arrêtes ... ça des avantages mais ça coupe la communication... je trouve dommage</i></p>
<p><b>Peuvent être perdus (avec perte)</b></p>	<p><i>(Mme D2) J'ai des amis qui ont fait confiance à l'agenda sur leur iPhone qui ont perdu l'iPhone, qui ont perdu les infos, moi avec du papier je suis plus</i></p>

<b>conséquence d'informations)</b>	<i>tranquille...</i>
<b>Sont sources de dérangement (lieux publics)</b>	<p>(Focus 1) <i>Ce que je trouve pénible c'est qu'on a que des gens avec des natels dans la main... Même quand je participe à mon groupe de lecture il y en a toujours 2-3 avec leur natel dans la main, et si on monte dans un bus...</i></p> <p>(M. G) <i>moi j'me rappelle une fois on est partis d'Yverdon y'en a un [dans le train] qui nous a cassé les pieds jusqu'à Lausanne</i></p>
<b>Poussent à se rendre accessibles à tout moment (perte de liberté)</b>	<p>(M. S.) <i>Je suis un faible utilisateur de téléphone mobile... tout le monde est accessible tout le temps, moi je pense si on veut me parler on peut m'envoyer un e-mail et puis je regarde quand je veux... non, mon attitude n'est pas moderne c'est clair [ton résigné]</i></p> <p>(Mme ML) <i>Elle dit ne pas avoir besoin de toutes ces fonctions Je préfère parler avec eux au téléphone ou quand ils viennent chez moi.</i></p> <p>(M. G) <i>Non non j'en ai pas besoin j'aime ma liberté j'veux pas devenir esclave de ces machins moi</i></p>

## Thème 2 : Gestion de l'absence de réponse

Cela peut paraître paradoxal, mais à l'époque de la grande abondance de moyens de communication, plusieurs aînés se plaignent de l'absence d'un aspect clé de l'interaction dialogique, à savoir la réponse. Il émerge que dans un certain nombre de cas, le message des grands-parents s'accompagne d'une attente de feed-back, de la part de l'interlocuteur ; attente souvent non satisfaite qui peut donner lieu à des sentiments de frustration.

(Mme F) *S'il m'arrive quoi que ce soit, c'est même pas la peine que je mette son numéro [de la fille aînée qui habite très proche] en premier, elle ne répond pas quand on l'appelle... c'est général, ce n'est pas parce que c'est moi... elle ne répond pas...*

(Mme. F) *Parce qu'elle nous sidère quand on l'appelle, soit sur son portable, soit sur son fixe, moi je sais parce que quand je dîne chez eux elle ne répond pas... ça la dérange... une amie qu'elle aime beaucoup l'appelle trois fois, elle dit à sa fille ne répond pas je ne suis pas là... et son mari de dire 'Mais attend Nathalie elle t'a rappelée trois fois il faut quand même la prendre... non ?!' Il faut pas la déranger là où elle est, nous le savons tous...*

(Mme C) *Moi je réponds, par contre eux souvent ne répondent pas ... Si j'ai besoin d'une réponse alors je demande une réponse*

(Focus 2) *Nous avons une fille avec qui nous vivons une situation difficile... si on téléphone elle ne répond pas, si j'envoie un SMS elle ne répond pas... on envoie un courriel et comme ça je suis au moins sûre que le message est passé... et je n'ai jamais le retour.*

(Mme D2) *Les mails maintenant je vais vous dire, à M [son fils] j'en ai fait pas mal parce que justement je sentais bien que ça allait pas donc là on prend le temps d'écrire un mail qui soit bien écrit et clair... Donc là j'ai utilisé pas mal de mails (...) pas toujours [de réponse] ... non non non puisque là il est fâché contre moi... c'est ce que je me dis voilà en somme je coupe pas le lien même si... Et puis avec les trois autres pas tellement de mails parce que on se voit*

(Mme G) *Alors oui c'est ça qui est intéressant quand on téléphone elle répond pas... donc je mets un SMS elle répond pas, je mets un email elle répond pas [rire] mais au moins j'ai la trace c'est pour ça que maintenant j'ai décidé de mettre des emails parce que je me dis je peux*

*toujours les imprimer comme elle nous tire au tribunal... c'est plus aussi un moyen de protection ou de preuve (citation, voir aussi thème 1 : garder des traces)*

D'autres grands-parents ont déjà essayé de trouver des issues à cette question de la non réponse.

*(M. E) Et en fait on n'a jamais eu de remarques de quoi que ce soit, c'est-à-dire que sans qu'on ait au départ dit je sais pas « on n'est jamais obligés de répondre », si vous voulez, c'est des choses qui sont venues tout seul. En fait, on envoie un message que ce soit individuel ou collectif, on a... personne n'attend de répondre, n'importe quelle personne qui envoie un message, n'attend pas forcément une réponse. Et on n'a jamais eu de remarques ou fait de remarques à quelqu'un qui ne nous répondait pas. Pis ça, ça me paraît fondamental mais disons, je dirais que si c'était à refaire, il faudrait le dire à l'avance mais on n'a pas eu besoin de le dire et ça se fait comme ça. Mais c'est vrai que si on commence à dire, je pense que si on commence à dire « Ecoute, je t'ai envoyé un message tu m'as pas répondu », etc., je pense que ça, ça gênerait la relation. Donc, il faut savoir que quand on envoie quelque chose, voilà, au pire il y aura personne qui répond ou alors ils vont répondre un jour après, ou le soir ou deux jours après, peu importe. Mais je trouve qu'il faut avoir cet état d'esprit...*

### Thème 3 : Différences intergénérationnelles face aux outils

Les grands-parents nous ont fait part d'un certain nombre de différences quantitatives et qualitatives quant aux modalités d'utilisation des moyens modernes de communication. Ces différences peuvent concerner le choix des contenus, le rapport plus ou moins familier à l'objet, etc. et être source de recherche de coopération, de nécessité d'adaptation ou de tensions à gérer.

<p><b>Concernant le contenu et la forme de la communication</b></p>	<p><i>(Mme M2) Moi j'aime aussi partager des émotions...donc je peux tout à fait envoyer un message comme ça... ou si je suis en vacance je peux envoyer une photo, eux peut-être une fois par semaine s'ils sont en vacances (...)</i></p> <p><i>Dans le passé mon fils m'a dit clairement 'moi si je pars je ne veux pas être continuellement en contact, tandis que moi, on a mis les cartes sur table, j'ai toujours envie de partager.</i></p> <p><i>Je n'imaginai pas que c'était comme ça. Je prenais acte et puis en même temps je devais rigoler, moi quand j'ai un petit pincement de cœur je dois rigoler, parce ce que je me rends compte qu'on les a élevés de manière qu'ils soient vraiment autonomes, indépendants, et après quand ils mettent ça en pratique tu dis 'et ben moi j'existe !'</i></p> <p><i>Maintenant je me dis quand j'ai envie je fais...j'envoie juste un petit mot, un petit coucher de soleil...</i></p> <p><i>Depuis que j'ai WA ça a changé quelque chose par rapport à moi... je me suis fait plaisir en pouvant partager les plaisirs.</i></p> <p><i>Alors qu'eux... disons ils ont du plaisir de ce que je leurs transmets... mais ne transmettrons pas.</i></p> <p><i>Par exemple ce soir j'ai partagé avec eux. Ça arrive qu'il en a un qui répond... ils ont contents pour moi, ou on me félicite</i></p> <p><i>(Focus 1) Avec eux c'était difficile mais en même temps ils étaient tristes de me voir partir. J'ai reçu à la maison les petites Emoji [émoticônes, icônes représentant les émotions] Il semble que maintenant ils surpassent tous les WhatsApp etc... Ma petite fille elle est ravie que maintenant ils viennent d'ajouter le doigt d'honneur</i></p> <p><i>(Focus 1) [cas d'une grand-maman qui observe des mamans au parc qui n'interagissent plus avec leur enfant mais elles sont tout le temps occupées avec leur iPhone]</i></p>
<p><b>Concernant le type d'outil</b></p>	<p><i>(Focus 1) L'année passée quand ma petite fille était en Angleterre...</i></p>

	<p><i>j'envoyais des messages auxquels elle ne répondait pas... Je l'ai dit aux parents et ils m'ont dit 'Oui il faut que tu aies WhatsApp !</i></p> <p><i>(Focus 1) C'est son passe-temps préféré, il a beaucoup de peine à l'école ce garçon, il ne communique pas tellement. Dans cette atmosphère électronique il est bien</i></p>
<p><b>Concernant le rapport à l'objet (familiarisation, apprentissage)</b></p>	<p><i>(Focus 2) Là on a recours à un appareil dont il n'y a pas d'appréhensions, de répulsions... c'est comme spontanément à 13 mois ça ne fait pas peur. Ça fait partie du quotidien, c'est dans l'environnement.</i></p> <p><i>(Focus 1) Mon petit-fils il m'a montré comment il construisait sa maison [jeu de construction virtuel], j'ai trouvé ça super! ça je me suis intéressée, mais quand ils me font des trucs à toute vitesse... alors...</i></p> <p><i>(Focus N) C'est mon fils qui m'a poussé à avoir un Smartphone. J'ai commencé c'est vrai que c'est plus facile que ce que je croyais au départ... C'est moi qui ai commencé avec WA [adressé à sa femme] tu ne voulais surtout pas... [rire] et puis tout à coup tu...</i></p> <p><i>(Focus N) Ma sœur a un petit-fils qui a maintenant 5 ans. Il a déjà commencé à programmer la télé, tous les appareils électroniques à 2 ans ½, seul seul. Il a vu comme son papa faisait et après quand il n'était pas là il a commencé à programmer. Et maintenant qu'il a 5 ans il programme comme un spécialiste.</i></p>
<p><b>Concernant la vision de l'outil comme possible « rival »</b></p>	<p><i>(M. S) Quand on les garde chez eux, ils se retirent pour jouer avec la PlayStation, et avant c'était nous l'attraction et maintenant... Avant il [le petit-enfant] venait avec moi à midi chercher sa petite sœur à la crèche, mais maintenant il préfère rester à la maison... pour avoir plus de temps pour la tablette. Il reste jusqu'à 17h, et puis c'est lui qui dit 'maintenant il faut partir', car il semble qu'on est un peu plus strictes avec lui, et puis il est content si ça se termine... On mange ensemble c'est clair, Il n'a pas le droit. Il fait vite pour partir</i></p> <p><i>(Focus 1) Mon petit-fils il avait toujours eu le temps pour moi... mais il a pris l'habitude de voir à 5 h la télé, il a pris l'habitude de venir à midi et de sortir toute de suite la tablette.... Alors finalement j'ai l'impression que c'est une concurrence... j'ai l'impression qui commence à être nocif à notre relation. Avant il est toujours venu, on jouait au ballon, il était intéressé, maintenant c'est fini...</i></p> <p><i>(Mme N) Avant on lui racontait des histoires, maintenant l'autre grand-mère lui achète tous ces jeux. Moi je lui dit 'est-ce que grand-mère X te raconte des histoires?'. Il répond 'ah non'. Pourquoi il a besoin de tous ces jeux-là, et puis mon fils ne dit rien !</i></p> <p><i>(Focus 2) [grand-parent rapportant le point de vue de sa petite-fille] Exactement et nos petites-filles... les parents ont les portables... elles n'aiment pas trop, elles ne veulent pas de portables... Quand ils partent en vacances, comme maintenant les vacances d'octobre et les parents laissent les portables à côté... Elles nous ont dit 'Tu sais nonna ce qui est bon c'est que alors ils nous écoutent... Et nous les portables on n'en veut pas'</i></p> <p>2 contre-exemples :</p>



	<p>(Mme B) <i>Je suis arrivée un jour et ils [3 petits-enfants ados] étaient tous dans le salon avec leur tablettes, occupés et avec le télé en même temps... et tout à coup j'ai eu cette image... ils étaient tous sereins, tous contents, bien chez eux, deux sur le canapé, le troisième occupé, il aime beaucoup les jeux. En tant que grand-mère qu'est-ce que j'ai besoin ? J'ai besoin de ça ! Dans ma tête je me suis dit 'mais finalement qu'est-ce que j'ai envie ? J'ai envie qu'ils rentrent à la maison et qu'ils soient bien chez eux. Je les sentais heureux (...). Si je ne suis pas contente c'est plus ma faute que la leur. Ils sont dans leur temps, ils sont dans leur vie (...). En fait ce sont nos attentes qui sont difficiles à gérer</i></p> <p>(Focus 1) – [Témoignage d'une fille de 14 ans présente au focus-groupe de Lausanne] <i>Déjà je suis d'accord avec vous... quand je suis chez mes GP j'essaie de ne pas être tout le temps avec mon appareil... c'est vrai que ça arrive que je regarde les messages que j'ai... Mais bizarrement personnellement ça me dérange pas d'être sur mon téléphone et qu'ils soient là physiquement ensemble. C'est comme si lui était occupé à lire son journal pendant que moi je fais autre chose... c'est le fait d'être physiquement ensemble</i></p> <p><i>Vous voyez ça comme une espèce de compétition entre les jeux électroniques et vous en tant que personne... mais si vous alliez dans son monde électronique je pense qu'il est content...</i></p> <p><i>Même si vous ne comprenez pas à ses explications, lui il est quand même content car il se dit même inconsciemment 'il est quand même venu vers moi et il a essayé de s'intéresser aux choses que je faisais'.</i></p>
<p><b>Concernant les processus cognitifs (forme de pensée, mémoire)</b></p>	<p>(Mme L) <i>Je suis peut-être particulièrement pas douée c'est que j'ai l'impression que ce qui se passe c'est que notre génération (...) on a pas cette pensée intuitive... (...) alors moi j'essaie aussi hein intuitivement sauf que je fais souvent des erreurs avec internet par exemple et puis je m'embrouille et puis je m'empêtre et puis j'abandonne ou alors je comprends pas leurs consignes (...) je pense que c'est un handicap (...) on prend beaucoup plus de temps pour prendre un billet de train à la machine qu'un jeune</i></p> <p>(Mme L) <i>Pour mémoriser on a certainement plus de difficultés à mémoriser on prend plus de temps pour mémoriser... pour mémoriser on doit faire, je demande parfois quelque chose 'comment tu fais ?' il [son fils] me dit 'tu fais comme ça' mais on me dit 'mais je t'ai déjà dit', sauf que si je n'ai pas euh expérimenté un certain nombre de fois l'apprentissage est plus lent que ça voilà</i></p>

#### **Thème 4 : Les outils technologiques comme source de nouvelles règles éducatives (stratégies des acteurs pour les faire respecter ou les contourner)**

Il est évident que, comme à chaque fois qu'une innovation entre sur la scène familiale, certaines conduites et modalités d'interaction nouvelles se manifestent. Ce qui confronte le système familial, tôt ou tard, à la nécessité de régulations plus ou moins explicites et plus ou moins cohérentes entre les générations d'adultes concernées. Parallèlement, chaque fois qu'un système familial adopte de nouvelles règles, les acteurs adultes sont confrontés à la nécessité de les faire respecter et les acteurs enfants sont enclins à développer des stratégies pour tenter de les contourner. Le tableau suivant en propose quelques illustrations.

<p><b>Règles posées par les grands-parents et stratégies pour les faire respecter</b></p>	<p>(M. S) <i>On sort on va à la place des jeux, comme ça, on va faire ça (...) il [son petit-fils] essaie quand même de prendre la tablette avec et la montrer à ses collègues (...) moi je dis 'tu ne prends pas la tablette avec', mais lui il rencontre des copains qui arrivent avec ça... smartphone, ils se mettent dans un coin, et on sait pas ce qu'ils font (...) Ils arrivent avec une tablette et... ils regardent, on a pas le droit de savoir ce qu'ils regardent...</i></p> <p>(M. S) <i>On mange ensemble c'est clair. Il n'a pas le droit. Il fait vite pour partir</i></p> <p>(Mme N) <i>Des fois [le petit fils] prend ma tablette, il peut jouer pendant une demi-heure. Il cherche sur la tablette des jeux de bagarre, squelettes</i></p> <p>(M. S) <i>Alors on essaie par sa petite sœur, c'est-à-dire on s'intéresse à quelque chose avec elle et puis on l'invite à participer...</i></p> <p>(Mme N) <i>On met un réveil et quand ça sonne il s'arrête. La dernière fois quand ça a sonné il n'avait pas tout à fait fini, alors j'ai laissé encore quelques minutes et puis stop. Ça l'embête mais il ne fait pas d'histoire</i></p> <p>(Mme M2) <i>mes petits-enfants chez eux n'ont pas de télé, chez moi on s'est mis d'accord [avec les parents] ils regardent Animaux, Planète. MAIS il y a deux semaines mon copain a vu ce qu'ils regardaient sur leur ordi sur YouTube [chez eux] et il m'a dit 't'as vu ce qu'ils regardent ? [comment construire une petite bombe] est-ce que leurs parents seraient d'accord ' (...) Le dimanche après on en a parlé et ils en ont discuté. Ensuite la belle-fille m'a écrit un très chouette message en disant qu'elle remerciait mon copain... elle croyait que son mari avait mis la protection parentale. Elle m'a écrit 'j'ai dit aux enfants vous pouvez remercier J. qu'il nous a fait réagir...', nous avons remanié la sécurité pour les enfants</i></p> <p>(Mme B) <i>Quand j'arrive un de mes petits fils vient tout de suite me dire bonjour, un autre vient avec sa tablette, et à ma petite-fille qui reste sur le divan je lui dis 'bisou, bisou...débout', et elle 'ah tu es pénible !? [ton rigolo] 'ça fait rien si je suis pénible...mais pour le temps que je suis là...j'ai du plaisir que tu te lèves, qu'on s'embrasse... et après tu retournes à la tablette, tu as tout le temps. (...) Quand j'arrive je m'attends un bonjour, sinon je dis 'est-ce que je repars ?'; 'non tu ne repars pas !' L'humour ça marche, ça les désarçonne</i></p> <p>(Mme C) <i>Ils [les parents] le gèrent bien... Ils ont mis un cadre clair dès le début... Par exemple si on est à table, ou quand on est ensemble... il n'y a pas... ou bien on fait des jeux ensemble... avec son papa ils ont fait pas mal de jeux</i>  <i>[Avec la famille de mon fils] C'est la même chose... ils ne sont pas non plus tout le temps... c'est très réglementé... Antoine je sais qu'il a droit à une demi-heure de... jeux ou comme ça... mais pas plus. Les règles sont très claires et sont tenues...</i></p> <p>(Mme T) <i>A la maison j'essaie d'être stricte, ils savent que grand-maman n'aime pas trop ça, c'est comme la TV, il y a quand même des limites... Mais c'est tout différent de les avoir quelques heures ou 24h sur 24.... Moi ça m'arrive jamais de les avoir juste pour un repas ! Quand ils sont</i></p>
---	--

	<p><i>là, ils sont là ! Parfois c'est beaucoup ! Eux ils [les autres grands-parents] les ont un moment et puis ils les ramènent, donc ils récupèrent, nous au bout d'une semaine on commence à être très fatigués, on n'a pas ce temps de récupération... On dirait qu'il y a aussi des avantages parce que nous quand ils ne sont pas là on n'est pas liés... je vois chez mon frère deux jours par semaine c'est pour les enfants... donc ils peuvent récupérer entre deux, mais c'est quand même une obligation...</i></p> <p><i>(Focus 1) Ils sont déjà bien éduqués à la maison, ils savent qu'ils ne peuvent pas dépasser un certain temps...</i></p> <p><i>(Focus 1) Il faut limiter... Je lui dis dans un quart d'heure t'arrêtes ! Lui 'non je finis la partie !'</i></p> <p><i>(Focus 1) Avec les ados c'était particulier, je les voyais plongés, occupés dans leurs appareils et alors je me levais pour partir et eux 'pourquoi tu ne restes pas avec moi ?!'</i></p> <p><i>(Mme L) [à propos du smartphone] « alors moi je les laisse pas, je leur laisse pas, par contre leur maman oui » [aux petits-enfants] (...) je crois que je trouve qu'ils les brigandent pas mal (...) pour moi c'est précieux, il est pas à leur disposition (...) ils font ça euh avec leur maman, moi les jeux ben c'est c'est ceux là-haut [montre une étagère avec livres et jeux]</i></p> <p><i>(Mme C) T [son fils] était avec son natel, il faisait une photo de L. [petite-fille de C – nièce de T] pis L. elle est à l'âge où elle a envie de découvrir et ça fait depuis quand même 3 – 4 mois que sa maman doit lui dire 'non ça c'est à moi', et là T. lui a pas dit 'non ça c'est à moi' il lui a laissé son natel et elle a eu un plaisir IMMENSE à toucher n'importe quoi (...) alors que moi avec mes enfants quand ils étaient petits je leur INTERDISAIS de s'approcher de la télévision fallait pas qu'ils me déprogramment ce qui avait été réglé par l'installateur, fallait pas qu'ils touchent (...) Mais alors là T. il l'a laissé tout faire et ils ont eu un plaisir énorme (...) Moi ça me faisait très plaisir parce que je savais que j'allais pas permettre à L. de traficoter mon natel et très plaisir de voir que au moins T. très zen qu'au moins qu'elle pouvait être dans le plaisir de la découverte et_ voilà [rire]</i></p>
<b>Limite d'âge</b>	<p><i>(Mme M2) Mes petits-enfants [11 et 9 ans] je crois qu'ils sont les seuls qui n'ont pas de téléphone portable. Autour de moi je vois des parents qui sont accros, qui changent très souvent de téléphone, et après ils le passe aux enfants... Mercredi d'avant j'étais au Servion avec les deux et ben là-bas il y avait un enfant de 2ans1/2 – 3 ans debout devant sa poussette qui prenait des photos du lion à qui on donnait à manger</i></p> <p><i>(Mme M) K [sa petite-fille] elle m'a montré quand c'était tout nouveau et pfff ouais je me suis dit c'était pas nécessaire (rires) une tablette pour les 6 ans parce que moi je suis plutôt euh qu'elle joue ou bien qu'ils jouent euh plus simplement avec d'autres jouets pas avec des téléphones avec smartphones etc. non je suis ancienne école</i></p>
<b>Stratégies des petits-enfants pour contourner les règles</b>	<p><i>(M. S) On mange ensemble c'est clair, Il n'a pas le droit. Il fait vite pour partir [cité aussi dans les règles des grands-parents]</i></p> <p><i>(Mme N) Des fois il [son petit-fils] est avec sa cousine, alors ils ont droit à 20 minutes chacun... Alors lui se met à côté d'elle... et au bout d'un moment c'est lui qui fait. Des fois elle laisse faire, d'autres elle lui dit 'mais écoute c'est moi qui fait'</i></p>

## Thème 5 : Skype, une ressource pour gérer les distances géographiques

Il est de plus en plus fréquent de nos jours que les différentes générations d'une même famille, qu'elle soit élargie ou recomposée, soient dispersées aux quatre coins du monde. C'est aussi la situation d'une partie de nos grands-parents. Skype semble être alors, en général, une aide réelle pour maintenir les liens, en permettant de remplacer la rencontre en présence avec une rencontre virtuelle, avec image et son. De nombreux avantages de l'outil sont soulignés, ainsi qu'un certain nombre de limites.

<p><b>Potentialités et limites</b></p>	<p>(M. F) ... Avec C [sa fille] et les enfants... avant on était sur Skype, c'est sympa, très vite les enfants au bout de 2 minutes devant l'écran ils partent ils ont autre chose à faire...  <i>Quand ils étaient petits, ils sont là, ils sont dans les bras des parents, ensuite au bout de 2-3 minutes ils partent, et là maintenant comme pré-ados, ma fille les appelle ils viennent, ils font les pitres devant l'écran, ou bien si j'arrive à les retenir... ils ont quelque chose à raconter, très vite ils repartent...</i></p> <p>(Mme ML) <i>Chez des voisins on parle davantage avec la famille loin via skype qu'avec ceux qui sont proches... Ils parlent presque tous les jours avec la fille qui est aux USA, alors qu'avec le fils qui est en Suisse ils ne parlent presque pas... C'est comme les 300-400 personnes que certaines personnes ont sur les réseaux sociaux, mais ils n'adressent pas la parole à leurs voisins</i></p> <p>(Mme V) [rituel skype le dimanche avec la famille du fils aux USA] <i>Lui [son fils] il tient le cadet dans les bras, il appelle l'ainé 'tu viens dire bonjour à grand-maman et grand-papa et lui il reste un peu en retrait et c'est les enfants qui doivent faire la conversation. Ce que j'aimerais savoir c'est si notre fils se sent obligé, si c'est une corvée de nous téléphoner tous les dimanches. Moi j'essaie de demander à l'ainé de son cours de guitare, alors la dernière fois il nous a joué une mélodie [ton joyeux]. Parfois René nous dit simplement hello, bye, bye, il est pressé d'aller jouer dehors et nous on est un peu frustrés. Pendant la semaine nous notons des choses pour notre rendez-vous du dimanche.</i></p> <p>(Mme D) <i>Avec ma fille, mon fils fait du skype, et ça lui permet de garder le contact avec le petit, qui reconnaît son oncle sur l'écran, il lui fait toujours la même petite grimace [rire], qui est associé au tonton, quand on lui dit 'comment fait tonton' voilà...  <i>Durant le skype le petit s'agitait sur les genoux de sa maman, il essayait de prendre la souris, le téléphone, tout ce qu'il y avait sur le bureau...      [Pour fêter ensemble une fête religieuse] avec skype on a tous chez soi allumé des bougies en même temps, donc là c'était un peu retrouver cette tradition      Je pense que le mieux avec un enfant, l'idéal, c'est la présence, il n'y a pas autre chose que de le prendre dans ces bras, de le câliner quand il est petit, être disponible...</i></i></p> <p>(Mme M3) <i>Skype moi j'ai trouvé génial on vient de le vivre il y a deux jours avec le petit qui est à Dehli pour lui dire qu'ici il y avait de la neige... Alors c'était l'anniversaire de mon fils et... on a pris contact pour le féliciter... Voilà comme ça s'est passé. J'ai envoyé un mail le matin tôt... nous on se lève à 8-9 h c'est déjà midi là-bas, donc on a envoyé un mail pour demander si on pouvait skyper aujourd'hui... Et mon fils m'a répondu qu'il était juste occupé mais qu'on pourrait skyper vers 16h30-17h... Et puis évidemment on fixe toujours l'heure...mon fils et ma belle-</i></p>
--	--

filles voyagent tout le temps... ils sont en mission ... Il faut se mettre d'accord par mail d'abord, et ils nous répondent et on fixe (...) Alors là... mon fils travaille beaucoup à la maison... alors on a fixé une heure et là on a parlé un moment et puis le petit n'était pas encore au lit, c'était quand même 8h-9h le soir, et il est venu, en pyjama, on a parlé un petit moment et je lui ai expliqué qu'ici il y a de la neige... et lui il adore ça, parce qu'en hiver il viennent en Suisse, en février, il adore le ski et alors... alors j'ai dit 'attend je vais te montrer' et j'ai pris la neige derrière la maison et je lui ai apporté la boule devant l'écran... ça commençait d'ailleurs à goutter (...) Il montre quelque chose et on discute vraiment, écoutez on se voit quand même une ou deux fois par année, pendant des longues périodes car évidemment quand ils viennent ....parfois c'est même trop pour finir [rire]

... On peut lui montrer quelque chose de concret, vous voyez, c'est pas seulement une image... c'est pas seulement de la conversation, c'est aussi des choses qu'on vit... On a continué à parler, et puis il m'a cherché une bougie qu'il avait préparé pour son père... voyez ...des fois il me montre aussi un livre ou une image... alors il déballe ça devant l'écran... J'ai trouvé skype vraiment super, pour moi sans skype... ils sont quand même loin c'est spécial comme situation... c'est génial skype... en plus c'est gratuit... ça arrive que ça dure une heure, on ne le fait pas très régulièrement non plus... ça arrive une fois par mois pas plus. Je suis très contente, on a l'impression de vivre un peu plus proche... et puis... il est parti, il ne reste pas tout le temps. Le petit l'autre jour à Delhi il avait eu un cours sur la mythologie, très influencé il commençait à me raconter ce qu'il avait appris... Pégase... On participe un peu à leur vie ! [ton heureux]

(Focus 1) J'ai 4 petits enfants à l'étranger... ils ne sont pas vraiment la porte à côté... skype c'est la merveille ! (...) Par exemple lors du dernier contact, nous avons parlé... Je trouve ça génial... c'est vraiment une merveille. C'est facile... Outil extraordinaire, car ils viennent avec ce qu'ils ont dessiné

(Focus 1) Nous sommes aussi dans la situation où skype est une nécessité, dans la mesure où mon fils et sa famille ont quitté la Suisse pour les USA (côte est) ... Depuis c'est devenu une habitude de se voir et parler skype le dimanche. En général nous sommes à la maison le dimanche et en général c'est eux qui appellent quand ça les arrange. Dès qu'il y a une chose ou une question on note... l'idée c'est de leur donner quelques informations sur ce qui s'est passé pour nous pendant la semaine, et puis de savoir comment s'est passé pour eux. L'idée est de savoir comment (ça) va à l'école l'ainé [9 ans et demi]. Pour le petit on a l'impression qui nous connaît sur l'écran... En tout cas c'est très enrichissant, l'ainé souvent vient nous montrer la dernière construction qu'il a fait avec du lego ou comme ça... c'est très enrichissant, pour nous c'est vraiment indispensable. Mais maintenant on le voit moins souvent qu'avant...car il est en train de jouer dehors avec les copains, dont il se limite à nous dire bye bye... A la fin il nous envoie des bisous

(Focus 1) Moi je me souviens juste de skype quand mon fils et sa famille sont partis à Toronto et je me suis dit 'génial on va pouvoir communiquer avec skype' et puis pas du tout ! Ils avaient 3 et 5 ans c'était très court et puis ma belle-fille disait il est trop difficile de les garder devant l'écran... ils avaient envie de bouger. Aujourd'hui du fait qu'ils habitent ici on a pas de contacts comme ça. Ils n'ont pas de Smartphone, pas de tablette...

	<i>On se téléphone mais ce n'est pas régulier car je les vois tous les mercredis... Plus avec les parents on utilise WhatsApp et on communique comme ça entre deux.</i>
--	---

## Thème 6 : Le téléphone traditionnel de vive voix

L'usage du téléphone pour se parler de vive-voix continue à avoir la cote chez les grands-parents qui, malgré les autres outils à leur disposition (SMS, emails, etc.), apprécient de s'en servir dans les relations familiales, de manière rituelle ou ponctuelle, de temps à autre. Se parler au téléphone est en train même de devenir un moment de communication spécial qu'on annonce et pour lequel on prend même parfois rendez-vous, par peur de déranger (voir certaines citations du thème 1).

<p><b>Un téléphone, quand c'est spécial</b></p>	<p>(Mme C) <i>Je vais téléphoner tous les dimanches soir pour prendre de nouvelles de la famille [du fils]. Il est tout content d'avoir mon téléphone. Après il me dit 'merci de m'avoir appelé'. Moi j'ai aussi pris l'initiative de téléphoner tous les dimanches soirs... je ne vais pas à attendre qu'ils me téléphonent s'ils ne téléphonent pas... moi je prends de nouvelles... et puis maintenant... je ne vais pas rester sur quelque chose... [La semaine d'avant] Il y a eu un message juste pour dire 'je t'en dirai plus lors du téléphone traditionnel du dimanche soir'... je crois... quelque chose comme ça... et puis... à 9h moins quart c'est lui qui a appelé... comme s'il y avait eu une petite pique de rappel 'il faut bien que je téléphone cette fois'... j'ai trouvé assez rigolo. En général ils savent que c'est moi qui téléphone, donc c'est lui qui répond, mais sa femme n'est jamais très très loin... et ça c'est des fois quelque chose qui me dérange... parce qu'elle entend ce qui se dit, même s'il n'y a pas de haut-parleur, et elle y répond aussi... Et puis c'est quelque chose que j'ai eu beaucoup de peine avec mes parents... quand il y avait encore les deux... je pose une question à un et c'est l'autre qui répond, qui interpelle... Quand mon fils fait carrément la même chose... et sa femme fait des commentaires... 'non non ça ne va pas...' Car ça reste très superficielle comme conversation... parce qu'il y a des fois où je n'ai pas vraiment envie que ma belle-fille... je n'ai rien de... de hautement secret [ce dimanche] on lui a posé une question et elle a répondu... mais ça c'est différent puisque elle est là... c'est elle qui a l'agenda familial...</i></p> <p>(Focus 1) <i>moi j'ai encore le bon téléphone fixe que l'on pose sur la table, je passe des heures au téléphone avec mes petits-enfants avec mes amis, ça ne coûte rien...</i></p>
---	---

### Question C.

**Quels processus psychologiques (d'ordre cognitifs, affectifs, identitaires) sont en jeu pour les grands-parents dans la confrontation à la nouvelle culture technologique de la communication ?**

Lors des rencontres focus-group et des entretiens, les grands-parents ont décrit quelques moments spécifiques de leur vécu, exprimé des perceptions, opinions et croyances, pris position par rapport aux différents objets dont il était question, explicité des doutes, interrogations ou résistances à leur égard, manifesté des états d'âme bien variés... Toutes ces données nous ont permis de faire des hypothèses sur une série de **processus psychologiques intra-individuels** qui sont en jeu, pour les grands-parents, face aux NTC. Nous en proposons maintenant quelques illustrations.

<b>Attitude d'opposition (je n'en veux pas)</b>	<p>(M. S) <i>Je suis un faible utilisateur de téléphone mobile... tout le monde est accessible tout le temps, moi je pense si on veut me parler on peut m'envoyer un e-mail et puis je regarde quand je veux... non, mon attitude n'est pas moderne c'est clair [ton résigné]</i></p> <p>(M. G) <i>Non non j'en ai pas besoin j'aime ma liberté j'veux pas devenir esclave de ces machins moi [déjà cité dans thème 1, inconvenient]</i></p>
<b>Difficultés d'apprentissage et retombées émotionnelles</b>	<p>(FL) <i>Moi j'ai des complexes jusqu'à la racine des cheveux, car je n'ai pas d'ordinateur... ça me détruit. Ce que je peux dire c'est qu'avec mes 4 petits-enfants, de 7 ans à 13 ans, j'ai vraiment, vraiment un gentil, profond rapport... Avec eux c'est OK, j'ai honte par rapport aux adultes... pas rapport aux enfants. ça ne me manque pas quand ils viennent au bord de la mer avec nous... J'ai un téléphone portable, je sais lire les messages, j'envoie des SMS à mes enfants... J'aimerais... avoir un outil, j'aimerais mais je me suis prise trop tard... Dans ma vie j'ai beaucoup travaillé... et jamais j'aurais pensé d'avoir besoin de l'informatique... J'ai suis très curieuse, j'ai envie de faire plein de choses, mais l'informatique... maintenant je suis trop âgée ! Réaction de la salle... [comme pour dire on n'est jamais trop âgé !]</i></p> <p>Concernant le 4<sup>ème</sup> âge :</p> <p>(Mme M2) <i>Mon père [4<sup>ème</sup> âge] a un téléphone portable, mais lui s'en sort pas... Par exemple avant hier on a couru pour lui acheter un truc avec des grosses touches (...) Hier j'ai voulu lui téléphoner et pendant toute la journée j'ai eu comme réponse 'le destinataire n'est pas joignable'</i></p> <p>(M. E) <i>Nous on a regretté que ta maman [sa belle-mère] qu'elle ait pas pu s'y mettre... notre fils V, il a tout essayé pour que ça joue, ses cousins aussi (...) mais elle a pas réussi (...) c'est vrai que ça nous faciliterait la vie si on pouvait lui téléphoner sur un natel quand elle est ailleurs quoi... et ça l'aurait aidé aussi elle actuellement parce que j'entends on a eu deux trois problèmes, bon elle a 92 ans donc elle est quand même âgée</i></p>
<b>Travail cognitif de choix des mots, de la forme, des codes...</b>	<p>(Mme F) <i>Honnêtement je fais très attention à ce que j'écris... je me lis et je me relis, et j'ai vraiment à cœur de faire attention aux mots que j'emploie...</i></p> <p>(Mme M2) <i>Je trouve qu'il faut faire attention parce que on aurait tendance à écrire trop vite par WhatsApp Tandis si j'écris un mail à l'ordi je ferais plus attention à choisir mes mots. Je pense que si j'ai quelque chose vraiment d'important je ne le fais absolument pas par WhatsApp c'est trop rapide. Par mail je relis, je refais etc.</i></p> <p>(Mme G) <i>Après je pense aussi qu'il y a un code de bonne conduite je pense qu'il y a des formes à utiliser parce que le langage ne permet pas même s'il y a plein d'émotions, on appelle j'crois les émotions pis qu'il y a des petits smileys ou des choses comme ça le ton manque des fois, c'est vecteur d'incompréhension de malentendu ça peut-être aussi difficile. Je pense que chacun que ce soit le SMS le courriel le téléphone la communication directe doit garder son code propre et qu'on doit jamais oublier qu'on fonctionne que dans ce mode là et qu'on ne va dire que ça dans ce mode-là, je crois qu'il faut être très très vigilants parce que sinon ça peut être source de désagrément</i></p> <p>(M. E) <i>Ça n'empêche pas qu'il faut quand même faire attention aussi, on dit toujours les paroles s'envolent les écrits restent, il faut faire attention à ce qu'on écrit...</i></p> <p>(Mme E) <i>Mais je pense que c'est plus une attitude générale parce que c'est aussi</i></p>

	<i>faire attention à ce qu'on dit c'est faire attention justement à pas être intrusif c'est, c'est faire attention mais dans toutes les relations qu'on a, avec nos enfants, plus avec nos enfants</i>
<b>Manque de confiance</b>	<p>(Mme F) <i>Voilà mais j'ai une tendance folle à ne pas faire confiance...mais c'est indispensable je le sais bien... je ne sais plus ce que j'entendais l'autre jour... je crois c'était les impôts... tout va passer par internet XXX les fiches d'état civil il faut passer par internet (...)</i></p> <p><i>quand c'est des documents importants je les imprime pour bien les avoir sous les yeux...J'ai toujours été étonnée qu'on signe sur internet... je ne sais pas. Comment on fait, on impose une vraie signature ? Moins je le fais, mieux je me porte ! A part prendre le billet sur internet, je n'aime pas payer comme ça.</i></p>
<b>Besoin de s'adapter et de s'investir, sans forcément tout vouloir maîtriser</b>	<p>(Focus 1) <i>Nous sommes une génération qui doit faire preuve de beaucoup de facultés d'adaptation, beaucoup de souplesse !</i></p> <p>(Mme F) <i>Parce que je n'ai même pas compris comment ça fonctionnait qu'il faut tout changer et... pour moi j'ai un mal fou à m'adapter parce que j'ai une mémoire assez défaillante et si je n'ai pas fait au moins trois-quatre fois je ne sais plus...donc je me dis je vais prendre des cours... je vais le faire mais malgré tout moi j'utilise beaucoup pour les photos... pour répondre à mes mails, pour chercher quelques renseignements.</i></p> <p>(Mme M) <i>J'ai fait des cours dans le cadre de ProSenectute pour obtenir plus d'informations pour avoir plus de connaissances (...) plutôt ordinateur pour envoyer des mails pour mettre des photos sur l'ordinateur, pour faire des albums, pour... ouais, un peu connaître et je dis je connais bien pas parfaitement non il y a beaucoup de choses pour ranger pour tout ça [rire] j'ai plein de de lacunes mais en tout cas je comprends assez bien (...) je trouve c'est bien quand on veut savoir un peu plus à notre âge, parce qu'on n'est pas nés avec tous ces produits électroniques (rire) on doit s'investir aussi</i></p> <p>(Mme L) <i>Pour que ça puisse devenir une ressource un plaisir... faut passer le cap, y'a pas besoin de tout vouloir maîtriser, enfin moi... euh justement on a peut-être pas l'intérêt à vouloir tout (...) je peux aller sur YouTube, mais je vais pas sur Facebook euh ben là j'ai vu que le site de la confédération pour notre voyage en Thaïlande, proposait d'utiliser Twitter alors je vais voir, je vais peut-être essayer de voir ce que c'est que ce truc</i></p>
<b>Besoin d'aide de la part des générations suivantes</b>	<p>(M. S) [espoir] <i>Dans une ou deux années il [son petit-fils] va jouer le rôle de consultant, parce que mon fils n'a plus de temps, avant mon fils est venu et il m'a aidé à installer l'ordi quand j'avais des problèmes, maintenant il n'a plus le temps, mais je pense à l'avenir mon petit-fils va jouer ce rôle</i></p> <p><i>Si je cherche quelque chose et je vais sur Google et puis il [son petit-fils] dit 'comme ça c'est plus facile... avec un lap... moi je cherche les adresses téléphoniques sur internet... lui il a installé un lap et c'est plus facile... Il cherche directement sur le téléphone</i></p> <p><i>C'est aussi avec les mots croisés, je n'ai pas l'habitude de regarder sur internet, je réfléchis, mais il me regarde et puis... il cherche lui-même les réponses aux mots croisés... il trouve sur internet assez vite...</i></p> <p>(Mme C) <i>Maintenant je l'ai sollicitée [la petite fille] car j'ai changé d'ordi, là on revient aux nouvelles technologies... et puis quand j'étais au téléphone avec son papa j'ai dit 'on m'a proposé de prendre une tablette, un Ipad... et j'étais assez convaincue quand on m'a fait la démonstration... Donc je parle de ça avec mon fils 'qu'est-ce que tu en penses ? ', et lui 'tablette ? prends un ordi' et on s'est mis à discuter... Et E [petite-fille] était là derrière et elle s'est mise à dire 'il faut qu'elle</i></p>



	<p><i>prenne une tablette...’.</i>  <i>Donc j’ai eu comme ça un conseil de famille par rapport à ça... [ton joyeux] Et puis quand je les ai vus – un soir je suis passé vers eux, il y avait juste mon fils et puis on a parlé de ça. J’ai dit ‘est-ce que tu serais d’accord de venir avec moi... au magasin pour voir... tu sais poser les bonnes questions pertinentes... ça va m’aider à faire mon choix... Donc la semaine prochaine on y va.</i>  <i>Avec J [petite-fille] hier – nous avons le même téléphone du coup quand moi je n’arrivais pas à faire quelque chose c’était Julie qui disait ‘grand-maman c’était facile...’, et moi ‘non c’est pas facile!’ [rire] J’avais déjà un autre téléphone, mais c’était pas tactile, donc j’avais de la peine à me mettre au tactile... Elle me disait ‘il ne faut pas appuyer... il faut juste toucher comme ça... ?’ J’ai eu comme de la peine à m’y mettre, maintenant ça se passe bien</i></p> <p><i>(M. E) C’est une génération ressource [leurs enfants] au niveau des nouvelles technologies (...) moi je dirais qu’on a fortement besoin de nos enfants, ponctuellement pour des aides... des dépannages, des trucs comme ça... ils nous donnent des pistes, des petits conseils...</i></p> <p><i>(Mme L) Tout ce qui concerne en tout cas internet, smartphone, on a ça grâce à nos enfants (...) en fait internet on a mis cet outil à disposition de nos enfants quand ils étaient jeunes, ils avaient 10 ans, on était derrière et puis bien sûr c’est eux qui ont pris la main très vite [rire] et puis de fait nous on est déphasés (...)</i>  <i>Par contre je vois que ça peut créer euh des, euh ça oriente la ça peut orienter la communication dans le sens que les interactions vont être liées, de pour mon cas relativement fréquemment à un besoin d’aide, parce que je maîtrise pas... et pis voilà l’obstacle ou l’inconvénient c’est que je suis tributaire du bon vouloir de cette génération que ça soit... c’est essentiellement les garçons [rire] alors je sais pas ce que vous pouvez en tirer, mais euh les filles ont moins d’intérêt, elles ont autonomes mais c’est pas elles que je consulte pour savoir ce qu’il faut faire (...)</i>  <i>On peut discuter mais alors il [son fils] a beaucoup de patience, parce qu’il a peu de temps et donc voilà, c’est le côté négatif c’est que j’aimerais pas que mes interactions avec mes enfants soient trop autour d’une relation d’aide voilà</i></p> <p><i>[Héritage d’appareils]</i>  <i>(Mme L) Donc le premier smartphone que j’ai reçu, c’était il y a plusieurs années parce que mon fils, l’aîné de mes fils L était un fan et puis qu’il voulait toujours la dernière version, donc maman héritait on a tous bénéficié des héritages successifs de Natels et puis après jusqu’à arriver au smartphone</i></p>
<p><b>Besoins de sécurité et stratégies vicariantes</b></p>	<p><i>(Mme T)... et puis je trouve pour certaines choses déjà le téléphone portable je l’utilise... surtout quand on part, on fait des promenades à la montagne... là ça peut être utile, pas que je sois contre</i></p> <p><i>(Mme G) Alors quand je vois pas certaines choses aussi comme c’est à distance alors je fais une photo [rire] pis je regarde après (...)</i>  <i>Et puis parce qu’il a des problèmes d’ouïe pis il comprend mieux des fois au téléphone (...)</i>  <i>C’est une caméra... je me filmais avec la caméra et ça me restituait sur l’écran donc je regardais l’écran pis je pouvais donc j’avais une tête grosse comme ça... voilà ou alors pour me faire les ongles je mettais la caméra dessus je regardais sur l’écran et puis je faisais...</i></p>
<p><b>Sentiment d’ambivalence</b></p>	<p><i>(Focus 1) C’est une évidence qu’on utilise WhatsApp... surtout avec WhatsApp on peut faire des réseaux de famille ... On le fait beaucoup... On est au courant jour après jour, heures après heures de ce qui se passe... Je trouve que ça reste toujours superficiel... Il y a des informations qui vous tombent dessus, ça n’est vraiment pas indispensable... je trouve que ça prend trop de place chez les</i></p>

	<p><i>jeunes. Ils ont la gentillesse de nous mettre dans le groupe... Par moments totalement positif, d'autres on tombe dans le superficiel ou le trop fréquent... quand toutes les informations du groupe vous tombent dessus il faut un juste équilibre... Des photos qui n'apportent rien</i></p> <p><i>(Mme G) Personnellement j'ai envie de dire que si on ignore ces technologies- là on se prive d'une grande richesse mais il faut pas non plus, y'a une blague qui a circulé sur Internet enfin qui circule certainement encore mais y'a déjà 1 année ou 2, c'est 'hello grand-père je suis désolée j'ai pas le temps de venir te trouver mais si tu peux m'envoyer le chèque comme d'habitude ça me fera plaisir' et pis le grand-père qui répond 'écoute y'a pas de souci mais comme j'ai pas le temps d'aller à la banque alors je scanne un billet et pis je te l'envoie'... alors voilà j'aimerais juste dire qu'il faut pas que ça supplante après on ne se voit plus parce qu'on a le moyen de se voir</i></p>
<p><b>« Mission » de transmission</b></p>	<p><i>(Mme E) Voilà alors ça c'était un peu mon message pour les personnes âgées en disant 'allez-y, documentez-vous, servez-le, usez-en mais en gardant vraiment les bons principes et je reste persuadés que nous les grands-parents sommes là pour transmettre, on est supposés avoir reçus des anciennes choses à nous de les transmettre comme on les a reçues que les jeunes les adaptent, mais ces anciennes formules le beau papier à lettres encore une fois une belle calligraphie de choisir une carte qui soit destinée à quelqu'un, de personnaliser, c'est à nous à le transmettre et donner ce goût aux autres de le faire</i></p>

## Résultats complémentaires issus de l'Atelier Cyberthé

### Le dispositif Cyberthé

Dans le cadre de notre projet, et en complément des données recueillies par entretien sur le vécu des grands-parents, nous avons trouvé intéressant d'étudier un dispositif de transfert de connaissances « à l'envers », dans ce domaine que sont les technologies. « A l'envers », car le transfert des connaissances se fait des jeunes vers les aînés, si on peut dire « dans l'autre sens » que celui habituel. Ici, les experts des outils technologiques sont bien les jeunes, ils expliquent, montrent, et parfois rassurent les séniors à propos de leur ordinateur, smartphone, tablette ou tout autre matériel qui leur pose problème ou soulèvent des questionnements.

Ce dispositif, nommé *Cyberthé*, est désormais bien connu dans la région. Il propose chaque mercredi après-midi, de 14h à 16h, un atelier entre Séniors et Jeunes. Fruit de la collaboration entre ProSenectute - Arc Jurassien et le SEMO (le Semestre de Motivation de la Ville de Neuchâtel, un programme d'insertion professionnelle pour les jeunes). Au *Cyberthé* sont donc accueillis hebdomadairement des personnes âgées qui désirent développer, maintenir ou exercer leurs connaissances en informatique. Les jeunes, tous des volontaires et bénévoles, y ont un rôle de « moniteur », autrement dit, ils sont à disposition pour répondre aux questions des séniors, les aider à trouver des solutions à leur problème, dans un cadre convivial (autour de thé, café et biscuits), mais ne reçoivent aucune formation spécifique de la part du SEMO. Le *Cyberthé* réunit en moyenne une 10aine de jeunes (sur la 60aine de jeunes inscrits au SEMO) ainsi qu'un nombre équivalent d'aînés qui doivent préalablement s'inscrire.

Une fois par mois, durant 1h, un ou deux jeunes animent un atelier sur un thème précis (par exemple créer un album-photos via Internet, utiliser skype, découvrir sa tablette ou son smartphone...). Après cette partie thématique, l'atelier « classique » reprend ses droits et les séniors retrouvent les jeunes pour leur poser leurs questions ou pour leur montrer l'outil qui pose souci.

Du point de vue pédagogique, la principale consigne pour les jeunes « formateurs » du Cyberthé est de ne pas faire à place de la personne, mais de lui montrer, de lui expliquer afin qu'elle puisse faire elle-même.

## Nos observations

Nous nous sommes donc approchés de cet atelier, et avons pu observer des interactions entre seniors et jeunes. 10 jeunes et 13 seniors (9 femmes, 4 hommes) étaient présents lors de nos observations, dans 2 salles à disposition. Parmi les seniors présents, un était un habitué, les autres semblaient moins familiers. Grâce à deux dictaphones (un par salle), nous avons pu enregistrer quelques extraits d'interactions entre jeunes et seniors. Ces enregistrements ne sont toutefois pas d'une grande qualité du fait du bruit général, dans les salles, dû aux discussions des différentes dyades (« brouhaha général »).

En tout début d'atelier, nous avons pu remarquer, de part et d'autre, quelques signes de gêne ou de timidité (hésitations dans la mise en contact, gestion de la proxémique, précautions oratoires). On peut poser l'hypothèse qu'il peut s'agir, pour les jeunes, d'une gêne de se retrouver face à une personne de deux générations d'écart que l'on ne connaît pas ou pas bien et peut-être aussi de ne pas savoir ce qu'elle va leur demander ; et pour les seniors, d'une gêne de se montrer incompetents, de ne pas poser les bonnes questions...

Par contre, après quelques minutes, nous avons ressenti qu'une sorte d'intimité ou de connivence s'installait dans la relation. Ils ne se connaissaient pas ou peu, et pourtant c'est comme si les objets et les demandes les concernant les avaient rapprochés. Ils étaient assis côte-à-côte, avec une focalisation des regards sur l'objet dont il est question. L'ambiance était tranquille, calme, les voix étaient plutôt basses, parfois presque de chuchotements. Nous avons même capté, à quelques reprises, que les binômes saisissaient aussi l'occasion de parler de soi ou d'un autre sujet, hors outil technologique, lorsque, par exemple, ils tombaient sur une photo qui était sur le pc-portable ou le smartphone apporté pour l'occasion. En voici un exemple où des photos deviennent l'occasion d'un échange sur l'architecture et d'une réflexion débouchant sur une comparaison passé – présent, notamment par rapport au temps investi à la création de vitraux :

- (Senior) [devant une de ses photos sur son pc portable] *Je suis allé à Fribourg regardez-moi ça comme c'est joli*  
 (Jeune) *C'est la cathédrale de Fribourg ?*  
 S *Ouais Saint-Nicolas*  
 (...)  
 J [devant une autre photo] : *c'est beau... c'était la messe ?*  
 S *Oui un jubilé démonial de Fribourg*  
 J *D'accord c'est immense*  
 S *Ouais c'est assez grand... ça vous intéresse c'est des jolies images*  
 J *Oui c'est joli*  
 S *Y'a des beaux vitraux*  
 J *Ça c'est quoi ?*  
 S *Euh je crois c'est pour les baptêmes*  
 J *Ah... moi ce qui m'a toujours impressionné c'est tous les détails quoi*  
 S *Oui oui dans la sculpture dans l'architecture ils ont vraiment pris le temps auparavant de faire les choses*  
 J *Parce que maintenant ça s'fait plus du tout*  
 S *Ça se fait mais y'a beaucoup moins d'entreprise... y'a encore des gens qui font des vitraux*  
 J *Mais à l'époque ils faisaient des choses tellement immenses tellement belles avec pas tous les moyens qu'on a aujourd'hui*  
 S *Oui en plus*  
 J *Ca prenait des années... c'est impressionnant*

En ce qui concerne les motifs de consultations, ils étaient divers et concernent des problèmes ou des questions, plus ou moins complexes du point de vue technique. Il s'agissait, par exemple, d'import de fichiers, tri de photos, gestion d'agenda, suppression de cookies, désinscription d'un site Internet ou d'emails commerciaux, connexion wifi, copier/coller, fonctionnement du smartphone... Certains seniors sont venus à l'Atelier avec plusieurs questions (pour certains notées sur un papier). Il est également arrivé que des questions supplémentaires émergent lors de l'interaction.

Nous avons observé que les jeunes non seulement étaient à l'écoute, en se montrant disponibles, patients, empathiques, mais en plus mettaient en place une sorte d'attitude d'étayage (Bruner) et d'accompagnement des seniors vers la zone proximale de développement « technique » (Vygotsky « à l'envers »). En effet, nous avons assisté à des conduites qui visaient à rassurer, à encourager l'apprenant, et noté que des aînés posaient des questions en osant dire qu'ils ne savaient pas, comme par exemple Monsieur X, à propos de la gestion de l'agenda électronique :

(Senior) *'Récurrence' ben ça j'sais pas trop ce que c'est*  
 (Jeune) *Récurrence c'est par exemple vous savez que vous avez plusieurs vendredis de suite le même rendez-vous ben vous pouvez mettre tous les jours toutes les semaines toutes les 2 semaines... vous pouvez le réglez et ça sonnera toujours*

Même s'il ne s'agit pas d'un cours proprement dit, nous avons remarqué trois ingrédients de toute bonne relation pédagogique, à savoir :

- une réciprocité (symétrie) dans le respect mutuel manifesté à travers les gestes, postures et paroles échangées,
- une complémentarité (asymétrie) dans l'attribution à « l'enseignant » (moniteur) d'un niveau d'expertise supérieur. Autrement dit, l'asymétrie de compétences et de connaissances est bien acceptée par les seniors qui adoptent l'attitude d'« élève ».
- un sentiment de reconnaissance manifesté par l'apprenant. En effet, les seniors se sont montrés reconnaissants, ont beaucoup remercié leurs moniteurs.

Du point de vue de la « pédagogie prescrite » (sous forme de consigne aux Jeunes), nous avons remarqué un effort d'adéquation de la part des jeunes pour ne pas faire à la place des seniors même s'il arrivait parfois qu'un jeune prenne la main ou fasse lui-même la manipulation, pour montrer à son interlocuteur la procédure à suivre (plutôt que de la lui expliquer). Les jeunes ont montré le souci d'être clairs dans leurs propos, qu'il s'agisse d'explications, conseils ou manipulations, en renonçant au jargon informatique. Retenons pour exemples les extraits suivants :

[Explication pour se désabonner d'un email commercial]  
 (Jeune) *Vous allez dessus pis normalement tout en bas on peut désactiver ça (...) normalement y'a écrit qu'on veut plus recevoir de mail (...) on va revenir en arrière, il faut sortir on va retourner sur le mail (...)*

[Conseil pour la suppression d'un compte sur un site de rencontre]  
 (Jeune) *Si vous l'utilisez pas vous avez meilleur temps de le supprimer*

[Entraînement à une manipulation pour déplacer des fichiers vers un dossier]  
 (Jeune) *Essayez... vous prenez un dossier n'importe lequel peu importe... vous restez appuyer sur le dossier et vous allez sur 2016 voilà c'est bon... et vous contrôlez 'déplacer vers 2016' et vous lâchez... et voilà*

A souligner, enfin, que lors des entretiens individuels à Neuchâtel, 3 grands-mères ont fait mention de leur satisfaction vis-à-vis de l'Atelier Cyberthé. En voici quelques extraits :

(Carla) *ça date de quelques années parce que j'avais lu un article j'étais pas encore à la retraite je pense un article qui parlait du Cyberthé à la Chaux-de-Fonds parce que ça a commencé à la Chaux-de-Fonds... je trouvais l'idée absolument géniale (...) j'ai trouvé super et c'est vrai qu'au début j'allais assez souvent, les ateliers presque tous les ateliers m'intéressaient et puis j'ai peut-*

*être été 1 ou 2 fois entre les ateliers et les années passant y'avaient de moins en moins d'ateliers qui m'intéressaient j'avais de moins en moins envie de prendre 2 heures le mercredi après-midi (...) je trouve l'idée magnifique, les responsables des élèves chaque fois superbes (...) voilà donc c'est plutôt un rapport de cœur même si j'y vais pratiquement plus*

*(Laura) [Elle y va] pour essayer de maîtriser un peu plus pour les photos des choses comme ça, et pis ils sont adorables ces petits jeunes, mais en fait eux ils savent pas non plus puisque c'est intuitif, donc ils ont besoin de prendre en main et puis ils prennent et puis ils font "booooo" et puis ça y est (...) on [les seniors] a pas cette pensée intuitive ou elle est moins bonne, et alors moi j'essaie aussi intuitivement sauf que je fais souvent des erreurs avec internet par exemple et puis je m'embrouille et puis je m'empêtre et puis j'abandonne (...) je pense que c'est un handicap qu'on a pas et on peut pas apprendre on a pas cette capacité intuitive par exemple bon on prend beaucoup plus de temps pour prendre un billet de train à la machine qu'un jeune...*

*(Marie) c'est aussi la connexion entre les gens âgés et les jeunes d'aujourd'hui (...) et je pense ça c'est appréciable*

## En guise de conclusion

Cette étude exploratoire nous a permis d'avancer dans l'identification et la compréhension des enjeux psychosociaux liés à la présence de nouvelles technologies de la communication (NTC) dans les relations entre générations.

Il est confirmé que les grands-parents qui ont participé à l'étude s'insèrent dans des systèmes familiaux marqués par quatre phénomènes sociodémographiques majeurs de notre société contemporaine :

1. la présence en même temps, sur la scène familiale, pendant de longues années de 3 voire 4 générations, grâce à l'allongement de l'espérance de vie. Ce qui offre, d'un côté, aux grands-parents d'aujourd'hui la possibilité d'explorer, découvrir et négocier les diverses facettes du nouveau rôle à travers les contacts, souvent multiples et intenses, avec les jeunes parents et les petits-enfants. De l'autre côté, il faut rappeler qu'une partie des grands-parents interviewés avait encore en vie l'un ou l'autre de ses propres parents. Ce qui les amène à s'engager parfois en même temps dans le rôle de proche-aidant de la génération précédente (peu voire pas touchée par les nouvelles technologies) ;
2. la complexification des modèles familiaux et l'accroissement spectaculaire des trajectoires familiales marquées par des séparations, divorces, recompositions, etc. Ce phénomène a des retombées bien évidentes sur la vie des grands-parents ;
3. l'avancée de la présence des jeunes mères sur le marché du travail, ce qui génère souvent un besoin de mise à contribution des aînés pour la garde des enfants ;
4. le besoin accru de compétences relationnelles et de communication entre générations afin de faire face d'une façon constructive à des multiples défis relationnels, tels que : définition de tâches et des frontières respectives, échanges sur les principes et valeurs des uns et des autres, tensions et divergences au niveau des attentes et des choix de vie, coordination des horaires, etc. Parmi les compétences qui jouent un rôle clé, on peut mentionner en particulier les capacités : d'écoute des points de vue des interlocuteurs ; d'explicitation dans la bonne et due forme d'attentes et besoins ; de prise de conscience de l'effet de ses propres mots, du ton employé et des mimiques affichées ; d'évitement d'interprétations hâtives et des réactions imprégnées d'émotions négatives.

Les témoignages montrent que la présence ou pas de compétences, mentionnées ci-dessus au point 4, joue un rôle majeur dans la qualité des relations entre générations. La lecture de la transcription de chaque entretien permet (à travers un *processus d'abduction* de différents indices) de se faire une idée

du caractère foncièrement satisfaisant ou insatisfaisant pour le sujet de la relation dont il a choisi de parler.

A partir de l'analyse de l'ensemble des données recueillies, nous arrivons tout d'abord à deux conclusions générales :

- Quand les relations sont foncièrement satisfaisantes, l'usage des NTC apporte une valeur ajoutée, en termes quantitatif et qualitatif, qui renforce le sentiment de bien-être relationnel. Alors que quand les relations sont insatisfaisantes, les NTC, par leurs caractères d'immédiateté et traçabilité, risquent fort d'amplifier les conflits et les tensions. Le piège des escalades symétriques et le sentiment de mal-être relationnel sont alors très présents. Comme le dit une grand-mère interviewée : « *Si la communication est rompue, t'as beau avoir téléphone, SMS, etc. quand la personne est fermée c'est pas ça qui va l'aider, c'est pas ça qui va réactiver* ».
- Le sentiment de satisfaction *versus* insatisfaction de la qualité du lien entre générations (grands-parents / parents / petits-enfants) participe grandement au sentiment de bien-être des aînés.

De plus, l'analyse des données nous a également permis de mettre en évidence deux grandes catégories d'enjeux psychosociaux engendrés par la présence des NTC dans les contextes familiaux, dont il est important de débattre et de tenir compte dans la société d'aujourd'hui :

- A. L'impact spectaculaire des NTC sur les pratiques relationnelles familiales,
- B. L'émergence de nouveaux enjeux psychologiques pour la génération des grands-parents.

## **A. Impact spectaculaire des nouvelles technologies de la communication sur les pratiques relationnelles familiales**

Nous avons identifié sept types principaux de retombées des NTC (notamment email, SMS, WhatsApp) :

1. Elles font entrer constamment le monde extérieur dans l'espace familial. Contrairement à l'arrivée, par exemple, de la technologie concernant les électroménagers (frigo, lave-vaisselle, lave-linge, etc.) qui a « simplement » facilité la gestion des tâches quotidiennes, l'arrivée des nouvelles technologies de la communication a bouleversé les relations familiales : l'espace intime familial est devenu ouvert au monde à chaque moment de la journée. Cela constitue une problématique majeure qui questionne les règles et les valeurs éducatives des familles modernes.
2. Elles demandent la création de nouvelles règles de fonctionnement. Chaque famille et chaque génération d'adultes est appelée à accomplir un travail, plus ou moins créatif et plus ou moins flexible, de régulation et d'établissement de règles, qui varient en fonction de la « culture et des valeurs familiales » et des espaces (à la maison, en voyage, etc.). A remarquer encore que la définition et l'application de ces règles sont un nouvel objet de tension entre adultes de la famille. En plus, si les adultes travaillent actuellement à la recherche de règles, les petits-enfants cherchent souvent des astuces pour les contourner.
3. Elles offrent une palette de nouvelles pratiques communicatives considérées avantageuses, au niveau (parmi les plus souvent mentionnées) : de l'organisation de la famille, des activités pendant la garde des petits-enfants, de la possibilité de communiquer sans déranger son interlocuteur, d'entretenir les liens affectifs, de faciliter la « garde conjointe » des enfants entre grands-parents et parents, de contourner l'obstacle de la distance géographique, etc.
4. Elles peuvent par contre se transformer en piège, car elles remplacent la « vraie rencontre », ne sont pas adéquates pour certaines tâches et situations, envahissent l'intimité familiale, sont source de dérangement, entraînent un surplus d'attentes de réponses qui n'arrivent pas toujours. Dans certains cas, la prise en compte simultanée des avantages et inconvénients génère un sentiment d'ambivalence.

5. Elles demandent de savoir choisir le bon outil pour la bonne situation.
6. Elles modifient les hiérarchies de compétences dans le cadre familial : dans le domaine technologique, les jeunes (petits-enfants et enfants) sont les experts, et les aînés (notamment les grands-mères) les novices. Cette asymétrie de compétence donne parfois lieu à des transferts de savoirs et savoir-faire bien appréciés par les aînés, mais génèrent d'autres fois des enjeux identitaires gênants, notamment pour les seniors.
7. Elles constituent un facteur majeur de différenciation entre les générations, tels que :
  - La possibilité de comparaison entre avant (quand les NTC n'existaient pas) et maintenant. Cette comparaison est très présente et mise en avant, d'une façon positive ou négative, par les aînés ;
  - Le rapport aux innovations continues : les aînés montrent une plus grande résistance face aux changements continus imposés par les fabricants, et n'accordent généralement pas de valeur à la possession de nouveaux modèles comme symbole identitaire ;
  - Le questionnement des aînés concernant les possibles effets négatifs au niveau de la santé physique et psychique des jeunes générations ;
  - L'attitude critique des grands-parents vis-à-vis des jeunes parents qui font usage des NTC à tout moment de la journée, au détriment de la communication avec leurs propres enfants. Certains grands-parents ont témoigné de prises de position de leurs petits-enfants assez inattendues telles que : « *je ne veux pas de portable car je ne veux pas faire comme ma maman, mon papa qu'ils parlent toujours au téléphone quand on est ensemble* ».

## B. L'émergence d'enjeux psychologiques spécifiques pour la génération des aînés

A partir des témoignages recueillis, nous pouvons mentionner un certain nombre de processus psychologiques en jeu pour les grands-parents de notre étude, notamment :

- **Un sentiment de maîtrise versus non maîtrise.** La maîtrise génère de la fierté et le plaisir d'afficher ses compétences. La non maîtrise engendre une gêne sociale et un sentiment d'infériorité par rapport à un certain nombre d'interlocuteurs. A ce propos, concernant le profil technologique des aînés interviewés, il est très variable et va du refus (justifié avec les avantages du contact direct et des messages sur support papier, ou avec la non confiance en soi dans ce domaine, ou encore avec une absence de besoin), jusqu'à des grands-parents qui font un usage intensif des nouveaux outils. Une partie des grands-pères participants à notre étude ont fait état d'une bonne maîtrise des NTC.
- **Un sentiment de refus versus plaisir.** Pour certains grands-parents, les NTC ont imposé un besoin qui n'existait pas. Pour d'autres, ce sont des moyens fantastiques, sources de plaisir et de valeur ajoutée relationnelle.
- **Un sentiment de rivalité versus alliance.** Par exemple, en référence notamment à l'usage des jeux vidéo de la part de petits-enfants, dans certaines situations les grands-parents considèrent ces objets comme des rivaux, dans d'autres comme des alliés.
- **Une adaptation et un effort d'apprentissage versus marginalisation.** Presque tous les grands-parents soulignent l'effort d'adaptation et d'apprentissage continus demandés par les NTC et par la familiarisation avec des outils qui deviennent rapidement obsolètes. Faute de quoi on risque la marginalisation dans les échanges familiaux et la vie sociale. La nécessité de s'adapter à des nouveaux langages (exemple les petites Emoji) est aussi mentionnée.
- **Une attention consacrée au choix des mots versus incompréhensions et tensions.** En particulier concernant les courriels, beaucoup de grands-parents déclarent faire très attention, quand ils écrivent, de lire et relire avant l'envoi du message ; ceci, dans le souci de ne pas

paraître intrusifs, d'éviter des malentendus ou des formulations maladroitement pouvant froisser leurs interlocuteurs.

- **Une dépendance vis-à-vis des générations suivantes versus autonomie.** Mains grands-parents ont fait état d'une dépendance à l'égard des jeunes générations pour le choix de l'outil, l'initiation à l'usage, les dépannages, etc. D'autres déclarent préférer s'adresser à des conseillers externes à la famille.

A mentionner encore **des effets des NTC sur la santé physique des aînés** : en effet certains grands-parents ont fait part de leur fatigue visuelle, de maux de tête vis-à-vis des écrans, d'autres par contre en font un usage vicariant pour palier à des limites physiques (par exemple, baisse d'audition ou de vue).

## Avancées méthodologiques

Ce travail nous a permis, sur le plan méthodologique et technique, d'approfondir comment adapter les démarches de recueil de données prévues par notre projet à nos terrains de recherche et à la thématique spécifique. En particulier :

- Pour les entretiens d'aide à l'explicitation, nous avons, d'une part, introduit au début la construction conjointe (participant / chercheur) d'un schéma concernant le réseau familial ; d'autre part, laissé de la place à l'expression libre des sujets à propos de leurs relations avant d'opérer des guidages visant à les aider à se focaliser sur des exemples de situations spécifiques.
- Pour les observations dans le cadre du Cyberthé : nous avons dû nous satisfaire de quelques enregistrements audio (plutôt que vidéo) afin de nous adapter aux souhaits et à la sensibilité des participants (jeunes et seniors) et de ne pas être intrusifs. Cette limitation nous a finalement donné l'avantage, à la fois de ne pas avoir perturbé le bon déroulement des échanges entre jeunes et seniors, et aussi de ne pas avoir transformé le fonctionnement habituel de l'Atelier pour les besoins de notre étude.

## Diffusion et valorisation

Soucieux de diffuser et de valoriser les résultats de notre étude, nous envisageons deux axes d'activités:

### Un axe académique, sous les formes suivantes :

- La poursuite d'une collaboration avec la Professeure Beatrice Ligorio de Université de Bari (Italie), dans le but de répliquer notre méthodologie de recherche dans une autre zone géographique avec un autre public de grands-parents.
- Le projet d'organiser, à l'Université de Neuchâtel, un workshop avec des collègues d'Universités suisses (dont certains ont obtenu un prix Leenaards sur des thématiques analogues ou voisines), ceci dans le but de débattre des approches méthodologiques et ressources théoriques réciproques.
- Des projets de publication : articles et/ou numéro spécial de revue.
- La participation à des Colloques, Congrès ou rencontres scientifiques : comme par exemple, le Congrès EducA à Hammamet (Tunisie, mars 2017), Congrès CKBG « Ubique e intelligenti : tecnologia e persone » à Naples (Italie, juin 2017), intervention à la MAPS (Maison d'Analyse des Processus Sociaux, Université de Neuchâtel, mars 2017).

### Un axe grand-public :

- Restitution des résultats aux associations partenaires : 3 séances à l'Ecole des grands-parents de Lausanne, de Neuchâtel ainsi qu'au Cyberthé à Neuchâtel.



- Elaboration d'un projet de 5 vidéos éducatives axées sur les défis relationnels liés aux retombées des nouvelles technologies sur la qualité des relations intergénérationnelles et sur le bien-être des aînés.
- Séance(s) de présentation desdites vidéos.

Nous nous permettrons de soumettre à la Fondation Leenaards un projet ad hoc concernant ces deux axes de diffusion et de valorisation.