

Annabelle Boutet (sociologue)

IT-Telecom Bretagne / LUSSI:

Logiques des usages, sciences sociales et sciences de l'information

M@rsouin : Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet (<http://www.marsouin.org/>)

Annabelle.boutet@telecom-bretagne.eu

Jocelyne Tremembert (statisticienne)

Observatoire OPSIS : Observation et Prospective sur la Société de l'Information et ses Services

M@rsouin : Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet (<http://www.marsouin.org/>)

Jocelyne.tremembert@telecom-bretagne.eu

Les recherches sur les usages des TIC à l'épreuve de la problématique des non-usages d'Internet et de l'informatique.

Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique.

Résumé: *L'objet de ce travail est de mener un état de l'art dans le domaine des recherches sur les usages et et non-usages des technologies de l'information et de la communication (TIC), dans le but de proposer de nouveaux axes de recherches en méthodologie et en contenus pour améliorer la compréhension des situations de non-usages. Dans un premier temps, nous proposons une revue de littérature anglo-saxonne et francophone; ensuite nous présentons une enquête participative, menée à Brest, sur la thématique des non-usages. Nous terminons sur des propositions de recherche.*

Mots clefs: *Usages, non-usages, Internet, informatique, e-inclusion, fracture numérique.*

Abstract : *The purpose is to investigate and to question the current researches on ICT uses and non-uses, in order to propose new opportunities in terms of methodology and themes to improve the understanding of non-use situations. First we propose an english and french litterature review; second we present a participatory survey done in Brest and at least, we make suggestions.*

Keywords : *Usages, non-usages, Internet, informatique, e-inclusion, fracture numérique.*

Ce papier peut être téléchargé en Français sur Marsouin.org à cette adresse:

http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=248

The Social Science research Network Electronic Paper Collection:

<http://ssrn.com/abstract=1308587>

Introduction.

On ne peut plus considérer aujourd'hui la dite fracture numérique par une double approche en termes d'accès à l'ordinateur et à Internet — qui nierait la question des usages et des compétences — et en termes de posséder ou de ne pas posséder la technologie adéquate. A ce titre, les récents, mais encore rares travaux, menés sur la question du non-usage mettent en lumière la diversité des situations. Ainsi, la lecture des travaux menés par les Anglo-saxons montre que la description des situations de non-usages ne peut être basée sur une dichotomie entre usagers/non-usagers. En effet, la part des *truly disconnected* [Lenhart, 2003:3] — que nous traduirons par non-usagers absolus — représente aux Etats-Unis un quart des individus qui déclarent ne pas utiliser Internet [Lenhart, 2003:3].

L'objectif de notre travail est donc de participer au développement de la compréhension de cette part de la population (un peu plus de 40 % en France) qui déclare ne pas utiliser Internet ou est classée par les enquêtes comme non-internaute. Cette compréhension passe à la fois par un travail de définition des notions-clés, un repérage des cadres théoriques pertinents et les outils méthodologiques mobilisables. Mais avant, cela suppose de se poser un certain nombre de questions:

La première est celle de savoir pourquoi est-il nécessaire d'investiguer plus avant sur la question des non-usages ? Tout d'abord parce que les non-usagers représentent encore aujourd'hui 40 % de la population ; ce qui entraîne plusieurs conséquences d'un point de vue social. D'une part, le non-usage des TIC est considéré à la fois comme un facteur et comme un résultat d'exclusion et de marginalité. Aujourd'hui, si l'on écoute les idées courantes, ne pas être connecté, c'est 'perdre des occasions' d'être actif dans la société — cela ne veut pas dire que ce soit vrai mais par contre cela crée du sens notamment pour ceux qui se sentent exclus —. Face à cela, les membres de la société (les pouvoirs publics, les associations, les citoyens et les acteurs économiques) s'interrogent, font des déclarations d'intention, mènent des actions sous des vocables tels que l'e-inclusion, la lutte contre la fracture numérique, etc.

D'autre part, d'un point de vue philosophique et politique, cela signifie que 40 % de la population peut être écarté des débats sociétaux que génère la mise en oeuvre dudit modèle de la société de la

connaissance. Débattre c'est avant tout pouvoir prendre part aux décisions.

Enfin, parce que d'un point de vue scientifique, au fil des travaux, la question du non-usage pose problème et ne peut être résolue par un simple renversement des problématiques liées à l'usage. Cela rejoint notamment le constat fait par Lenhart selon lequel les non-usagers et les usagers ont des idées différentes de ce à quoi le monde d'Internet ressemble [Lenhart, 2003 :13]. Or, si nous admettons la diversité des situations de non-usages, nous admettons que les problématiques liées à la diffusion des TIC peuvent être abordées de ces points de vue là.

Dès lors, le travail même de catégorisation pose problème puisque nous nous trouvons face à trois démarches : Soit les travaux ignorent les non-usagers ou les réduisent à une non catégorie, ce qui conduit, d'une certaine manière, à reconnaître la domination d'une 'super catégorie' des usagers sur la construction et la mise en oeuvre d'un modèle social et sur sa compréhension ; soit le non-usage devient une catégorie fourre-tout qui conduit à rassembler dans un tout considéré comme homogène, des situations et des expériences très hétérogènes ; soit on construit des typologies qui tentent de rendre objectives des intentions déclarées par les acteurs eux-mêmes à propos de leurs expériences et de leurs situations personnelles, par le truchement de la vision des chercheurs. Dès lors, comme le souligne Conein, il convient de s'interroger non pas seulement sur l'usage et le non-usage mais sur les circonstances sociales et humaines qui participent à l'émergence de ces catégories [Conein, 2005].

La question qui vient immédiatement après est bien celle de la manière de définir le non-usage. On se rend compte alors, qu'il n'y a pas une forme de non-usage mais une pluralité. Autrement dit, comment déterminer où commence et où finit le non-usage par rapport à l'usage ? Le 'comment' signifie de poser les définitions pertinentes pour rendre compte des situations. Le 'comment' signifie également de trouver les méthodes pour alimenter ces définitions. Nous verrons que la démarche la plus courante est celle de la typologie. Mais se pose à nouveau la question de la manière dont sont construites les catégories de non-usagers cherchant la représentativité dans la diversité des situations concrètes ? C'est-à-dire, quels indicateurs sont pertinents pour discriminer les situations ? Comment rendre ces indicateurs opérationnels ?

Dans cet article, nous proposons de mener une analyse critique des travaux qui ont été conduits sur les usages et sur les non-usages avec pour objectif d'en extraire les points forts et les points faibles. Nous poursuivrons avec la présentation d'un travail exploratoire que nous avons mené dans un quartier brestois sur ces problématiques. Enfin, nous terminerons par des propositions sur la manière d'aborder cette problématique tant dans les contenus que dans la méthodologie.

1. Etat de l'art.

Lorsque l'on cherche à mieux identifier les non-usagers des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), et à comprendre les situations de non-usages, la première impression qui se pose est de savoir comment étudier quelque chose qui, par définition, n'existe pas. Dès lors, le réflexe premier consiste à se reporter sur ce qui existe, à savoir les usages et les usagers.

Ce que nous disent les travaux sur les usages des TIC.

Il existe plusieurs manières d'aborder la question des usages comme le soulignent Simonin et Wolf [2007]. On peut ainsi s'intéresser à la place des concepteurs et des utilisateurs dans la dynamique de l'innovation, à l'instar de ce que proposent Flichy ou la sociologie de la traduction [Flichy, 2001 ; Akrich, 1993]. En gardant un regard sur la dimension dynamique, on peut également porter attention aux dispositions d'adoption mises en oeuvre par des usagers-consommateurs [Rogers, 1983]. Les ergonomes mettront plus naturellement l'accent sur les procédures d'utilisations et la maîtrise des fonctionnalités par les usagers. Tandis que d'autres, s'inspirant des théories de l'activité, étudieront les relations de l'homme et des artefacts techniques à travers le contexte historique, culturel et social, mais aussi la structure et la dynamique de son activité [Engeström, 1999]. Enfin, les chercheurs qui s'intéressent aux mécanismes d'appropriation regarderont la « maîtrise technique et cognitive mais aussi les comportements, les attitudes, les représentations des individus se rapportant directement ou indirectement à l'objet technique. » [Simonin et Wolff, 2007].

Les réflexions que nous suivons empruntent aux différents courants mais pour traiter de la question qui nous occupe, nous avons adopté une lecture critique des ressources bibliographiques sur les usages en suivant de 3 registres principaux : (a) le registre conceptuel de définition des usages et des usagers, (b) le registre monographique de

description et de compréhension des usages, s'adossant au registre conceptuel précédent et (c) le registre statistique d'indicateurs et de mesures des usages et des usagers.

Le registre conceptuel de définition des usages et des usagers.

Dans le registre conceptuel, on apprend la difficulté qu'il y a à obtenir une définition stabilisée des usagers et des usages. Cependant, nous retiendrons plusieurs éléments qui nous semblent particulièrement pertinents dans la manière dont est appréhendée la question des non-usages aujourd'hui.

Concernant la notion d'usagers, la littérature scientifique s'attache à défendre le postulat, déduit des travaux de Michel de Certeau et de Lazarfeld, selon qui l'utilisateur n'est pas un consommateur, en ce qu'il est actif dans sa relation avec la technique. Ainsi, comme l'écrit J. Jouët, « L'utilisateur dicte ses ordres à la machine qui, en retour, lui impose la logique technique de son mode d'emploi. » [Jouët, 1993 : 5]. Ce postulat se retrouve également dans les analyses de l'appropriation, développée par Serge Proulx, pour qui l'utilisateur construit ses usages selon ses sources d'intérêt [Proulx, 2002].

De ces points de vue, les technologies de l'information et de la communication ont une double spécificité : la prescription de l'interactivité et la polyvalence [Jouët, 1993a]. En effet, les technologies numériques 'exigent' des usagers des actions, des choix et des prises de positions. En outre, les outils présentent une diversité de potentialités telle que les usagers ont, certes, la possibilité de construire leurs propres usages, encore faut-il qu'ils assurent une présence « continue et active » [Simonin et Wolff, 2007].

Le second élément que nous retiendrons découle des définitions qui sont données à l'usage. Le travail est quelque peu délicat dans la mesure où il n'est pas toujours facile de démêler l'écheveau entre ceux qui parlent des « usages », ceux qui parlent de « pratiques » et ceux qui parlent des « usages sociaux ».

Selon Josiane Jouët, « l'usage est [...] restrictif et renvoie à la simple utilisation tandis que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (usage) mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil. » [Jouët, 1993 : 371]. En réalité, la sociologie des usages

s'intéresse de fait à la pratique et non à la utilisation.

La notion d'usage social vient apporter une nouvelle dimension à la notion en inscrivant l'usage dans une perspective sociale. Ainsi, Serge Proulx définit les usages sociaux comme des « patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) relativement stabilisés à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisation). » [Proulx, 2007]. On retrouve ici un point de convergence avec la théorie de l'activité telle qu'Engeström la mobilise et définit l'activité comme collective, en ce qu'elle fait appel au sujet, à l'objet et aux artefacts mais également à la communauté, aux règles et à la division du travail. « Tous ces éléments sont importants pour comprendre le processus d'implémentation d'un outil (Kerosuo & Engeström, 2003) ; ce processus étant considéré comme un processus d'intégration durant lequel les utilisateurs d'un nouvel outil re-crèent leur activité ainsi que leurs routines » [Boutet et Chauvin, 2008 : 177].

La dimension sociale des usages ou l'approche collective de l'activité apportent un autre élément. Comme le souligne J. Jouët, la médiation est « à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes de l'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social. » [Jouët, 1997 : 293]. D'une part, elle donne à la question des usages une dimension autre que fonctionnelle en l'ancrant dans un contexte social. D'autre part, elle postule la prise en compte de systèmes de référence ou de systèmes de représentation, ce qui rejoint les apports les plus récents en matière de compréhension des non-usages comme nous le verrons ultérieurement [Laborde et Soubiale, 2008].

La sociologie des usages revendique également une posture méthodologique forte en privilégiant « les méthodes qualitatives, en empruntant à la sociologie du quotidien ses méthodes : entretiens, observations, etc. » [Simonin et Wolff, 2007]. Par cette posture, en revendiquant une démarche de type qualitatif, reposant sur l'observation, elle ferme une porte puisque il apparaît difficile de mettre en oeuvre des campagnes d'observation de ce qui n'existe pas alors qu'il peut être intéressant de s'interroger sur « comment font-ils sans ? ». Par contre, si nous souhaitons étudier les non-usages, une large part, pour ne pas dire la totalité, reposera

sur l'écoute de ce que les non-usagers ont à dire de leur « non-pratique », et d'en extraire notamment les systèmes de représentations, les modèles et de leurs activités.

C'est pourquoi, la seconde partie de ce que disent Simonin et Wolff [2007] est importante. La sociologie des non-usages, comme la sociologie des usages, constitue, en premier lieu, une sociologie du quotidien. Pour comprendre les non-usages et profiler des non-usagers, il faut radiographier leur quotidien et les espaces non occupés par les TIC.

Il ressort également de ce qui précède, que la sociologie des non-usages doit être une sociologie des aptitudes sociales, c'est-à-dire une compréhension de la manière dont sont appréhendées les personnes et les relations sociales [Conein, 2005]

Le registre monographique de description et de compréhension des usages.

Le second registre de la recherche sur les TICs s'appuie sur des enquêtes de types qualitatifs et quantitatifs visant à mieux comprendre les pratiques de certains groupes sociaux — les adolescents, les seniors, les femmes, les travailleurs sociaux, les médecins, etc. — ou à mieux comprendre les pratiques liées à des objets techniques spécifiques — le téléphone portable, les écrans, les jeux, etc. Loin d'être exclusives l'une de l'autre, ces deux entrées sont souvent associées. Les travaux auprès de groupes sociaux cibles visent à comprendre ce qu'ils et comment ils le font, s'intéressant aux TICs en général, ou à une technique en particulier.

Ces travaux sont souvent discriminants à l'encontre des non-usagers : on trouve rarement de travaux sur les non-usagers du téléphone portable ou du *chat*. Retenons, cependant, le travail de Jauréguiberry sur les portables qui pointe la question du droit à la déconnexion [Jauréguiberry, 2003]. Soulignons également que les travaux s'intéressant au monde du travail et des organisations sont plus enclins à faire la place aux non-usagers dans leurs enquêtes ; même s'ils demeurent orientés vers une compréhension des usages [Boutet et Chauvin, 2008 ; de Saint Laurent-Kogan A.F. et J.L. Metzger, 2007 ; Craipeau, 2001], on trouve régulièrement des interrogations sur les freins à l'usage.

Il ressort de ces études que l'entrée par l'usage laisse peu de place aux non-usages. Ce phénomène

tient, selon nous, de la généalogie de la sociologie des usages qui s'est maintes fois adossée à la recherche contractuelle et aux souhaits des bailleurs industriels, préoccupés par l'adéquation de l'offre et de la demande [Simonin et Wolff, 2007]. Dans ce cas, les manières d'appréhender les non-usagers restent construites sur les modèles d'appréhension des usagers. En effet, elles pré-supposent une connaissance par les personnes interviewées des objets techniques ou des services, ce qui peut être le cas. Mais cette posture permet mal de toucher les personnes qui en ignorent même l'existence. En outre, elles postulent que les non-usagers développent des expériences et des systèmes de représentation symétriques aux usagers. Bien souvent, les études s'en tiennent à recenser ce qui n'est pas utilisé, parfois iront-elles jusqu'à questionner les raisons invoquées mais peu iront au-delà.

Ce qui laisse de grands pans à investiguer. Comment expliquer et prendre en compte : les « drop-out » ou abandonnistes ? ; la mère de famille qui communique avec sa famille restée au pays par le biais d'un ordinateur équipé d'une webcam et de Skype. Et déclare ne pas se servir d'un ordinateur ni d'Internet car c'est sa fille qui fait toute la procédure d'installation ? ; l'autre mère de famille qui est capable de décrire la procédure exacte pour télécharger films et musiques et qui n'a jamais touché un ordinateur parce que son mari le lui interdit ? Autant de situations d'usage ou de non-usage ? . Là est toute la question qui demande un travail de déconstruction des notions d'usage(s) et d'usager(s) pour toucher à la spécificité des parcours de chacun.

Un registre statistique d'indicateurs et de mesures.

Dernière source d'inspiration pour la construction d'un modèle de compréhension des non-usages, sont les dispositifs d'indicateurs mis en oeuvre par les instituts de sondage et de recherches. La lecture des enquêtes nous apprend guère plus sur les non-usagers, si ce n'est en lisant quelques unes de leurs données en « négatif ». Ainsi, si l'on apprend de Médiamétrie, qu'en juin 2008, 58,3 % de la population française âgée de 11 ans et plus s'était connectée au cours du dernier mois, sommes-nous en mesure de déduire que 41,7 % de la population n'avait pas été connectée.

En premier lieu, le mode de passation des enquêtes peut constituer un biais dans les résultats en laissant peu de place aux non-usagers. Ainsi, les taux d'utilisateurs ou de connectés sont sûrement surévalués car les modes d'administration des

enquêtes sont en général peu adaptés pour atteindre des non-utilisateurs potentiels. (ex. Lorsque l'enquête se fait par téléphone, elle exclut automatiquement tous les foyers qui ne disposent plus ou pas de ligne fixe mais seulement d'un téléphone mobile¹ ; si l'enquête se fait en face à face, ce sont alors les foyers installés dans des zones difficiles à interroger telles que les îles, la haute montagne, les zones dites 'sensibles' ou les personnes résidant dans des habitations mobiles terrestres, sans abris qui sont écartés, etc.). En outre, ces enquêtes, et donc leurs résultats, sont liées à l'acceptation de répondre et les personnes intéressées par les technologies ont davantage tendance à y répondre. Malheureusement, nous disposons généralement de peu d'informations sur les non-répondants.

Soulignons également que la détermination des indicateurs propres à caractériser les usagers varie d'un institut à un autre. Ainsi, selon le CREDOC, les internautes sont définis selon « tous modes de connexion confondus : à domicile, à l'école ou sur le lieu de travail, dans les lieux publics, en Wi-Fi et à l'aide de son téléphone portable ». Il n'y a pas de notion de fréquence d'usage : est internaute la personne qui a répondu utiliser « tous les jours » ou « 1 à 2 fois par semaine » ou « plus rarement » [Bigot et Crouette, 2007 : 108]. Selon Médiamétrie, les internautes sont tous « les individus [de 11 ans et plus] s'étant connectés à Internet au cours des 30 derniers jours quel que soit leur lieu de connexion : domicile, travail, autres lieux » [Médiamétrie, 2008 : 2].

Néanmoins, à travers les enquêtes dont nous disposons, nous pouvons extraire des caractéristiques des internautes ce qui peut nous donner quelques tendances concernant les non-internautes. Ainsi, considérant le « baromètre de la diffusion des nouvelles technologies » du CREDOC de Juin 2007, nous retiendrons la tranche d'âge, le niveau de diplôme, la tranche de revenus du foyer, le type de profession ou la catégorie sociale comme déterminants. Si nous

¹ Or, dans l'enquête du CREDOC de 2007, 54% des personnes déclarant avoir un revenu inférieur ou égal à 1500€ n'avait pas de ligne fixe et 51% avait un téléphone portable. « Ne pas avoir de téléphone fixe se traduit quasi systématiquement par la possession d'un téléphone mobile, mais entraîne un sous-équipement en ordinateur et Internet. Ainsi, 93% de ceux qui n'ont pas de téléphone fixe ont un téléphone portable (+ 18 points par rapport à la moyenne). Mais, dans le même temps, ils disposent moins souvent d'un ordinateur qu'en moyenne (43%, - 23 points par rapport à la moyenne) et sont peu connectés à Internet (12% contre 55% dans l'ensemble de la population) ». [Credoc, 2007 : 72].

comptons 93 % d'internautes chez les 12-17 ans — soit 7 % de non internautes —, la tendance s'inverse dans le grand âge avec seulement 9 % d'internautes chez les personnes de 70 ans et plus. Le diplôme génère des différences au moins aussi sensibles : une personne non diplômée sur cinq peut être qualifiée 'd'internaute', alors que 90% des diplômés de l'enseignement supérieur surfent sur Internet.

Les revenus sont extrêmement corrélés avec la probabilité d'être internaute. Plus les revenus du foyer sont élevés et plus les possibilités d'être connecté augmentent. On passe ainsi de 42% de connexion pour ceux qui perçoivent moins de 900€ par mois — soit 58 % de non connectés — à 87% chez les titulaires de revenus supérieurs à 3.100€ — soit 13 % de non connectés —. La profession et la catégorie sociale, parce qu'elles traduisent des effets d'âge, de diplôme et de revenus, aboutissent aux écarts les plus importants. Alors que 22% seulement des retraités se connectent — soit 78 % de non connectés —, la quasi totalité des cadres supérieurs déclarent en faire autant (96%).

La relation entre caractéristiques socio-démographiques, socio-économiques et usage est donc bien établie pour les internautes, mais comme nous l'avons montré, pour obtenir, le profil des non usagers, il faut inverser les chiffres (7% chez les 12-17 ans, 91% chez les 70 ans et plus, 4 personnes sur 5 non diplômées, etc ...). Ce qui est loin d'être satisfaisant.

Enfin, la démarche par enquête par questionnaire, qui permet de toucher une portion importante de la population visée, demeure insatisfaisante pour dévoiler les systèmes de représentations et de perception des interviewés. Ainsi, il peut se révéler déterminant de savoir quelles images les non-usagers ont des artefacts techniques. Par exemple, lors d'une réunion de travail à Kérourien, lors de l'enquête participative que nous avons menée en 2007-2008, une personne a confondu l'écran d'un ordinateur avec un minitel. Ce qui pose la question de la pertinence des enquêtes par questionnaire menée par téléphone au détriments du face-à-face.

Ce que nous retiendrons des travaux sur les non-usages.

Dire qu'il n'existe pas d'étude sur les non-usages et les non-usagers serait une erreur. Mais, il faut le reconnaître, elles sont rares dans le panorama francophone. Nous en retiendrons quatre dont

l'objectif est le plus souvent d'identifier des indicateurs et de proposer des typologies de non-usagers. Par ailleurs, une étude de la littérature anglo-saxonne a permis d'identifier plusieurs travaux menés au Royaume-Uni et aux Etats-Unis. Enfin, nous terminerons par le modèle de la résistance à l'innovation développée par Ram en 1987 et repris dans des travaux portant sur les TIC.

Le point sur les travaux francophones.

En 2005, les chercheurs du GIS M@rsouin proposaient, dans leur « Panorama 2005 des usages des TIC en Bretagne » des profils de non internautes à partir des 47% de Bretons déclarant ne pas avoir utilisé Internet au cours de l'année précédente [Jullien et Tremembert, 2005]. Cette typologie était essentiellement construite à partir de leur intention future d'utilisation et de leur environnement technologique. On y notait que l'appétence vis-à-vis d'une future utilisation d'Internet était croissante avec le niveau de capital social (entourage connecté, capacités financières et niveau d'éducation initial). Trois grandes classes se dégagent : (i) Ceux qui allaient s'y mettre ; (ii) Ceux qui devaient s'y mettre : avec des résistants et des volontaires et (iii) ceux qui étaient loin de s'y mettre (81%) : avec les exclus socio-économiques, les exclus de génération et les indifférents.

L'organisme statistique national du Canada a également élaboré une typologie dans le cadre de son enquête sur l'utilisation d'Internet en 2005 [Cohendet et Stojak, 2005]. Trois groupes de non-usagers ont été identifiés : Le Groupe 1 : dit des « les non-utilisateurs radicaux ». Il s'agit de personnes généralement assez âgées (plus de 65 ans) et/ou aux revenus très modestes. Ils ne voient aucun intérêt à investir dans un accès quelconque à Internet. « Même avec une implication forte des pouvoirs publics, la probabilité que ce groupe reste à l'écart est forte. » Le Groupe 2 : dit des « utilisateurs potentiels distants ». Il s'agit de personnes généralement âgées de 55 à 65 ans, qui n'ont pas les compétences pour utiliser Internet et peu de motivations pour le faire. « Seule une implication forte des pouvoirs publics pour les convaincre de l'intérêt de se connecter et les former à l'utilisation des NTIC serait susceptible dans les années à venir de changer cette situation. » Le Groupe 3 : dit des « quasi-utilisateurs ». Il s'agit de personnes qui, pour des raisons de moyens ou de situation géographique (dans des zones rurales ou montagneuses), n'ont pas encore accès à Internet, mais sont désireuses

de trouver les moyens de se connecter. Cette typologie présente deux caractéristiques à la compréhension des situations de non-usages. D'une part, elle ne concerne que les usagers absolus ; d'autre part, elle construit des catégories de non-usagers à partir d'indicateurs extrêmement différents ce qui limite la capacité à la comparaison et à la représentativité. Ainsi, la troisième catégorie regroupe des individus qui se considèrent comme des non-usagers pour des raisons économiques et d'autres pour des raisons géographiques. Or les situations et les processus qui conduisent à ces situations font référence à des registres de justification différents.

Dans le cadre d'un travail mené entre 2006 et 2008 sur les « non-internautes » aquitains, Aurélie Laborde et Nadège Soubiale ont réalisé une enquête qualitative auprès de 70 non-internautes aquitains et une enquête quantitative par téléphone auprès de 307 non-internautes. Par ce double travail, complété par des travaux régionaux et nationaux, elles proposent une classification des non-internautes à partir de 5 types de relations à Internet — les utilisateurs indirects, les totalement déconnectés, les distanciés, les abandonnistes et les utilisateurs occasionnels — qu'elles ont corrélés à trois profils d'intention « de se mettre à Internet » — les utilisateurs potentiels distants qui ne s'intéressent pas à Internet pour le moment mais ne refusent pas l'idée d'être connectés un jour, les non-utilisateurs radicaux qui déclarent ne jamais vouloir utiliser Internet et les quasi-utilisateurs qui annoncent vouloir se mettre à Internet dans un avenir proche — . Ce qui donne au final, quatre catégories de non-internautes : les non-utilisateurs radicaux, les indifférents jeunes, les indifférents vivant avec un internaute et les quasi-utilisateurs [Laborde et Soubiale, 2008 : 72].

La dernière typologie proposée est celle de l'AWT qui a identifié 6 profils de la fracture numérique à partir des 31 % de Wallons qui déclarent ne pas utiliser Internet : (1) résistants à la nouveauté et réfractaires ; (2) non "usagères" actives ou inactives avec proxys ; (3) fracturés sociaux actifs avec proxys ; (4) fracturés sociaux inactifs et sans proxy ; (5) seniors en couple sans proxy ; (6) seniors seuls sans proxy [AWT, 2008]. Dans cette typologie, nous constatons que ce sont essentiellement des déterminants sociaux, économiques ou démographiques qui déterminent la catégorisation des non-internautes à l'exception de la première catégorie qui est déterminée par le positionnement face à la technologie.

Une posture plus ancienne chez les chercheurs anglo-saxons.

Dans une enquête récurrente débutée en 2003 sur les usages d'Internet aux Etats-Unis, Lenhart et son équipe ont établi une typologie proposant quatre types de non-usagers [Lenhart et al, 2003] : des *evaders* — que nous traduirons par « ceux qui se dérobent » —, les *dropouts* — « ceux qui renoncent », autrement dit les abandonnistes —, les *intermittent users* — « intermittents de l'usage » — et les *truly unconnected* — pour nous « non-usagers absolus » —.

Les *net evaders* vivent dans un environnement où Internet est présent et utilisé par des proches de manière régulière. Cependant, ils ont choisi de ne pas avoir à faire à cette technique. À ce titre, certains ont mis en place des stratégies de substitution/procuration, d'autres d'évitement, d'autres enfin estiment qu'ils n'ont soit, pas le temps, soit pas d'intérêt pour [Lenhart et al, 2003: p.19]. Selon Lenhart et al, ce qui les caractérise c'est le fait que leur situation est le résultat d'une volonté explicite et non d'une situation subie. Les *net dropout* ont été des usagers et ont arrêté sans reprendre. La plupart déclare avoir arrêté à cause d'une panne ou parce qu'ils n'ont pas aimé [Lenhart et al, 2003: p.19]. Les *intermittent users* sont ceux qui ont arrêté durant une période plus ou moins longue et qui avaient repris au moment de l'enquête. Les *truly unconnected* sont ceux qui vivent complètement isolés d'Internet. Ce sont ceux qui n'ont jamais utilisé Internet avant et ceux qui ne vivent pas ou souvent ont peu d'usagers d'Internet dans leur entourage [Lenhart et al, 2003: p.19].

La première chose qu'évoque cette enquête est le fait que les situations de non-usages sont à la fois hétérogènes et fluctuantes dans le temps, même dans le cas d'un seul individu. Tout en explorant les leviers socio-démographiques du non-usage, Lenhart et son équipe envisagent d'autres leviers comme l'intention et souligne que plus de la moitié des non-usagers d'Internet déclarent qu'ils n'utiliseront jamais Internet [Lenhart et al, 2003: p.16].

Les chercheurs mettent également en corrélation des non-usages le point de vue des individus face à la société en général et à leur place dans cette société. Ils posent l'hypothèse selon laquelle la perception — positive ou négative — que les gens ont de leur environnement, proche ou éloigné, a une influence sur l'usage ou non d'Internet. Soulignant ainsi que ceux qui sont socialement satisfaits — c'est-à-dire ceux qui font confiance aux autres, qui connaissent du monde pouvant les aider et qui pensent que les autres sont généralement justes — ont une plus grande

probabilité à être connectés que ceux qui sont moins satisfaits [Lenhart et al, 2003 : 4 ; Princeton survey research associates, 2002 : 4]. De même, il est mis en évidence que ceux qui déclarent contrôler leur vie ont plus de probabilité à être connectés que ceux qui ont l'impression que leur vie leur échappe. Enfin, ceux qui déclarent s'intéresser à ce qui se passe dans le monde et utilisent d'autres médias ou d'autres artefacts technologiques sont plus enclins à utiliser Internet.

Nous retiendrons de ce travail le rôle déterminant de l'expérience dans la typographie des non-usagers. Ainsi, est-il remarqué que « Les plus novices des usagers sont les plus susceptibles de devenir des intermittents de l'usage contrairement aux usagers les plus expérimentés. »² [Lenhart et al, 2003 : 23-24]. La catégorie des *intermittents des usages*, est intéressante et en même difficile à cerner puisqu'elle se trouve à la frontière des usagers et sa construction repose essentiellement sur la question de la mesure de la fréquence. Nous retiendrons également les deux derniers points que nous avons soulignés, à savoir la question de l'intention et celle de la perception du cadre de vie comme des éléments déterminants dans l'adoption ou le rejet d'Internet.

En 2006, N. Selwyn a publié les résultats d'une enquête menée en Angleterre et au Pays de Galles où il remettait également en cause l'approche dichotomique des non-usagers des technologies entre ceux qui possèdent et ceux qui ne possèdent pas. L'objectif était d'identifier les individus pouvant être exclus des usages du numérique et d'établir des degrés de cette exclusion. L'autre question posée était de savoir pourquoi ces individus n'utilisaient pas l'informatique dans leur vie quotidienne. Basée à la fois sur une enquête quantitative auprès de 1001 adultes et d'une enquête par entretiens semi-directifs auprès de 100 individus, il s'agissait d'établir une hiérarchie dans les non-usagers, d'identifier les facteurs socio-économiques associés aux différents profils et de détailler les circonstances, les raisonnements et les motivations individuels [Selwyn, 2006].

Selwyn s'attache à décrire trois catégories de non-usagers. Tout d'abord, il y a les *absolute non-users* qu'il rapproche des *truly unconnected* de Lenhart et al [Selwyn, 2006 : 282]. Il propose ensuite la catégorie des *lapsed users* — que nous traduirons par « non-pratiquants » —. Il s'agit des individus

²« The newest Internet users are the most likely to be Intermittent Users and the most experienced Internet users are the least likely to be Intermittent Users. »

qui ont déjà utilisé un ordinateur mais pas au cours des douze derniers mois précédents l'enquête [Selwyn, 2006 : 285]³. Selon Selwyn, « Parents, enfants, proches, collègues de travail et amis sont tous cités par les non-pratiquants comme des usagers de substitution » [Selwyn : 2006, p.286]. La troisième catégorie retenue est celle des « *rare users* », c'est-à-dire ceux qui utilisent un ordinateur ou Internet de manière sporadique et pour un éventail limité d'applications. Ceux-là aussi font appel à des proxys dans le cadre domestique ou professionnel.

Selwyn accorde beaucoup d'importance aux déterminants socio-économiques comme significatifs dans l'usage ou non d'un ordinateur, au même titre que le statut marital, la formation et l'état de santé. Selon lui, quatre types de raisons sont généralement mis en avant pour justifier le non-usage : l'absence d'intérêt ou de besoin, l'absence de connaissances, les barrières (manque de temps, âge avancé, mauvaise santé) et enfin l'absence d'accès. Ainsi, si les *lapsed users* font état d'une absence d'accès ou d'un manque d'intérêt ; les *absoluted non-users* parlent de barrières ou du manque de connaissances.

Selwyn insiste également sur l'importance du contexte social dans la compréhension du non-usage. Cependant, il reste sur une approche primaire des explications ou déclarations données par les personnes interviewées et le travail trouve ses limites en ce qu'il ne met pas les déclarations des individus en perspective de leurs activités et de leurs systèmes de représentation. En outre, la part de l'apprentissage collectif est peu investiguée.

Ce qui différencie le travail de Lenhart de celui de Selwyn, c'est la liberté de choix que Lenhart accorde aux non-usagers — en tout cas pour ceux qui ont ou ont eu une certaine relation de proximité avec la technique concernée —. Pour Selwyn, il y aurait deux types de trajectoires, ceux qui font un choix raisonné et ceux qui subissent.

De ces différents travaux, francophone et anglo-saxons, nous retiendrons plusieurs points.

La première chose est la difficulté à construire une typologie qui tiennent compte à la fois des

³ L'arrêt de la pratique peut-être lié à un changement de statut de l'individu : des étudiants ou des personnes à la retraite qui ont utilisé l'outil informatique parce que c'était normal dans leurs études ou leurs activités professionnelles et qui arrêtent le jour où cette situation prend fin. Il peut également être lié au changement de statut de l'outil informatique : le transfert de l'ordinateur du salon à la chambre d'un des membres du foyer, le rendant moins accessible aux autres qui s'en désintéressent.

déterminants et donc des éléments discriminants sociologiques, démographiques, mais aussi ceux qui relèvent des registres personnels des pratiques, des expériences et des intentions.

En outre, tous convergent vers l'idée d'une pluralité de situations de non-usages, prenant le contre-pied de la catégorie fourre-tout des « non-usagers ». D'autre part, à côté des facteurs socio-démographiques et socio-économiques, ils mettent en avant l'importance de l'entourage et de l'environnement dans la configuration des non-usages. Soulignons ainsi, la place des *proxys*, ces personnes qui agissent à la place d'autres. Sont également mis en exergue les déterminants psychologiques, sociologiques et personnels des individus. Selon les études, on retrouvera ainsi, les expériences antérieures avec la technologie, l'intention, la perception et le rapport au monde proche et éloigné.

Enfin d'un point de vue méthodologique, le recueil de données mis en oeuvre dans ces différentes études a mobilisé de manière quasi systématique des outils quantitatifs — questionnaires — et des outils qualitatifs — pour la plupart des entretiens semi-directifs —, soulignant ainsi la difficulté qu'il y a à atteindre et à cerner ces populations par le recours à une méthode unique.

Le modèle de la résistance à l'innovation.

Les champs du marketing, de la consommation et de l'innovation apportent quelques éléments de réflexions à notre problématique. Devenue une référence, nous citerons le *modèle de Résistance à l'innovation* proposé par Sudha Ram en 1987 [Ram, 1987]. Celui-ci adosse notamment sa démarche aux travaux sur la diffusion de Rogers, tout en prenant le contre-pied, et propose de développer un modèle permettant d'identifier les facteurs déterminants de la résistance à l'innovation.

Ainsi, reprenant les travaux de Zaltman et Wallendorf de 1983, il définit la résistance au changement « *comme toute conduite qui sert à maintenir le status quo, associé au degré avec lequel les individus se sentent menacés par le changement [...] la résistance à l'innovation n'est autre qu'une version spéciale de la résistance au changement.* » [Ram, 1987 : 208]

Le modèle de la Résistance à l'innovation explore trois axes principaux : (i) les caractéristiques perçues de l'innovation, (ii) les caractéristiques du consommateur et (iii) les caractéristiques des mécanismes de propagation. Par ailleurs, Ram

insiste sur le fait que le modèle doit être déployé en tenant compte du contexte culturel, professionnel et social [Ram, 1987 : 209].

Concernant les caractéristiques perçues de l'innovation, Ram redéfinit les caractéristiques proposées par Rogers, du point de vue de la résistance et non plus de l'adoption. Il s'agit de : (a) l'avantage relatif, (b) la compatibilité de l'innovation avec les valeurs, l'expérience et les besoins du consommateur, (c) les risques perçus — pouvant être physiques, fonctionnels, psychologiques ou sociaux —, (d) le degré de possibilité de tester l'innovation et la flexibilité, (e) la communicabilité, autrement dit, les potentialités de dissémination et enfin (f) la complexité tant du point de vue du concept que de la mise en oeuvre [Ram, 1987 : 209-210]. Par ailleurs, Ram ajoute des caractéristiques identifiées par Zaltman et al en 1973 : il s'agit de la réversibilité, c'est-à-dire des possibilités offertes pour stopper l'adoption à tout moment ; la réalisation, soit la vitesse à laquelle le consommateur recueille des bénéfices de cette innovation et enfin la facilité avec laquelle l'innovation peut s'adapter aux besoins du consommateur [Ram, 1987 : 210]. Ce sont donc autant de critères qui peuvent être déterminants pour la résistance à l'innovation, comme ils avaient été jugés déterminants pour l'adoption.

Le deuxième axe du modèle de Ram porte sur la personnalité du consommateur. Selon lui, la résistance à l'innovation dépend de ses traits psychologiques : sa personnalité, ses attitudes, ses valeurs, ses expériences antérieures en matière d'innovation, sa perception des choses, ses motivations et croyances [Ram, 1987 : 210]. Ainsi, la motivation du consommateur est-elle associée à l'idée de routine et de confort de routine. Selon Ram, « si le consommateur est satisfait de la routine [dans laquelle il vit] et si l'innovation menace de déranger les modèles d'usage établis, il est vraisemblable qu'il résistera à cette innovation » [Ram, 1987 : 210]. Concernant les attitudes et les croyances, Ram considère que si le consommateur estime qu'il retirera, par exemple, du prestige il sera plus à même d'adopter l'innovation, alors que s'il considère qu'il peut devenir dépendant d'autres personnes, il aura tendance à la résistance [Ram, 1987 : 210].

Enfin, concernant les mécanismes de propagation de l'innovation, Ram identifie quatre caractéristiques pouvant générer de la résistance : la clarté, la crédibilité, la capacité informative et l'attractivité des sources [Ram, 1987 : 211].

Ce modèle a notamment été repris par des chercheurs en marketing s'intéressant aux freins et aux motivations des non-utilisateurs d'Internet, face au contenu commercial [Boulaire et Balloffet, 1999]. Partant de l'hypothèse selon laquelle « Ce que les non-initiés⁴ imaginent d'Internet, les freins et les motivations qu'ils peuvent ressentir à son égard, dépendent en partie de leurs expériences et de leurs attitudes vis-à-vis de l'ordinateur et de la technologie en général » [Boulaire et Balloffet, 1999 : 22]. Ce travail présente l'intérêt d'avoir mis en perspective les « attitudes, expériences et sentiments [...] par rapport au monde de la technologie informatique et de l'ordinateur et par rapport aux domaines du magasinage et du magasinage à domicile » [Boulaire et Balloffet, 1999 : 28].

Nous retiendrons de ce modèle qu'il vise essentiellement à appréhender les points de vue des consommateurs résistants à l'égard de l'innovation. Il apporte un élément déterminant dans la manière d'aborder la question, à l'instar de Linhart et plus tardivement de Laborde et Soubiale, dans le sens où ils soulignent la question de l'intention. Selon nous, cela ouvre un pan d'investigation quant à la compréhension du processus de décision qui conduit au rejet, à l'abandon, à l'adoption de procédure d'évitement ou de contournement.

Cependant, contrairement à son parti pris du début, le contexte social, culturel et professionnel n'est pas du tout questionné, si ce n'est à travers les mécanismes de propagation sur lesquels il ne revient pas. Nous pouvons supposer que, s'adossant à la théorie de Rogers, il fait également référence aux mass media et aux relations interpersonnelles. Ainsi, la place de l'entourage est ignorée. Enfin, si le modèle semble mobilisable dans une démarche d'adoption ou de rejet, rien n'est prévu dans le cas des autres types de non-usagers, tels que les abandonnistes, les intermittents ou les usagers par procuration.

Poursuivant nos réflexions sur la problématique des non-usages, nous présentons maintenant une enquête participative que nous avons menée dans un quartier de Brest.

⁴« Leur seul point commun est en fait de ne jamais avoir été directement confrontés à une expérience concrète de 'navigation' sur les autoroutes de l'information. », [Boulaire et Balloffet, 1999 : 29]

2. Etude de cas. Enquête participative sur les non-usages à Kérourien (Brest)

Le cadre de l'étude sur les non-usages à Kérourien.

Le travail de recherche mené dans le quartier de Kérourien a débuté en 2004 dans le cadre de l'appel à projets lancé par le Ministère de la Recherche et des Nouvelles Technologies. Les objets d'étude étaient les attentes et les pratiques en matière d'Internet, des habitants d'un quartier, constitué majoritairement d'habitat social, en mesurant leur 'éloignement' et en essayant de comprendre leur rapport aux outils et aux usages. Les objectifs étaient de faire émerger les freins, les représentations et les attentes à la fois de ceux qui avaient une pratique déjà ancienne, des néophytes mais aussi des non-usagers.

Pour mener à bien ce projet, le parti pris a été de délimiter l'objet de l'étude sur la base socio-territoriale des quartiers, avec la volonté de s'intéresser à des quartiers dits populaires, ou dont les caractéristiques socio-économiques permettaient d'envisager la présence plus importante d'une population *a priori*, éloignée des innovations de la technologie numérique. A Brest, le quartier de Kérourien a été retenu en tenant compte de deux critères : d'une part, ses indicateurs socio-économiques et, d'autre part, la présence d'un Espace Public Multimédia (EPM⁵) au coeur de ce quartier [Boutet et Trellu, 2006a].

La première démarche sur le terrain a été de prendre connaissance des données sociographiques caractérisant le quartier et de repérer les structures sociales, éducatives et associatives présentes ainsi que de l'environnement numérique existant. Le quartier de Kérourien, tel que nous l'avons identifié, correspond au final au territoire construit par les habitants et des acteurs institutionnels qui y interviennent, c'est-à-dire délimité par leurs représentations sociales, par l'histoire de la ville de Brest et par les aménagements mis en place.

Pour répondre à notre problématique, le cadre d'enquête élaboré au départ s'appuyait sur des entretiens à mener auprès des habitants et des acteurs-clés. En amont, il avait été décidé de mener une session d'observation, d'une semaine au sein de l'Espace Public Multimédia du quartier,

⁵Il s'agit du nom déclaré de l'espace.

afin de collecter ce qu'il s'y passait et de prendre contacts avec les habitants et les professionnels du quartier (les animateurs, les éducateurs, les assistants sociaux...). Ainsi, plusieurs structures ont été repérées, telles que le centre social, une antenne du GPAS, une autre de Don Bosco. Après les avoir identifiés et caractérisés, nous souhaitons également solliciter les professionnels intervenant dans le quartier pour recueillir leur expérience et mieux aborder les habitants.

Au final, le temps dont nous disposions pour mener à bien cette enquête anthropologique par entretiens s'est révélé insuffisant. Nous aurions eu besoin de plus de temps pour permettre aux habitants d'observer les comportements du chercheur avant de s'engager plus avant. Face à cette situation, nous avons décidé de modifier notre procédure d'enquête. Reléguant les entretiens individuels, nous avons mis en place une campagne d'observation dont la polarité était l'EPM. La posture choisie a été celle de l'observation participante. Le rôle du chercheur était prioritairement celui de l'observateur, participant à la vie de l'EPM, non en tant qu'utilisateur mais aux côtés de l'animatrice. Il aurait été difficile de venir en tant qu'utilisateur car la présence libre dans l'espace est limitée à trois séances par semaine. Le chercheur a choisi de se présenter et d'expliquer de manière claire et synthétique sa présence.

Dans le cadre de cette recherche, l'observation avait pour but de connaître le fonctionnement 'ordinaire' de l'espace public multimédia, et plus largement du quartier. Nous souhaitons saisir les relations des habitants et être témoin des comportements sociaux des individus dans les lieux mêmes de leurs activités sans en modifier le déroulement ordinaire, autour des nouvelles technologies. L'observation ne s'est pas limitée aux actes et comportements des personnes vis-à-vis des technologies et aux interactions entre les usagers, entre les usagers et l'animatrice, et entre les usagers et les acteurs institutionnels ; cette observation s'est également intéressée aux paroles échangées au sein du local. Pour être complète, l'étude a aussi amené le sociologue à observer d'autres lieux où s'inscrivent les routines des habitants du quartier, c'est-à-dire les endroits qu'ils fréquentent régulièrement, les lieux à partir desquels les habitants forment leur 'territorialité'.

En d'autre terme, nous avons dépassé la catégorie 'd'utilisateur' pour investir les identités plurielles des personnes fréquentant l'EPM.

L'objectif du projet a donc été de mesurer la place d'un EPN dans un quartier, son influence sur les usages d'Internet, sur la sociabilité des habitants et dans la dynamique de ce quartier. L'observation a été menée sur la base d'un protocole construit autour de trois thèmes principaux : le lieu, les interactions et les usages. L'observation a débuté le 1er décembre 2004, elle s'est déroulée durant trois mois. Les habitants et acteurs de terrain ont également été rencontrés dans d'autres lieux d'accueil comme au relais accueil parents-enfants du centre social, à la permanence de la Confédération Syndicale des Familles, au local de la prévention Don Bosco, et lors des rencontres et animations ponctuelles organisées par le centre social (goûter de Noël, présentation du projet de film « Couleur quartier »...). Parallèlement, douze personnes non-utilisateurs d'Internet ont été interrogées de manière informelle, et huit entretiens semi-directifs ont été réalisés (auprès de deux habitantes de Kérourien non-utilisateurs, de deux utilisateurs de l'Espace Public Multimédia, d'un éducateur de l'association Don Bosco, du principal de collège du quartier, de l'aide éducateur en charge de l'atelier informatique de ce collège) et un dernier avec trois salariés du GPAS.

Au final, cette étude a pu apporter des pistes de réflexion sur le rôle de l'EPM dans la dynamique du quartier, dans les situations d'approches et d'usages à la fois de l'EPM et des TIC. Enfin, nous avons pu dévoiler des éléments de compréhension des non-usages, sans pour autant entrer dans le vif du sujet, pour les raisons méthodologiques que nous avons évoquées, à savoir la difficulté à élaborer et à circonscrire une population d'étude. C'est pourquoi, nous avons décidé de mettre en oeuvre une nouvelle étude en partenariat avec le Centre social du quartier et plus précisément l'animatrice de l'EPM. Forts de l'expérience, des premiers résultats de 2004 et de ses retombées⁶ qui nous avaient ouvert les portes du quartier nous souhaitons poursuivre les investigations sur la question des non-usages.

En 2007-2008, nous avons mis en oeuvre une enquête de type participative, c'est-à-dire, impliquant des habitants et des professionnels du quartier — utilisateurs et non-utilisateurs — à destination exclusive des non-utilisateurs. Le choix de l'enquête participative visait à contourner la difficulté de l'approche en associant les habitants d'un quartier

⁶Dans le cadre de la valorisation du projet Psaume, nous avons participé et/ou organisé des rencontres autour de la problématique de l'accès à Internet par les populations dites éloignées au cours desquelles nous avons pu dialoguer avec les acteurs institutionnels mais aussi des habitants du quartier.

à l'enquête elle-même. Le projet avait deux objectifs : récolter des informations sur les non-usages et les limites à la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) et démocratiser les outils méthodologiques et statistiques, en donnant aux habitants les moyens de mener eux-mêmes une enquête dans leur quartier.

Concernant le premier objectif, à savoir récolter des informations sur les non-usages et les limites à la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC), les questionnements tournaient autour de : Mieux connaître les raisons qui font qu'une partie de la population n'a pas accès aujourd'hui ou n'utilise pas les outils d'Internet ; Trouver des indicateurs explicatifs du non-usage ; Décrire les attentes des personnes qui n'utilisent pas Internet et aider, pour ceux qui le souhaitent, à réduire les obstacles. Du point de vue des acteurs locaux, il s'agissait de faire émerger une dynamique autour de la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans le cadre du quartier.

Concernant le deuxième objectif, il touche à la méthodologie que nous avons adoptée. Depuis 2004, nous avons observé une mobilisation d'habitants et de professionnels autour de l'EPM et d'un projet appelé « Internet de quartier », il nous a semblé opportun de nous appuyer sur cette dynamique pour questionner ce groupe d'habitants et l'impliquer dans la démarche de compréhension des situations de non-usages. La méthode de l'enquête participative s'appuie sur 4 principes : (1) la Concertation, où les habitants apportent leur perception de la problématique et proposent des pistes de travail ; (2) la Co-réflexion, où les habitants participent à l'élaboration de l'enquête ; (3) la Co-décision où les habitants participent aux choix et/ou à la mise en oeuvre et (4) la Co-mise en oeuvre, où les habitants participent activement à la mise en oeuvre de l'enquête .

A ce titre, un groupe de 9 à 14 personnes comprenant 7 à 12 habitants et deux animatrices a été constitué et associé à chaque étape de l'enquête⁷ : Élaboration du questionnaire, plan de sondage, terrain d'enquêtes, retranscription des

⁷En accord avec l'animatrice de l'EPM, nous avons pris le parti de faire appel à des personnes volontaires, usagers et non-usagers d'Internet, hommes et femmes, appartenant à différentes classes d'âge et ayant des situations familiales différentes (célibataires vivant chez leurs parents, familles monoparentales ou familles). Enfin, il convient de souligner que les personnes ont été 'rétribuées' avec une somme d'argent et des bons d'achat (sans en connaître le montant au départ).

enquêtes via un tableur, dépouillement et analyse des informations⁸. Le travail a été mené au cours de 10 réunions de travail qui se sont tenues sur une période de 12 mois entre mai 2007 (1^{re} réunion) et mai 2008 (restitution). 8 réunions ont permis de travailler sur la construction de l'enquête et l'élaboration du questionnaire.

Entre chaque réunion, les chercheurs travaillaient à partir des échanges, sur les différents aspects du questionnaire (contenu et forme). Alors que les quatre premières réunions ont permis de recueillir les expériences et les points de vue individuels, mais aussi les opinions générales, autrement dit de mieux cerner l'environnement 'numérique' dans lequel évoluaient les membres du groupe, les réunions suivantes ont servi à l'ingénierie du questionnaire : quelles questions poser ?, comment les poser ?, comment faire pour questionner les gens ?, comment rentrer l'information, comment l'analyser. Durant ces 4 réunions, les membres du groupe ont été sollicités pour évaluer les questions, tester les formulations, etc. Enfin, 2 réunions ont également été organisées pour le bilan après l'administration du questionnaire ainsi qu'une réunion de restitution.

Données démographiques, économiques et sociologiques de la population enquêtée en 2007-2008.

Pour 169 questionnaires saisis, nous dénombrons 1 seul refus, 43 questionnaires interrompus — les personnes ayant utilisé Internet au cours de la semaine ou du mois précédent l'enquête — ou auxquels les personnes n'avaient que partiellement répondu. Au total, nous avons pu exploiter 125 questionnaires⁹.

62 % des répondants ont déclaré habiter Kérourien, les autres venaient de quartiers proches tels que Kéranroux (19 %) et Valy Hir (7 %). Les 12 % restant venaient d'autres quartiers brestois.

⁸Ces personnes étaient soit sans emploi, soit en recherche ; nous avons donc dû tenir compte de leur disponibilité. A ce titre, il a donc fallu plusieurs réunions avant que le groupe soit stabilisé autour de 7 personnes. Les dernières phases, à savoir l'administration et le traitement du questionnaire ont été menées avec 5 personnes car certaines d'entre elles avaient trouvé un emploi.

⁹ Il est difficile de rapporter cet effectif au nombre total de non-utilisateurs âgés de 15 ans ou plus sur le quartier. Nous pouvons juste préciser que selon le recensement de 1999, la ZUS de Kérourien comptait 1373 résidences principales et 3486 personnes (qu'elles soient utilisatrices ou non, âgées de 15 ans et plus ou non).

46 % des personnes se situent dans la classe d'âge des 30-59 ans, 32 % chez les 15-29 ans et 22 % chez les 60 ans et plus¹⁰.

Concernant la structure des foyers, deux indicateurs ont été retenus : la composition (personne isolée, famille monoparentale, vie en couple) et la présence d'enfants. Ce second point est un élément important puisque l'une de nos hypothèses est que la présence ou non d'enfant peut être déterminante dans une démarche vers Internet. 59 % des personnes interviewées déclarent vivre en couple, 28 % sont des personnes isolées et 13 % sont de famille monoparentale. 56 % des interviewés ont affirmé la présence d'enfants dans le foyer.

A propos des données socio-économiques, trois indicateurs ont été interrogés : le statut face à l'emploi, le niveau d'étude et la perception du niveau de vie. Pour ce dernier la question posée — « Que diriez-vous de votre vie ? » : « Elle est confortable », « Vous vous en sortez », « Elle est difficile », « Elle est très difficile », « Vous ne savez pas » — permet d'évaluer les choix et les priorités ; en outre, elle est moins difficile à renseigner qu'une question plus directe sur les revenus qui apporte rarement des réponses satisfaisantes. Le niveau de vie est, dans l'ensemble perçu comme confortable pour 45 % ; 30 % déclarent s'en sortir et 25 % évoquent des difficultés.

Les données générales montrent que la situation face à l'emploi est précaire, le taux de chômage est de 24,4% dans cette zone, et le taux de bénéficiaires du RMI est supérieur à 7%. 34 % des personnes interviewées déclarent avoir une activité professionnelle, 29 % être à la retraite, 25 % sans emploi (c'est-à-dire, au chômage ou sans profession) et 13 % sont scolarisés ou étudiants.

58 % des personnes sont sans diplôme, titulaires d'un CAP et d'un BEP, ce qui nous situe assez proches des données que nous avons du quartier : Les habitants sont peu diplômés, 32% des personnes de 15 ans et plus ont un CAP/BEP, et 26% des personnes déclarent n'avoir aucun diplôme.

Enfin, un dernier indicateur devait nous permettre de cerner la dimension culturelle, en lien avec les compétences linguistiques. Nous avons donc demandé quelle était la langue maternelle : 85 %

ont répondu le français¹¹. Une de nos hypothèses est, en effet, que la prééminence de l'écrit dans la pratique d'Internet peut constituer un obstacle important pour des personnes appartenant à des cultures linguistiques minoritaires.

¹⁰ La zone regroupe près de 2000 personnes âgées de 20 ans et plus dont les plus de 60 ans représentent 23 % de la population totale.

¹¹ La population issue de l'immigration est assez peu importante, selon le dernier recensement général de 1999, il y aurait moins de 500 personnes sur l'ensemble de la zone Kérourien-Valy Hir.

Les principaux résultats.

À l'aide des résultats de ces deux études, nous présenterons les éléments prééminents de compréhension des non-usages dans le cadre du quartier de Kérourien. Après avoir fait un panorama global sur les principales justifications du non-usage évoquées par les personnes interviewées, nous reviendrons sur plusieurs items que nous considérons comme structurants de la compréhension des situations de non-usage : le poids de l'entourage, l'environnement technologique, l'accès à l'information sur les technologies numériques, les expériences devant la technologie et l'évaluation des compétences, la gestion du temps et des priorités, et enfin les attentes des non-usagers en matière d'accompagnement.

Opinions et points de vue des non-usagers.

Le principe adopté dans l'enquête était de recueillir un ensemble d'éléments pouvant éclairer les opinions et points de vue des non-usagers, expliquer leurs situations et dévoiler les systèmes de représentations mobilisés. Pour cela, nous les avons interrogés à partir d'une liste d'avis et d'une liste de situations issues des discussions du groupe de travail et des enquêtes antérieures menées par le GIS M@rsouin.

L'avis qui domine est le coût d'équipement, comme frein à l'usage, et qui obtient une moyenne de 3,46¹² sur 5 par rapport à l'ensemble des opinions citées¹³. En deuxième place c'est la question de la réparation et de la maintenance qui obtient une moyenne de 3,39.

OPINIONS SUR INTERNET	Moyenne	Tout à fait de cet avis (5)	Un peu l'avis (4)	Nsp (3)	Pas vraiment votre avis (2)	Pas du tout votre avis (1)
Cela coûte cher de s'équiper	3,46	33%	25%	6%	29%	8%
Quand ça tombe en panne, on ne sait pas quoi faire	3,39	41%	14%	6%	24%	16%
C'est trop compliqué à comprendre	2,86	14%	27%	6%	35%	18%
On s'en sert surtout au travail ou pour les études	2,77	21%	16%	6%	33%	24%
Internet fonctionne mal	2,59	12%	18%	6%	45%	19%
Internet détruit les liens familiaux ou les liens avec les autres	2,37	11%	14%	7%	37%	31%
Ils trouvent qu'il y a un côté mystérieux	2,30	10%	16%	7%	30%	38%
Ce sont surtout les gens seuls qui l'utilisent	1,94	6%	7%	6%	37%	44%
Cela ne durera pas, c'est une mode qui va passer	1,91	6%	4%	6%	41%	42%

¹²Pour obtenir la moyenne d'une opinion - moyenne qui permettra de classer les différentes opinions – on associe à chaque interviewé une note en fonction du niveau d'adéquation avec l'avis. Ainsi une personne étant « tout à fait de cet avis » aura une note de 5 sur une échelle de 5. Le « Nsp » ou « ne sait pas » est la position neutre avec une note de 3.

¹³Lors de l'étude en 2004, le coût a été généralement la première explication donnée aux non-usages. Cependant, si l'EPM propose un accès gratuit aux outils informatiques, le coût restait un frein à l'équipement personnel [Boutet et Trelou 2006a : 22].

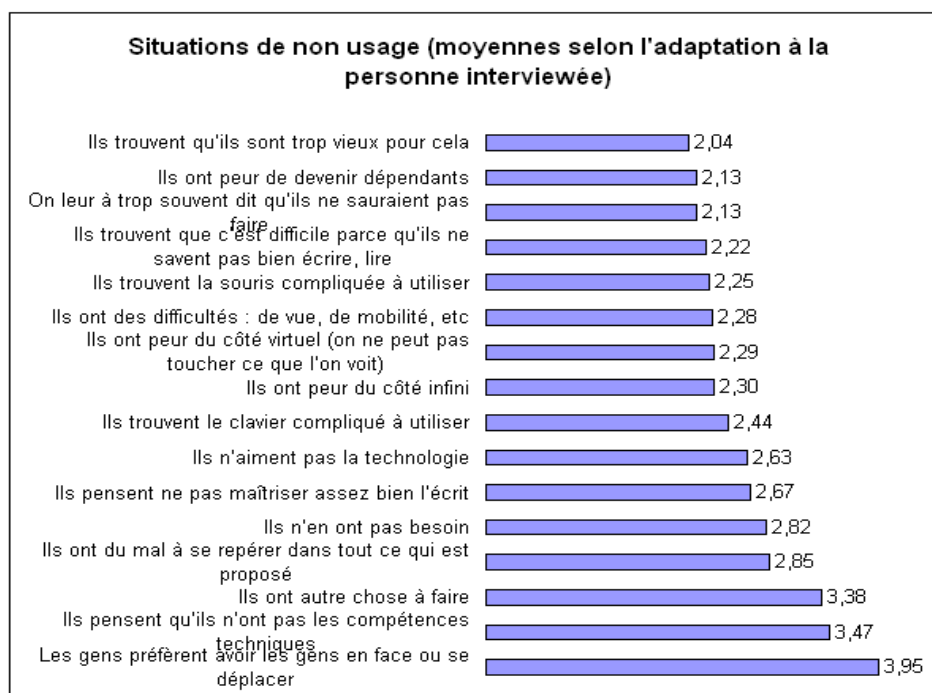
Tableau 1. Les opinions des non-usagers à propos d'Internet. **Source.** « Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest) », [M@rsouin](#), septembre 2008.

L'enquête ne permet pas de pousser plus loin l'analyse de cette réponse, considérant que les ménages sont, dans l'ensemble, assez bien équipés et déclarent par ailleurs avoir une vie confortable. L'argument économique ne doit pas être pris comme un fait établi mais comme le reflet de plusieurs phénomènes que seule une enquête qualitative pourrait dévoiler : les ménages effectuent des arbitrages, reflet de leur stratégie de consommation et de vie. Le coût d'équipement serait élevé compte tenu d'autres postes de dépenses considérés comme prioritaires : logement, transport, habillement, etc. D'autre part, la capacité financière d'accès à la technologie ne se réduit pas au simple achat de l'ordinateur. Il faut également prendre en compte l'achat de logiciels, le coût lié à la maintenance, voire à l'accès à une formation. De plus, la connexion à Internet peut représenter un coût non négligeable mais il est aussi reconduit : tous les mois le ménage doit payer son abonnement.

Nous n'avons pas interrogé les ménages sur leurs critères d'évaluation de ce coût : autrement dit, quelles sont leurs sources d'informations, leurs références en matière de standard d'équipements pour en déterminer le coût et le prix qu'ils sont prêts à mettre ? La question qui se pose est de savoir comment les non-usagers construisent la valeur d'Internet et en définissent le coût. L'analyse de ce positionnement reste donc en suspens.

La situation dont les personnes interrogées se sentent les plus proches et qui justifie leur non-usage est celle où « les gens préfèrent avoir les gens en face ou se déplacer » qui recueille une moyenne de 3,95 sur 5 ; vient ensuite la question des compétences techniques (3,47) et en troisième lieu le fait qu'ils ont autre chose à faire (3,38).

Cependant, la liste qui était donnée, sans être exhaustive permettait un panachage des justifications afin d'affiner les positions individuelles mais non d'établir des profils types. Nous revenons sur certains de ces éléments immédiatement après.



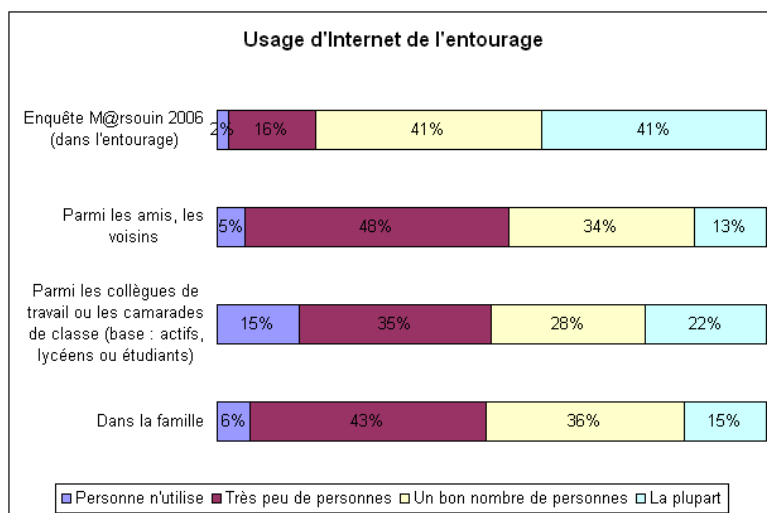
Source. « Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest) », [M@rsouin](#), septembre 2008.

Le poids de l'entourage.

Les travaux récents menés sur la diffusion et l'appropriation des usages montrent l'importance de l'environnement social [Jullien et Tremenbert, 2005 ; Suire, 2008]. Ainsi, lors de l'étude menée en 2004,

nous avons mis en avant le fait que la plupart des personnes qui franchissaient le pas vers les techniques mais également vers l'espace public multimédia étaient accompagnées d'un proche : parents, amis, voisins [Boutet et Trellu 2006a]. Par contre, parmi les non-usagers rencontrés, plusieurs déclaraient ne connaître personne de leur entourage qui utilise un ordinateur.

Pour mieux comprendre les profils des non-usagers d'Internet, dans l'enquête menée en 2007-2008, nous avons pris le parti d'établir une représentation de leur entourage et des usages d'Internet de celui-ci. Il ressort ainsi que pour les non-usagers, l'absence d'usages d'Internet dans l'entourage est décisive. En effet, 49 % des non-usagers interviewés déclarent que peu ou pas de personnes utilisent Internet dans leur famille, 50 % parmi leurs collègues de bureau et 53 % parmi leurs amis. Cependant, rejoignant ici les conclusions des enquêtes anglo-saxonnes, nous pouvons dire que si cela permet d'expliquer les situations de non-usage absolu, cela ne suffit pas à expliquer toutes les situations de non-usages.



Source. « Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest) », *M@rsouin*, septembre 2008.

Dans les foyers avec conjoint, 58 % des non-usagers ont répondu que le conjoint n'utilisait pas Internet. Par contre, le rapport est à 50/50 concernant l'usage d'Internet par les enfants, lorsqu'il y en a ; sachant que l'âge de ceux-ci aura également un effet.

Le rôle des proches parents (conjoint et enfants) dans la non-adoption d'usages d'Internet reste à questionner. En effet, ces phénomènes s'inscrivent en premier lieu dans la répartition des rôles au sein du foyer, soit d'un point de vue intergénérationnel entre parents et enfants, soit d'un point de vue du genre entre homme et femme, soit du point de vue domestique, entre conjoints.

Par ailleurs, au cours des réunions de préparation de l'enquête, nous avons recueilli le témoignage d'une femme qui connaissait parfaitement le fonctionnement et la manière de procéder pour télécharger des films ou de la musique, sans avoir jamais touché à l'ordinateur : parce que son mari le lui interdisait, disant qu'elle pouvait dérégler quelque chose. Ce phénomène individuel est-il important ? Nous avons entendu régulièrement des exemples de femmes qui franchissent la porte des espaces publics numériques car elles se sentent exclues de l'innovation technologique au sein de leur foyer. Ayant retenu ce phénomène dans le questionnaire, à la question « Je vais maintenant vous lire des phrases que les gens disent lorsqu'ils n'utilisent pas Internet. Et pouvez-vous me dire si c'est votre cas ou pas ? Est-ce que vous ne l'utilisez pas pour ces raisons ? », la proposition « On leur a trop souvent dit qu'ils ne sauraient pas faire » a obtenu une moyenne de 2,13 sur 5. Ce qui est peu et finalement ne permet pas de généraliser le phénomène. Cependant, nous pouvons nous interroger sur la place de l'entourage dans l'auto-évaluation des compétences de chacun et dans la construction de la confiance à la fois dans les objets techniques et dans leurs usages mais aussi dans la confiance en soi. Nous pouvons supposer que ces phénomènes domestiques participent à la construction des systèmes de représentation des non-usagers qui peuvent considérer qu'Internet n'est pas fait pour eux, qu'ils ne seront pas capables de...ou enfin qu'ils risquent de dérégler ou de casser quelque chose. De même, les enfants peuvent ils jouer le rôle de prescripteur, en aidant leurs parents à utiliser les

outils du web, ou au contraire de censeur en les excluant par des comportements ou des pratiques discriminantes.

Un autre phénomène lié à l'entourage est ce que nous appelons les médiations d'usages ou le rôle des « proxies ». On entend par proxies, ces personnes qui apportent une aide ou agissent en lieu et place d'une autre pour accomplir des actions sur Internet. Ainsi, par exemple, l'adolescente qui envoie des mails pour sa mère ou qui établit pour elle les connexions téléphoniques via webcam et *skype*.

La question des proxies interroge en fait deux phénomènes : d'une part, le rôle de l'accompagnement dans les processus d'appropriation ou de non-appropriation ; d'autre part, la frontière entre usager et non-usager : autrement dit, lorsque l'on ne fait pas soi-même mais que l'on fait faire. En effet, le fait de faire faire, signifie déjà une connaissance, plus ou moins précise, de ce qu'il est possible de faire, contrairement aux personnes qui ne possèdent pas cette connaissance-là. Nous remarquons que 53 % des personnes interrogées déclarent avoir été aidées par un utilisateur d'Internet pour mener à bien certaines actions mais 52 % déclarent qu'on ne leur a pas montré comment faire.

Par la suite, lorsque nous avons demandé aux personnes de se projeter dans l'avenir et d'exprimer les conditions qu'elles jugeaient nécessaires à la prise en main des objets numériques, elles ont plébiscité des proches, membres de leur famille (avec une moyenne de 4,29 sur 5) ou des amis (avec 4,26 sur 5).

Nous retiendrons de ce premier point que la question de l'entourage dans la compréhension des non-usages intervient dans plusieurs registres : la présence ou non d'un environnement social propice à la découverte des objets techniques par leur présence et leur pratique, la présence d'un environnement social pouvant servir de ressources à cette découverte ou aidant à l'identification de ces ressources, et enfin la présence d'un environnement social qui, par ses comportements et ses interactions, participe à la construction des expériences des non-usagers à l'égard des objets techniques.

L'environnement technologique des non-usagers.

Un autre élément souvent montré comme déterminant dans l'adoption des usages d'Internet est l'environnement technologique dans lequel évoluent les personnes ; sous-entendu que plus l'environnement est technophile, plus les probabilités d'être utilisateurs sont importantes. C'est pourquoi nous avons consacré plusieurs questions à l'équipement. 59 % des personnes interviewées déclarent que le foyer est équipé d'au moins un ordinateur et 49 % des personnes déclarent qu'il y a un accès à Internet. Pour comparaison, au troisième trimestre 2007, l'enquête Médiamétrie/Gfk révélait que 47 % des foyers français disposaient d'une connexion au Web¹⁴.

Deux chiffres ont cependant retenu notre attention. 9 % des personnes interviewées déclarent qu'il y a déjà eu un ordinateur au sein du foyer mais qu'il n'y en a plus, et 13 % déclarent la même chose pour ce qui concerne la connexion à Internet. Nous nous trouvons donc face à une proportion d'abandonnistes assez importante. Sachant que, lors de l'enquête [M@rsouin](http://www.marsouin.org) datant de 2006, les abandonnistes de l'ordinateur représentaient 1 % et ceux d'Internet 0,2 %.

Deux éléments du questionnaire peuvent nous aider à comprendre ce phénomène. D'une part, les personnes se déclarent démunies lorsque l'ordinateur ou la connexion Internet est défaillante, les réunions de préparation de l'enquête avaient effectivement amené de tels témoignages. En outre, si elles n'ont personne dans leur entourage pour les dépanner, le recours à des professionnels n'est pas systématique et l'appareil sera délaissé [Boutet et al 2008]. Ainsi, à la question « Je vais maintenant vous lire des phrases que les gens disent lorsqu'ils n'utilisent pas Internet. Pouvez-vous me dire si vous êtes de cet avis ou pas ? Est-ce que vous ne l'utilisez pas pour ces raisons ? », la proposition « Quand ça tombe en panne, on ne sait pas quoi faire » a reçu une moyenne de 3,39 sur 5.

Le second élément est la dimension économique. La maintenance peut se révéler coûteuse à la longue de même que les mensualités des abonnements lorsque la situation du foyer est précaire. Des arbitrages ont alors lieu entre les priorités et les différents postes de dépenses du ménage.

¹⁴ « France : Les abonnés à Internet », *Le journal du Net*, 02/06/2008.

http://www.journaldunet.com/cc/01_internautes/inter_abonne_fr.shtml, consulté le 12 août 2008 à 16 :05.

Enfin, la question du changement de statut ou de place de l'objet technique dans la vie et dans l'environnement des personnes peut être un élément d'investigation comme l'ont montré les recherches anglo-saxonnes.

Sur le reste des équipements multimédia (téléphonie mobile, décodeur TNT, lecteur MP3, etc.) l'enquête a révélé un taux d'équipement qui situe les habitants de Kérourien dans les moyennes nationales. Ce qui nous amène à conclure que, dans l'ensemble, les non-usagers n'évoluent pas nécessairement dans un environnement dénué de technologies. On rejoint ici les conclusions des travaux anglo-saxons notamment qui soulignent que la part des non-usagers absolus — dont l'un des traits caractéristiques est d'évoluer dans un environnement quasiment dépourvu de la technologie concernée, ce qui ne signifie pas qu'ils ne sont pas entourés d'autres objets technologiques — est mineure par rapport aux autres profils.

L'accès à l'information sur les technologies numériques.

Les deux points qui précèdent révèlent l'importance qu'occupent les ressources sociales, économiques et cognitives dont disposent les personnes en matière d'accès à l'information et à la connaissance dans le domaine des TIC et de leurs usages.

Dans le cas de Kérourien, nous avons ajouté la connaissance des lieux où les habitants pouvaient s'initier et s'adonner aux usages. En effet, l'étude de 2004 avait révélé que des personnes non-usagers ne connaissaient pas l'Espace Public Multimédia ou en avaient une vision erronée. Sur la plaquette de présentation du centre social, l'Espace Public Multimédia était présenté à travers les activités destinées aux adolescents, si bien que certaines personnes l'avaient rangé dans les lieux réservés aux jeunes. Quand les personnes connaissaient le lieu (sans s'y rendre), c'était essentiellement par l'intermédiaire de leurs enfants. Cependant, l'enquête de 2008 a donné des résultats bien différents puisque 72 % des personnes interrogées déclaraient avoir connaissance des lieux d'accès publics dans le quartier et 54 % être déjà allés dans un EPN.

L'accès à l'information et à l'expérimentation est un déterminant fort du non-usage, comme le souligne les tenants de la théorie de la résistance à l'innovation [Ram, 1987]. Un accès à l'information conduirait à démystifier l'objet technique et à rendre confiance dans la personne. La situation des femmes est, à ce titre, prédominante comme nous l'avons relevé dans les entretiens menés en 2004. En effet, il ressortait que les femmes craignent de ne pas savoir utiliser un ordinateur, elles n'ont pas confiance en leurs capacités et sont en forte demande de pédagogie [Boutet et Trellu 2006a].

En outre, dans notre étude de 2004, ne pas savoir à quoi cela peut servir est la raison évoquée le plus souvent par les personnes qui n'utilisent pas les outils multimédias. Ne connaissant pas l'informatique, les personnes n'imaginent pas ce qu'il est possible de faire et donc n'y voient pas d'intérêt. Dès lors que l'objet reste abstrait pour elles, les personnes n'en ressentent pas le besoin, elles s'imaginent qu'il est difficile d'accès et qu'il nécessite des compétences particulières ; sans identifier précisément ces compétences et être en mesure de s'évaluer vis-à-vis d'elles. Ainsi, il ressort que les habitants ne viennent pas spontanément à l'EPM s'ils ne savent pas ce qu'ils peuvent y faire. Une femme déclare : « *Je ne sais même pas ce qu'il y a dessus* » ; une autre : « *C'est vrai que quand on n'en a pas besoin, on ne va pas l'utiliser* » [Boutet et Trellu, 2006a : 23].

A ce titre, à la question « Si vous deviez découvrir Internet, quels sont, les contenus qui vous intéresseraient ? », la proposition la plus plébiscitée a été : « Une présentation générale de ce que représente Internet », avec une moyenne de 3,82 sur 5 et la seconde proposition a été « Une initiation à la prise en main d'un ordinateur (clavier, souris, vocabulaire, marche arrière, etc) ».

De ce point nous retiendrons plusieurs éléments. D'une part, à l'instar de ce qu'ont montré les autres études, les non-usagers n'évoluent pas tous dans un environnement où la technologie est absente, voire pour certains, ils disposent d'un certain niveau d'information. Néanmoins, cela ne les dispose pas à être usagers. En outre, cela renforce l'idée selon laquelle la catégorie des non-usagers absolus est très partiellement représentative des situations de non-usage. D'autre part, la construction de l'expérience du non-usage s'inscrit dans un environnement porteur d'informations et de représentations qui contribuent à la manière dont les non-usagers élaborent leurs points de vue.

Expériences et compétences face aux TIC.



Dans un environnement saturé d'informations et de messages, positifs ou négatifs, sur Internet, il était important d'évaluer le degré de connaissance et d'expérience que les non-usagers avaient de ces techniques. La première question qui leur a été posée était leur estimation du nombre de foyers ayant un accès à Internet en France. La moyenne des réponses est de 56 % ce qui était, à l'époque de l'enquête, légèrement surévalué par rapport aux chiffres de Médiamétrie.

Ensuite, nous nous sommes attachés à évaluer l'expérience des personnes face aux objets numériques. Ainsi, 30 % des personnes interrogées ont déclaré n'avoir jamais utilisé Internet. 38 % l'avait utilisé mais pas au cours du dernier mois et 32 % ont déclaré l'utiliser au moins une fois par mois. Le taux d'utilisateurs déclarés est important. Nous interprétons ces résultats à la lumière de la méthode que nous avons utilisée et au fait qu'une partie des répondants étaient de nouveaux utilisateurs, fréquentant l'EPM depuis peu.

En outre, cela soulève, à nouveau, la question de la frontière lorsqu'il s'agit de profiler les usagers et les non-usagers au regard de la fréquence des usages ou de la période considérée (un mois, trois mois, les 12 derniers mois, etc). Nous pouvons en conclure que soit il s'agit d'usagers récents, soit il s'agit d'usagers non réguliers/intermittents. Par contre, cela ne nous en apprend guère sur leur pratique et sur le degré d'appropriation des usages qu'ils ont. Ce degré d'utilisation pouvant être mesuré en termes d'autonomie, de fréquence, de capacité à agir avec l'accompagnement d'un tiers, seul, voire en étant soi-même accompagnant.

L'expérimentation est souvent liée au rôle de l'entourage. Nous avons donc poursuivi l'investigation dans ce sens. A ce titre, 65 % des personnes ont répondu qu'elles avaient déjà demandé à quelqu'un de faire quelque chose pour elles avec Internet et 52 % ont déjà demandé à quelqu'un de leur montrer comment faire quelque chose sur Internet. Pour compléter, les activités les plus médiatisées sont le téléchargement de musique et de films (19 %), la recherche d'informations liées aux loisirs (18 %), les communications par messagerie instantanée (17 %) et les relations avec les administrations et services publics (téléchargement de formulaires : 15 % ; recherche d'informations : 14 % et remplir des formulaires en ligne : 14 %). Les trois principales familles d'usages connues par les non-usagers sont la *communication* (communiquer par messagerie instantanée : usage connu à 54 % et par email : 52 %), le *divertissement* (télécharger de la musique et des films : 53 %, écouter de la musique : 52 %, lire la presse : 50 %), *les activités en lien avec les services publics* (télécharger des formulaires administratifs : 51 %) et quelques activités de bureautiques (saisie et mise en forme de documents : 54 %, gestion du ménage : 53 %). Ce qui ne distingue pas les non-usagers des usagers.

En complément de cette évaluation de l'expérience, il est nécessaire de s'interroger sur la manière dont les personnes perçoivent leurs capacités à utiliser les technologies numériques. Ces capacités sont de l'ordre de la technologie mais relèvent d'autres compétences personnelles comme la maîtrise et l'usage de la langue. Dans l'enquête de 2007-2008, nous avons interrogé les personnes sur la manière dont elles percevaient leurs difficultés cognitives. Nous leur avons posé la question suivante : « Je vais maintenant vous lire des phrases que les gens disent lorsqu'ils n'utilisent pas Internet. Et pouvez-vous me dire si c'est votre cas ou pas ? Est-ce que vous ne l'utilisez pas pour ces raisons ? » Pour 16 propositions, les personnes devaient choisir de répondre entre : « C'est tout à fait votre cas », « C'est un peu votre cas », « Ce n'est pas vraiment votre cas », « Ce n'est pas du tout votre cas ». Si la proposition « Les gens préfèrent avoir les gens en face ou se déplacer » a reçu la meilleure moyenne des réponses (avec 3,95 sur 5), la seconde proposition plébiscitée a été « Ils pensent qu'ils n'ont pas les compétences techniques » (avec 3,47 sur 5).

Cependant, les autres propositions qui faisaient appel à ce que Ram appelle l'auto-évaluation des compétences telles que « Ils pensent ne pas maîtriser assez bien l'écrit », « Ils trouvent que c'est difficile parce qu'ils ne savent pas bien écrire », « Ils trouvent le clavier compliqué à utiliser » et « Ils ont du mal à se repérer dans tout ce qui est proposé » ont reçu des moyennes assez faibles (respectivement : 2,67, 2,22, 2,44 et 2,85 sur 5).

En d'autres termes, si nous nous attachons aux déclarations des personnes, les capacités de lecture et d'écriture ne représentent pas un frein à l'usage, à condition d'avoir une motivation. Par contre, il ressort que ce sont les interactions avec l'objet technique qui posent problèmes, comme le souligne à la fois les opinions face à la technique et les attentes. A ce titre les femmes sont peu nombreuses à trouver Internet compliqué elles sont aussi moins nombreuses à déclarer avoir du mal à se repérer dans tout ce qui est proposé

La gestion du temps et des priorités.



Dans l'enquête par questionnaire, à la question : « Je vais maintenant vous lire des phrases que les gens disent lorsqu'ils n'utilisent pas Internet. Et pouvez-vous me dire si c'est votre cas ou pas ? Est-ce que vous ne l'utilisez pas pour ces raisons ? », la proposition « ils ont autre chose à faire » a recueilli une moyenne de 3,38. Ce qui la place dans les 3 réponses les plus plébiscitées. Cela rejoint un autre aspect qui avait été mis en avant dans l'étude de 2004, à savoir le fait que les personnes qui font la démarche de s'initier à Internet ont un projet. Autrement dit, elles ont une vision utilitariste d'Internet, même si par ailleurs cet usage peut être lié à des activités ludiques ou de loisir, à des activités professionnelles, scolaire ou administratives, à des activités domestiques comme l'accompagnement de la scolarité des enfants. *A contrario*, les personnes non-usagers déclaraient ne pas en avoir l'utilité.

Enfin, dans l'enquête de 2004, les mères de famille ont souvent mis en avant le manque de temps. Au cours des entretiens, nous avons pu relever que l'une des raisons qu'elles invoquaient pour ne pas aller à l'EPM était un sentiment de culpabilité « d'abandonner » leur(s) enfant(s) à la garderie pour pratiquer une activité ludique et personnelle ; cette culpabilité s'accompagnait de la crainte du contrôle social du quartier. Il y a une très forte empreinte des normes sociales où l'image de la femme au foyer ne peut s'accorder avec des activités, en apparence ludiques et surtout non tournées vers l'accomplissement du rôle de mère et d'épouse. Dans les quartiers populaires, les rôles sexués dans la famille sont encore très présents, l'image de la « bonne mère » reste celle qui s'occupe de son foyer et de ses enfants.

Quel accompagnement proposer ?

Un des objectifs de l'enquête était d'identifier des solutions pour permettre aux non-usagers qui le souhaitent de profiter des technologies d'Internet. C'est pourquoi, le dernier volet que nous avons abordé visait à identifier les conditions jugées par les non-usagers les plus adaptées à leur apprentissage. Nous les avons interrogés sur le lieu, la ou les personnes, la formule et le contenu qu'il conviendrait d'adopter.

Concernant le lieu, le domicile (avec une moyenne de 3,91 sur 5) et le centre social (3,90 sur 5) sont jugés les mieux adaptés. La famille (4,29 sur 5) et les amis (4,26 sur 5) sont les plus sollicités, mais les femmes y sont moins favorables que les hommes. Ce qui renforce ce que l'observation de 2004 avait révélé : les personnes recherchent un environnement familial « pour s'y mettre » [Boutet et Trellu, 2006a].

En matière de formule d'apprentissage, les deux solutions qui arrivent en tête sont relativement opposées : la plus forte moyenne (3,95 sur 5) est attribuée à « une personne répond à vos besoins au coup par coup » alors que vient tout de suite après la formule du cours hebdomadaire (3,88 sur 5).

Enfin, en termes de contenus, les personnes sont en attente de présentation et d'initiation sur des fondamentaux : présentation générale d'Internet (3,82 sur 5), initiation à la prise en main d'un ordinateur (3,74 sur 5) et initiation aux questions de protection et de sécurité (3,70 sur 5).

Le questionnement sur les conditions d'accompagnement est révélateur à la fois des capacités à se projeter des personnes, de la manière dont elles évaluent leurs compétences mais aussi de la manière dont elles perçoivent leur environnement et les ressources dont elles disposent pour faire face à leurs difficultés.

Bilan des études menées à Kérourien.

Nous retiendrons de ces études plusieurs pistes de réflexions quant aux résultats et quant à la démarche.

Concernant les résultats.

En premier lieu, si cette étude n'a pas permis de construire une typologie satisfaisante, elle a pu, grâce au concours des travaux préparatoires et des résultats à l'enquête par questionnaire, confirmer que les non-usagers possèdent différents visages et apporter de nouveaux éléments à ces visages.

Nous avons pu ainsi, mettre en avant de nouveaux éléments à explorer sur les processus de construction des systèmes de représentations autrement dit les dimensions cognitives et sociales des constructions des expériences de non-usage. Nous avons une meilleure connaissance des usagers par procuration/intermédiaires et notamment sur les interactions entre eux et leur 'proxies'.

Nous avons montré également montré que les abandonnistes sont plus nombreux. Alors que la question des ressources face à la panne ou au problème technique peut constituer une raison d'abandon, le questionnaire ne permet pas d'explorer la question des trajectoires de vie, des événements, des changements ou des ruptures qui peuvent amener une personne à abandonner, pour une période plus ou moins longue, comme le souligne les travaux de Lenhart et al. [2003].

L'enquête révèle également que les situations de non-usages sont rarement le résultat d'un seul phénomène, la non-utilité, mais de la convergence de plusieurs éléments personnels, sociaux, cognitifs qui contribuent au processus de construction des expériences face à la technique. Ce qui renvoie à la question de l'accès à la connaissance et à l'information et du rapport au non-usage puisque nous trouvons à la fois des non-usagers informés mais qui ne font pas, des non-usagers informés mais qui ne veulent pas et des non usagers non informés.

C'est un résultat en soi, nous avons constaté la difficulté que les non-usagers ont à se projeter. Une question ouverte en fin de questionnaire leur permettait de s'exprimer librement après un ensemble de questions plutôt fermées. Nous avons recueilli peu d'expressions libres et le plus souvent pour reformuler des réponses intervenues précédemment.

Concernant la démarche.

Le principe de l'enquête participative a permis d'ouvrir le questionnement aux habitants du quartier à deux niveaux : au sein du groupe des enquêteurs où on a pu constater une montée en compétences des personnes, une facilitation de la prise de parole et de l'expression individuelle sur des thématiques auxquelles elles étaient confrontées quotidiennement mais pour lesquelles on ne leur demandait pas nécessairement leur avis¹⁵ ; le second niveau touche au fait que la phase de passation de l'enquête a été l'occasion pour les habitants de dialoguer avec les enquêteurs et là aussi, d'exprimer une opinion jusque là peu sollicitée. Les chercheurs ont été rapidement confrontés aux réalités individuelles et ont pu en tenir compte au fur et à mesure des rencontres.

Cette ouverture a été, de notre point de vue une des raisons pour laquelle il y a eu seulement un refus de répondre. La seconde raison est celle de la proximité ou de la familiarité entre les enquêteurs et les enquêtés. Si cette proximité a pu entraîner d'autres biais, notamment sur la manière dont les enquêteurs pouvaient poser les questions ou les 'traduire', elle a permis, par exemple, de pénétrer dans les foyers des populations immigrées où le français n'est pas toujours bien maîtrisé. Le travail de porte à porte a également permis de faire sauter le biais des enquêtes par téléphones.

Le travail préparatoire a permis un enrichissement du questionnaire. À l'écoute des dialogues et des points de vue, les chercheurs ont essayé d'intégrer les éléments dans les questions ou d'écrire les questions pour lesquelles prennent de la pertinence. Le travail le plus important a bien été de déconstruire l'approche du non-usage à partir de l'usage. Notons, cependant, que le résultat final reste encore pour partie empreint de cette singularité. Ce qui laisse en suspens la question

¹⁵En outre, les membres du groupe ont pu mener la phase d'enquête par binôme, ce qui a pu faciliter la démarche de rencontre et d'échange avec les habitants enquêtés, notamment pour une personnes d'origine étrangère qui n'osait pas s'adresser à des inconnus.

lancinante de « Comment appréhender le non usage sans passer par l'usage? »

3. Propositions pour une compréhension des non-usages

La recherche sur les non-usages progresse et permet aujourd'hui de remettre en question un certain nombre d'idées préconçues telles que le caractère monopolistique d'une seule catégorie. Il semble cependant nécessaire d'aller plus loin à la fois dans le contenu des questionnements et sur les questions méthodologiques .

3.1. Sur le contenu.

Nous reviendrons ici sur les principales hypothèses que nous proposons d'investiguer pour mener plus avant une réflexion sur les situations de non-usages, pour regarder ensuite les axes de recherche possibles.

Hypothèses.

Reprennant les fondements de la sociologie des usages, une première hypothèse serait que le postulat de l'activité de l'utilisateur induit qu'un non-usager est un individu qui n'a pas d'activités en lien avec les TIC. Vu d'une autre manière, le non-usager aurait une position passive face aux TIC. Cependant, du travail de Selwyn, nous retiendrons la posture adoptée selon laquelle « les gens sont plus que de simples 'utilisateurs finaux' sans rôle à jouer si ce n'est d'accepter des artefacts technologiques prêts-à-l'emploi » et qu'il est préférable de « chercher à explorer les processus sociaux soulignant comment les technologies sont consommées et utilisées ». Si l'on considère l'usage du point de vue de l'utilisation, alors effectivement, il n'y a pas lieu à investiguer les non-usages. Par contre, la notion de pratique permet d'appréhender le non-usage en ce sens où l'on doit considérer que les non-usagers peuvent avoir des comportements, des attitudes et des représentations « qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil » [Jouët, 1993 : 371]. D'où l'importance d'investiguer sur les expériences des personnes avec les objets techniques.

Notre seconde hypothèse est que, de même que l'utilisateur construit sa pratique, le non-usager construit sa non-pratique à travers des comportements (de rejet, de contournement, de médiation, etc), des attitudes et des représentations. Pour reprendre les termes de Perriault, les non-usagers élaboreraient leur propre « logique de non-usage » en proposant des

« déviances, des variantes, des détournements et des arpeges » [Perriault, 1989]. À ce titre, le premier objet d'attention doit être la décision qui est prise et la manière dont elle est prise.

Notre troisième hypothèse est celle selon laquelle les non-usagers inscriraient leur absence d'utilisation dans des *patterns*, autrement dit des modèles et des représentations. Depuis les travaux de Lenhart et de son équipe, nous savons qu'il est nécessaire de distinguer, dans un premier temps, les non-usagers 'absolus' — qui n'ont aucun contact avec les technologies en question — et ceux qui ont eu, ont par intermittence ou par procuration un ou des contacts avec ces technologies. D'où l'importance d'investiguer l'environnement social ou ce que d'aucuns appellent le capital social. Ce qui nécessite également, comme le souligne Selwyn et citant Chatman « de définir les informations de leur point de vue » [Chatman, 1996]

À ce titre, il convient, selon nous, de déplacer le curseur de la compréhension de la diffusion des technologies vers les non-usagers et leur environnement en faisant abstraction de la culture numérique qui nous entoure et nous influence. Autrement dit, de déconstruire les approches connues de l'usage. En effet, il s'agit d'admettre en pré-supposé que l'environnement social des non-usagers n'est pas marqué de la même manière par les artefacts technologiques ; voire même que cet environnement-là est dénué de ces artefacts. Ce qui engendre un travail de définition et de caractérisation de la proximité ou du périmètre de cet environnement.

Axes de recherches.

Les investigations que nous avons menées soulèvent de nouvelles questions ou du moins permettent de rediriger la réflexion sur le non-usage vers des champs de recherches insuffisamment explorés et qui visent à comprendre comment une personne se retrouve dans la situation de ne pas utiliser tel ou tel objet technique. Le processus peut être compréhensible à travers deux axes d'investigation qui ne sont pas nécessairement exclusifs l'un de l'autre.

Le premier axe d'investigation postule que les situations de non-usage sont le résultat d'une ou plusieurs décisions de la part des personnes. Inspiré de la théorie de la résistance, ce processus de décision peut être expliqué par la structure de l'environnement technique et social, la construction de la confiance ou de la non-

confiance, l'expérience à l'égard des objets techniques.

Le second axe de réflexion vise à investiguer dans la perception et la définition du quotidien des personnes à travers les activités et leur organisation, la gestion du temps, la gestion de l'espace, la définition et la répartition — notamment sexuée — des rôles.

Comprendre le processus de décision conduisant au rejet.

La mise en perspective des enquêtes que nous avons étudiées montrent une relative cohérence dans les raisons déclarées par les non-usagers. Ce sont des raisons liées à la [mé-]connaissance des artefacts technologiques, l'absence d'envie ou de besoin mais aussi l'idée que le temps peut être utilisé à autre chose de 'mieux' ou de plus utile. Viennent également le coût, la peur des 'mauvais usages' comme la pornographie ou les actes frauduleux, et enfin la question des difficultés liées à la prise en main. Selon Lenhart et son équipe, les raisons sont liées à une 'conception erronée' de ce qu'Internet peut offrir, elles peuvent être également liées à des obstacles spécifiques, à des peurs ou à des expériences malheureuses [Lenhart, 2003]. Les démarches de Lenhart ont également porté sur la question de l'intention de s'équiper ou pas dans un avenir plus ou moins proche. Cette question a été corrélée avec les indicateurs socio-techniques pour révéler que, dans le contexte nord-américain, ceux qui n'iront jamais sur Internet appartiennent à un groupe à dominante étrangère, blanche, pauvre, âgée, rurale et vivant dans le sud du pays.

Selon nous, la question de l'intention devient pertinente dans une perspective plus large de compréhension de la prise de décision, en tenant compte des activités et des représentations que les individus ont de leurs activités, des technologies et de leur futur. Ce qui rejoint un autre point quant aux facteurs que ces personnes jugeraient déterminants dans une décision d'adoption. Cette dernière question réclame une capacité à se projeter, difficile à obtenir, notamment chez ceux qui présentent une faible connaissance d'Internet et des capacités réduites à développer cette connaissance, c'est-à-dire chez les 'non-usagers absolus'.

Cependant, la structure courante des enquêtes ne permet pas ou peu de connaître les déterminants ayant conduit à la prise de décision et notamment la manière dont se construisent les opinions ou les points de vue. Ce que Rogers appelle les attitudes :

comment le chercheur doit-il analyser l'argument économique du coût, lorsqu'il observe par ailleurs que le niveau d'équipement des individus interrogés se situe dans la moyenne nationale ? Qu'est-ce qui conduit une personne à se trouver trop vieille pour utiliser Internet ? Comment les individus évaluent-ils leurs compétences pour estimer qu'ils peuvent ou ne peuvent pas utiliser telle ou telle fonctionnalité ?

Ce questionnement impliquerait de développer un modèle influencé par celui de la diffusion de Rogers et de la résistance de Ram, du point de vue de l'adoption et de celui du rejet. Puisque, nous le savons maintenant, les non-usagers peuvent, pourraient ou ont pu être usagers.

En effet, l'objet de recherche sur la diffusion consiste à s'intéresser à la prise de décision des usagers ; à ce moment-là, les individus se trouvent face à un choix entre adopter et rejeter l'innovation qui leur est proposée. Rogers définit la diffusion comme « *un processus au cours duquel une innovation est annoncée à travers des canaux de communication, dans un temps fini, aux membres d'un système social. C'est un type particulier de communication dont les messages sont reliés avec des nouvelles idées* »¹⁶

Le processus de décision de rejet de l'innovation serait donc une série de choix et d'actions dans le temps à travers lesquels l'individu (ou le système) prend initialement connaissance d'une innovation, forme son attitude sur cette innovation, décide de la rejeter, met en place des stratégies d'actions et confirme sa décision [Rogers, 2003; Ram, 1997]. Cinq étapes caractérisent ainsi ce processus : la *connaissance* (knowledge), la *persuasion* (persuasion), la *décision* (decision), l'*implémentation* (implementation) et la *confirmation* (confirmation).

Selon Rogers, la *décision* est l'étape durant laquelle l'individu (ou autre unité de décision) s'engage dans une action qui amène à choisir entre l'adoption ou le rejet de l'innovation. Si l'adoption se définit comme la décision de faire pleinement usage de l'innovation à bon escient, le rejet est la décision de ne pas adopter l'innovation. Un rejet peut intervenir à tout moment, par exemple, lorsque l'information n'est pas acquise correctement ou lorsqu'une précédente adoption a

¹⁶«Diffusion is the process in which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of social system. It is a special type of communication, in that the messages are concerned with new ideas" [Rogers, 2003]

échoué¹⁷. Rogers distingue deux types de rejet : le rejet actif (active rejection) qui consiste à rejeter l'innovation après avoir pensé à l'adopter (et même après avoir testé) et le rejet passif (passive rejection) et la non-adoption qui consiste à rejeter sans jamais penser à l'usage de l'innovation [Rogers, 2003].

À l'instar de ce que Ram a initié, nous proposons de reprendre le modèle de Rogers pour expliquer les décisions de rejet ou d'abandon. Ainsi, Rogers souligne l'importance de quatre éléments dans la caractérisation de la diffusion des innovations : l'innovation, les canaux de communication, le temps¹⁸ et le système social. Ram reprend et complète les cinq attributs proposés par Rogers pour expliquer les mécanismes de rejet : l'avantage relatif (*Relatif advantage*) ou le « degré auquel une innovation est perçue comme étant mieux par rapport à l'idée qu'elle remplace », la compatibilité (*compatibility*) ou le « degré auquel une innovation est perçue comme consistante aux valeurs existantes, aux expériences passées et aux besoins des adoptants potentiels », la complexité (*complexity*) ou le « degré auquel une innovation est perçue comme difficile à comprendre et à utiliser », le test (*triability*) ou le « degré auquel l'innovation pourrait être expérimentée au dessus d'une base limitée » et la visibilité (*observability*) ou le « degré auquel les résultats d'une innovation sont visibles par les autres ».

Les canaux de communication sont les moyens par lesquels transitent les messages. Rogers distingue deux canaux de communication : les *mass-média*, moyen rapide et efficace pour informer une audience d'adoptants potentiels de l'existence d'une innovation (radio, télévision, journal) et les *canaux inter-personnels*, efficaces pour persuader un ou plusieurs individus à accepter une nouvelle idée par un échange face à face surtout lorsque la situation relie des individus ayant des statuts socio-économiques similaires (« *homophilie* »). La description des canaux de communication peut tout aussi bien servir à

¹⁷Rogers qualifie de « désistement » (discontinuance) la décision de rejeter une innovation après l'avoir précédemment adoptée.

¹⁸Le temps permet à la fois de définir le *pourcentage d'adoption* (*rate of adoption*) ou la proportion des individus devenus adoptants d'une innovation pour une période donnée, de catégoriser les adoptants en 5 niveaux — les innovateurs, les premiers adoptants, la majorité en avance, la majorité tardive, les retardataires — et de définir le processus de décision sur l'innovation (innovation-decision process).

comprendre les processus décisionnel de rejet comme ils permettent d'expliquer l'adoption. Dans le cas de l'étude des situations de non-usage, il s'agit d'étudier les caractéristiques, le statut et le rôle de ces canaux de communication dans les processus de rejet. Ce qui rejoint pour partie les travaux à mener autour de l'entourage et de l'environnement social.

Le système social est l'ensemble des unités en corrélation qui sont engagés dans la résolution commune des problèmes pour atteindre un but commun. Les membres ou les unités d'un système social peuvent être des groupes, des organisations ou des sous-systèmes [Rogers, 2003]. Selon Rogers, un système social est caractérisé par la *structure sociale*, les *normes* et les *leaders d'opinion*. La *structure sociale* est l'arrangement des modèles d'unités dans un système permettant de prévoir le comportement avec un degré d'exactitude, qui peut empêcher ou faciliter la diffusion de l'innovation. Ainsi, l'adoption d'une innovation par un individu est à la fois influencée par ses caractéristiques individuelles, par la nature et la structure du système auquel il appartient. Les *normes* définissent la gamme de comportements tolérables servant de référence aux comportements des membres d'un système social qui peuvent jouer positivement ou négativement dans l'adoption des innovations. Les *normes* peuvent être opérées au niveau d'un pays, d'une communauté, d'une organisation ou d'un système local comme un village. Les *leaders d'opinion* sont des membres plus attentifs à l'innovation perçus dans le système comme des personnes « déviantes » et souvent mal comprises par les autres membres mais qui arrivent dans la majorité des cas à convaincre et à persuader les autres d'adopter une innovation. Ce sont ceux qui exercent une conduite d'opinion et peuvent être à la tête ou en opposition à une nouvelle idée.

Dans la compréhension des situations de non-usage, le système social peut être entendu de deux points de vue. D'un point de vue global, pour décrire l'environnement social des non-usagers; d'un point de vue individuel pour expliquer comment les non-usagers mobilisent leur perception et leur compréhension de leur environnement social dans leur rapport à la technologie : quelle lecture ont-ils de la structure sociale dans laquelle ils évoluent, comment arbitrent-ils entre les différents modèles d'unité (par exemple comment une mère au foyer arbitre-t-elle entre le contrôle social qu'elle estime subir de part son voisinage immédiat et le besoin ou l'envie de s'initier à Internet). Cela signifie éga-

lement de s'intéresser aux normes sociales et les leaders d'opinions auxquels se réfèrent les non-usagers.

Néanmoins, si ce modèle permet de capter les intentions et les processus de décisions de ceux qui présentent une certaine proximité avec les techniques en question, elle apparaît moins facile à mobiliser pour comprendre les 'non-usagers absolus' qui présentent une très faible capacité à construire leur attitude, manquant de références dans la phase de persuasion. Il faut alors privilégier une approche qui permet de comprendre leur environnement social et leur place dans cet environnement.

Pour compléter ce modèle, deux éléments attirent notre attention : d'une part la place de l'entourage et d'autre part, la question de la confiance.

La place de l'entourage.

Adossé à la notion de relations interpersonnelles développées dans la théorie de la diffusion, il convient de mieux investiguer sur la place, le statut et le rôle de l'entourage dans les situations de non-usages. Comme nous l'avons observé, les amis, les parents ou les collègues mais aussi des professionnels peuvent jouer plusieurs rôles selon les situations dans la construction des expériences : proxys, initiateurs/testeur (pour reprendre les références de Ram et de Rogers), mais aussi repères dans l'auto-évaluation des compétences.

Lenhart suggère que les non-usagers dits '*net-evaders*' ont créé des moyens de contourner, qui leur permettent de tirer avantages d'Internet sans avoir jamais posé leurs mains sur un clavier ou une souris » [Lenhart, 2003 : 9]. Dans l'enquête menée à Kérourien nous sommes parvenus à mieux cerner le rôle de l'entourage. Dans ses travaux, Selwyn [2006] met en avant l'importance du rôle joué par les proxys auprès des « non-pratiquants » et de ceux qui utilisent quelques fois les outils numériques. La question des usages par procuration — proxys — commence à être relativement bien appréhendée par les chercheurs [Boutet et Tremembert, 2008 ; AWT, 2008 ; Laborde et Soubiale, 2008]. *A contrario*, les études s'accordent pour souligner l'absence de personnes 'ressources' auprès des non-usagers absolus.

Il semble donc important de poursuivre l'attention particulière qui portée à la description de ces proxys ou de ces 'substituts', à la fois du point de vue de ces personnes et du point de vue des non-usagers. Du point de vue des proxys, cela signifie mieux définir qui ils sont, quel est leur rôle dans

l'entourage et dans l'environnement de la personne ; investiguer la manière dont ils investissent leur rôle de passeurs entre la personne et la technologie (les représentations qu'eux-mêmes ont des technologies, les discours qu'ils véhiculent, leurs comportements, etc). Il convient également d'étudier les interactions entre ces individus et les objets technologiques (fréquence des rencontres, objets de ces rencontres, etc).

Du point de vue du non-usager, il s'agit de l'amener à s'exprimer sur ce 'passeur' (comment il décrit ses compétences, son influence, etc) et sur les raisons du choix de faire appel à des proxys plutôt que d'investir directement l'objet technique. En effet, si Lenhart évoque le fait que les *net evaders* suivent une démarche volontaire, on retrouve d'autres situations où l'usage par procuration est subi.

La construction de la confiance.

La lecture des travaux sur les non-usages interpelle la question de la confiance en ce sens où il est régulièrement question de comprendre les aspects de la résistance ou du refus liés à un changement potentiel dans le quotidien et porté par l'arrivée d'une nouvelle technologie. Par ailleurs, les travaux menés sur la confiance [Quéré, 2001] montrent que celle-ci est mise en oeuvre lorsque la personne est dans une situation de prise de risque.

La question qui se pose alors est de savoir comment intervient la confiance/défiance dans le processus de décision. Où la confiance devient-elle moteur et, pour ce qui nous occupe, où la défiance devient-elle un frein ?

Une autre question est de savoir sur quoi porte la confiance/défiance dans un processus de rejet ou de refus de l'objet technique ? A priori, nous suivons l'hypothèse que quatre objets de confiance peuvent se dégager : la confiance en soi, la confiance dans l'artefact technique, la confiance dans les activités que supporte cet artefact (en terme de processus, d'acteurs et de contenu) et enfin la confiance dans le système social qui le porte (c'est-à-dire l'environnement immédiat et familial et les modèles sociaux).

Cela induit de chercher à comprendre et à modéliser la manière dont les individus construisent la confiance, en s'interrogeant à la fois sur les intentions et sur les actions.

La perception et la définition du quotidien.

Pour analyser les situations de non-usages, nous l'avons souligné, la démarche consiste à construire un questionnement à partir des usages. Mais nous

constatons que cette approche postule un déterminisme implicite du modèle des usages sur l'ensemble de la société, déterminisme qui impliquerait une adéquation entre les systèmes de pensée et d'action des usagers et des non-usagers, voire des non-usagers entre eux. Pour sortir de cette approche, nous proposons de choisir non pas une entrée technologique mais une entrée par le quotidien, comme le suggère déjà la sociologie des usages. Ce qui ouvre plusieurs axes de réflexions notamment sur la définition et l'organisation des activités quotidiennes.

La perception du temps et de l'espace.

Le travail de corrélation mis en oeuvre par Lenhart et son équipe entre les profils d'usages et de non-usages et l'appréhension que les individus ont de la société dans laquelle ils évoluent et de leur place dans cette société est essentiellement traité du point de vue de recours aux autres médias et artefacts technologiques. Selon nous, la prédisposition à une ouverture sur le monde nécessite d'aller plus loin et de porter le regard sur la manière dont ces activités sont articulées sur la perception du temps et de l'espace.

Concernant l'espace, le développement des TIC engendre la multiplication des opportunités et élargit l'espace des possibles. Finalement, plus on consomme de TIC plus on voyage. Dans le travail de 2004 à Kérourien, il avait été mis en lumière un certain enfermement des individus, souvent associé à la crainte « du dehors » ; ce dehors pouvant être un autre quartier de la ville. Nous avons ainsi étudié l'aire des routines, c'est-à-dire les endroits que les habitants fréquentent régulièrement et qui leur permettent, d'une certaine manière, de délimiter leur quartier car ce sont les lieux à partir desquels ils forment leur 'territorialité' [Boutet A., Trellu H, 2006]. La question qui se pose ici est de savoir quelle corrélation il peut y avoir entre la perception et l'usage que les individus ont de leur territorialité et des espaces qui les entourent et leurs relations aux TIC ? Le sentiment d'enfermement ou le besoin d'ouverture vers le monde extérieur sont-ils des indicateurs ? Comment les mesurer et les rendre opérationnels ? Lorsque l'on interroge les personnes à propos d'Internet, une des réponses récurrentes est que cela permet de communiquer avec des personnes du monde entier, que c'est une ressource d'information inépuisable, etc. Comment les non-usagers investissent-ils leurs activités

quotidiennes et leurs relations aux TIC au regard de ces perceptions ?

Une autre manière de voir les choses est de se demander si la sédentarité— c'est-à-dire, le fait que toutes les activités quotidiennes sont effectuées dans un espace relativement restreint et fermé¹⁹ — ou le nomadisme— autrement dit, le fait de devoir quotidiennement se déplacer dans différents points du territoire, pour travailler, s'occuper des enfants, se divertir ou remplir des démarches administratives —, vécus au quotidien sont des éléments permettant de discriminer les situations d'usages et de non-usages, les usages entre eux et les non-usages entre eux. Sachant que l'évolution des technologies vers l'interopérabilité et la portabilité est un élément à prendre en compte dans la distinction entre les différents artefacts technologiques disponibles. Si Internet n'a pas franchi toutes les portes par la voie des ordinateurs, qu'en sera-t-il avec la troisième génération de téléphonie portable ?

Concernant la dimension temporelle, elle est liée à la dimension spatiale. Une des hypothèses est que l'unité d'espaces d'activités engendre moins de contraintes de transports et de temps à organiser. Ce qui peut produire deux phénomènes : plus de temps disponible à consacrer à plus d'activités, dans ce cas les TIC sont investies pour développer de nouvelles activités ou enrichir des anciennes. Moins de contraintes à gérer dans les déplacements et donc moins de besoins en matière de services pour gérer le temps. Dans le premier cas, on assisterait à un développement des usages alors que dans le second à un usage minimal voire absent des TIC et de leurs services.

Nous proposons donc d'interroger les individus sur leur manière de percevoir leur temps, de l'organiser et d'observer comment ils augmentent et outillent leurs activités en perspective. Nous disposons déjà de quelques pistes. Ainsi, l'une des raisons aux non-usages est le manque de temps à y consacrer — sachant que le temps investi doit comprendre à la fois un temps d'apprentissage et un temps d'utilisation —. Que signifie pour eux avoir du temps ou au contraire manquer de temps ? Comment mènent-ils leurs arbitrages dans la gestion de leur temps, entre le temps de loisir, le temps professionnel et le temps domestique ?

Quelles sont les références sociales qui participent à ces arbitrages ? Ainsi, on a vu des mères au foyer excluant l'idée de s'initier aux TICs parce qu'elles

¹⁹Ce qui relève encore de la perception que les personnes ont de leur environnement spatial.

ne concevaient pas l'idée de déposer leurs jeunes enfants à la crèche pendant ce temps-là et qu'elles craignaient 'le qu'en dira t-on' [Boutet et Trellu, 2006a]

En outre, nous pouvons croiser cette question avec la perception que les individus ont d'Internet ou de l'ordinateur comme artefact ludique ou voué aux activités professionnelles ou d'étude. Ce qui donnerait une idée de leur disposition à investir du temps et des ressources vers ces technologies.

La définition et la répartition [sexuée] des rôles.

La question du genre peut être également interrogée en ce sens où la répartition des tâches domestiques et du temps consacrés aux différentes activités reste marquée sexuellement. Comme le souligne J. Jouët, « les usages s'inscrivent dans les budgets-temps des ménages, dans la répartition des rôles sociaux et les études soulignent que, malgré leur émancipation, les femmes continuent à assumer l'essentiel des tâches de gestion domestique et de soin aux enfants, autant de facteurs qui limitent leur investissement dans les TIC qu'elles utilisent pour des durées beaucoup plus courtes que les hommes [Jouët, 2000 : 508]. C'est pourquoi, il semble opportun de dépasser la dichotomie usager/non-usager qui donne une répartition assez équilibrée entre hommes et femmes pour investiguer une typologie des non-usagers permettant de mettre en lumière des disparités en terme de temps investi, d'expérience avec les technologies, d'intention, de représentation, d'intégration dans la vie quotidienne et dans les histoires de vie.

3.2. Questions méthodologiques.

Les enquêtes quantitatives sont basées sur du déclaratif sans vraiment de possibilités de retracer des expériences, des trajectoires de non usage, la multiplicité des logiques et des mécanismes et la dynamique dans la vie quotidienne. Cependant, souvent comparatistes, elles donnent des diagnostics intéressants, même si elles ne permettent pas de dégager une compréhension des comportements et des attitudes suffisamment fine et précise. Elles fournissent des ordres de grandeur, des indications de tendance tout en restant dans la marge d'erreur liée à l'échantillon. À l'inverse, les enquêtes de type qualitatif, reposant sur des entretiens semi-directifs ou sur des campagnes d'observations, permettent de dialoguer avec les personnes et de creuser les

trajectoires et les expériences mais ne supportent pas une généralisation. Il semble souhaitable d'articuler les deux approches comme l'ont montré la plupart des travaux que nous avons présentés ici.

Les questions méthodologiques ne doivent pas s'arrêter à la question de l'outil qui permet de recueillir des données mais doivent aussi interroger les outils mobilisés pour la modélisation de ces données. Ainsi, la démarche typologique soulève, nous semble-t-il, autant de questions qu'elle n'apporte de réponses.

À propos de la typologie.

Inspirée des travaux de Max Weber, la typologie, en sociologie, est une démarche de recherche consistant à « construire des cas « typiques », c'est-à-dire des notions abstraites permettant de rendre compte des phénomènes réels ». Comme le reconnaît Weber lui-même, les typologies sont des outils empiriques, arbitraires et utopiques. Empiriques parce qu'elles sont élaborées dans la compréhension des phénomènes réels ; arbitraires parce qu'elles sont le fait du chercheur qui les conçoit dans la démarche scientifique qui lui est propre et qui peut tout aussi bien les abandonner lorsqu'il juge qu'elles ne lui sont plus utiles ; utopiques parce qu'on les obtient en « en accentuant, par la pensée, des éléments déterminés de la réalité » [Weber, 1909 :180] et qu'elles sont « absolument idéales » [Weber, 1921 : 17-18].

En statistique, dans une typologie, on cherche à découper l'ensemble des individus en échantillons. Les individus sont regroupés en fonction de leurs proximités selon des variables choisies (d'usages ou non, d'opinions, de représentations ...). Le groupe d'individus initial est divisé en sous-groupes aussi différents que possible les uns par rapport aux autres (selon leurs réponses aux variables) et avec des individus aussi semblables que possibles à l'intérieur de chacun des groupes. Chaque groupe est alors représenté par un profil type, ses caractéristiques proviennent d'une proportion observée supérieure à la moyenne.

Techniquement, on fixe au départ le nombre de groupes qu'on souhaite obtenir. Ensuite, l'algorithme commence par effectuer un tirage aléatoire d'un individu pour chacun des groupes à constituer ou un noyau de plusieurs individus (méthode des nuées dynamiques). Ces individus sont considérés comme étant les centres provisoires des classes à constituer. L'algorithme s'intéresse à chacun des autres individus qu'il rattache au centre de la classe dont il est le plus

proche. L'arrivée d'un individu dans chaque classe modifie le centre (qui est donc mobile) et permet au fur et à mesure, d'affiner les groupes.

L'algorithme continue à affecter puis à réaffecter les individus aux différents groupes, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de réaffectation possible. Le regroupement opéré dépendant du choix des individus initiaux, il faut souvent enchaîner plusieurs typologies pour s'arrêter sur celle qui semble la plus pertinente. De même, si on ne fixe pas au départ le nombre de groupes souhaité, il faut alors faire tourner les différentes typologies et ensuite choisir selon des critères statistiques la « meilleure ».

Cependant, à l'instar de B. Conein en matière de catégorisation, l'analyse qui suit une typologie, même si elle met en place des techniques statistiques de plus en plus sophistiquées, s'appuie sur des regroupements qui résultent des choix arbitraires des chercheurs et non des acteurs [Conein, 2005]. En outre, cela conduit à la construction d'une moyenne ou d'une norme ; et les individus s'éloignant sont vus comme

« anormaux » alors que « cette marginalité ne provient que de la catégorie construite » [Degenne et Forsé, 1994]. Ainsi, la notion même de 'non-usager' est présentée comme une anomalie et peut être vécue comme telle. La définition des catégories de population des non-usagers et des usagers d'Internet, ainsi que le choix des indicateurs demeurent difficiles. Un individu qui, un jour, a utilisé Internet dans sa vie peut-il être qualifié d'utilisateur ou d'internaute ?

L'information est souvent formalisée à partir d'une question sur la fréquence d'usage ou de la date de dernière connexion ou de plusieurs questions selon les lieux d'usage (domicile, lieu d'étude, accès publics ...). Pour le Crédoc, « Est internaute » l'individu qui a répondu avoir utilisé Internet, quel que soit le lieu, dans les 12 derniers mois ; pour l'observatoire des usages de Médiamétrie, c'est dans le dernier mois ; dans les trois derniers mois pour d'autres encore. Ce qui renvoie à une question non résolue qui est celle de la fréquence et de l'assiduité et de la manière dont les chercheurs utilisent ces données par rapport à la perception et aux déclarations des personnes interviewées.

La plupart des travaux que nous avons consultés à propos des non-usages ambitionnent de trouver la typologie idéale représentative de l'ensemble des situations. Il semble qu'effectivement cette ambition puisse être atteinte, les derniers travaux français rejoignent les travaux des Anglo-saxons et

nous nous trouvons face à des types de non-usagers partagés, même si les terminologies ne sont pas toujours strictement équivalentes : les non-usagers absolus, les abandonnistes, les 'intermittents' de l'usage et les usagers par procuration. Il semble pertinent de nous appuyer sur ces typologies pour aller plus loin, mais en gardant à l'esprit la fragilité de l'outil et son caractère éphémère.

Cela induit, cependant, de tenir compte d'une distinction primordiale entre les non-usagers absolus — qui n'ont jamais eu aucun contact avec les techniques en question — et ceux qui ont déjà eu une expérience avec les objets techniques concernés. En ce sens, l'hypothèse est que la décision ne peut être de même nature entre ces deux grandes catégories. C'est donc la nature de la décision et la manière dont elle a été construite qui détermineront des catégories des non-usagers et non l'état d'être ou de ne pas être usagers.

Une méthode inspirée de la sociologie du quotidien.

Il ressort de ce qui précède que si nous souhaitons étudier les non-usages, une large part pour ne pas dire la totalité reposera sur l'écoute de ce que les non-usagers ont à dire de leur « non-pratique », à savoir les systèmes de représentations, les modèles, les références construits et mobilisés qui sous-tendent les décisions et les actions. C'est pourquoi, la sociologie des non-usages, comme la sociologie des usages [Simonin et Wolff, 2007] constitue avant tout une sociologie du quotidien. Pour comprendre les situations de non-usages et décrire les non-usagers, il faut radiographier leur quotidien et les espaces non occupés par les TIC.

Concernant la méthodologie, il y a une réelle difficulté à faire parler les individus à propos de quelque chose qu'ils ne font pas et de les faire s'exprimer sur les raisons pour lesquelles ils ne font pas [Lenhart et al, 2003, p.10]. Selon nous, il ne suffit pas de demander aux personnes qu'elles s'expriment directement sur ce qu'elles ne font pas et pourquoi. Une telle démarche est avant tout riche en enseignements sur les représentations que les individus ont des artefacts technologiques, de leurs possibilités, de leurs pratiques, etc. Elle pose ses pas dans le sillon des usages.

Le chercheur qui s'interroge sur les non-usages doit poursuivre un travail de dévoilement qui repose sur l'observation et l'écoute des activités quotidiennes des individus replacées dans leur environnement social (c'est-à-dire familial, professionnel, amical, etc). Ce travail de dévoilement peut l'entraîner loin des questions d'usages en adoptant une démarche anthropographique, c'est-à-dire une description du quotidien tel qu'il est augmenté ou pas par les artefacts.

La difficulté sera de trouver une articulation, autrement dit une zone frontière entre l'analyse de situations personnelles qui fait appel à des outils anthropologiques et l'analyse quantitative qui produit des typologies mobilisant des catégories peu robustes ou peu précises.

La question des indicateurs.

Sur la base des travaux ci-dessus présentés et notamment celui de Lenhart, il nous semble possible de proposer des indicateurs pouvant déclinés :

1) Les raisons du non-usage : pourquoi on arrête ? Pourquoi on ne reprend pas ? Pourquoi on ne commence pas ? et Pourquoi on s'y mettrait ? Sachant que, si nous retrouvons les arguments habituels tels que le temps, l'envie, la compétence, la capacité ou l'accessibilité, ces facteurs ne seront pas articulés de la même manière selon les situations.

2) L'expérience avec la technique en questions : La personne a-t-elle eu une expérience avec la

technique en question ? Cette expérience a-t-elle été personnelle ou par procuration ? Quel bilan peut-être fait de cette expérience ? Quelle proximité la personne entretient-elle avec la technique en question : est-elle présente dans le foyer, connaissance et fréquentation de lieux d'accès, connaissance des usages, représentations. Concernant les personnes ayant eu un contact avec la technique en question, viennent alors des questions sur leurs activités liées à la technique : quelles activités exerçaient-elles en liens avec la technique, quelle fréquence, etc. D'autres questions interviennent également quant au devenir de ces activités une fois la technique laissée de côté : la personne a-t-elle mobilisé d'autres moyens, si oui, lesquels ? A-t-elle fait appel à des proxys ? A-t-elle mis fin à l'activité concernée ?

3) La place et le rôle de l'entourage dans la construction de l'expérience : de qui s'agit-il ? Quels discours sont portés ? Quelles représentations ?

4) L'appréhension du mode de vie. Gestion du temps, gestion de l'espace, rapport à l'environnement, perception des caractéristiques socio-économique.

Pour conclure.

Le travail présenté a eu pour objectif de faire un état de l'art et de la manière dont les non-usagers des TIC étaient traités dans la littérature scientifique. Partant de là, nous avons identifié les points forts et lacunes, apportant un ensemble d'hypothèses, d'axes de travail et de méthode qu'il convient maintenant de mettre en oeuvre.

Bibliographie.

Akrich M. [1993], « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action. », *Raisons pratiques 4, Les objets dans l'action*, 35-57.

AWT [2008], « Usages TIC 2007 des citoyens wallons », juillet 2008. <http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem.fr.cit.000.000> (dernière consultation le 26/11/08 à 16:49)

Bigot R. et Croutte P. [2007], *Enquêtes sur les conditions de vie et les aspirations des français. La diffusion des technologies de l'information dans la société française*, CREDOC : Paris, décembre 2007.

Boudokhane F. [2006], « Comprendre le non-usage technique : réflexions théoriques » http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2006/Boudokhane/boudokhane06.pdf (dernière consultation le 22/10/2008 à 17:09)

Boulaire C. et Balloffet P. [1999], « Freins et motivations à l'utilisation d'Internet : une exploration par le biais de métaphores », *Recherche et applications en marketing*, vol. 14, n° 1/99, 21-39.

Bourdaloie H., [2002], « Retour sur quelques notions-clés de la sociologie des usages des TIC : le cas des cédéroms de musée », 2001 Bogues. Globalisme et pluralisme, Montréal, 24 au 27 avril 2002.

Boutet A. et C. Chauvin [2008], « Analyser l'usage des TIC dans un réseau professionnel Proposition d'une démarche pluri-disciplinaire, appliquée au cas de la pêche maritime », in Benedetto-Meyer M. et R. Chevallet, *Analyser les usages des systèmes d'information et des TIC. Quelles démarches, quelles méthodes ?*, Paris : Anact, 172-203.

Boutet A., Trelu H. [2006], "Appréhender son territoire à travers l'usage d'Internet", *Les cahiers de l'ARS n°2*, 83-101.

Boutet A., Trelu H. [2006a], « Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien (Brest) », M@rsouin-MNRT, janvier 2006. <http://psaume.infini.fr/>, 76 pages.

Boutet A., Tremenbert J. [2008], « Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest) », M@rsouin, septembre 2008. http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=232&var_recherche=Boutet (dernière consultation, le 26/11/08 à 16:42)

Boutet A., Tremenbert J. [2007], « Enquête régionale sur les raccordements haut débit et usages de l'Internet en bibliothèque en Bretagne », Journée d'étude COBB. Pratiques innovantes d'Internet en médiathèques, Rennes, 20 septembre 2007.

Boutet A., Tremenbert J. [2007], « Du mariage des démarches quantitatives et des méthodes qualitatives : vers la construction d'indicateurs du non usage? », *Les étés TIC de Bretagne*, Rennes, 4-6 juillet 2007.

Cerfio et Communautique [2008], *NetGouv 2007. Favoriser l'inclusion numérique au Québec*, avril 2008.

Chambat P. [1994], « Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques », *TIS*, 6 (3), 249-270.

Chatman E. [1996], « The impoverished life-world of outsiders », *Journal of the American Society for Information Science*, 47(3), 193-206.

Conein B., [2005], *Les sens sociaux. Trois essais de sociologie cognitive*, Paris : Economica, Etudes sociologiques.

Craipeau S., [2001], *L'entreprise commutante. Travailler ensemble séparément*, Paris : Hermès Sciences publications.

Davis F. [1989], « Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology », In *MIS Quarterly*, vol. 13, n° 3, September 1989, 319-340.

Davis F., Bagozzi R. et al. [1989], « User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models », In *Management Science*, vol. 35, n° 8, 982-1003.

Degenne A., Forsé M., [1994], *Réseaux sociaux : une analyse structurale en sociologie*, Paris : Armand Colin.

Engeström, Y. [1999] « Activity theory and individual and social transformation », in Y.R. Engeström, R. Miettinen and R.L. Punamäki (Eds.), *Perspectives on Activity Theory*, Cambridge: Cambridge University Press; 19-38.

Flichy P. [2001], *L'imaginaire d'Internet*, Paris : La Découverte.

Frenette, M., Moisy, M., Plantard, P. [2008]. « Internet Appropriation among University Students: A Global and Contextual Approach », Conference of the International Communication Association, Montréal, Canada, mai 2008.

Gaglio G. [2005], « Pour un regard tempéré sur les « réfractaires » aux biens massivement diffusés : variations autour du cas de la téléphonie mobile en France », *Réseaux*, n° 133, vol. 5, 167 à 198.

Jauréguiberry F., [2003], *Les branchés du portable. Sociologie des usages*, Paris : PUF. Sociologie d'aujourd'hui.

- Jouët J. [1997], « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Sociologie de la communication*, Reader Réseaux-CNET, 291-312.
- Jouët J. [1993], « Pratiques de communication, figures de la médiation », *Réseaux*, n° 60, 99-120.
- Jouët J. [1993a], « Usages et pratique des nouveaux outils de communication », in Sfez L. (dir.), *Dictionnaire critique de la communication*, Paris : PUF, vol.1, 371-376.
- Jouët J. et D. Pasquier [1999], *Les jeunes et l'écran*, *Réseaux*, n° 92-93, vol. 17, Paris : Hermès.
- Jullien N. et Tremenbert J. [2005], *Enquête usage des TIC par les Bretons. Synthèse de l'enquête 2005 auprès des résidentiels*. Opsi, mai 2005. [www. Marsouin.org/article_texte.php3?id_article=50](http://www.marsouin.org/article_texte.php3?id_article=50) (dernière consultation le 26/11/08 à 16:46).
- Laborde A. et Soubiale N. [2008], « Rapport de recherche « Non internautes aquitains », GREC/O- Univ.Bordeaux 3, http://www.non-internautes-aquitains.com/pdf/rapport_final.pdf (dernière consultation le 04 novembre 2008 à 15:15.)
- Le Coadic Y-F. [2004], *Usages et usagers de l'information*, Paris : ADBS.
- Lenhart A. et al. [2003], *The ever-shifting Internet population. A new look at Internet access and the digital divide.*, Washington: The Pew Internet and American life project, avril 16, 2003.
- Mallein P., Privat G. (dir.) [2002], *Ces objets qui communiquent, Les cahiers du numérique*, Paris : Lavoisier, vol. 3, n° 4.
- Marquié Jean-Claude et al. [2002], « Do older adults underestimate their actual computer knowledge ? », In *Behaviour and Information Technology*, vol. 21, n° 4, 273-280.
- Massit-Folléa F. [2002], « Usages des technologies de l'Information et de la communication : acquis et perspectives de la recherche », *Le Français dans le Monde*, « Apprentissage des langues et technologies : des usages en émergences », janvier 2002.
- Médiamétrie [2008], *Observatoire des usages d'Internet*, septembre 2008.
- Moscovici S. [1988], « Notes towards a description of social representation », In *European Journal of Social Psychology*, n° 18, 211-250.
- Pérrault J. [1989], *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*, Paris : Flammarion.
- Plantard, P. [2008], ICTE and new professional degree programs in higher education: anthropological approaches, Congrès international ICTTA 2008, Damas, Syrie, avril 2008.
- Princeton Survey Research Associates, « Daily Internet Tracking Survey », Washington : Pew Internet and American Life Project, 24 may 2002. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Shifting_Net_Topline.pdf (dernière consultation le 09/10/08 à 16:27.)
- Proulx S. [2008], « Modèles d'analyse des usages des TIC », Upfing 2008, Aix-en-Provence, 05 juin 2008, <http://www.fing.org/ref/recherusa/ppt/PROULX-FING-050608.pdf> (dernière consultation le 05/09/08 à 15 :03.)
- Proulx S. [2002], « Trajectoire d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société de savoir », *Annales des télécommunications*, 57, n°3-4, pp.180-189, Paris.
- Quéré L. [2001], « La structure cognitive et normative de la confiance », *Réseaux*, n° 108, 125-152.
- Ram S. [1987], « A model of innovation resistance », In *Advances in Consumer Research*, n° 14, 208-212.
- Rogers E. [2003], *Diffusion of innovations*, New York: Free Press.
- de Saint-Laurent-Kogan A.F. Et J.L. Metzger (dir.), [2007], *Où va le travail numérique ?*, Paris : Mines Paris-Les presses ParisTech.

Selwyn N. [2006], "Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers", *Poetics*, 34, 273-292

Simonin J. et E. Wolff [2007], "Approcher les usages des TIC. Quand le terrain questionne les méthodes", *Travaux et documents. Usages et pratiques des TIC. Méthodes et terrain en questions*, N° 31, mars 2007.

Suire, R. [2008], « Encastrement social et usages de l'Internet : une analyse jointe du commerce et de l'administration électronique », *Économie et Prévision* n°180-181 2007-4/5.

Responsables de l'édition: Godefroy Dang Nguyen, Nicolas Jullien.

Contact : Nicolas Jullien

M@rsouin

GET - ENST Bretagne

CS 83818, 29238 Brest CEDEX 3

contact@marsouin.org

(0)229 001 245