

MIEUX COMPRENDRE LES SITUATIONS DE NON-USAGES DES TIC. LE CAS D'INTERNET ET DE L'INFORMATIQUE

Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique

Annabelle Boutet et Jocelyne Trémenbert

Lavoisier | *Les Cahiers du numérique*

2009/1 - Vol. 5
pages 69 à 100

ISSN 1622-1494

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-69.htm>

Pour citer cet article :

Boutet Annabelle et Trémenbert Jocelyne, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'internet et de l'informatique » Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique, *Les Cahiers du numérique*, 2009/1 Vol. 5, p. 69-100.

Distribution électronique Cairn.info pour Lavoisier.

© Lavoisier. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

**MIEUX COMPRENDRE LES SITUATIONS
DE NON-USAGES DES TIC**

**LE CAS D'INTERNET ET DE
L'INFORMATIQUE**

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

ANNABELLE BOUTET

JOCELYNE TRÉMENBERT

Introduction

On ne peut plus considérer aujourd'hui la « 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. À ce titre, les récents, mais encore rares travaux, menés sur la question du non-usage mettent en lumière la diversité des situations et montrent que la description des situations de non-usages ne peut être basée sur une dichotomie entre usagers/non-usagers.

L'objectif de notre travail est de participer au développement de la compréhension de cette part de la population qui déclare ne pas utiliser internet ou est classée par les enquêtes comme non-internaute. Cette compréhension passe par un travail de définition des notions-clés, un repérage des cadres théoriques et les outils méthodologiques mobilisables. Mais avant, cela suppose de poser plusieurs 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 française. 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. D'autre part, d'un point de vue philosophique et politique, cela signifie que 40 % de la population peut être écartée des débats sociétaux que génère la mise en œuvre dudit modèle de la société de la connaissance.

Enfin, d'un point de vue scientifique, la question du non-usage ne peut être résolue par un simple renversement des problématiques liées à l'usage. Ainsi, même le travail 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 œuvre 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 celle de la manière de définir le non-usage. Autrement dit, comment déterminer où commence et où finit le

non-usage par rapport à l'usage ? Le « comment » implique de poser les définitions pertinentes pour rendre compte des situations. Il suppose 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 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 les perspectives de recherche qui s'offrent à nous.

État 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 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 modèles pour aborder la question des usages comme le soulignent Simonin et Wolf (2007) : on peut s'intéresser à la place des concepteurs et des utilisateurs (Flichy, 2001 ; Akrich, 1993) ; on peut également porter attention aux dispositions d'adoption mises en œuvre par des usagers-consommateurs (Rogers, 1983) ; les théories de l'activité orienteront les recherches vers 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 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 al.*, 2007).

Les réflexions que nous suivrons 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 trois registres principaux : 1) le registre conceptuel des usages et des usagers, 2) le registre

monographique de description et de compréhension des usages, et 3) le registre statistique d'indicateurs et de mesures des usages et des usagers.

Le registre conceptuel des usages et des usagers

Dans le registre conceptuel, la difficulté est d'obtenir une définition stabilisée des usagers et des usages. Cependant, nous retiendrons plusieurs éléments qui nous semblent 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 selon lequel l'utilisateur est actif dans sa relation avec la technique. Ainsi, « 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 dans les analyses de l'appropriation où l'utilisateur construit ses usages selon ses sources d'intérêt (Proulx, 2002). De ces points de vue, les TIC 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 la possibilité de construire leurs propres usages, à condition d'assurer une présence « continue et active » devant leurs écrans (Simonin *et al.*, 2007).

Le second élément que nous retiendrons découle des définitions qui sont données à *l'usage*. 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).

La notion d'usage social, développé en particulier par Serge Proulx, inscrit l'usage dans une perspective sociale. Il définit ainsi 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 un point de convergence avec la théorie de l'activité telle qu'Engeström la définit 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 » (Boutet *et al.*, 2008, 177). Enfin, 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, cette dimension sociale donne à la question des usages une dimension autre que fonctionnelle en l'ancrant dans un contexte social, historique. D'autre part, elle

postule la prise en compte de systèmes de référence ou de systèmes de représentation.

La sociologie des usages revendique également une posture méthodologique forte en privilégiant les méthodes qualitatives. Par cette posture, il paraît difficile de mettre en œuvre des campagnes d'observation de ce qui n'existe pas alors qu'il peut être intéressant de s'interroger sur « comment et surtout pourquoi font-ils sans ? ». C'est pourquoi, la sociologie des non-usages, comme la sociologie des usages, doit être une sociologie du quotidien (Simonin *et al.*, 2007).

Le registre monographique de description et de compréhension des usages

Le second registre de la recherche sur les TIC s'appuie sur des enquêtes 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.

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* à l'instar du travail de Jauréguiberry (2003) sur les portables qui pointe la question du droit à la déconnexion. Néanmoins, les travaux s'intéressant au monde du travail et des organisations sont plus enclins à faire une place aux non-usagers ; même s'ils demeurent orientés vers une compréhension des usages (Boutet *et al.*, 2008 ; de Saint Laurent-Kogan *et al.*, 2007 ; Craipeau, 2001), on trouve régulièrement des interrogations sur les freins à l'usage. La plupart du temps, ces études s'en tiennent à recenser ce qui n'est pas utilisé, parfois ironiquement jusqu'à questionner les raisons invoquées mais peu iront au-delà.

L'entrée par l'usage laisse peu de place aux non-usages. Dans ce cas, les manières d'appréhender les non-usagers restent construites sur les modèles d'appréhension des usagers. En effet, elles présupposent 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.

Ce qui laisse de grands pans à investiguer : comment expliquer et prendre en compte 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, mais 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'une problématique des non-usages, sont les dispositifs d'indicateurs mis en œuvre par les instituts de sondage et de recherches. Ces enquêtes nous apprennent peu sur les non-usagers, si ce n'est en lisant quelques unes de leurs données en « négatif ». Ainsi, si *Médiamétrie* publie 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 ?

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 fixe¹ ; si l'enquête se fait en face à face, ce sont 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). 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, le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) définit les internautes 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 al.*, 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).

1. Or, dans l'enquête du CREDOC de 2007, 54 % des personnes déclarant avoir un revenu inférieur ou égal à 1 500 € n'avait pas de ligne fixe et 51 % avait un téléphone portable. (CREDOC, 2007, 72).

Néanmoins, nous pouvons extraire des caractéristiques d'internautes et induire des tendances concernant les non-internautes. Ainsi, considérant le « baromètre de la diffusion des nouvelles technologies » du CREDOC de juin 2007, la tranche d'âge, le niveau de diplôme, la tranche de revenus du foyer, le type de profession ou la catégorie sociale sont des déterminants. S'il y a 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. 22 % seulement des retraités se connectent – soit 78 % de non connectés – et 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 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.

D'un point de vue des outils, les enquêtes par questionnaire, qui permettent de toucher une portion importante de la population visée, demeurent insatisfaisantes 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. Lors d'une réunion de travail à Kérourien, au cours de l'enquête participative de 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 détriment 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. Nous avons retenu quatre études francophones 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 États-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 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 al.*, 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. Trois grandes classes se dégageaient : 1) Ceux qui allaient s'y mettre ; 2) Ceux qui devaient s'y mettre : avec des résistants et des volontaires et 3) 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 al.*, 2005). Trois groupes de non-usagers ont été identifiés : 1) Le groupe des « non-utilisateurs radicaux ». Il s'agit de personnes généralement assez âgées (plus de 65 ans) et/ou aux revenus très modestes qui ne voient aucun intérêt à investir dans un accès quelconque à internet. 2) Le groupe 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. 3) Le groupe des « quasi-utilisateurs » 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 les possibilités de comparaison et de représentativité. Ainsi, la troisième catégorie regroupe des individus qui se déclarent 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 proposent une classification des non-internautes à partir de 5 types de relations à internet – les utilisateurs indirects, les totalement déconnectés, les distancés, les abandonnistes et les utilisateurs occasionnels – qu'elles ont corrélée 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 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, 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 États-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 mais ont choisi de ne pas avoir à faire à cette technique. Les *net dropout* ont été des usagers et ont arrêté sans reprendre. Les *intermittent users* ont arrêté durant une période plus ou moins longue et avaient repris au moment de l'enquête. Les *truly unconnected* n'ont jamais utilisé internet avant et ne disposent pas d'un entourage familiarisé aux usages d'internet (Lenhart *et al.*, 2003, p.19). Cette enquête met en exergue 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 soulignent que plus de la moitié des non-usagers d'internet déclarent qu'ils n'utiliseront jamais internet (Lenhart *et al.*, 2003, p.16). Ils mettent également en corrélation des différentes situations de 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 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, ils mettent 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 retenons de ce travail le rôle déterminant de l'expérience dans la typographie des non-usagers. Ainsi, « Les plus novices des usagers sont les plus susceptibles de devenir des intermittents de l'usage contrairement aux usagers les plus expérimentés. » (Lenhart *et al.*, 2003, 23-24). La catégorie des *intermittents des usages*, est intéressante et en même temps 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 retenons également que la question de l'intention et celle de la perception du cadre de vie sont 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. 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. 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. Il y a les *absolute non-users* qu'il rapproche des *truly unconnected* de Lenhart (Selwyn, 2006, 282). Il propose ensuite la catégorie des *lapsed users* – que nous traduisons par « non-pratiquants » –. Il s'agit des individus qui ont déjà utilisé un ordinateur mais pas au cours des douze derniers mois précédents l'enquête (Selwyn, 2006, 285)². 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.

2. L'arrêt de la pratique peut-être lié à un changement de statut de l'individu ; 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.

Selwyn accorde beaucoup d'importance aux déterminants socio-économiques 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 *absolutely non-users* parlent de barrières ou du manque de connaissances.

Il insiste également sur l'importance du contexte social dans la compréhension des non-usages. « Parents, enfants, proches, collègues de travail et amis sont tous cités par les non-pratiquants comme des usagers de substitution » mais aussi par les *rare users* (Selwyn, 2006, p. 286). Cependant, le travail trouve ses limites en ce qu'il ne met pas les déclarations des individus en perspective de leurs activités, de leurs systèmes de représentation et de l'entourage. Ce qui différencie le travail de Lenhart de celui de Selwyn, c'est la liberté de choix que Lenhart accorde aux non-usagers – 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, francophones et anglo-saxons, nous retenons plusieurs points. La première chose est que 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 ». Ensuite, il y a la difficulté de construire une typologie qui tienne compte à la fois des déterminants sociologiques, démographiques, mais aussi des registres personnels des pratiques, des expériences et des intentions. Selon les études, on retrouve ainsi, les expériences antérieures avec la technologie, l'intention, la perception et le rapport au monde proche et éloigné. Ils révèlent également l'importance de l'entourage et de l'environnement dans la configuration des non-usages.

Enfin d'un point de vue méthodologique, le recueil de données mis en œuvre 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

Le *modèle de Résistance à l'innovation* proposé par Sudha Ram en 1987 vise à identifier les facteurs déterminants de la résistance à l'innovation. Reprenant les travaux de Zaltman et Wallendorf (1983), il définit la résistance au changement « comme toute conduite qui sert à maintenir le *statu 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 explore trois axes principaux : 1) les caractéristiques perçues de l'innovation, 2) les caractéristiques du consommateur et 3) 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 celles proposées par Rogers, du point de vue de la résistance (Ram, 1987, 209-210) :

- l'avantage relatif,
- la compatibilité de l'innovation avec les valeurs, l'expérience et les besoins du consommateur,
- les risques perçus – physiques, fonctionnels, psychologiques ou sociaux,
- le degré de possibilité de tester l'innovation et la flexibilité,
- la communicabilité, autrement dit, les potentialités de dissémination,
- la complexité tant du point de vue du concept que de la mise en œuvre.

Par ailleurs, il ajoute des caractéristiques identifiées par Zaltman *et al.* en 1973 : 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 autant de critères pouvant 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 (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 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 al.*, 1999). Partant de l'hypothèse « que les non-initiés ³

3. « 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 al.*, 1999, 29).

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 al.*, 1999, 22).

Ce modèle vise essentiellement à appréhender les points de vue des consommateurs résistants à l'égard de l'innovation. Cela ouvre un pan d'investigation quant à la compréhension du processus de décision qui conduit au rejet, à l'abandon, à des procédures d'évitement ou de contournement.

Etude de cas. Enquête participative sur les non-usages à Kérourien

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

Le cadre de l'étude sur les non-usages à Kérourien (Brest)

Le travail de recherche mené dans le quartier de Kérourien de Brest a débuté en 2004 pour étudier 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. L'objectif était de faire émerger les freins, les représentations et les attentes à la fois de ceux qui avaient une pratique déjà ancienne, des néophytes et des non-usagers (Boutet *et al.*, 2006a).

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. À 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 (EPM) au cœur de ce quartier (Boutet *et al.*, 2006a).

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, afin de collecter ce qui s'y passait et de prendre contact avec les habitants et les professionnels du quartier (animateurs, éducateurs, assistants sociaux...). Au final, nous avons mis en place une campagne d'observation participante dont la polarité était l'EPM. 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 témoins 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 usagers et animatrice, et entre usagers et acteurs institutionnels ; cette observation s'est également intéressée aux paroles échangées au sein du local. Elle a été menée autour de trois thèmes principaux : le lieu, les interactions et les usages. 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 et qui forment leur « territorialité » : relais accueil parents-enfants du centre social, permanence de la Confédération syndicale des familles, local de la prévention Don Bosco, et rencontres et animations ponctuelles organisées par le centre social (goûter de Noël, présentation du projet de film « Couleur quartier »...). En d'autres termes, nous avons dépassé la catégorie « d'utilisateur » pour investir les identités plurielles des personnes fréquentant l'EPM. 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.

Cette étude a pu apporter des premières pistes de réflexion sur le rôle de l'EPM dans la dynamique du quartier, dans les situations d'approches et d'utilisateurs à la fois de l'EPM et des TIC. Enfin, nous avons pu dévoiler des éléments de compréhension des non-utilisateurs. C'est pourquoi, nous avons décidé de mettre en œuvre une nouvelle étude en partenariat avec le Centre social du quartier et l'animatrice de l'EPM sur la question des non-utilisateurs.

En 2007-2008, nous avons mis en œuvre 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 projet avait deux objectifs : récolter des informations sur les non-utilisateurs 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 une enquête dans leur quartier.

Concernant le premier objectif, à savoir récolter des informations sur les non-utilisateurs et les limites à la diffusion des 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 TIC 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 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 4) la co-mise en œuvre, où les habitants participent à la mise en œuvre de l'enquête.

À ce titre, un groupe de 9 à 14 personnes comprenant 7 à 12 habitants et deux animatrices a été associé à chaque étape de l'enquête⁴ : élaboration du questionnaire, plan de sondage, terrain d'enquêtes, retranscription des enquêtes *via* un tableur, dépouillement et analyse des informations⁵. 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).

4. En 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).

5. Ces personnes étaient soit sans emploi, soit en recherche ; nous avons dû tenir compte de leur disponibilité. Plusieurs réunions ont été nécessaires pour 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 avaient trouvé un emploi.

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

Pour 169 questionnaires saisis, nous dénombrons 1 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 questionnaires ⁶.

62 % des répondants ont déclaré habiter Kérourien ; 19 % Kéranroux et 7 % Valy Hir, des quartiers proches. 12 % venaient d'autres quartiers.

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 plus ⁷.

Concernant la structure des foyers, deux indicateurs sont retenus : la composition (personne isolée, famille monoparentale, vie en couple) et la présence d'enfants. Selon nos hypothèses, 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 % des familles monoparentales. 56 % des interviewés affirment la présence d'enfants dans le foyer.

Trois indicateurs socio-économiques 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. Le niveau de vie est dans l'ensemble, perçu comme confortable pour 45 % ; 30 % déclarent s'en sortir et 25 % évoquent des difficultés.

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 (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 est proche des données que nous avons du quartier : 32 % des personnes de 15 ans et plus ont un CAP/BEP, et 26 % des personnes déclarent n'avoir aucun diplôme.

6. 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 1 373 résidences principales et 3 486 personnes (qu'elles soient utilisatrices ou non, âgées de 15 ans et plus ou non).

7. La zone regroupe près de 2 000 personnes âgées de 20 ans et plus dont les plus de 60 ans représentent 23 % de la population totale.

Les principaux résultats

Après avoir fait un panorama global sur les principales justifications du non-usage évoquées par les personnes interviewées, nous reviendrons sur plusieurs éléments 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 des 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 interrogé à partir d'une liste d'avis et 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 comme frein à l'usage est le coût d'équipement qui obtient une moyenne de 3,46⁸ sur 5 par rapport à l'ensemble des opinions citées. En deuxième place c'est la question de la réparation et de la maintenance qui obtient une moyenne de 3,39.

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 avoir une vie confortable. L'argument économique doit être pris 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. Il serait donc pertinent d'interroger les ménages sur les critères d'évaluation de ce coût. La question qui se pose est de savoir comment les non-usagers construisent la valeur d'internet et en définissent le coût.

8. Pour obtenir la moyenne d'une opinion (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 » a une note de 5 sur une échelle de 5. Le « Nsp » ou « ne sait pas » est la position neutre avec une note de 3.

Tableau 1. Les opinions des non-usagers à propos d'internet (Boutet et al., 2008)

| 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 % |

La situation dont les personnes interrogées se sentent la plus proche 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 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.

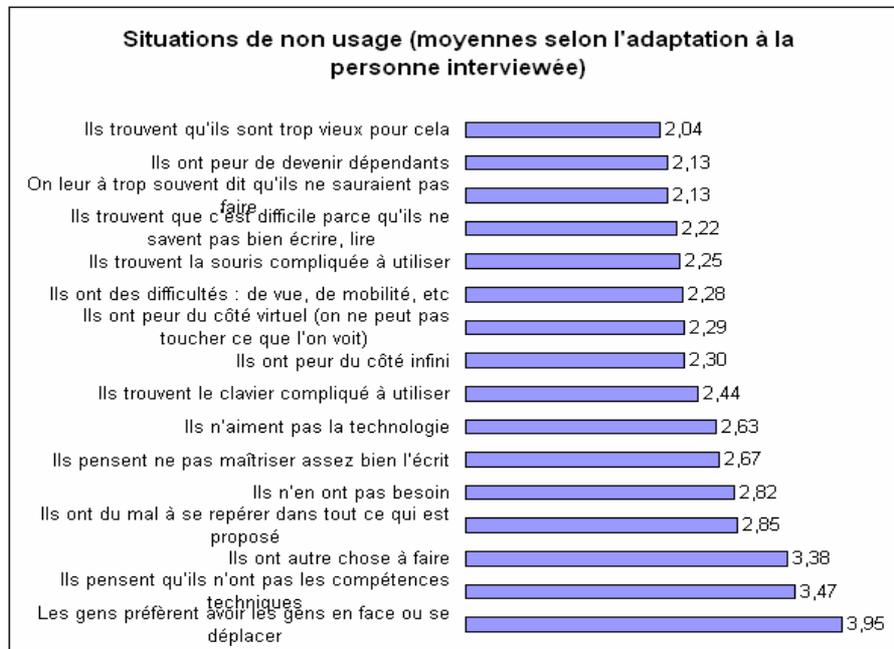


Figure 2. Points de vue sur les situations de non-usages (Boutet et al., 2008)

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 al.*, 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 et vers l'espace public multimédia étaient accompagnées d'un proche : parents, amis, voisins (Boutet *et al.*, 2006a). Par contre, parmi les non-usagers plusieurs déclaraient ne connaître personne de leur entourage qui utilisait un ordinateur.

En 2007-2008, pour mieux comprendre les profils des non-usagers d'internet, nous avons souhaité établir une représentation de leur entourage et des usages d'internet de celui-ci. L'absence d'usages d'internet dans l'entourage est décisive pour les non-usagers : 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, à l'instar des conclusions des enquêtes anglo-saxonnes, si cela permet d'expliquer les situations de non-usage absolu, cela ne suffit pas à expliquer toutes les situations de non-usages.

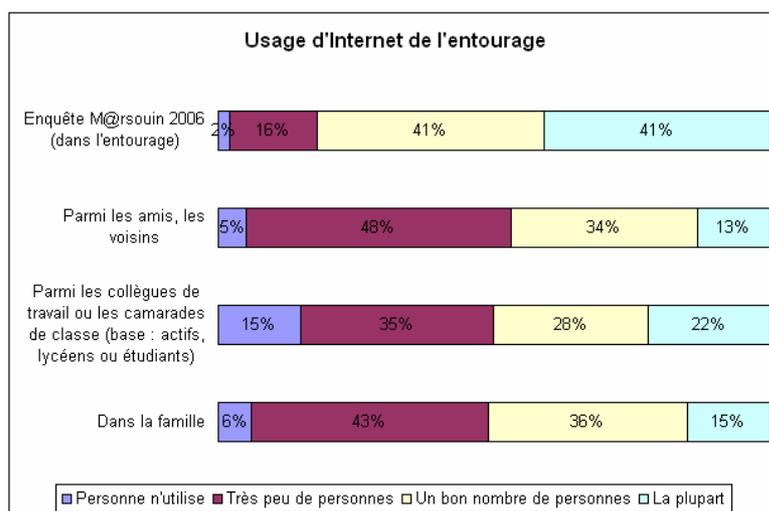


Figure 3. La perception des usages d'internet par l'entourage (Bontet et al., 2008)

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 dans la répartition des rôles au sein du foyer ou de la famille, 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. Nous pouvons interroger 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, dans leurs usages mais aussi dans la confiance en soi. Enfin, les 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 qu'ils risquent de dérégler ou de casser quelque chose.

Un autre phénomène lié à l'entourage est ce que nous appelons les médiations d'usages ou le rôle des « proxies ». Les proxies sont ces personnes qui apportent une aide ou agissent en lieu et place d'une autre pour accomplir des actions sur internet. La question des proxies interroge 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 : lorsque l'on ne fait pas soi-même mais que l'on fait faire. En effet, le fait de faire faire, signifie qu'il existe une connaissance de ce qu'il est possible de faire, contrairement aux personnes qui ne possèdent pas cette connaissance-là. 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. 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).

La question de l'entourage dans la compréhension des non-usages intervient donc dans trois principaux 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

L'environnement technologique des personnes est souvent montré comme déterminant dans l'adoption des usages d'internet ; plus l'environnement est technophile, plus les probabilités d'être utilisateurs seraient 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 internet⁹.

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 alors que dans l'enquête M@rsouin de 2006, menée à l'échelle de la Bretagne, les abandonnistes de l'ordinateur représentaient 1 % et ceux d'internet 0,2 %.

9. Au troisième trimestre 2007, l'enquête Médiamétrie/Gfk révélait que 47 % des foyers français disposaient d'une connexion au web « France : Les abonnés à internet », *Le journal du Net*, 02/06/2008.

http://www.journaldunet.com/cc/01_internautes/inter_abonne_fr.shtml.

Deux éléments du questionnaire peuvent aider à comprendre ce phénomène. D'une part, les personnes se déclarent démunies lorsque l'ordinateur ou la connexion internet sont défectueux. 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 est 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. 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. Les non-usagers n'évoluent donc pas tous dans un environnement dénué de technologies.

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 interrogé la connaissance des lieux où les habitants pouvaient s'initier et s'adonner aux usages. L'étude de 2004 avait révélé que des personnes non-usagers ne connaissaient pas l'espace public multimédia ou en avaient une vision erronée ; l'enquête de 2008 a montré que 72 % des personnes interrogées avaient 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 (Ram, 1987). Un accès à l'information conduirait à démystifier l'objet technique et à rendre confiance dans la personne. Ainsi en 2004, les personnes qui n'utilisaient pas les outils multimédias disaient ne pas savoir à quoi cela pouvait servir. Dès lors que l'objet reste abstrait, 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 (Boutet *et al.*, 2006a, 23). En 2007-2008, 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.) ».

Comme dans les autres études, les non-usagers interrogés n'évoluent pas tous dans un environnement où la technologie est absente ; certains jouissent même d'un certain niveau d'information mais cela ne les dispose pas à être usagers. En outre, la catégorie des non-usagers absolus est très partiellement représentative des situations de non-usage. Enfin, la construction de l'expérience du non-usage s'inscrit dans un environnement porteur d'informations et de représentations qui contribuent à l'élaboration de 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 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'ont 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 par le fait qu'une partie des répondants étaient de nouveaux utilisateurs, fréquentant l'EPM depuis peu. Mais cela renouvelle la question de la frontière entre 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.) : soit il s'agit d'usagers récents, soit d'usagers non réguliers/intermittents. Par contre, cela ne nous en apprend guère sur leurs pratiques 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. 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. 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

formulaire : 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 bureautique (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, nous avons interrogé les personnes sur la manière dont elles perçoivent leurs capacités à utiliser les technologies numériques et sur la manière dont elles perçoivent 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, 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'autoévaluation 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, selon les 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, les interactions avec l'objet technique posent problèmes, comme le souligne à la fois les opinions face à la technique et les attentes. À 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

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 élément 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, que cette utilisation soit liée à des activités ludiques, professionnelles, scolaire, administratives, ou 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, 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 encore une très forte empreinte des normes sociales où 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 ?

Le dernier volet de l'enquête visait à identifier les conditions jugées par les non-usagers les plus adaptées à leur apprentissage : le lieu, la ou les personnes, la formule et le contenu qu'il conviendrait d'adopter. Ce questionnement est révélateur des capacités à se projeter, 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.

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 : autrement dit, les personnes recherchent un environnement familier « pour s'y mettre » (Boutet *et al.*, 2006a).

En matière de méthode 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).

Bilan des études menées à Kérourien

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

Concernant les résultats

Si cette étude n'a pas permis de construire une typologie satisfaisante, elle a pu, grâce aux observations de 2004, aux travaux préparatoires et à l'enquête de 2008, confirmer que les non-usagers possèdent différents visages et apporter de nouveaux traits à ces visages.

Nous avons pu mettre en avant de nouveaux éléments à explorer sur les processus de construction des systèmes de représentations et des expériences de non-usage. Nous avons une meilleure connaissance des usagers par procuration/intermédiaires et sur les interactions entre eux et leur « proxies ».

Nous avons 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 (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 nous avons constaté 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 avis¹⁰. Les chercheurs

10. En outre, les membres du groupe ont mené 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 personne d'origine étrangère qui n'osait pas s'adresser à des inconnus.

ont été rapidement confrontés aux réalités individuelles et ont pu en tenir compte au fur et à mesure des rencontres. De plus, la passation de l'enquête a été l'occasion pour les habitants de dialoguer avec les enquêteurs et d'exprimer une opinion jusque là peu sollicitée.

Cette ouverture a été une des raisons pour laquelle il y a eu seulement un refus de réponse. La seconde raison est celle de la proximité ou de la familiarité entre les enquêteurs et les enquêtés. Cette proximité 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 fait sauter les biais des enquêtes par téléphone.

Le travail préparatoire a participé à 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. Même si la question de « Comment appréhender le non-usage sans passer par l'usage ? » demeure.

Perspectives pour une compréhension des situations de 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. Les travaux présentés convergent vers une typologie relativement partagée des non-usagers, 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. Mais s'il semble pertinent de nous appuyer sur ces typologies pour aller plus loin, c'est en gardant à l'esprit la fragilité de l'outil et son caractère éphémère. En effet, comme le reconnaît Max 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). C'est pourquoi, les travaux que nous avons consultés à propos des non-usages ambitionnent de trouver la typologie idéale représentative de l'ensemble des situations. Or, la plupart propose des typologies *a posteriori* qui représentent plus un classement des résultats obtenus qu'une compréhension des situations.

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) et conduit à la construction d'une moyenne ou d'une norme. Les individus s'éloignant sont vus comme « anormaux » alors que « cette marginalité ne provient que de la catégorie construite » (Degenne *et al.*, 1994). Ainsi, la notion même de « non-usager » est présentée comme une anomalie et peut être vécue comme telle. 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...).

Il est donc nécessaire d'aller plus loin à la fois dans le contenu des questionnements et sur les questions méthodologiques.

Reprenant 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 ». Il faut donc 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 (rejet, contournement, 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 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. À ce titre, il convient 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. Cela suppose d'admettre que l'environnement social des non-usagers n'est pas marqué de la même manière par les artefacts technologiques, voire qu'il peut être dénué de ces artefacts.

Nos investigations permettent de rediriger la réflexion sur le non-usage vers des champs de recherches 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, la personnalité des individus. Cela induit de tenir compte de la distinction primordiale entre les non-usagers absolus et ceux qui ont déjà eu une expérience avec les objets techniques concernés : 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 de non-usagers et non l'état d'être ou de ne pas être usagers.

Le second axe de réflexion vise à investiguer dans la perception et la définition du quotidien des personnes. Pour analyser les situations de non-usages 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 et implique 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, la définition et la répartition [sexuée] des rôles.

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 al.*, 2007) constitue avant tout une sociologie du quotidien. 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 replacés 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.

Bibliographie

- Akrich M., « Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action », *Raisons pratiques* 4, *Les objets dans l'action*, 1993, p. 35-57.
- AWT, « Usages TIC 2007 des citoyens wallons », juillet 2008.
[http : //www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,cit,000,000](http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem,fr,cit,000,000).
- Bigot R., Croutte P., *Enquêtes sur les conditions de vie et les aspirations des français. La diffusion des technologies de l'information dans la société française*, Paris, CREDOC, 2007.
- Boudokhane F., « Comprendre le non-usage technique : réflexions théoriques », 2006.
[http : //w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2006/Boudokhane/boudokhane06.pdf](http://w3.u-grenoble3.fr/les_enjeux/2006/Boudokhane/boudokhane06.pdf)
- Boulaire C., Balloffet P., « 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, 1999, p. 21-39.
- Boutet A., Chauvin C., « 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, 2008, p. 172-203.
- Boutet A., Trelu H., « Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien (Brest) », M@rsouin/MNRT, janvier 2006,
[http : //psaume.infini.fr/](http://psaume.infini.fr/)
- Boutet A., Tremembert J., « Methodological Reflections about the So-Called e-Exclusion Indicators », M@rsouin, November 28, 2008. http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=232&var_recherche=Boutet
- Boutet A., Tremembert J., « Du mariage des démarches quantitatives et des méthodes qualitatives : vers la construction d'indicateurs du non usage ? », *Les étés TIC de Bretagne*, 4-6 juillet 2007, Rennes.
- Cerfio et Communauté, *NetGouv 2007. Favoriser l'inclusion numérique au Québec*, avril 2008.
- Chambat P., « Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques », *TIS*, vol. 6, n° 3, 1994, p. 249-270.

- Chatman E., « The impoverished life-world of outsiders », *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 47, n° 3, 1996, p. 193-206.
- Conein B., *Les sens sociaux. Trois essais de sociologie cognitive*, Paris, Economica, Études sociologiques, 2005.
- Craipeau S., *L'entreprise commutante. Travailler ensemble séparément*, Paris, Hermès Sciences publications, 2001.
- Degenne A., Forsé M., *Réseaux sociaux : une analyse structurale en sociologie*, Paris, Armand Colin, 1994.
- Engeström, Y., « 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, 1999, p. 19-38.
- Flichy P., *L'imaginaire d'internet*, Paris, La Découverte, 2001.
- Frenette M., Moisy M., Plantard P., « internet Appropriation among University Students: A Global and Contextual Approach », *Conference of the International Communication Association*, mai 2008, Montréal.
- Gaglio G., « 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, 2005, p. 167 à 198.
- Jauréguiberry F., *Les branchés du portable. Sociologie des usages*, Paris, PUF, Sociologie d'aujourd'hui, 2003.
- Jouët J., « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Sociologie de la communication*, Reader Réseaux-CNET, 1997, p. 291-312.
- Jouët J., « Pratiques de communication, figures de la médiation », *Réseaux*, n° 60, 1993, p. 99-120.
- Jouët J., « Usages et pratique des nouveaux outils de communication », in Sfez L. (dir.), *Dictionnaire critique de la communication*, Paris, PUF, vol.1, 1993a, p. 371-376.
- Jouët J., Pasquier D., *Les jeunes et l'écran*, *Réseaux*, n° 92-93, vol. 17, Paris, Hermès, 1999.
- Jullien N., Tremembert J., *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.
- Laborde A., Soubiale N., Rapport de recherche « Non internautes aquitains », GREC/O-Univ.Bordeaux 3, 2008. http://www.non-internautes-aquitains.com/pdf/rapport_final.pdf
- Le Coadic Y-F., *Usages et usagers de l'information*, Paris, ADBS, 2004.
- Lenhart A., Horrigan G., Rainee L., Allen K., Boyce A., Madden M., O'Grady E., *The ever-shifting internet population. A new look at internet access and the digital divide*, Washington, The Pew internet and American life project, april 16, 2003.

- Mallein P., Privat G. (dir.), *Ces objets qui communiquent, Les cahiers du numérique*, Paris, Lavoisier, vol. 3, n° 4, 2002.
- Marquié J.-C. *et al.*, «Do older adults underestimate their actual computer knowledge?», in *Behaviour and Information Technology*, vol. 21, n° 4, 2002, p. 273-280.
- Massit-Folléa F., « 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, Observatoire des usages d'internet, septembre 2008.
- Pérrault J., *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer*, Paris, Flammarion, 1989.
- 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](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Shifting_Net_Topline.pdf)
- Proulx S., « 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](http://www.fing.org/ref/recherusa/ppt/PROULX-FING-050608.pdf)
- Proulx S., « 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, 2002, p.180-189, Paris.
- Quéré L., « La structure cognitive et normative de la confiance », *Réseaux*, n° 108, 2001, p. 125-152.
- Ram S., « A model of innovation resistance », In *Advances in Consumer Research*, n° 14, 1987, p. 208-212.
- Rogers E., *Diffusion of innovations*, New York, Free Press, 2003.
- de Saint-Laurent-Kogan A.F., Metzger J.L.(dir.), *Où va le travail numérique ?*, Paris, Mines Paris-Les presses ParisTech, 2007.
- Selwyn N., « Digital division or digital decision ? A study of non-users and low-users of computers », *Poetics*, n° 34, 2006, p. 273-292
- Simonin J., Wolff E., « 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., « 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.