



HAL
open science

Rapport de recherche "Non internautes aquitains"

Aurélie Laborde, Nadège Soubiale

► **To cite this version:**

Aurélie Laborde, Nadège Soubiale. Rapport de recherche "Non internautes aquitains". GREC/O - Conseil régional d'Aquitaine. 2008. hal-04452456

HAL Id: hal-04452456

<https://hal.science/hal-04452456>

Submitted on 12 Feb 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Juin 2008

Rapport de recherche « Non internautes aquitains »



Aurélie Laborde, maître de conférences, Sciences de l'information et de la communication
Nadège Soubiale, maître de conférences, Psychologie sociale.

Laboratoire CEMIC-GREC/O (Groupe de Recherche en Communication des organisations),
Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine, Université Bordeaux 3.

SYNTHESE DES PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ETUDE

Cette recherche, réalisée par des chercheurs du GREC/O et soutenue par le Conseil régional d'Aquitaine, sur proposition de sa Délégation TIC, vise à montrer l'hétérogénéité des populations non internautes, les mécanismes et dynamiques qui sous-tendent la non adoption et par là même à permettre aux acteurs publics de produire des actions d'accompagnement respectant cette diversité.

Ce rapport propose un ensemble de résultats et d'analyses issus de trois types de recueils de données : une revue de la littérature sur la non adoption, des données chiffrées issues d'études quantitatives nationales (études CREDOC 2005, 2006, 2007) et régionales (Diagnostic AEC 2005, 2006, 2007) et nos propres enquêtes quantitatives et qualitatives sur des populations de non internautes aquitains.

1. QUI SONT LES NON UTILISATEURS D'INTERNET EN AQUITAINE ?¹

Ils représentent 40% des aquitains (contre 50% l'année dernière)

Moins nombreux mais des inégalités socioéconomiques qui perdurent et s'affermissent* :

55% ont 60 ans et plus et sont retraités

77% appartiennent à un foyer sans enfant

76% ont un niveau d'étude inférieur au bac et 35% sont employés, ouvriers ou professions intermédiaires

53% perçoivent leur niveau de vie comme difficile voir très difficile (contre seulement 11% qui estiment avoir un niveau de vie confortable)

Ces données sont comparables aux statistiques nationales : les inégalités se sont réduites entre 2006 et 2007², avec une progression plus importante du taux de pénétration d'internet chez les catégories traditionnellement sous-équipées. Cependant, aujourd'hui encore, plus de 80% des non internautes français ont un niveau de formation inférieur au Bac, la moitié a plus de 60 ans et 40% appartiennent à des foyers disposant de moins de 1500€ par mois.

Un équipement technologique faible* :

Peu équipés en multimédia et un usage réduit du mobile (voix et SMS)

83% n'ont pas d'ordinateur et n'envisagent pas de s'équiper pour le moment

76% des ménages qui ont un ordinateur ne souhaitent pas se connecter rapidement

Un entourage connecté**

Les utilisateurs d'internet représentent aujourd'hui 60% des Aquitains, et 69% des non internautes ont des internautes dans leur environnement proche. Toutefois plus de la moitié d'entre eux n'a jamais observé les proches utiliser un ordinateur ou internet.

¹ * Données issues de l'enquête AEC (n=801 sur les 2003 personnes interviewées par téléphone du ? au ? 2007)

^{**} Données issues de l'enquête GRECO (n=307 personnes interviewées par téléphone en janvier 2008)

² d'après le CREDOC (enquête 2008)

Une faible connaissance d'internet et de l'ordinateur**

78% n'ont eu aucune formation à l'informatique et 95% à internet

71% n'ont jamais utilisé internet

55% ont une mauvaise connaissance des aspects techniques d'internet (qu'est-ce qu'un mail, un site web, un moteur de recherche, un blog...)

Peu de connaissance des contenus et services proposés en ligne.

Une confiance en soi technique et une complexité perçue qui varient selon les types de populations**

41% déclarent n'avoir pas du tout ou plutôt pas confiance en eux pour utiliser un ordinateur, 44% pour utiliser internet

42% perçoivent internet comme plutôt ou tout à fait compliqué. La perception de la complexité provient, pour le tiers des répondants, de l'expérience ou non de l'ordinateur, pour 20% des termes techniques utilisés et de la recherche d'information sur internet, pour 16% de l'idée même d'internet. Les populations seniors et inactives sont les plus sensibles à la complexité de l'outil alors que les plus jeunes et les actifs montrent une bonne confiance en eux technique.

Des attitudes et représentations majoritairement positives face à internet et aux TIC**

87% se déclarent plutôt ou tout à fait favorable au développement d'internet dans la société

60% disent apprécier les nouveautés technologiques, 34% sont indifférents

Enfin 80% trouvent que les internautes sont avantagés (économiquement, dans leurs relations familiales, loisirs, recherches d'emploi) par rapport aux non internautes.

Les attitudes ne constitueraient donc pas des freins ou des entraves à l'utilisation d'internet et les réfractaires idéologiques sont très peu nombreux dans nos enquêtes. Toutefois lorsqu'on se recentre sur les individus, une majorité d'entre eux (60%) déclare internet pas du tout ou plutôt pas compatible avec leur vie quotidienne. Dans l'ensemble, l'incompatibilité perçue et la comparaison désavantageuse avec les internautes laissent à penser que les non internautes ont tendance à s'auto-exclure des utilisateurs potentiels.

Les non internautes se caractérisent principalement par une surreprésentation des seniors et des populations au niveau socioéconomique faible. Pour autant, l'âge et le niveau socioéconomique n'expliquent pas en tant que tels la non utilisation d'internet. Les facteurs explicatifs sous-jacents à la surreprésentation de ces populations sont l'activité professionnelle, le niveau de formation et la formation à l'informatique, l'environnement social et technologique ainsi que les représentations des internautes-types diffusées dans la société. Les seniors comme les employés, ouvriers ou inactifs, n'ont souvent pas bénéficié de formations à l'informatique, n'ont pas d'activités professionnelles qui nécessitent ou motivent cet apprentissage, ont peu de primo accédants et d'experts dans leur environnement social, et ne correspondent ni aux cadres supérieurs hyper-connectés et diplômés, ni à la nouvelle génération très à l'aise avec les technologies, que les médias nous donnent à voir comme principales représentations des internautes. Les facteurs d'exclusion se combinent alors à une auto-exclusion et internet devient « trop compliqué » et « inutile pour moi ».

En ce qui concerne les intentions futures d'utilisation d'internet³, plus l'âge est élevé et plus les positions des non internautes se radicalisent et se traduisent par un refus d'utilisation d'internet. En ce qui concerne la catégorie socioprofessionnelle, le fait d'être en activité ou inactif est lié à l'intention d'utilisation plus que le type d'emploi et le niveau d'étude des actifs. Pour les cadres intermédiaires et supérieurs et les diplômés, ils sont réfractaires et disent qu'ils n'utiliseront jamais ou au contraire qu'ils vont devenir internautes sous peu, il n'y a pas de positions intermédiaires.

2. LES CHIFFRES GENERAUX SUR LES NON INTERNAUTES RECOUVRENT DES REALITES TRES DIFFERENTES

Une majorité des non utilisateurs ne pense jamais se connecter

63 % des non internautes sont encore très réticents à l'utilisation d'internet et déclarent qu'ils ne l'utiliseront probablement jamais à l'avenir.

Seuls 15% d'entre eux souhaitent se connecter dans l'année à venir et 10% n'en rejettent pas l'idée mais dans un futur lointain.

Les réfractaires déclarent qu'ils n'utiliseront jamais internet directement

Parmi eux, seuls 65% sont réellement exclus d'internet, les autres sont majoritairement utilisateurs indirects et minoritairement réfractaires idéologiques.

Ceux que l'on peut appeler « exclus d'internet » ou « déconnectés » n'ont jamais recours à leur entourage pour utiliser ou être informés sur internet (même si 60% d'entre eux disent avoir plusieurs internautes dans leur entourage), ils ont une mauvaise connaissance d'internet, de ses principes techniques et contenus, ils n'ont pas de confiance en eux techniques et perçoivent internet comme complexe voire très complexe, ils ne sont pas équipés et pensent qu'internet est inutile pour eux dans leur vie quotidienne. Ils ont une attitude ambivalente face à internet et aux TIC, rarement tout à fait négative.

Ce sont en majorité des seniors, retraités, sans activité. Ceux qui travaillent et appartiennent à cette catégorie sont le plus souvent employés ou ouvriers.

Les utilisateurs potentiels distants déclarent ne pas s'intéresser à internet pour le moment mais ne refusent pas l'idée d'être connectés un jour s'ils en éprouvent le besoin ou si leurs proches ne le font plus pour eux.

Les utilisateurs potentiels distants sont globalement un peu plus jeunes que les réfractaires, sont encore en activité, ont souvent un enfant au foyer, sont mieux équipés en TIC. Ils ont une confiance en eux moyenne même s'ils ont une connaissance faible des techniques et contenus d'internet et redoutent la complexité de l'utilisation.

Pour plus de la moitié d'entre eux internet est utile et ils ont en majorité une vision positive d'internet et des TIC. Ce sont pour la plupart des pragmatiques qui ne sont pas pressés d'utiliser

³ La majorité (242/307) des non internautes dont le foyer est dépourvu d'une connexion considère que l'utilisation personnelle de l'outil est indissociable d'une connexion au foyer. Seul un petit nombre de personnes (8/242) envisagent de se connecter uniquement pour leur foyer sans pour autant envisager une utilisation personnelle.

internet mais savent qu'ils finiront par le faire, ou parce qu'ils n'auront pas le choix ou parce qu'ils finiront par en éprouver le besoin. On trouve aussi dans cette catégorie des personnes qui manifestement ne se connecteront jamais sans une incitation extérieure très forte mais qui ne souhaitent pas rejeter internet de façon trop radicale.

Les 10% de quasi-utilisateurs devraient augmenter le nombre des internautes l'année prochaine.

Ils sont majoritairement âgés de 30 à 44 ans et de 15-29 ans.

Ce sont des employés, des ouvriers, des cadres et des professions intermédiaires. Leur niveau de formation va du CAP/BEP à l'université en passant par le niveau bac.

Cette catégorie est la plus représentée parmi les non internautes dont l'entourage est connecté, qui ont déjà utilisé un ordinateur, qui sont favorables voire très favorables aux nouveautés technologiques, et qui pensent qu'internet leur serait utile dans leur vie quotidienne. Elle est aussi représentative de ceux qui ont bénéficié antérieurement d'un apprentissage d'internet par observation d'autrui, qui ne trouvent pas cet outil compliqué, et qui bénéficient d'un bon niveau de connaissance technique.

3. Les leviers pour développer l'intérêt pour internet, accompagner le désir de connexion, l'adoption et l'utilisation indirecte

Il n'existe pas d'actions de sensibilisation et d'accompagnement qui pourraient convenir à l'ensemble des non internautes. Chaque catégorie de non internautes a des caractéristiques et des besoins spécifiques en termes d'accompagnement.

- **L'aide financière à l'équipement** : elle est peut-être nécessaire pour les populations les plus défavorisées économiquement, mais resterait insuffisante. Le coût d'équipement n'est pas le principal facteur lié à l'intention de connexion (à la question « si on vous donnait l'argent nécessaire à l'achat d'un ordinateur et d'une connexion, que feriez vous ? », la majorité des personnes rencontrées répondent qu'elles feraient tout autre chose avec cet argent).

- **Les formations** : l'enquête montre que l'option majoritairement choisie par les non internautes est celle de la formation individuelle avec un proche (40%), suivie de la formation individuelle avec un spécialiste (24%, essentiellement des femmes), le cours collectif avec un expert n'intéresse que 12% des non internautes et l'auto formation, « sur le tas » moins de 10%. Le manque de confiance en soi technique et le manque d'intérêt pour internet incitent peu les non internautes à souhaiter une formation avec un expert et ce sont généralement les femmes qui sont intéressées par ce type d'accompagnement. Il peut être envisageable, au vu de ces constats, de réfléchir à des modèles qui inciteraient les internautes avertis à dispenser leurs connaissances d'internet (contenus, navigation, techniques) à leur entourage proche.

- **Les points d'accès publics** comme lieux de sensibilisation, d'apprentissage et d'accompagnement et comme alternative à la connexion à domicile : ils sont très peu connus des non internautes qui ne les fréquentent pas, n'expriment pas l'intention de le faire, les perçoivent plutôt mal (un peu ringard, intimidant) et ne les envisagent pas spontanément comme des lieux de formations et d'apprentissage accompagné. Pour la plupart l'utilisation d'internet se confond avec l'équipement et la connexion à domicile. Les points d'accès publics pourraient pourtant répondre à plusieurs freins évoqués par les non internautes : la présence proche d'un expert pour rassurer dans la manipulation technique et aider à la navigation, la sensibilisation aux contenus et services en ligne, la formation, la possibilité de tester avant de s'équiper à

domicile, enfin, pour ceux qui ne souhaitent pas utiliser eux-mêmes ces lieux pourraient proposer des services de requêtes sur internet.

- **Sensibiliser en informant sur les contenus et services proposés en ligne** : une majorité de non internautes déclare internet inutile pour eux mais montrent une très mauvaise connaissance des ressources disponibles. A la question qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser internet, une des réponses les plus fréquentes est « une meilleure connaissance des contenus et services disponibles ». Une sensibilisation à l'usage d'internet, pour les personnes au réseau social peu connecté ou aux usages limités, doit passer par une information sur les contenus proposés en ligne et une clarification des offres de connexion. Une sensibilisation mettant l'accent sur la confiance en soi technique et montrant notamment des utilisateurs d'internet aux caractéristiques proches des non utilisateurs et les ressources en ligne qui les intéressent serait alors souhaitable.

On sait depuis les années 1940 (Lewin, 1947) que l'information, la sensibilisation et l'accompagnement par les pairs, dans le cadre d'échanges, sont bien plus susceptibles de modifier les comportements que la contrainte ou la réception passive d'informations médiatiques ou de discours d'experts. Les individus sont également d'autant plus enclins à modifier leurs comportements que des personnes qui leur ressemblent ont adopté le changement avant eux avec succès. Aujourd'hui les médias et la société se représentent et mettent en scène un internaute de la classe moyenne ou des classes favorisées, jeune cadre dynamique utilisant les technologies numériques au travail et pour ses besoins personnels, ou une nouvelle génération élevée avec l'informatique, naviguant avec une grande facilité sur internet dans le cadre de ses études ou pour des chats interminables entre amis. Les populations non internautes, majoritairement plus âgés et issues des classes populaires ne se retrouvent pas dans ses images – clichés qu'on leur donne à voir, parce que ni les profils ni les usages ne leur correspondent. Cette vision d'internet et de ses utilisateurs génère de l'exclusion et de l'auto-exclusion et freine largement l'adoption.

Les freins les plus communément évoqués par les non internautes sont le manque de visibilité sur l'intérêt d'internet pour eux, le manque ou l'absence d'expérience de l'ordinateur et l'angoisse technique qui en découle, l'impossibilité de tester avant de franchir le pas seuls.

L'action publique doit permettre d'accompagner – au vrai sens du terme – l'apprentissage progressif de l'ordinateur et d'internet. En informant différemment et plus largement sur les contenus et services disponibles en ligne et en proposant des espaces d'apprentissages et de découverte d'internet plus attrayants. Enfin, pour ceux – les plus âgés – qui ne souhaitent pas s'investir dans l'apprentissage d'internet est trop lourd, il faut d'une part les informer bien plus sérieusement sur ce qu'internet pourrait leur apporter, d'autre part proposer des services d'utilisation indirecte dans les lieux d'accès publics. Il s'agit ici de permettre aux catégories qui n'utiliseront jamais elles-mêmes et qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas s'appuyer sur leur réseaux social, de bénéficier malgré tout des contenus et services disponibles et également de modifier la perception commune et partagée selon laquelle l'ère du numérique est réservée aux autres et qu'ils en sont exclus.

SOMMAIRE

1. LE PROJET « NON INTERNAUTES AQUITAINS »	10
2. SYNTHÈSE DES ÉTUDES EXISTANTES	14
LA NON UTILISATION D'INTERNET, UN PORTRAIT « EN CREUX » OU « EN NÉGATIF »	14
DES INÉGALITÉS QUI SE RÉDUISENT MAIS S'AFFERMISSENT	14
TYPOLOGIES DES NON INTERNAUTES	17
LES PRINCIPALES VARIABLES CORRÉLÉES À L'UTILISATION D'INTERNET	20
LES RAISONS ÉVOQUÉES JUSTIFIANT LE NON USAGE	23
3. CADRES THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	25
4. PRINCIPAUX RÉSULTATS STATISTIQUES	28
4.1. QUI SONT LES NON INTERNAUTES AQUITAINS ?	28
CARACTÉRISTIQUES GÉOGRAPHIQUES	30
CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES	31
LA COMPOSITION DU MÉNAGE ET LES CARACTÉRISTIQUES DU CHEF DE MÉNAGE DES FOYERS DES NON INTERNAUTES INTERVIEWÉS	33
PERCEPTION DU NIVEAU DE VIE ET DU REVENU ACTUEL DU MÉNAGE	34
FORMATION ANTÉRIEURE RELATIVE À L'USAGE DE L'ORDINATEUR ET D'INTERNET	34
L'ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE DANS LE FOYER	36
L'UTILISATION DE L'ORDINATEUR PAR L'ENTOURAGE PROCHE	39
LES RAISONS DE L'ABSENCE D'UTILISATION D'INTERNET	40
L'INTENTION D'UTILISATION D'INTERNET	40
4.2. ENQUÊTE QUANTITATIVE « NON INTERNAUTES AQUITAINS »	41
DONNÉES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES DE NOTRE ÉCHANTILLON	41
NOUVELLES VARIABLES ANALYSÉES	43
4.3. LIENS ENTRE VARIABLES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES, FACTEURS PSYCHOLOGIQUES ET D'ENVIRONNEMENT DANS L'EXPLICATION DES DYNAMIQUES QUI SOUS-TENDENT L'INTENTION D'UTILISATION	53
LES VARIABLES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES QUI SONT DIRECTEMENT LIÉES À L'INTENTION D'UTILISATION	55
DES VARIABLES DISCRETES QUI SOUS-TENDENT LES FACTEURS SOCIO-DEMOGRAPHIQUES	56

<u>5. LES REPRESENTATIONS D'INTERNET PAR LES NON INTERNAUTES</u>	60
5.1. L'ATTITUDE DES NON INTERNAUTES VIS-A-VIS D'INTERNET	60
LES RISQUES PERÇUS	61
LA COMPATIBILITE PERÇUE D'INTERNET AVEC LE MODE DE VIE	61
L'UTILITE PERÇUE D'INTERNET	62
LA COMPLEXITE PERÇUE D'INTERNET	63
5.2. COMPARAISON SOCIALE : PERCEPTION DES INTERNAUTES PAR LES NON INTERNAUTES	64
5.3. TROIS APPROCHES D'INTERNET CHEZ LES NON INTERNAUTES	67
UN DISCOURS PRAGMATIQUE SUR LES USAGES D'INTERNET ET SUR LA FORMATION	68
UN DISCOURS IDEOLOGIQUE SUR LES RISQUES ET LES AVANTAGES DU PROGRES TECHNIQUE	70
UN DISCOURS SUR LES CHANGEMENTS OU LES BOULEVERSEMENTS PROVOQUES PAR INTERNET	71
<u>6. LES CARACTERISTIQUES DES PRINCIPAUX PROFILS DE NON INTERNAUTES</u>	72
6.1. LES TYPES DE NON INTERNAUTES IDENTIFIES ET LEURS INTENTIONS DE CONNEXION	72
CINQ TYPES DE RELATIONS A INTERNET	72
TROIS TYPES D'INTENTIONS D'UTILISATION	72
6.2. LES UTILISATEURS INDIRECTS OU USERS BY PROXY	74
LES UTILISATEURS INDIRECTS DECLARANT NE JAMAIS VOULOIR UTILISER INTERNET	75
LES UTILISATEURS INDIRECTS DECLARANT QU'ILS SE CONNECTERONT PROBABLEMENT UN JOUR, MAIS QU'IL N'Y A PAS D'URGENCE	78
LES UTILISATEURS INDIRECTS DECLARANT VOULOIR UTILISER INTERNET (ET SOUVENT S'EQUIPER) RAPIDEMENT	85
6.3. LES NON UTILISATEURS RADICAUX	91
LES NON UTILISATEURS RADICAUX TOTALEMENT DECONNECTES	91
LES « REFRACTAIRES » IDEOLOGIQUES	94
LES NON UTILISATEURS RADICAUX UTILISATEURS INDIRECTS	96
6.4. LES UTILISATEURS POTENTIELS DISTANTS	97
6.5. LES « ABANDONNISTES »	101
<u>7. ELEMENTS D'ORIENTATION POUR LES TYPES D'ACCOMPAGNEMENT A METTRE EN ŒUVRE EN FONCTION DES PROFILS DE NON INTERNAUTES</u>	106
INCITATION A L'UTILISATION ET LA CONNEXION	107
QUELQUES REMARQUES SUR LES INITIATIVES DESTINEES A REDUIRE LA FRACTURE NUMERIQUE	108
<u>8. ACTIONS DE VALORISATION DE LA RECHERCHE</u>	112

LE SITE INTERNET	112
LES ARTICLES ET CONFERENCES	112
UNE THESE SOUTENUE SUR LES REFRACTAIRES IDEOLOGIQUES	112
VALORISATION DU PROJET	113
ANNEXES	114
<hr/>	
1. GRILLE ENTRETIENS SEMI DIRECTIFS 2006 (N=70)	114
2. GRILLE QUESTIONNAIRE 2006 (N=70)	114
3. QUESTIONNAIRE AEC DEC 2008	114
4. ENQUETE NON INTERNAUTES AQUITAINS : TELEPERFORMANCES, FEVRIER 2008	114
5. TESTS STATISTIQUES : LA CORRELATION (LE KHI2)	114
6. ARTICLES PRODUITS AU COURS DU PROJET	114
7. BIBLIOGRAPHIE COMMENTEE SUR LA FRACTURE NUMERIQUE (2005-2008)	114



NON-INTERNAUTES AQUITAINS

1. Le projet « Non internautes aquitains »

Plusieurs recherches sur la « fracture numérique » ont été menées en 2008. Après avoir laissé le temps et les forces du marché agir sur la diffusion d'internet, plusieurs pays s'inquiètent aujourd'hui de voir perdurer des inégalités d'adoption et d'usage. En Angleterre, où 17 millions de Britanniques n'ont toujours pas d'ordinateurs, une enquête est en cours sur les usages du haut débit qui permettra aux chercheurs et aux pouvoirs publics d'analyser les usages déclencheurs d'adoption⁴. Aux Etats-Unis, une étude récente montre qu'un cinquième de la population ne s'est jamais servi d'un service de courrier électronique, 20% des ménages américains ne sont pas équipés, un foyer sur trois n'a jamais utilisé un ordinateur pour créer un document, et seuls 7% des américains non connectés à domicile souhaitent s'abonner dans l'année à venir⁵.

En France, au premier trimestre 2008, la part des foyers français équipés d'internet a pour la première fois dépassée les 50%⁶. En recoupant les informations sur les usages à domicile et sur les lieux de travail ou d'études, l'enquête CREDOC 2007 montre que 49% de la population française utilise un ordinateur quotidiennement contre 35% qui ne l'utilise jamais, ni dans la sphère privée ni professionnelle. En ce qui concerne internet, si l'on tient compte de tous les types de connexions possibles, 41% des Français de 12 ans et plus naviguent sur Internet tous les jours, 12% se connectent une ou deux fois par semaine et 7% le font moins souvent. 39% des Français ne se connectent jamais à Internet⁷.

Si les TIC se diffusent dans la société française à un rythme encore soutenu, les inégalités en matière d'équipement et d'usage d'internet restent importantes. Les non diplômés, les retraités et les personnes vivant dans un ménage à faibles revenus, ont deux fois moins souvent accès à

⁴ Résultats prévus pour septembre 2008, université Hertfordshire : <http://www.atelier.fr/usages/10/16052008/accessibilite-internet-fracture-numerique-36555-.html>

⁵ National Technology Scan, mai 2008 : http://newsroom.parksassociates.com/article_display.cfm?article_id=5067

⁶ « 52% des foyers français connectés à Internet ». (La France compte désormais 52% de foyers connectés contre 45,6% en 2007, 38,8% en 2006 et 31,7% en 2005.) Etude Médiamétrie – GFK, résultats annoncés le 30 avril 2008 - http://www.mediametrie.fr/news.php?news_id=261

⁷ La diffusion des technologies de l'information dans la société française, enquête CREDOC, décembre 2007 : http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-credoc-2007.pdf

Internet que la moyenne des Français⁸. Les inégalités se sont réduites entre 2006 et 2007 d'après le CREDOC⁹, avec une progression plus importante du taux de pénétration d'internet chez les catégories traditionnellement sous-équipées. Cependant aujourd'hui encore plus de 80% des non-internautes ont un niveau de formation inférieur au Bac, la moitié ont plus de 60 ans et 40% appartiennent à des foyers disposant de moins de 1500€ par mois.

A l'échelle de l'Aquitaine, la dernière enquête de l'AEC montre que 40% des Aquitains n'utilisent pas internet. 61% d'entre eux déclarent qu'ils n'utiliseront probablement jamais ce média personnellement.

Le premier rapport européen sur l'e-inclusion¹⁰ identifiait plusieurs types d'écarts/fossés dans l'accès et l'appropriation des TIC. Certains facteurs d'inégalité comme le genre, l'âge, la situation géographique, sont ainsi qualifiés de « transitoires », destinés à se résorber avec le temps et les forces du marché ; d'autres écarts, au contraire, sont considérés comme « structurels », fondés sur des disparités socio-économiques préexistantes, en termes d'éducation et de revenus par exemple. Dans l'objectif de permettre au plus grand nombre de profiter – directement ou indirectement – des contenus et services proposés par les dispositifs de communication numérique et de prendre pleinement place dans la société de la connaissance, il s'agit alors d'explorer la pluralité des réalités et des mécanismes qui peuvent sous-tendre ces écarts dits « structurels ».

Dans une société où les services en ligne, publics et privés, sont en pleine expansion, où la dématérialisation des procédures et des échanges avec l'administration est en cours, la non utilisation d'internet par les citoyens, les usagers de l'administration, les salariés des secteurs public et privé, les consommateurs... constitue toujours une « fracture numérique », depuis longtemps dénoncée et bientôt véritablement synonyme de marginalisation et d'exclusion. La différenciation entre connectés et non connectés ajoute alors un nouveau clivage fondamental aux facteurs existants de l'inégalité et de l'exclusion sociales.

La vigilance des pouvoirs publics doit favoriser la mise en place, pour tous, des meilleures conditions possibles d'accès et d'usages, directs ou indirects, aux informations et services numérisés. Dans ce contexte, une connaissance précise des populations non internautes¹¹, de leurs caractéristiques, réticences, motivations et attentes éventuelles, doit permettre d'apporter des éléments concrets de réflexion pour l'action : qui sont les non utilisateurs d'aujourd'hui ? qui

⁸ On retrouve ici à peu près les mêmes inégalités que celles observées pour l'ordinateur.

⁹ Calcul à partir du coefficient de Gini développé par le CREDOC (voir page 10).

¹⁰ *E-Inclusion: New Challenges and Policy Recommendations*, coordonné par Daniel Kaplan et préfacé par la Commissaire européenne à la Société de l'Information et aux Médias, Viviane Reding, 2005.

¹¹ Nous qualifions de « non internaute » une personne n'utilisant pas internet (cette catégorie peut donc recouvrir ceux qui utilisent internet par l'intermédiaire de leurs proches, ou ceux qui ont déjà utilisé mais ont abandonné.)

sont les utilisateurs indirects ? quels principaux freins à l'adoption et quels leviers permettraient de favoriser la diffusion des usages ?

Si de nombreuses études ont été réalisées sur l'usage d'internet et des technologies numériques, peu s'intéressent spécifiquement aux refus, aux réticences, aux inquiétudes qui débouchent sur l'absence d'utilisation, le non usage technique. Quand elles existent, ces études sont souvent quantitatives et comparatistes, diagnostics intéressants qui ne permettent pas pour autant de dégager une compréhension fine et précise des comportements et attitudes liés à l'absence d'usage.

La recherche que nous avons menée pendant 3 ans s'est donnée pour objectif une meilleure compréhension des populations aquitaines non internautes. Nous avons cherché à identifier les caractéristiques des non internautes, les facteurs susceptibles de freiner l'adoption technique ainsi que les éléments qui pouvaient éventuellement faciliter l'adoption en fonction des profils observés.

L'absence d'usage recouvre une pluralité de réalités et de phénomènes excédant largement les contraintes économiques, techniques et géographiques liées à l'accès. D'autres paramètres, sociologiques, culturels, psychosociologiques, idéologiques, cognitifs, sont également à prendre en compte dans le cadre d'une analyse des motifs de refus et de résistance des populations non internautes. Les grandes catégories de publics non usagers aquitains identifiées par l'AEC¹² recouvrent une réalité plus complexe : de la méconnaissance totale de la technique et de ses opportunités au refus assumé voir revendiqué, en passant par les réticences provoquées par la complexité et l'étrangeté technique, ou encore au manque d'intérêt pour des contenus et services mal identifiés...

La logique de l'usage, comme celle du non usage est rarement univoque et les détournements d'usage comme la défiance contribuent à l'évolution technique au même titre que l'innovation. Une meilleure connaissance des résistances doit également permettre d'influencer l'offre elle-même.

Après cette présentation globale du projet, nous reprendrons dans une seconde partie quelques unes des recherches récentes sur les non utilisateurs d'internet qui viennent compléter un panorama plus large réalisé en 2005 et disponible depuis cette date sur le site web du projet¹³.

¹² « Réfractaires », « timorés » et « néophytes ». Selon la typologie du réseau SOURIR (Synergie des Observatoires Régionaux de l'Internet et des Réseaux). Cette typologie se retrouve dans l'ensemble des études sur les usages menées par les partenaires du réseau SOURIR.

¹³ <http://www.non-internautes-aquitains.com/pdf/EtudesExistantes.pdf>

Une troisième partie reprendra succinctement le cadre théorique et méthodologique de notre recherche. Elle est volontairement traitée de façon synthétique dans ce rapport¹⁴.

Une quatrième partie s'attachera aux principales caractéristiques des non internautes aquitains : à travers l'analyse des données de l'AEC d'une part, et à partir d'une enquête quantitative menée dans le cadre de cette recherche prenant en compte des variables sociologiques, culturelles, psychosociologiques, idéologiques, d'autre part.

Une cinquième partie sera consacrée aux représentations qu'ont les non internautes d'internet, de ses usages et de ses usagers. Elle a été réalisée à partir d'une analyse de contenus d'entretiens qualitatifs, d'une analyse statistique des discours, et d'éléments issus de nos deux enquêtes quantitatives.

Dans le sixième chapitre de ce rapport, nous sommes reparties de profils types de non internautes susceptibles d'intéresser les acteurs publics (utilisateurs indirects, non utilisateurs déclarant qu'ils ne se connecteront jamais, futurs utilisateurs déclarés, utilisateurs potentiels indécis et distants peu concernés par la question) pour tenter de dégager les caractéristiques de ces grandes catégories en réalité très hétérogènes. Des biographies succinctes permettront aux lecteurs de se faire une idée de la diversité des profils mais aussi de rentrer un peu plus dans le quotidien des non internautes. La description de ces profils a pour fonction d'orienter l'acteur public dans le choix de politiques adaptées qui ne pourront être que plurielles et ciblées. Enfin la dernière partie de ce rapport esquisse quelques pistes de réflexion autour des actions d'accompagnement généralement proposées et dont notre étude montre qu'elles ne sont pas toujours adaptées à la diversité des publics ciblés.

¹⁴ Pour plus d'informations se référer au site (<http://www.non-internautes-aquitains.com/recherche-1.php>) et aux articles en annexe.



NON-INTERNAUTES AQUITAINS

2. Synthèse des études existantes

Un état des lieux des recherches existantes sur les usages et l'absence d'utilisation d'internet a été réalisé en 2005 et mis en ligne sur le site « Non internautes aquitains »¹⁵, nous ne le reprendrons pas ici. Nous évoquerons uniquement quelques études récentes sur ce sujet et des éléments nécessaires à la compréhension de la suite du rapport.

Sur les réflexions autour de la fracture numérique nous renvoyons également à la bibliographie récente constituée par N. Lacroix sur ce sujet dans le cadre de cette étude¹⁶.

La non utilisation d'internet, un portrait « en creux » ou « en négatif »

Comme nous l'avons constaté aux débuts de cette recherche, les nombreuses études sur les usagers d'internet nous permettent de déduire les caractéristiques des non utilisateurs¹⁷. Si l'utilisateur d'internet est plutôt jeune, diplômé et appartient à la classe moyenne, le non internaute, est plutôt moins diplômé (83% ont un niveau inférieur au bac), plus âgé (la moitié ont plus de 60 ans) et a des revenus plus faibles (foyers disposants de moins de 1500 euros par mois)¹⁸.

Des inégalités qui se réduisent mais s'affermissent

Le CREDOC, dans ses enquêtes 2005, 2006, 2007¹⁹, a utilisé un coefficient, nommé coefficient de Gini pour mesurer les inégalités en matière d'utilisation des TIC²⁰.

Trois conclusions principales se dégagent de leur enquête 2007 :

¹⁵ <http://www.non-internautes-aquitains.com/pdf/EtudesExistantes.pdf>

¹⁶ Voir bibliographie commentée en annexe 7.

¹⁷ Voir également : « Comprendre les non usages et les mésusages – un portrait en négatif » in Interfaces innovantes et fractures numériques, projet piloté par la FING, mai 2007

¹⁸ Enquête CREDOC 2007 : « La diffusion des technologies de l'information dans la société française »

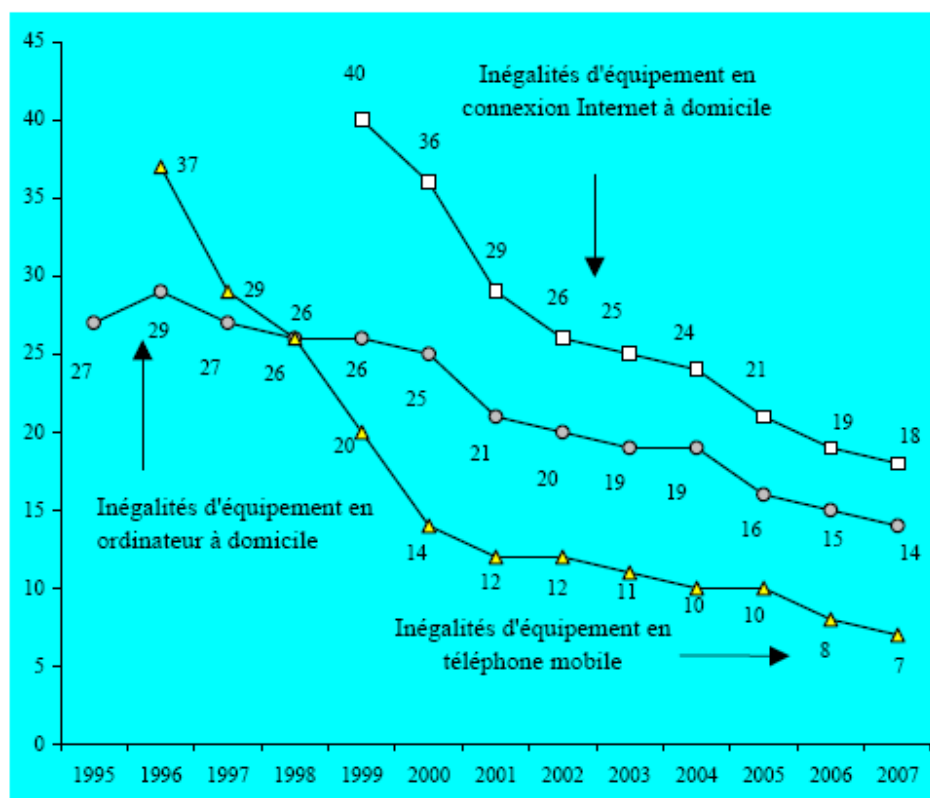
¹⁹ <http://www.credoc.fr/>

²⁰ Inventé par un statisticien italien nommé Corrado Gini, ce coefficient permet de mesurer l'inégalité de distribution des revenus au sein d'un pays, d'une société. Il varie de 0 (égalité totale des revenus) à 1 (inégalité totale des revenus). Dans la réalité il est impossible que ce coefficient est une valeur de 0 ou 1. Le CREDOC a repris ce coefficient pour l'appliquer aux inégalités numériques dans un pays.

- Les inégalités sont particulièrement fortes pour l'équipement Internet et ordinateur à domicile (les coefficients de Gini en 2007 sont respectivement de 18% et 14%). Les inégalités sont deux fois moins importantes en matière d'équipement en téléphone mobile (coefficient égal à 7%).
- Tous les indicateurs d'inégalités évoluent à la baisse sur la période : si elle reste inéquitable, la diffusion des nouvelles technologies est tout de même plus 'juste' aujourd'hui qu'elle ne l'était il y a encore quelques années. En ce qui concerne Internet, les inégalités sont deux fois moins flagrantes aujourd'hui qu'en 2000 (18% contre 36%).
- Entre 2006 et 2007, le fossé numérique s'est encore un peu réduit pour les trois équipements analysés.

Graphique 24
Evolution des inégalités d'équipement

- indicateur synthétique : coefficient de Gini, en % -



Source : CREDOC, Enquêtes "Conditions de vie et Aspirations des Français".

Même si l'accès à Internet se généralise, les écarts entre les différentes catégories de la population restent importants : ²¹

- **L'âge** joue un rôle prépondérant : « on compte 93% d'internautes chez les 12-17 ans et seulement 9% chez les personnes de 70 ans et plus ». Toutefois en 2007, les individus âgés de plus de 40 ans présentent les progressions les plus importantes.
- **Le diplôme** génère également des différences importantes (une personne non diplômée sur cinq utilise internet, alors que 90% des diplômés de l'enseignement supérieur sont internautes).
- **Les revenus** sont extrêmement corrélés avec la probabilité d'être internaute : « Plus les revenus du foyer sont élevés et plus on a de chances de se connecter. On passe ainsi de 42% de connexion pour ceux qui perçoivent moins de 900€ par mois à 87% chez les titulaires de revenus supérieurs à 3100€ ».
- **La profession ou catégorie sociale**, « parce qu'elle traduit des effets d'âge, de diplôme et de revenus », affiche les écarts les plus importants (22% seulement des retraités sont connectés face à 96% des cadres supérieurs).
- Enfin, les écarts selon **le sexe et le lieu de résidence**, réduits en 2006, se sont encore restreints en 2007. « Il reste que les habitants de Paris et de son agglomération affichent toujours un taux d'internautes de 10 points supérieur à la moyenne ».

²¹ Extraits de l'enquête CREDOC sur ce point

Typologies des non internautes

Après avoir pendant longtemps rangé un peu arbitrairement les non internautes dans la catégorie unique des « réfractaires » plusieurs études montrent aujourd'hui des profils très distincts de non utilisateurs. La grande classe des « technophobes », regroupant initialement sous un même vocable l'ensemble des « non convaincus » de la technique, cède la place à des catégories plus fines, rendant compte avec une plus grande précision de la complexité et de la disparité du refus ou du désintérêt pour la technique.

Plusieurs typologies ont été proposées pour répartir usagers et non usagers d'internet et des nouvelles technologies, nous les avons reprises dans un document initial de préparation à cette recherche²². Nous ne donnerons ici que les typologies les plus récentes ou celles qui seront utiles dans la suite de ce dossier.

La typologie du réseau SOURIR, appliquée en Aquitaine par l'AEC s'intéresse aux TIC en général, divisant les aquitains face à leurs usages des techniques numériques en « experts », « confirmés », « néophytes », « timorés », « réfractaires ». Si l'approche globale est intéressante, contextualisant l'usage d'internet dans un usage technologique plus large, elle ne traite pas spécifiquement de ce phénomène.

Dès 2003, l'étude américaine *Pew Internet and American life* montre que très peu de non utilisateurs d'internet sont véritablement « déconnectés » et que ces populations sont mouvantes, changeantes, malgré des statistiques de connexion qui sont stabilisées aux Etats-Unis et croissent régulièrement en France.

Si 42% d'américains annoncent ne pas utiliser internet en 2003, en réalité seuls 24% sont véritablement « déconnectés » :

- les « *Net-evaders* » vivent avec un internaute ou ont des amis qui utilisent internet pour eux quand ils en ont besoin (ce que d'autres appellent les « users by proxy » (UCLA Center for Communication Policy, 2003))
- les « *Net-dropouts* » ont été utilisateurs mais ont abandonné. Ils constituent une population de plus en plus étudiée, notamment aux Etats-Unis.
- les « *Truly disconnected* » sont les seuls non usagers qui n'ont véritablement aucune expérience d'internet.

²² <http://www.non-internautes-aquitains.com/pdf/EtudesExistantes.pdf>

Une étude de 2005 de Cohendet et Stojak sur le potentiel de connexion des Canadiens propose également une catégorisation des non-usagers prenant en compte leurs caractéristiques sociodémographiques et leur volonté de connexion (Raymond, 2005). L'enquête distingue trois types de non internautes selon ces critères :

- les « non utilisateurs radicaux » sont généralement assez âgés (plus de 65 ans) et / ou ont des revenus très modestes et 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 ».
- les « utilisateurs potentiels distants » sont généralement âgés de 55 à 65 ans, ils n'ont pas les compétences pour utiliser internet et peu de motivations pour le faire. « Seule une implication forte des pouvoirs publics pourraient les convaincre de l'intérêt de se connecter ».
- les « quasi-utilisateurs » sont désireux de se connecter mais n'en ont pas la possibilité pour des raisons de moyens ou de situations géographiques.

Une recherche menée en 2005 dans notre équipe et commandité par le GREC/O a un groupe de 5 étudiants de master mettait en évidence huit profils de non internautes, relatifs à la connaissance et la perception d'internet, à l'environnement social de l'individu et aux caractéristiques « auto perçues » de sa personnalité²³.

Parmi ceux qui ne souhaitent pas se connecter :

- Les « dépassés » ont généralement plus de 65 ans, n'ont pas d'ordinateur et leur degré de connaissance d'internet est très faible.
- Les « assistés » ont recours à internet par l'intermédiaire de proches qui effectuent les recherches à leur place.
- Les « non motivés » ne sont pas intéressés par les TIC en général et par internet en particulier qui selon eux n'apporterait rien à leur quotidien.
- Les « réfractaires idéologiques » refusent d'utiliser internet pour des raisons idéologiques.

Les personnes souhaitant se connecter à long terme ou « attentistes »

Les « attentistes » se caractérisent par leur passivité à l'égard d'internet. Les causes de leur non-connexion sont d'après elles le manque de temps, le manque d'envie, la paresse ou le manque de moyens. Elles jugent les tarifs d'abonnement abordables mais l'acquisition d'un ordinateur ne constitue pas une priorité dans leur budget.

²³ Tous les résultats de cette étude : <http://www.non-internautes-aquitains.com/recherche-2.php>

Les personnes désirant se connecter :

Au sein de cet ensemble, l'enquête a permis de distinguer trois profils : les non-usagers pour cause de problèmes techniques, les non-usagers pour cause de problèmes économiques, et enfin, les non-usagers ne pouvant accéder au haut débit à leur domicile.

Majoritairement issues de la classe moyenne, les personnes affichant leur désir de se connecter considèrent internet comme un investissement financier substantiel, bien que la quasi-totalité d'entre elles soit déjà équipée en matériel informatique. Leur connaissance d'internet est moyenne et leur représentation de l'outil très nettement positive.

Si ces personnes se sont presque toutes connectées au moins une fois, elles estiment globalement que l'accès est difficile - tant du point de vue des lieux de connexion, que de la pratique. Malgré tout, elles se disent prêtes à apprendre à utiliser l'outil, et ce parce que toutes considèrent qu'internet faciliterait par la suite leur quotidien, en leur permettant notamment de gagner du temps.

Le projet PSAUME (Populations Socialement défavorisées et TIC : Analyse des (non-)Usages, des Médiations et des Expériences) identifie six groupes de non internautes²⁴. Le mérite de cette typologie est de montrer clairement la différence entre non utilisation choisie et non utilisation subie. Pour eux, « l'appétence vis-à-vis de l'utilisation d'Internet est croissante avec le niveau de capital social (entourage connecté, capacités financières et niveau d'éducation initial) ».

- « **Ceux qui vont s'y mettre** ». Ils sont peu nombreux, ce sont des personnes souvent déjà connectées à leur domicile, qui ont déjà le projet de passer à internet.
- « **Ceux qui devraient s'y mettre** ». Ils ont des rapports réguliers avec internet, mais ne l'utilisent pas, sans doute parce qu'ils n'ont pas trouvé de raison suffisante de le faire, ou d'aide pour diminuer l'effort d'apprentissage à fournir.
- « Les résistants ». Ils ont toutes les caractéristiques des populations internautes et ont toutes les informations pour se connecter s'ils le jugent utile.
- « Les volontaires ». Ils ont moins de capital social que les résistants (notamment au niveau de l'entourage), mais plus de volonté.
- « **Ceux qui sont loin de s'y mettre** ». Ils regroupent 80% des non-internautes de l'étude PSAUME et peuvent se répartir comme suit :

²⁴ http://psaume.infini.fr/article.php3?id_article=12

- Les « exclus socio-économiques »
- Les « exclus de génération »
- Les « indifférents »

Les principales variables corrélées à l'utilisation d'internet

L'influence des déterminants sociodémographiques sur la connexion ne se dément pas depuis 2003. Toutefois plusieurs études ont pu démontrer l'interdépendance des différents facteurs et remettre en cause les causalités directes entre les variables.

Les variables démographiques

Dès l'étude *Pew Internet & American life* réalisée aux Etats-Unis en 2000 et 2002 (Lenhart, 2003), l'âge, le revenu du foyer, l'emploi, l'ethnie, le niveau d'éducation, le lieu de résidence, et le type de cellule familiale apparaissent comme des variables démographiques déterminantes pour différencier les usagers des non usagers.

Si on exclut l'ethnie qui n'est pas traitée en France et dont l'incidence décroît selon des études américaines récentes²⁵, les variables citées dans cette étude de 2002 restent d'actualité.

Le genre est un facteur nettement moins déterminant aujourd'hui en ce qui concerne l'adoption dans les sociétés occidentales, même s'il l'est encore lorsqu'on étudie qualitativement les usages.

Les variables démographiques sont, dès les premières études et encore aujourd'hui, les plus étudiées et les plus discriminantes. D'autres variables peuvent toutefois être prises en compte.

Les variables sociales et culturelles

Les variables représentatives du capital social et culturel changent en fonction des études. Le plus souvent, l'équipement technologique, l'intérêt pour les médias et le réseau relationnel sont mesurés.

Les premières études, essentiellement quantitatives, étaient peu exploitables de ce point de vue autrement que pour faire des constats descriptifs. Ainsi, l'étude Pew Internet de 2003 concluait : « les américains qui lisent les journaux, regardent la télévision, ont des mobiles et utilisent

²⁵ L'étude "[Affordable Broadband : Empowering Communities Across the Digital Divide](#)" publié par l'ADE (Alliance for Digital Equality) montre qu'il n'y a plus d'inégalités d'accès entre les communautés blanches et latino-américaines et que les inégalités avec les communautés afro-américaines se sont largement réduites (8% en 2008). Cette étude traite toutefois uniquement de l'accès et non des usages.

plusieurs technologies numériques sont plus susceptibles d'utiliser internet que les autres » (Lenhart, 2003).

L'importance du **capital social** a été mise en avant par plusieurs études récentes.

Le capital social est « la somme des ressources actuelles ou virtuelles qui reviennent à un individu ou à un groupe du fait qu'il possède un réseau durable de relations, de connaissance et reconnaissances mutuelles plus ou moins institutionnalisées, c'est-à-dire la somme des capitaux et des pouvoirs qu'un tel réseau permet de mobiliser »²⁶.

Dans un article de novembre 2006, Thierry Pénard et Raphaël Suire²⁷, montrent comment les interactions sociales (en présentiel et en ligne) interviennent dans les modèles d'adoption et d'usage. Pour ces auteurs « les usages d'internet sont plus sensibles que tout autres usages aux interactions sociales ». Ils expliquent ainsi les inégalités d'accès par des inégalités dans le « maillage social » des différents groupes ou couches de la société : « ainsi la diffusion d'internet est plus rapide dans les couches supérieures (haut revenu, niveau d'instruction élevé) car ces couches bénéficient de réseaux sociaux plus denses et de meilleure qualité (notamment des liens forts avec les primo-adoptants d'internet), ce qui facilite l'accès et l'apprentissage d'internet. A l'inverse, la diffusion limitée d'internet dans certaines couches de la population tient à leur isolement social et en particulier aux contacts limités avec les utilisateurs intensifs d'internet ».

Plusieurs études, dont la nôtre, ont également montré que la présence d'un enfant au foyer était un levier essentiel pour l'équipement des ménages mais également pour l'adoption d'internet par les parents.

E. Rogers a montré depuis longtemps l'incidence du réseau social sur la décision d'adoption d'une innovation mais il semble que dans le cas d'internet l'effet « boule de neige »²⁸ soit particulièrement sensible, notamment en raison de la complexité d'utilisation et la difficulté de prise en main et d'apprentissage.

Dans le réseau social des individus (foyer et relations amicales) les proches connectés ont un impact positif ou négatif. Les connaissances connectées peuvent être inductrices de connaissances et de changement, facilitant l'accès et l'appropriation, mais elles peuvent également se positionner comme expert et maintenir en dépendance inactive l'individu novice. L'étude d'appropriation d'internet dans les foyers français menée par Lelong, Thomas et

²⁶ Bourdieu, 1980 : *Le capital social. Notes Provisoires*. Actes de la Recherche en Sciences sociales

²⁷ Thierry Pénard, Raphaël Suire (novembre 2006) : Le rôle des Interactions Sociales dans les modèles économiques de l'Internet, http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=122

²⁸ « Social snowball »

Ziemlicki en 2004 montre par exemple que le groupe domestique s'organise en posant l'un de ses membres comme expert et utilisateur dominant, l'ordinateur connecté « devenant l'enjeu d'une territorialisation et de la revendication de compétences et de droits spécifiques ». L'appropriation individuelle de la technique dépend alors largement – en plus des caractéristiques personnelles – de l'écologie globale de la famille et des ajustements interactionnels entre ses membres. Nous le verrons dans les biographies qualitatives présentées en chapitre 6.

Le capital culturel

Une étude publiée en 2008²⁹ montre que les pratiques culturelles « traditionnelles » et l'usage d'internet sont liés. Selon O. Donnat, « ces pratiques vont globalement de pair plus qu'elles ne se substituent, sauf pour la télévision ; elles s'intensifient selon les mêmes facteurs (âge, éducation, revenus...), et la règle du cumul y prévaut dans les deux cas ».

L'étude propose des analyses croisant univers culturels et types d'usage d'internet pour dégager trois profils : « une population équipée peu engagée dans la culture traditionnelle comme dans le numérique ; un public aux pratiques juvéniles intenses surtout pour la communication et peu versé dans les pratiques culturelles traditionnelles ; des publics plus âgés engagés à la fois dans les pratiques culturelles classiques et dans les pratiques numériques ». Cette étude montre ainsi que les usages d'internet notamment chez les populations plus âgées, prennent place dans des pratiques culturelles préexistantes tout en les renforçant.

Dans une étude menée en 2002-2003 en Grande Bretagne, Selwyn, Gorard et Furlong montrent que le réseau social et notamment le capital social et culturel du foyer, ainsi que certaines caractéristiques personnelles de l'individu (identité, intérêt pour la mode...) sont tout aussi importants pour comprendre l'usage ou le non usage d'internet que les variables démographiques (Selwyn, et al., 2005). Pour les auteurs, « ce n'est pas le fait d'être âgé ou d'être une femme en soit qui fait de vous un internaute ou un non internaute, mais les opportunités, les besoins, les motivations, les circonstances matérielles et le vécu d'une personne âgée ou d'une femme qui, cumulés, mènent ou non à s'engager »³⁰.

De façon plus globale, les travaux des chercheurs de Marsouin, et notamment de Fabien Granjon sur la fracture numérique, montrent que la fracture numérique participe d'une reproduction voir d'une accentuation des inégalités au détriment des populations les plus défavorisées. L'adoption, comme la différenciation des pratiques et des contenus mobilisés « a certes partie liée avec ce qui fait sa spécificité en tant qu'individu, mais il ne faut pas pour autant

²⁹ Recherche réalisée à partir des variables de l'étude de l'INSEE sur les conditions de vie 2005. O. Donnat : Pratiques culturelles et usages d'internet, revue du DEPS : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/fr/pratiquesinternet.pdf>

³⁰ Traduction

perdre de vue que ces dispositions incorporées sont directement en rapport avec les structures objectives de la société qui les forgent tout au long des processus de socialisation. (...) Les pratiques en ligne doivent être directement appréhendées comme une modalité spécifique d'ajustement à la reproduction des rapports sociaux »³¹.

La « fracture numérique » entre alors souvent en résonance et vient accentuer les inégalités existantes : économiques, sociales, culturelles, géographiques, générationnelles...

D'autres variables, davantage liées à la personnalité des individus comme la satisfaction sociale, l'orientation sociale, le contrôle de sa vie, ont également été prises en compte dans certaines enquêtes. On les retrouve dès 2003 dans l'enquête américaine de *Pew Internet* sans pour autant que les auteurs cherchent à démêler l'influence effective et directe de ces variables.

Les raisons évoquées justifiant le non usage

L'enquête 2005 de l'AEC confirme pour l'Aquitaine les tendances américaines avec les raisons suivantes évoquées :

- « cela n'a pas d'utilité pour moi » (35% des non internautes)
- « cela ne m'intéresse pas » (21,6%)
- « je n'ai personne pour m'expliquer, je n'ai jamais eu l'occasion » (11,3%)
- « c'est trop cher » (9,7%)
- « je suis trop gêné » (8,6%)
- « c'est trop compliqué » (6%)
- « je n'ai pas le temps » (4,2%)

Ces résultats nous donnent quelques informations mais ne sauraient expliquer véritablement les choix effectués. D'une part parce que les propositions faites lors d'une enquête descriptive ne sauraient rendre compte de l'ensemble des possibles et de leur complexité, d'autre part parce que les non internautes interviewés sont fréquemment dans une situation de « défensive », cherchant à fournir rapidement une justification sans appel, enfin parce que ces mêmes interviewés n'identifient pas toujours explicitement et consciemment les raisons de leur non usage. Les raisons évoquées ne sont alors que des « raisons » et non des causes susceptibles d'expliquer la non utilisation.

En ce qui concerne le manque de besoin et d'intérêt, considéré comme essentiel par toutes les enquêtes, il semble diminuer dans l'enquête longitudinale de l'UCLA (33% des non utilisateurs

³¹ F. Granjon : « Une approche critique de la fracture numérique. Champ de l'Internet, pratiques télématiques et classes populaires ». Marsouin, Cahier de recherche, janvier 2005 : http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Granjon_1-2005.pdf

en 2000 et 23% en 2002) et représente plus de la moitié des réponses dans l'enquête de *Pew internet* en 2003³². Ce type de réponse s'accompagne souvent d'une méconnaissance d'internet et des contenus et services proposés sur le réseau.

Ce tour d'horizon des principales études existantes à permis de dégager certaines caractéristiques sociologiques et subjectives qui caractérisent l'absence d'usage. Ces caractéristiques vont être reprises et analysées de façon plus systématiques dans la partie qui suit, où elles s'intègrent, aux cotés de nouvelles variables, dans des modèles théoriques et sont opérationnalisées dans un plan méthodologique original.

³² On ne peut véritablement comparer ces enquêtes qui ne reposent pas sur les mêmes questionnaires mais ces résultats rendent compte de l'importance de ce facteur.

3. Cadres théorique et méthodologique de la recherche

Le cadre théorique a été détaillé dès le lancement de cette recherche et est disponible sur le site web non-internautes-aquitains.com³³.

Ont été retenus plusieurs courants théoriques qui illustrent l'interdisciplinarité de l'approche : les théories de l'apprentissage vicariant et de l'autoefficacité de Bandura (1997, 2003), le modèle de la résistance à l'innovation de Ram (1987), enfin la théorie de la diffusion de Rogers (1995)³⁴.

Ces modèles théoriques présentent des caractéristiques qui les rendent aisément opératoires : possibilité d'identifier concrètement chez les non internautes des dimensions telles que la perception du besoin (statut familial, attitudes), la confiance en soi technique (éléments de personnalité), les possibilités d'usage (formation, équipement, coût), le réseau relationnel (proximité technique), les représentations (dimensions économiques, sociales et humaines).

Nous proposons un modèle d'analyse qui intègre les divers éléments théoriques retenus et qui articule entre eux les facteurs sociodémographiques, cognitifs, attitudinaux, représentationnels et conatifs (intention d'utilisation).

Cette recherche vise à identifier les caractéristiques des non internautes et les différentes variables corrélées à l'intention d'utilisation des aquitains non utilisateurs d'internet.

Nous nous sommes attachées à l'exploration systématique des relations complexes entre les **caractéristiques de l'individu** (CSP, âge, type de foyer, niveau d'étude, confiance en soi technique, attitude vis-à-vis de la technique), son **rapport à internet et à l'ordinateur** (expérience directe ou indirecte de l'ordinateur et d'internet, avantage relatif perçu, compatibilité perçue, risques perçus, complexité perçue, ampleur du changement perçu, attitude vis-à-vis d'internet et niveau de connaissance), les **mécanismes de propagation de l'information** (canaux d'information, connexion de l'entourage et incitation à l'utilisation d'internet de la part de l'entourage) et son **intention de connexion**.

³³ <http://www.non-internautes-aquitains.com/pdf/CadreTheorique.pdf>

³⁴ Voir bibliographie sur le site web

Notre recueil de données s'est déroulé en deux temps :

- **Une enquête** réalisée en 2006 auprès de 70 non internautes aquitains de sexes, d'âges, d'activités professionnelles, de niveaux socioculturels, de situations familiales, de départements et de localités différents.

Cette enquête associait des entretiens semi directifs d'environ une heure avec la passation de questionnaires. **Les entretiens** (enregistrés et intégralement retranscrits) nous ont permis d'identifier plusieurs mécanismes qui sous-tendent l'absence d'utilisation d'internet, de recueillir les représentations et attitudes vis-à-vis d'internet, la compatibilité, les risques et l'utilité perçus, et de dresser des biographies de non internautes. La grille d'entretien³⁵, semi directive, a été produite dans un contexte exploratoire, afin de recueillir le plus de données possibles, dans les échanges interpersonnels avec les non internautes. Cinq enquêteurs ont rencontré des non internautes dans toute l'Aquitaine pendant environ 6 mois. Les **questionnaires** associés aux entretiens³⁶ nous ont permis de mesurer l'utilisation d'internet par l'entourage et l'information sur internet, l'expérience (directe ou indirecte) antérieure de l'ordinateur et d'internet, la confiance en soi technique, l'attitude à l'égard des innovations technologiques, la connaissance technique d'internet, les variables sociodémographiques des interviewés.

- **Une enquête quantitative** réalisée par téléphone en janvier 2008 auprès de 307 non internautes aquitains nous a permis de recueillir les données nécessaires pour conforter, sur un échantillon plus grand, les tendances analysées lors de la première vague d'entretiens³⁷. L'échantillon, initialement prévu à 400 non internautes interviewés a dû être ramené à 307 en raison de la difficulté d'obtenir des populations non pas représentatives de la population totale des non internautes mais équilibrés sur les diverses modalités de variables.
- Parallèlement aux recueils de données spécifiques à notre recherche nous avons également eu accès aux résultats des enquêtes 2005, 2006, 2007 de l'AEC et avons pu les analyser³⁸.

³⁵ Voir grille d'entretien en annexe 1.

³⁶ Voir questionnaire associé en annexe 2.

³⁷ Le **questionnaire** (voir en annexe 4) a été construit à partir des résultats de la première phase qualitative et confié à la société Téléperformance qui a réalisé les entretiens par téléphone.

³⁸ Voir Questionnaire AEC 2008, annexe 3.

D'autres travaux ont été menés en parallèle de notre recherche et ont permis de l'enrichir :

- Une première étude qualitative, réalisée en 2005, a été commanditée par le GREC/O à un groupe de 5 étudiants de la filière Communication des Organisations de l'ISIC et réalisée sous la direction d'A. Laborde. Les résultats de cette étude, effectuée auprès de 40 non internautes sont disponibles sur le site³⁹. Cette première approche, essentiellement préparatoire et informative, a permis aux chercheurs d'orienter leur réflexion et la construction du modèle de recueil et d'analyse de données.
- Feirouz Bouddokhane a initialement travaillé sur ce projet et soutenu sa thèse le premier février 2008. Elle a pour titre : « L'Internet refusé. Le non-usage du réseau et ses raisons » et traite plus particulièrement des réfractaires idéologiques.
- Une bibliographie thématique et commentée portant sur les ouvrages de 2006-2008 traitant de la fracture numérique a été réalisé par Nolwenn Lacroix, étudiante de Master de l'ISIC⁴⁰.

³⁹ <http://www.non-internautes-aquitains.com/recherche-2.php>

⁴⁰ Voir annexe 7.

NON-INTERNAUTES AQUITAINS

4. Principaux résultats statistiques

Nous abordons dans cette partie deux approches quantitatives complémentaires visant une description la plus exhaustive possible des non internautes en Aquitaine.

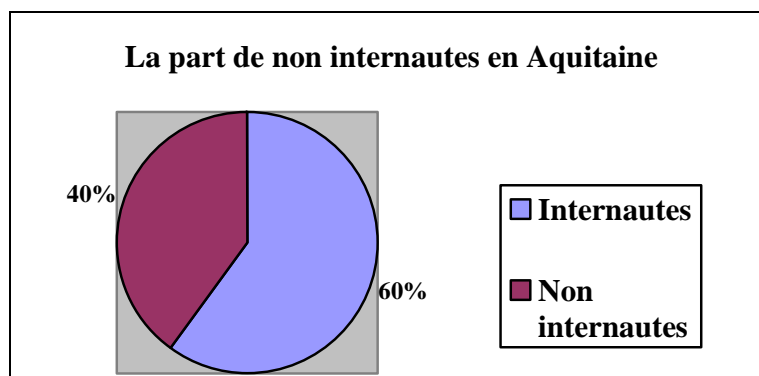
La première partie correspond à un sondage effectué sur un échantillon de 801 non internautes et a pour objectif d'obéir aux critères de représentativité de l'échantillon (présentation de l'enquête réalisée par l'AEC) afin de cerner diverses caractéristiques sociodémographiques ainsi que l'environnement numérique de cette population.

La seconde correspond à une enquête sociologique sur un échantillon plus restreint de 307 interviewés (enquête menée spécifiquement pour ce projet) et vise, non pas la représentativité mais la mise en évidence de nouvelles variables et des processus et dynamiques sous-tendant la non utilisation.

4.1. Qui sont les non internautes aquitains ?

Descriptif issu du traitement des données de l'enquête AEC 2007 (n=801)

Le Diagnostic 2007 montre que le nombre d'internautes aquitains est en constante évolution et que l'accès à internet en Aquitaine comme partout ailleurs tend à se démocratiser. Sur 2003 personnes interrogées sur leurs usages des TIC, 801 sont des non internautes, soit près de 40% de l'échantillon total. Cette répartition en Aquitaine est comparable à la proportion nationale des non internautes.

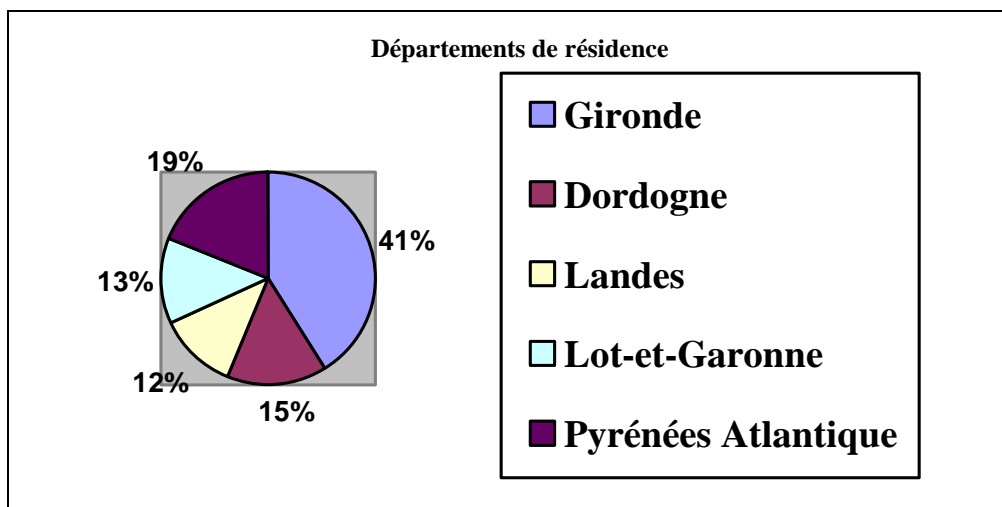


Si la proportion des non internautes décroît, ces derniers se radicalisent dans leur rejet de l'outil : 74% des ménages aquitains non connectés disent qu'ils n'ont pas l'intention de le faire dans l'année à venir et 61% des non internautes aquitains déclarent qu'ils n'utiliseront probablement jamais internet. Plus de 70% des non internautes interviewés dans l'enquête AEC 2007 motivent leur absence de projet par une absence d'utilité ou un manque d'intérêt.

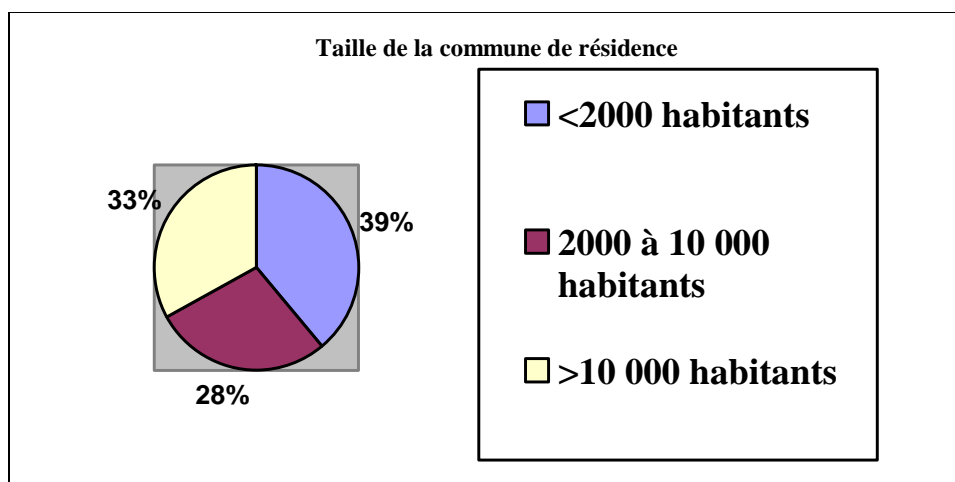
Nous présentons ci-dessous quelques unes des caractéristiques des non internautes aquitains en nous référant à une partie des données issues de l'enquête TIC menée par l'AEC sur les ménages aquitains⁴¹. Nous nous attacherons successivement aux implantations géographiques des non internautes (département de résidence et taille de la commune de résidence), à leurs caractéristiques sociodémographiques (sexe, âge, catégories socioprofessionnelles, niveau d'étude, type de foyer, niveau de vie...), leur formation antérieure à l'informatique et à internet, leur environnement numérique (téléphonie et opérateur téléphonique, usages du téléphone mobile), la possession ou non d'un ordinateur, la connexion ou non du foyer à internet, l'utilisation d'internet par l'entourage proche, et enfin l'intention d'utilisation dans le futur.

⁴¹ Pour avoir accès aux variables de cette première étude, le lecteur se reportera au questionnaire de l'enquête AEC fourni en Annexe 3.

Caractéristiques géographiques

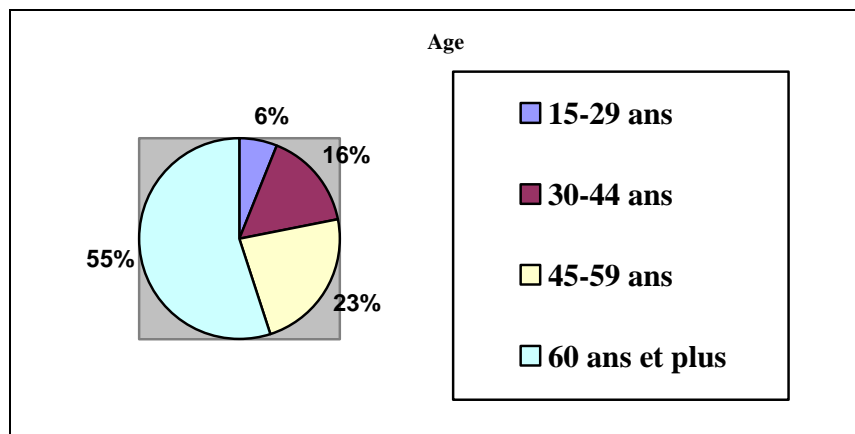
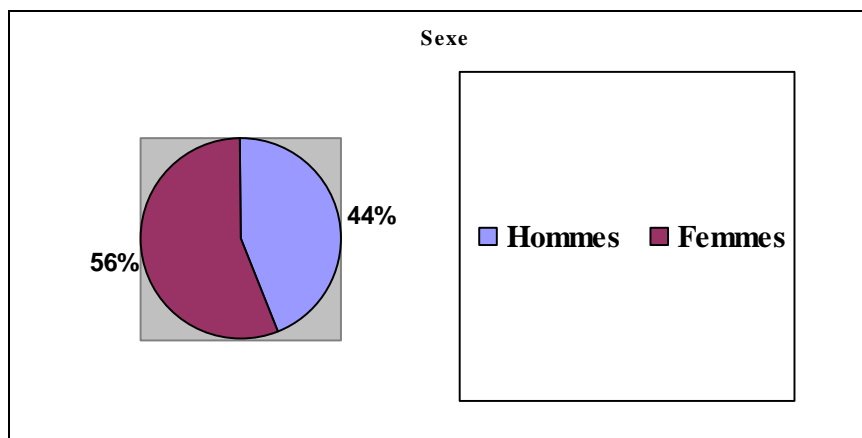


Les non internautes proviennent essentiellement de la Gironde (41%), et pour le reste se répartissent à peu près équitablement entre les quatre autres départements de l'Aquitaine.



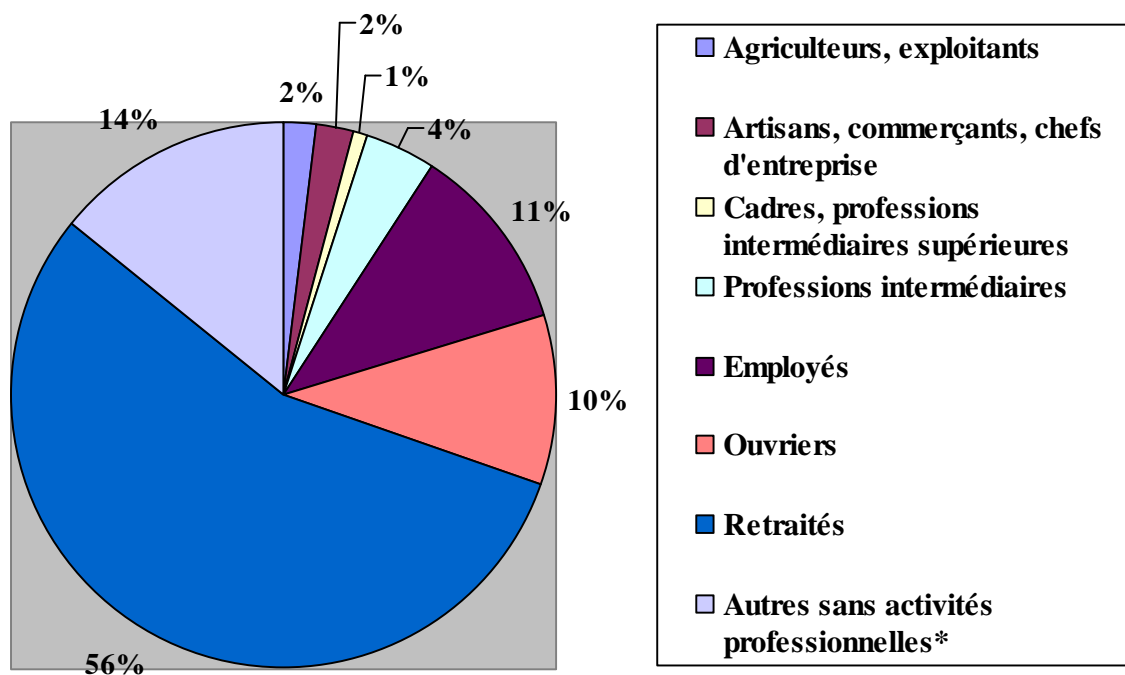
La répartition des non internautes entre les communes en fonction de leur taille est à peu près semblable.

Caractéristiques sociodémographiques

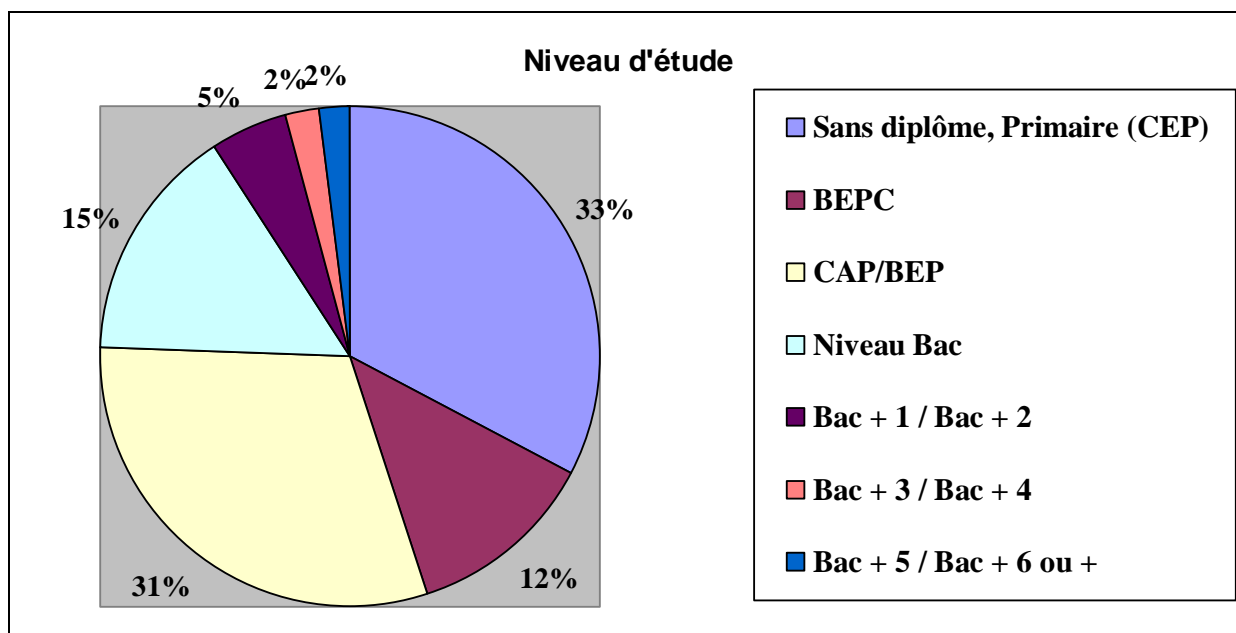


Les non internautes aquitains, comme dans les études nationales, sont un peu plus souvent des femmes que des hommes (même si la différence est peu importante et tend à se réduire) et sont majoritairement âgés de 60 ans et plus. Les plus jeunes représentent seulement 6% de l'échantillon.

Catégories socio-professionnelles

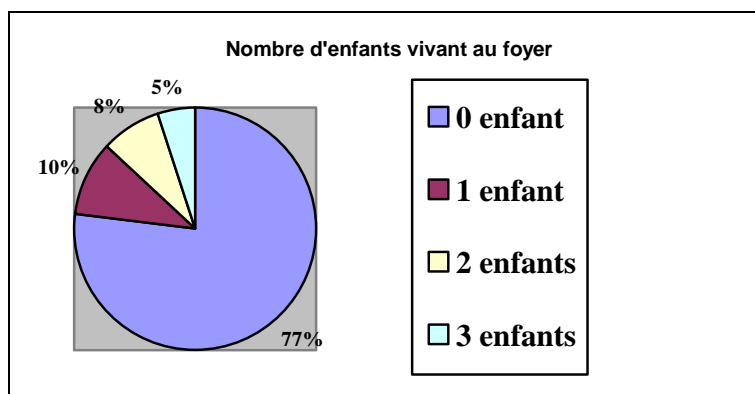


Les 56% de retraités correspondent à la majorité de seniors parmi les non internautes. Dans la population active, les employés et ouvriers sont surreprésentés par rapport aux autres CSP. Dans la catégorie « Autres, sans activité professionnelle » (14%), on observe : 47% de 'sans profession' (hommes/femmes au foyer), 19% de chômeurs, 4% d'étudiants, 2% de lycéens et 28% 'Autre' (catégorie non spécifiée).



76% des non internautes interviewés ont un niveau d'étude inférieur au baccalauréat. Notons toutefois que 55% de l'échantillon a plus de 60 ans, une génération où le certificat d'étude primaire concernait la majorité de la population.

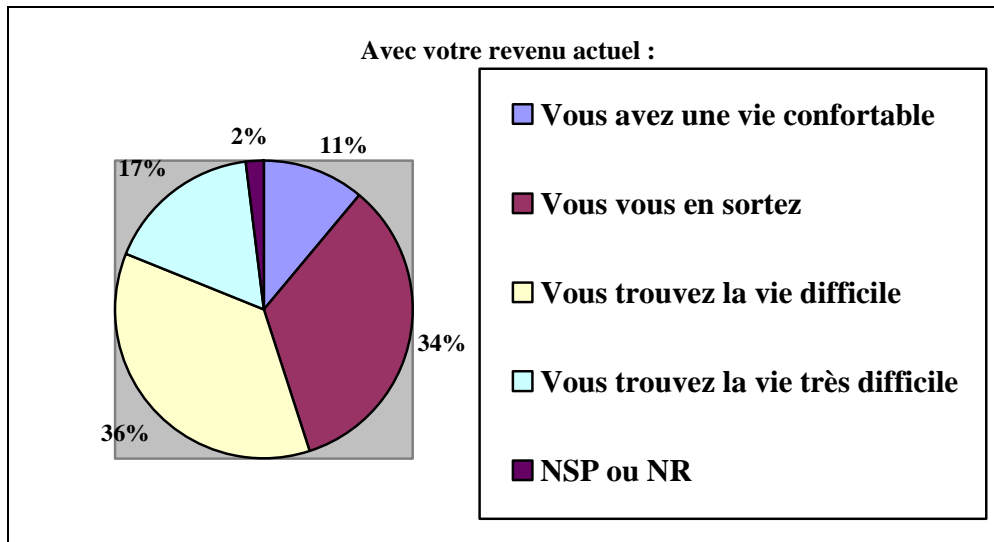
La composition du ménage et les caractéristiques du chef de ménage des foyers des non internautes interviewés



La plupart des non internautes aquitains n'ont pas d'enfants vivant au foyer. On l'a vu dans plusieurs enquêtes et nous le constatons à nouveau ici, les enfants scolarisés au foyer sont largement prescripteurs.

Les chefs de ménage⁴² des foyers des non internautes sont majoritairement retraités (60%) et ont des niveaux d'études plutôt inférieurs (primaires, CAP ou BEP), seuls 23% ont un niveau d'étude bac et supérieur.

Perception du niveau de vie et du revenu actuel du ménage



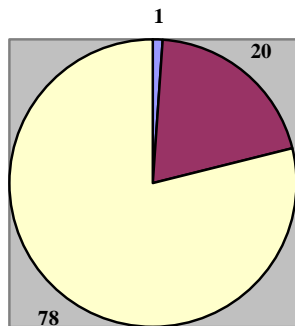
Il ressort de ces données que la majorité des non internautes trouvent la vie difficile voire très difficile, et un peu plus du tiers encore pensent « qu'ils s'en sortent ». Seuls 11% des non internautes aquitains déclarent ressentir leur vie comme « confortable ». Ceci laisse à penser que le facteur socioéconomique est encore aujourd'hui une caractéristique incontournable de la population non internaute.

Formation antérieure relative à l'usage de l'ordinateur et d'internet

Les outils numériques, tels l'ordinateur et internet, demeurent encore largement inconnus des non internautes si on se réfère à leur familiarisation avec l'ordinateur et internet au cours d'une formation antérieure. 79% n'ont jamais reçu de formation à l'ordinateur et seuls 5% ont eu une formation à internet.

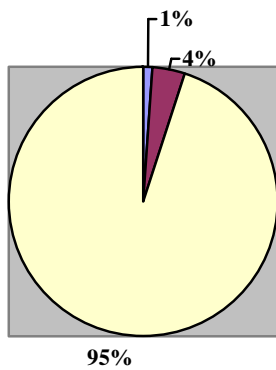
⁴² On entend par chef de ménage la personne qui a les revenus les plus élevés.

Formation à l'informatique



- Au cours des 12 derniers mois
- Il y a plus d'un an
- Jamais

Formation à internet



- Au cours des 12 derniers mois
- Il y a plus d'un an
- Jamais

L'environnement numérique dans le foyer

La téléphonie

Le téléphone fixe

La majorité des ménages non internautes utilisent France Télécom comme opérateur (77%) contre 20% seulement ayant recours à un autre opérateur.

Sur les 77% de ménages ayant comme opérateur France Télécom, 95% déclarent vouloir conserver cet opérateur (réponse à la question : « Prévoyez-vous d'abandonner France Télécom comme opérateur ? »), contre 3% seulement qui prévoit de le faire.

On observe que 33% des personnes interviewées dans cette étude vivent dans des villes de plus de 10000 habitants (l'indicateur unité urbaine aurait été plus pertinent ici) et 39% dans des municipalités de moins de 2000 habitants où très probablement le dégroupage n'est pas possible ce qui interdit le recours à un opérateur alternatif de téléphonie fixe. Cet élément peut permettre de comprendre les chiffres précédents, toutefois on peut également supposer que les non internautes sont peu informés ou peu rassurés sur les offres alternatives qui leur permettraient par ailleurs, lorsqu'ils sont en zone dégroupée, de cumuler téléphonie, internet et télévision sans s'acquitter de leur abonnement téléphonique.

Le téléphone mobile

Sur l'ensemble des non internautes interviewés, 70% déclarent que leur ménage (1 personne et plus) dispose d'un téléphone mobile, et ils sont 82% à disposer d'un téléphone mobile à titre personnel (pour des besoins privés ou professionnels).

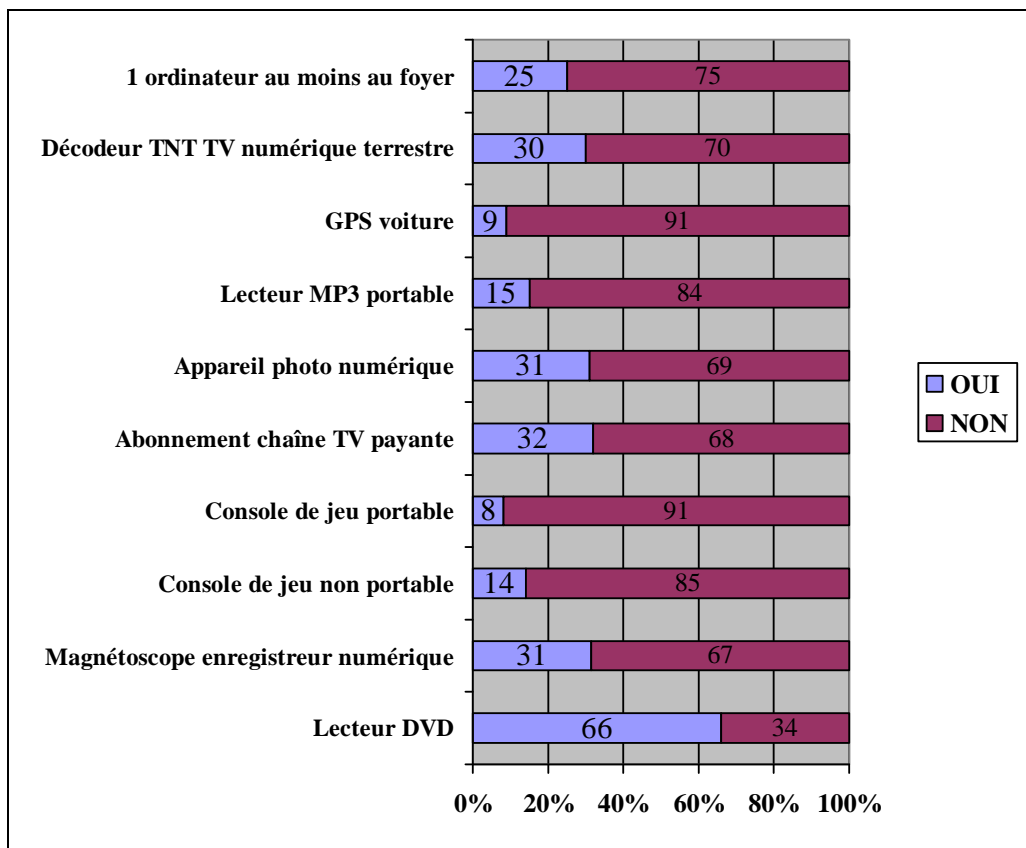
Les principaux usages du téléphone mobile

Pour les non internautes, l'usage du mobile se limite, dans la majorité des cas, à la réception et à l'envoi de SMS, alors que les usages un peu plus complexes, qu'ils soient ludiques ou pour la recherche d'informations, sont beaucoup plus marginaux.

Fréquence Usages	Régulièrement	Occasionnellement	Non, bien que possible avec mon portable	Non, impossible avec mon portable	RR
Réception SMS	33%	34%	28%	4%	1%
Envoi SMS	29%	28%	37%	5%	2%
Réception de photos	5%	21%	38%	34%	2%
Consultation de services d'information	1%	10%	48%	38%	3%
Jeux	2%	13%	58%	25%	3%
Films, télévision	0%	2%	36%	59%	3%
Ecouter la radio, de la musique	5%	7%	38%	48%	3%

L'environnement multimedia

Les non internautes sont relativement peu équipés en multimédia : excepté pour le lecteur DVD. Un tiers d'entre eux environ ont un décodeur TNT, sont abonnés à une chaîne payante, ont un magnétoscope enregistreur numérique. Quant à l'ordinateur, ils sont 75% à ne pas en être équipés au foyer.



Les ménages ne possédant pas d'ordinateur

83% des ménages ne possédant pas d'ordinateur ne souhaitent pas s'équiper en ordinateur dans le courant de l'année qui suit. Ils sont 11% seulement à déclarer vouloir s'en équiper, et 6% sont sans avis sur la question.

Les raisons de l'absence d'ordinateur au foyer : Sur les 75% de ménages ne possédant pas d'ordinateur à domicile, les principales raisons sont : le manque d'intérêt (28%), l'absence d'utilité perçue (21%), l'âge (20%), le coût (trop cher, 15%). Plus marginalement, figurent d'autres réponses comme : l'ordinateur en panne (non réparé ou en attente de réparation, ou non remplacé) ; le fait d'être contre l'ordinateur, de ne pas savoir s'en servir, de ne pas être moderne, de ne plus vouloir en entendre parler ou en posséder, ou d'avoir travaillé dessus pendant des années et de ne pas aimer ça ; le manque de place, ou l'immeuble trop ancien et

des problèmes électriques (« si je branche des équipements trop puissants tout disjoncte ») ; enfin certains déclarent qu'ils vont en acheter un prochainement.

Les ménages possédant au moins 1 ordinateur

Les utilisateurs de l'ordinateur dans les ménages possédant au moins 1 ordinateur

Parmi les 25% de ménages possédant un ordinateur, les principaux utilisateurs de cet(ces) ordinateur(s) sont :

- Dans 40% des cas la personne non internaute interrogée dans l'enquête (à titre personnel ou professionnel) ;
- Dans 29% des cas le conjoint de la personne non internaute interrogée (à titre personnel ou professionnel) ;
- Dans 27% des cas les enfants;

L'intention de connexion chez les ménages non connectés possédant un ordinateur :

Sur les 16% de ménages équipés en ordinateur mais non connectés à internet, 76% n'ont pas l'intention de prendre un abonnement à Internet dans le courant de l'année qui suit.

Les personnes interviewées qui ont un ordinateur au foyer mais ne veulent pas se connecter invoquent les raisons suivantes :

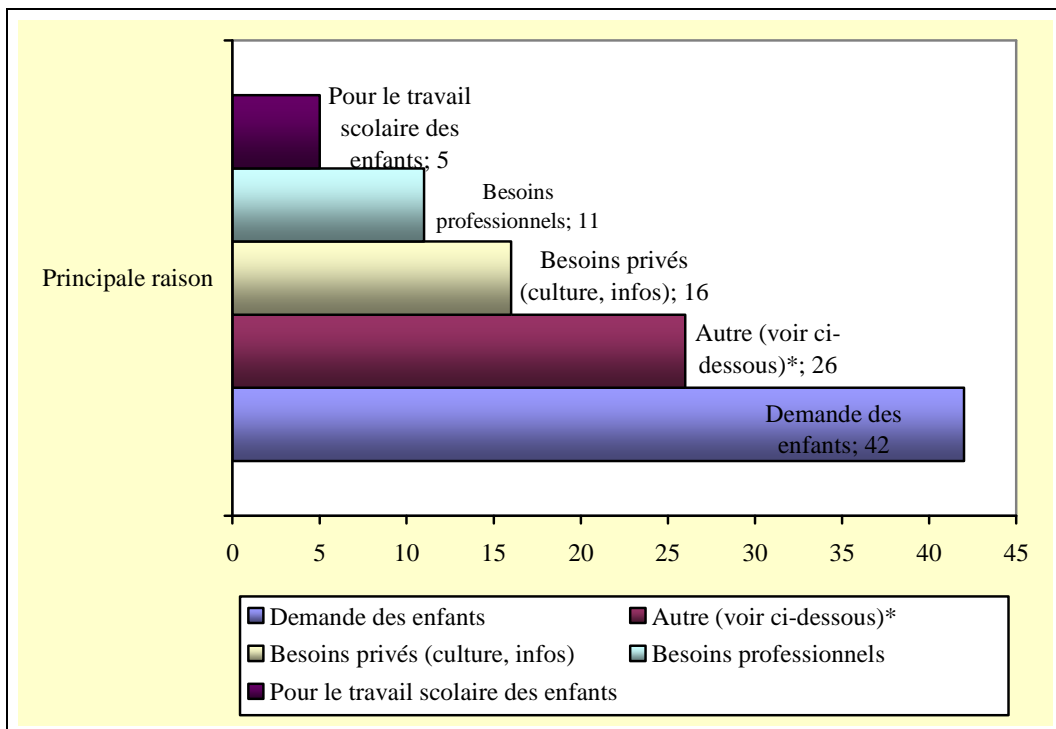
- pour 32% le manque d'intérêt,
- pour 25% l'âge (trop âgés),
- pour 17% l'absence d'utilité,
- pour 7% la complexité perçue de l'outil,

et beaucoup plus marginalement le manque de temps, le fait qu'un proche fait les recherches pour eux, le fait d'être contre internet et tout ce qu'il représente.

Les ménages connectés à internet

9% seulement des ménages des non internautes interviewés équipés d'un ordinateur sont connectés. La moitié depuis plus de 2 ans, 17% depuis 1 à 2 ans, 15% depuis 6 mois à 1 an, 11% depuis moins de 6 mois. Dans 49% des cas il s'agit d'une connexion à haut débit, et le foyer a opté pour ce type de connexion principalement « parce qu'internet est plus rapide », et plus marginalement « pour la téléphonie gratuite » ou « pour les économies » en général que cela occasionne.

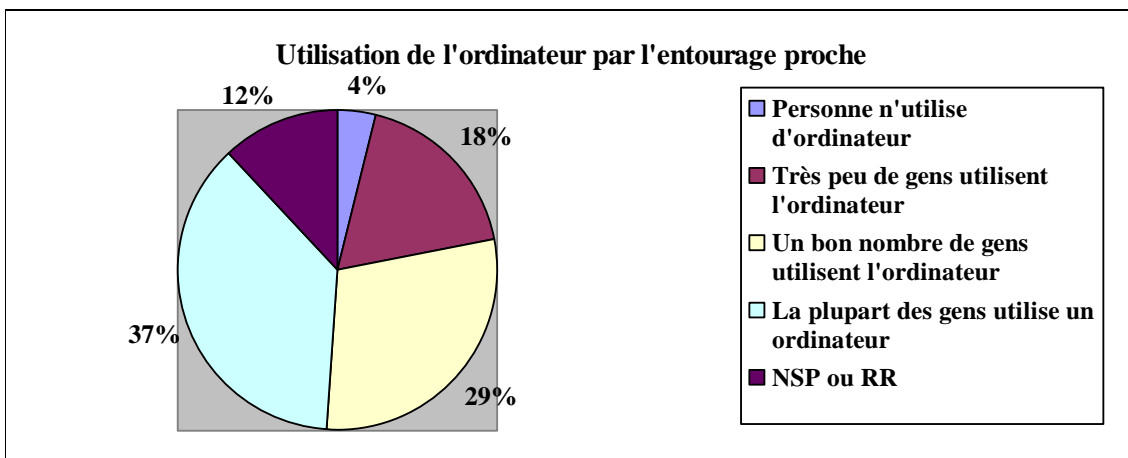
Les raisons qui ont amené ces ménages à se connecter à domicile (en pourcentages) :



Dans la catégorie « autres raisons », 1/5^{ème} sont relatives à la communication avec les proches, 1/5^{ème} à la gratuité du téléphone, 1/5^{ème} au fait d'avoir le câble par la même occasion, 1/5^{ème} à une demande de l'épouse, et le 1/5^{ème} restant au besoin ressenti de « rester dans le flot ».

L'utilisation de l'ordinateur par l'entourage proche

Les non internautes sont en majorité entourés de personnes qui utilisent l'ordinateur. **Seuls 4% d'entre eux déclarent que personne n'utilise internet dans leur entourage.**



Le questionnaire AEC 2007 ne nous a pas permis de dégager des chiffres sur l'utilisation d'internet par l'entourage des non internautes. Nous avons toutefois pu constater dans nos propres enquêtes de 2006 et 2008 que les non internautes ont dans l'ensemble plusieurs personnes de leur entourage qui utilisent internet (pour 69% de nos 307 interviewés, « la plupart des personnes de leur entourage utilise internet »).

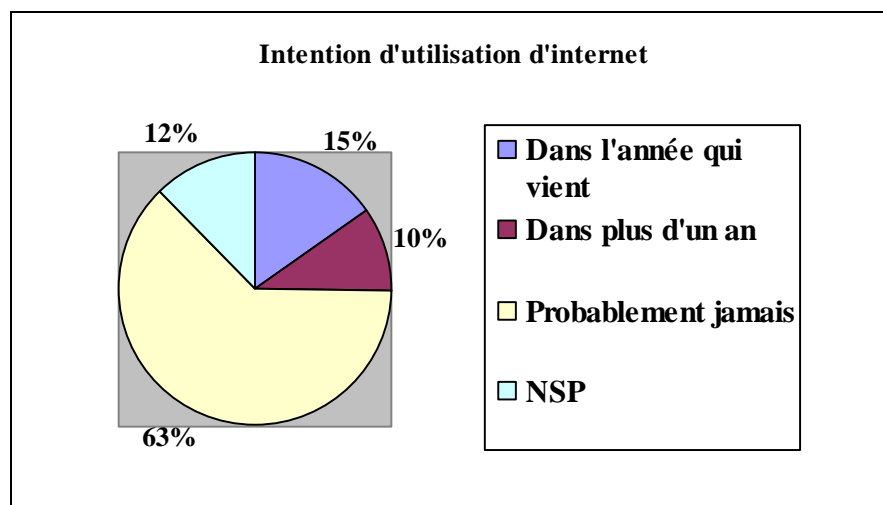
Les raisons de l'absence d'utilisation d'internet

Si l'on répertorie les principales raisons invoquées par les non internautes pour expliquer leur absence d'utilisation de cet outil, le manque d'intérêt est le plus souvent cité (30%), suivi de l'âge (trop âgé, 20%), de l'absence d'utilité perçue (13%), du coût (trop cher, 11%), de la complexité perçue (7%), du manque de temps (5%), et sont beaucoup plus marginalement retenus le fait de n'avoir personne pour expliquer (1%), le fait qu'une autre personne effectue les recherches à sa place (1%), le fait d'être contre internet et tout ce qu'il représente (1%). On notera donc ici que **les réfractaires idéologiques « purs » ne représentent qu'1% des non internautes aquitains interviewés.**

Dans les raisons « Autres » figurent l'absence d'équipement informatique ou le fait que celui-ci soit défectueux, des problèmes de ligne ou d'accessibilité dans la commune, le dégoût ou alors le désintérêt pour l'informatique. Ces déclarations ne sont toutefois que des raisons évoquées un peu rapidement lors d'un entretien téléphonique. Nous reprendrons plus loin des variables telles la complexité ou l'utilité perçues en les construisant à travers plusieurs approches et en les confrontant à l'intention d'utilisation, ce qui nous a paru plus pertinent.

L'intention d'utilisation d'internet

63% des non internautes sont encore très réticents à l'utilisation d'internet et déclarent qu'ils ne l'utiliseront probablement jamais à l'avenir.



4.2. Enquête quantitative « Non internautes aquitains »

Nous présentons ici une seconde étude quantitative menée spécifiquement dans le cadre du projet « Non internautes aquitains ». Elle diffère de l'enquête AEC en ce sens que, menée sur un échantillon plus restreint (n = 307), elle porte exclusivement sur des non internautes et comporte, en plus des caractéristiques sociodémographiques, des questions précises relatives aux facteurs cognitifs, psychosociaux, environnementaux et communicationnels impliqués dans l'absence d'usage. Cette étude vise principalement, grâce à l'utilisation de méthodes statistiques appropriées, à mettre en évidence les liens existant entre ces diverses variables⁴³ et sous-tendant des dynamiques individuelles et sociales susceptibles d'éclairer la non adoption d'internet⁴⁴.

Nous commencerons dans une première partie par présenter une synthèse des diverses caractéristiques géographiques et sociodémographiques de notre échantillon, puis nous exposerons les nouvelles variables prises en compte dans cette étude. Dans une troisième partie nous nous attacherons à explorer les liens existants entre ces diverses variables.

Données sociodémographiques de notre échantillon

Nous ne nous sommes pas souciées de la représentativité de l'échantillon dans cette enquête. Nous avons surtout voulu obtenir une répartition à peu près équilibrée sur les modalités de nos variables, puisque l'objectif ici n'est plus la description de l'échantillon (ce que permettait l'enquête de l'AEC), mais la mise en évidence de dynamiques individuelles et sociales liées aux caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon.

La répartition géographique

Nous avons dans notre étude relevées les zones urbaines et rurales plutôt que la taille des communes. Nous avons cherché à répartir notre échantillon à peu près équitablement entre espaces à dominante rurale et zones urbaines, les communes monopolarisées ne représentant que 12% de l'échantillon.

La répartition par département est également à peu près équilibrée : 23% des non internautes viennent du Lot-et-Garonne, 23% des Landes, 20% de la Gironde, 18% des Pyrénées Atlantiques, et 16% de la Dordogne.

⁴³ Pour avoir accès aux variables et leurs modalités de recueil, le lecteur se reportera au questionnaire de l'étude fourni en Annexe 4 dans ce rapport.

⁴⁴ Sur certaines variables il nous a été impossible d'obtenir une répartition équilibrée – et donc de réaliser des tests statistiques – en raison même de la spécificité de la population non internaute (difficulté pour trouver des CSP+, des jeunes en formation initiale...)

Les caractéristiques sociodémographiques

Notre échantillon est composé de 61% d'hommes et de 39% de femmes. Les plus de 60 ans forment plus du tiers de l'échantillon (35%), les 30-44 ans et les 45-59 ans un peu plus du quart (respectivement 27% et 26%), et enfin les 15-29 ans représentent 12%. Il a été difficile ici, en raison même des caractéristiques des populations non internautes, de parvenir à une répartition équilibrée sur les tranches d'âges, les plus jeunes étant les moins représentatifs de cette population.

35% des non internautes interviewés sont seuls et sans enfants, 37% en couple sans enfant. Autrement dit comme dans l'étude de l'AEC les non internautes ici sont majoritairement sans enfant vivant au foyer (72%). Les 28% restants sont soit seuls avec enfants (14%) soit en couple avec enfants (14%).

Les retraités (22%), les employés (28%), les ouvriers (17%) et les personnes sans activité (19%) constituent l'essentiel de notre échantillon, alors que les chefs d'entreprise (6%), les cadres et professions intermédiaires (8%) réunis représentent un peu moins au total de 15% de l'échantillon. Là encore les populations de CSP + non internautes ont été très difficiles à trouver.

La répartition en fonction de la formation initiale, ou du niveau de diplôme obtenu, est comparable à la répartition en fonction de l'activité professionnelle : les formations de plus bas niveau sont davantage représentées que les formations de niveau élevé (universitaires en particulier). On a ainsi 36% de personnes possédant un BEP ou un CAP, 23% ont un certificat d'études primaires, 19% un niveau d'études secondaires lycée, 12% un niveau secondaire collège et 10% un niveau universitaire.

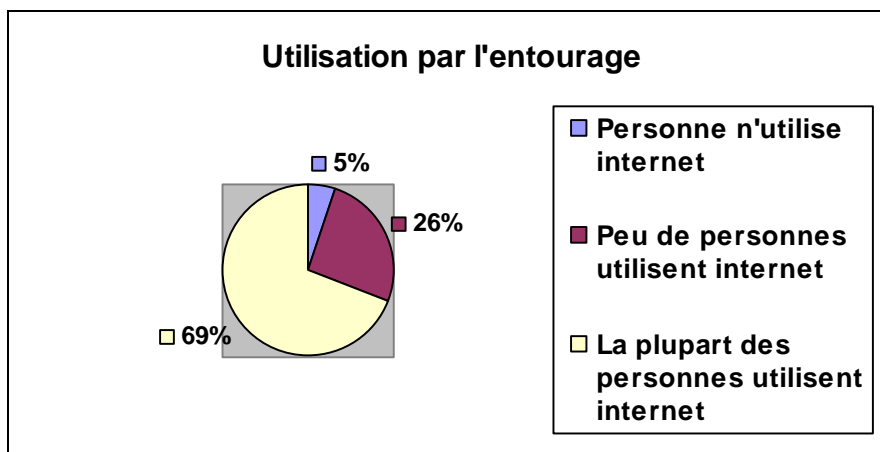
Les données relatives à l'équipement en ordinateur et internet des ménages non internautes sont comparables à celles obtenues dans l'étude AEC : 68% ne sont pas équipés en ordinateur, et sur les 32% équipés en ordinateur, 78% ne sont pas connectés à internet.

Nouvelles variables analysées

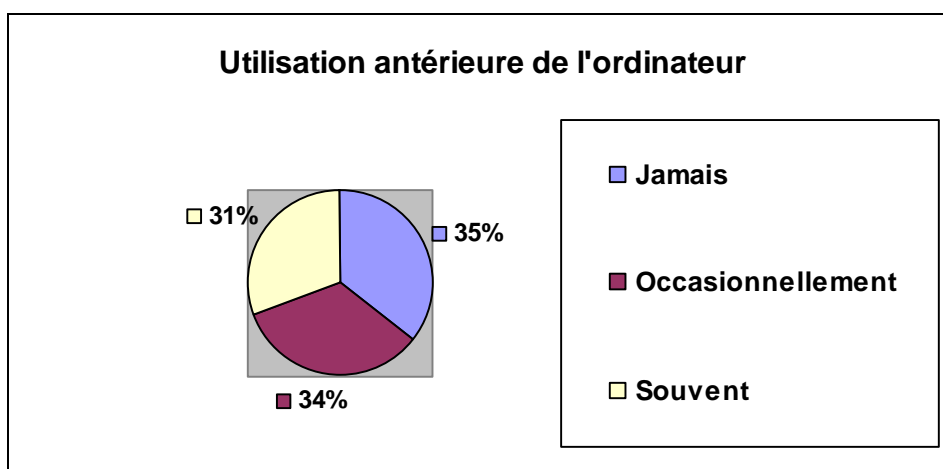
Dans cette étude, nous nous sommes intéressées à d'autres variables qui nous semblaient pertinentes pour comprendre l'absence d'utilisation : les variables de sensibilisation à l'utilisation d'internet, la confiance en soi face à l'utilisation des TIC, les attitudes face aux tic et au progrès technique, les perceptions de l'utilité et de la complexité d'internet, la connaissance d'internet, la comparaison sociale entre internautes et non internautes, les attentes en matière de formation.

Réseau social et utilisation antérieure

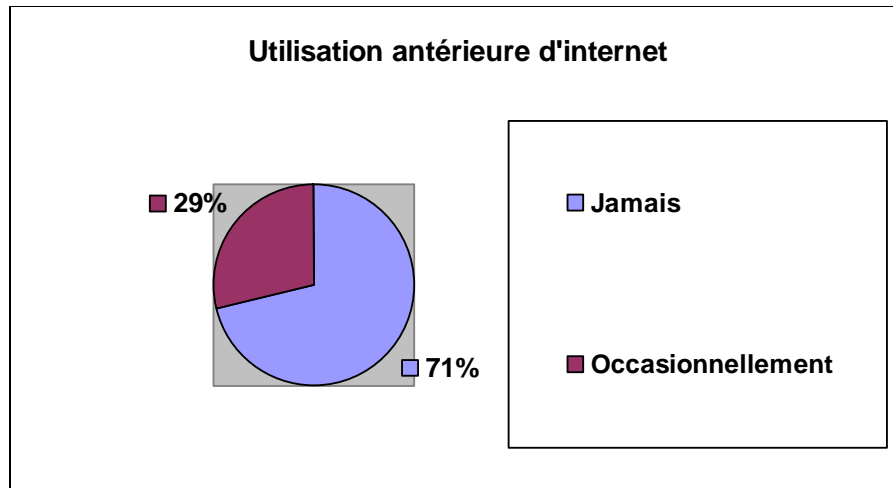
Les résultats de la première phase d'enquête qualitative montrent que l'utilisation d'internet par l'entourage, les expériences antérieures d'utilisation de l'ordinateur et d'internet et l'apprentissage de l'ordinateur et d'internet par observation d'autrui, sont des éléments intervenant dans la perception et l'appréciation de l'outil. Nous avons choisi d'analyser ces variables dans l'enquête quantitative.



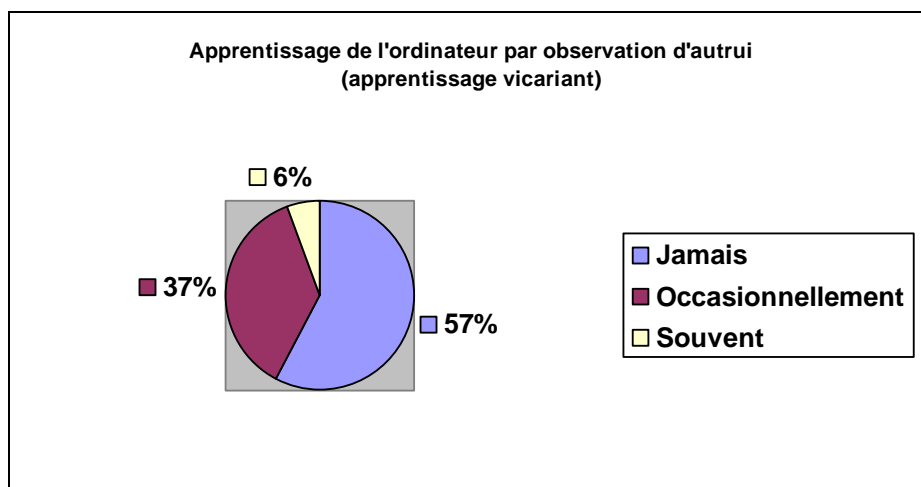
On constate que les non internautes de notre échantillon sont, dans leur majorité, entourés par des utilisateurs d'internet...



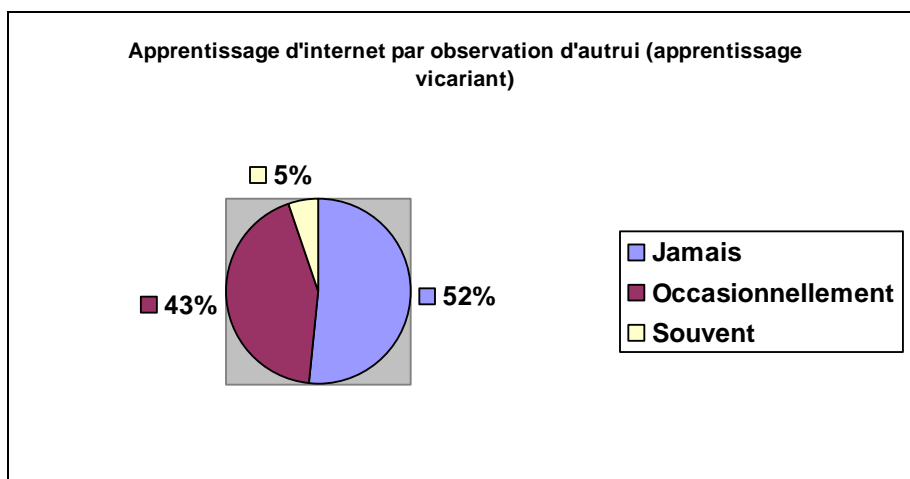
...de même qu'ils ont, en majorité, déjà utilisé un ordinateur (soit occasionnellement soit souvent)...



... et enfin que près de 30% des non internautes interviewés déclarent avoir à l'occasion utilisé internet.



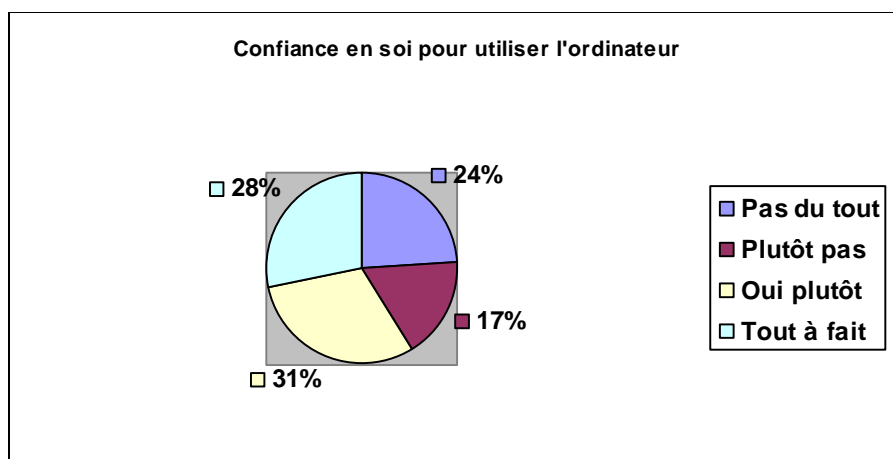
57% n'ont jamais bénéficié d'un apprentissage indirect de l'ordinateur alors que 43% ont pu en bénéficier, dont 37% occasionnellement.



La tendance est la même pour l'apprentissage vicariant d'internet : 52% n'en ont jamais bénéficié, 48% par contre ont pu en bénéficier dont 43% occasionnellement.

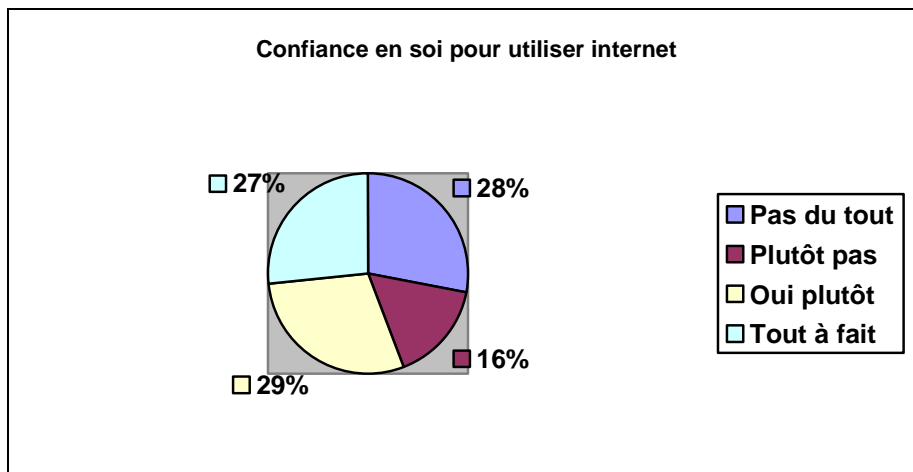
Les variables psychologiques, cognitives, et d'attitude par rapport aux TIC et à internet⁴⁵

La confiance en soi face à l'utilisation des TIC



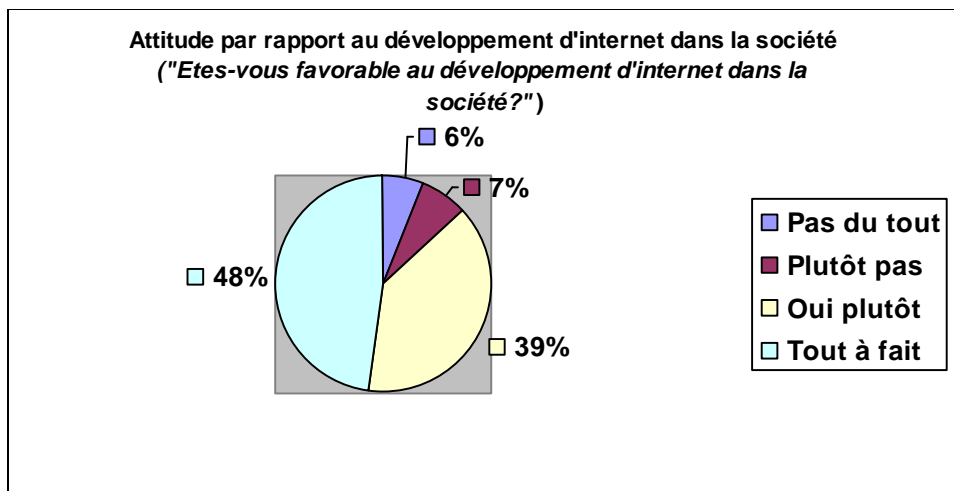
Sur cette variable, la répartition est assez équilibrée, avec un indice de confiance assez satisfaisant voire tout à fait satisfaisant quant à l'utilisation de l'ordinateur (ou à la perspective d'utilisation selon le cas) pour 59% des non internautes, contre un indice plus faible voire absent pour 41% des autres non internautes.

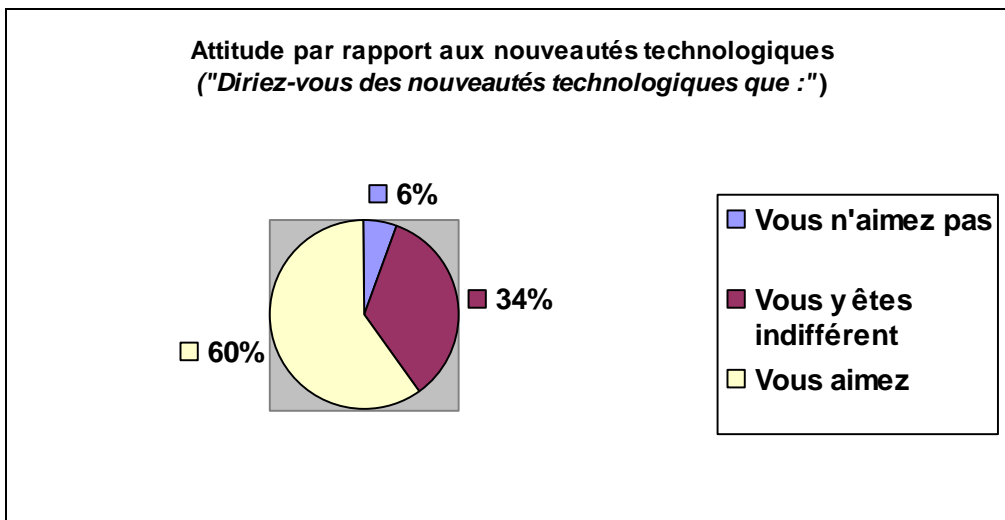
⁴⁵ Nous précisons ici que ces variables correspondent à des représentations des non internautes et non à des observations objectivées. Elles ont toutefois été construites à partir de plusieurs questions pour accéder à une mesure plus précise et fiable des réponses.



La répartition sur cet indice de confiance concernant spécifiquement l'utilisation éventuelle d'internet est assez surprenante si on considère que l'on a affaire à des personnes qui pour 70% d'entre elles n'ont jamais utilisé internet directement : ils sont 56% à se déclarer plutôt voire totalement confiants contre 44% à se déclarer pas du tout ou pas vraiment confiants. On peut penser ici (ce que nous confirmerons grâce à des traitements statistiques complémentaires) qu'une connaissance indirecte de l'outil, par observation d'autrui par exemple, pourrait jouer un rôle dans le sentiment de confiance en soi pour une utilisation éventuelle future.

Les attitudes face aux TIC et au progrès technique



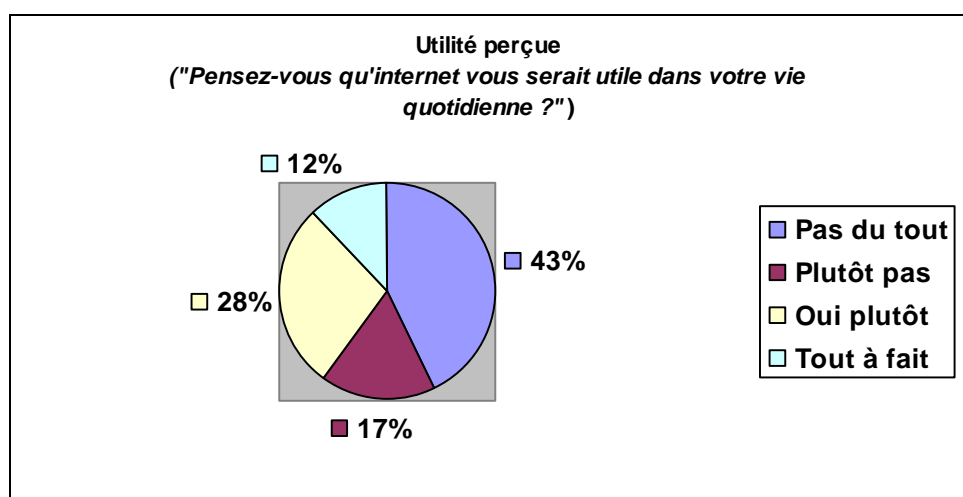


Les non internautes de l'échantillon sont donc plutôt bien disposés tant à l'égard d'internet (87% qui se déclarent favorable voire tout à fait favorable à son développement) qu'à l'égard des nouveautés technologiques en général (60% dit les aimer). Ce que nous confirmerons dans les analyses qualitatives des entretiens.

Les attitudes ne constitueraient alors pas véritablement des freins ou des entraves à la perspective d'une utilisation ou d'une adoption future de l'outil, les non internautes entretenant une attitude plutôt positive à son égard. Ces indicateurs nous montrent à nouveau que le nombre de réfractaires idéologiques est très faible sur l'ensemble des non internautes.

Les perceptions de l'utilité et de la complexité d'internet

L'utilité perçue



En ce qui concerne l'utilité perçue, plus de la majorité semble ne pas réellement voir en quoi internet pourrait leur être utile personnellement dans leur vie quotidienne. En dépit de leur perception globale plutôt favorable de cet outil, 60% d'interviewés n'en ressentent pas pour autant le besoin. Ils sont néanmoins 40%, ce qui n'est pas négligeable non plus, à considérer qu'internet pourrait leur être utile voire très utile au quotidien.

Les principales raisons pour lesquelles internet serait utile (parmi ceux considérant qu'internet leur serait utile dans leur vie quotidienne... (« Pour quelles raisons dites-vous cela ? » N=102).

Raisons	Pourcentage
Rechercher des informations	26,32%
Faire des achats	17,89%
Pour accéder à des informations et services gratuits	10,00%
Consulter mes comptes bancaires	8,42%
Echanger avec les amis ou la famille, envoyer des photos, des blagues...	8,42%
Remplir des formulaires administratifs	6,84%
M'informer	6,84%
Pour le travail (chercher du travail, utiliser internet dans mon travail...)	6,32%
Pour rencontrer mon futur conjoint ou me faire des amis	4,74%
Pour télécharger des films ou de la musique	3,16%
Ne pas payer le téléphone	1,05%

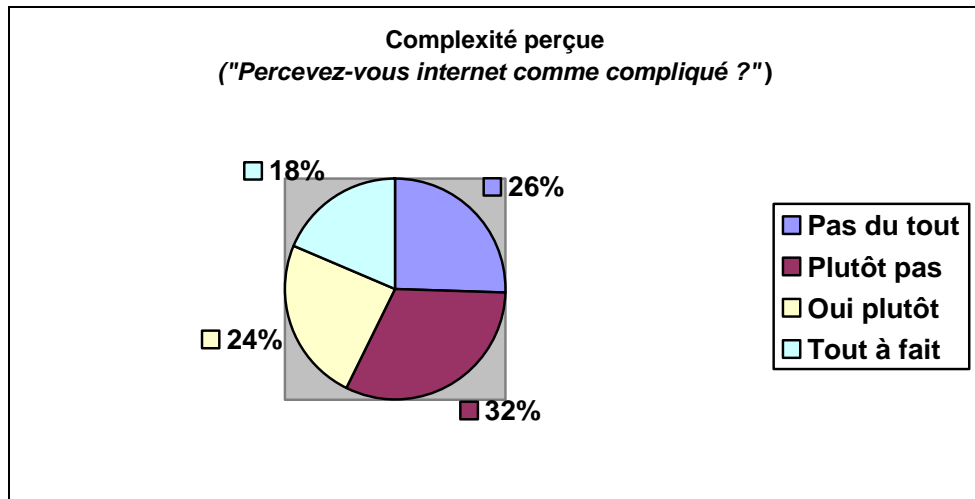
On voit donc apparaître en priorité ici, la recherche d'informations et les achats en ligne, suivis de la possibilité d'accéder à des informations et des services gratuits, puis, pour moins de 9% de ce sous-échantillon, de consulter ses comptes bancaires, enfin pour moins de 7% pouvoir remplir en ligne des formulaires administratifs, ou encore chercher du travail ou utiliser internet dans son travail, et encore plus marginalement (moins de 5%) pour des activités ludiques ou la recherche de liens sociaux, et très rares sont ceux à déclarer vouloir faire des économies grâce à internet, en ne payant plus le téléphone par exemple (1%).

Les principales raisons pour lesquelles internet serait inutile (parmi ceux considérant qu'internet leur serait inutile dans leur vie quotidienne. (« Pour quelles raisons dites-vous cela ? »). ...

Raisons	Pourcentage
Internet coûte cher	58,82%
Internet propose des contenus et services sans intérêt	23,53%
Internet n'informe pas plus ou mieux que d'autres moyens d'information (presse, télévision, radio...)	17,65%

Au vu de la faiblesse du nombre de répondants à cette question (N= 16), il est difficile de tirer des conclusions, aussi ne gardons-nous ce tableau qu'à titre d'illustration.

La complexité perçue



Relativement à la complexité perçue, la répartition est assez équilibrée : ils sont 58% à considérer internet comme n'étant pas compliqué contre 42% à le percevoir comme compliqué.

Les principales raisons pour lesquelles internet est perçu comme compliqué (parmi ceux le percevant comme tel. N= 81 répondants)... (« Qu'est-ce qui vous semble compliqué ? »)

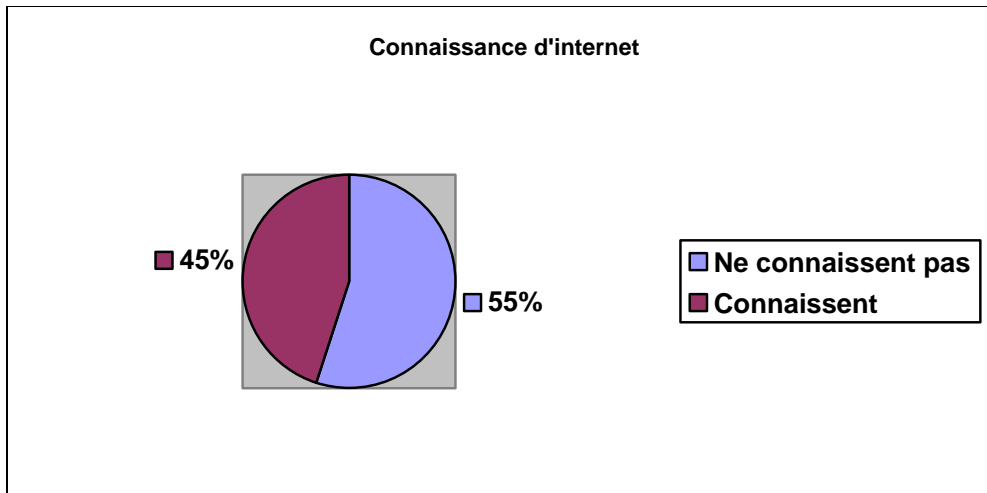
Raisons	Pourcentage
Utiliser un ordinateur	31,30%
Les termes techniques utilisés	20,61%
Rechercher une information	19,85%
L'idée elle-même d'internet	16,03%
L'installation technique	8,40%
Se concentrer devant l'écran	3,82%

La complexité provient, pour le tiers des répondants, de l'utilisation de l'ordinateur (ce qui n'est guère surprenant si on s'en tient aux études existantes et aux entretiens avec les non internautes), suivie de, pour 20% d'entre eux, des termes techniques utilisés et de la recherche même de l'information sur internet, puis pour 16% de l'idée même d'internet, alors que l'installation technique ou la concentration devant l'écran ne constitue une difficulté que pour respectivement moins de 9% et 4% d'entre eux.

Connaissance d'internet

Cette variable a été obtenue à partir du calcul d'un score global sur les réponses aux questions suivantes : « Savez-vous ce qu'est : un e-mail ; un site web ; un moteur de recherche ; un blog ;

le FTP ; un navigateur ; l'ADSL ? » (puis par coupure à la médiane à partir des scores obtenus)⁴⁶.



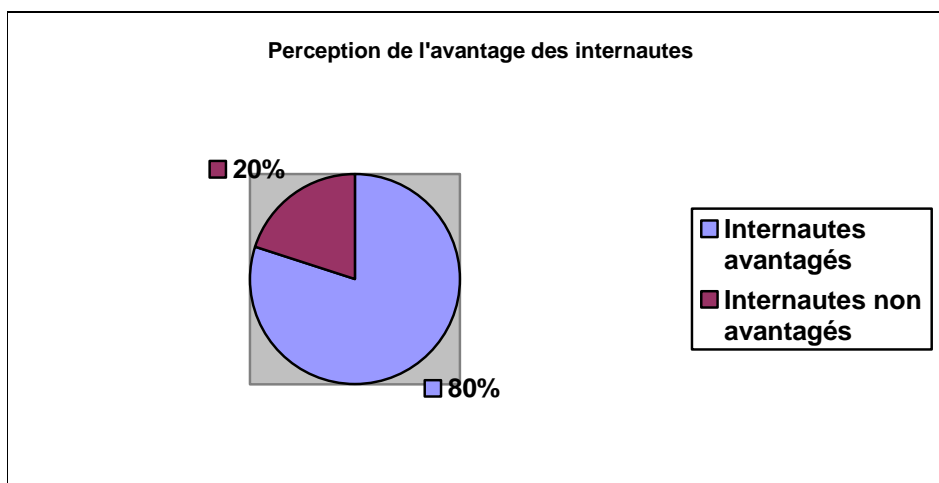
Bien que la majorité des non internautes semble ne pas posséder de réelles connaissances techniques sur internet (55%), la proportion de non internautes possédant des connaissances techniques sur internet est loin d'être négligeable : 45%.

La comparaison sociale entre internautes et non internautes

Cette variable a été obtenue à partir du calcul d'un score global sur les réponses aux 4 questions suivantes : « Si une personne utilise internet : 1) cela facilite ses relations familiales ; 2) elle fait globalement des économies ; 3) elle a facilement accès aux offres de loisirs ; 4) Si elle est en recherche d'emploi, ses démarches sont facilitées par l'utilisation d'internet ? »⁴⁷.

⁴⁶ Voir questionnaire en annexe 4

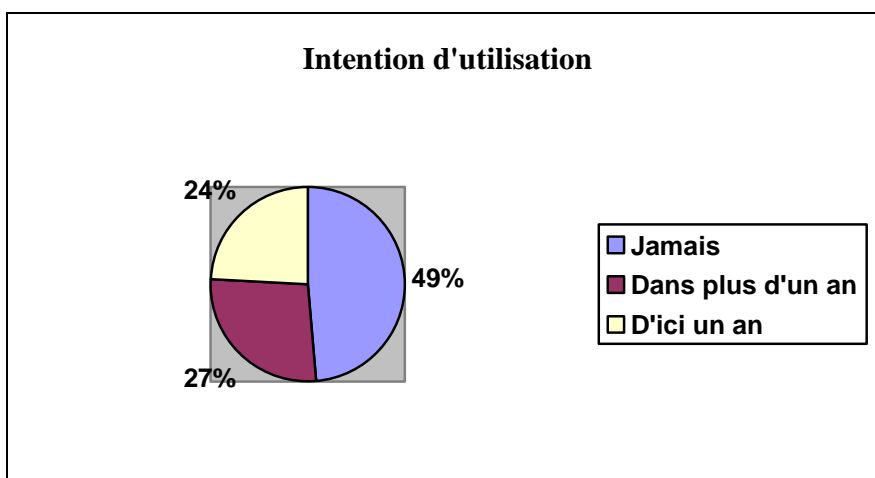
⁴⁷ Voir questionnaire en annexe 4



80% des non internautes pensent que les internautes sont avantagés (économiquement, dans leurs relations familiales, loisirs, recherches d'emploi) par rapport aux non internautes.

Pour plus de détails sur cette variable voir également « 5.3. Comparaison sociale : perception des internautes par les non internautes ».

Les intentions d'utilisation et de connexion à internet



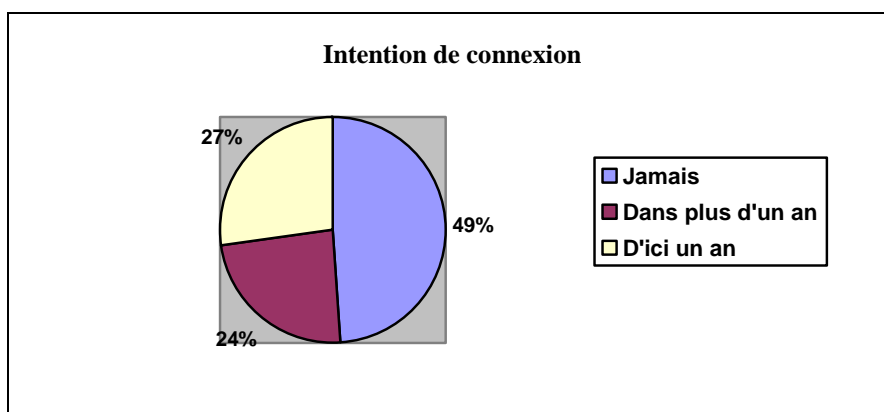
Sur notre échantillon (qui nous le rappelons n'est pas représentatif de l'ensemble des non internautes aquitains) près de la moitié de l'échantillon (49%) affiche son rejet définitif de l'outil, l'autre moitié se déclare prête à 's'y mettre', pour 24% dans un avenir très proche (d'ici un an), et pour 27%, dans un avenir plus lointain (dans plus d'un an).

Quelques raisons avancées par ceux qui déclarent qu'ils n'utiliseront jamais internet (« Pour quelles raisons principales dites-vous que vous n'utiliserez jamais internet ? » N= 140)

Raisons	Pourcentage
---------	-------------

Ca ne m'intéresse pas	40,00%
Je suis trop âgé	17,66%
Je n'en ai pas l'utilité	14,29%
C'est trop cher	10,00%
C'est trop compliqué	4,29%
Je n'ai pas le temps	2,86%
Quelqu'un l'utilise pour moi	2,14%
Autre	7,66%

On retrouve, parmi les réponses expliquant le refus définitif, des raisons maintes fois relevées dans des études précédentes : la première, dominante, est le manque d'intérêt, suivie par l'âge, puis, par son inutilité, par son coût financier, par sa complexité. Enfin et beaucoup plus marginalement par le manque de temps et le fait que quelqu'un utilise à sa place.



Comme pour l'intention d'utilisation, si près de la moitié de l'échantillon (49%) affiche son rejet définitif de la connexion, l'autre moitié se déclare prête à se connecter, pour 27% dans un avenir très proche (d'ici un an), et pour 24%, dans un avenir plus lointain (dans plus d'un an).

Nous verrons dans nos analyses que les non internautes interviewés lors de nos phases d'enquête ne font souvent pas la différence entre intention d'utilisation et intention de connexion à domicile.

4.3. Liens entre variables sociodémographiques, facteurs psychologiques et d'environnement dans l'explication des dynamiques qui sous-tendent l'intention d'utilisation

Nous abordons ici une des phases très importantes de l'étude, à savoir la mise en évidence des relations entre les principaux facteurs qui participent de l'intention d'utilisation. Nous avons, dans cet objectif, effectué une analyse statistique (test de corrélation, voir pour les explications détaillées en annexe 6) qui permet de faire apparaître et de vérifier :

- 1) les liens qui sont réellement significatifs entre les variables ;
- 2) le sens de ces liens.

Nous montrons ainsi que, d'une part, l'intention d'utilisation est directement liée aux variables sociodémographiques, et que, d'autre part, ces dernières sont elles-mêmes liées à des variables d'environnement, cognitives, psychologiques.

Nous corroborons donc ce que nous émettions comme hypothèse au début de ce travail : les variables sociodémographiques, ou d'appartenance sociale, apparaissent comme des phénomènes facilement observables dans l'identification des processus qui participent aux intentions de comportement, mais ces 'observables' n'ont de sens dans l'explication des dynamiques intentionnelles que si l'on en dégage les éléments plus individuels qui leur sont liés. Ces derniers ne sont par contre pas directement liés aux intentions comme le sont les facteurs sociologiques, d'appartenance, et relèvent de la sphère plus subjective, comme l'appréciation, par les individus, des caractéristiques de leur entourage, leurs connaissances techniques, leur expérience, même avortée, de l'ordinateur et d'internet, leurs perceptions de l'utilité d'internet dans leur vie quotidienne ... Ce sont des variables que l'on peut qualifier de 'discrètes', en ce sens qu'elles renvoient à des éléments non directement observables dans l'analyse, mais qui néanmoins permettent de comprendre en quoi les insertions sociales de l'individu participent de son rapport à l'objet internet et de ses intentions vis-à-vis de cet objet.

Le type d'intention

Nous nous intéressons ici à des intentions d'utilisation, autrement dit à des projections dans le futur de comportements plausibles à l'égard de cet outil. Ces projections mobilisent là encore certainement des processus individuels et sociaux qui peuvent s'avérer labiles dans le temps, et nous ne prétendons donc pas fournir sur la base des analyses que nous avons effectuées une cartographie définitive des non internautes en Aquitaine, mais plutôt une photographie momentanée de conduites et de représentations individuelles et sociales susceptibles d'évoluer encore différemment avec le temps.

Quel est le type d'intention auquel il est fait ici référence ?

Dans notre enquête qualitative, étaient distinctes l'intention d'utilisation individuelle, pour soi, de l'intention d'équipement pour le foyer.

Nous avons dans l'enquête quantitative repris cette distinction entre intention personnelle d'utilisation et intention de connexion pour le foyer. Nous trouvons dans l'enquête quantitative un résultat indiquant que les deux variables d'intention sont corrélées de façon quasi parfaite⁴⁸, la position sur l'une d'entre elles s'accompagnant d'une position similaire sur l'autre. Ces résultats concernent spécifiquement les non internautes qui ne sont pas déjà connectés (n = 242) ; ceux qui restent sont ceux qui bénéficient déjà d'une connexion au foyer (n = 67) et qui ont une intention d'utilisation spécifique qui n'est pas mentionné ici.

Tableau croisé entre intentions d'utilisation et de connexion au foyer (pour n = 242)

		Intention d'utilisation			
		<i>Jamais</i>	<i>D'ici un an</i>	<i>Dans plus d'un an</i>	<i>Totaux</i>
Intention d'équipement au foyer	<i>Jamais</i>	118 98 %* ≈ 93 %**	0	2	120
	<i>D'ici un an</i>	1	56 96,5 %* ≈ 95 %**	1	58
	<i>Dans plus d'un an</i>	8 = ceux qui envisagent de se connecter pour le foyer uniquement	3	53 83 %* ≈ 95 %**	64
	Totaux	127	59	56	242

*Pourcentages en lignes : effectif de la case / total ligne

**Pourcentages en colonnes : effectif de la case / total colonne

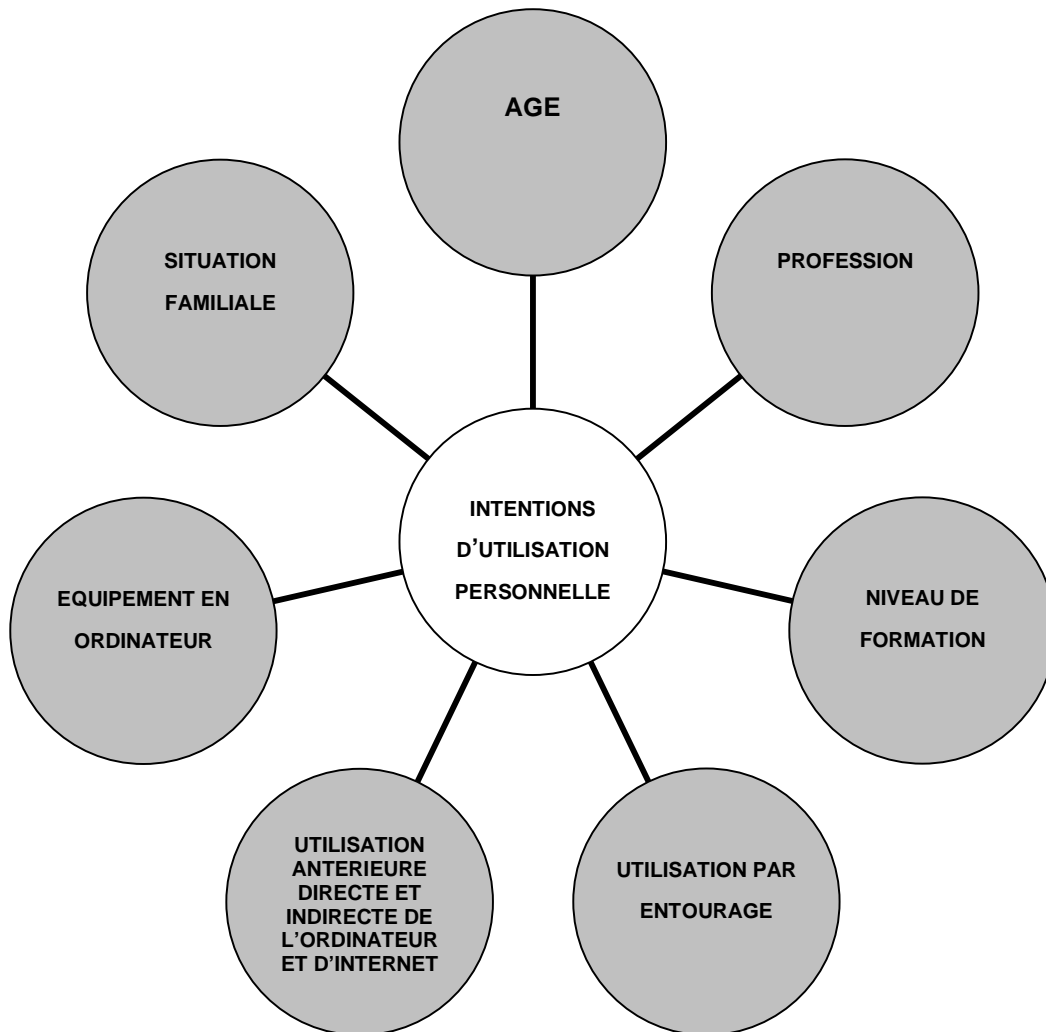
Nous voyons ici que pour ces non internautes, ceux qui rejettent définitivement internet à titre d'utilisation personnelle rejettent également la connexion au foyer (118 sur 127 et 120 respectivement) ; ceux qui déclarent vouloir l'utiliser rapidement, d'ici un an, déclarent également vouloir équiper leur foyer dans l'année qui vient (56 sur 59 et 58 respectivement) ; enfin ceux qui envisagent une utilisation personnelle dans un avenir plus lointain, dans plus d'un an, prévoient une connexion à domicile dans la même perspective temporelle (53 sur 56 et 64 respectivement).

Ce résultat semble indiquer que les non internautes interviewés considèrent que l'utilisation personnelle de l'outil est indissociable d'une connexion au foyer, et dans ce cas la connexion au foyer servira probablement leur usage personnel en priorité.

⁴⁸ Valeur numérique du Khi2 pour cette corrélation : 312,28 pour p ≈ 0%.

Seul un petit nombre de personnes (8) envisagent de se connecter uniquement pour leur foyer sans pour autant envisager une utilisation personnelle.

Les variables sociodémographiques qui sont directement liées à l'intention d'utilisation



Ces corrélations sont obtenues grâce au test statistique du Khi2 (voir en annexe 5 pour l'explication de ce type de test). Elles sont toutes ici très significatives, c'est-à-dire présentant un risque d'erreur <1%, ou encore de 99% de chance de valider l'hypothèse de corrélation.

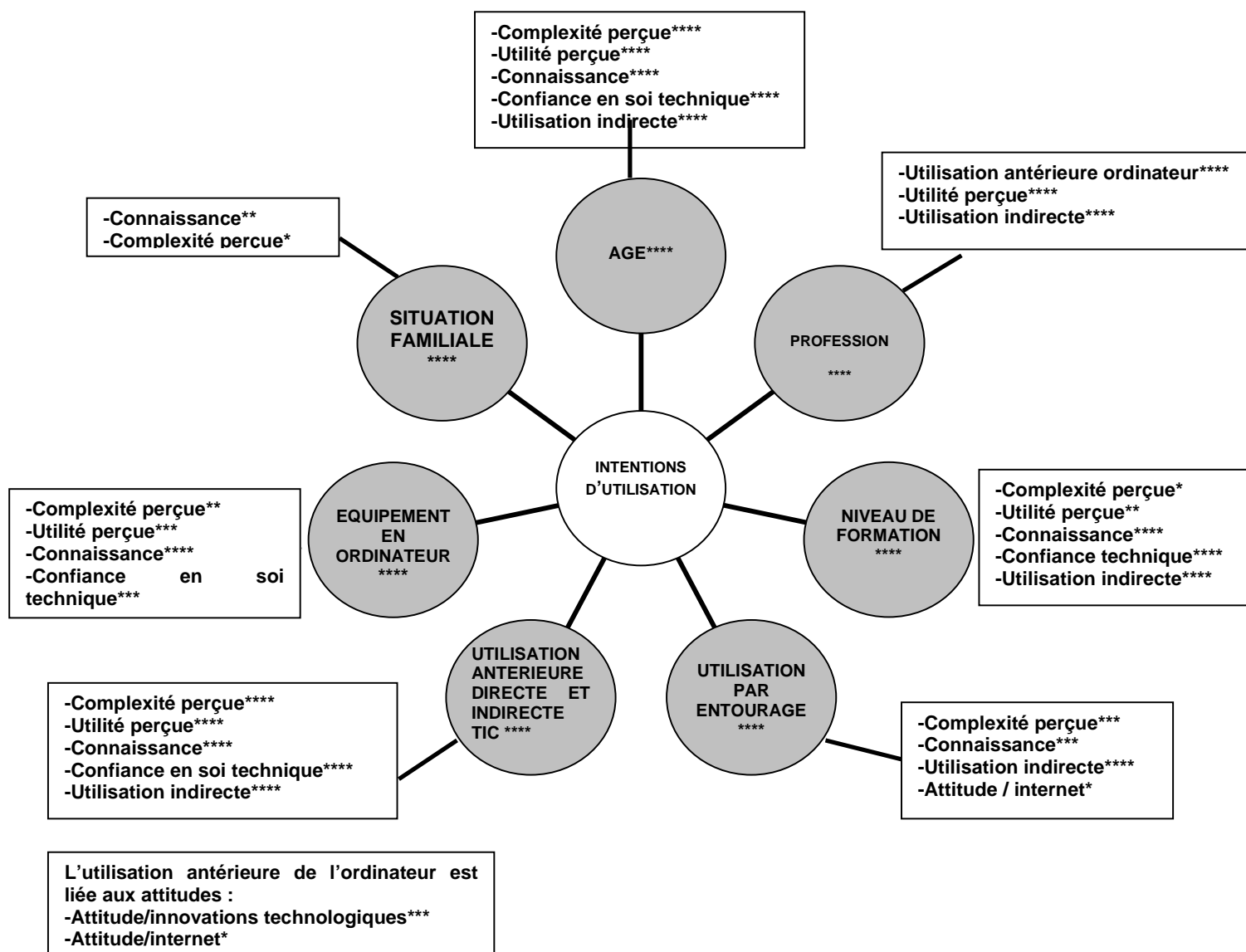
Le graphique ci-dessus illustre les résultats obtenus auprès de non internautes aquitains, et reprend les tendances observées dans d'autres études : les variables sociodémographiques telles que l'âge, la catégorie socioprofessionnelle, le niveau d'étude, et la situation familiale, mais aussi les caractéristiques de l'environnement technologique, sont autant de facteurs directement liés aux intentions d'utilisation.

En l'occurrence, il apparaît évident que l'âge, le niveau de formation, la profession, la composition du foyer, l'environnement technique et les expériences antérieures des TIC, participent directement aux motivations à utiliser internet dans le futur. Ainsi, l'intention d'utiliser internet dans un futur plus ou moins proche caractérise davantage les jeunes que les vieux, les personnes de catégories socioprofessionnelles élevées et possédant des diplômes que les personnes de catégories socioprofessionnelles peu élevées et sans diplômes, les ménages ayant des enfants vivant au foyer que les ménages sans enfants ou les célibataires, ceux qui ont déjà eu quelques expériences de l'outil dans le passé que ceux qui ne le connaissent pas du tout. Si ces variables sont évidentes, il est intéressant de noter que d'autres variables que nous avons testées ne sont pas liées à l'intention de connexion, telles que le sexe, la taille de la commune et le département.

Des variables discrètes qui sous-tendent les facteurs sociodémographiques

Les variables cognitives, psychosociales qui nous intéressent, et qui faisaient l'objet d'une attention particulière dans notre étude, ne sont pas directement liées aux intentions d'utilisation, mais y sont par contre liées indirectement par corrélation avec les variables sociodémographiques et d'environnement (TIC et humain). Ceci constitue l'un des apports principaux de cette étude, nous l'illustrons dans le nouveau graphique ci-dessous.

Nous confirmons par là même le modèle d'analyse que nous proposons, à savoir qu'aux variables 'objectives', directement observables, sont associés des processus non directement observables, discrets, mécanismes cognitifs et psychosociaux, attitudes, et perceptions spécifiques à l'objet internet...



LEGENDE :

- **** : corrélation significative à $p \leq 1\%$ de risque d'erreur, soit 99% de chance de corroborer l'hypothèse de corrélation entre les variables
- *** : corrélation significative à $p \leq 2\%$ de risque d'erreur, soit 98% de chance de corroborer l'hypothèse de corrélation entre les variables
- ** : corrélation significative à $p \leq 3\%$ de risque d'erreur, soit 97% de chance de corroborer l'hypothèse de corrélation entre les variables
- * : corrélation significative à $p \leq 5\%$ de risque d'erreur, soit 95% de chance de corroborer l'hypothèse de corrélation entre les variables

Ainsi les facteurs cognitifs, psychologiques, d'attitude, d'environnement social, sont tout aussi déterminants que les variables sociodémographiques et d'environnement matériel, avec lesquelles par ailleurs ils interagissent, pour comprendre l'absence d'usage d'internet.

Nous confirmons par là-même la validité des modèles théoriques retenus comme cadrage des intentions d'utilisation. Nous trouvons ainsi corrélés aux variables sociodémographiques, la confiance en soi, l'apprentissage direct et indirect, facteurs issus de la théorie de l'apprentissage vicariant et de l'auto efficacité de Bandura (1997, 2003), mais aussi des variables issues du modèle de la résistance à l'innovation de Ram (1987), comme l'utilité et la complexité perçues, le niveau de connaissance et les attitudes à l'égard de l'outil et des innovations technologiques.

Les perceptions (complexité perçue, utilité perçue), les connaissances techniques et sur les contenus de l'outil relèvent tout autant de caractéristiques sociologiques (âge, profession, niveau de formation, type de foyer), que de caractéristiques matérielles, qui probablement d'ailleurs leur sont liées, tels que l'équipement TIC, l'utilisation par l'entourage, et les occasions d'expérience personnelle antérieures de ces outils. Notre étude permet donc de confirmer les propos de Selwyn *et al.* (2005): « le réseau social et notamment le capital social et culturel du foyer, ainsi que certaines caractéristiques personnelles de l'individu (identité...) sont tout aussi importants pour comprendre l'usage ou le non usage d'internet que les variables démographiques ».

Les facteurs d'exclusion : à nouveau une question de 'génération' ?

Si nous reprenons ici les variables liées plus spécifiquement à la profession et au niveau de formation, nous constatons que ce sont les retraités, donc qui correspondent aussi aux individus les plus âgés, qui se distinguent des autres catégories, plus jeunes, plus diplômés, plus sensibilisés à internet (ayant déjà une expérience antérieure, même avortée, de l'ordinateur et d'internet). Nous constatons en effet sur le graphique que l'âge et le niveau de formation sont corrélées exactement aux mêmes variables : complexité perçue, utilité perçue, connaissance, confiance en soi technique, utilisation antérieure de l'ordinateur et utilisation indirecte d'internet via autrui. Lorsqu'on s'intéresse au sens de ces liens entre âge, niveau de formation et ces autres variables on constate qu'effectivement les moins qualifiés, les plus vieux, sont aussi ceux qui, en dépit d'un entourage qui comme les autres individus de l'échantillon est la plupart du temps utilisateur voire connecté, ont plus difficilement recours aux services d'un tiers pour utiliser internet à leur place, ne connaissent pas le fonctionnement de l'ordinateur ni les caractéristiques et les fonctions d'internet, perçoivent l'outil d'une part comme compliqué et d'autre part comme plutôt inutile dans leur quotidien... Il apparaît également sur le graphique ci-dessus que ces perceptions et connaissances dépendent de l'utilisation ou non par l'entourage des TIC et des opportunités d'expériences antérieures des TIC, une connaissance minimale de

l'ordinateur apparaissant comme un vecteur incontournable intervenant dans l'accessibilité perçue à l'outil internet, ce que d'ailleurs beaucoup d'interviewés déclaraient spontanément dans nos entretiens qualitatifs, et dans ce cas, les plus âgés semblent davantage concernés, mais ne sont pas les seuls. S'agissant des motivations à l'utilisation d'internet, il nous semble dans ce cas que les clivages générationnels ne font que souligner les différences dans l'accès et le rapport à l'ordinateur et plus largement aux TIC. Il est évident par exemple dans ce cas que le fait d'avoir utilisé l'ordinateur dans son environnement académique ou professionnel facilite l'accès à internet ou incite à l'envie de s'y mettre un jour, si effectivement par ailleurs l'environnement au sens large, technique et humain, permet d'accompagner ces motivations initiales. Nous concluons donc qu'il n'y a pas de déterminisme, de liens de causalité directe entre insertions sociales et intentions d'utilisation.

En ce qui concerne les attitudes à l'égard d'internet et de la technique en général : nous constatons dans le schéma ci-dessus qu'elles sont exclusivement liées à l'utilisation antérieure de l'ordinateur et à l'entourage. Ceci renforce nos hypothèses d'une dynamique complexe sous-jacente aux motivations des individus à utiliser l'outil : elles n'interviennent certes que de façon très indirecte, puisque nous avons vu par ailleurs que la majorité des personnes interrogées affichent des attitudes assez positives à l'égard de cet outil et du progrès technique, mais le fait d'avoir été sensibilisé à l'ordinateur et d'être entouré de personnes internautes semblent renforcer une perception positive des TIC. Les attitudes ne sont donc pas des prescripteurs et n'orientent pas directement les intentions de comportement, mais elles peuvent éventuellement accompagner l'influence qu'exerce un environnement technique et humain favorable à l'intégration des TIC.



NON-INTERNAUTES AQUITAINS

5. Les représentations d'internet par les non internautes

Les représentations des interviewés ont été analysées à partir de notre première vague d'enquête et des entretiens avec 70 non internautes aquitains. Nous nous sommes appuyées sur deux approches complémentaires : l'analyse de contenus thématique d'une part et l'analyse statistique de discours d'autre part.

5.1. L'attitude des non internautes vis-à-vis d'internet

Les non internautes rencontrés ont généralement un imaginaire assez précis d'internet, de ses atouts et de ses risques. On notera toutefois que quelques rares interviewés n'ont aucune idée de ce que peut être internet.

La plupart des personnes évoquent les mêmes risques et les mêmes atouts que ceux qui sont mis en avant dans les médias. Elles n'utilisent pas l'outil et ne construisent pas leurs représentations à partir de leur propre utilisation et connaissance mais à partir des discours des médias ou des échanges avec leurs proches.

On trouve également très peu d'affirmations sans nuance d'un internet tout bon ou tout mauvais, mais plutôt des positions ambiguës où internet apparaît à la fois comme « la meilleure et la pire des innovations ». Nous n'avons pratiquement pas rencontré lors de notre enquête de terrain de vrais réfractaires idéologiques qui refusent l'outil « en connaissance de cause »⁴⁹.

Autre observation qui nous semble intéressante, les personnes rencontrées les plus enthousiastes (« internet c'est formidable, un miracle », « un moyen de communication universel », « c'est sans limite ») ne sont pas toujours celles qui souhaitent se connecter le plus rapidement. Ce sont souvent les populations les plus âgées, très détachées d'internet justement parce qu'elles n'ont aucune intention de s'y mettre qui déclarent « Internet c'est très bien, c'est l'avenir de nos enfants, c'est le progrès, mais ce n'est pas pour moi ».

⁴⁹ Sur ce point voir : Boudokhane F. : "L'Internet refusé. Le non-usage du réseau et ses raisons ", thèse en Sciences de l'information et de la communication, soutenue en février 2008.

Les aspects positifs perçus d'internet sont en premier lieu **l'information et les services**, leurs *quantité* et *variété* (« de A à Z il y a tout sur internet », « c'est un outil universel où on trouve tout, et puis c'est pas encombrant »), leur *qualité* (« se cultiver sur tous les sujets », « c'est indispensable pour ceux qui étudient »), le *gain de temps* qu'ils apportent (« trouver tout ce qu'on veut dans l'instant »), la possibilité de *ne plus se déplacer* (« plus besoin de se déplacer et de faire la queue », « on peut savoir ce qui se passe dans le monde depuis chez soi »), la *gratuité* de certains. En deuxième lieu c'est la **communication** entre les individus qui est évoquée : une *nouvelle ouverture* (« il n'y a plus d'espace, rien ne nous éloigne plus de l'autre », « internet franchit les frontières et les cultures », « une occasion d'échange qui n'existait pas avant »), la possibilité de *remédier à l'isolement* (« sortir de sa solitude en dialoguant avec les gens la nuit », « faciliter la communication pour les timides »).

Les risques perçus

39% des personnes interrogées lors de notre première phase d'enquête (N=70) considèrent internet pas vraiment ou peu risqué, 60% assez ou très. Pour certains internet est réellement vécu comme une innovation incompréhensible et dangereuse : « une bête féroce », « des choses terribles », « un serpent qui se faufile ».

Les risques perçus sont eux aussi assez classiques. Ils s'organisent autour de la sécurité (pédophilie, pornographie, vie privée, piratage, « arnaque »), du risque social (désagrégation du lien social, isolement, rupture avec la réalité, augmentation de la fracture sociale, perte de temps), des risques physiques et psychologiques (nuisible pour la vue, le dos, le sommeil, aliénation à la machine, perte d'humanité, perte d'imagination, diminution de l'effort de réflexion), et enfin des risques financiers (« pénalise ceux qui ne l'ont pas », coût d'équipement important).

Dans l'ensemble internet est plutôt connoté positivement par les personnes rencontrées. Les résultats sont ici contre intuitifs et les représentations positives ou négatives d'internet ne sont pas liées directement à l'intention ou non d'utilisation. Pour analyser sérieusement le rapport entre représentations et intentions d'utilisation il faudrait prendre en compte un échantillon d'internautes et de non internautes afin de comparer les deux populations.

La compatibilité perçue d'internet avec le mode de vie

Plus de la moitié des personnes interrogées lors de nos entretiens estiment internet non compatible avec leur mode de vie, parce qu'elles préfèrent les livres, les contacts directs, les loisirs d'extérieurs, parce qu'elles déclarent ne pas avoir le temps (internet est vécu comme une technique qui fait gagner du temps et paradoxalement en fait perdre beaucoup, à la fois pour s'engager dans l'usage mais également dans l'utilisation quotidienne : « je suis trop passionné, je deviendrais mordu et je n'ai pas de temps pour ça »), être trop vieilles (internet est vécu comme un outil de la modernité destiné à la nouvelle génération), insuffisamment patientes, ne

pas aimer la nouveauté ou la technique, ne pas avoir le courage de déployer l'effort nécessaire pour s'y mettre. De rares personnes interrogées dans cette enquête ont également exprimées leur difficulté face à la lecture.

Les personnes qui expriment la compatibilité d'internet avec leur mode de vie évoquent en général leurs besoins d'information ou de services et leur curiosité. La plupart annoncent qu'internet serait compatible avec leur mode de vie sans pour autant l'expliquer, la compatibilité apparaît alors comme une évidence.

L'étude de Ballofet et Boulaire de 1999 sur les freins et motivation à l'utilisation d'internet montrait qu'internet était associé dans l'esprit des consommateurs à la nouveauté, la mode, le style de vie américain et qu'en adoptant internet c'était un style de vie qu'on adoptait : l'insouciance, le dynamisme, le culte de la jeunesse, la tolérance... Pour les technophiles, l'utilisation d'internet constituait alors un nouveau défi stimulant. Aujourd'hui après près de 15 ans d'usage d'internet par le grand public et la multiplication des services concrets rendus par l'outil on ne peut associer le choix d'utilisation au simple fait d'adopter un style de vie ou de s'approprier une image, il n'en reste pas moins que de nombreux non internautes, notamment les plus âgés, continuent de penser que l'internet n'appartient pas à « leur monde » mais à celui de leurs enfants. De façon plus marginale et surtout beaucoup moins dicible, l'internet est considéré par les franges au capital économique et culturel le plus bas comme un dispositif conçu par les élites et pour les élites, dispositif dont ils s'excluent de fait.

L'utilité perçue d'internet

L'enquête CREDOC 2007 montre que le manque d'utilité pour la vie quotidienne est évoqué par 22% des non pratiquants d'internet français contre seulement 5% des internautes. Les groupes sociaux peu utilisateurs d'Internet (les plus âgés, les non diplômés, ceux qui vivent seuls ou à deux ...) sont les plus nombreux à évoquer ce défaut.

Dans notre enquête, seuls 12% des non internautes interviewés estiment qu'internet leur serait utile dans leur vie quotidienne. 60% le pensent plutôt pas ou pas du tout utile (voir plus haut).

Notre enquête qualitative montre que les non internautes différencient clairement l'utilité globale de l'utilité pour soi et la majorité d'entre eux pense qu'internet est utile pour les autres mais pas pour eux. Lorsque les personnes rencontrées estiment internet utile pour les autres ils pensent essentiellement aux enfants (pour leurs études et pour leur adaptation au monde à venir) aux salariés dans leur entreprise ou encore aux personnes qui travaillent chez elles.

Quand internet est considéré comme utile c'est parce qu'il est obligatoire pour certains (dans le cadre du travail, des études) ou pratique (pour l'information, les impôts, les achats, rencontrer un conjoint...) ou encore ludique (faire des jeux, communiquer avec les amis, télécharger de la musique et des films, s'envoyer des blagues et des photos).

La complexité perçue d'internet

Dans l'enquête du CREDOC 2007, la complexité de l'outil est évoquée par 31% des non internautes français mais seulement par 8% des internautes. 39% des personnes de 70 ans ou plus, 37% des non-diplômés ou encore 34% des retraités jugent Internet trop compliqué.

Notre étude montre, nous l'avons vu, que 58% des non internautes aquitains estiment internet pas ou peu compliqué contre 42% qui le pensent plutôt ou tout à fait compliqué. Ce qui est perçu comme compliqué dans internet c'est 1. l'utilisation de l'ordinateur, 2. les termes techniques utilisés, 3. la recherche d'information, 4. l'idée même d'internet, 5. l'installation technique de la connexion, 6. se concentrer sur l'écran.

La complexité perçue concerne donc **les aspects techniques** (avant tout l'usage de l'ordinateur, vécu pour certains comme insurmontable, mais également le jargon technique et souvent anglophone, enfin l'installation de l'ordinateur et de la connexion), **la navigation** (les problématiques de la recherche d'informations : trop de réponses, souvent en anglais, difficulté à trouver les bons mots clés pour formaliser sa requête, trop d'options et de menus, un usage trop intense de l'écriture et de la lecture), enfin **l'idée même d'internet** (« je n'y comprends pas grand-chose, tout cela (technique, usage, installation) est très flou pour moi », « je n'ai même pas essayé de comprendre »).

Les personnes qui annoncent trouver internet pas ou peu complexe ont généralement une bonne connaissance de l'ordinateur ou peu de connaissance mais une confiance en soi technique élevée.

Les entretiens réalisés lors de notre première phase d'enquête sont extrêmement riches et nous n'avons probablement pas épuisé leur potentiel. Nous avons toutefois souhaité, dans un objectif pragmatique traiter essentiellement ici des thématiques susceptibles d'intéresser l'acteur public et de l'éclairer sur les populations non internautes.

Dans un second temps de notre approche des représentations d'internet par les non internautes nous avons procédé à une analyse statistique des discours recueillis.

5.2. Comparaison sociale : Perception des internautes par les non internautes

La comparaison sociale avec autrui a fait l'objet d'une théorie spécifique en psychologie sociale. Léon Festinger (1954)⁵⁰ la considère comme un processus cognitif général qui a pour origine un besoin fondamental d'évaluer la validité de nos opinions, croyances, conduites en les confrontant à celles d'autrui. Sa première fonction est cognitive, l'objectif étant de réduire l'incertitude que nous éprouvons quant à l'exactitude de nos représentations de l'environnement (physique ou social). Son autre fonction est davantage émotionnelle, affective : elle touche à l'estime de soi. Si généralement nous avons tendance à nous comparer avec des personnes que nous considérons comme relativement semblables à nous, nous pouvons aussi nous comparer avec des personnes que nous estimons soit supérieures à nous, soit inférieures à nous. Dans le premier cas on parle de comparaison ascendante. Il y a alors deux issues possibles. La première consiste à entrer en compétition avec autrui et s'engager dans des conduites qui visent à améliorer nos compétences dans un domaine en essayant d'adopter les caractéristiques et les comportements de la personne avec qui nous nous comparons. Dans la seconde, entrer en compétition avec autrui s'avère impossible et on assiste alors à une baisse de l'estime de soi et des phénomènes d'auto-exclusion.

Il existe aussi des comparaisons descendantes où dans ce cas l'enjeu est de maintenir ou d'accroître l'estime de soi en nous comparant avec une personne inférieure ou jugée comme moins compétente que nous dans un domaine particulier.

Nos résultats font apparaître que les non internautes ont plutôt tendance à considérer les internautes comme occupant une position plus avantageuse, ce qui peut les amener à s'auto-exclure des utilisateurs potentiels d'internet.

La comparaison avec autrui peut également être stimulée dans des contextes sociaux accentuant les différenciations et les conflits entre groupes⁵¹. Ainsi le fait de se percevoir comme membre d'une catégorie sociale stigmatisée, défavorisée, ou encore privée de pouvoir dans les sphères politique, économique et/ou sociale favorise les comparaisons descendantes, autrement dit de maintien de l'estime de soi, si la situation préjudiciable à son groupe est perçue comme légitime et irréversible dans le temps (statu quo, légitimation de l'ordre social et de la

⁵⁰ Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7(2) 117-140.

⁵¹ Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information*, 13, 65-93.

Tajfel, H. (1981). *Human Groups and Social Categories*. Cambridge University Press, Cambridge.

Tajfel, H. (1982). *Social identity and intergroup behaviour*. University Press.

Tajfel, H. & Turner, J.C. (1979). An integrative theory of Intergroup Conflict. In W.G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The Social Psychology of Intergroup Relations*. Monterey, CA: Brooks-Cole.

Tajfel, H. & Turner, J.C. (1986). The social identity theory on intergroup behavior. In W.G. Austin & S. Worchel (Eds.), *Psychology of Intergroup Relations*. Chicago: Nelson-Hall.

hiérarchie), et les comparaisons ascendantes, autrement dit de compétition avec autrui, si au contraire la situation préjudiciable à son groupe est perçue comme illégitime et réversible dans le temps (période de changement social avec remise en cause des rapports hiérarchiques, de domination). Nous pouvons penser que le fait d'être défini et perçu comme un non internaute, donc comme quelqu'un qui est 'exclu' de l'accès aux TIC et de la société de l'information, induit des comparaisons avec ceux qui au contraire sont socialement inclus dans ce nouvel espace, et nous envisageons ainsi la comparaison sociale parmi les autres variables qui participent des dynamiques psychosociales à l'œuvre dans la non adoption. Nous voulions en particulier savoir si les non internautes perçoivent les internautes comme avantagés par rapport à eux dans diverses sphères de la vie sociale, professionnelle et économique.

Nous avons ainsi construit un indicateur permettant d'avoir une estimation de la façon dont les non internautes se comparent avec les internautes en proposant aux interviewés de donner leur avis sur une série de propositions relatives à l'avantage perçu des internautes dans ces divers domaines de vie (sociale, professionnelle, économique...)⁵².

Nous en livrons ici les principaux résultats :

Si on entre dans le détail des opinions des non internautes interviewés sur cette question, on s'aperçoit que, pour eux, si on est internaute :

- internet facilite les relations sociales : 47% à être d'accord
- on obtient plus facilement les informations qu'on recherche : 96% à être d'accord
- on fait des économies : 51,7% à être d'accord
- on a plus facilement accès aux offres de loisirs : 90% à être d'accord
- et quand on est en recherche d'emploi, les démarches sont facilitées : 90% à être d'accord

Dans l'ensemble donc, se dégage un consensus parmi les non internautes de notre enquête : les internautes sont perçus comme avantagés ou très avantagés dans l'accès à l'information générale, à l'information sur les loisirs, dans la recherche d'emploi s'ils sont chômeurs... Le consensus est moindre s'agissant de la perception de leurs avantages dans le domaine des relations sociales et de l'argent, l'échantillon étant divisé sur ces questions. Ce qui semble intéressant c'est d'une part que bien que percevant les internautes comme avantagés les non

⁵² Voir questionnaire en annexe 4.

internauts n'ont pas forcément l'intention de « s'y mettre », d'autre part que cet avantage est souvent perçu de façon assez confuse par les non internautes qui par ailleurs peuvent avoir du mal à citer les services réels rendus par internet.

5.3. Trois approches d'internet chez les non internautes

Les corpus recueillis au cours des entretiens qualitatifs ont été soumis à un logiciel d'analyse statistique de discours. Les variables évoquées précédemment (âge, enfant au foyer, confiance en soi technique, attitude favorable ou non...) ont été retenues pour définir les individus interviewés.

L'analyse de discours assistée par ordinateur⁵³ nous permet ici d'observer si les « profils » de non internautes établis correspondent à des perceptions spécifiques d'internet. Il est difficile d'identifier catégoriquement les variables et individus associés aux différentes classes. Cette analyse ne peut que nous donner des « tendances » qui seront vérifiés par la suite dans l'analyse qualitative des entretiens par profil (6. Les caractéristiques des principaux profils de non internautes).

Les logiciels d'analyse statistique de discours comme celui que nous avons utilisé répartissent les segments textuels du corpus en fonction de la proximité de leurs vocabulaires et constituent ainsi des classes lexicales reposant sur des termes co-occurents. Les vocabulaires caractéristiques de chacune des classes constituent des contextes lexicaux qui peuvent être considérés comme autant de dimensions ou « univers de représentation » du discours. Ces « mondes lexicaux » constituent autant de points de vue ou de dimensions de la représentation de l'objet étudié que les émetteurs activent au moment de l'énonciation

Dans la perspective d'une analyse de discours, l'ensemble des énoncés d'un corpus « font système » et sont représentatifs d'un point de vue sur un sujet donné. Cette méthode statistique d'analyse de texte permet d'analyser de grands corpus et de rompre avec la lecture cursive et les projections sélectives qu'elle occasionne⁵⁴.

L'usage d'un logiciel de ce type pour étudier des corpus d'entretiens doit toutefois être fait avec vigilance. En effet, les entretiens – sauf à être parfaitement non directifs – sont largement guidés par l'enquêteur qui, volontairement ou non, oriente le discours. L'analyse statistique de discours ne permet alors pas de distinguer clairement, sans retour au texte, les représentations de l'enquêteur et celles de l'enquêté.

⁵³ Analyse effectuée avec le logiciel ALCESTE

⁵⁴ Pour une revue détaillée des principes et mode de fonctionnement du logiciel ALCESTE voir :

Laborde A. (2001) : *Les discours accompagnant les nouvelles techniques de télécommunication : du télégraphe optique à l'internet*, thèse de doctorat, Bordeaux.

Laugt O. : *Discours d'expert et démocratie* ; Paris : L'Harmattan, 2000

Reinert M. : « Quelques interrogations à propos de l'« objet » d'une analyse de discours de type statistique et de la réponse "Alceste" » ; *Langage et Société*, n°90, décembre 1999

Lorsque l'on analyse l'ensemble des discours produits par les non internautes lors des entretiens, nous identifions trois dimensions ou trois types de représentations d'internet activées par les non internautes pendant les entretiens.

L'une est très pragmatique, elle est surtout mobilisée par les utilisateurs indirects qui parlent d'internet, de ses opportunités et de ses limites à travers les témoignages de leurs proches. Les deux autres s'attachent pour l'une de façon très globale aux risques et avantages du progrès techniques, pour l'autre aux changements et bouleversements provoqués par internet. Dans ces deux cas on retrouve des discours plutôt impersonnels où les non internautes remobilisent largement les discours généraux diffusés par ailleurs dans les médias.

Un discours pragmatique sur les usages d'internet et sur la formation

Le schéma ci-dessous est une construction des auteures, il synthétise les champs lexicaux mobilisés dans cette dimension du discours.

Nous reprenons ici les principaux champs sémantiques constitués à partir de la liste de mots caractéristiques de la classe. Sont mis en valeur et encadrés les champs les plus importants (en nombre de mots ou en pertinence). Tous les termes cités dans le schéma sont présents dans la classe mais seuls les plus significatifs sont repris⁵⁵.

⁵⁵ La pertinence de l'appartenance d'un mot à une classe est calculée à l'aide d'un khi2. Une forme qui serait répartie de façon tout à fait aléatoire dans l'ensemble d'un texte aurait un khi2 de 0. Plus le khi2 d'un terme dans une classe est élevé, plus on s'éloigne de la répartition aléatoire des mots dans le texte et plus la fréquence des répétitions de ce terme dans cette classe plutôt que dans une autre ne peut être hasardeuse. Un terme est dit significatif d'une classe lorsque son khi2 y est élevé.

Discours pragmatique sur les usages, les contenus, la formation

Formation, aide,
conseil,
accompagnement
compétence

Connaître, demander,
regarder, expliquer

Bénéficiaire, offrir

Usage

Servir, utiliser, utile, outil
Bidouiller, manipuler

Besoin,
indispensable
nécessité

Quotidien, habitude,
souvent, jamais

Patient
hasard
compliqué
plaire

Négation, jamais

Ordinateur,
informatique,
connexion, accès,
équipement

Coût, prix, euros,
payer, acheter

Musique, photo, vidéo,
films, voyage, CD, cuisine

SNCF, impôt

info, rechercher

adresse, mail, envoyer

achat, commander

comptabilité

Foyer équipé
Utilisateurs
indirects
Couples avec
enfants

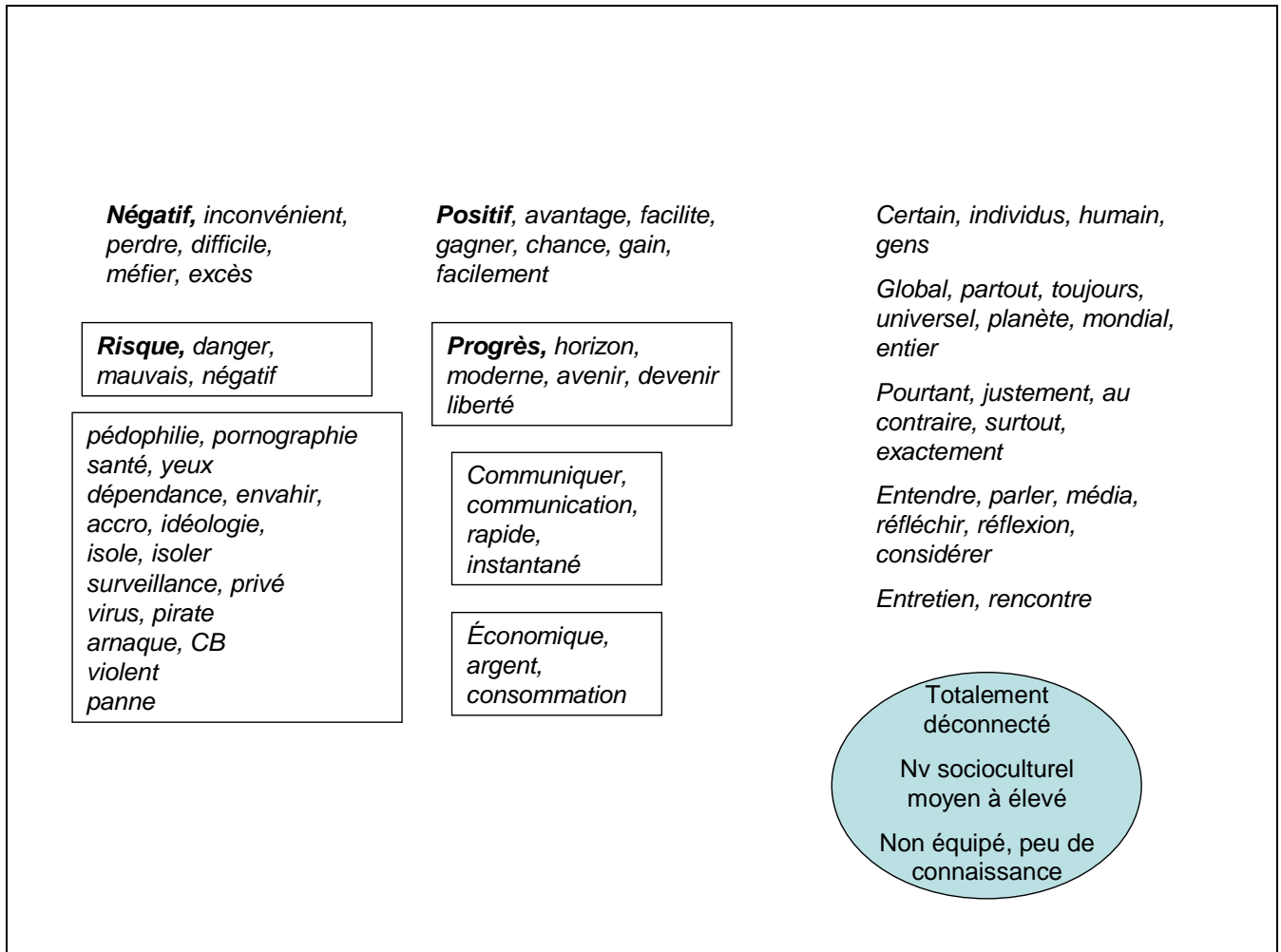
Travail,
boulot,
bureau

Famille, proche,
entourage
personnel et
professionnel

Ce discours est avant tout mobilisé par les personnes déjà équipées ou connectées au foyer et/ou les utilisateurs indirects d'internet, tous informés sur les contenus, généralement par les proches. Ce sont des pragmatiques qui parlent des usages des contenus et services proposés par internet à travers les expériences de leurs proches. Ils ont une approche objective et concrète de la technique même si pour plusieurs d'entre eux ils ne souhaitent pas se connecter dans un avenir proche et trouvent souvent l'usage d'internet complexe. Ils évoquent la musique, les photos, les vidéos, les films à envoyer, télécharger, acheter sur internet, les services de la SNCF et des impôts, la possibilité de consulter des fiches cuisine en ligne... Cette dimension du discours s'attache également à la formation, à l'aide et aux conseils nécessaires pour les primo accédants. Le coût de la connexion et de l'équipement est également évoqué.

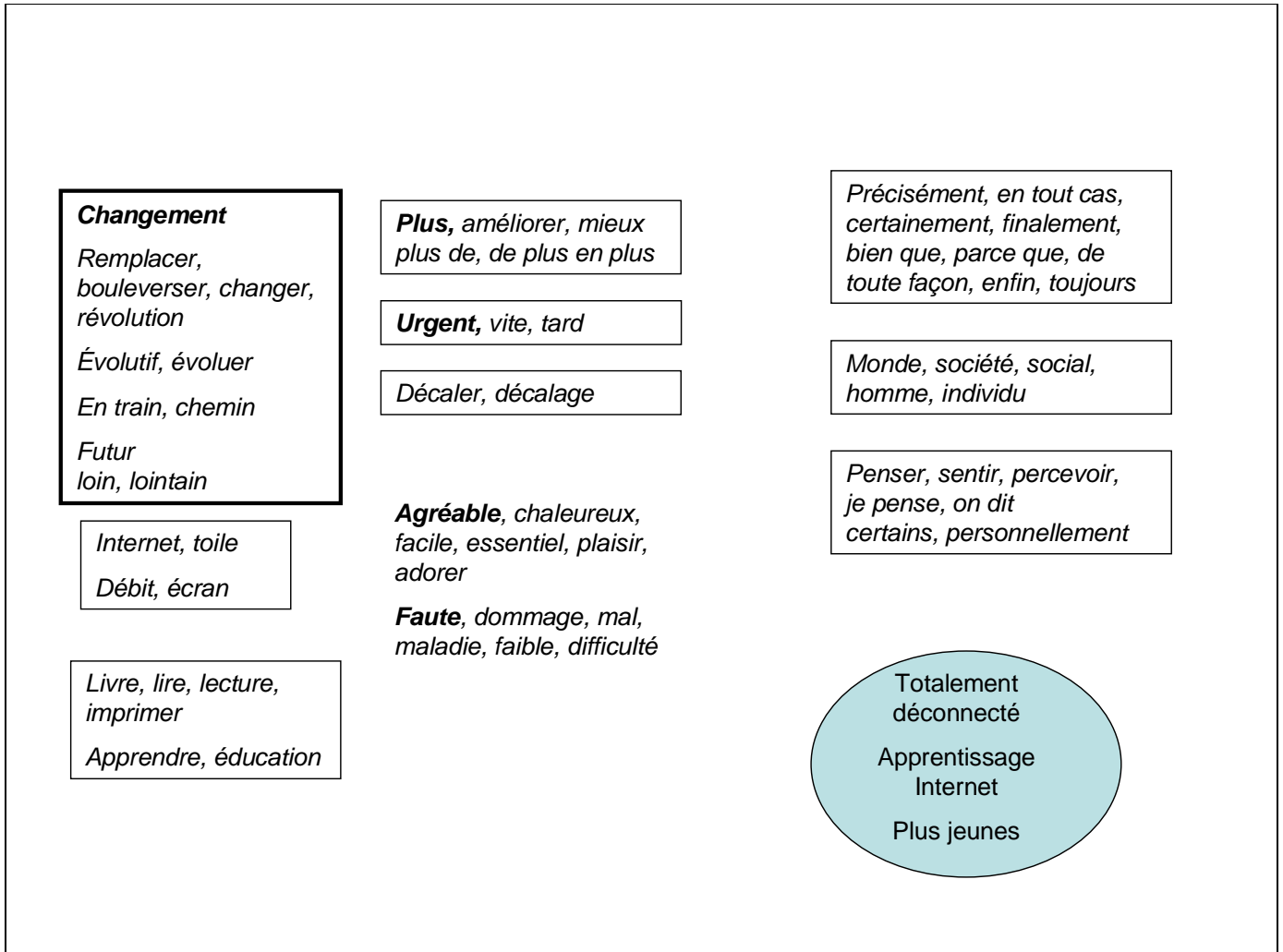
Les non internautes qui mobilisent ce discours ont donc une bonne connaissance d'internet. La non adoption, dans ce cas, ne vient pas d'une méconnaissance du média.

Un discours idéologique sur les risques et les avantages du progrès technique



Cette approche d'internet est essentiellement mise en avant par les non internautes « totalement déconnectés » (peu informés, sans connaissance technique ou des contenus d'internet) mais présentant néanmoins un niveau socioculturel moyen à élevé. Le discours reste généralement très impersonnel, reprenant des arguments entendus par ailleurs sur les risques ou au contraire les bienfaits d'internet. Il ne peut, dans le cas de ces populations s'appuyer sur l'expérience des individus ou celle de leur entourage. Le progrès est avant tout associé ici à la communication et les personnes développant ce discours s'intéressent à l'avenir, la modernité, et ce à l'échelle de la planète et non de leur expérience ou de leurs projets individuels. Le discours est ambivalent, reprenant à la fois le meilleur et le pire d'internet, avec une connaissance assez bonne des risques et atouts associés au média et des arguments construits.

Un discours sur les changements ou les bouleversements provoqués par internet



Cette dimension du discours s'attache largement aux changements – plutôt positifs - occasionnés par internet dans le futur, comme les nouveaux modes d'apprentissage et d'éducation. Ce discours est, comme le précédent, détaché d'expériences concrètes, mais plus personnalisé (« je pense », « personnellement »). On retrouve également chez les personnes développant ce type de discours des non internautes « totalement déconnectés » ; ils sont généralement plus jeunes que les précédents, n'ont pas d'expériences concrètes mais se sentent concernés par les changements à venir provoqués par internet. L'idée d'urgence est également évoquée dans cette dimension du discours.



NON-INTERNAUTES AQUITAINS

6. Les caractéristiques des principaux profils de non internautes

6.1. Les types de non internautes identifiés et leurs intentions de connexion

Nos enquêtes qualitative et quantitative nous ont permis d'identifier cinq types de relation à internet et trois types d'intention d'utilisation.

Cinq types de relations à internet⁵⁶

- les « utilisateurs indirects » ont recours à leur entourage pour bénéficier des informations et services d'internet (37,5% de l'échantillon)
- les « totalement déconnectés » n'ont aucune expérience et aucune connaissance concrète d'internet (45%)
- les « distanciés » ont une connaissance minimale et/ou une expérience avortée d'internet mais ne voient pas l'intérêt de poursuivre dans cette voie (21,5%)
- les « abandonnistes » ont utilisé internet mais ne l'utilisent plus (2%)
- les « utilisateurs occasionnels ou débutants » utilisent de façon occasionnelle ou commencent juste à utiliser internet (nous en avons rencontré à l'occasion de nos entretiens qualitatifs mais n'en avons pas retenu dans l'enquête quantitative).

Trois types d'intentions d'utilisation

- les « utilisateurs potentiels distants » déclarent ne pas s'intéresser à internet pour le moment mais ne refusent pas l'idée d'être connectés un jour (21,5% des interviewés)
- les « non utilisateurs radicaux » déclarent qu'ils n'utiliseront jamais directement internet (46%)
- les « quasi-utilisateurs » annoncent vouloir se mettre à internet dans un avenir proche voir très proche (23%)

⁵⁶ Les pourcentages sont issus de notre enquête téléphonique de janvier 2008 sur 307 répondants

Ces paramètres s'associent pour créer des profils spécifiques de non internautes. Ainsi certains utilisateurs indirects annoncent ne jamais vouloir se connecter, continuant à solliciter leurs proches pour accéder aux informations et services dont ils ont besoin, d'autres au contraire « totalement déconnectés » et sans aucune connaissance d'internet vont annoncer souhaiter s'équiper prochainement.

Notre étude montre qu'il est impossible aujourd'hui d'envisager les non internautes comme une seule et même catégorie de personnes unifiées sous une même appellation de « réfractaires ». Nous avons donc choisi de repartir des questionnements actuels des acteurs publics pour expliciter les catégories de non internautes correspondantes et donner des pistes d'actions publiques en nous appuyant sur nos entretiens.

Nous avons sélectionné quatre grands types de profils de non internautes et les avons divisés en sous catégories. Nous nous intéresserons aux utilisateurs indirects, aux non utilisateurs radicaux, aux utilisateurs potentiels distants totalement déconnectés, aux abandonnistes et aux sous-catégories spécifiques qui les constituent. Si les données chiffrées de cette partie sont issues de l'étude quantitative de 2008, les illustrations biographiques détaillées proviennent de l'analyse des entretiens qualitatifs.

6.2. Les utilisateurs indirects ou users by proxy

Parmi les non utilisateurs d'internet, nombreux sont ceux qui bénéficient indirectement des informations et services proposés en ligne en sollicitant leurs proches. Notre enquête de janvier 2008 montre que sur 307 non internautes interviewés, 8% demandent fréquemment à leurs proches d'utiliser internet pour eux, 39% le demande occasionnellement, 53% jamais. Pratiquement une moitié des non internautes interviewés ont donc recours, s'ils le souhaitent, à leur réseau social pour obtenir des informations ou services sur internet (on est plutôt ici en deçà des estimations faites dans les études anglo-saxonnes).

Cette position d'utilisateurs indirects peut conduire les non utilisateurs à refuser de s'investir dans l'apprentissage de l'outil (pourquoi se fatiguer alors que leurs proches le font pour eux ?) ou au contraire peut les inciter à utiliser eux-mêmes internet et s'équiper parce qu'ils connaissent mieux que les autres les atouts du réseau et parce que les services rendus par internet leur sont devenus indispensables. Les plus nombreux parmi les utilisateurs indirects se positionnent entre ces deux extrêmes, ils ont un *a priori* positif, disent qu'ils utiliseront probablement eux-mêmes un jour internet mais ne sont pas pressés puisque pour le moment d'autres effectuent les recherches pour eux.

Les personnes sollicitées sont les enfants ou petits enfants (23%), le conjoint (5%), un autre membre de la famille (41%), des amis (30%), très peu des collègues de travail (1%).

Lorsque l'on interroge les utilisateurs indirects sur ce qu'ils demandent à leur entourage de faire sur internet pour eux, leurs réponses se répartissent comme suit :

Faire des recherches sur un sujet précis	42,29%
Faire des achats	22,29%
Remplir des formulaires administratifs	9,71%
Accéder à des informations et services gratuits	8,57%
M'informer	6,86%
Echanger avec les amis ou la famille	4,57%
Pour le travail	3,43%
Pour télécharger des films ou de la musique	1,71%

Les recherches précises et les achats dominent donc, là où les services administratifs concernent un peu moins de 10% des réponses.

Lorsque l'on demande aux utilisateurs indirects s'ils accepteraient que leur entourage remplissent leurs déclarations d'impôts ou consultent leurs comptes pour eux, 58% répondent négativement, contre 36% qui n'y verraient pas d'inconvénients et 6% qui annoncent que c'est déjà le cas. Dans les deux derniers cas, il s'agit de l'entourage très proche.

A la question « *Pensez-vous que vous aurez toujours des personnes dans votre entourage pour consulter internet pour vous ?* », une large majorité (82%) des utilisateurs indirects répond par l'affirmative et pour le cas où plus personne n'accepterait de leur rendre ce service, la moitié des interviewés annonce qu'elle se mettrait à utiliser internet elle-même, 42% choisirait de s'en passer et seulement 8% aurait recours à un professionnel.

Les utilisateurs indirects profitent donc de l'expertise de leur entourage pour bénéficier de quelques informations et services d'internet. Leur réseau social leur permet alors d'avoir recours à internet sur des points particuliers et de connaître un peu mieux l'offre numérique, cependant l'utilisation indirecte constitue également une solution de facilité qui n'incite pas les non internautes à s'engager eux-mêmes dans l'utilisation d'internet, d'autre part la problématique des données confidentielles subsiste à partir du moment où l'entourage connecté n'est pas très proche (conjoint ou famille proche).

Nous allons voir dans les paragraphes suivants que la catégorie des utilisateurs indirects recouvre en réalité plusieurs profils d'individus et que chaque profil nécessite des solutions d'accompagnement distinctes.

Les utilisateurs indirects déclarant ne jamais vouloir utiliser internet

Les personnes appartenant à cette catégorie déclarent ne jamais vouloir utiliser internet elles-mêmes. Le recours à leurs proches leur suffit amplement compte-tenu de leur peu d'intérêt pour internet (manque d'intérêt dû à la méconnaissance ou à l'absence de compatibilité perçue avec leur mode de vie).

Ils représentent 38% des utilisateurs indirects. Un tiers d'entre eux expliquent leur refus définitif d'internet en invoquant leur absence d'intérêt pour cet outil, dans la plupart des cas associée à son inutilité dans leur vie quotidienne. Un petit nombre d'entre eux évoquent également leur âge (trop âgés), le coût (trop cher), ou la complexité de l'outil, ou encore le fait tout simplement qu'ils se satisfont de leur situation puisque quelqu'un d'autre l'utilise pour eux.

Si la moitié de ces utilisateurs indirects déclarent les internautes plus avantageés qu'eux sur divers plans (accès à l'information, relations sociales, facilités économiques, recherche d'emploi...), l'autre moitié ne se perçoit pas comme plus désavantagés qu'eux.

Ils ne sont pas représentatifs d'une catégorie d'âge en particulier, puisqu'environ un tiers d'entre eux est âgé de 30 à 44 ans, et tout autant de 45 à 59 ans et de 60 ans et plus. Les plus jeunes ne constituent par contre que 7% de cet échantillon d'utilisateurs indirects.

On note plus de femmes (66%) que d'hommes (34%), de même qu'ils sont plus nombreux à appartenir à des ménages sans enfants vivant au foyer (64%) qu'avec enfants vivant au foyer (36%). Ce sont plutôt des employés, des personnes retraitées et des femmes au foyer, des ouvriers, et très rarement des cadres et professions intermédiaires, et très peu également d'agriculteurs, d'artisans ou commerçants. Leur formation initiale est type CAP/BEP ou de niveau d'études primaires, certains ont un niveau BEPC voire bac, et les formations universitaires sont très marginales.

Si on s'intéresse aux personnes qui utilisent internet pour eux, ce sont prioritairement leurs enfants ou leurs petits-enfants (selon leur âge), mais aussi d'autres membres de leur famille. Les conjoints ne sont quasiment jamais sollicités (le conjoint n'est cité qu'une seule fois comme personne ressource). Dans un quart des cas enfin ces personnes ressources sont des amis.

Que demandent-ils aux internautes ? Essentiellement des recherches sur des sujets précis, des achats en ligne, et beaucoup plus rarement de remplir des formulaires administratifs (impôts, CAF...), d'accéder à des informations et services gratuits, d'échanger avec des amis ou de la famille par mail... Lorsqu'on leur demande s'ils accepteraient que ces personnes remplissent leur déclaration d'impôts ou consultent leur compte bancaire pour eux, la majorité refuserait (56%), un peu plus du tiers accepterait et rares sont ceux pour qui c'est déjà le cas.

Enfin, si plus personne ne pouvait leur rendre ce service, une majorité (63%) déciderait de se passer d'internet, un peu moins du quart d'entre eux se mettrait à l'utiliser eux-mêmes, et les autres (15%) pensent qu'ils auraient recours à une autre personne pour continuer à consulter internet à leur place.

S'ils sont 76% à n'avoir jamais utilisé internet, ils sont néanmoins 54% à avoir eu une expérience, même avortée, de l'ordinateur. La moitié d'entre eux ont bénéficié d'un apprentissage indirect ou vicariant de l'ordinateur, c'est-à-dire par observation d'autrui⁵⁷, ce qui est beaucoup plus inhabituel dans le cas d'internet. La possibilité d'apprentissage par observation d'autrui ne semble pas vraiment caractériser les utilisateurs indirects rétifs à l'utilisation d'internet, alors même que 70% environ d'entre eux est pourtant entouré de personnes elles-mêmes utilisatrices.

⁵⁷ Réponses aux questions « Quelqu'un de votre entourage vous a-t-il déjà montré comment on utilise l'ordinateur ? » ; « Quelqu'un de votre entourage vous a-t-il déjà montré comment on utilise internet ? »

En dépit de la quasi absence d'apprentissage direct et de la faiblesse de l'apprentissage indirect dans cet échantillon, une part non négligeable de ces utilisateurs indirects, soient 40% environ, déclarent néanmoins avoir confiance en eux sur le plan technique s'ils devaient utiliser internet ; ils demeurent néanmoins 50% environ déclarant ne pas avoir confiance en eux sur le plan de l'utilisation de l'outil.

Si la connaissance technique ne semble pas poser problème à un plus de la moitié d'entre eux, une autre moitié ne connaît pas vraiment cet outil.

Si on se réfère cette fois-ci à leur connaissance des contenus et services offerts par internet, et bien que cela paraisse surprenant pour des utilisateurs indirects, elle semble assez faible dans l'ensemble si on considère le peu de réponses spontanées à cette question : ils évoquent essentiellement le e-commerce (faire des achats en ligne) et la recherche d'informations ; il est exceptionnel de voir citer la e-administration (remplir des formulaires administratifs ou consulter ses comptes bancaires en ligne), ou encore l'accès à des informations et services gratuits sur le net.

La majorité (60%) perçoit l'outil comme complexe et redoute surtout les termes techniques utilisés, l'utilisation de l'ordinateur, la recherche d'informations et l'idée même d'internet ; mais également comme inutile dans leur vie quotidienne (72%), principalement en raison de son coût, mais également, pour une toute petite proportion, parce que *'internet n'informe pas plus ou mieux que d'autres moyens de communication'*.

En dépit de cela, leur attitude à l'égard d'internet est favorable voire très favorable (78%), et ils déclarent aimer les innovations technologiques en général (59%). Nous verrons que cette tendance générale, révélée par l'enquête quantitative, n'exclut pas une attitude plus ambivalente chez certains, attitude associée à la perception de son inutilité.

Lorsqu'on leur demande ce qui pourrait les inciter à passer à une utilisation personnelle d'internet, ils citent prioritairement l'aide financière pour s'équiper, puis ensuite une meilleure information sur les contenus et services ainsi qu'une meilleure information sur le coût, une formation à l'utilisation, et plus marginalement une assistance technique en cas de problème.

S'ils pouvaient disposer d'une formation, ils préféreraient pour les 2/3 d'entre eux une formation individuelle, soit avec un proche, soit avec un spécialiste, et ils sont moins nombreux à préférer des cours en groupe avec un spécialiste ou une formation 'sur le tas'. Enfin dans 10% encore des cas ils ne veulent pas du tout de formation.

L'enquête qualitative avait également révélé qu'on peut trouver dans cette catégorie d'utilisateurs indirects des personnes qui, grâce à leur entourage, connaissent bien les informations et services proposés par internet et trouvent l'outil compatible avec leurs modes de vie mais en redoutent l'utilisation personnelle. On trouve plutôt ici une peur de l'utilisation

personnelle qu'un rejet de l'outil. Cette peur peut se traduire chez certains pas des attitudes ambivalentes vis-à-vis d'internet et de son utilité. Solange par exemple est retraité et vit seule, son fils fait des recherches pour elle et l'incite souvent à utiliser elle-même internet. Elle déclare dans l'entretien qu'internet est « formidable et pourrait lui être utile » mais lorsqu'on l'interroge sur son envie de s'y mettre, la réponse est sans appel : « Mais non ! non ». Pour Yolande, également retraitée, internet est « une bête sauvage, extrêmement puissante et indomptable » mais c'est également un outil formidable, elle est très heureuse que d'autres l'utilisent pour elle et n'a aucune intention de s'y mettre, même avec une formation.

On observe d'autre part dans cette catégorie des personnes qui disent préférer d'autres activités à internet (notamment des activités d'extérieur)⁵⁸. Elles ne veulent pas perdre de temps avec internet et redoutent la complexité de l'outil. Ce sont les modalités de communication et leurs contenus qui ne les intéressent pas à titre personnel. Pour Mohammed, qui est analphabète, internet est très utile à son foyer et sa femme fait les recherches pour lui quand c'est nécessaire, en ce qui le concerne il ne saurait pas rester assis sans bouger devant un ordinateur et il préfère le contact direct avec les gens. Même s'il existait des facilités d'utilisation pour les personnes qui ont des problèmes avec la lecture et l'écriture (modalités visuelles et tactiles) il n'aurait aucune intention de s'y mettre. Tout ce que déclare Mohammed revient à dire qu'internet n'est pas dans « sa culture » (de travail, de vie personnelle) et que finalement savoir lire ou pas dans ce cas précis ne changerait pas grand-chose. Naturellement nous traitons ici de discours et il est très difficile de faire la part des choses entre justifications et raisons véritables, toutefois un entretien d'une heure permet de bien saisir les personnalités des interviewés.

Dans l'ensemble ces personnes semblent se satisfaire de l'utilisation indirecte via les proches et avouent même parfois qu'elles auraient du mal à se passer des services offerts par internet (toujours dans la mesure où on utilise pour eux). La crainte de l'appropriation personnelle et de l'investissement nécessaire est ici très prégnante.

Les utilisateurs indirects déclarant qu'ils se connecteront probablement un jour, mais qu'il n'y a pas d'urgence

Les utilisateurs indirects qui ne sont pas réfractaires à l'utilisation personnelle mais ne souhaitent pas pour autant utiliser eux-mêmes internet représentent un quart des utilisateurs indirects.

Pour nombre de ces personnes, s'il n'y a pas de politiques d'incitation et d'accompagnement mises en place, la situation actuelle leur convient parfaitement et ils ne feront probablement jamais la démarche d'apprendre à utiliser eux-mêmes l'outil : « je n'en ai pas besoin pour

⁵⁸ 57 surtout mais aussi 41

l'instant, mais je n'y suis pas complètement opposé non plus », « pour le moment je vis bien sans, mais il faudra un jour s'y mettre, on aura pas le choix », « pour le moment mes proches me donnent toutes les informations dont j'ai besoin mais s'ils ne le font plus je m'y mettrai ».

Ils sont là encore une large majorité (70%) à penser qu'ils auront toujours des personnes dans leur entourage pour consulter internet à leur place.

Comme la catégorie précédente d'utilisateurs indirects, la moitié d'entre eux ne perçoit pas la situation des internautes comme plus avantageuse que la leur.

Ils sont un peu plus jeunes que les utilisateurs indirects non utilisateurs radicaux, les 60 ans et plus représentant une faible proportion par rapport aux trois autres catégories d'âge sur lesquelles l'échantillon se répartit de façon à peu près égale.

Les femmes sont presque deux fois plus nombreuses que les hommes.

Dans cette catégorie la composition du foyer diffère de celle des précédents utilisateurs indirects, un peu plus de la moitié des ménages ayant des enfants vivant au foyer.

On retrouve par contre les mêmes profils de profession : employés, ouvriers, personnes sans activités, très peu de cadres et professions intermédiaires, ou encore d'agriculteurs, d'artisans ou commerçants. Leur formation initiale va du CAP/BEP au niveau bac, et on trouve moins de personnes de niveau études primaires, vraisemblablement en raison de leur plus jeune âge.

Les personnes ressources qui utilisent internet pour eux sont, là encore, en priorité des membres de leur famille (autres que les enfants ou petits-enfants ou leur conjoint), mais aussi leurs enfants ou petits-enfants, des amis, et pratiquement jamais le conjoint. Ils chargent le plus souvent ces personnes de faire des recherches sur des sujets précis, éventuellement de remplir des formulaires administratifs (impôts, CAF...), et moins souvent d'accéder à des informations et services gratuits... Et eux aussi sont en majorité réticents à permettre à ces personnes d'accéder à des données personnelles (impôts, banque).

Lorsqu'on leur demande d'imaginer ce qu'il ferait si ces personnes ne pouvaient plus leur rendre ce service, ils sont, pour la moitié, prêts à se passer d'internet, et pour l'autre moitié, prêts à se lancer dans une utilisation personnelle.

Contrairement aux utilisateurs indirects déclarant ne jamais vouloir se connecter, 90% d'entre eux ont déjà utilisé l'ordinateur et 60% d'entre eux internet.

Très majoritairement ils ont confiance en eux sur le plan technique, de même qu'ils montrent une assez bonne connaissance technique d'internet, bien qu'ils ne manifestent pas une meilleure connaissance des contenus et services que les utilisateurs indirects précédents.

Dans ce sous-échantillon d'utilisateurs indirects l'outil n'est pas envisagé comme quelque chose de compliqué.

Bien que dans cette catégorie d'utilisateurs indirects, l'utilisation personnelle est envisagée dans un futur plus ou moins lointain, au moment où nous les interrogeons, 89% perçoivent l'outil comme inutile dans leur vie quotidienne.

On retrouve chez eux une attitude très positive tant à l'égard d'internet qu'à l'endroit des innovations technologiques.

Ils perçoivent eux aussi l'aide financière pour s'équiper, l'amélioration de l'information sur les contenus et services, et la formation à l'utilisation, comme les éléments les plus importants en matière d'incitation à l'utilisation.

Dans le cadre de la formation, sont toujours privilégiées les formations individuelles avec un proche ou un spécialiste par rapport à la formation sur le tas ou en groupe avec un spécialiste.

Dans cette catégorie des utilisateurs indirects, il est possible d'opérer une nouvelle segmentation : les « curieux », les « dépendants », les « distants » et enfin les « fatalistes ». Ces sous-catégories, plus fines, nous semblent plus à même d'éclairer notre compréhension des utilisateurs indirects déclarant ne pas souhaiter se connecter dans l'immédiat.

Les utilisateurs indirects « curieux »⁵⁹

Les personnes qui peuvent être regroupées dans cette catégorie envisagent avant tout internet comme **un média de loisirs**. Internet permet d'échanger avec des amis, de s'envoyer des photos, de télécharger de la musique et de la vidéo, de « draguer »... sans que tout cela soit vraiment indispensable ou corresponde à un véritable besoin (« je m'y mettrai à la retraite quand je serai moins actif, pour m'occuper et pour discuter avec les autres grands-pères à l'autre bout du monde » ou « non, je n'en trouve pas le besoin, non. J'en ai rarement l'utilité et comme je connais des gens qui l'ont, donc... » ou « internet, c'est pratique mais pas quotidiennement »).

Ces personnes n'ont le plus souvent pas d'inquiétudes face à l'apprentissage et à son éventuelle complexité, pas non plus de problèmes financiers incontournables. Les **besoins** qu'ils ont de ce qu'ils perçoivent du média sont **très faibles** et largement assurés par l'intermédiaire de l'entourage (famille ou amis proches) et un investissement cognitif et

⁵⁹ Voir 3, 46, 48, 51, 53

économique ne leur semble pas nécessaire. Certains d'entre eux, même dans ce contexte, déclarent qu'ils s'équiperaient et se mettraient à utiliser eux-mêmes s'ils se retrouvaient isolés.

Plusieurs interviewés de cette catégorie (contrairement aux suivantes) disent **bien connaître internet** : « je suis aussi au courant d'internet que ceux qui l'utilisent » ou encore « moi je m'en sers par personne interposées donc quelque part je suis internaute ».

Pour ces personnes, l'usage d'internet est avant tout envisagé dans une perspective conviviale, autour d'activités de loisirs ou éventuellement de questions pratiques très ponctuelles, avec la famille ou les amis proches, regroupés à plusieurs autour de l'ordinateur. Cette pratique leur permet d'avoir une vision positive, assez « légère » et « dédramatisé » du média.

Le principal levier à l'utilisation personnelle et/ou à l'équipement serait ici l'information sur les contenus et services pratiques proposés en ligne.

Pour illustrer notre propos nous reprendrons un exemple qui nous semble représentatif de cette catégorie.

- **Romain est un jeune étudiant en théâtre.** Ses amis bordelais et son frère étudiant en sciences économiques utilisent régulièrement internet et il a pu les observer et naviguer avec eux (« je regarde avec eux mais de loin, derrière ») pour trouver des informations sur ses séries préférées et faire des achats via e-bay, sans pour autant leur soumettre des requêtes spécifiques. Ses amis restent à l'initiative des propositions de navigation. Il a envie de s'y mettre sans trop savoir ce qu'il pourrait faire avec (« il faudrait que j'essaie 3 mois pour dire si ça pourrait être vraiment utile pour moi). Le principal problème pour lui semble être le coût d'équipement par rapport au besoin perçu (« ça n'est pas indispensable pour mes études »). Il n'envisage une utilisation régulière qu'à domicile avec son propre matériel, pour lui les points d'accès public sont à proscrire (« les cybercafés c'est sympa mais je trouve ça bizarre... le fait de payer pour aller... enfin aujourd'hui c'est tellement répandu, il y a tellement de PC dans les maisons, alors ça fait bizarre d'aller dans un cybercafé...ça fait limite marginal... le fait de payer pour avoir un accès »).

L'autre frein le concernant c'est qu'il n'a pas d'entourage proche là où il habite pour l'accompagner dans sa démarche d'équipement : « il faut quand même un entourage qui soit présent et moi habitant à la campagne je n'ai pas beaucoup d'amis autour de moi qui pourraient m'aider ».

La motivation principale pour utiliser soi même internet ici, c'est certes la curiosité mais surtout, l'envie de faire comme les autres, comme les amis de son âge qui semblent y trouver un intérêt.

Les utilisateurs indirects « dépendants »⁶⁰

Les utilisateurs indirects « dépendants » sont des personnes qui sont obligés d'avoir recours à internet. Elles le font à travers leurs proches occasionnellement ou fréquemment.

Généralement si ces personnes qui par ailleurs auraient un vrai besoin d'utiliser internet ne le font pas, c'est pour des raisons de confiance en soi technique et de complexité d'utilisation. Dans ce cas c'est souvent l'environnement professionnel qui nécessite le recours à internet et si ces personnes ne pouvaient compter sur leurs proches cela serait vraiment problématique. Certains disent alors qu'ils finiraient par s'y mettre, d'autres que ce serait vraiment trop compliqué.

Ici le levier essentiel ne serait pas (comme pour les précédents) de l'information sur les contenus et services proposés en ligne, puisque ces personnes sont obligées d'utiliser internet, mais plutôt des formations adaptées sur l'usage de l'ordinateur et d'internet.

Nous reprendrons deux exemples qui nous semblent assez éclairant de cette catégorie :

- **Ludivine est étudiante.** Elle pensait initialement pouvoir se passer d'internet mais elle se rend compte qu'elle est obligée d'y avoir recours (la communication et les procédures administratives des étudiants se font essentiellement en ligne, les cours sont maintenant enregistrés sur un ENT accessible depuis partout, elle doit rechercher des informations sur internet pour ses cours et son mémoire). Jusqu'à maintenant elle n'a pas réussi à se mettre devant un navigateur sans son frère à côté, elle a peur de faire des bêtises (« j'ai tendance à vite paniquer donc je fais vite des conneries, et puis du coup ça me fait peur donc j'y vais pas »). Elle dit avoir du mal avec la nouveauté en général. Aujourd'hui elle a un ordinateur et l'utilise sans problème mais avec internet c'est autre chose, notamment pour la recherche d'informations, elle ne parvient pas à formuler les bonnes questions et se retrouve souvent submergée d'information qu'elle ne sait pas trier. Le frein principal ici c'est la peur et le trac face à l'usage d'internet.

Le levier ce serait la formation, qu'elle préférerait réaliser avec un proche (rare pour les femmes qui le plus souvent souhaitent des formations faites par des experts), au fur et à mesure de ses besoins pour que ce ne soit pas une contrainte (« je ne voudrais pas que ça devienne comme un devoir, il faudrait vraiment que ça reste pas à pas »).

- **Isabelle est une commerçante d'une cinquantaine d'année.** Elle a déjà essayé d'utiliser l'ordinateur pour faire sa comptabilité mais a fait « une bêtise » et a tout perdu. Aujourd'hui l'ordinateur est utilisé par ses enfants. L'ordinateur et internet sont pourtant utiles dans son travail mais elle n'y « touche pas » et demande à un ami et à son fils, pour

⁶⁰ Voir notamment (10, 24)

le premier de vendre quelquefois ses fins de stocks sur internet, pour le second de faire sa communication. La complexité perçue et le manque de confiance en soi technique sont également au cœur de ce second profil mais concernent ici l'ordinateur avant même internet. Si ses proches ne se chargeaient plus de cette tâche, elle accepterait une formation avec un professionnel qui devrait « se mettre à sa portée et expliquer les choses simplement ». Dans le cadre du travail, Isabelle trouve internet très positif et bénéfique, elle n'y voit pas d'intérêt et serait plutôt réticente à son utilisation dans la vie privée.

Les utilisateurs indirects « distants »⁶¹

Nous appelons « utilisateurs indirects distants » les personnes qui profitent des contenus et services d'internet, à titre personnel ou le plus souvent au titre du foyer, sans même formuler une requête ou savoir exactement ce qui peut être fait via internet.

C'est essentiellement dans les couples, quand l'un des conjoints utilise et en fait bénéficier le foyer, que l'on retrouve ce type d'utilisateurs indirects.

Ici on peut assister à une répartition des tâches où l'un des membres du couple (le plus souvent l'homme mais cela peut également être la femme lorsque son activité professionnelle, à la différence de son mari, l'a amené à utiliser un ordinateur et/ou internet) non seulement utilise internet mais également identifie les besoins du foyer pour lequel l'usage d'internet pourrait être utile.

Nous reprendrons ici deux exemples qui nous semblent significatifs.

- **Sylvie est mariée et a des enfants.** Pour elle, « si on considère la vie d'une femme qui travaille à l'extérieur et travaille à la maison, où va-t-elle trouver le temps de s'installer devant l'ordinateur ? ... enfin, j'ai du mal à penser qu'on peut tout faire... et tout bien faire ». La répartition des tâches au foyer est donc assez claire : le mari utilise internet pour le foyer (impôts, comptes bancaires...) et fait quelquefois des recherches pour répondre à des questions qu'elle lui pose « oralement pendant que je passe l'aspirateur ». Elle n'est pas non plus complètement opposée à utiliser internet mais dit bien vivre comme ça et ne pas en éprouver le besoin, « surtout quand je demande à mes copines si elles utilisent internet et qu'elles me répondent qu'elles sont complètement accros. Je leur demande alors ce qu'elles font avec et elles me disent « je commande à la Redoute ». Moi internet si c'est ça alors ça ne m'intéresse pas... ».

Contrairement à d'autres personnes que nous avons pu rencontrer, cette femme assume parfaitement sa non utilisation d'internet. Elle s'insurge d'ailleurs contre la pression qui

⁶¹ (11, 18, 29, 45, 52)

pèse sur les non utilisateurs : « ce qui m'agace un peu, c'est qu'on laisse entendre qu'obligatoirement aujourd'hui si on veut pas être un débile, il faut vraiment en passer par internet. Si on n'utilise pas internet c'est que vraiment on est pauvre ou sous-développé. Et est-ce que ça correspond vraiment à une réalité ? Et pourquoi on veut à tout prix inférioriser les gens et les culpabiliser parce qu'ils ne l'utilisent pas ? Je veux dire ces gens qui n'utilisent pas internet, est-ce qu'on leur a fait le même cinéma pour qu'ils lisent par exemple ? ».

- **Sylvain a moins de 45 ans, en couple, équipé d'un ordinateur et d'une connexion à domicile.** Sa femme cherche pour lui des informations dont il a besoin rapidement (ex : la traduction de la notice de la boîte à rythme de sa guitare). Hormis pour ces besoins spécifiques et ponctuels, il n'a pas d'intérêt particulier pour internet. Toutefois lorsqu'il veut une information et que sa femme est absente il essaie seul d'utiliser l'ordinateur. Les freins principaux concernent son rapport à la technique : la méconnaissance de la technique et de son vocabulaire, l'anticipation d'un temps trop long d'apprentissage au regard des besoins, l'impression d'être un peu perdu dans un monde technique (« je suis déphasé par rapport aux changements, tout le temps derrière »). Les motivations seraient de découvrir d'autres contenus et services qui l'intéressent au-delà des besoins d'informations ponctuels. Lorsque sa femme est absente il essaie par lui-même et on peut imaginer que s'il se retrouvait seul il suivrait une formation (« je ferai une formation si j'en ressens le besoin »).

Les utilisateurs indirects « fatalistes »⁶²

Ceux là ne voient pas d'intérêts à internet, ne sont pas particulièrement curieux ou intéressés de ce qu'ils pourraient y trouver, ne sont pas obligés de l'utiliser, mais déclarent que de toute façon ils devront s'y mettre comme tout le monde, pas parce qu'ils le souhaitent mais parce que bientôt on ne pourra plus faire sans, parce que « internet deviendra le seul moyen de trouver de l'information et d'accéder à son compte en banque » ou parce que « tout le monde s'y met et qu'il faudra bien faire comme tout le monde ».

Les personnes que nous avons nommées « fatalistes » n'ont pas d'inquiétudes particulières face à la technique, elles ont su utiliser le magnétoscope et le mobile, elles sauront utiliser internet. Ce ne sont pas des personnes réfractaires acculées et acceptant d'utiliser contre leur volonté (elles ont plutôt une vision positive, « ça peut être pratique, pourquoi pas », justement parce que leurs proches utilisent et leur en font un retour positif. Elles ne se sentent pas particulièrement défavorisées par rapport à des personnes qui l'utilisent, souvent elles ont déjà

⁶² (19, 30)

même pensé aux cours ou au coût de l'équipement, elles feront comme tout le monde au dernier moment, quand ce ne sera plus tenable autrement sans pour autant que le coût d'engagement pour elles soit insurmontable.

Ces personnes, parce qu'elles connaissent internet à travers leurs proches, disent ne pas avoir besoin d'être incitées mais pourraient être motivées par des informations sur les contenus ou services en ligne pour accélérer le processus. Pour le moment rien ne les motive.

Les utilisateurs indirects déclarant vouloir utiliser internet (et souvent s'équiper) rapidement

Ils représentent 36,5% des utilisateurs indirects, et comme les autres utilisateurs indirects, ils pensent qu'ils auront toujours des personnes dans leur entourage pour consulter internet à leur place. Les personnes ressources ne diffèrent en rien des catégories précédentes d'utilisateurs indirects, de même qu'ils sollicitent toujours ces personnes pour les mêmes besoins, et rechignent eux aussi dans la majorité des cas à laisser ces proches accéder à des informations personnelles (impôts, banque...). Ce ne sont donc pas ces aspects qui les distinguent des autres utilisateurs indirects.

La composition de l'échantillon sur l'âge, les CSP et la formation initiale diffère quelque peu de celle des utilisateurs indirects précédents : on trouve ici beaucoup plus de personnes de 30 à 44 ans (la moitié de l'échantillon), et la quasi-totalité des personnes de cet âge, représentatives de cet échantillon, ont des enfants vivant encore au foyer. Si on retrouve toujours les employés et ouvriers comme les plus nombreux parmi les CSP représentées, il est à noter qu'il y a un peu plus de cadres et professions intermédiaires ; de même que si, relativement à leur formation, prédominent les niveaux CAP/BEP, la proportion des niveaux bac et universitaire atteint plus de 20%.

Ils perçoivent cette fois-ci dans l'ensemble la situation des internautes comme assez avantageuse, ce qui peut-être pourrait également expliquer, en plus de leurs caractéristiques sociodémographiques, qu'ils ressentent de façon plus pressante le besoin de s'y mettre. Mais la comparaison pourrait avoir ici des effets divergents, soit facilitateurs, soit inhibiteurs sur le désir d'utilisation. Nous dresserons ainsi quelques portraits issus des entretiens qualitatifs qui illustrent que chez certains, la comparaison avec leurs proches utilisateurs d'internet les rassure tout autant quant aux bénéfices qu'ils pourraient en retirer que quant à leurs propres capacités d'usage personnel ; alors que chez d'autres, elle accroît le sentiment d'incompétence et d'impuissance face à l'outil.

Dans cette catégorie ils sont nombreux à être équipés d'un ordinateur bien que pratiquement aucun d'eux ne dispose d'une connexion internet (3 foyers seulement parmi ceux possédant un

ordinateur). Et ce qui les caractérise également est le fait qu'ils ont pratiquement tous utilisé l'ordinateur auparavant, de même qu'ils sont également un peu plus nombreux dans cette catégorie d'utilisateurs indirects à avoir déjà utilisé occasionnellement internet auparavant. Enfin la quasi-totalité d'entre eux juge qu'internet pourrait leur être utile dans leur vie quotidienne, surtout pour rechercher des informations et faire des achats sur le net.

Ils affichent une bonne confiance dans leurs capacités techniques en cas d'utilisation, et également une bonne connaissance technique d'internet, et cette fois-ci une partie non négligeable d'entre eux connaissent mieux les contenus et services offerts par l'outil que les autres utilisateurs indirects. Cette meilleure connaissance de l'outil pourrait expliquer que dans l'ensemble ils ne perçoivent pas l'outil comme particulièrement complexe, sans oublier pour autant qu'une proportion non négligeable d'entre eux s'avouent encore assez démunis et continuent à en redouter l'utilisation pour maintes raisons (blocages par rapport à l'usage de l'ordinateur, termes techniques utilisés...).

Comme les autres utilisateurs indirects ils sont favorables à internet et aux innovations technologiques.

De même qu'en matière d'incitation à l'utilisation et de formation leurs réponses ne diffèrent en rien de celles des autres utilisateurs indirects (aide financière pour s'équiper, amélioration de l'information sur les contenus et services, et formation à l'utilisation demeurent les éléments les plus importants en matière d'incitation à l'utilisation ; et formations individuelles avec un proche ou un spécialiste sont toujours privilégiées).

On peut d'ores et déjà conclure à quelques différences essentielles entre utilisateurs indirects en fonction de l'intention d'utilisation : par rapport à ceux qui rejettent définitivement l'idée d'une utilisation future ou ceux qui l'envisagent dans un futur lointain, ceux qui ont envie de s'y mettre rapidement sont à la fois, dans l'ensemble, plus jeunes et font partie des foyers où résident des enfants scolarisés, sont un peu plus diplômés, un peu mieux équipés (en ordinateur en tous les cas), et mieux préparés si on considère qu'ils ont davantage eu l'occasion d'utiliser les TIC antérieurement, mais également qu'ils sont davantage convaincus et de l'utilité d'internet dans leur vie quotidienne, et des avantages qu'il procure à ceux qui l'utilisent.

Quelques personnes interviewées sont exemplaires de cette catégorie. Leurs profils, très différents, nous incitent à proposer une courte biographie de chacun.

- **Abder est ouvrier, il a moins de 40 ans, il vit seul avec sa fille en garde alternée et maîtrise mal le français.** Ses amis, à leur domicile, lui montrent comment jouer en ligne ou cherchent pour lui des informations, par exemple sur les voitures. Les **freins** principaux pour cette personne sont : la complexité technique (il ne sait pas utiliser un ordinateur), le coût de l'équipement à domicile (« si c'était pas cher je m'y mettrais plus vite »), et le problème de la langue. Ses **motivations** pour utiliser internet et s'équiper

seraient les jeux, sa fille, et la possibilité de communiquer à distance avec la famille éloignée. Il n'a aucune compétence technique (« le problème avec internet c'est qu'il y a le virus et si tu le manies pas bien, le virus, il peut sortir ») mais est séduit par internet même si les utilisations possibles qu'il perçoit ne sont pas pour lui indispensables. Les **leviers** qui lui permettraient d'utiliser rapidement internet sont la formation (qu'il souhaiterait faire avec un proche) et la baisse du coût de l'équipement à domicile. Comme pour la plupart des autres interviewés la différence entre utilisation et équipement à domicile se fait peu, lorsque l'on parle d'utilisation les interviewés imaginent le plus souvent la possibilité d'utiliser leur propre ordinateur chez eux.

- **Marie-Lise a plus de 60 ans, elle est retraitée, très curieuse et ouverte sur le monde.** Pour le moment ses enfants et petits enfants font pour elles les recherches qu'elle désire. L'entretien laisse apparaître plusieurs facteurs de **motivation** pour utiliser elle-même : la curiosité et le plaisir d'avoir accès à une encyclopédie immense d'une part, ne pas se sentir déconnectée d'un objet et d'une activité dont tous ses proches lui parlent d'autre part (« j'en ai marre d'avoir l'air dépassé »), enfin les aspects pratiques d'internet pourraient également l'intéresser sans que ce soit essentiel (déclaration de revenus, comptes bancaires). L'élément déterminant dans le désir d'utiliser internet et de s'équiper de cette personne ce sont ses proches. Ce sont eux qui lui parlent fréquemment d'internet et qui lui assurent qu'elle pourrait y arriver, c'est en regardant les autres qu'elle se dit aussi qu'elle pourrait s'y mettre : « ils me disent que j'y arriverai, et pourquoi je n'y arriverai pas, il y en a d'autres qui ont pas l'air plus intelligents et qui y arrivent »). L'ensemble de l'entretien laisse à penser que cette personne imagine se lancer dans l'utilisation d'internet comme dans une nouvelle aventure, très positive et intéressante. C'est également parce que son intérêt pour internet porte sur des recherches sans but précis et une réponse à sa curiosité qu'elle ne peut rester dans une situation où un proche manipule pour elle. Les principaux **freins** à l'adoption sont alors la difficulté d'apprentissage de l'ordinateur (mais elle envisage une formation, un livre, les amis...) et le coût. Dans ce cas précis le coût d'équipement n'est pas perçu comme trop important en soi mais représentant un trop grand engagement si elle devait se rendre compte qu'elle n'utilisait finalement pas internet.
- **Agnès vit en couple avec un grand garçon et 2 ordinateurs connectés au foyer.** Son mari et son fils utilisent internet et cherchent quelquefois des informations pour elle. A l'inverse de la personne précédente, dans ce cas, les proches semblent plutôt avoir une fonction d'inhibition sur son désir d'utilisation : d'une part, en soulignant son incompetence, d'autre part, en effectuant eux-mêmes les recherches (« moi je ne sais pas faire, je ne vais pas assez vite, je préfère les laisser faire »). Agnès dit elle-même qu'elle devra se former si elle souhaite utiliser internet mais « pas avec mes proches ils ne sont pas assez patients », elle préférerait une formation faite par un professionnel, elle s'est renseignée, il n'y en a pas sur sa commune. Pour le moment les informations qu'on est allée chercher pour elle (sur le jardinage et la cuisine) ne l'ont pas convaincue et ne la motivent pas pour aller plus loin, mais simultanément elle dit souhaiter s'y mettre

rapidement pour pouvoir découvrir par elle-même. La confiance en soi est ici un facteur déterminant.

- **Stéphane est un jeune musicien sans emploi, il vit en couple à la campagne et est équipé d'un ordinateur à domicile.** Il maîtrise mal internet mais a quelques connaissances et a pu expérimenter occasionnellement (lors d'un stage ANPE et chez des amis). Il est à la fois utilisateur indirect et utilisateur occasionnel (il va chez ses amis pour utiliser avec eux, et ne manipule qu'à proximité d'un expert). Il dit ne pas tout connaître encore et se douter de la complexité d'utilisation mais a une bonne connaissance et confiance en soi technique. Le couple pense s'équiper après avoir déménagé mais l'argent reste le **frein** principal. Ce qui l'intéresse avant tout dans internet c'est les loisirs (télécharger de la musique, des films, des jeux...) même s'il dit que c'est un atout quand on cherche un emploi d'avoir une adresse mail.

Ces quatre profils sont très différents. Les utilisateurs indirects qui souhaitent utiliser très rapidement eux-mêmes internet ont ainsi des situations et des représentations d'internet différentes même s'ils considèrent tous qu'utiliser internet aujourd'hui est un atout.

Ils sont également tous conscients, à des degrés divers, de la difficulté d'apprentissage, de l'investissement et du temps nécessaire pour devenir utilisateur (ils anticipent tous une souffrance à venir et un obstacle à franchir). La complexité perçue la plus forte concerne l'usage de l'ordinateur et la compréhension du vocabulaire technique. Le problème du vocabulaire technique est d'autant plus fort chez les utilisateurs indirects que leurs proches mobilisent sans cesse ce vocabulaire qui les renvoie à leur propre incompétence.

Les utilisateurs indirects ont eu l'occasion d'utiliser internet accompagnés d'un proche « expert » ou de l'observer rechercher une information pour eux. Pour la plupart, ces expériences ne leur ont pas donné une image plus accessible (techniquement) d'internet, au contraire ils sont pleinement et concrètement conscients des difficultés pour accéder à l'usage, difficultés qui ne leur semblent pas pour autant insurmontables.

Les personnes de cette catégorie qui n'ont pas déjà de connexion à domicile envisagent de devenir internautes en s'équipant et non en utilisant chez des proches ou dans des points d'accès publics (qu'aucun d'entre eux ne saurait trouver). Pour ceux qui souhaitent utiliser internet pour leurs loisirs (jeux, recherche d'information, échange avec les proches) il est évident pour eux qu'il faut passer du temps devant l'ordinateur et s'approprier l'objet ce qui ne peut se faire en dehors de chez soi.

Les freins évoqués par les personnes non encore équipées pour utiliser internet sont alors en premier lieu le coût (coût objectif ou coût trop important au départ pour tenter une expérience qui ne s'avèrera pas forcément concluante). Aucune d'entre elles ne dit qu'elle va commencer

son apprentissage en ayant recours à des points d'accès extérieurs pour voir ensuite si l'investissement est souhaitable.

Le principal levier serait alors une aide à l'équipement pour certains, un engagement financier réversible en cas d'expérience ratée pour d'autres (ce qui confirme les théories de Rogers et Ram sur la réversibilité de l'adoption).

Pour les personnes déjà équipées à domicile le levier principal serait d'une part une plus grande motivation issue d'une perception plus claire de la qualité des contenus proposés, d'autre part une formation extérieure, avec un expert, qui pourrait donner la confiance nécessaire pour utiliser à domicile, sous le regard des proches « experts ».

Synthèse sur les utilisateurs indirects

L'enquête de janvier 2008 montre que sur 307 non internautes interviewés, 8% demandent fréquemment à leurs proches d'utiliser internet pour eux, 39% le demande occasionnellement, 53% jamais. Pratiquement une moitié des non internautes ont donc recours à leur réseau social pour obtenir des informations ou services sur internet. Cette situation peut constituer une solution intéressante notamment pour les seniors qui ne souhaitent pas s'investir dans un long et coûteux apprentissage, et peut également permettre une approche progressive et accompagnée pour les futurs internautes. Cependant l'utilisation indirecte constitue également une solution de facilité qui n'incite pas les non internautes à s'engager eux-mêmes dans l'expérimentation personnelle. La problématique des données confidentielles subsiste également dans cette configuration.

Les utilisateurs indirects ont une représentation positive d'internet et des TIC.

Les personnes sollicitées sont majoritairement les membres de la famille (23% enfants et petits enfants, 41% un autre membre de la famille, seulement 5% les conjoints), puis les amis (30%), très peu les collègues de travail. Les requêtes concernent essentiellement des recherches sur des sujets précis (42%), des achats en ligne (22%), remplir des formulaires administratifs (10%)⁶³.

En ce qui concerne le traitement des informations confidentielles par leurs proches, 36% n'y verraient pas d'inconvénients et 6% sont déjà dans ce cas.

Une grande majorité des utilisateurs indirects estiment qu'il y aura toujours quelqu'un dans leur réseau social pour utiliser internet pour eux. Si ce n'était pas le cas, plus de la moitié s'y mettrait ou aurait recours à un professionnel.

⁶³ LPG : Détails p. 69 du rapport

On trouve 4 profils d'utilisateurs indirects :

- Les « curieux » : pour eux internet est avant tout un média de loisir, convivial, à utiliser entre amis pour des jeux et des recherches ponctuelles. Il n'est absolument pas essentiel dans leur mode de vie.
- Les « dépendants » : ils ont un vrai besoin d'internet pour leur scolarité ou leur activité professionnelle et sont dépendants de leurs proches mais estiment l'outil trop complexe ou trop coûteux pour s'y mettre seuls.
- Les « distants » : ils profitent d'internet pour leur foyer, quelquefois pour eux, sans pour autant formuler de requêtes explicites. Le conjoint, les enfants ou les proches anticipent leurs besoins et ceux du foyer.

38% des utilisateurs indirects ne souhaitent jamais se connecter

Ils expliquent leur refus par manque d'intérêt, méconnaissance, incompatibilité avec leur mode de vie. Dans le cas où leurs proches ne pourraient plus leur rendre ce service, ils n'auraient pour la plupart plus recours aux services en ligne. Ils ne sont pas intéressés pour regarder ou apprendre avec leurs proches.

Pour ces personnes le ratio entre le coût d'adoption (technique, financier, temps, inquiétudes engendrées) et l'utilité perçue ou l'intérêt pour l'outil semble très nettement défavorable.

On trouve très peu de moins de 30 ans dans cette catégorie, ce sont plus souvent des femmes que des hommes, des ménages le plus souvent sans enfant, plutôt des employés, ouvriers, retraités, femmes au foyer.

36% des utilisateurs indirects souhaitent se connecter rapidement

Ils sont plus jeunes, ont des CSP et niveaux d'étude plus élevés que les précédents, un enfant au foyer et sont plus souvent équipés d'ordinateurs. Ils ont déjà utilisé l'ordinateur et internet et en perçoivent l'utilité. Ils ont une meilleure connaissance des services et contenus proposés en ligne et ont une bonne connaissance technique même s'ils se sentent encore assez démunis pour naviguer seuls.

25% des utilisateurs indirects disent qu'ils se connecteront un jour mais ne sont pas pressés

Ils ne sont pas hostiles à l'idée mais n'y voient pas d'intérêt immédiat. 70% d'entre eux pensent qu'il y aura toujours quelqu'un pour utiliser internet pour eux.

Ils sont un peu plus jeunes que les utilisateurs indirects réfractaires, sont deux fois plus souvent des femmes, ont déjà utilisé un ordinateur et internet, et pour la plupart ne trouve pas l'utilisation compliqué.

6.3. Les non utilisateurs radicaux

Sont qualifiées de non utilisateurs radicaux dans cette étude les personnes qui annoncent ne jamais vouloir se connecter à internet, ni dans un avenir proche ni dans un avenir lointain.

Les non utilisateurs radicaux représentent 45% des interviewés et se répartissent en diverses catégories de non internautes : « totalement déconnectés », « distanciés », « utilisateurs indirects » (nous avons déjà traités ces derniers, voir « Les utilisateurs indirects déclarant ne jamais vouloir utiliser internet »).

Les non utilisateurs radicaux totalement déconnectés

Ils représentent la majorité des non utilisateurs radicaux, soit 65% d'entre eux.

Ils sont pourtant entourés de personnes utilisatrices dans une majorité des cas (61%), et ils ne semblent pas se sentir désavantagés par rapport aux internautes pour la plupart (65%).

Comme on pouvait s'y attendre pour cette catégorie de non utilisateurs, bien plus de la moitié sont âgés de 60 ans et plus, retraités et sans activités, ont un niveau d'études primaires, et le peu d'entre eux qui travaillent encore sont employés ou ouvriers avec un niveau CAP/BEP. On peut néanmoins noter qu'il y a tout de même quelques bacheliers et quelques personnes ayant un niveau universitaire dans les catégories d'âge plus jeunes (entre 30 et 44 ans).

Ce qui les caractérise également est leur absence d'équipement en ordinateur, en dépit du fait que près de la moitié d'entre eux déclarent pourtant avoir déjà utilisé occasionnellement un ordinateur par le passé.

Ils ne connaissent l'outil ni sur le plan technique ni pour les contenus et services en lignes, le perçoivent comme une chose compliquée. Ils redoutent surtout l'utilisation de l'ordinateur (et en dépit du fait que beaucoup d'entre eux aient une idée de son fonctionnement grâce à leurs expériences avortées), l'idée même d'internet, les termes techniques utilisés et la recherche d'informations.

En dépit de cela ils apprécient eux aussi internet et les innovations technologiques.

Mais ce sont eux qui parmi tous les non internautes interviewés sont les plus nombreux à remettre en cause l'utilité d'un tel outil dans leur vie quotidienne. L'âge ne fait cependant pas partie des principales raisons invoquées pour expliquer pourquoi internet leur paraît inutile ; ils préfèrent incriminer son coût, le fait que cet outil propose des contenus et services sans intérêt, et qu'il n'informe pas plus ni mieux que d'autres moyens de communication.

On ne s'étonnera pas non plus que les non utilisateurs totalement déconnectés privilégient plus que les autres non internautes, en matière d'incitation, la formation à l'utilisation et l'information sur les contenus et services, par rapport à l'aide financière pour s'équiper, bien qu'eux aussi retiennent ce dernier élément parmi les incitations nécessaires.

Si là encore les formations les plus prisées demeurent les formations individuelles avec un proche ou un spécialiste, on trouve ici davantage de non internautes déclarant qu'ils ne veulent pas du tout de formation.

La plupart des personnes ayant ce profil appartiennent à la catégorie des « séniors ». Ce qui les caractérise, en dehors de l'âge, c'est leur absence totale de confiance en eux face à l'utilisation des TIC, en particulier de l'ordinateur et d'internet, mais aussi une perception commune de l'utilité et de la compatibilité. En effet, ils déclarent tous qu'internet est potentiellement utile aux autres, principalement aux jeunes et aux personnes en activité, mais pas à eux ; de même qu'ils jugent internet incompatible avec leur mode de vie, en raison de leur âge, des difficultés cognitives et de santé qu'il engendre, et de leur retrait de la vie professionnelle.

Leur attitude est le plus souvent ambivalente, rarement nettement négative : s'ils évoquent les risques engendrés par internet (psychologiques (dépendance), de santé, sociaux (isolement), beaucoup envisagent également le potentiel qu'il représente en termes d'accès à l'information et à la connaissance, de gains de temps, parfois d'atout financier ('accéder au téléphone moins cher'...)... On trouve même chez certains de l'enthousiasme : « C'est pourtant formidable (...) pour les représentants de commerce, les chefs d'entreprise... » (sous entendu mais pas – plus ? – pour moi).

Une certaine ambivalence se retrouve dans les propos tenus sur l'utilité perçue : certains dissocient l'usage « à bon escient » et l'usage frivole, internet devenant alors inutile. Le « bon usage », dans ce cas, relève de la nécessité, de l'obligation et se situe du côté des usages professionnels. Pour Josiane qui est retraitée, internet n'a « aucune utilité pour moi, mais est très utile dans le travail ». Elle différencie nettement le besoin réel de cet outil dans le travail, qui constitue un « moyen de recherche et de stockage de données indispensable dans certaines professions », de l'usage privé et « exagéré », chez beaucoup d'utilisateurs, comme « moyen de communication » dans la vie quotidienne. Cette représentation d'internet comme « utile dans le travail (...) indispensable aux entreprises » se retrouve dans les propos de plusieurs interviewés.

De manière générale, il semble que la réticence des « non utilisateurs radicaux totalement déconnectés » à utiliser internet ne provient pas d'un refus idéologique de l'outil, mais plus vraisemblablement de la perception qu'ils se font de leur capacité d'utilisation de l'outil, et surtout de son support : l'ordinateur.

Plusieurs d'entre eux évoquent spontanément leur crainte face à l'ordinateur, disent se sentir désemparés, et expliquent que la difficulté provient de la complexité de l'outil informatique. Une femme de plus de 60 ans, qui pourtant a eu l'occasion d'utiliser l'ordinateur au cours des dernières années de son activité professionnelle, déclare : « (...) il (l'ordinateur) me fait peur » ou « les choses seraient différentes si je savais me servir d'un ordinateur » ; « internet c'est comme la voiture dans les années 30 » (sous-entendu réservé à une élite)... Une autre, un peu plus jeune (56 ans), vivant en couple avec 3 enfants au foyer, équipée d'un ordinateur pour son foyer mais refusant pour l'instant de se connecter, explique aussi qu'elle ne sait pas se servir de l'ordinateur et que c'est la raison principale qui l'empêche d'utiliser internet. Elle perçoit ainsi internet, et son support, l'ordinateur, comme « quelque chose de très compliqué (...) qui change la manière d'apprendre (...) mais qui va aussi trop vite (...) qui handicape ceux qui ne l'ont pas »... Une autre femme de plus de 60 ans, dont l'équipement TIC est très faible, se représente internet comme « un serpent (...) ça se faufile et c'est terrifiant »... Une autre, du même âge, avoue qu'elle aurait l'occasion de l'utiliser grâce à son entourage mais qu'elle refuse parce qu'elle pense qu'en raison de son faible niveau d'étude et de sa méconnaissance de la langue anglaise (selon elle, les fonctionnalités permettant d'utiliser internet sont exprimées en anglais), internet est inaccessible et trop compliqué.

On retrouve ici l'idée, solidement ancrée chez les non internautes, que l'utilisation et l'appropriation de l'outil internet nécessitent un capital socioculturel important (sur la perception des internautes par les non internautes voir chapitre 9. « Comparaison sociale : Perception des internautes par les non internautes »).

L'idée que l'âge constitue un frein se retrouve également chez la quasi-totalité des personnes de 60 ans et plus. Si on y regarde de plus près, ce n'est pas l'âge en tant que tel, mais plutôt ce qu'il entraîne, soit en termes d'affaiblissement des conditions physiques et des capacités cognitives nécessaires à la bonne utilisation d'internet, soit en termes de retrait de la vie professionnelle. Citons l'exemple d'un homme de plus de 60 ans qui s'avoue séduit par ce progrès technique et même en phase avec les progrès technologiques en matière de communication, mais qui parle de la « nécessité d'une bonne condition physique (...) la vue surtout » ; ou encore cet autre qui explique que « l'ordinateur est arrivé dans mon entreprise au moment où je prenais ma retraite (...) je regarde ça comme les gens âgés dans leur maison de retraite regardent la télé (...) c'est comme ça qu'ils voient le monde extérieur ».

Une autre raison est parfois invoquée pour expliquer les réticences : le coût qu'internet risque d'engendrer, en matière d'équipement surtout (acheter un ordinateur). Ceux qui se disent concernés parlent de leur « petite retraite » et ont peur de « se faire arnaquer ». Certains disent d'ailleurs qu'ils s'équiperont si éventuellement le coût baissait mais ils sont peu nombreux.

Les réticences à l'utilisation peuvent aussi avoir pour origine une préférence pour d'autres modalités d'information et de communication, en particulier pour le livre et le contact direct.

Dans certains cas, internet est même perçu comme peu attractif du point de vue des modalités sensorielles et cognitives qu'il convoque. Un homme de 55 ans, seul, sans activité au moment de l'entretien parce qu'en maladie, assez cultivé, revendique sa culture livresque et sa préférence pour des modes de communication « archaïques » pour expliquer l'incompatibilité de l'outil avec ses modes de vie et ses valeurs : « invasion de la technique » qui « ne me séduit pas » et est « problématique » (...) « le sérieux est du côté de l'imprimé ». Ce même homme se représente internet comme « un chiwawa... un chien agité qui ne sait rien faire d'autre qu'aboyer (...) un animal bruyant, dissipé, sur lequel il faut veiller, fragile et insupportable au final ». Plusieurs autres personnes de ce sous-échantillon expriment également spontanément leur préférence pour le livre, l'imprimé.

Enfin il y a aussi ceux, parmi les plus âgés et les moins bien équipés en TIC, pour qui internet n'évoque absolument rien, et qui le disent. On oublie quelquefois cette catégorie de personnes, peu informée, isolée, qui n'a même aucune idée de ce qu'est internet. Certains ne se sentent pas qualifiés pour en parler en raison même de leur âge et de leur isolement : « Je ne parle pas de cela avec personne » (...) « je n'ai aucun avis sur la question, je ne veux pas dire de bêtises » ; « rien, ça ne représente rien » ; en raison de leur manque d'intérêt et de connaissance : « je ne connais pas suffisamment pour donner un avis objectif (...) cela ne m'évoque rien, ça ne m'intéresse pas ».

Les « réfractaires » idéologiques

Ce sont généralement des personnes qui connaissent plutôt bien internet et n'ont pas l'intention de devenir utilisateurs pour des raisons principalement idéologiques. Néanmoins, nous constaterons ici que les réfractaires de notre échantillon de l'enquête quantitative n'appartiennent pas toujours à ces catégories sociales privilégiées sur les plans économique, social et culturel.

Les réfractaires idéologiques sont très marginaux dans l'échantillon total de l'enquête quantitative, à savoir 4 personnes seulement sur les 139 non utilisateurs radicaux. Voici les indicateurs que nous avons utilisés dans notre enquête pour les identifier : ils disent ne jamais vouloir utiliser internet et sont défavorables à internet et aux innovations technologiques.

Ces 4 réfractaires sont représentatifs de toutes les classes d'âge : l'un a entre 15 et 29 ans, un second entre 30 et 44 ans, un troisième entre 45 et 59 ans et enfin le quatrième a 60 ans et plus ; ce n'est donc pas l'âge qui les caractérise.

Ils n'ont pas d'enfants vivant au foyer.

Il ne semble pas qu'ils soient dotés d'un capital économique, social et culturel supérieur à celui des autres non internautes si on s'en tient à leur profil socioprofessionnel. En effet, deux d'entre

eux sont employés, et ont un niveau études primaires pour l'un et secondaire collège pour l'autre, un autre est ouvrier (avec un CAP) et un autre enfin agriculteur (de niveau lycée).

Il est également curieux de constater qu'en dépit de leur attitude hostile à l'égard de l'outil, 3 d'entre eux admettent pourtant qu'il leur serait utile dans leur vie quotidienne, soit pour s'informer, soit pour remplir leurs formulaires administratifs en ligne, soit pour faire des achats en ligne, soit encore pour rencontrer leur futur conjoint ou se faire des amis.

Comme la majorité des non internautes de cette enquête, la plupart des personnes de leur entourage utilisent internet.

La comparaison avec les internautes n'est pas à leur désavantage, puisqu'au contraire ils ne les perçoivent pas du tout comme plus avantageés qu'eux, qu'il s'agisse de la vie professionnelle, économique ou relationnelle.

Lorsqu'on leur demande d'expliquer pourquoi ils rejettent définitivement internet, ils invoquent leur manque d'intérêt pour l'outil, son inutilité dans leur vie quotidienne, et le fait qu'ils n'ont pas de temps à lui consacrer.

On peut également noter que sur les 4, 3 sont des utilisateurs indirects occasionnels, et ce sont essentiellement leurs enfants ou petits-enfants qui l'utilisent pour eux. Deux de ces utilisateurs indirects parmi les réfractaires pensent qu'ils auront toujours quelqu'un dans leur entourage pour leur rendre ce service et si cela n'était plus possible, ils choisiraient de s'en passer.

Sur les 4, 1 seul est équipé d'un ordinateur au foyer et d'une connexion internet.

2 ont déjà utilisé l'ordinateur et internet antérieurement, et un autre a eu l'occasion d'en faire un apprentissage indirect.

2 connaissent internet sur le plan technique et 2 ne le connaissent pas bien. Sur le plan de la connaissance des contenus et services, ils citent surtout le e-commerce (faire des achats sur le net), la consultation des comptes bancaires et la possibilité de rencontre avec son futur conjoint.

Ils perçoivent tout autant que d'autres non internautes l'outil comme compliqué ; et eux aussi évoquent leur crainte des termes techniques utilisés, de la recherche d'informations, et de l'utilisation de l'ordinateur.

Lorsqu'on leur demande ce qui pourrait les inciter à passer à une utilisation personnelle d'internet, il est surprenant de constater que ces réfractaires avancent, plus que les autres non internautes, davantage d'éléments qui les inciteraient à une utilisation : l'aide financière pour l'équipement, une meilleure information sur les contenus et sur le coût réel de l'abonnement, une formation à l'utilisation, et enfin une assistance technique en cas de problème. Nous pouvons penser que peut-être ce sont aussi eux, parmi l'ensemble des non utilisateurs radicaux,

qui perçoivent avec le plus d'acuité les problèmes qui constituent autant de freins à l'utilisation et que cela pourrait expliquer leurs nombreuses réponses à cette question.

Contrairement à ce que l'on aurait pu penser, les réfractaires idéologiques, qui généralement refusent l'usage d'internet tout en connaissant par ailleurs ses contenus, en sachant utiliser l'ordinateur voire internet et en ayant un entourage fortement connecté, sont d'une part peu nombreux dans nos enquêtes qualitatives et quantitatives, et d'autre part, comme nous venons de le voir, assez atypiques de cette catégorie.

Une collègue de Bordeaux 3 a travaillé spécifiquement sur ce sujet que nous n'avons pas approfondi ici⁶⁴, les réfractaires idéologiques étant peu nombreux et disposant de la plupart des « clés » pour choisir l'utilisation d'internet s'ils le souhaitent, leur accompagnement par des politiques publiques ne nous semble pas nécessaire, chacun étant libre de ses choix.

Les non utilisateurs radicaux utilisateurs indirects

Voir dans le chapitre sur les utilisateurs indirects « Les utilisateurs indirects déclarant ne jamais vouloir utiliser internet »

⁶⁴ Pour approfondir cette catégorie spécifique de non internautes, voir le travail de thèse de Feirouz Bouddhokane et les articles sur le site non-internautes.com

6.4. Les utilisateurs potentiels distants

Les utilisateurs potentiels distants déclarent qu'ils utiliseront internet dans un avenir plus ou moins proche ou lointain. Nous traiterons ici spécifiquement des personnes qui par ailleurs ne bénéficient pas des services de leur entourage en matière d'utilisation d'internet (c'est-à-dire qui ne sont pas utilisateurs indirects).

Ils représentent 21,5% de l'échantillon total.

Ils sont dans leur grande majorité (76%) entourés d'utilisateurs d'internet, et dans l'ensemble ne se sentent pas désavantagés par rapport à eux.

Dans cette catégorie de non internautes, ils sont plus nombreux à être âgés de 45 à 59 ans que de 60 ans et plus, et moins nombreux parmi les 30 à 44 ans et les 15 à 29 ans,. On peut donc penser que ce n'est pas l'âge en tant que tel qui leur confère leur particularité, mais plutôt le fait que, ces personnes toujours en activité (employés, ouvriers) ou en recherche d'emploi ont des enfants vivant au foyer, et que leur foyer possède souvent un ordinateur voire parfois une connexion pour les enfants. Elles possèdent en majorité un niveau CAP/BEP, et pour une part non négligeable un niveau secondaire collège ou lycée.

Ils ont confiance en leurs compétences techniques s'ils devaient utiliser les TIC, bien qu'en majorité ils n'affichent pas un bon niveau de connaissance d'internet, tant sur le plan technique que sur les contenus et services disponibles en ligne. Mais dans le même temps ils en redoutent la complexité (s'agissant des termes techniques utilisés et de l'installation technique).

Eux aussi aiment internet et les innovations techniques.

L'utilité d'internet dans leur vie quotidienne (soit pour rechercher des infos, soit pour faire des achats en ligne, soit pour accéder à des informations et services gratuits) ne fait pas de doute pour plus de la moitié d'entre eux, l'autre moitié restante demeurant plus sceptique sur cette question.

La formation à l'utilisation, l'aide financière pour s'équiper, l'information sur les contenus et services, tout comme l'assistance technique en cas de problèmes constituent toutes au même titre des éléments indispensables en matière d'incitations.

Ils aimeraient eux aussi une formation individuelle avec un proche ou un spécialiste.

Plusieurs personnes de cette catégorie déclarent qu'elles vont adopter une connexion au foyer d'ici un an ou plus, le plus souvent pour leur(s) enfant(s). Elles-mêmes sont peu intéressées et peu séduites par internet mais ont développé une attitude « pragmatique » vis-à-vis de cet outil en raison du besoin qui se fera sentir pour leurs enfants.

Voyons un de ces portraits types, un « prototype » du pragmatique avec un enfant au foyer. Il déclare d'emblée que, bien que son foyer soit équipé d'un ordinateur pour sa fille, il n'est pas encore prêt à se connecter à internet : « dans très longtemps, pas avant 2 ans ».

Selon lui ce n'est pas la complexité de l'outil qui lui pose problème : « a priori cela n'a pas l'air très compliqué. (...) Celui qui sait se servir d'un ordinateur doit arriver à se servir d'internet ». Son entourage est connecté, il a vu à plusieurs reprises comment ils utilisaient internet, s'est à l'occasion servi d'un ordinateur, il affiche une assez bonne confiance en lui sur le plan technique, et connaît quelques contenus et services offerts par internet.

S'il est « déconnecté », c'est plutôt en raison de sa perception de la compatibilité et de l'utilité de l'ordinateur et d'internet. Il dit : « pour le moment on en a pas besoin. Il (l'ordinateur) est dans la chambre de ma fille et donc c'est sa chambre. Ce sera son ordinateur quand elle en aura besoin. Quand elle aura besoin d'internet, accessoirement ce sera son internet à elle plus que le nôtre à nous, parce que nous dans la vie de tous les jours, je n'ai pas l'impression d'en avoir grandement besoin ». (...) « Moi pour le moment je n'en ressens pas le besoin. Le jour où ma fille en aura besoin, je serai obligé. Elle va me créer le besoin tandis que moi pour le moment je ne m'en crée pas ». (...) « Avant on vivait sans, on n'est pas obligé de suivre le progrès » (...)

Il est intéressant de noter que cette personne mentionne spontanément sa position sociale, son statut, pour justifier l'incompatibilité de l'outil avec ses besoins, son mode de vie : « Moi dans ma position d'ouvrier d'usine, je fais mes huit heures, je fais mes courses, on a des petits magasins de proximité, on a pas besoin d'aller sur internet. (...) ».

Dans la même veine, lorsqu'est abordée la question des risques, il réagit immédiatement en invoquant les modifications économiques et sociales engendrées par Internet : « Je ne crois pas (que ce soit un avantage, un atout) parce que ça va beaucoup trop vite, ça rapproche les gens et inéluctablement ça supprime du travail à certaines catégories de personnes. (...) L'inconvénient pour le petit magasin, on ne descend plus jusque chez lui. La boutique ne va pas fermer mais sera obligée de travailler différemment. Le commerce va être obligé de se réadapter (...) Je pense que ça supprime du boulot aux gens ».

Autre risque perçu, le risque d'isolement social : « Ca rapproche (les gens) mais dans une bulle. C'est deux bulles qui ne se touchent pas c'est-à-dire, on peut se parler sur internet, on se verra si on a une Webcam mais on n'aura pas de contact physique. C'est quand même plus chaleureux de se donner la main ».

Sur le plan de la communication justement, cette personne regrette les changements irréversibles, les bouleversements inéluctables de la société, induits par internet : « Ca l'a déjà bouleversé pas forcément en bien mais ça l'a bouleversé. (...) Oui inconsciemment ça va changer (la société). Parce que ça va se développer, c'est inéluctable. Mais est-ce que c'est un bien ? (...) Déjà les gens n'ont plus les mêmes habitudes d'achats. Après ça les gens se

renferment chez eux. On préfère bidouiller sur internet que d'aller boire un coup avec les copains, le soir. (...) ». De même que le rapport au savoir va être profondément modifié : « Déjà on est obligé d'apprendre avec ça, c'est incontournable pour les jeunes maintenant. Autant j'y échappe pour le moment mais je vois la petite, elle me dit papa je voudrais internet, je lui dis attend un peu ». Ce verbatim témoigne également de la façon dont est vécu le passage à internet : une obligation pour le foyer, les enfants, en aucun cas comme un choix délibéré.

Les raisons de la non connexion sont selon lui de deux ordres : l'absence de besoin et le coût de l'ordinateur plus que de la connexion : « Des gens qui ne sont pas connectés, ils n'en ressentent pas le besoin ou, ils n'en ont pas les moyens. C'est une question de moyens de s'acheter un ordinateur, faire la démarche de s'abonner. Il faut un budget ». Il distingue le coût de la connexion et de l'achat de l'ordinateur : « ça (la connexion) ce n'est pas cher au contraire... économique parce qu'avec 30 euros vous avez le téléphone et les accès... etc, mais ce qui est onéreux c'est l'accès à l'ordinateur ».

Deux autres personnes du même âge, deux jeunes femmes, l'une vivant en couple et l'autre seule, toutes deux avec des enfants au foyer, présentent des caractéristiques proches de celles de ce monsieur en dépit d'une appartenance sociale différente ; l'une est de niveau socioculturel assez élevé et l'autre moyen. Elles sont équipées d'un ordinateur au foyer pour leurs enfants, ont une expérience directe avortée de l'ordinateur et indirecte d'internet par observation de personnes de l'entourage connectées, sont assez bien informées sur le sujet, ont assez confiance en elle sur le plan technique, mais ont en revanche une connaissance assez pauvre, voire nulle, des contenus et services offerts par internet ainsi que de ses aspects techniques.

L'une d'entre elle ne le perçoit pas comme très compliqué, l'autre perçoit l'utilisation de l'ordinateur comme très compliquée : « moi la dernière fois j'ai passé deux heures et demi pour écrire une fiche ».

Comme dans le cas précédent, tout au long de leur entretien, ces deux mères de famille avouent ne pas ressentir pour elles-mêmes le besoin et l'envie d'utiliser internet, mais pensent à la nécessité de l'outil pour leurs enfants : « ce n'est pas dans mes priorités », « ce n'est pas dans mes habitudes (...) pas adaptable », « Pour moi internet n'est pas urgent, j'ai d'autres choses plus importantes pour l'instant », « Oui c'est par rapport aux enfants ».

Leur attitude à l'égard de l'outil est dans l'ensemble plutôt négative, du moins elles semblent très perplexes quant à ses avantages réels. Pour l'une d'elle, l'usage d'internet devrait se limiter à la recherche d'information, sur ce plan c'est un gain de temps, mais ne devrait pas se substituer à la communication directe entre les gens : « Pour avoir plus d'informations mais pas pour communiquer avec les autres. Je préfère aller moi-même acheter qu'utiliser internet ».

Quant aux principaux freins évoqués pour rendre compte des difficultés d'utilisation, ils relèvent, d'une part, là encore, du coût lié à l'achat d'un ordinateur, et même de la connexion, surtout

pour celles qui élèvent seules leurs enfants et ont des petits moyens ; et d'autre part, des difficultés d'utilisation de l'ordinateur, les femmes mentionnent alors plus facilement l'intérêt des formations dans ce domaine pour inciter certains non internautes à l'utilisation dans le futur.

Au contraire des pragmatiques avec enfants au foyer, une personne de 60 ans, faisant partie des utilisateurs potentiels distants totalement déconnectés, ancienne ouvrière, vivant seule, aimerait dans un avenir plus ou moins proche apprendre à se servir d'internet pour « le plaisir ». Elle irait chercher des informations lui permettant de réaliser son arbre généalogique, se documenter sur des sujets qui lui tiennent à cœur et sur lesquels elle ne peut pas lire des ouvrages trop compliqués en raison de son âge et de son manque d'instruction. De ce point de vue, il lui semble qu'internet serait assez compatible avec son mode de vie puisqu'à la retraite elle aurait du temps pour s'y former si elle savait où se rendre pour cela et si elle en avait les moyens financiers (aimerait une formation avec un professionnel, un enseignant, sous forme de cours). Elle ne connaît pourtant pas du tout les aspects techniques ni les contenus et services sur internet mais affiche une grande curiosité et au cours de l'entretien cherche à obtenir des informations sur ce plan en posant des questions à l'interviewer (« par exemple pour avoir cette information comment fait-on ? (...) Si je veux chercher ça comment on fait ?... »).

Elle aussi invoque, dans les raisons de non utilisation, la difficulté d'utilisation de l'ordinateur et regrette qu'il n'existe pas davantage de formation pour le grand public, et notamment pour les personnes âgées désireuses de rattraper leur retard sur les jeunes générations, mais aussi la « pauvreté économique, culturelle et intellectuelle », l'usage de l'ordinateur et d'internet nécessitant un bon capital social et culturel (elle insiste beaucoup sur ce point et pense que les pouvoirs publics ne sont pas assez sensibles à ces questions, qu'ils insistent trop sur les aspects techniques au détriment des aspects socioéconomiques et socioculturels). Elle émet des suggestions, comme par exemple « développer l'information sur l'ordinateur et l'intérêt d'internet grâce aux médias, la télé surtout, et aussi via des associations pour toucher les plus démunis face à ces nouveaux outils ».

6.5. Les « abandonnistes »

Les abandonnistes sont d'anciens utilisateurs plus ou moins réguliers qui ont décidé, pour diverses raisons, de ne plus utiliser internet. Sur 307 interviewés dans notre étude quantitative, nous en avons dénombrés 7 uniquement et 3 parmi les 70 personnes rencontrées en entretiens.

Si le phénomène de l'abandon d'internet (et plus généralement des techniques de communication « intrusives ») commence à préoccuper les Américains (voir sur ce sujet les travaux de F. Jaurréguiberry), il semble qu'il ne soit pas très répandu en France, en tout cas pas parmi les Aquitains que nous avons interviewés.

L'enquête quantitative révèle qu'ils sont devenus pour la plupart (5 d'entre eux) des utilisateurs indirects grâce à des membres de leur famille (autres que leurs enfants ou petits-enfants) ou leurs amis. Il semble que ce soit la raison pour laquelle ils déclarent en avoir abandonné l'utilisation personnelle. L'utilisation indirecte grâce à un tiers semble leur avoir permis de ne plus faire de dépenses relatives à cet outil ou de ne plus s'embarasser de problèmes techniques, leur utilisation paraissant circonscrite à des usages très ponctuels et spécifiques (envoi de mails à l'occasion, recherche d'une information précise). Ces 5 abandonnistes, nouveaux utilisateurs indirects, pensent qu'ils auront toujours quelqu'un pour leur rendre ce service, et si ce n'était plus le cas, 4 d'en d'entre eux choisiraient de s'en passer et 3 se remettraient à l'utiliser eux-mêmes. Le recours à une tierce personne pour effectuer des opérations très personnelles, comme remplir leur déclaration d'impôts ou consulter leurs comptes pour eux, ne leur pose pas de problème.

Lorsqu'on leur demande s'ils prévoient dans l'avenir utiliser à nouveau internet, 3 déclarent qu'ils s'y remettront mais pas de suite (dans plus d'un an) et 2 compte y revenir assez rapidement (d'ici un an), tandis que l'un d'entre eux ne l'utilisera plus jamais puisqu'il a quelqu'un qui désormais l'utilise pour lui.

Ils sont eux aussi entourés d'utilisateurs d'internet (6/7), mais les avis sont partagés sur les avantages des internautes : 4 d'entre eux ne se sentent pas désavantagés par rapport à eux tandis que les 3 autres pensent que grâce à internet les utilisateurs sont plus avantagés qu'eux sur les plans social, professionnel, et économique.

Là non plus on ne trouve pas une catégorie d'âge qui prédomine nettement : 2 sont âgés de 15 à 29 ans, 4 de 30 à 44 ans et 1 personne seulement de 60 ans et plus. Il y a cette fois-ci un peu plus d'hommes que de femmes (4 hommes contre 3 femmes) ; 4 ont des enfants et 3 n'en ont pas. Ils n'appartiennent pas non plus, comme on peut souvent le lire à propos de cette catégorie de non internautes, aux catégories socioprofessionnelles les plus aisées : un seul est cadre alors que les autres sont soit employés (2), soit ouvriers (2), soit sans activité professionnelle (2). Trois d'entre eux ont pourtant un niveau d'études universitaires (mais 2 occupent des

emplois qui sont en deçà de leur niveau de formation initiale, les autres ont là encore soit un niveau CAP/BEP (2), soit un niveau d'étude secondaire lycée (2).

4 ne disposent pas d'ordinateur au foyer et 3 autres en possèdent un avec une connexion internet.

Anciens utilisateurs, ils ont parfaitement confiance en eux sur le plan de l'utilisation des TIC.

De même qu'ils affichent une très bonne connaissance technique de l'outil tout autant que de ses contenus et services.

Comme on peut s'en douter également en tant qu'anciens utilisateurs, l'outil ne leur apparaît aucunement complexe.

Ils sont tous favorables voire très favorables à internet, et 4 déclarent aimer les innovations technologiques en général, contre 2 seulement qui y sont indifférents.

4 d'entre eux considèrent qu'internet ne leur est pas utile dans leur vie quotidienne et 3 autres pensent le contraire, notamment utile dans ce cas pour rechercher de l'information, accéder à des informations et services gratuits, consulter ses comptes bancaires et remplir ses formulaires administratifs, acheter par internet, mais aussi sur un plan ludique pour télécharger des films ou de la musique, rencontrer son futur conjoint ou se faire des amis, échanger avec la famille ou les amis.

Lorsqu'on leur demande ce qui pourrait les inciter à passer à une utilisation personnelle d'internet, ils citent en priorité une aide financière pour s'équiper (c'est également une des raisons qu'ils avancent pour expliquer leur abandon de l'outil), une assistance technique en cas de problème, et une meilleure information sur le coût de l'abonnement.

S'agissant de la formation, cette catégorie de non internautes, déjà formée de fait, puisqu'anciens utilisateurs, privilégie prioritairement une formation individuelle 'sur le tas', plutôt que la formation individuelle avec un proche ou avec un spécialiste comme les autres non internautes.

Les « abandonnistes » ont donc une expérience directe antérieure de l'ordinateur et d'internet, et ont généralement une bonne confiance en eux sur le plan technique, leurs premières expériences leur ayant permis d'approcher les contenus proposés en ligne.

Nous allons compléter ces informations par une approche plus qualitative et approfondie qui permettra de mettre en évidence les raisons de l'abandon d'internet, raisons auxquelles l'enquête quantitative ne permet pas d'accéder.

Nous reprendrons à cette fin les profils de deux étudiantes. Celles-ci jugent internet utile à tous, à elle-même comme aux autres, compatible avec leurs modes de vie et leurs valeurs, et pas compliqué à utiliser. Qu'est-ce qui peut alors expliquer qu'elles en aient abandonné l'usage ? Pour l'une d'elle, qui s'en est servi dans ses études pour ses recherches à l'université, mais aussi pour télécharger de la musique et des films, pour envoyer des e-mail... il semble, après une relecture attentive de l'entretien, que ce soit la déception par rapport à certaines de ses attentes en tant qu'étudiante : si l'outil est « pratique du point de vue de la rapidité d'accès à l'info il fournit néanmoins une information plus pauvre que dans les ouvrages, par exemple pour les travaux universitaires » (...) « avant on cherchait dans les livres, maintenant on cherche sur internet ».... Elle s'avoue assez distanciée par rapport à cet outil et au final voit mal ce qu'il pourrait lui apporter : « Sur internet, je suis trop distante par rapport à l'objet (...) Je ne perçois pas beaucoup de changements, enfin moi je les vois pas en tous cas. Peut-être qu'à un autre niveau on le voit, mais pour moi, c'est pas marquant ». Elle déclare malgré tout qu'elle se remettrait très vite à son utilisation si elle en avait l'occasion.

Elle mentionne aussi souvent les risques d'isolement et considère qu'internet est une menace pour le lien social : « Oui, parce qu'en fait avec internet, tous les gens vont rester enfermer chez eux, et il y aura plus vraiment de communication, hormis sur internet ».

Elle fait référence, comme d'autres catégories de non internautes d'ailleurs, au coût encore élevé de l'ordinateur et au manque de formation pour les plus en difficulté, et pense que les meilleures incitations pour ces personnes seraient une baisse du prix des ordinateurs et le recours à davantage de formation.

La seconde étudiante, équipée depuis peu d'un vieil ordinateur que lui a donné son père, et non connectée pour des raisons économiques, déclare également préférer l'imprimé, le livre en particulier, pour effectuer ses recherches universitaires : « Dans le cadre de mes études, plutôt des livres, puisque je vais souvent à la bibliothèque... Donc, aussi, la presse écrite, et je regarde pas mal les infos quand je tombe dessus, puis aussi des ouvrages spécialisés ». Elle utilisait internet au lycée et à la fac mais comme l'étudiante précédente ne s'en trouvait pas satisfaite et privilégie les ouvrages : « J'ai commencé assez tôt, c'est à dire qu'au lycée, on était habitué, on avait des cours, mais je m'en souviens plus trop, c'est vrai que ça n'a jamais été... enfin je trouve pas ça spécialement difficile mais c'est vrai que je restais beaucoup de temps dessus, puis les infos que je trouvais ne m'intéressaient pas ou correspondaient pas à ma demande. En fait, je me repère plus en piochant dans les bouquins, je préfère ».

En dehors de ses études, elle n'est pas davantage séduite par cet outil et lui préfère d'autres formes de communication : « Ben c'est vrai que de plus en plus les profs nous donnent pas mal de références à consulter sur Internet mais la plupart de mes amis qui s'en servent régulièrement, c'est pour leurs loisirs : téléchargement de musiques, chat, MSN et tout ça... Moi, j'ai une adresse e-mail, et j'y vais quand je suis à l'étranger. Mais je préfère le téléphone ».

Elle privilégierait d'autres équipements TIC qu'internet et l'ordinateur même si une offre alléchante lui était proposée : « Oui. J'achèterais, je sais pas, un appareil photo, une télé. Mais c'est vrai que la connexion Internet et un nouvel ordi, non, pas tout de suite ».

L'intérêt et l'utilité d'internet sont conditionnés, explique-t-elle par l'usage que l'on en fait : « Pour moi, je pense que c'est un bon moyen de communication mais ça dépend de l'usage que t'en fais. Par exemple, je trouve que... enfin, tu trouves plein de choses et il y a tout et n'importe quoi et c'est vrai qu'on a tendance à perdre vachement de temps. Moi, l'idée de rester assise devant un ordi pendant des heures, ça m'effraie plutôt qu'autre chose. Enfin je vois les rares fois où... Déjà quand je suis sur mon ordi, ça m'emmerde. Et en plus, être sur Internet, je trouve que... ouais, il y a d'autres moyens de se renseigner ».

La raison principale qui semble motiver ses réticences sont, non pas la complexité d'utilisation de l'outil, mais une perte de temps et une inadéquation des informations obtenues par rapport à ses besoins de documentation : « Non, une fois que tu connais un minimum les ordinateurs, t'as juste à suivre les instructions. Mais moi je te dis, c'est plus en terme de temps, enfin en terme de... tu passes beaucoup de temps à chercher une info qui n'est pas forcément fiable en plus. Pour moi c'est toujours dans un souci de documentation ».

Lorsqu'est abordée la question des bouleversements induits par internet, notamment s'il risque de remplacer le livre, la réponse est sans appel : « Je dirais non. C'est peut être une vision idéaliste mais pour l'instant, non, quand même pas. Je me dis qu'il y aura toujours des gens pour défendre la culture du livre ».

Comme l'étudiante précédente, elle affiche une certaine ambivalence, une forme de rapport distancié à internet, bien qu'elle ait déclaré, par ailleurs, qu'il était plutôt compatible avec son mode de vie : « Moi, j'arrive à m'en passer, je m'en passe facilement. C'est pas naturel, ça me vient pas. Puis comme j'ai pas Internet chez moi, c'est comme un peu un mode de fonctionnement. Je suis pas habituée à fonctionner comme ça » (...) « Tu veux savoir si je le vis bien? Ben, vu que ça me touche de loin puisque je ne l'utilise pas pour l'instant... bien sûr il y a une forte médiatisation de toutes ces nouvelles technologies, mais je me dis que c'est un passage, et qu'au bout d'un moment, il y a toujours un pic, comme ça, et ça revient. Non, non, j'ai aucun a priori sur Internet. Pour l'instant, j'en ai pas la nécessité d'avoir Internet chez moi, ou de me lancer dans une recherche avant de...pour connaître un truc, pour m'informer, moi je passe pas par Internet en premier ».

Elle évoque aussi un risque, regrettable, de perte de la valeur des choses, matérielle et symbolique, via l'achat par internet : « Encore une fois, t'as la consommation qui n'est même pas au pas de ta porte, elle est chez toi. Et après, je parle de ça, mais je pense aussi à tout ce qui est musique, c'est vrai que moi, je sais la valeur... tous mes amis qui téléchargent, je me dis qu'ils perdent la valeur de la musique. Tu prends plaisir à écouter une chanson et du coup moi

j'ai un support, j'ai une trace que tel disque correspond à telle période de ma vie... La musique a peut être plus d'importance... je sais pas comment l'expliquer... Avoir des tonnes et des tonnes de musique sur ton ordi et donc tu fais plus le choix, je sais pas, t'as beau... J'aime bien la démarche de dire: « voilà, j'aime telle musique, je vais dépenser 15-20 euros, mais voilà, ça a une valeur. Pareil pour les films ou les bouquins ».

Concernant les freins et les incitations possibles, elle cite elle aussi le coût et pense à des « politiques de démocratisation » : « Déjà, si c'était moins cher... En même temps, je sais pas trop combien ça coûte, mais peut être une politique de démocratisation plus importante ».

Une autre abandonniste présente un profil un peu différent : elle a, comme les abandonnistes interviewés dans l'enquête quantitative, un niveau socioculturel moins élevé que les deux étudiantes précédentes, et a eu l'occasion d'utiliser internet uniquement dans le cadre de ses recherches d'emploi et ses déclarations ASSEDIC. Elle le juge inutile et incompatible pour elle, plutôt compliqué à utiliser, et surtout risqué sur un plan personnel : « Non. Moi après ce serait plus pour les recherches d'emploi, après bon il paraît qu'on peut faire plein de choses, mais bon je suis pas au courant. J'aime avoir une personne en face de moi et non pas un site avec qui tu... Autrement ça me pousserait à aller sur des sites de chat, je connais beaucoup de gens qui sont comme ça, ma meilleure amie est comme ça et... j'aime pas ça » (...). Internet comporte trop d'informations, mal ciblées, mal appropriée... la complexité proviendrait principalement de cela. Par exemple tu recherches sur Google, tu cherches quelque chose de précis, il va sortir une centaine ou un millier de listes différentes contenant les mots que tu as cités... ».

Elle craint également qu'internet soit un outil réservé à une élite, un outil peu démocratique : « Je suis pas sûre parce que c'est un outil de nantis, ce sont les nantis qui l'utilisent. Ça bouleverse le monde. Toujours est-il qu'aujourd'hui face à... t'as toujours la famine au tiers-monde, les bidonvilles ça existe toujours, le manque d'eau aussi. Donc ça va pas... ça va bouleverser les choses pour les nantis, mais pas pour les autres. Pour un tiers de la population ». Le changement est par contre irréversible dans l'éducation : « Oui pour l'éducation ça va être révolutionnaire. Enfin c'est déjà révolutionnaire ».

L'absence d'utilisation est également liée à ces changements, d'une part trop rapides, et d'autre part générateurs d'exclusion, précisément pour les non utilisateurs.

Les incitations à l'utilisation consisteraient donc, selon elle, pour remédier à l'exclusion et des plus âgés et des plus démunis économiquement et/ou socialement, en une chute des prix de l'ordinateur et de la connexion, combinée à des avantages techniques et à une simplification d'utilisation de l'outil : « L'ADSL, tu peux l'avoir pour moins de 30 euros et tout ce qui va en ligne, à savoir la ligne illimitée, la télévision numérique... mais le téléchargement... le téléchargement devrait inciter les jeunes à venir... (...) Que ce soit plus simple d'utilisation. Beaucoup, beaucoup plus simple ».



NON-INTERNAUTES AQUITAINS

7. Eléments d'orientation pour les types d'accompagnement à mettre en œuvre en fonction des profils de non internautes

Nous montrons dans cette étude qu'il ne suffira pas de circonscrire et améliorer les paramètres objectifs de l'environnement matériel des populations non internautes pour mettre en place des leviers pour l'action, même si ces paramètres - comme par exemple l'accessibilité au réseau et au haut débit, ou encore l'équipement et les ressources économiques des ménages - constituent des éléments incontournables. Une politique publique proche du terrain devrait davantage intégrer les éléments moins facilement « observables », tels que la complexité perçue et la compatibilité perçue avec les modes de vie, la confiance en soi technique et le poids du réseau social, les représentations d'internet et des internautes...

Nous l'avons vu dans ce rapport, les non internautes ne constituent en aucun cas un groupe homogène. Chaque profil de non internaute a des caractéristiques et des besoins spécifiques en termes d'accompagnement.

Ainsi, les utilisateurs indirects bien informés sur internet auraient pour certains besoin d'une aide financière à l'équipement (profil au capital économique faible), pour d'autres d'une formation et d'un accompagnement technique. Enfin, ceux qui ont recours à leur entourage et le font y compris pour des données privées sans que ce soit un problème n'ont pas besoin d'accompagnement et n'ont aucune intention d'utiliser internet eux mêmes.

Parmi ceux qui ne souhaitent jamais se connecter à internet, certains connaissent assez bien internet et, généralement, soit ont recours à leurs proches pour l'utiliser indirectement et sont satisfaits de cette situation, soit sont réfractaires idéologiques. D'autres, le plus grand nombre, sont peu informés sur internet et s'excluent de fait de la possibilité de l'utiliser eux-mêmes. Ce sont généralement les seniors ou les personnes manquant de confiance en soi technique et de compréhension du média. Pour ces populations, seule une sensibilisation très active semble envisageable dans un premier temps, afin, d'une part, de les informer sur les contenus et services d'internet et leur utilité pour les seniors et les personnes les plus défavorisées, et, d'autre part, de leur faire prendre conscience qu'internet ne leur est pas interdit et au contraire pourrait leur rendre des services (sensibilisation mettant en scène des populations non internautes).

Incitation à l'utilisation et la connexion

Lors de nos entretiens qualitatifs, la majorité des personnes rencontrées nous ont dit que ce qui pourrait les inciter le plus directement à utiliser internet serait une **meilleure information sur les usages qu'ils peuvent en avoir** et sur **l'intérêt pour eux de se connecter** : « montrer un peu aux gens à la télé à quoi ça pourrait servir, leur expliquer ce qu'ils pourraient faire avec, les avantages et les prix approximatifs ». Les publicités des opérateurs et les médias n'informent pas suffisamment, selon eux, sur le véritable intérêt qu'il y a à utiliser internet : le manque de connaissances sur les usages possibles entraîne un manque d'intérêt.

De façon moins significative, certains non internautes rencontrés, en particulier lorsqu'ils ont un faible capital économique et culturel, évoquaient également l'opportunité d'aides financières, une meilleure lisibilité du coût total de la connexion au foyer, la formation des personnes qui le souhaitent et l'importance du suivi technique. D'autres personnes ont au contraire répondu que pour elles cette question ne se posait pas, que les citoyens n'avaient pas le choix et que l'usage généralisé d'internet n'était qu'une question de temps. Généralement le ton était amer et internet alors vécu comme une technologie imposée sans concertation et sans information.

D'autres réponses, plus marginales (parce que ne venant peut être pas immédiatement à l'esprit des interviewés) ont pu ressortir des discussions lors des entretiens semi-directifs : notamment la possibilité de faire des rencontres, la curiosité pour des sujets variés, de communiquer avec les amis ou la famille, le désœuvrement (de façon assez péjoratif internet permettrait alors aux oisifs d'occuper leur temps), la simplification des interfaces, la possibilité de garder l'équipement plus longtemps (« à peine on achète c'est déjà obsolète »).

L'accompagnement et l'information techniques ressortent largement dans ces discussions : « il nous faut une vraie information sur à quoi ça sert et combien ça coûte au total et qu'il y ait une vraie personne en face de nous quand ça ne marche pas ».

Les services cités comme « motivants » pour mobiliser les non internautes sont : la recherche d'information, la possibilité de faire des rencontres, la possibilité de communiquer à distance avec les amis et la famille, l'intérêt pour certains de ne plus se déplacer.

Cette première phase d'entretien nous a permis de construire notre grille de recueil de données de l'enquête quantitative.

Dans l'enquête quantitative, le besoin d'une formation est cité par près du quart de l'échantillon, et presque autant déclare la nécessité d'une aide financière pour s'équiper (presque 23%), ensuite, pouvoir disposer d'une assistance technique en cas de problèmes (21%), ainsi que d'une meilleure information sur les contenus et services proposés par internet (20%), alors que le besoin d'information sur le coût de l'abonnement n'est cité que par 10% de ce sous-échantillon.

(Réponses à question « qu'est-ce qui pourrait vous inciter à utiliser internet ? » issues de notre enquête quantitative. N = 141, le reste de l'échantillon ayant donné des réponses « autres » très diversifiées)

Incitations	
Une formation à l'utilisation	25%
Une aide financière pour l'équipement	23%
Une assistance technique en cas de problèmes	21%
Une meilleure information sur les contenus et services proposés par internet	20%
Une meilleure information sur ce que coûte réellement l'abonnement	10%

Ces réponses dépendent beaucoup de la catégorie de non internaute. Parmi les autres réponses citées on retrouve en majorité « rien » ou « pas grand-chose » (58 personnes sur 307), ensuite quelques interviewés évoquent l'équipement ADSL et le dégroupage, la nécessité d'avoir du temps libre, correspondre avec la famille (messages ou webcam), les enfants, le travail, si plus personne n'utilisait pour moi...

Quelques remarques sur les initiatives destinées à réduire la fracture numérique

Deux rapports ont été publiés en 2008 à l'occasion des élections présidentielles avec pour objectif de réduire les inégalités numériques en France.

Le premier, intitulé « 2010, l'internet pour tous. 15 mesures pour réduire la fracture numérique en France » a été rédigé par le groupe « Renaissance numérique » composé d'experts d'internet universitaires et chefs d'entreprises⁶⁵. Le résultat visé par Renaissance numérique : « en 2010, 80% des foyers français seront équipés d'un ordinateur, connectés à l'Internet et formés à son utilisation ».

Le second rapport, signé par Michel Rocard propose 94 actions pour le développement numérique⁶⁶. Il reprend plusieurs propositions du groupe précédent autour de l'équipement, de

⁶⁵ 2010 *l'Internet pour tous, 15 mesures pour réduire la fracture numérique* Editions Jacob Duvernet, 2007. http://www.renaissancenumerique.org/files/Livre_blan_2010_Internet_pour_tous_VF.pdf

Voir également : Lettre vidéo ouverte à Nicolas Sarkozy : *L'internet pour tous les français c'est possible*. <http://renaissancenumerique.tivipro.tv/index.php>

⁶⁶ République 2.0 vers une société de la connaissance ouverte, rapport remis à Ségolène Royal, Michel Rocard, avril 2007. <http://www.desirsdavenir.org/commun/pdf/RapportRocard.pdf>

l'accès et de la formation et ajoute une réflexion sur les points d'accès publics. Contrairement au Livre blanc de Renaissance numérique, la sensibilisation à l'usage d'internet n'est pas mentionnée.

Les premières mesures indiquées dans ces rapports visent à développer le taux d'équipement des foyers en ordinateur et internet en proposant une aide aux populations économiquement défavorisées (dons des entreprises, ordinateurs à 99 euros, PC loué, aide aux étudiants, tarifs réduits ADSL pour les HLM, achats groupés...). Ces propositions sont nécessaires aux non internautes au capital économique le plus faible qui souhaitent par ailleurs s'équiper. Toutefois nous avons pu voir dans notre étude que le coût d'équipement n'était pas le principal facteur lié à l'intention de connexion (à la question « si on vous donnait l'argent nécessaire à l'achat d'un ordinateur et d'une connexion, que feriez vous ?⁶⁷ », beaucoup répondent qu'ils feraient tout autre chose avec cet argent). Il semble que c'est plutôt le capital social et culturel, certes souvent étroitement lié au capital économique, qui soit plus directement la cause de l'absence d'intention d'utilisation d'internet par les non internautes.

L'usage d'internet à domicile, plutôt que sur les lieux de travail, d'études ou dans les points d'accès publics, permet de développer un usage plus étendu d'internet. Cependant, s'équiper à domicile ne permet pas, pour les populations au capital social le plus faible, de bénéficier gratuitement des indications et conseils des experts, présents dans les points d'accès publics.

L'autre point principal cité dans ces rapports concerne la formation (systématiser le passeport internet, mieux former pour réduire l'appréhension du numérique...). Dans notre enquête quantitative l'option majoritairement choisie par les non internautes interrogés est celle de la formation individuelle avec un proche (40%), suivie de la formation individuelle avec un spécialiste (24%, essentiellement des femmes), le cours collectif avec un expert n'intéresse que de 12% des non internautes et l'auto formation, « sur le tas » moins de 10%. L'auto formation grâce à des outils techniques (vidéo, rubrique d'aide sur ordinateur) n'est quant à elle pratiquement jamais choisie comme option de formation. Le manque de confiance en soi technique et le manque d'intérêt pour internet incitent généralement peu les non internautes à souhaiter une formation et ce sont généralement les femmes qui sont attirées par ce type d'accompagnement avec des experts. Il peut être envisageable, au vu de ces constats, de réfléchir à des modèles qui inciteraient les internautes avertis à dispenser leurs connaissances d'internet (contenus, navigation, techniques) à leur entourage proche.

L'idée proposée par Michel Rocard de consolider le réseau des espaces publics numériques et d'accompagner les projets des espaces publics numériques nous semble essentielle. Toutefois très peu de non internautes rencontrés lors de nos entretiens qualitatifs connaissaient les points

⁶⁷ Question posée dans les entretiens qualitatifs

d'accès internet publics ou privés proches de chez eux et encore moins exprimaient l'intention de s'y rendre. Il semble alors que ce sont les services rendus dans ces espaces qui doivent être mis en avant pour intéresser les non internautes plus que l'accès à internet comme une fin en soi. Nous citerons ici le projet WebCampus64 qui propose l'accès par visioconférence aux cours des universités du temps libre dans les points d'accès publics⁶⁸.

Seul le rapport de Renaissance numérique évoque l'importance de la sensibilisation à l'usage d'internet à travers la mesure n°10 : « Réaliser une campagne de sensibilisation à l'usage d'internet ». Cette campagne devrait selon ce rapport « montrer l'intérêt d'utiliser internet en toute confiance » en mettant en œuvre des mesures visant à diminuer la crainte qu'internet ne porte atteinte aux libertés individuelles d'une part, et concernant la protection de l'enfance, d'autre part. D'après notre étude, une sensibilisation à l'usage d'internet doit également passer par une information sur les contenus proposés en ligne et une clarification des offres de connexion. Une sensibilisation mettant l'accent sur la confiance en soi technique et montrant notamment des utilisateurs d'internet aux caractéristiques proches des non utilisateurs serait alors souhaitable.

S'appuyer sur le réseau social pour la sensibilisation, la formation, l'accompagnement et l'utilisation indirecte apparaît comme un levier essentiel. Lorsque les non internautes ont un réseau social qui ne permet pas cet accompagnement, on doit pouvoir envisager de proposer des alternatives à travers par exemple une incitation des citoyens à partager leurs pratiques et savoir-faire.

On sait depuis les années 1940 (Lewin, 1947) que l'information, la sensibilisation et l'accompagnement par les pairs, dans le cadre d'échanges, sont bien plus susceptibles de modifier les comportements que la contrainte ou la réception passive d'informations médiatiques ou de discours d'experts. Les individus sont également d'autant plus enclins à modifier leurs comportements que des personnes qui leur ressemblent ont adopté le changement avant eux avec succès.

Aujourd'hui les médias et la société se représentent et mettent en scène un internaute de la classe moyenne ou des classes favorisées, jeune cadre dynamique utilisant les technologies numériques au travail et pour ses besoins personnels, ou bien une nouvelle génération élevée avec l'informatique, naviguant avec une grande facilité sur internet dans le cadre de ses études ou pour des chats interminables entre amis. Les populations non internautes, majoritairement plus âgés et issues des classes populaires ne se retrouvent pas dans ses images – clichés qu'on leur donne à voir, parce que ni les profils ni les usages ne leur correspondent. Cette vision

⁶⁸ Voir mémoire de M2 Recherche de Gérald Abadie, juin 2008.

d'internet et de ses utilisateurs génère de l'exclusion et de l'auto-exclusion et freine largement l'adoption.

Les freins les plus communément évoqués par les non internautes sont le manque de visibilité sur l'intérêt d'internet pour eux, le manque ou l'absence d'expérience de l'ordinateur et l'angoisse technique qui en découle, l'impossibilité de tester avant de franchir le pas seuls.

Dans ce cadre, l'action publique doit permettre d'accompagner – au vrai sens du terme – l'apprentissage progressif de l'ordinateur et d'internet. En informant différemment et plus largement sur les contenus et services disponibles en ligne et en proposant des espaces d'apprentissages et de découverte d'internet plus attrayants.

La mobilisation d'un réseau citoyen de formateurs volontaires dans les points d'accès publics pourrait être une réponse intéressante à ces différents constats. D'une part les lieux d'accès publics, disposant d'une maintenance informatique permettent dans un premier temps de s'abstraire des difficultés techniques de maniement de l'ordinateur pour se concentrer sur la navigation, d'autre part, la présence d'internautes pratiquants réguliers mais non experts qui viendraient quelques heures par semaines pour partager leur connaissance d'internet, permettrait un apprentissage et une sensibilisation par les pairs.

Enfin, pour ceux – les plus âgés – pour qui l'investissement dans l'apprentissage d'internet est trop lourd, il faut d'une part les informer bien plus sérieusement sur ce qu'internet pourrait leur apporter, d'autre part proposer des services d'utilisation indirecte dans les lieux d'accès publics. Il s'agit ici de permettre aux catégories qui n'utiliseront jamais elles mêmes et qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas s'appuyer sur leur réseaux social, de bénéficier malgré tout des contenus et services disponibles en ligne et également de modifier la perception commune et partagée selon laquelle internet est réservé à une catégorie de population dont ils ne font pas partie.



NON-INTERNAUTES AQUITAINS

8. Actions de valorisation de la recherche

Le site internet

Le site internet www.non-internautes-aquitains.com a été mis en ligne dès le début du projet et régulièrement actualisé dans la rubrique « actualité de la recherche »

Le site sera mis à jour avec le présent rapport une fois que le commanditaire en aura pris connaissance.

Les articles et conférences

Ce projet a donné lieu à plusieurs productions et conférences :

Laborde A. Soubiale N. : « Résistance à l'utilisation d'internet : analyse des représentations des non internautes et des facteurs communicationnels, cognitifs et psychosociaux associés à la non utilisation », colloque EUTIC, Athènes, 2007 (article et PPT en anglais disponibles sur le site).

Laborde A. Soubiale N. : « Les non-internautes : des facteurs sociodémographiques à une approche multidimensionnelle », colloque EUTIC, Bruxelles, septembre 2006 (avec Boulidoires A.).

Boudokhane F. : « Le refus de l'Internet : des éléments explicatifs », colloque EUTIC, Bruxelles, septembre 2006.

Laborde A. Soubiale N. : « Approche micro-sociale de la non utilisation d'internet », Symposium Internet et réseau de connaissance, septembre 2007.

Laborde A. Soubiale N. : « Les non internautes en Aquitaine. Approches qualitative et quantitative de l'absence d'adoption d'internet », Les étés TIC de Bretagne, juillet 2007.

Une thèse soutenue sur les réfractaires idéologiques

Boudokhane F. : "L'Internet refusé. Le non-usage du réseau et ses raisons ", thèse en Sciences de l'information et de la communication, soutenue en février 2008.

Valorisation du projet

Article dans le bulletin de la SFSIC (Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication) : « Être non internaute en Aquitaine aujourd'hui : approche multifactorielle du non usage d'internet », 2007

Présentation des premiers résultats de la recherche le 9 février 2007 lors du Diagnostic 2007 de l'Aquitaine Numérique

Lettre AEC 2006 : « Ce qu'on sait des Non internautes »

Intervention au séminaire de la FING, mars 2006, Paris (écouter l'intervention sur www.fing.org)



***NON-INTERNAUTES* AQUITAINS**

Annexes

1. GRILLE ENTRETIENS SEMI DIRECTIFS 2006 (N=70)
2. GRILLE QUESTIONNAIRE 2006 (N=70)
3. QUESTIONNAIRE AEC DEC 2008
4. ENQUETE NON INTERNAUTES AQUITAINS : TELEPERFORMANCES, FEVRIER 2008
5. TESTS STATISTIQUES : LA CORRELATION (le KHI2)
6. ARTICLES PRODUITS AU COURS DU PROJET
 - Laborde A. Soubiale N. : « Résistance à l'utilisation d'internet : analyse des représentations des non internautes et des facteurs communicationnels, cognitifs et psychosociaux associés à la non utilisation », colloque EUTIC, Athènes, 2007.
 - Laborde A. Soubiale N. : « Les non-internautes : des facteurs sociodémographiques à une approche multidimensionnelle », colloque EUTIC, Bruxelles, septembre 2006 (avec Boulloires A.).
 - Boudokhane F. : « Le refus de l'Internet : des éléments explicatifs », colloque EUTIC, Bruxelles, septembre 2006.
 - Article dans le bulletin de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication : « Être non internaute en Aquitaine aujourd'hui : approche multifactorielle du non usage d'internet », 2007
 - Lettre AEC 2006 : « Ce qu'on sait des Non internautes »
7. BIBLIOGRAPHIE COMMENTEE SUR LA FRACTURE NUMERIQUE (2005-2008)