

## (Re)penser le non-usage des tic

Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/395>

DOI : [10.4000/questionsdecommunication.395](https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.395)

ISSN : 2259-8901

### Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

### Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 7-20

ISBN : 978-2-8143-0056-9

ISSN : 1633-5961

### Référence électronique

Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli, « (Re)penser le non-usage des tic », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/395> ; DOI : [10.4000/questionsdecommunication.395](https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.395)

---

> DOSSIER

CATHERINE KELLNER

Centre de recherche sur les médiations  
Université Paul Verlaine-Metz  
kellner@univ-metz.fr

LUC MASSOU

Centre de recherche sur les médiations  
Université Paul Verlaine-Metz  
massou@univ-metz.fr

PIERRE MORELLI

Centre de recherche sur les médiations  
Université Paul Verlaine-Metz  
morelli@univ-metz.fr

## (RE)PENSER LE NON-USAGE DES TIC

Dans la montée en puissance de l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), les non-usagers constituent plus qu'une anomalie, en particulier lorsqu'il s'agit de l'internet. Des études récentes montrent l'existence d'un « effet plateau », c'est-à-dire d'un net ralentissement de la croissance des internautes depuis 2002 dans les pays développés (Chia, Li, Detenber, Lee, 2006 : 589-609), voire d'une stagnation de la proportion des non-usagers de l'internet d'une année à l'autre (Smith, 2010). Et si ce taux témoigne de la présence d'une frange d'irréductibles, on sait aussi que ces non-usagers peuvent, à plus ou moins long terme, devenir des usagers (Chia, Li, Detenber, Lee, 2006 : 590-591). *A contrario*, on sait aussi que des usagers peuvent, à un titre ou un autre, momentanément ou régulièrement, devenir des non-usagers. Dans

la littérature scientifique – francophone ou anglo-saxonne – la question des non-usages est rarement posée comme une problématique en tant que telle. Elle y est abordée comme un cas particulier d'usage si ce n'est, la plupart du temps, comme un défaut d'usage. Or, la question du non-usage est suffisamment complexe pour justifier qu'on la traite en tant que telle.

L'une des interrogations consiste donc à savoir, alors que la généralisation des connexions à l'internet est effective dans les pays occidentaux, quelles sont les motivations et facteurs qui expliquent la persistance des non-usages. On montrera ici qu'être non-usager témoigne parfois d'un positionnement (refus de la modernité et de la suprématie des technologies, résistance-s au changement...) qui relève d'un choix délibéré, affirmé ou revendiqué (position de principe). Toutefois, on verra aussi l'émergence de facteurs qui complexifient la cartographie et le rapport entre usages et non-usages.

## Au-delà de la fracture numérique

Auteure néerlandaise, Sally Wyatt est internationalement connue pour le rôle pionnier qu'elle a joué dans l'interrogation même du sens de non-usage, jusqu'alors considéré comme un manque, un problème à résoudre, au risque de générer une exclusion sociale, politique et économique. S'appuyant sur les travaux anglophones fondateurs, elle insiste sur le tournant pris par les études sur l'usage des technologies au cours des quinze dernières années. Dès 1999, ses recherches participent de la modification du statut et de la représentation des non-usagers des TIC. S'appuyant sur les écrits de James E. Katz et Philip Aspden (1998), elle pointe l'apparition progressive d'un groupe social « moins visible » qui ouvre des perspectives nouvelles aux études sur les usages. En effet, poser la question du non-usage des TIC dans le cadre d'une revue de littérature conduit à solliciter des références traitant en particulier de la « fracture numérique » (*digital divide*), expression nettement plus employée que celle de « non-usage » ou de « non-usagers ».

D'ailleurs, dans une précédente livraison de *Questions de communication* et sous le titre « Les sociologies de la fracture numérique. Jalons critiques pour une revue de littérature », Fabien Granjon (2004 : 217-232) proposait une synthèse critique de cette notion qui traduirait une « nouvelle inégalité [...] qu'il est nécessaire d'endiguer au plus vite, sous peine, cette fois, de voir se creuser la "fracture sociale" » (*ibid.* : 218). Ainsi constatait-il que l'injonction à devenir usager était fortement présente, en particulier dans les discours officiels. L'auteur identifiait donc trois grandes familles de travaux sur la fracture numérique et l'usage de l'internet : les approches infrastructurelles, la socialisation de l'internet, les formes d'appropriation et la reproduction des rapports sociaux. La première catégorie fait référence aux problématiques d'aménagement du territoire et d'équipement des ménages et des institutions, la seconde privilégie les études

qui prennent en compte l'identité des utilisateurs (en priorité des néophytes ou primo-accédants) dans leurs environnements de vie quotidienne, la troisième se focalise sur les mécanismes qui déterminent « l'actualisation des usages » (*ibid.* : 225). La littérature anglo-saxonne regorge de textes scientifiques en lien avec cette notion. À l'instar du constat établi par Fabien Granjon, ces travaux posent majoritairement la question du non-usage en termes de conditions d'accès aux TIC, à travers les ressources techniques, financières et socio-éducatives requises pour favoriser l'usage ou expliquer le non-usage. Cette approche est encore très présente<sup>1</sup>, le principal objectif des travaux récents en relevant étant d'identifier des leviers pour définir de futures politiques en faveur des usages des TIC dans certains milieux sociaux. Aujourd'hui encore, l'auteur constate que les données quantitatives dont on dispose ont pour principal intérêt d'aider à catégoriser le non-usage, mais de manière trop partielle. En effet, il regrette que peu de chercheurs analysent « le non-usage comme un acte de résistance plus ou moins actif [...] et pas seulement comme une défaillance ou le révélateur de nouvelles inégalités... ».

Notons que, dès 2006, la notion même de « fracture numérique » est remise en cause par Neil Selwyn (2006 : 273-292), Mike Cushman et Ela Klecun (2006 : 347-364), ou Jochen Peter et Patti M. Valkenburg (2006 : 293-305). Le premier considère que la notion doit être réévaluée car elle n'existe plus pour certains usagers dont la tendance actuelle est plutôt de se déconnecter quand ils consomment trop de technologies. En revanche, elle prend davantage de sens pour d'autres car elle persiste dans les pays développés ou en voie de développement, notamment dans certains groupes sociaux défavorisés ou exclus. Dans tous les cas, Neil Selwyn considère que la dichotomie usagers/non-usagers est trop grossière pour analyser finement les disparités d'engagement vis-à-vis des TIC. Les problématiques d'accès ne laissent pas forcément présager d'un usage effectif. Par ailleurs, les non-usagers ne forment pas un groupe homogène, ce qui a conduit Sally Wyatt (2002) et Katherine Allen *et al.* (2003) à identifier différentes catégories de non-usagers qui vont du non-usager total à l'usager abandonniste ou minimaliste limitant volontairement sa pratique. Neil Selwyn recommande de s'intéresser davantage aux circonstances sociales du désengagement des TIC : choix, inégalités, motivations et à cet effet privilégie les recherches de type *bottom-up* (du bas vers le haut, du particulier vers le général). Un positionnement adopté par tous les contributeurs qui se sont engagés dans des analyses qualitatives de terrain. Jochen Peter et Patti M. Valkenburg (2006 : 294) prônent l'approche de la « différenciation numérique » pour remplacer celle de fracture, car ils considèrent que cette dernière attribue aux

<sup>1</sup> Voir par exemple l'article de N. Dlodlo (2009 : 168-175) publié dans la revue *Technology in Society* : son étude analyse l'accès à l'éducation aux TIC chez les jeunes filles et femmes d'Afrique du Sud rurale et prend en compte l'environnement socio-économique, identifiant plusieurs freins à l'usage : pénurie d'enseignants spécialisés, manque de politiques en faveur des TIC, attitude des femmes envers les sujets techniques, niveau d'instruction, accès aux outils et à l'électricité, place de la femme dans la famille africaine.

caractéristiques de l'internet un rôle plus important que celles des usagers eux-mêmes. La différenciation numérique s'appuie sur le principe du déterminisme social où l'internet joue un rôle à la fois social et politique, tout en veillant à ne pas figer les inégalités mais à les prévenir pour éviter de priver d'autonomie une partie de la population. L'impact des ressources socio-économiques, culturelles et cognitives des usagers est donc à prendre en compte pour identifier les différences potentielles dans l'usage de l'internet. Enfin, Mike Cushman et Ela Klecun (2006 : 348) proposent de remplacer l'expression « fracture numérique » par « exclusion numérique », pour mieux évaluer la nature complexe des processus en jeu dans la compréhension de l'usage et du non-usage. Selon ces deux auteurs, il faut s'appuyer sur la notion d'exclusion sociale pour expliquer l'exclusion numérique ; ce qui suppose de prendre en compte le contexte social des acteurs, qu'ils soient usagers ou non-usagers des TIC. L'engagement dépendrait alors d'un cadre contextuel créé par les individus et la motivation de ceux-ci à utiliser des technologies, ces dernières n'étant pas considérées comme une fin en soi mais comme une étape pour atteindre un objectif, pour réaliser une tâche ou pour évoluer dans leur vie. L'exclusion numérique serait donc à la fois partie constituante et résultat de l'exclusion sociale prise au sens d'un ensemble de ressources dont les acteurs sociaux disposent et comprenant leur capital social, éducatif et culturel (*ibid.* : 352). Parmi les facteurs de non-usage identifiés dans leur étude, c'est surtout l'incapacité à imaginer la variété des usages potentiels et le manque de connaissance des outils de l'internet qui empêchent la réalisation d'un projet d'usage chez les acteurs sociaux rencontrés. Pour eux, un tel projet se situe d'abord dans la communication interpersonnelle (famille et amis) et dans la réalisation de certaines tâches de la vie quotidienne. Le manque de connaissances des outils est donc un facteur clé qui amène Mike Cushman et Ela Klecun à considérer le célèbre modèle théorique TAM (*Technology Acceptance Model*) de Fred D. Davis (1989) comme inadéquat pour analyser les non-usages, en raison de son présupposé sur la familiarité suffisante des usagers sur les TIC et de son absence de prise en compte des usagers comme acteurs sociaux. Dans une contribution consacrée aux sociologies de la fracture numérique, Fabien Granjon (2004 : 223) cite les travaux de Benoit Lelong (2003 : 116) :

« Ces recherches ont [par exemple] l'intérêt de montrer qu'un bas niveau de vie ou un faible capital scolaire n'impliquent pas systématiquement des pratiques moins fréquentes ou moins sophistiquées. [Par ailleurs, elles] s'efforcent plutôt de situer les attitudes dans une perspective identitaire et relationnelle, de les ancrer dans des habitudes incorporées et des situations concrètes, de restituer la rationalité de ces usages comme de ces non-usages [...]. Quand elles repèrent une sous-utilisation relative, ces approches ne les attribuent pas à un manque de compétence ou à une résistance de principe aux nouveautés technologiques, mais les rapportent plutôt à des configurations identitaires relationnelles ».

C'est bien sur ce dernier point que ces différents chercheurs s'accordent : ne plus raisonner uniquement en termes de fracture dans l'accès et la maîtrise des TIC, mais reconsidérer les non-usagers comme des acteurs sociaux. Les états de l'art proposés par les auteurs de ce dossier font également ressortir cette position particulière accordée au non-usage, très souvent envisagé comme une

situation déficitaire, une défaillance ou une injustice culturelle et sociale contre laquelle il faudrait lutter dans le cadre d'une fracture numérique à combattre. Toutes les contributions de ce dossier abandonnent donc cette notion de fracture numérique comme axe problématique au bénéfice d'une analyse plus fine des situations réelles, trop complexes pour être appréhendés par une approche manichéenne opposant usagers et non-usagers.

## Prendre en compte les non-usagers dans leur contexte social

L'étude de Neil Selwyn (2006) montre que les facteurs sociodémographiques comme l'âge, le sexe ou le profil socio-économique ont un impact limité, essentiellement observable chez les non-usagers stricts, par ailleurs les moins nombreux de l'échantillon analysé (8 % des 1001 répondants). Les trois principaux facteurs de non-usage sont d'abord l'absence de besoin, le manque d'intérêt et de motivation dans les TIC, les entretiens menés soulignant l'importance du fait que les objets technologiques fassent sens dans leur vie quotidienne. Chez les faibles usagers (*low users*), il est fréquent que les personnes passent par des intermédiaires (proches, conjoints, collègues ou enfants) pour utiliser les TIC. Ces résultats rejoignent ceux que nous exposons en ces pages, mais également ceux d'études quantitatives importantes comme celle menée par le *Pew Internet & American Life Project* aux États-Unis depuis 2002 sur l'adoption de l'internet haut-débit par les Américains. En 2009, sur la base d'un panel de 2 253 personnes interrogées par téléphone ou en ligne, 21 %<sup>2</sup> se sont déclarées non-usagères de l'internet (Horrigan, 2009). Pour la moitié d'entre elles, la raison du non-usage est le manque d'intérêt et de pertinence d'utiliser l'internet, viennent ensuite des critères de coût, de disponibilité et d'utilisabilité (facilité d'usage). En dépit du fait que 48 % des non-usagers appartiennent à des milieux défavorisés (moins de 20 000 dollars de revenus annuels), l'étude démontre que le critère financier n'est pas le principal facteur de non-usage. En revanche, leur profil sociodémographique (77 % ont un niveau inférieur ou égal aux études secondaires) indique très clairement le lien entre non-usages et niveau d'éducation, corroborant la conclusion de l'étude menée sur l'exclusion numérique par Mike Cushman et Ela Klecun (2006) selon laquelle le manque de connaissance des outils de l'internet expliquerait l'absence de projet d'usage chez les non-usagers. Un prolongement intéressant de cette étude du *Pew Internet & American Life Project* est proposé dans un compte-rendu sur le *National Broadband Plan* publié par la *Federal Communications Commission* (FCC) en septembre 2009<sup>3</sup>, suggérant de mener des études complémentaires sur ces non-usagers de l'internet aux

<sup>2</sup> Voir le site web du projet : <http://www.pewinternet.org/> pour plus de détails. Consulté le 08/12/09.

<sup>3</sup> Accès : <http://reboot.fcc.gov/open-meetings/2009/september>. Consulté le 08/12/09.

États-Unis<sup>4</sup> en prenant notamment en compte leurs attitudes et l'impact de leur environnement personnel (contacts, lieux de vie...). Des résultats similaires sont disponibles dans des études menées sur les non-usagers en Europe, comme l'approche comparative de Sylvia E. Peacock et Harald Künemund (2007 : 191-200) sur le public spécifique des seniors européens qui exploite les données de l'Eurobarometer 59.2 (publié en 2003<sup>5</sup>) et place le manque d'intérêt et l'absence d'ordinateur à la maison comme principaux facteurs expliquant le non-usage. Cette étude a également permis d'identifier des facteurs davantage liés à l'environnement des personnes, qu'elle nomme « décalages développementaux » créant une zone de « tension sociale » chez les seniors européens (*ibid.* : 192) : décalage « individuel » (si l'environnement technologique change plus vite que les personnes elles-mêmes) ou « structurel » (entre l'aptitude au changement des seniors et les structures des sociétés modernes). Sur la question des attitudes et comportements chez les non-usagers des TIC, deux études récentes (Verdegem, Verhoest, 2009; Verkasalo *et al.*, 2010), faisant référence aux modèles théoriques les plus couramment utilisés dans la recherche internationale sur l'adoption des TIC<sup>6</sup>, confirment l'importance de l'utilité perçue ou « relative » : perception de l'utilité d'un produit en relation avec les « ressources émotionnelles, cognitives et matérielles d'un individu » (Verdegem, Verhoest, 2009 : 644). Ainsi une attitude négative envers les TIC peut-elle expliquer le non-usage, tout comme le manque de plaisir perçu ou le « contrôle comportemental » (Verkasalo *et al.*, 2010 : 251) qui traduit une volonté de maîtriser l'usage de certains outils technologiques. Seul l'impact des normes sociales sur les individus n'est pas pris en compte par ces deux études, la dernière renvoyant aux travaux de Richard P. Bagozzi (2007) sur l'influence de l'identité sociale, c'est-à-dire du sentiment d'appartenance à un groupe ou une communauté, connoté positivement ou négativement selon les individus.

Plusieurs études du dossier reconnaissent l'importance d'une « sociabilité ordinaire » (Granjon, 2004 : 223) ou « sociologie du quotidien » (Boutet, Trémenbert : 2009 : 98) que nous retrouvons au cœur de l'article de Panayiota Tsatsou sur le contexte grec, et s'accommodent de « régimes d'usages stabilisés, nombreux et sophistiqués » (Granjon, 2004 : 226) qui rejoignent en partie la conclusion de notre étude qualitative sur des certains métiers de l'éducation et du conseil dans le domaine social (Kellner, Massou, Morelli, 2010), où nous proposons de considérer les non-usagers ou usagers limités comme catégorie

<sup>4</sup> À ce titre, il est intéressant de noter que cette proportion de 21 % de non-usagers est encore confirmée dans l'étude « Home Broadband 2010 » publiée le 11 août 2010 sur le site du projet *Pew Internet*. Accès : <http://www.pewinternet.org/Press-Releases/2010/Home-Broadband-2010.aspx>. Consulté le 03/09/10.

<sup>5</sup> Accès : <http://www.esds.ac.uk/findingData/snDescription.asp?sn=4837>. Consulté le 03/09/10.

<sup>6</sup> Diffusion de l'innovation d'E. Rogers (1962, 2003), théorie de l'action raisonnée de M. Fishbein et I. Ajzen (1975), modèle d'acceptation de la technologie de Fred D. Davis, (1989), théorie du comportement planifié d'I. Ajzen (1991). Pour une définition synthétique de ces quatre modèles, voir [http://edutechwiki.unige.ch/fr/Théorie\\_de\\_la\\_diffusion\\_de\\_l\\_innovation](http://edutechwiki.unige.ch/fr/Théorie_de_la_diffusion_de_l_innovation). Consulté le 09/12/09.

d'usagers à part entière. Pour Panayiota Tsatsou<sup>7</sup>, il s'agit de comprendre l'absence d'adoption de l'internet en Grèce à l'aune de la vie quotidienne. Des facteurs historiques, déterminant très fortement la culture grecque, seraient à l'origine des non-usages observés. La résistance à l'innovation est, selon l'auteure, particulièrement présente dans la société grecque moderne. Cette résistance s'inscrit dans une histoire culturelle et socio-économique riche qui explique en partie le manque d'esprit civique et de conscience citoyenne et sociale que beaucoup de chercheurs de différentes disciplines relèvent en Grèce et qu'ils analysent comme une dérive individualiste. Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli prennent également en compte le contexte personnel et professionnel des personnes interrogées pour comprendre les situations d'usage limité ou de non-usage : influence de l'environnement, frontières plus ou moins poreuses entre sphère privée et professionnelle, importance des personnes-relais ou des intermédiaires, impact des valeurs personnelle et professionnelle. Dans son étude sur la recherche d'informations médicales, Sally Wyatt (2010) montre combien « les choix des individus sont enracinés dans l'économie morale du ménage, dans les relations sociales et culturelles ainsi que dans les relations de production ». Au total, l'ensemble permet d'enrichir l'analyse sur le rôle du non-usage ou du faible usage de l'internet dans la « (re)définition des dynamiques sociales, au sens où les technologies de l'information et de la communication constituent "des éléments actifs d'organisation des relations des hommes entre eux et avec leur environnement" (Akrich, 1987 : 49) » (Granjon, 2004 : 227).

## Le non-usage comme une question en soi

Annabelle Boutet et Jocelyne Tréménbert (2009 : 70) constatent trois démarches actuelles dans la manière d'identifier des indicateurs de l'exclusion dite numérique : ignorer les non-usagers comme catégorie en soi dans les études (ce qui revient à reconnaître la domination d'une « super-catégorie » des usagers), les considérer comme un tout homogène (catégorie « fourre-tout » ignorant des situations ou expériences très hétérogènes) ou construire des typologies objectivant des intentions déclarées par les acteurs eux-mêmes. Proposant une lecture critique des ressources bibliographiques sur les usages des TIC, ces auteurs constatent la nécessité d'inventer une « sociologie des non-usages » pour pallier une apparition « en négatif » (*ibid.* : 73-74) des non-usagers dans les travaux, notamment dans les études statistiques par questionnaires, ces dernières ne permettant pas d'analyser les systèmes de représentation et de perception des personnes interrogées. Pour justifier la prise en compte de la pluralité des situations de non-usage et leur mise en perspective par rapport aux individus et

<sup>7</sup> Si P. Tsatsou utilise encore l'expression « fracture numérique » pour situer le niveau d'équipement de la Grèce dans l'environnement socio-économique européen, elle n'y voit pourtant pas les causes d'un non-usage qui seraient avant tout d'ordre culturel et historique.



à leurs activités, Annabelle Boutet et Jocelyne Trémenbert (2009) font référence au modèle de résistance à l'innovation de Sudha Ram (1987). Ce dernier souligne l'importance de la compatibilité de l'innovation avec les valeurs, expériences et besoins du consommateur, c'est-à-dire avec ses traits de personnalité. Dans ce cadre, l'étude de cas menée par Annabelle Boutet et Jocelyne Trémenbert entre 2004 et 2008, dans un quartier majoritairement constitué d'habitat social, est centrée sur l'identification de facteurs explicatifs et structurants du non-usage de l'internet et de l'informatique. Fondée sur des entretiens, une enquête participative et une observation participante, leur étude identifie six facteurs dont on en retrouve certains ici : l'entourage, l'environnement technologique, l'accès aux TIC, les expériences et compétences en TIC, la gestion du temps et des priorités, les attentes en accompagnement pour utiliser les TIC (Tsatsou; Kellner, Massou, Morelli). Pour prolonger leurs travaux, les auteurs proposent plusieurs pistes – considérer que le non-usage résulte d'une décision, traiter de l'expérience des objets techniques pour identifier des « logiques de non-usage » (Boutet, Trémenbert, 2010 : 96) et « écouter ce que les non-usagers ont à dire de leur "non-pratique" » (*ibid.* : 97) – qui ont largement motivé la réalisation de ce dossier.

D'ailleurs, tous les contributeurs se rejoignent dans l'idée qu'il faut dépasser la dichotomie réductrice qualifiant l'usage de l'internet d'une manière graduée entre, d'une part, des utilisateurs avérés, de l'autre, des utilisateurs potentiels (des « non encore » usagers). Selon certains chercheurs, les non-usagers de la technologie en général et, plus particulièrement, de l'internet doivent *a minima* être considérés comme un groupe social en soi (Wyatt, 1999; Wyatt, Thomas, Terranova, 2002) pouvant avoir une influence, le non-usage n'étant pas une singularité anecdotique dans la montée en puissance des TIC qui s'impose à tous. Dès lors, il peut révéler un état d'esprit (passager ou permanent), une résistance à toute forme d'injonction d'usage, une volonté d'être (ou de redevenir) maître de ses choix. Les cinq contributions de ce dossier placent donc le non-usage des TIC au cœur même de leur problématique, l'instituant comme une question en soi et ne l'inscrivant pas dans une perspective d'évolution vers l'usage. Affiner les typologies, explique Fabien Granjon en ces pages, permet notamment de dépasser cette vision simplificatrice et de comprendre comment le non-usage peut répondre à d'autres motifs comme ceux qui figurent dans certains des cas étudiés par Corinne Martin et Thilo von Pape, Panayiota Tsatsou ou Catherine Kellner; Luc Massou et Pierre Morelli. Par exemple, Corinne Martin et Thilo Von Pape montrent que le fait de ne pas avoir de téléphone portable n'est « pas tant la conséquence d'une impossibilité, matérielle par exemple, encore moins celle d'une incapacité à s'adapter à l'objet technique, mais que cela résult[e] plutôt d'un choix et donc d'un refus clairement affirmé et assumé » (2010). Néanmoins, pour Fabien Granjon, certains non-usages des technologies peuvent aussi installer « une sorte de protection vis-à-vis de formes d'humiliation qui pourraient surgir de la mobilisation d'outils techniques [non maîtrisés] ». Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli ont également identifié – chez

des professionnels de l'éducation et du conseil dans le domaine social – des moments d'usage qui peuvent être « circonscrits à la sphère personnelle [ou professionnelle] et résulter de choix assumés ». Dans la très grande majorité des cas, les usages restreints sont choisis et justifiés selon une rationalité que les personnes interrogées sont capables d'expliquer. On n'est donc pas ici face à des non-usagers subis, victimes d'une quelconque fracture numérique. Mais il ne s'agit pas non plus, contrairement à ce à quoi on aurait pu s'attendre, d'actes militants de technophobes résistants. Dès lors, les auteurs identifient un usage raisonné des TIC, adapté aux besoins professionnels et personnels des individus interrogés.

## Des approches méthodologiques croisées

Au-delà des résultats qu'il énonce (voir *supra*), le principal apport des travaux de Neil Selwyn (2006) est de poursuivre une approche quantitative d'envergure par une approche qualitative qui permet, comme le souligne Josiane Jouët (2000 : 514), d'éviter la généralisation statistique si fréquente dans les travaux anglo-saxons et de dégager la signification des actes de communication et le sens social des usages auprès de groupes sociaux spécifiques. De ce point de vue, l'étude quantitative de Neil Selwyn permet de donner une dimension davantage macro-sociale à l'usage : variables sociodémographiques, segmentation, facteurs de changement. Corinne Martin et Thilo Von Pape proposent également une articulation méthodologique de cet ordre et tentent un dialogue plus étroit entre ces deux approches pour améliorer « la compréhension du sens que jouent les objets de communication dans le champ sociétal » (Jouët, 2000 : 514). Sally Wyatt, Fabien Granjon, Corinne Martin et Thilo von Pape pointent également les limites de l'approche scientifique strictement quantitative pour penser le non-usage des TIC. En effet, l'analyse statistique quantitative fondée sur des enquêtes téléphoniques ou en ligne sur de larges échantillons (Chia, Li, Detenber, Lee, 2006; Lin, 2006; Livingstone, Helsper, 2007) permet d'identifier certains facteurs génériques dans le fait d'adopter ou non une technologie nouvelle et d'en proposer une typologie. Par exemple, Andrew J. Flanagin (2000) a classé la probabilité d'adoption d'un site web institutionnel parmi 288 entreprises selon trois catégories : facteurs organisationnels (flux d'information-communication, dépendance aux TIC, conditions d'accès, pressions institutionnelles...), sociaux (bénéfices perçus, pression sociale inter-organisationnelle, impact du niveau social...) et comportementaux (attitude vis-à-vis des TIC, perception de l'acceptation chez les autres, perception du contrôle...). Seules des approches qualitatives permettent d'étudier la complexité et l'interdépendance des facteurs en question. De la même manière, la diversité des motivations de non-usage conjuguée à la difficulté de repérage des non-usagers introduit de sérieux problèmes méthodologiques et conduit Sally Wyatt à privilégier les études qualitatives. La chercheuse préconise de déplacer la focalisation des recherches

des usages professionnels vers les pratiques quotidiennes et ordinaires pour permettre aux chercheurs de se libérer du cas des « acteurs puissants » (chercheurs, ingénieurs, hommes politiques, acteurs financiers), donc de s'écarter des visions fonctionnalistes et positivistes au profit d'une véritable étude du sens à donner au non-usage. Ainsi, pour présenter des axes de recherches futurs, reprend-elle ici des travaux publiés en 1999 et 2000 qu'elle complète par une étude empirique portant sur l'usage ou non de l'internet par des personnes âgées résidant dans le Sud-est de l'Angleterre. Ces dernières sont confrontées à des interrogations en matière de santé liées au vieillissement et ne réclamant pas nécessairement une réponse immédiate, donnant à chacun tout le temps de chercher l'information utile. De la même manière, l'approche combinée entre étude quantitative et qualitative de Corinne Martin et Thilo von Pape souligne la richesse heuristique de cette complémentarité. En effet, comme Fabien Granjon, ces deux auteurs, respectivement français et allemand, proposent une synthèse des travaux fondamentaux sur la question des usages et non-usages des TIC, plus particulièrement du téléphone mobile. Cette contribution permet de sortir du strict cas des technologies informatiques. L'ouverture vers les publications internationales, auxquelles les sciences de l'information et de la communication font encore peu appel, est particulièrement utile car les auteurs montrent la complémentarité de ces dernières avec l'approche francophone. Leur apport réside en la confrontation de deux versants scientifiques, correspondant à des traditions de recherche différentes, et de deux terrains. En effet, s'inscrivant dans une tradition francophone, Corinne Martin choisit de mener, dans une première étude, des entretiens semi-directifs auprès de 20 familles françaises et de leurs adolescents pour cerner leurs représentations du téléphone portable et, dans une seconde, auprès de 12 étudiants français interrogés sur leurs usages et non-usages de la photo et de la vidéo *via* leur téléphone portable. Parallèlement, dans une perspective davantage anglo-saxonne, Thilo von Pape s'appuie sur les travaux sur la diffusion des innovations pour aborder, par une approche quantitative, la question de l'appropriation du téléphone portable par les élèves de 16 classes de collège en Allemagne. En comparant leurs résultats et leurs méthodes, ces deux auteurs exposent les limites de chacune des approches et démontrent l'intérêt heuristique de leur croisement.

Mobilisant une démarche qualitative fondée sur quatre *focus group* de six participants chacun, Panayiota Tsatsou, postule quant à elle l'importance des liens entre la société de l'information et l'héritage culturel sur la décision d'usage ou de non-usage. À cet effet, elle s'intéresse à la société grecque moderne. Les résultats qu'elle livre sont confrontés à une enquête quantitative antérieure menée sur 1 000 internautes et non-internautes. La démarche est singulière : partant des résultats de l'analyse quantitative antérieure, l'auteure analyse « la complexité des fractures sociales » à travers l'étude des propos et des « interactions significatives » objectivés par le recours à des *focus groups*. De même, prenant le parti d'une approche qualitative, Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli ont choisi de mener une analyse approfondie grâce aux entretiens semi-directifs

de 13 professionnels du social qui exercent dans le domaine éducatif (éducateurs spécialisés et éducateurs de jeunes enfants) et dans le conseil conjugal et familial. Ici, il est question de professionnels dont les pratiques communicationnelles font rarement l'objet de travaux. Mettre au jour, dans ce groupe, les motifs d'usages des TIC – se révélant limité – constitue une première étape dont la richesse heuristique reste cependant perfectible. D'où la mobilisation d'autres clés de lecture, dont le croisement de cinq facteurs ayant affleuré du discours des personnes interrogées : besoins, compétences, représentations, valeurs et environnement. C'est donc en analysant l'interaction de ces derniers que les auteurs sont parvenus à expliquer plusieurs des usages limités.

## Conclusion

Le positionnement scientifique et le choix de méthodologies particulières permettent aux chercheurs de tracer des axes de recherche nouveaux. Fabien Granjon propose par exemple de problématiser le non-usage à partir de la théorie de la reconnaissance conceptualisée par Axel Honneth (2000). Le non-usage serait alors une « forme de réponse à l'idéologie de la reconnaissance que porte la mythologie de la " société de l'information " » (Granjon). Son analyse du discours de non-utilisateurs lui permet de proposer une « perspective analytique critique qui n'opposerait pas représentations et pratiques » (*ibid.*). En effet, la prise en compte « des significations sociales qui émergent de la rencontre entre les dispositions des utilisateurs [...] et le cadrage sociotechnique qui accompagne le dispositif technique » (*ibid.*) permet de comprendre différemment et de façon beaucoup plus riche les pratiques (ou non-pratiques) des acteurs. L'étude de Catherine Kellner, Luc Massou et Pierre Morelli sur les usages limités des TIC chez certains travailleurs sociaux met au contraire ces facteurs au centre de l'analyse en cherchant à prendre en compte la spécificité d'un métier qui s'inscrit dans des représentations et des structures sociales particulières et du positionnement individuel et professionnels des acteurs interrogés. Ces principaux résultats affinent la catégorie de non-utilisateurs que Fabien Granjon nomme « faibles utilisateurs » en mettant en exergue différents niveaux et moments d'usage. Là encore, il est à distance d'une vision bipolaire normative et envisage de futures études quantitatives fondées sur ces facteurs explicatifs. Reprenant le fil de recherches entreprises dès la fin des années 90 – donc bien avant que ne s'engagent massivement des politiques de développement de la société de l'information – Sally Wyatt démontre que le non-usage est loin d'être une absence pratique qu'il convient de déchiffrer. Interroger l'usage par son absence constitue un biais et oriente le regard. Il convient donc de penser l'usage comme une pratique qui n'est ni « normale » ni « tenue pour acquise » mais hétérogène et complexe, et relevant de situations qui dépendent de choix contextualisés ou contextualisables. Aborder le non-usage comme sous-catégorie de l'usage évite au chercheur le piège des évidences et libère la recherche de toute idéologie

sous-jacente aux logiques politiques et économiques. Pour structurer et affiner les recherches, Panayiota Tsatsou préconise alors d'adopter une démarche mixte permettant au qualitatif d'analyser la cohérence et la nature des résultats quantitatifs. Corinne Martin et Thilo Von Pape, par leur approche comparative des non-usages du téléphone portable, montrent eux aussi l'intérêt de croiser ces deux approches. Leurs réflexions épistémologiques en amènent d'autres, dans une logique d'hybridation de deux méthodes qu'il faudrait développer pour faire gagner en reconnaissance l'approche qualitative, d'une part, et en finesse l'analyse quantitative, d'autre part, dans un contexte scientifique pluridisciplinaire et international.

Finalement, après une exploration de l'existant, ces contributions suggèrent de problématiser autrement un sujet de recherche encore peu investie, dont le principal intérêt est de pouvoir aborder avec finesse ce qu'il en est de la complexité d'un non-usage aussi polymorphe que nuancé.

## Références

- Ajzen I., 1991, « The theory of planned behavior », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211.
- Akrich M., 1987, « Comment décrire les objets techniques », *Techniques et culture*, 9, pp. 49-64.
- Allen K., Boyce A., Horrigan J., Lenhart A., Madden M., O'Grady E., Rainie L., 2003, « The Ever-Shifting Internet Population : A new look at Internet access and the digital divide », *Pew Internet & American Life Project*. Accès : <http://www.pewinternet.org/Reports/2003/The-Ever-Shifting-Internet-Population-A-new-look-at-Internet-access-and-the-digital-divide.aspx>. Consulté le 06/07/10.
- Bagozzi, R. P., 2007, « The legacy of the Technology Acceptance model and a Proposal for a Paradigm Shift », *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), pp. 244-254.
- Boutet A., Tréménbert J., 2009, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les Cahiers du Numérique*, 1(5), pp. 69-100.
- Chia C. S., Li H., Detenber B., Lee W., 2006, « Mining the internet plateau : an exploration of the adoption intention of non-users in Singapore », *New Media@Society*, 4(8), pp. 589-609.
- Cushman M., Klecun E., 2006, « How (can) nonusers engage with technology : Bringing in the Digitally Excluded », pp. 347-364, in : Trauth E., Howcroft D., Butler T., Fitzgerald B., DeGross J., eds, *Social Inclusion : Societal and Organizational Implications for Information Systems*, Boston, Springer.
- Davis F. D., 1989, « Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology », *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.
- Dlodlo N., 2009, « Access to ICT education for girls and women in rural South Africa : a case study », *Technology in society*, 31, pp. 168-175.

- Fishbein M., Ajzen, I., 1975, *Beliefs, attitude, intention and behavior : an introduction to theory and research*, Reading, MA : Addison-Wesley.
- Flanagin A. J., 2000, « Social pressures on organizational Website adoption », *Human Communication Research*, 4(26), pp. 618-646.
- Granjon F., 2004, « Les sociologies de la fracture numérique. Premiers jalons critiques pour une revue de la littérature », *Questions de communication*, 6, pp. 217-232.
- Honneth A., 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, trad. de l'allemand par P. Rusch, Paris, Éd. du Cerf, 2008.
- Horrigan J., 2009, « Home Broadband Adoption 2009 », *Pew Internet Research & American Life Project*. Accès : <http://www.pewinternet.org/Reports/2009/10-Home-Broadband-Adoption-2009.aspx>. Consulté le 09/12/09.
- Jouët J., 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 100 (18), pp. 487-521.
- Katz J. E., Aspden P., 1998, « Internet dropouts in the USA », *Telecommunications Policy*, 4/5 (22), pp. 327-339.
- Lelong B., 2003, « Quel "fossé numérique"? Clivages sociaux et appropriation des nouvelles technologies », pp. 112-116, in : Maigret É., dir., *Communication et médias*, Paris, Éd. La Documentation française.
- Lelong B., Thomas F., Ziemlicki C., 2004, « Des technologies inégalitaires? L'intégration d'internet dans l'univers domestique et les pratiques relationnelles », communication au congrès international *TIC & Inégalités : les fractures numériques*, 18-19 nov., Paris. Accès : <http://irene.asso.free.fr/digitaldivides/papers/LELONG.pdf>. Consulté le 28/06/10.
- Lin C. A., 2003, « An interactive communication technology adoption model », *Communication Theory*, 4(13), pp. 345-365.
- Livingstone S., Helsper E., 2007, « Gradations in digital inclusion : children, young people and the digital divide », *New Media@Society*, 4(9), pp. 671-696.
- Peacock S. E., Künemund H., 2007, « Senior citizens and Internet technology. Reasons and correlates of access versus non-access in a European comparative perspective », *European Journal of Ageing*, 4, pp. 191-200.
- Peter J., Valkenburg P.M., 2006, « Adolescents' internet use : Testing the "disappearing digital divide" versus the "emerging digital differentiation" approach », *Poetics*, 34, pp. 293-305.
- Ram S., 1987, « A model of innovation resistance », *Advances in Consumer Research*, 14, pp. 208-212.
- Rogers E. M., 1962, *Diffusion of innovations*, New York, The Free Press, 2003.
- Selwyn N., 2003, « Apart from Technology : Understanding People's Non-Use of Information and Communication Technologies in Everyday Life », *Technology in Society*, 25, pp. 99-116.
- 2006, « Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers », *Poetics*, 34, pp. 273-292.
- Smith A., 2010, « Home Broadband 2010 », *Pew Internet & American Life Project*. Accès : <http://www.pewinternet.org/Reports/2010/Home-Broadband-2010.aspx>. Consulté le 03/09/10.

- Verdegem P., Verhoest P., 2009, « Profiling the non-user : rethinking policy initiatives stimulating ICT acceptance », *Telecommunications Policy*, 33, pp. 642-652.
- Verkasalo H., López-Nicolás C., Molina-Castillo F.J., Bouwman H., 2010, « Analysis of users and non-users of smartphone applications », *Telematics and Informatics*, 27, pp. 242-255.
- Wyatt S., 1999, « They came, they surfed, they went back to the beach : why some people stop using the internet », conference *Society for Social Studies of Science*, San Diego. Accès : <http://virtualsociety.sbs.ox.ac.uk/reports/surf.htm>. Consulté le 10/07/08.
- Wyatt S., Thomas G., Terranova T., 2002, « They came, they surfed, they went back to the beach : Conceptualizing Use and Non-Use of the internet », pp. 23-40, in : Woolgar S., ed., *Virtual society? Technology, Ryberhole, Reality*, New York, Oxford Press Inc.