

Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC **La fracture numérique au second degré**

SÉRIE

PÉRINE BROTCORNE
LOTTE DAMHUIS
VÉRONIQUE LAURENT
GÉRARD VALENDUC
PATRICIA VENDRAMIN



ACADEMIA PRESS

Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC
La fracture numérique au second degré

SOCIÉTÉ ET AVENIR

Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC

La fracture numérique au second degré

Périne Brotcorne
Lotte Damhuis
Véronique Laurent
Gérard Valenduc
Patricia Vendramin



Cette publication est le résultat du projet «Politiques publiques pour promouvoir l'emploi des parents et l'inclusion sociale», financé par la Politique scientifique fédérale dans le cadre du programme «Société et Avenir».

Responsable du programme: Margarida Freire, en collaboration avec Aziz Naji.

Le projet est exécuté sous la direction de Gérard Valenduc et Patricia Vendramin, codirecteurs du Centre de recherche de la Fondation Travail-Université et professeurs à l'UCLouvain

Dans la même série sont déjà parus:

- J. Bauwens, e.a., Cyberteens, cyberrisks, cybertools – Tieners en ICT, risico's en opportuniteiten, Cyberteens, cyberrisks, cybertools – Les teenagers et les TIC, risques et opportunités, 2009
- M. Easton, e.a., Multiple Community Policing: hoezo?, 2009
- A. Henry, e.a., Economie plurielle et régulation publique. Le quasi marché des titres-services en Belgique, 2009
- M. Martiniello, e.a., Nouvelles migrations et nouveaux migrants en Belgique – Nieuwe Migraties en Nieuwe Migranten in België, 2010
- S. Walgrave, e.a., Politieke mobilisatie in nieuwe communicatie-technologie: een multilevel studie van de digital divide, 2010
- K. De Koster, e.a., Democratie en de kloof tussen discours en praktijk. Burgerparticipatie, overheidsbeleid en tevredenheid op het lokale niveau, 2010

Le contenu des textes n'engage que la seule responsabilité de leurs auteurs.

© Academia Press
Eekhout 2, 9000 Gent
Tel. 09/233 80 88 Fax 09/233 14 09
Info@academiapress.be www.academiapress.be

J. Story-Scientia nv Wetenschappelijke Boekhandel
Sint-Kwintensberg 87, B-9000 Gent
Tel. 09/225 57 57 Fax 09/233 14 09
Info@story.be www.story.be

Périne Brotcorne, Lotte Damhuis, Véronique Laurent, Gérard Valenduc, Patricia Vendramin
Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC

Gent, Academia Press, 2010, iii + 239 pp.

Mise en page: proxess.be

ISBN 978 90 382 1698 0
D/2010/4804/247
U 1527

Tous droits réservés. Aucun extrait de cet ouvrage ne peut être reproduit, ni saisi dans une banque de données, ni communiqué au public, sous quelque forme que ce soit, électronique, mécanique, par photocopie, film ou autre, sans le consentement écrit et préalable de l'éditeur.

Table des Matières

Présentation	1
Chapitre 1. La construction des usages des TIC	5
1. <i>Les usages des TIC, de l'adoption à l'appropriation</i>	6
1.1. L'approche anthropocentrique de Rogers	6
1.2. L'appropriation par seuils successifs et les compétences	11
2. <i>Les acquis et les défis de la sociologie des usages</i>	17
2.1. Les origines	17
2.2. L'objet : la construction sociale de l'usage	19
2.3. Le besoin d'un renouveau	21
2.4. La notion de cadre d'usage	23
3. <i>La société de l'information</i>	27
3.1. Les origines	28
3.2. Une transition économique	30
3.3. Un projet politique	33
3.4. Une norme sociale	37
Chapitre 2. Décrypter la fracture numérique	41
1. <i>L'évolution du concept de fracture numérique</i>	41
1.1. De la fracture numérique aux inégalités numériques	41
1.2. Du premier degré au second degré	44
1.3. De l'ordinateur à internet, des TIC au numérique	46
1.4. D'une approche statique à une approche dynamique	48
2. <i>Un regard sur la situation en Belgique</i>	49
2.1. La diffusion d'internet	50
2.2. La fracture numérique au premier degré s'est-elle réduite ?	52
2.3. Une inégale répartition des utilisations d'internet	54
2.4. En conclusion : de la réduction des inégalités d'accès aux inégalités dans les usages	58
3. <i>Les enjeux sociaux de la fracture numérique</i>	59
3.1. L'exclusion	59
3.2. La vulnérabilité	63
3.3. Les capacités	65
3.4. Les inégalités	67
3.5. Les dimensions de l'intégration sociale	68

4. <i>La perspective adoptée par la recherche</i>	72
Chapitre 3. La mise en œuvre de la recherche	77
1. <i>Le questionnement initial</i>	77
2. <i>Le cadre d'analyse et les hypothèses</i>	78
2.1. Les dimensions du cadre d'analyse	78
2.2. La construction du questionnement	83
3. <i>La méthodologie</i>	86
3.1. Approche qualitative	86
3.2. Approche quantitative	90
3.3. Approche comparative	91
3.4. Workshops	91
Chapitre 4. Les mondes des utilisateurs	93
1. <i>Présentation de la démarche d'analyse</i>	93
1.1. Le corpus.....	93
1.2. L'analyse typologique.....	94
1.3. Les paramètres constitutifs des types d'utilisateurs des TIC	98
1.4. Le codage des interviews	101
2. <i>Une typologie des utilisateurs des TIC</i>	102
2.1. Type 1 – L'apprenti consciencieux	105
2.2. Type 2 – L'habile détaché.....	113
2.3. Type 3 – Le suiveur clairvoyant	119
2.4. Type 4 – L'assidu par défaut	126
2.5. Type 5 – Le résigné sceptique	131
2.6. Type 6 – Le familier expert.....	137
2.7. Type 7 – Le curieux séduit	146
2.8. Type 8 – Le consommateur conformiste	153
Chapitre 5. Trajectoires, opportunités et risques	165
1. <i>Les déterminants des trajectoires d'utilisateurs</i>	165
1.1. L'importance relative des différents types	165
1.2. Des liens complexes entre profils sociodémographiques et usages des TIC	167
1.3. Le caractère discriminant de la contrainte et de l'utilité perçue.....	171
1.4. Les ressources disponibles et les trajectoires d'usages	172
1.5. Le rapport à l'apprentissage et les compétences.....	175
1.6. Valeur symbolique, sens et usages	178

2. <i>Retombées des usages et fragilité des parcours</i>	181
2.1. Trajectoires et intégration sociale	181
2.2. Trajectoires et vulnérabilité	184
2.3. Le lien entre vulnérabilité et variables sociodémographiques	188
Chapitre 6. La fracture numérique au second degré dans les programmes d'inclusion numérique	191
1. <i>Les contextes des programmes d'action</i>	191
1.1. Le programme européen e-inclusion	191
1.2. Belgique : le plan national de lutte contre la fracture numérique	192
1.3. Les plans français, anglais et hollandais	193
2. <i>L'implication des acteurs concernés</i>	195
3. <i>Une comparaison de cinq programmes d'action</i>	196
Chapitre 7. Synthèse, conclusions et recommandations	201
1. <i>Synthèse des résultats</i>	201
1.1. Un état préalable des connaissances	201
1.2. La perspective développée par la recherche	203
1.3. Les mondes des utilisateurs et les espaces de vulnérabilité	207
2. <i>Conclusions transversales et recommandations</i>	213
2.1. Évaluer les limites des politiques d'inclusion numérique	213
2.2. Nuancer certaines relations de causalité	216
2.3. Repenser le ciblage des politiques publiques	219
2.4. Revoir le discours normatif sur la société de l'information	223
3. <i>Réflexions finales</i>	225
Bibliographie	229

PRÉSENTATION

Ce document constitue le rapport final de la recherche « La fracture numérique au second degré », réalisée pour la Politique scientifique fédérale dans le cadre du programme « Société & avenir ». Cette recherche vise à comprendre la portée scientifique, les fondements empiriques et les enjeux sociétaux de la « fracture numérique au second degré », qui concerne les inégalités parmi les utilisateurs des technologies de l'information et de la communication (TIC) et d'internet, au fur et à mesure que les écarts liés à l'accès (c'est-à-dire la fracture numérique au premier degré) se réduisent. Le concept de fracture numérique au second degré est assez nouveau dans l'agenda de la recherche sociale concernant les TIC et en particulier internet. Ses implications politiques nécessitent une investigation en profondeur, ciblée sur le contexte belge.

Après avoir dressé un état de l'art de la recherche existante, qui permet de préciser la perspective dans laquelle l'investigation sera conduite, le cœur de la recherche consiste en une démarche empirique qualitative, qui repose sur une série d'entretiens semi-directifs approfondis auprès d'un échantillon d'utilisateurs d'internet, construit pour refléter la diversité sociodémographique de la population entre 20 et 60 ans. L'interprétation du matériau empirique a été construite en recourant à l'analyse typologique, qui permet de reconstruire, à partir des récits des utilisateurs, des trajectoires d'usages et des profils types d'utilisateurs. C'est sur la base de cette analyse que les enjeux de la vulnérabilité numérique et de l'inclusion numérique sont développés. Avant de passer aux conclusions finales, un détour a été effectué par une comparaison de quelques programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, afin d'étayer le travail de formulation des recommandations.

Les deux premiers chapitres de ce livre présentent l'apport théorique de la recherche. Puisque la question des usages des TIC est au centre du questionnement sur la fracture numérique au second degré, le premier chapitre fait le point sur les différentes théories proposées par les sciences sociales pour comprendre et analyser la construction des usages des TIC. Une fois mis en place les concepts qui permettront une analyse des pratiques des utilisateurs, le chapitre II s'attache à décrypter la notion de fracture numérique au second degré. Il met en évidence la perti-

nence actuelle de cette problématique en Belgique, sur base d'une analyse de données statistiques existantes. Il propose ensuite une série de clés pour une meilleure lecture des enjeux sociaux de la fracture numérique et précise des notions telles que l'exclusion, l'inclusion, la vulnérabilité, les inégalités, les risques ou les opportunités.

Le chapitre III précise le questionnement et les hypothèses qui président à la mise en œuvre du travail d'investigation empirique et expose la méthodologie de la recherche, qui repose essentiellement sur une approche qualitative.

Le chapitre IV est consacré aux résultats de l'analyse des profils d'utilisateurs. Après avoir exposé les fondements et la pertinence de l'analyse typologique, ce chapitre explique pourquoi et comment des profils types d'utilisateurs ont été construits. Les huit profils types sont ensuite décrits de manière détaillée. Une grande importance est accordée à la place et au sens des usages, ainsi qu'à la dynamique des trajectoires. Cette description détaillée débouche, dans le chapitre V, sur une analyse transversale, qui met en évidence la complexité des liens entre les usages des TIC et les variables sociodémographiques. Le rôle des ressources disponibles, le rapport à l'apprentissage et à la construction des compétences, ainsi que la valeur symbolique attribuée aux usages, sont des éléments clés de cette approche transversale. Le chapitre V se conclut sur une analyse des opportunités et des risques d'inclusion ou d'exclusion, en termes de vulnérabilité des différents profils types d'utilisateurs.

Le chapitre VI apporte une articulation entre l'analyse empirique et la formulation des conclusions et recommandations, en mettant en avant les aspects institutionnels de la lutte contre la fracture numérique, à travers une comparaison de programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, mis en place au niveau européen, en Belgique et dans quelques pays voisins.

Enfin, le chapitre VII présente les conclusions transversales de la recherche et formule des recommandations. Celles-ci ne prennent pas la forme d'une liste de mesures concrètes, mais plutôt de propositions qui concernent la conception de politiques publiques et de programmes d'action. Elles concernent l'amont du processus de décision politique.

La recherche a été réalisée à la Fondation Travail-Université, à Namur, par Périne Brotcorne, Lotte Damhuis, Véronique Laurent, Gérard

Valenduc et Patricia Vendramin, avec la collaboration de Ghislaine Weissgerber pour les interviews. La direction scientifique a été assurée par Gérard Valenduc et Patricia Vendramin. L'équipe de recherche remercie tous les membres du Comité d'accompagnement, ainsi que l'administratrice de programme Margarida Freire, pour leurs contributions positives à l'avancement de la recherche. Elle remercie aussi tous les participants aux différents workshops. Enfin, elle n'oublie pas les 68 personnes interviewées, qui ont livré le récit de leur trajectoire d'usages et ont contribué à fournir la matière première de cette recherche, mais qui sont maintenant dans l'anonymat de leurs prénoms fictifs.

Chapitre 1 LA CONSTRUCTION DES USAGES DES TIC

Puisque la fracture numérique au second degré concerne les inégalités dans les usages d'internet et des TIC, il est nécessaire de clarifier d'abord le concept d'usage. La notion d'usage (*ICT-usage*) couvre non seulement l'utilisation des TIC (*ICT-use*), mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des individus. L'usage désigne donc une pratique sociale construite autour de l'utilisation des TIC (Mille-*rand*, 1998).

La première partie de ce chapitre montre que la *construction des usages* est un processus qui comporte plusieurs phases, depuis l'adoption jusqu'à l'appropriation. Les modèles de diffusion, notamment celui de Rogers (1995), s'attachent à comprendre le début de ce processus, de l'adoption à l'utilisation. D'autres approches théoriques plus récentes, comme celle de Van Dijk (2005), envisagent l'utilisation et l'appropriation comme un processus progressif, qui conduit à franchir des seuils successifs depuis la motivation initiale jusqu'à la construction des usages.

La deuxième partie retrace l'émergence et le développement de la *sociologie des usages*, en expliquant les nouveaux défis auxquels celle-ci est confrontée suite à la transformation récente des pratiques de communication et à la diffusion des technologies multimédia interactives. Plusieurs concepts sont mis en place, pour être utilisés plus loin dans l'analyse du matériau empirique, notamment les notions de territoire d'usages et de cadre d'usage.

La troisième partie analyse le contexte sociétal dans lequel la construction des usages des TIC prend sa place et son sens : le développement de la *société de l'information*. La notion de société de l'information n'est pas sans ambiguïté. La société de l'information représente à la fois une transition économique, d'ampleur mondiale, un projet politique, auquel l'Union européenne a accordé une priorité élevée, et une norme sociale, qui prescrit des comportements individuels et collectifs. Ce dernier aspect – la norme sociale – est particulièrement important lorsqu'on s'intéresse à la construction sociale des usages.

1. Les usages des TIC, de l'adoption à l'appropriation

Selon Breton & Proulx (2006), le processus de construction sociale des usages peut être décomposé en trois phases successives : l'adoption, l'utilisation et l'appropriation, comme le résume le Tableau I-1. Ces phases successives peuvent faire l'objet de différentes approches scientifiques. Les théories de la diffusion s'intéressent essentiellement à l'adoption. Elles accordent moins d'attention à l'utilisation et à l'appropriation. Les études qui s'appuient sur des mesures statistiques des différentes utilisations des TIC, à travers des enquêtes ou des méthodes de webmétrique, sont pertinentes pour comprendre la nature et la diversité des usages, ainsi que pour en évaluer les facteurs explicatifs. Les recherches dans le domaine de l'ergonomie des interfaces et des logiciels concernent également cette seconde phase du processus. Quant à la phase d'appropriation, elle constitue l'objet principal de la sociologie des usages (deuxième partie du chapitre).

Tableau I-1: *Processus de construction des usages*

Phase 1 : adoption	Phase 2 : utilisation	Phase 3 : appropriation
Découverte de l'innovation Choix d'une configuration technique Acquisition Consommation Inscription "économique" (marché)	Conformité au mode d'emploi Expérimentation, apprentissage progressif Face-à-face avec l'objet technique Mise en place opérationnelle Inscription technique	Maîtrise de la technologie Banalisation, construction d'une configuration organisationnelle Personnalisation Création d'usages nouveaux Inscription sociale
<i>Théories de la diffusion</i>	<i>Analyse de données statistiques</i> <i>Ergonomie des interfaces</i>	<i>Sociologie des usages</i>

Source : d'après Breton & Proulx (2006), p. 256

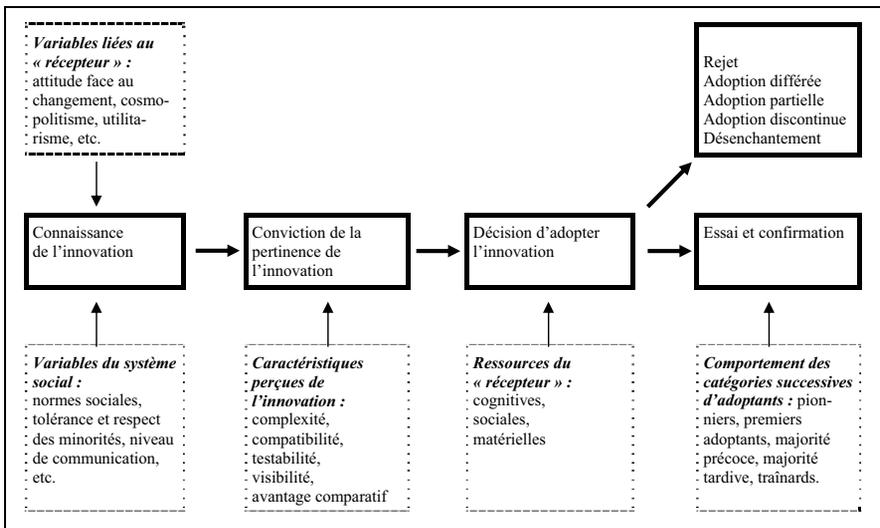
1.1. L'approche anthropocentrique de Rogers

Alors que la plupart des théories de la diffusion des innovations reposent sur des modèles purement économiques, dans lesquels les facteurs explicatifs déterminants sont l'offre et la demande, l'élasticité, le prix et la rentabilité des investissements, Rogers développe dès 1962 une théorie alternative, qu'il qualifie d'anthropocentrique (Rogers, 1995). Il

s'intéresse à la diffusion des innovations non pas dans un marché, mais dans un système social dont il étudie le comportement des différents agents, les relations qui se tissent entre eux, ainsi que les mécanismes d'entraînement ou de dévoiement, de conviction ou d'éviction, d'adoption ou de rejet. Pour Rogers, ce ne sont pas les mécanismes du marché qui favorisent à eux seuls la diffusion des innovations, mais surtout le comportement de communication des « agents de changement » qui influencent les concepteurs, les producteurs, les consommateurs et les nombreux acteurs intermédiaires.

La référence à la théorie de Rogers sur la diffusion des innovations est fréquente dans les recherches sur la fracture numérique. Bien que Rogers lui-même n'ait rien écrit sur la diffusion d'internet, de nombreux auteurs effectuent des emprunts à son modèle pour interpréter la diffusion des TIC et la différenciation des usages des TIC (Bianchi & al., 2006 ; Dekkers, 2002 ; Mason & Hacker, 2003 ; Moreas, 2007 ; Steyaert, 2002 ; Van Dijk, De Haan & Rijken, 2000 ; Van Dijk, 2005 ; Vendramin & Valenduc, 2003 et 2006).

Figure I-1: Le processus d'adoption d'une innovation selon Rogers



Source : d'après Rogers (1995), p. 163

Rogers propose trois grandes catégories de facteurs explicatifs de la diffusion des innovations, qui seront exposés de manière plus détaillée dans la suite de ce texte :

- les caractéristiques des produits ou des services du point de vue des utilisateurs : la complexité, la compatibilité, la possibilité de tester, la visibilité et les avantages comparatifs ;
- les caractéristiques des consommateurs, c'est-à-dire leurs ressources cognitives, sociales et matérielles (argent et temps) ;
- les profils des différentes catégories d'adoptants au fur et à mesure que l'innovation se diffuse : les pionniers, les premiers adoptants, la majorité précoce, la majorité tardive et les traînants.

Ces facteurs explicatifs interviennent à différents moments du processus d'adoption d'une innovation, comme le montre le schéma de la figure I-1.

Le modèle théorique de Rogers est invoqué pour expliquer tantôt la dynamique de la diffusion d'internet, tantôt la différenciation des processus et des rythmes d'adoption des TIC, tantôt l'interaction entre les caractéristiques perçues des TIC et les ressources des utilisateurs. C'est ce dernier point qui est le plus pertinent par rapport à la fracture numérique au second degré.

Les *caractéristiques perçues par les utilisateurs* jouent un grand rôle dans les processus d'exclusion et d'inclusion, car elles expliquent les perceptions différenciées des incitants et des freins à l'usage des TIC. Cinq caractéristiques des TIC jouent un rôle important : la complexité, la compatibilité, la testabilité, la visibilité et l'avantage comparatif.

- La réduction de la complexité des interfaces et des modes opératoires contribue à abaisser les seuils d'adoption.
- La notion de compatibilité se réfère à la mesure dans laquelle les TIC peuvent s'adapter aux normes et aux valeurs, aux attentes et aux expériences, aux modes de vie et à l'environnement quotidien des utilisateurs.
- La testabilité
- dépend des occasions de se familiariser et d'expérimenter les TIC, notamment dans un environnement professionnel ou éducatif, ou encore à travers des relations de proximité.
- La visibilité réduit l'incertitude : visibilité en tant qu'outil de communication avec les autres, en tant qu'instrument de valorisation

professionnelle, en tant que forme de distinction ou de reconnaissance sociale.

- Quant à l'avantage comparatif, il est perçu à la fois en tant que rapport coût / bénéfique et en termes d'efficacité et de qualité des services rendus, par rapport à une situation antérieure.

En fonction de leurs perceptions de ces cinq caractéristiques, les utilisateurs devront mobiliser, à divers degrés, trois niveaux de ressources : des ressources matérielles, cognitives et sociales, qui sont réparties de manière inégale dans la société. Les *ressources matérielles* concernent non seulement les aspects financiers (niveau de revenu, niveau d'endettement), mais aussi les ressources en temps, qui sont inégalement réparties selon le genre, les groupes professionnels et les types de ménage. Les *ressources cognitives* renvoient à l'enjeu des compétences numériques, qui sera développé plus loin. Les *ressources sociales* concernent la capacité de s'insérer activement dans des réseaux interpersonnels, au travail, dans l'enseignement ou la formation continue, dans des clubs ou associations, dans des relations amicales et familiales. Certains auteurs ajoutent aux ressources sociales les *ressources culturelles*, qui prennent une importance croissante avec la navigation sur internet et les exigences nouvelles de la lecture numérique (Van Dijk, 2005 ; Moreas, 2007 ; Giffard, 2008) ; d'autres auteurs se réfèrent au processus de constitution du capital culturel, au sens de Bourdieu, mais cette fois dans le champ particulier du numérique (Granjon, 2005). Dans les recherches sur la fracture numérique qui s'inspirent de près ou de loin de Rogers, cette interaction entre perceptions différenciées et ressources différenciées est souvent présentée comme un facteur explicatif de la construction d'inégalités sociales au fur et à mesure de la diffusion des TIC dans la société.

La description des profils des catégories successives d'adoptants, tels que définis par Rogers, peut être facilement adaptée à la diffusion d'internet (Vendramin & Valenduc, 2006)¹.

- Les *pionniers* sont ceux qui ont participé à la « fabrication » d'internet et de ses premiers usages dans les universités, les centres de recherche et les entreprises. On les retrouve aujourd'hui dans le développement du web 2.0 et les projets de web 3.0. Ils conservent

¹ On trouvera également dans cet article un graphique qui positionne les différentes catégories d'adoptants par rapport à la courbe de diffusion utilisée par Rogers (courbe en S ou sigmoïde).

souvent une longueur d'avance sur le plan technologique. Ils manifestent en général peu d'intérêt commercial. Ils ont le sentiment d'appartenir à des communautés planétaires virtuelles et influencent fortement l'imaginaire d'internet. Plusieurs auteurs ont décrit leur rôle dans la construction des premiers usages (Castells, 2002 ; Flichy, 2001b).

- Les *premiers adoptants* sont ceux qui prennent les risques avant les autres, parce qu'ils ont une bonne intuition des potentialités de l'innovation et des bénéfices qu'ils pourront en retirer. Leur position professionnelle ou sociale leur permet d'influencer l'agenda du développement des technologies et des services. Ils créent un effet de démonstration, qui est essentiel pour amorcer la diffusion à grande échelle. Ils influencent le modèle économique de diffusion et donnent forme aux clivages entre ceux qui ont « déjà adopté » et « pas encore adopté » l'innovation.
- La *majorité précoce* est constituée d'un public qui présente une bonne combinaison de ressources matérielles, cognitives et sociales. L'adoption est volontaire, mais motivée par une connaissance ou une observation des potentialités de l'innovation. Elle s'étend à des catégories sociales et des profils personnels proches des premiers adoptants, de proximité en proximité, avec des seuils qui s'abaissent progressivement (niveau de formation, revenu), et cela jusqu'aux limites d'un périmètre de contagion, que Rogers situe à environ 50% du « système social concerné ». La majorité précoce contribue à mieux définir les contours d'un nouvel ensemble d'usages, souvent distincts de ceux des pionniers. C'est à ce stade que le rythme d'arrivée des nouveaux adoptants atteint son maximum, pour décroître par après. C'est à ce stade aussi que les écarts entre les groupes sociaux sont les plus importants : selon Rogers, de l'ordre de 80% d'adoptants dans les groupes les plus favorisés contre 20% dans les groupes moins favorisés. Ces proportions correspondent à maints égards aux descriptions de la fracture numérique lorsque le taux de diffusion d'internet est de l'ordre de 50% (en Belgique : situation en 2004).
- La *majorité tardive* se situe au-delà de la première moitié du public potentiellement concerné par l'innovation. Elle adopte celle-ci tantôt par nécessité économique, tantôt suite à la pression exercée par l'environnement professionnel, social ou familial. Il s'agit d'un public qui a moins de ressources matérielles, cognitives et sociales

que la majorité précoce. Les seuils d'accessibilité doivent s'abaisser pour ce public, à la fois sur le plan économique (coûts) et sur le plan qualitatif (réduction de la complexité, amélioration de la testabilité et de la visibilité). Des stratégies de démonstration sont nécessaires pour convaincre des catégories d'utilisateurs qui sont davantage sensibles à la fiabilité et à l'efficacité qu'à la seule nouveauté. La « mise en conformité » est une motivation importante. Une adoption limitée ou différée est souvent observée.

- Finalement, la catégorie des *trainards* couvre deux types de publics. Il y a d'une part des résistants volontaires, qui argumentent leurs réticences et développent des solutions alternatives, et d'autre part, des personnes caractérisées par un faible niveau de ressources, qui ne perçoivent pas d'avantage comparatif à l'adoption de l'innovation. Celle-ci n'est adoptée que quand il n'y a plus moyen de faire autrement. Elle est perçue comme une contrainte, pas comme un choix. Il peut s'agir d'une adoption limitée ou discontinue.

L'utilisation de la théorie de Rogers dans l'étude de la fracture numérique est cependant loin de faire l'unanimité (Granjon, 2004 ; Van Dijk, 2005). Van Dijk reproche notamment au modèle de diffusion de Rogers de refléter un certain déterminisme technologique et d'entretenir l'ambiguïté sur l'horizon de la diffusion : la technologie sera-t-elle adoptée par la quasi-totalité de la société ou la « saturation du système social concerné » interviendra-t-elle à un seuil plus bas ? Il remarque également que le modèle de Rogers néglige le fait que divers groupes sociaux peuvent avoir des rythmes d'adoption de l'innovation qui sont différents et décalés dans le temps.

1.2. *L'appropriation par seuils successifs et les compétences*

Tout en retenant de la référence au modèle de Rogers la question des divers types de ressources et de leur interaction avec la perception des caractéristiques de la technologie, Van Dijk propose un autre modèle d'analyse des inégalités numériques, qui repose sur un processus d'appropriation en quatre phases successives : la motivation, l'accès matériel, la construction des compétences et la construction des usages (Van Dijk, 2003 et 2005). Dans ce processus d'appropriation, les compé-

tences numériques jouent un rôle essentiel. Van Dijk propose une typologie des compétences numérique, sur laquelle repose son modèle d'appropriation par seuils successifs

1.2.1. Une typologie des compétences numériques

La question des compétences numériques est traitée depuis longtemps par divers auteurs qui s'intéressent à l'éducation et à la pédagogie des TIC (Selwyn & al., 2005). Dans les recherches sur la fracture numérique, cette question apparaît aussi sous les appellations de nouvelle culture numérique ou alphabétisation numérique (Mertens & al., 2007 ; Selwyn & Facer, 2007 ; Warchauer, 2003). Ici, on s'intéressera plutôt aux travaux qui établissent un lien direct entre les compétences numériques et les inégalités numériques. La typologie proposée en 2001 par un organisme public de planification socioculturelle aux Pays-Bas (Steyaert & De Haan, 2001), reprise et complétée ensuite par d'autres auteurs (Vendramin & Valenduc, 2003 et 2006 ; Van Dijk, 2003 et 2005), distingue trois niveaux de compétences numériques : les compétences instrumentales, structurelles (ou informationnelles) et stratégiques.

Les compétences *instrumentales* ont trait à la manipulation du matériel et des logiciels. Elles couvrent en premier lieu les compétences opérationnelles qui relèvent d'un savoir-faire de base. Que ce soit dans un environnement domestique ou professionnel, les compétences instrumentales comprennent aussi les capacités techniques et les capacités de raisonnement pour faire face aux bogues, aux virus et autres aléas techniques quotidiens. De nombreux programmes de formation et de sensibilisation aux TIC se focalisent sur les compétences instrumentales. C'est le cas du « permis de conduire informatique européen » (ECDL) qui constitue une tentative récente de standardiser différents niveaux de compétences instrumentales, par l'intermédiaire d'un système de certifications privées. Dans les programmes de formation destinés à des publics fragilisés (demandeurs d'emploi, migrants, seniors, jeunes en difficulté), l'acquisition de compétences instrumentales est souvent un point de passage obligé.

Les compétences *structurelles* ou *informationnelles* concernent la nouvelle façon d'entrer dans les contenus en ligne : chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information. Alors que l'utilisation de l'informatique a toujours nécessité des compétences instrumentales, les compétences informationnelles ont pris toute leur importance plus

récemment, avec le développement des contenus d'information et des services en ligne. Ces compétences sont aujourd'hui nécessaires pour utiliser les procédures de navigation, les hypertextes, les moteurs de recherche, les forums de discussion, les services interactifs ou coopératifs du web 2.0. Van Dijk (2005) a introduit une distinction entre les deux types de compétences informationnelles : les compétences formelles et substantielles. Les premières sont relatives au format, les secondes au contenu de l'information. Parmi les compétences formelles, l'auteur cite notamment la capacité de comprendre la structure des fichiers d'un ordinateur, d'un site web ou d'une compilation de musique ou d'images ; la compréhension de l'architecture d'un site web (la carte du site) ; la capacité de maîtriser la structure des liens dans un hypertexte ; la compréhension de la présentation d'une page multimédia ; la capacité de maîtriser la fragmentation des sources d'information, réparties dans un grand nombre de sites ; la maîtrise de l'obsolescence et du renouvellement rapide des sources d'information ; enfin, l'omniprésence de l'anglais. Quant aux compétences informationnelles dites substantielles, elles consistent à apprendre comment chercher l'information en ligne, comment la sélectionner parmi une offre surabondante, comment éditer soi-même cette information, comment évaluer la qualité, comment combiner des sources d'information qui proviennent de médias et d'auteurs de plus en plus diversifiés, comment établir des liens ou des associations entre les informations sélectionnées et comment arriver à formuler des généralisations.

Les compétences *stratégiques* concernent l'aptitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel. Elles soutiennent des comportements orientés vers un but. Les compétences stratégiques, tout comme les compétences informationnelles substantielles, ne sont pas totalement nouvelles ; leur besoin se faisait déjà sentir avec les médias écrits et audiovisuels, mais les médias interactifs en ligne en accentuent l'importance et l'urgence. Les auteurs cités s'accordent sur une sorte de hiérarchie des compétences numériques : les compétences instrumentales sont un pré-requis à la construction des compétences informationnelles, qui soutiennent les compétences stratégiques.

Il existe peu d'études empiriques des facteurs sociodémographiques qui peuvent expliquer des inégalités dans le développement des com-

pétences structurelles et stratégiques (Gui, 2007 ; Hargittai, 2006). Selon Van Dijk (2005), ce ne sont pas tant les facteurs sociodémographiques traditionnels qui peuvent expliquer ces inégalités, mais plutôt la capacité des utilisateurs à mobiliser les ressources cognitives, sociales et culturelles adéquates. On rejoint ici la question des capacités, qui sera exposée dans le chapitre II.

Par ailleurs, le mode de construction des compétences numériques repose sur deux évolutions qui n'ont pas les mêmes rythmes : d'une part l'évolution de la technologie, d'autre part la progression de l'apprentissage. Ni l'une ni l'autre ne sont linéaires. L'évolution technologique comporte des paliers et des sauts qualitatifs. La progression de l'apprentissage est un processus itératif, fait d'une succession de ratapages et de décrochages continuels (Vodoz & al., 2005) ; l'apprentissage n'est jamais achevé ni définitif. Dans cette hypothèse, deux types particuliers de compétences, qui n'appartiennent pas au registre des compétences numériques proprement dites, s'avèrent utiles : d'une part, les compétences de transfert, c'est-à-dire la capacité de transférer les connaissances et les savoir-faire acquis dans un environnement d'apprentissage vers un autre environnement, professionnel ou domestique ; d'autre part, la capacité de s'inscrire dans une démarche de formation tout au long de la vie.

1.2.2. Les seuils à franchir depuis la motivation jusqu'à l'appropriation

La *motivation* est le premier stade de l'appropriation des TIC. Il s'agit de la motivation des utilisateurs potentiels à adopter, apprendre et utiliser les TIC dans leur vie professionnelle et/ou dans leur vie quotidienne. La motivation peut se mesurer de deux manières. D'une part, les enquêtes sur l'accès aux TIC peuvent évaluer les raisons pour lesquelles certains individus ou certains groupes sociaux restent en marge des TIC. Les facteurs généralement cités sont le peu d'intérêt, le manque de besoins, la faible utilité perçue, la peur de l'inconnu, un coût trop élevé ou une forte complexité perçue – on y reconnaît certaines des « caractéristiques perçues » du modèle de Rogers. D'autre part, ces enquêtes peuvent également mesurer la proportion d'utilisateurs occasionnels ou intermittents, les abandons et les « robinsons » (déconnectés volontaires). Au-delà de ces paramètres mesurables, Van Dijk souli-

gne l'importance des ressources mentales, cognitives, émotionnelles et relationnelles pour favoriser la motivation.

L'*accès matériel* est le second stade du processus. Il se réalise par la possession domestique et/ou par toute autre forme de disponibilité structurelle, au travail, dans les institutions de formation, dans des points d'accès publics ou chez d'autres personnes. Le travail et la formation jouent un rôle clé dans l'accès matériel, mais la possession domestique est souvent perçue comme une condition nécessaire à une réelle appropriation – du moins dans les sociétés occidentales développées. À ce stade, les inégalités relèvent de la fracture numérique au premier degré.

La *construction des compétences* est le troisième stade. On entre ici dans le domaine de la fracture numérique au second degré. Van Dijk propose une typologie des compétences numériques, qui a été exposée ci-dessus. Plusieurs auteurs (Selwyn & Facer, 2007 ; Warschauer, 2003) soulignent que, si la maîtrise des TIC requiert l'acquisition et la mobilisation d'une série de compétences numériques spécifiques, ces compétences ne sont pas disjointes des compétences de base en matière de maîtrise du langage et de capacité d'expression ; d'ailleurs, les diverses formes d'illettrisme et de difficultés langagières sont des facteurs importants d'inégalités numériques au second degré, quand l'obstacle de l'accès matériel est franchi.

Le quatrième stade dans l'appropriation des TIC est celui de la *construction des usages*. Selon Van Dijk, les principaux indicateurs de la progression dans les usages sont le temps consacré, la diversité des applications et des services réellement utilisés, ainsi que le degré de créativité. Les facteurs critiques sont ici les ressources en temps, les ressources sociales et les ressources culturelles, qui sont distribuées de manière inégale selon la nature du travail, le niveau d'instruction et la structure du ménage. À ce stade, les inégalités numériques sont autant le produit que le reflet des inégalités sociales. Van Dijk met en évidence un « effet Mathieu » (selon la citation de l'évangéliste : « car on donnera à celui qui a et il sera dans l'abondance, mais à celui qui n'a pas on enlèvera même ce qu'il a »). Ceux qui sont déjà en possession de ressources préalables tirent davantage de bénéfices d'une nouvelle ressource que ceux qui sont au départ défavorisés ou en retard. La nouvelle ressource est ici la valeur ajoutée de l'utilisation des TIC et d'internet. Les ressources préalables sont les ressources cognitives, matérielles (temps et argent), sociales et culturelles, déjà mentionnées.

1.2.3. Effet Mathieu et théorie du *knowledge gap*

Van Dijk compare l'effet Mathieu dans les usages d'internet à la théorie du *knowledge gap*, élaborée dans le cadre de la diffusion des médias. Cette théorie a été développée dans les années 1970 à propos de la télévision et des médias en général (Tichenor & al., 1970). Elle présume que, quand un progrès se produit dans l'information et la communication, ce sont les groupes sociaux dont le niveau éducatif et culturel est le plus élevé qui en tirent le maximum de profit pour améliorer leur capital de connaissances. Même si le niveau général des connaissances augmente pour tous, l'écart s'accroît entre les groupes sociaux qui ont les niveaux d'instruction les plus élevés et ceux qui ont les niveaux d'instruction les moins élevés, ce qui provoque une polarisation des connaissances (Mason & Hacker, 2003).

De nombreuses enquêtes sur l'utilisation d'internet indiquent que le niveau d'instruction est un facteur discriminant, non seulement pour l'accès à internet, mais aussi pour les usages qui en sont faits. La question des usages devient d'autant plus importante que l'accès se généralise. Elle est liée aux compétences que possèdent les utilisateurs et à leur capacité de les développer à travers leurs activités en ligne. Ainsi, les utilisateurs qui ont un moindre niveau d'instruction se cantonneraient dans des usages d'internet à des fins de divertissement, tandis que l'éventail d'usages s'élargirait d'autant plus que le niveau d'éducation est élevé (Bonfadelli, 2002). Cet auteur souligne que les politiques de lutte contre la fracture numérique doivent davantage concerner l'éducation et la formation que les facilités d'accès.

La fracture numérique au second degré ne serait-elle alors qu'une nouvelle version du *knowledge gap* ? Si oui, les conséquences sont importantes. Selon Hüsing & Selhofer (2004), cet argument se reflète aujourd'hui dans l'observation fréquente que le phénomène d'exclusion numérique n'est pas tant une exclusion *de* l'information, mais une exclusion *par* l'information ; la notion de fracture numérique se rapporte à une spirale d'accès inégal et d'usage inégal des TIC, ainsi qu'à leurs répercussions économiques. Selon ces auteurs, s'il en est ainsi, la fracture numérique, conçue comme une version numérique du *knowledge gap* analogique, est en porte-à-faux avec la vision politique d'une société de l'information inclusive. Pour combattre l'exclusion numérique, il faut maintenir et développer des domaines d'activité à l'abri de l'exclusion *par* l'information.

La différence essentielle entre l'effet Mathieu (selon Van Dijk) et la théorie du knowledge gap réside dans le fait que celle-ci concerne essentiellement les écarts en matière d'accès à la connaissance et à l'information, tandis que l'effet Mathieu dans la construction des usages concerne plus largement des inégalités dans des pratiques, des comportements et des actions. Selon Van Dijk, « des inégalités structurelles apparaissent quand certains segments de la population bénéficient d'une utilisation avancée de l'ordinateur et d'internet pour l'information, la communication, les affaires, le travail et l'éducation, tandis que d'autres n'utilisent que des applications élémentaires pour l'information, la communication et le shopping et profitent surtout des applications de divertissement » (Van Dijk, 2005 : 129).

2. Les acquis et les défis de la sociologie des usages

2.1. *Les origines*

L'intérêt pour les usages des technologies s'est notamment construit en opposition au modèle linéaire de l'innovation et de la diffusion, qui donne la primauté à l'offre technologique et qui repose sur une approche séquentielle : recherche fondamentale – recherche appliquée – développement technologique – prototypes – commercialisation et diffusion – utilisation et appropriation. À ce modèle linéaire s'oppose un modèle dit « tourbillonnaire », qui consiste en un processus itératif de conception, expérimentation et adaptation. De nombreuses recherches montrent que, dans le domaine des TIC notamment, la logique de l'offre technologique génère des technologies sans usages, faute de répondre à un besoin (exemple du WAP sur les téléphones portables), ou des technologies en quête de marchés, faute de répondre à une demande solvable (exemple de certaines technologies assistives pour handicapés). Elles mettent aussi en évidence comment, bien souvent, les utilisateurs ont détourné ou aménagé les intentions des concepteurs, pour inventer de nouveaux usages des objets techniques (Perriault, 1990 ; Bertand & al., 2002). Le minitel français est un exemple parmi d'autres de ce décalage entre usages prescrits et usages réels d'une innovation.

La question des usages a fait l'objet, depuis plus de vingt ans, d'un intérêt particulier des sociologues et politologues, à tel point qu'on peut

parler de l'émergence d'un champ de recherche de *sociologie des usages*, surtout dans la recherche francophone (Belgique, Canada, France, Suisse)². On peut toutefois lui trouver une parenté aux États-Unis avec le courant de recherche de l'informatique sociale (*social informatics*), fondé par Kling (2001). L'âge d'or de la sociologie des usages des TIC se situe dans les années 1985-2000, avec le développement de l'informatique personnelle et de la télématique.

Un article qui retrace l'évolution de la sociologie des usages (Jouët, 2000) relate comment la problématique des usages s'est progressivement élargie de son objet initial – l'analyse sociologique des usages de la télématique dans la vie quotidienne – vers un champ plus vaste, qui inclut à la fois les usages des TIC dans le domaine de la communication, dans le domaine professionnel, dans la santé, les transports et les services publics.

Les recherches sur les usages des technologies trouvent leur premier ancrage dans la problématique de l'autonomie sociale : les individus s'approprient les nouveaux outils à des fins d'émancipation personnelle, d'accomplissement dans le travail ou de sociabilité. Elles bénéficient aussi des acquis de la sociologie des modes de vie. « La problématique des modes de vie traverse les études qui se penchent sur la façon dont les TIC réarticulent les relations entre l'espace public, le travail et le hors travail, les loisirs et la vie domestique, la sociabilité en face à face et l'échange social à distance, dans une optique qui réfute la sectorisation et considère le mode de vie comme un tout. » (Jouët, 2000 : 496). L'interdisciplinarité est une nécessité, mais aussi une opportunité : « Alors que la question des usages occupe une place importante, voire centrale, dans la sociologie des TIC, le contenu et le statut théorique de la notion sont loin de faire consensus. (...) Notion carrefour, l'usage peut cependant être l'occasion de confrontations entre disciplines qui se partagent le champ de la communication » (Chambat, 1994).

² Citons notamment les revues *Réseaux* (Hermès), *Terminal* (L'Harmattan) et *Technologies de l'information et société* (Dunod, jusqu'en 1999, ressuscitée en 2007 sous le nom *TIC et société*, Maison des sciences de l'Homme, Paris) ; les deux conférences « Penser les usages » à Arcachon en 1997 et 1999 ; les séminaires de l'ex-département « Usages sociaux des TIC » du CNET/France Télécom, auquel succède depuis peu le « Laboratoire SENSE » de Orange FT ; le pôle de recherche MARSOUIN à Rennes ; le Laboratoire de communication médiatisée par ordinateur de l'Université du Québec à Montréal ; etc.

2.2. L'objet : la construction sociale de l'usage

Selon Jouët (2000), la sociologie des usages étudie l'usage restitué dans l'action sociale. Elle révèle plusieurs façons d'envisager le processus de construction sociale de l'usage :

- *La généalogie des usages.* Celle-ci identifie des phases d'adoption, de découverte, d'apprentissage et de banalisation qui concourent à l'inscription sociale des technologies. « De l'adoption à la banalisation, la construction de l'usage s'opère par étapes marquées par le désenchantement de la technique, par un rétrécissement des usages au regard des attentes initiales et des emplois frénétiques de la phase d'exploration, bref par son passage au statut d'objet ordinaire qui l'incorpore dans les pratiques sociales » (Jouët, 2000 : 501).
- *L'appropriation.* Il s'agit de la capacité de l'utilisateur à se constituer son propre agencement des fonctionnalités de la technologie, c'est-à-dire à se constituer sa propre configuration sociotechnique. L'appropriation comporte une dimension cognitive : l'acquisition de connaissances et de savoir-faire. Elle se fonde sur des processus qui mettent en jeu l'identité personnelle et l'identité sociale de l'individu, à travers la double affirmation de la singularité et de l'appartenance à un groupe, à un réseau, à un corps social.
- *Le lien social.* La construction des usages peut aussi s'étudier, d'une part, à travers la constitution de nouveaux collectifs ou groupes d'appartenance basés sur un même usage des TIC, et d'autre part, dans l'apparition de nouvelles formes d'échange social et de convivialité. Toutefois, la seule médiation de la technique paraît impuissante à créer du lien social, car celui-ci repose tantôt sur les ressources de réseaux sociaux préconstruits, tantôt sur le rôle de catalyseur ou de médiateur joué par les « animateurs » de ces nouvelles formes de sociabilité en réseau. Sur cette question particulière du lien social, de nouveaux développements sont à mentionner, en dehors de la sociologie des usages : notamment les notions d'individualisme coopératif et de solidarité en réseau (Vendramin, 2004), ou d'individualisme connecté (Flichy, 2004).

Toutefois, certains auteurs (Védel, 1994 ; Millerand, 1998) mettent en garde contre une conception trop simpliste du déterminisme social des usages des technologies. Ils reprochent à certains travaux de sociologie des usages de faire de l'objet technique un objet flou, façonnable à

merci par la logique sociale, sans tenir compte des rigidités des technologies, ni sur le plan technique ni sur le plan économique. Par conséquent, la sociologie des usages a tendance à surévaluer le pouvoir des utilisateurs et à négliger les stratégies de l'offre, qui peuvent structurer ou conditionner les usages. Védél prône une *sociopolitique des usages*. L'usage d'une technologie est le résultat de l'interaction entre une logique d'offre et une logique d'utilisation, médiatisées notamment par les marchés. Dans ce contexte, il est important d'étudier les représentations des utilisateurs, dans toutes les acceptions de cette expression : les représentations que les utilisateurs se font de la technologie, les représentations que les concepteurs se font des utilisateurs, et la manière dont les utilisateurs organisent leur représentation (Millerand, 1998).

Dans son analyse des modalités de transformation de la technologie par les utilisateurs, Akrich (1998) distingue deux cas de figure : l'*utilisateur actif*, par rapport à des technologies déjà constituées mais en cours d'adoption et d'adaptation, et l'*utilisateur innovateur*, réellement impliqué dans l'innovation d'un nouveau produit ou service. Ce dernier cas est rare et limité à certains domaines où les compétences spécifiques des utilisateurs sont indispensables au travail des concepteurs (par exemple, le matériel de sport de haut niveau). Dans le domaine des TIC, la participation directe d'utilisateurs handicapés au processus de conception d'interfaces ou de technologies assistives est un exemple d'utilisateur innovateur. Les formes d'intervention des utilisateurs actifs sont plus diversifiées. Les utilisateurs peuvent induire un *déplacement* de l'objet technique vers une nouvelle fonctionnalité. Ils peuvent aussi favoriser des *adaptations* des objets techniques (par exemple, les adaptations ergonomiques) ou provoquer une *extension* de leurs usages (modules ajoutés par les utilisateurs aux logiciels clés en main). Enfin, il existe des cas de *détournement*, où l'utilisateur s'empare d'une technologie à d'autres fins que celles imaginées par ses concepteurs. Dans tous les cas, il s'agit d'innovations incrémentales, qui ne remettent pas fondamentalement en cause le produit initial, mais s'intègrent dans un processus itératif de conception, d'expérimentation et d'adaptation qui caractérise le modèle « tourbillonnaire » de diffusion des innovations.

2.3. *Le besoin d'un nouveau*

Selon certains travaux plus récents (Paquienséguy, 2005 et 2007 ; Proulx, 2001 et 2005), la tendance actuelle à l'intégration multimédia de tous les usages des TIC (information, transaction, image, musique, jeu, communication) appelle un renouvellement de la sociologie des usages, qui s'était construite en référence à des environnements technologiques singuliers et fragmentés. Les nouveaux dispositifs d'usage des TIC sont caractérisés à la fois par leur souplesse, leur enchevêtrement et leur instabilité ; c'est en termes de pratiques de communication qu'il faudrait désormais les analyser (Paquienséguy, 2007).

Par ailleurs, en matière d'appropriation des TIC, la sociologie des usages a privilégié une approche individuelle et subjective, comportant essentiellement une composante cognitive et une composante identitaire. Cependant, l'appropriation comporte aussi une dimension politique et collective, qui était présente lors des débuts de la sociologie des usages, à la fin des années 1980, mais qui s'est progressivement étiolée. Cette approche politique et collective se concrétise dans des thèmes tels que l'appropriation citoyenne des TIC, l'appropriation des nouvelles technologies par les travailleurs et l'appropriation militante d'internet (Breton et Proulx, 2006 : 270-271 ; Granjon, 2001).

Face à ces défis, Proulx (2005) cherche une convergence entre les diverses approches : la construction sociale des modes d'usage des TIC, héritée du courant franco-québécois de la sociologie des usages, l'importance des compétences et des ressources cognitives, mentionnée notamment dans les travaux déjà cités de Selwyn et Van Dijk, et la sociopolitique des usages, pour réintroduire une dimension politique et collective. Il ajoute deux dimensions essentielles à un renouvellement de la sociologie des usages :

- d'une part, la configuration de l'utilisateur à travers des prescriptions d'usage, formulées à la fois par les concepteurs des technologies et par ces nouveaux intermédiaires que sont les fournisseurs de services en ligne (Proulx, 2001) ;
- d'autre part, les nouvelles formes d'inscription d'usages dans le design des objets et services multimédia, notamment à travers les relations interactives et collaboratives qui se développent dans les environnements de type web 2.0 (Proulx & Latzko-Toth, 2006).

Comment structurer ce renouvellement ? Selon Breton et Proulx (2006 : 273), « la tâche prioritaire qui attend aujourd'hui les chercheurs concernés par l'étude des usages des TIC consiste à élaborer un cadre intégrateur bâti à partir de complémentarités entre les problématiques et d'une hybridation entre les diverses approches théoriques ». Quatre niveaux d'analyse sont proposés par ces auteurs :

1. L'interaction entre l'utilisateur et le dispositif technique. Ces travaux de recherche concernent, par exemple, les prescriptions d'usages incorporées par les concepteurs dans le design de la technologie, ainsi que la conception et l'utilisation des modes d'emploi.
2. L'interaction entre l'utilisateur et le concepteur. Les recherches portent ici sur la construction par le concepteur d'une représentation virtuelle de l'utilisateur, qui est intégrée dans les propriétés de l'artefact, ainsi que sur l'intégration, par l'utilisateur, d'une « virtualité du concepteur », à travers les prescriptions et les frontières que l'utilisateur rencontre dans son exploration de l'artefact.
3. L'inscription des usages dans un contexte d'action sociale. Ce contexte comporte à la fois des pratiques sociales (travail, loisirs, famille, etc.) et des rapports sociaux (économiques, entre générations, entre sexes). Cette inscription contextuelle des usages est particulièrement visible dans certains thèmes privilégiés de la sociologie des usages, comme la réorganisation des frontières entre sphère publique et sphère privée, ainsi que la transformation des rapports au temps et à l'espace.
4. L'inscription de dimensions politiques ou normatives dans l'usage. Il s'agit à la fois d'étudier les valeurs et les représentations portées par les objets techniques, parce qu'elles y ont été incorporées, et d'analyser les discours normatifs sur les usages, notamment à propos de la conformité avec le modèle politique et économique de la société de l'information ou société de la connaissance.

Cette recherche aborde essentiellement les niveaux d'analyse 3 et 4, mais elle ne peut pas faire totalement l'impasse sur les deux premiers niveaux.

2.4. *La notion de cadre d'usage*

Dans le but de faire une synthèse entre les acquis de la sociologie des usages et ceux de la sociologie des sciences et des techniques, notamment le modèle SCOT (*social construction of technology*) de Bijker & Pinch (Bijker, 1995 ; Valenduc, 2005), Flichy (1995 et 1997) propose une analyse sociotechnique de l'innovation qui repose sur deux notions principales : le cadre de fonctionnement et le cadre d'usage. Il s'inspire de Goffman (1991), pour qui les cadres de référence ont une composante cognitive et pratique d'organisation de l'activité sociale. Ils permettent de définir et d'interpréter une situation et ils règlent l'engagement dans l'action ainsi que l'articulation avec d'autres champs sociaux. Flichy emprunte également au modèle SCOT l'idée selon laquelle, dans un processus d'innovation, divers groupes sociaux se construisent chacun une représentation de la technique et de ses usages, appelée « cadre technologique de référence ». La confrontation des groupes sociaux et de leurs cadres technologiques de référence est, selon le modèle SCOT, au cœur de la dynamique de l'innovation. De la sociologie des usages, Flichy retient que l'usage a de multiples dimensions. L'usage renvoie à l'interface avec la machine, aux représentations sociales de la technologie, au positionnement dans l'espace et le temps de la vie quotidienne, aux règles d'usage, aux pratiques sociales dans laquelle la technologie est encadrée et aux ressources des utilisateurs. La rencontre entre l'utilisateur et la technologie laisse une grande autonomie au sujet, elle peut participer à sa construction identitaire, elle prend place dans un dispositif d'appropriation complexe. Enfin, l'usage n'est pas seulement individuel, il possède aussi une dimension sociale.

2.4.1. **Le cadre de fonctionnement**

Le cadre de fonctionnement est défini comme « l'ensemble des savoirs et savoir-faire qui sont mobilisés ou mobilisables dans l'activité technique. Ce cadre est non seulement celui des concepteurs d'un artefact technique, mais il est aussi celui des constructeurs, des réparateurs et également celui des usagers. Ceux-ci peuvent mobiliser ce cadre quand ils veulent 'ouvrir la boîte noire', bricoler ou modifier la machine. Mais pour d'autres usagers, ce cadre de fonctionnement leur permet tout simplement d'orienter leur recherche de conseil, d'aide » (Flichy, 1995 : 124).

La genèse du cadre de fonctionnement est liée à l'évolution de l'imaginaire technique. Dans un processus d'innovation, il est impossible de concrétiser toutes les utopies techniques, qui se traduisent en plusieurs cadres de fonctionnement possibles. Suite à divers transferts de connaissances, à des transactions et médiations entre innovateurs et pionniers, le cadre de fonctionnement connaît une première stabilisation. Flichy (2001b) a bien décrit ce processus à propos de la naissance d'internet.

Le cadre de fonctionnement s'inscrit dans une famille d'innovations, dans un univers technique et un univers d'usages préexistants. Il se développe à travers des interactions et des négociations entre les différents acteurs et porteurs d'enjeux (*stakeholders*), notamment à propos des questions de compatibilité, d'interopérabilité et de normes techniques. Le cadre de fonctionnement intègre toujours, dès le départ, une représentation des utilisateurs et des usages, qui émane essentiellement des concepteurs et des vendeurs. Cette représentation des usages est visible dans les modes d'emploi, les manuels et didacticiels, la conception des interfaces, la publicité et le marketing.

2.4.2. Le cadre d'usage

Alors que le cadre de fonctionnement trouve ses racines dans l'imaginaire technique, le cadre d'usage se construit à partir de l'imaginaire social. Le cadre d'usage prend forme à partir des pratiques développées par les pionniers et des expériences des premiers adoptants, au sens de Rogers, mais il peut s'en distancier plus tard. Le cadre d'usage est décrit comme « celui qui décrit le type d'activités sociales proposées par la technique, qui la positionne dans l'éventail des pratiques sociales, des routines de la vie quotidienne, et précise les publics envisagés, les lieux et les situations où cette technique peut se déployer. Il indique également le sens social de cette technologie. Celle-ci a évidemment une dimension symbolique » (Flichy, 2008 : 164). Le développement du cadre d'usage peut conduire à des modifications significatives de l'objet technique, tant dans ses fonctionnalités que dans son insertion dans les univers existants. C'est ainsi que le « micro-ordinateur » (dénomination issue du cadre de fonctionnement : la concrétisation d'un imaginaire technique de miniaturisation de l'informatique) est devenu un « ordinateur personnel » (dénomination liée à son cadre d'usage).

Quant à internet, son cadre d'usage s'est d'abord développé dans l'univers informatique, pour migrer aujourd'hui vers l'univers des médias.

Le cadre d'usage est caractérisé par trois composantes principales :

- Le *territoire d'usages* : il s'agit de repérer et de « cartographier » les différentes activités qui constituent l'usage, de les situer dans le temps et dans l'espace, de les positionner dans un environnement quotidien (travail, formation, ménage, etc.).
- L'évolution des *pratiques des utilisateurs* : celles-ci comportent des préférences et des rejets, elles s'encastrent dans des activités de la vie quotidienne et dans les relations avec les autres, elles comportent une part d'exploration ou d'expérimentation mais créent aussi des habitudes qui se stabilisent.
- La *place* et le *sens* des usages, à la fois dans la vie personnelle et la vie sociale : les usages revêtent une signification symbolique, identitaire ou utilitaire, qui peut également évoluer dans le temps.

Dans un article récent (Flichy, 2008 : 166), où il tente de préciser et de mettre à jour le concept initial de cadre d'usage, cet auteur insiste sur cette troisième composante, à savoir la place et le sens des usages. « Le cadre d'usage a donc une double fonction, d'une part une fonction cognitive et symbolique et, d'autre part, il permet d'organiser les interactions des acteurs avec l'objet technique et des acteurs entre eux. Il permet aussi de se repérer dans le monde des objets et dans les relations des personnes avec les objets et, par la suite, d'organiser les interactions. (...) Les significations liées à l'objet apparaissent au cours d'interactions concrètes, mais, simultanément, elles s'inscrivent dans une symbolique plus générale indépendante du contexte et faisant partie du discours d'un collectif social. Ce sont ces éléments cognitifs et symboliques plus stables qui constituent le cadre d'usage. Ils sont communs à un groupe social, voire à l'ensemble d'une société. ».

2.4.3. Cadre d'usage et territoire d'usages

Le cadre d'usage est donc une notion beaucoup plus large que le territoire d'usages. Celui-ci revêt une signification plus concrète, il se prête plus facilement à des enquêtes descriptives, des mesures quantitatives ou des comparaisons statistiques. C'est d'ailleurs dans ce contexte que la notion de territoire d'usages a été définie (Beauvisage, 2007a et 2007b). Cette notion fait référence au territoire personnel que chaque

individu va se délimiter à travers ses usages. Elle permet d'appréhender l'inscription des TIC dans le quotidien. « Au fil du temps, de l'expérience à l'usage, la pratique individuelle délimite au sein du paysage informatique et du web, un territoire où se distinguent le routinier, l'habituel, l'exceptionnel, et où se dessinent des modes d'activité, des comportements et des temporalités distincts » (Beauvisage, 2007b: 74).

Compte tenu de la diversification croissante des activités qui relèvent des usages des TIC et d'internet, la plupart des études qui s'attachent à décrire des territoires d'usages construisent une typologie des usages ou des profils d'utilisateurs. Plusieurs paramètres peuvent être pris en compte dans ces typologies ou profils : l'éventail des activités réalisées ou non réalisées sur l'ordinateur et/ou en ligne, la fréquence de ces activités, le temps qui y est consacré, la structure des sessions (nombre et durée), le type de parcours de navigation, le type de sites visités, le nombre de personnes avec qui on est en communication, etc. Les méthodes qui permettent de mesurer ces paramètres sont tout aussi diverses : l'extraction de données web (*web mining*) sur des serveurs ou via des sondes implantées sur les ordinateurs utilisateurs, l'analyse des traces du trafic internet, les agendas individuels, les enquêtes par questionnaire, l'observation directe, etc. La plupart des études qui décrivent les territoires d'usages prennent en compte à la fois l'amplitude des usages, qui est évaluée à l'aide d'une classification en catégories qui regroupent des usages similaires, et l'intensité des usages, qui se rapporte à la fréquence et à la durée moyenne.

2.4.4. Articulation et convergence entre le cadre de fonctionnement et le cadre d'usage

Le cadre de fonctionnement et le cadre d'usage ne se développent pas indépendamment l'un de l'autre. On peut repérer trois mécanismes d'articulation qui jouent un rôle important dans le cas des TIC : le marketing, la panne et la mise au point d'objets polyvalents.

Le marketing peut être analysé comme un double processus de formage du cadre d'usage par les protagonistes du cadre de fonctionnement et de feedback du cadre d'usage vers le cadre de fonctionnement. Les pannes, ou plus généralement les dysfonctionnements techniques, bogues, virus, plantages, etc., entraînent une confrontation directe entre les savoir-faire appartenant au cadre de fonctionnement et au cadre d'usage. La résolution des pannes et des dysfonctionnements requiert la

capacité de pouvoir faire le va-et-vient entre le cadre de fonctionnement et le cadre d'usage. Enfin, dans les cas où le cadre d'usage évolue vers des utilisations qui n'étaient pas initialement prises en compte dans le cadre de fonctionnement, une solution pragmatique consiste à développer des objets polyvalents ou des utilisations combinées : par exemple, le téléphone portable et appareil photo numérique, la clé USB et lecteur MP3, la console de jeux et terminal d'accès à internet, etc.

Ces formes d'articulation sont toutefois des solutions ad hoc. Pour qu'une innovation se stabilise, il faut une convergence plus structurelle entre le cadre de fonctionnement et le cadre d'usage. Flichy (2005) appelle « cadre de référence sociotechnique » l'alliage entre le cadre de fonctionnement et le cadre d'usage. Cet alliage est le résultat d'un processus de rapprochement et de médiation, qui débouche sur des compromis : en termes de prix, en termes de stabilisation des interfaces, en termes de compatibilité, en termes de règles d'usage et de codes de bonnes pratiques. L'alliage peut aussi nécessiter certaines régulations juridiques, comme on le voit aujourd'hui dans le domaine de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, qui illustre bien les décalages qui peuvent se créer entre cadre de fonctionnement et cadre d'usage. La stabilisation d'un cadre de référence sociotechnique est nécessaire pour engranger les bénéfices économiques des rendements croissants d'adoption et des externalités de réseau. Toutefois, elle peut être lente et n'est jamais définitive. Elle n'exclut pas des transformations ou des détournements d'usages.

3. La société de l'information

Les usages des TIC doivent être analysés dans le cadre plus large des transformations actuelles de l'économie et de la vie en société. Le terme « société de l'information » s'est imposé pour caractériser ces transformations, aussi bien dans le vocabulaire politique que dans les médias et dans le langage courant. Cependant, ni sa définition ni sa pertinence ne font l'unanimité parmi les chercheurs. Après avoir rappelé brièvement les origines de la notion de société de l'information, trois angles d'analyse seront développés : la société de l'information en tant que transition économique, en tant que projet politique et en tant que norme sociale. On montrera notamment comment chacune de ces perspectives influence ou façonne les usages des TIC.

3.1. *Les origines*

Le thème de la société de l'information illustre bien les tensions entre une logique de déterminisme technologique et une logique de transformation sociale. Le déterminisme technologique se rencontre chez de nombreux auteurs qui annoncent, parfois depuis plus de trente ans, une nouvelle ère industrielle et une nouvelle forme d'organisation de la société, basées sur les TIC. La question du changement social est au cœur de la plupart des analyses critiques de la notion de société de l'information (Valenduc, 2005 : 181-186).

S'intéressant à l'archéologie de la notion de société de l'information, Mattelart (2001) attribue un rôle important au sociologue américain Bell et à son ouvrage « L'avènement de la société post-industrielle » (1973), précédé de quelques années par un ouvrage de Touraine (1969) portant le même titre. Bell caractérise la société de l'information par le rôle dominant des services dans le développement économique et les changements des comportements de consommation. La société de l'information est ainsi le prolongement logique de la transition vers une économie post-industrielle. Mattelart fait remonter cette forme de déterminisme technologique au théoricien de la communication McLuhan et à sa célèbre formule « the medium is the message », qui traduit la primauté des techniques de communication dans le façonnage des civilisations.

Il existe toutefois des visions moins déterministes de la société de l'information, comme celle-ci, qui provient de la synthèse d'un programme de recherche prospective de la Commission européenne : « La société de l'information est un vocable caractérisant une évolution vers une société industrielle avancée, au sein de laquelle les nouvelles technologies de l'information assumeront progressivement le rôle de système nerveux, mais ce ne sera pas une société entièrement différente de celle d'aujourd'hui. (...) Un développement rapide de la technologie n'implique pas en soi un changement aussi rapide de la société. D'autres facteurs interviennent, comme les politiques économiques et sociales, les politiques d'éducation, les accords entre partenaires sociaux, les valeurs, les habitudes bien établies de la vie quotidienne et des institutions sociales, qui sont plus importantes pour le développement des sociétés que la technologie » (Commission européenne, 1983 : 79-81). Quoique moins centrée sur la technologie, cette vision considère

néanmoins la société de l'information comme une sorte de destin auquel il convient de s'adapter.

La notion même de société de l'information suscite de nombreuses critiques. Pour Bernard Miège (2008), ce n'est même pas une notion, mais tout au plus un syntagme, c'est-à-dire une juxtaposition de mots. Miège considère que les tentatives successives de conceptualisation de la société de l'information, depuis Touraine (1969) et Bell (1973) jusque Reich (1991), Castells (1998) et Rifkin (2000), ont échoué faute de cohérence théorique et de vérification empirique. Miège adresse essentiellement deux reproches à ces tentatives de conceptualisation : d'une part, elles se concentrent sur des phénomènes affectant le mode de développement de la société indépendamment des mutations affectant le mode de production ; d'autre part, les concepts théoriques qu'elles mobilisent dans le champ des sciences de la communication sont insuffisamment développés et parfois peu rigoureux – l'information et la communication étant souvent réduites aux techniques qui en constituent le support matériel et en assurent l'efficacité économique (Miège, 2007 : 63-66). Pour d'autres auteurs, la société de l'information n'est pas un concept, mais un discours idéologique : « le modèle de la société de l'information s'est constitué autour d'un noyau de valeurs qui lui tient tout à la fois de fondement et de finalité : l'horizontalité des relations dans une organisation en réseau, le potentiel illimité de la technologie numérique, la liberté de création et d'accès, l'internationalisme, la diversité des points de vue et des cultures, le partage, la démocratisation » (Tremblay, 2008 : 27).

Certains se demandent alors comment la notion de société de l'information a pu s'imposer aussi facilement, alors que ses fondements sont si fragiles. La réponse se résume en une phrase : cette notion n'est qu'une commodité de langage, qui arrange bien tout le monde mais qui reflète surtout les intérêts particuliers de certains acteurs économiques et de certains groupes sociaux. Pour Miège (2008 : 21), le syntagme est modifiable selon les interlocuteurs et les parties en présence, il ne faut pas lui attribuer des significations assurées. Pour Granjon (2008 : 8), les discours sur la société de l'information « servent de prêt-à-penser à des agents sociaux dont les professions consistent à proposer un sens aux tensions et aux actes de l'existence (journalistes, universitaires, etc.) ». Pour George (2008), si le vocable a été largement accepté, c'est simple-

ment parce qu'il a été repris dans des milieux sociaux, politiques et économiques très variés, qui l'ont chacun façonné à leur manière.

Ce bref aperçu historique montre que la notion de société de l'information est assurément polysémique et qu'il faut l'analyser sous différents angles d'approche.

3.2. *Une transition économique*

Certains économistes évolutionnistes, notamment Freeman et Soete, caractérisent la transition vers la société de l'information comme un changement de paradigme technico-économique, qui s'inscrit dans les mouvements longs des cycles économiques. Un nouveau paradigme, basé sur les technologies et les services d'information et de communication, se substitue depuis peu au paradigme précédent, basé sur l'énergie et la chimie (Freeman & Soete, 2004 : 33). « Un paradigme technico-économique est un ensemble corrélé d'innovations techniques, organisationnelles et de gestion. Il offre non seulement une nouvelle gamme de produits et de systèmes, mais surtout une dynamique de la structure relative des coûts de tous les intrants qui concourent à la production. Dans chaque nouveau paradigme, un intrant ou un groupe d'intrants particulier est le facteur clé qui permet la baisse des coûts relatifs et la disponibilité universelle. Le changement actuel de paradigme peut être considéré comme le passage d'une technologie fondée principalement sur des intrants d'énergie à bon marché, à une autre, essentiellement fondée sur des intrants d'information peu coûteux, grâce aux progrès dans l'électronique et les télécommunications » (Freeman, cité par Castells, 1998 : 86). Cependant, la transition entre deux paradigmes technico-économiques ne se réalise pas du seul fait de la disponibilité de nouvelles technologies. La transition ne s'effectue que s'il y a une convergence optimale entre les changements technologiques et le climat social et institutionnel.

Cette approche de la société de l'information en tant que transition vers un nouveau paradigme technico-économique se retrouve dans les travaux de Castells (1998). Selon cet auteur, les TIC présentent quatre caractéristiques spécifiques, qui les distinguent nettement des vagues antérieures de changement technologique.

- L'information devient véritablement une matière première, elle n'est plus seulement un facteur de réduction des coûts de transac-

tion et de coordination. Cette nouvelle matière première est immatérielle, reproductible à faible coût, source de valeur ajoutée et de profit.

- Les effets des nouvelles technologies sont omniprésents et percolent dans tous les domaines de l'économie et de la société : « tous les processus de notre existence individuelle et collective sont directement modelés (mais non pas déterminés) par le nouveau médium technologique. »
- La logique de réseau est la seule qui soit bien adaptée à la complexité croissante des relations et des interactions dans l'économie et, d'une manière plus générale, dans la société. Bien que ce ne soit pas la technologie qui détermine les formes d'organisation en réseau, Castells souligne que sans la technologie, ces formes d'organisation auraient été difficiles à mettre en œuvre et auraient eu une moindre efficacité.
- La flexibilité est une quatrième caractéristique fondamentale de la société en réseau, inhérente à l'adaptabilité et la malléabilité des technologies et des formes d'organisation. « La flexibilité des procédés de fabrication et des marchés du travail, organisée par l'entreprise en réseau grâce aux technologies de l'information, transforme profondément les relations sociales de production héritées de l'industrialisme pour faire naître un nouveau modèle de travail flexible » (Castells, 1998 : 87-88 et 306).

En matière de société de l'information, Castells constitue une référence incontournable, même s'il préfère le terme « société en réseaux » à « société de l'information ». C'est pourquoi de nombreuses critiques de la notion de société de l'information se sont focalisées sur les thèses de Castells.

Certains auteurs mettent en doute la portée universelle des thèses de Castells. « L'ambiguïté principale de l'œuvre de Castells – mais elle reflète en partie l'ambivalence des nouvelles technologies – est qu'on y trouve d'une part, un modèle d'économie informationnelle qui apparaît en première lecture comme le seul possible, et d'autre part, d'innombrables constats lucides et critiques sur les risques de ce modèle. Cette apparente contradiction s'explique selon nous par le fait que, chez cet auteur, le modèle technologique de la Silicon Valley et d'internet est socialement neutre et ouvert, et que tout dépend de ses usages sociaux et des règles qui l'encadrent. » (Gadrey, 2000 : 77)

D'autres auteurs contestent la relation de cause à effet établie par Castells entre les TIC et les transformations de l'économie et de la société (Van Dijk, 1999 ; Miège, 2007 ; Tremblay, 2008). Van Dijk souligne que Castells traite du concept de réseau à un niveau élevé d'abstraction et à une échelle macro-sociale, alors que la plupart des recherches en sciences sociales étudient des configurations particulières de réseaux et de relations entre individus. Il montre notamment comment Castells, en posant l'équation selon laquelle la société est homomorphe à un réseau, fait passer au second plan l'analyse des rapports de pouvoir au sein des réseaux qui existent déjà dans l'organisation de l'économie et de la vie en société.

Quant à Garnham (2000), il reproche essentiellement à Castells une tendance à l'exagération : exagération de la nouveauté des réseaux en tant que formes d'organisation et de pouvoir dans l'économie et dans la société, exagération du caractère purement immatériel des échanges gouvernés par ces réseaux. Il critique également une approche trop déterministe de la flexibilité des entreprises réseaux et de la porosité de leurs frontières organisationnelles, qui laisse peu de place aux relations de pouvoir et aux rapports sociaux préexistants. Castells, suivant en cela d'autres auteurs comme Reich (1991) et Rifkin (1996), surévalue le rôle de la main-d'œuvre informationnelle, c'est-à-dire les « travailleurs de la connaissance ». Dans le modèle de la société en réseau, ces travailleurs se voient investis d'un pouvoir qui dépasse largement les contraintes et les ambiguïtés liées à l'exercice de leur profession et à leurs conditions réelles de travail. Enfin, comme d'autres économistes, Garnham considère que Castells surestime la contribution des TIC à la croissance en général et à l'amélioration de la productivité en particulier – mais ceci est un débat en soi, qui dépasse le cadre de cette recherche.

Des arguments semblables à ceux de Garnham ont été développés par Weygand (2008), qui prend en compte dans sa critique des éléments plus récents, comme l'épisode de la nouvelle économie et l'émergence du web 2.0. Selon cet auteur, la tendance à la dématérialisation de l'économie ne se vérifie pas empiriquement : on assiste à la fois à un développement de l'économie immatérielle et à un regain d'importance du rôle économique des ressources matérielles (énergie, matières premières agroalimentaires et industrielles), sans substitution significative de l'immatériel au matériel. L'économie des réseaux et des biens informa-

tionnels ne fonctionne pas selon des règles différentes de l'économie classique, mais elle induit des bouleversements dans les rapports de forces entre acteurs économiques et accélère la mondialisation. En d'autres termes, il n'y a pas de nouvelles règles du jeu, mais de nouveaux joueurs et de nouveaux vainqueurs. Weygand ne pense pas non plus que le web 2.0 annonce un modèle économique qui soit fondamentalement et durablement différent ; le modèle économique de la gratuité apparente, qu'il dénomme « économie du troc et de la cueillette », n'est selon lui qu'un épiphénomène transitoire.

La plupart des critiques adressées à l'économie évolutionniste ou aux thèses de Castells mettent donc en cause tantôt la relation causale entre les TIC et les changements socioéconomiques actuels, tantôt le caractère paradigmatique de ces changements, mais elles ne dénie pas l'interaction entre les transformations socioéconomiques et le contexte de développement et d'usage des TIC.

Cette prégnance de l'idée d'une « transition économique à réussir » influence les modèles d'usages des TIC, dans deux sphères d'activité : le travail et la consommation. Les nouvelles formes d'emploi et de travail liées, à tort ou à raison, au développement de la société de l'information renforcent une série d'exigences en termes de qualification et de compétences. La capacité d'utiliser les TIC au travail devient à la fois une compétence transversale, commune à un grand nombre de métiers, et une dimension nouvelle à incorporer dans des compétences professionnelles spécialisées. La familiarité avec les TIC est souvent un critère de recrutement ou une condition d'insertion sur le marché du travail. Dans la sphère de la consommation, les biens et les services numériques prennent une part croissante. L'expansion de cette « consommation numérique » est présentée comme une condition de réussite de la transition vers la société de l'information.

3.3. *Un projet politique*

Au milieu des années 1990, deux documents politiques importants instituent la société de l'information en projet politique : le rapport du vice-président des États-Unis Al Gore intitulé « The National Information Infrastructure : an agenda for action » (décembre 1993), mieux connu sous le nom de rapport sur les autoroutes de l'information, et le rapport du commissaire européen Martin Bangemann intitulé

« L'Europe et la société de l'information planétaire » (mai 1994). À partir de ce moment, la société de l'information ne quittera plus l'arène politique. Ainsi, tous les pays du monde seront conviés par les Nations Unies, en 2003 et en 2005, à un « Sommet mondial de la société de l'information ».

L'objectif n'est pas de retracer ici tous les débats politiques internationaux ou nationaux sur la société de l'information, mais de préciser comment les projets politiques et plans d'action successifs, essentiellement au niveau européen, ont progressivement conduit à la prescription d'un modèle d'usages des TIC par les citoyens européens.

Outre une impulsion décisive à la libéralisation et à la déréglementation du secteur des télécommunications en Europe, le rapport Bangemann (1994) recommande de développer les usages des TIC par les entreprises, les administrations et les individus dans une série de domaines : le télétravail, les services télématiques pour les PME, les réseaux de santé, la gestion télématique du trafic routier et de la navigation aérienne, les services gouvernementaux d'information. Le rapport entraîne également une intégration institutionnelle du thème de la société de l'information dans les instances européennes, à travers la création d'une direction générale « société de l'information » au sein de la Commission européenne et d'un programme de recherche spécifique « technologies de la société de l'information » dans les programmes cadres de R&D, ainsi que l'institutionnalisation de groupes consultatifs et de comités d'experts, etc.

Afin de faire face à de nombreuses critiques qui, y compris au sein des instances européennes, soulignaient le caractère technocratique et néolibéral du rapport Bangemann, la Commission met en place quelques années plus tard un groupe d'experts sur la dimension sociale de la société de l'information (ESDIS). Ce groupe publie en 1997 un livre vert intitulé « Construire la société européenne de l'information pour tous » (1997). Ce rapport d'experts est fortement influencé par le courant de l'économie évolutionniste, comme le montre cette définition de la société de l'information, au début du rapport : « La société de l'information est celle qui se met actuellement en place, dans laquelle des technologies peu coûteuses de stockage et de transmission d'informations et de données sont accessibles à tous. Cette généralisation de l'utilisation des informations et des données s'accompagne d'innovations organisationnelles, commerciales, sociales et juridiques, qui changeront en profon-

deur la vie tant dans le monde du travail que dans la société en général. » Les auteurs poursuivent : « L'avenir pourrait voir apparaître différents modèles de société de l'information, tout comme nous avons aujourd'hui plusieurs modèles de sociétés industrialisées. Ces modèles sont susceptibles de différer dans la manière dont ils luttent contre l'exclusion sociale et créent de nouvelles opportunités pour les groupes défavorisés. S'agissant de la société de l'information européenne, nous aimerions insister (...) sur l'importance de la dimension sociale, qui caractérise le modèle européen. Ce modèle devra aussi s'imprégner d'une forte éthique de solidarité – un but difficile à atteindre, étant donné que les structures traditionnelles de l'État providence devront subir des transformations radicales » (Soete & al., 1997 : 17). L'impact politique de ce rapport se limitera à ajouter une dimension sociale aux politiques de la société de l'information, ce qui revient à reconnaître implicitement que cette dimension était auparavant absente.

En juin 2000, lors du sommet européen qui met en place la stratégie de Lisbonne, le Conseil et la Commission lancent un plan d'action intitulé « e-Europe 2002 – une société de l'information pour tous ». Ce plan d'action a notamment pour objectif de stimuler l'utilisation d'internet par les entreprises et les citoyens européens. Quatre domaines sont privilégiés : e-government, e-learning, e-health, e-commerce – les « quatre e ». Dans chacun de ces domaines, le plan d'action formule des objectifs intermédiaires et finaux, des échéances et des indicateurs d'évaluation. Chaque État membre est invité à incorporer les objectifs de la stratégie e-Europe dans ses politiques nationales et à rendre compte de ses progrès. Le plan e-Europe 2005 confirme la « politique des quatre e » et précise les usages attendus des citoyens et des entreprises dans les domaines de l'administration, de la formation, de la santé et du commerce. Le plan d'action suivant (2005-2010) est dénommé i2010 ; il affiche parmi ses objectifs principaux la nécessité de « construire une société de l'information fondée sur l'inclusion, basée sur un large usage des TIC dans les services publics, les PME et les ménages. » Quelques objectifs plus précis sont annoncés : l'acquisition de compétences numériques de base par tous les citoyens, l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des services publics grâce aux TIC, ainsi que l'utilisation des TIC pour améliorer la qualité de la vie (santé, environnement, culture). Le plan i2010 vise également à une convergence des politiques de la société de l'information et des politiques des médias : « la convergence numérique nécessite la convergence des

politiques », selon les termes de i2010. Ces trois plans d'action successifs manifestent une continuité certaine en termes de prescription d'usages, dans la lignée des « quatre e ». Ils ont contribué à construire une représentation de ce que le monde politique et économique attend des citoyens européens.

L'évaluation politique des plans d'action e-Europe et i2010 repose sur le principe de la « méthode ouverte de coordination » : le Conseil européen fixe des objectifs à atteindre et des jalons intermédiaires, il détermine un agenda et des échéances, il définit des indicateurs quantitatifs qui permettent de mesurer les progrès réalisés. La Commission européenne met en œuvre le plan d'action, elle gère l'agenda et fournit un encadrement aux actions nationales, elle organise la circulation de l'information, elle collecte les indicateurs et les bonnes pratiques, puis établit des rapports d'évaluation périodiques. Cette méthode est appliquée à de nombreuses politiques européennes, notamment en matière de société de l'information (Commission européenne, 2009b).

Dans cette optique, la Commission a confié à Eurostat la mise au point d'un dispositif d'enquêtes nationales communes à tous les pays, afin de mesurer la diffusion des TIC et d'internet auprès des individus, des ménages et des entreprises. Ces enquêtes doivent également mesurer les différentes utilisations d'internet et les services en ligne. Les enquêtes Eurostat sont conçues en fonction des objectifs des plans d'action e-Europe et i2010. Elles évaluent dans quelle mesure les utilisations observées sont conformes aux orientations imprimées par les plans d'action et elles alimentent les bases de données et tableaux de bord utiles à la méthode ouverte de coordination. En Belgique, c'est Statbel qui se charge de réaliser les enquêtes annuelles sur la société de l'information et qui alimente la base de données Eurostat.

Une des conséquences de cette méthode de travail est que la plupart des statistiques nationales disponibles sur les utilisations des TIC sont coulées dans le même moule, qui est celui des plans d'action européens. Les comparaisons entre pays s'en trouvent facilitées, mais peu de données sont collectées en dehors des domaines qui sont promus par les politiques européennes.

3.4. *Une norme sociale*

L'importance majeure qu'ont acquise et qu'acquièrent encore les usages des TIC, notamment par le biais de leur valorisation par les instances politiques et institutionnelles, a produit l'émergence et la diffusion d'un nouveau corpus de normes sociales : celui de la société de l'information. Par normes sociales, il faut entendre, avec Durkheim (1967), « un ensemble de règles morales définies (...) qui s'imposent de manière plus ou moins forte aux individus et groupes sociaux selon la société dans laquelle ils se trouvent. » Cet appareillage normatif exprime une conscience collective passée et présente ; il découle d'un « ensemble de manières de penser, d'agir et de sentir, doué d'un pouvoir de coercition sur les individus en vertu duquel il s'impose à eux » (Durkheim 1967, cité par Pillon, 2003 : 13). En d'autres termes, les normes sont des règles sur lesquelles les individus s'appuient pour orienter leur action s'ils souhaitent que celle-ci soit acceptée et comprise dans la société dans laquelle ils vivent. En tant que comportement attendu, les normes servent donc en quelque sorte de « guide pour l'action » ; elles sont un système intériorisé qui permet l'interaction et qui indique ce qui est valorisé. Par leur caractère contraignant, les normes jouent un rôle de régulation et d'intégration sociale. Toutefois, elles ne s'imposent pas uniquement du seul fait de la contrainte extérieure, le respect des normes est aussi garanti par une adhésion volontaire à l'ordre social, reconnu comme équitable par le plus grand nombre. Même si les normes relèvent d'un processus de contrôle social, elles n'ont rien de négatif en soi ; elles sont un mécanisme élémentaire et nécessaire à toute structuration sociale.

Si les travaux sur la production des normes sociales ont montré qu'elles étaient le fruit d'une négociation entre les individus, il reste qu'elles sont avant tout le produit des structures dominantes de pouvoir. Il serait faux, en effet, de penser que chacun entre librement en interaction avec les autres et participe au même titre à la définition des normes. Il est clair, comme le montre Habermas dans « Droits et démocratie : entre faits et normes » (1997), que la hiérarchie sociale et les institutions ont un poids considérable dans la production de ces normes, ce qui souligne la question de l'inégale position des groupes sociaux par rapport aux normes. C'est pourquoi, selon Bourdieu (1979), les normes sont des « rapports de domination cristallisés ».

Par rapport aux nouvelles normes liées à l'émergence de la société de l'information, il semble dès lors important de souligner qu'elles proviennent en grande partie des discours et des orientations politiques dictées par diverses instances politico-institutionnelles, notamment européennes. Dans ce sens, elles sont sans doute révélatrices de la volonté de certains d'imposer, ne fût-ce qu'implicitement, un encadrement aux pratiques et aux usages des TIC qui se rapportent d'abord à des considérations d'ordre socio-économique. On eut effectivement se demander dans quelle mesure ces nouvelles normes sociales répondent aux besoins et aux réalités sociales du plus grand nombre ou si elles reflètent les simples attentes du marché.

Cet ensemble de normes sociales de la société de l'information, émergentes et essentiellement latentes, s'articule autour de trois idées principales (Vodoz & al., 2005).

Du fait de la centralité des TIC dans les transformations de la société, la norme sociale de la société de l'information se traduit d'abord par un impératif d'accès universel et d'utilisation des TIC par tous, dans de nombreuses circonstances de la vie professionnelle ou personnelle. Un consensus se dégage autour de l'idée que l'usage des technologies numériques est désormais incontournable pour s'intégrer dans tous les domaines de la vie sociale, qu'ils soient publics ou privés. Cette norme d'accès généralisé prescrit l'acquisition par tous de compétences numériques minimales (alphabétisation numérique) pour pouvoir s'orienter dans un univers numérisé.

Au-delà de cette exigence d'accès universel et d'utilisation des TIC par tous, la norme sociale de la société de l'information prône également l'adoption de certains modes d'utilisation des TIC, essentiellement liés à la sphère professionnelle, à la sphère des services d'intérêt général et à la sphère de la consommation. Ces modes d'utilisation, qui valorisent le développement de compétences numériques spécifiques, correspondent davantage à des exigences dictées par le marché du travail et par la marchandisation des biens et des services (les « quatre e »), qu'à une réelle volonté d'améliorer les conditions de vie et le bien-être de tous.

Enfin, au-delà de ces attentes en termes d'utilisation, la norme sociale de la société de l'information se traduit aussi en normes de comportement, qui renforcent l'injonction à la responsabilité individuelle et à la prise en charge de soi, dans l'acquisition et le maintien des compétences

TIC, via l'apprentissage tout au long de la vie notamment. La représentation de l'individu comme entrepreneur de sa propre vie lui délègue la responsabilité de son appropriation des TIC ainsi que le développement de pratiques sociales compatibles avec le cadre général de la société de l'information. Cette norme d'individualisation des comportements implique que les inégalités numériques sont considérées comme des capacités inégales à acquérir des compétences TIC par soi-même. Dans cette optique, le processus d'intégration dit « numérique » dépend avant tout de soi, c'est-à-dire de la volonté et de la capacité qu'ont les individus et les groupes à se conformer à ce moule normatif désormais dominant ou à prendre des libertés qu'ils devront assumer.

Chapitre 2 DÉCRYPTER LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Ce chapitre a pour objectif de décrypter la notion de fracture numérique au second degré, de monter la pertinence de cette notion dans le contexte belge et de proposer une lecture des enjeux sociaux de la fracture numérique au second degré. Cette démarche permettra, en conclusion, de préciser la perspective adoptée par cette recherche.

1. L'évolution du concept de fracture numérique

Face à la généralisation croissante de l'accès aux technologies de l'information et de la communication dans les pays développés, le débat sur la fracture numérique s'est déplacé au cours de ces dernières années. Traditionnellement centrée sur les inégalités liées à l'accès matériel aux TIC, l'attention s'est progressivement déportée sur les inégalités sociales liées à leurs usages, une fois que la barrière de l'accès est surmontée. L'intérêt croissant porté à cette problématique vient du constat suivant : alors que les disparités en termes d'accès aux TIC tendent à se réduire, de nouvelles inégalités apparaissent et s'amplifient autour de leurs modes d'usage. C'est ce que Hargittai (2002) a été l'une des premières à nommer « fracture numérique au second degré » (*second order digital divide*).

1.1. *De la fracture numérique aux inégalités numériques*

La notion de fracture numérique (*digital divide*) s'est largement répandue depuis une dizaine d'années, si bien qu'elle est devenue aujourd'hui un terme à la mode, popularisé tant par les médias que par les milieux politiques et économiques. Communément, l'expression désigne le fossé séparant les personnes qui bénéficient de l'accès aux technologies et aux services d'information numériques et celles qui en demeurent privées. Son caractère problématique a été souligné et répété dans nombre de discours publics, qui présentent l'utilisation des technologies numériques comme une condition *sine qua non* d'une intégration économique, sociale et culturelle. Inversement, ne pas être

branché, c'est perdre des opportunités d'être actif dans cette société dite de l'information et de la connaissance. La réduction de la fracture numérique apparaît ainsi comme un enjeu démocratique important.³

Face à la multiplication des discours publics sur la fracture numérique, les recherches en sciences sociales ont consacré, depuis le milieu des années 1990, une réflexion croissante à la définition de ses contours et de ses limites. Leur apport majeur est d'avoir largement contribué à l'intelligibilité du concept et à son opérationnalisation. Un point fait l'unanimité parmi les chercheurs : la notion de fracture numérique est difficile à appréhender dans la mesure où elle est souvent définie de manière imprécise sur le plan conceptuel. En raison de l'inflation et de l'hétérogénéité de ses usages, la notion pâtit d'un certain déficit théorique. Comme l'écrit Rallet (2004), cette notion « a peu de contenu tant elle en a trop ». Sous une apparence consensuelle, le contenu de la notion de fracture numérique est, en fait, rarement défini de manière rigoureuse. En posant ce diagnostic, les chercheurs remettent au centre du débat une question légitime, qui reste pourtant souvent en suspens dans les débats publics : « derrière le terme générique de fracture numérique, de quelles inégalités parle-t-on vraiment ? » (Van Dijk, 2005 : 5)

Initialement, les travaux de recherche envisageaient surtout la fracture numérique comme une forme d'exclusion de ceux n'ayant pas accès aux TIC, l'accès étant appréhendé dans sa dimension matérielle : l'équipement et la connexion. Cette perspective de la fracture numérique, qui place l'équipement technologique au centre de l'analyse, présuppose implicitement que les TIC sont des technologies génériques dont le simple accès conduirait automatiquement à l'usage, quel que soit le milieu économique, social et culturel dans lequel elles sont diffusées. En quelque sorte, comme l'écrit Ben Youssef (2004, p. 183), « tout se passait comme s'il suffisait à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la barrière numérique. »

Aujourd'hui, la fracture numérique est encore souvent commentée et traitée dans cette perspective techniciste. Néanmoins, depuis quelques années, une vague de recherches en sciences sociales propose d'envisa-

³ Certains éléments de cette section ont déjà fait l'objet d'une publication réalisée, partiellement, dans le cadre de cette recherche : Brotcorne P., Valenduc G. (2009), « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet », dans *Les Cahiers du Numérique*, vol. 5 n° 1/2009, Hermès Lavoisier, Paris.

ger la notion dans un sens plus large que celui renvoyant uniquement au déficit en termes d'accès matériel. C'est Kling (1998) qui distingue pour la première fois explicitement les inégalités dans l'accès aux TIC (*technical access*), des inégalités dans les connaissances et les compétences (*social access*) parmi ceux qui sont déjà connectés. Dans cette optique, les chercheurs invitent à reconsidérer le concept de fracture numérique de façon plus nuancée qu'en termes dichotomiques, renvoyant à l'idée d'une division nette entre deux groupes : les nantis et les démunis informationnels (Bucy & Newhagen, 2004 ; Di Maggio & al., 2004 ; Hargittai, 2002, 2003 ; Katz & Rice, 2002 ; Selwyn & al., 2005 ; Van Dijk, 2005 ; Warschauer, 2003).

Cette perspective critique met l'accent sur le caractère multidimensionnel et polymorphe du concept de fracture numérique. Elle plaide pour une approche plus holistique de la problématique et considère en ce sens qu'il est plus judicieux de parler *des* fractures numériques plutôt que de *la* fracture, tant les inégalités que cette notion peut recouvrir sont diverses. En effet, l'inégalité numérique se pose en des termes complexes et selon différents facteurs de différenciation. Il est vrai que derrière l'accès aux TIC se cachent des usages aux formes et aux objectifs très variés, lesquels s'effectuent dans des contextes divers, via différentes plateformes ou services technologiques, et qui requièrent des niveaux de compétence, de connaissance et de maîtrise très variables. Pour illustrer cette pluralité de niveaux dans la fracture numérique, certains auteurs évoquent l'idée d'un « arc-en-ciel » numérique (Van Dijk, 2005 ; Clement & Shade, 2000), tandis que d'autres parlent de « spectre » numérique (Lenhart & Horrigan, 2003). Quant à Di Maggio & al. (2004), ils suggèrent de remplacer le terme de *fracture* par celui d'*inégalités*, afin d'insister sur les différents niveaux qui existent dans le processus menant tant à l'accès aux technologies qu'à leur appropriation. Cette perspective multidimensionnelle de la fracture numérique a déjà été bien décrite d'un point de vue théorique dans la littérature scientifique. On pense notamment au modèle d'appropriation par étapes successives élaboré par Van Dijk (2005) – voir chapitre I, section 1.2). Les recherches empiriques sont, quant à elles, bien moins nombreuses.

Dans cette optique, il importe de faire une distinction entre, d'une part, des différences et, d'autre part, des inégalités dans l'accès aux TIC et dans leurs usages. Observer des écarts sur ces aspects entre sous-grou-

pes de la population n'induit pas *de facto* que ceux-ci revêtent un caractère inégalitaire ; certains renvoient simplement à la diversité des comportements au sein de la société (Vendramin & Valenduc, 2003). Par exemple, le fait que certaines personnes n'utilisent que peu ou prou internet peut résulter, comme le montrent certaines recherches (Selwyn, 2006), d'un choix délibéré plus que d'un processus subi de discrimination ou d'exclusion. Autrement dit, pour que l'exclusion devienne effective, il faut que ces différences créent des phénomènes de ségrégation ou d'injustice sociale. C'est la thèse défendue par Castells (2002 : 326) : « la fracture numérique ne se mesure pas au nombre de connectés à internet, mais aux effets simultanés de la connexion des uns et de la non-connexion des autres. » Des discriminations dues au nonaccès et au non-usage peuvent s'instaurer dans plusieurs domaines : le travail et le développement professionnel, la consommation, la communication et l'exercice de la démocratie. Comme l'ont souligné de nombreux auteurs, l'analyse de ces effets discriminatoires est essentielle pour comprendre les conséquences de la fracture numérique. C'est donc l'influence des usages des TIC sur les divers domaines de la vie sociale qui est au cœur du problème. Pour aller plus loin dans cette voie, il est nécessaire de mieux préciser les notions d'inégalité, de discrimination ou d'exclusion : ce sera l'objet de la seconde partie de ce chapitre.

1.2. *Du premier degré au second degré*

Dès lors que la fracture numérique est envisagée dans ses multiples dimensions, la démocratisation de *l'accès* aux TIC, c'est-à-dire la réduction de la fracture numérique au premier degré, ne peut plus être considérée comme le seul moyen de réduire les inégalités. L'expression « fracture numérique au second degré » désigne une sorte de fracture dans la fracture : les nouveaux clivages ne se situent plus au niveau de l'accès matériel aux TIC, mais parmi les utilisateurs selon les usages qu'ils font, non seulement de ces technologies, mais aussi des services et informations en ligne. Comme le souligne Warschauer (2003 : 46) : « la question clé devient alors non plus l'accès inégal aux ordinateurs, mais bien les manières inégales dont les ordinateurs sont utilisés. »

L'hypothèse présumée par l'existence d'une fracture numérique au second degré est que pallier le déficit en termes d'équipement et de connexion est une condition nécessaire, mais non suffisante, pour réduire les inégalités sociales issues de la diffusion des TIC dans la

société. En effet, l'accès aux TIC ne conditionne pas automatiquement leur usage effectif et encore moins leur usage autonome et efficace. Pour que cela soit possible, encore faut-il posséder les connaissances et compétences cognitives nécessaires (De Haan, 2004) – ou du moins s'en reconnaître les capacités (Bandura, 1997) – tout autant que pouvoir compter sur un support social pour faire face aux difficultés et développer des usages qui permettent de négocier une position sociale valorisante au sein de la société (Van Dijk, 2005). Par ailleurs, il faut aussi percevoir un intérêt ou une utilité à utiliser les TIC pour en retirer un certain bénéfice (Selwyn, 2006). De nombreuses études montrent ainsi que de multiples facteurs se combinent aux variables sociodémographiques traditionnelles (statut socio-économique, niveau d'éducation, âge, sexe, etc.) pour influencer l'engagement (ou non) des individus dans l'utilisation des TIC. S'approprier véritablement les TIC et leur contenu – c'est-à-dire en avoir un usage *motivé* et *efficace* – est bien une dynamique complexe, qui requiert des ressources d'ordre tant matériel que mental, social et culturel.

L'usage des TIC, particulièrement l'exploitation des contenus disponibles sur internet, place au centre la question des *compétences* et ressources cognitives dont disposent les individus pour s'approprier ces technologies et services dans un contexte social qui est le leur. Considérer que l'abondance de l'information en ligne, offerte à tous sans filtre ni hiérarchie, donne à chacun une autonomie, voire une liberté absolue, c'est en effet oublier que le simple accès à l'information ne remplace en rien la compétence préalable pour savoir quelle information rechercher et quel usage en faire. Comme le souligne Wolton de manière pertinente, « l'accès direct ne supprime pas la hiérarchie du savoir et des connaissances. Et il y a quelque forfanterie à croire que l'on peut se cultiver seul pour peu que l'on ait accès aux réseaux » (Wolton, 2000, p. 89). Certains auteurs, à l'instar de Van Dijk (2005), estiment d'ailleurs que l'accès aux compétences et leur répartition inégale dans la société sont les causes principales de la fracture numérique au second degré. Dans la même optique, Guichard (2003 : 5) considère que « ce *gap* cognitif est l'endroit où la fracture numérique s'exprime de façon la plus violente. »

La maîtrise des TIC et de l'information que celles-ci rendent accessible nécessite de savoir naviguer dans un univers conceptuel complexe, qui n'est pas structuré et stable comme un livre, et de pouvoir trier et syn-

thétiser les informations obtenues. La maîtrise de l'information numérisée requiert donc l'acquisition et la mobilisation d'une série de compétences numériques spécifiques : instrumentales, informationnelles et stratégiques (voir chapitre I, section 1.2.1).

En dépit de l'importance croissante que jouent les compétences et la culture numérique en général dans l'appropriation des TIC, peu de recherches s'intéressent aux processus menant à l'acquisition de ces différentes compétences – en particulier aux compétences informationnelles et stratégiques ainsi qu'à l'aptitude plus générique de « l'apprendre à apprendre » – et aux facteurs qui les influencent. Les quelques études qui existent sur le sujet ne convergent pas dans leurs résultats en ce qui concerne le rôle des facteurs sociodémographiques dans le développement inégal de ces différentes compétences. Par contre, elles s'accordent pour reconnaître le rôle clé que jouent l'environnement et le réseau social (professionnel et personnel) dans l'appropriation des technologies numériques. Certains travaux montrent ainsi qu'il existe une véritable dialectique entre la culture numérique des individus, d'une part, et leur inscription sociale, d'autre part, laquelle leur donne plus ou moins d'opportunités de développer ces capacités (Glasse & Pfister-Giauque, 2006).

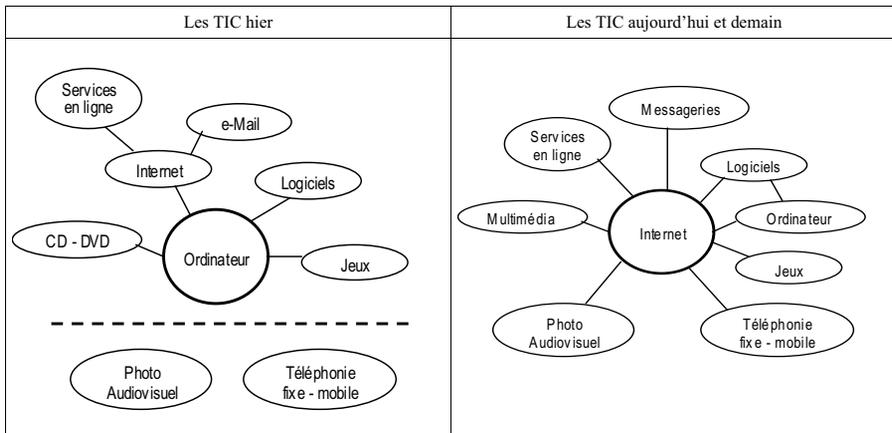
En effet, selon Van Dijk (2005), les facteurs critiques intervenant à ce stade sont les ressources en temps, les ressources sociales et les ressources culturelles, qui sont distribuées de manière inégale dans la population. De même, Le Guel (2004) montre que si les caractéristiques socio-économiques traditionnelles jouent un rôle déterminant dans l'accès à internet, celles-ci interfèrent bien moins que le voisinage social au niveau des modes d'usages du média. Parallèlement, Hargittai (2006) démontre l'importance du support social dans l'acquisition des compétences qui permettent de tirer pleinement profit des avantages offerts par les outils en ligne. Dès lors, le fait de se trouver en marge des circuits sociaux, tant éducatifs que professionnels, se révèle être un facteur d'exclusion numérique considérable.

1.3. *De l'ordinateur à internet, des TIC au numérique*

La fracture numérique ne concerne pas seulement l'accès à internet et ses usages, mais aussi l'ensemble des technologies de l'information et de la communication et leurs applications : l'ordinateur, la télévision

numérique interactive, les produits multimédia, les télécommunications mobiles, la photo et la vidéo numériques, les arts numériques, les services publics, associatifs et commerciaux en ligne. Dans le vocabulaire courant, une confusion entre les TIC et internet s'installe souvent ; elle influence la terminologie utilisée pour décrire la fracture numérique. Ce n'est pas sans raison. Il y a quelques années encore, l'informatique était le pivot des TIC ; internet en était une des applications ; les télécommunications et le multimédia étaient des domaines connexes à l'informatique. Aujourd'hui, la convergence technologique s'est accélérée, de même que l'intégration des différents domaines des TIC. C'est internet qui est devenu le pivot des TIC. L'informatique, le multimédia, la téléphonie mobile, l'imagerie numérique gravitent autour d'internet (figure II-1).

Figure II-1: Le déplacement du centre de gravité des TIC, de l'informatique vers internet



Pour le grand public, internet est devenu aujourd'hui le symbole de la société de l'information. Pourtant, l'accès aux TIC et les usages des TIC ne peuvent pas se réduire à internet. Aussi bien sur les lieux de travail que dans la vie quotidienne, les usages des TIC sont plus larges que les seuls usages d'internet. Toutefois, celui-ci devient maintenant un point de passage obligé et a tendance à s'imposer comme une plateforme commune à toutes les technologies numériques, depuis la photo et la musique jusqu'aux logiciels informatiques en passant par la téléphonie.

C'est pourquoi la plupart des études empiriques sur les usages des TIC prennent pour point focal les usages d'internet, qu'il s'agisse d'études quantitatives (enquêtes) ou qualitatives.

1.4. *D'une approche statique à une approche dynamique*

De nature multidimensionnelle et évolutive, la fracture numérique doit être appréhendée comme un *processus social* plutôt que comme un *état*. C'est pourquoi certains auteurs (Vodoz & al., 2005) suggèrent d'envisager les inégalités numériques liées aux usages dans une perspective non pas statique mais, au contraire, dynamique, au fil du temps.

De ce point de vue, tout usager, est constamment exposé au risque de perdre son niveau de maîtrise des TIC en raison de l'évolution continue des technologies, ce qui lui demande un effort constant d'adaptation et de remise à jour. Autrement dit, « la fracture numérique dynamique correspond aux difficultés propres que rencontre tout usager – et pas seulement les usagers faibles et les non utilisateurs – pour maintenir son niveau de maîtrise, de performance et d'intégration sociale dans la durée, face au développement technologique » (Vodoz & al., 2005 : 97). Néanmoins, la progression de cet apprentissage n'est pas linéaire car il est impossible de maintenir un niveau maximal de maîtrise de façon continue. Dès lors les individus s'approprient plus ou moins les TIC, au gré des circonstances, des besoins et des compétences qu'elles impliquent. Ce processus est fait de décrochages et de rattrapages continuels ; il est itératif.

En ce sens, la maîtrise des TIC n'est jamais définitive. Il n'existe pas de distinction stable dans le temps entre ceux qui ont les moyens d'accéder au monde numérique et d'en exploiter les ressources, et ceux qui n'en disposent pas. L'évolution des TIC est permanente et les compétences sociotechniques nécessaires à leur maîtrise sont, de même, en transformation continue.

Cette perspective dynamique met en avant l'importance des *compétences génériques*, qui permettent à l'utilisateur de traverser les barrières des applications et des matériels, quelles que soient les situations d'usages dans lesquelles il se trouve. Ces compétences plus transversales n'appartiennent pas au registre des compétences numériques. Elles renvoient aux dimensions plus larges de « l'apprendre à apprendre » – qui

permet à l'utilisateur de se former à bon escient, en temps voulu, pour maintenir son niveau de maîtrise des TIC – ainsi qu'à d'autres compétences sociales qui lui permettent de s'inscrire dans une démarche de formation tout au long de la vie. Ce constat souligne l'intérêt des dispositifs de formation qui favorisent l'acquisition de ces aptitudes cognitives transversales et transférables, ainsi que le rôle que peuvent jouer les aspects plus informels de l'apprentissage.

Le processus itératif de décrochage et de rattrapage concerne davantage les compétences instrumentales que les compétences informationnelles et stratégiques, car celles-ci sont moins sensibles aux évolutions rapides de la technologie. La problématique de la fracture numérique au second degré ne concerne pas seulement les compétences informationnelles et stratégiques, mais aussi la mise à jour continue des compétences instrumentales.

2. Un regard sur la situation en Belgique

Les résultats des enquêtes réalisées en Belgique montrent que la diffusion d'internet s'est étendue rapidement au cours des dernières années. En 2009, il y a plus de 80% d'utilisateurs d'internet dans la population entre 25 et 55 ans et parmi ceux-ci, les trois quarts utilisent internet tous les jours ou presque. Le besoin d'aller voir au-delà des inégalités d'accès pour s'intéresser davantage aux inégalités liées aux usages semble donc se justifier. Cette section s'appuie sur certaines données quantitatives – celles des enquêtes réalisées par le SPF Économie (Statbel) dans le cadre du dispositif européen d'enquêtes Eurostat – pour répondre aux questions suivantes : comment caractériser la diffusion d'internet⁴ en Belgique, aujourd'hui ? La fracture numérique au premier degré s'est-elle réduite avec la diffusion accrue d'internet ? Comment caractériser les utilisations actuelles d'internet ? Quels sont les indices d'une inégale répartition des utilisations d'internet dans la population belge ?

Une analyse plus approfondie de résultats d'enquête, incluant des comparaisons avec les pays voisins, se trouve dans l'annexe du rapport (téléchargeable sur www.belspo.be/ta). On se limitera ici à une brève

⁴ Parmi les indicateurs relatifs aux TIC, n'ont été retenus ici que ceux qui concernent la diffusion et les utilisations d'internet. Il n'y a que très peu de personnes qui utilisent l'ordinateur sans utiliser internet et très peu de personnes qui n'utilisent internet que via d'autres supports que l'ordinateur.

argumentation de la pertinence de la problématique de la fracture numérique au second degré.

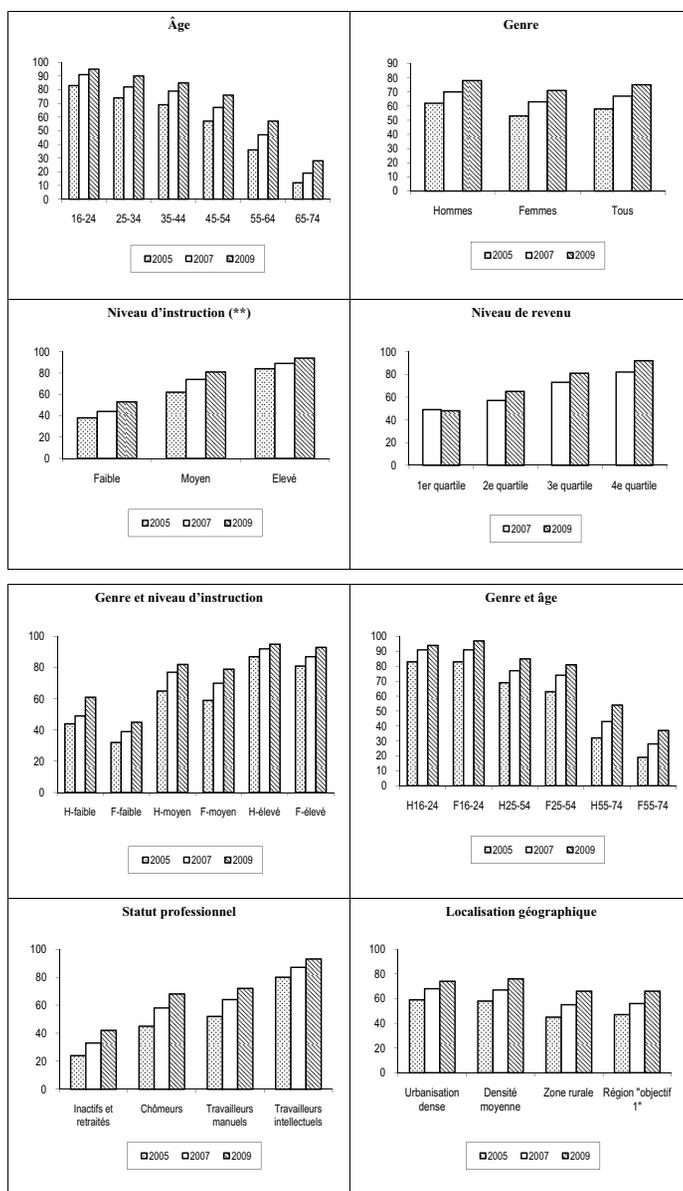
2.1. *La diffusion d'internet*

Comme le montrent les graphiques de la figure II-2, l'expansion d'internet s'est poursuivie à un rythme soutenu au cours des quatre dernières années en Belgique (+29.3% sur la période, soit +6.6% par an en moyenne), dans toutes les catégories sociodémographiques. Quelques commentaires supplémentaires peuvent être formulés à la lecture de ces graphiques :

- Les écarts entre hommes et femmes se concentrent parmi les personnes ayant un niveau d'instruction faible et les plus de 55 ans (où on trouve aussi moins de femmes diplômées). Pour les autres niveaux d'instruction et tranches d'âge, les disparités de genre sont faibles.
- Les personnes à faible revenu (1^{er} quartile) sont la seule catégorie qui n'a pas connu d'augmentation du nombre d'utilisateurs d'internet au cours des dernières années.
- Les disparités géographiques n'ont pas disparu. Les situations défavorables concernent les personnes vivant dans des zones rurales (faible densité de population) et dans des régions économiquement défavorisées (zones « objectif 1 ») qui comptent davantage de chômeurs.
- Les taux de croissance les plus élevés sont observés dans certains groupes où les pourcentages d'utilisateurs étaient les plus bas : les seniors (+58% chez les 55-64 ans, +133% chez les 65-74 ans), les demandeurs d'emploi (+51%), les habitants des zones rurales (+47%), les adultes de 25 à 54 ans ayant un niveau d'instruction faible (+41%). Ceci indique un effet de rattrapage chez ces groupes.

D'une manière générale, par rapport au modèle de diffusion des innovations proposé par Rogers (chapitre I, 1.1), les nouveaux arrivants entre 2005 et 2009 appartiennent pour la plupart à la « majorité tardive ». Dans certains groupes (moins de 35 ans, diplômés de l'enseignement supérieur, travailleurs intellectuels), le seuil de la majorité tardive est déjà dépassé et les derniers arrivants sont des « traînants », selon les profils proposés par Rogers.

Figure II-2: Évolution de la proportion d'utilisateurs d'internet (au sens Eurostat *) dans la population belge, 2005-2009



(*) « Utilisateur » selon Eurostat = personne qui a utilisé internet au cours des trois derniers mois avant l'enquête

(**) Niveau d'instruction faible = au maximum diplôme du secondaire inférieur (ISCED 0-2) ; moyen = diplôme secondaire ou post-secondaire (ISCED 3-4) ; supérieur = diplôme de l'enseignement supérieur (ISCED 5-6).

Source : base de données Eurostat, calculs FTU

2.2. *La fracture numérique au premier degré s'est-elle réduite ?*

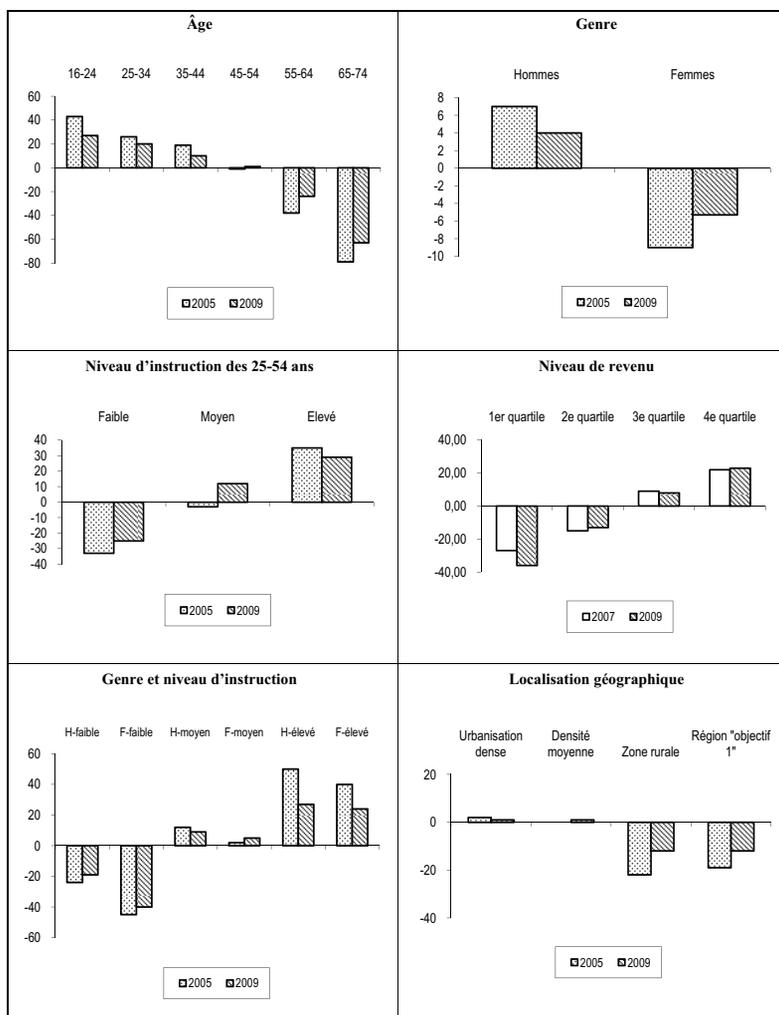
Intuitivement, oui, puisque la diffusion s'élargit et qu'un effet de rattrapage est constaté. Cependant, la fracture numérique au premier degré ne se mesure pas au nombre total de personnes connectées, mais aux écarts entre les différentes catégories pour une même variable sociodémographique. Ces écarts se sont-ils vraiment réduits ? En d'autres termes, pour chaque variable, les catégories extrêmes se sont-elles rapprochées de la moyenne ? Ce calcul (figure II-3) a été effectué de manière simplifiée (calcul des écarts relatifs par rapport à la moyenne) pour quelques variables de la figure II-2.

La lecture des graphiques de la figure II-3 montre que les écarts par rapport à la moyenne se sont réduits entre 2005 et 2009 pour toutes les variables sociodémographiques prises en compte, sauf pour le revenu. Dans ce cas, les écarts entre le premier et le quatrième quartile ont augmenté.

Les objectifs européens de réduction de la fracture numérique, fixés dans la déclaration de Riga (réduire de moitié la fracture numérique entre 2005 et 2010), sont déjà atteints ou presque atteints en 2009 pour certains groupes cibles : c'est le cas des 55-64 ans, des habitants des zones rurales, ainsi que des disparités entre hommes et femmes. En revanche, pour d'autres groupes cibles, notamment les personnes ayant un faible niveau d'instruction et les personnes vivant dans des ménages à faible revenu, les objectifs de la déclaration de Riga sont loin d'être atteints.

La persistance des inégalités liées au revenu n'est pas particulière à la situation belge. Elle est mentionnée dans de nombreuses études comme un trait dominant de la fracture numérique au premier degré, même dans les pays européens où la diffusion d'internet est la plus large, comme les pays nordiques et les Pays-Bas.

Figure II-3: Réduction de la fracture numérique au premier degré : évolution des écarts relatifs par rapport à la moyenne du pourcentage d'utilisateurs, pour quelques variables sociodémographiques (*)



(*) écart relatif pour une catégorie = (pourcentage d'utilisateurs dans la catégorie – pourcentage moyen) / pourcentage moyen

Source : base de données Eurostat, calculs FTU

2.3. *Une inégale répartition des utilisations d'internet*

2.3.1. **Les modalités d'utilisation d'internet**

La fréquence d'utilisation

Une fois que la barrière de l'accès est franchie, la plupart des utilisateurs d'internet en font un usage régulier. Parmi les personnes de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois (définition Eurostat d'un « utilisateur »), 94% l'ont utilisé au moins une fois par semaine en 2009 (92% en 2005). Il n'y a pas de variation significative selon les différentes catégories sociodémographiques.

Parmi ces utilisateurs, l'enquête Statbel/Eurostat permet de repérer un groupe d'utilisateurs assidus : ceux qui utilisent internet tous les jours ou presque, qui représentent 75% des utilisateurs. La proportion d'utilisateurs assidus a significativement augmenté au cours des dernières années, passant de 66% des utilisateurs en 2005 à 75% en 2009. Elle est supérieure à la moyenne dans la tranche d'âge de 16 à 34 ans, parmi les diplômés de l'enseignement supérieur, dans les ménages à revenu élevé (4^{ème} quartile) et chez les travailleurs intellectuels. Elle est significativement inférieure à la moyenne chez les plus de 65 ans, parmi les personnes de plus de 25 ans ayant un niveau d'instruction faible, dans les ménages à faible revenu (1^{er} quartile), chez les travailleurs manuels et les demandeurs d'emploi, ainsi que dans les ménages qui ne disposent pas d'une connexion à large bande.

Les lieux d'utilisation d'internet

La plupart des utilisateurs d'internet (92% en 2009) ont un accès à domicile. Cette proportion a augmenté au cours des dernières années (81% en 2005). Les seules catégories qui s'écartent un peu de la moyenne sont les demandeurs d'emploi (85%) et les personnes vivant dans un ménage à faible revenu (83%).

L'accès à internet sur le lieu de travail est nettement moins fréquent que l'accès à domicile. Dans la tranche d'âge 25-54 ans, qui est celle de la pleine activité professionnelle, seulement 52% des personnes utilisent internet au travail en 2009 (40% en 2005), avec un effet d'âge de plus en plus défavorable aux travailleurs vieillissants (59% chez les 25-34 ans et

45% chez les 45-54 ans, contre respectivement 42% et 37% en 2005). Dans cette même tranche d'âge, les hommes sont plus nombreux que les femmes à utiliser internet au travail (56% contre 49%) et les travailleurs intellectuels plus nombreux que les travailleurs manuels (68% contre 22%) ; l'écart le plus important concerne le niveau d'instruction : 78% des diplômés de l'enseignement supérieur contre 20% de ceux qui n'ont pas de diplôme secondaire.

Les personnes de 25 à 54 ans qui utilisent internet uniquement sur leur lieu de travail, et pas au domicile, ne représentent plus que 3% des utilisateurs en 2009, contre encore 12% en 2005.

Les lieux d'utilisation d'internet se sont considérablement diversifiés au cours des dernières années : 20% des utilisateurs accèdent aujourd'hui à internet dans leur réseau de relations (voisins, amis, parents), contre 8% en 2005. Cette proportion est la plus élevée chez les moins de 35 ans, les étudiants, les demandeurs d'emploi et les professionnels des TIC.

Les domaines d'utilisation d'internet

Le tableau 4 indique la proportion d'utilisateurs d'internet (toujours au sens d'Eurostat) qui utilisent différents services en ligne en Belgique. Il s'agit des services qui font l'objet des enquêtes annuelles d'Eurostat sur la société de l'information. Ils ne couvrent pas la totalité du territoire d'usages des utilisateurs d'internet.

Ce tableau montre un accroissement de la proportion d'utilisateurs dans la plupart des domaines au cours des dernières années, notamment la lecture de journaux ou magazines, la banque en ligne et les achats en ligne, dont l'utilisation a crû de plus de moitié. Outre le courrier électronique et la recherche d'informations sur les biens et services, qui constituent sans surprise le socle commun des utilisations d'internet, on peut distinguer un groupe de services en ligne qui sont utilisés par environ 40 à 50% des utilisateurs (en gras) et un autre groupe de services en ligne qui ne sont utilisés que par environ 20 à 25% des utilisateurs (en italique). Les données de ce tableau ne nous apprennent pas beaucoup plus.

Tableau II-2: *Proportion d'utilisateurs d'internet ayant utilisé divers services en ligne au cours des trois derniers mois*
 (% de la population d'utilisateurs d'internet au cours des trois derniers mois)

		2005	2007	2009
Activités de communication ou de divertissement	Communication via internet (toutes formes)	85	92	92
	Envoi et réception de courrier électronique	85	90	92
	Téléphone via internet, vidéoconférence	-	16	24
	Autres formes de communication (chat, etc.)	-	34	-
	Utilisation ou téléchargement de jeux, musique ou vidéo	29	34	44
	Téléchargement de logiciels	-	22	26
	Utilisation de web radios ou web télé	-	20	27
	Création ou partage de contenus en ligne	-	-	24
Activités de recherche d'informations	Recherche d'informations sur la santé ou la nutrition	33	38	44
	Recherche d'informations sur des biens et services	75	82	80
	Lecture de journaux ou magazines en ligne	22	25	46
Activités administratives	Interaction avec les pouvoirs publics (e-gov)	32	35	41
	Sites de recherche d'emploi	14	12	18
Activités commerciales	Services de voyage ou hébergement	-	51	45
	Banque en ligne	41	52	62
	Achats de biens ou services en ligne	27	31	47
	Vente de biens ou services, sites d'enchères	-	12	22

Source : base de données Eurostat

Par rapport à la problématique de la fracture numérique au second degré, il est intéressant de rechercher des indices d'une inégale répartition – tout en se rappelant que les enquêtes Statbel/Eurostat ne mesurent pas réellement des *usages*, mais simplement des *utilisations*.

2.3.3. Quelques indices d'une inégale répartition des utilisations d'internet

Selon l'âge

Parmi les utilisateurs d'internet, les jeunes de 16-24 ans présentent un profil contrasté par rapport aux tranches d'âge 25-34 ans et 35-44 ans, ainsi que par rapport aux suivantes. D'une part, certaines utilisations liées à la communication et au divertissement sont beaucoup plus répandues chez les 16-24 ans : le chat, les jeux et la musique, le téléchargement de logiciels, la web radio ou web télé. D'autre part, dans toutes les autres utilisations (recherche d'informations, démarches administratives, activités commerciales), les 25-34 ans et les 35-44 ans sont significativement plus nombreux que les 16-24 ans. Quant aux plus de 55 ans, ils se distinguent surtout des tranches d'âge précédentes (35-44 ans et 45-54 ans) par un moindre recours aux achats en ligne (sauf les services de voyage) et à la vente en ligne. Ces distinctions esquissent, en quelque sorte, les contours d'un « profil jeune », d'un « profil adulte » et d'un « profil senior » dans les utilisations d'internet.

Selon le sexe et l'âge

Les disparités de genre se manifestent surtout quand on les met en relation avec l'âge ou le niveau d'instruction. Certaines utilisations présentent un caractère sexué dans toutes les catégories d'âge : le téléchargement de logiciels et les sites d'enchère sont des activités majoritairement masculines, tandis que la recherche d'informations sur la santé et la nutrition est une activité majoritairement féminine, surtout en dessous de 55 ans. Chez les jeunes (16-24 ans), la publication de contenus sur le web est une activité plutôt féminine, mais elle est plutôt masculine dans les autres catégories d'âge. La lecture de journaux et magazines en ligne, l'utilisation de la web radio ou télé, l'utilisation de jeux, musique et vidéo, les achats en ligne, ainsi que l'interaction avec les pouvoirs publics, ne sont pas des activités sexuées chez les jeunes, mais elles sont plutôt masculines dans les autres tranches d'âge.

Selon le sexe et le niveau d'instruction

D'une manière générale, l'utilisation des services en ligne augmente avec le niveau d'instruction, sauf le divertissement audiovisuel, les sites d'enchère et la publication de contenus, qui sont peu sensibles à cette variable. Les disparités de genre se réduisent au fur et à mesure que le niveau d'instruction augmente, sauf dans certaines « citadelles » fortement sexuées : le téléchargement de logiciels et les achats en ligne pour les hommes, la santé et la nutrition pour les femmes. Les femmes ayant un faible niveau d'instruction utilisent nettement moins que la moyenne (et significativement moins que les autres femmes) la plupart des services en ligne, sauf le divertissement audiovisuel et la téléphonie sur internet.

Selon le niveau de revenu

Dans toutes des rubriques du tableau II-4, à l'exception (compréhensible) des sites de recherche d'emploi, la proportion d'utilisateurs croît avec le niveau de revenu.

Selon le statut socioprofessionnel

Les sites de recherche d'emploi sont utilisés par 61% des chômeurs, contre 16% des travailleurs en activité. Les chômeurs recourent significativement moins que la moyenne aux services commerciaux, à l'exception des sites d'enchère ; ils utilisent un peu moins que la moyenne les services informationnels ; pour le reste, ils ne se distinguent pas de la moyenne. La catégorie la plus singulière est celle des travailleurs manuels : à l'exception de la banque en ligne et des sites d'enchères, ils utilisent tous les autres services en ligne nettement moins que la moyenne ; l'écart entre travailleurs intellectuels et manuels est important, même pour les services de base (courrier et recherche d'informations). Quant aux étudiants et aux retraités, leurs profils ne se distinguent pas significativement de ceux de leurs catégories d'âge respectives.

2.4. *En conclusion : de la réduction des inégalités d'accès aux inégalités dans les usages*

Au terme de ce détour par les données chiffrées, quelques conclusions importantes se dégagent. D'abord, au cours des quatre dernières

années, la diffusion d'internet s'est étendue dans toutes les catégories sociodémographiques et la fracture numérique au premier degré s'est réduite, sauf par rapport au revenu. Ensuite, les différents services en ligne connaissent une popularité très variable parmi les utilisateurs d'internet. Hormis les usages de base (courrier et navigation sur le web) et, dans une moindre mesure, la banque en ligne auprès des plus de 25 ans, les autres utilisations sont adoptées, en moyenne, par des proportions d'utilisateurs qui vont de 20% à 50%. Ces chiffres moyens cachent des écarts qui peuvent être importants, en fonction de l'âge, du sexe, du niveau d'instruction, du revenu et du statut professionnel. Toutefois, ces variables sociodémographiques ne sont pas déterminantes pour tous les services en ligne. Les données chiffrées révèlent une différenciation des utilisations, mais elles ne permettent pas de l'interpréter. Une approche qualitative est donc nécessaire. La situation belge correspond donc bien à la description que fait la littérature scientifique à propos de la fracture numérique au second degré : les risques d'inégalités liés à la différenciation des usages apparaissent au fur et à mesure que la fracture au premier degré se réduit.

3. Les enjeux sociaux de la fracture numérique

Pourquoi faut-il réduire la fracture numérique ? L'hypothèse communément admise est que la fracture numérique amplifie ou génère des inégalités sociales, qu'elle expose à la marginalisation ou à l'exclusion, mais qu'à côté de ces risques la diffusion des technologies numériques comporte aussi des opportunités en termes d'intégration sociale et de développement personnel. À ce stade, il apparaît nécessaire de revenir sur un certain nombre de concepts qui appartiennent au champ des sciences sociales et qui sont parfois malmenés dans la littérature sur la fracture numérique : l'exclusion et l'inclusion, l'inégalité et la vulnérabilité, notamment.

3.1. L'exclusion

Si l'irruption de la notion d'exclusion dans le débat public n'est pas nouvelle, sa présence dans les discours sociétaux constitue un phénomène plus contemporain⁵. On date généralement du début des années 1990 l'explosion de ce thème dans le discours public et sa mobilisation

comme leitmotiv à la mise en place de toutes formes d'intervention sociale. La référence à l'exclusion s'est d'ailleurs progressivement imposée ces dix dernières années comme la nouvelle question sociale par excellence. Qu'il s'agisse de pauvreté, d'emploi, de ségrégation, de handicap ou d'isolement, la plupart des situations sociales problématiques actuelles sont en effet appréciées – au moins partiellement – à l'aune de la question de l'exclusion sociale, censée condenser tous les phénomènes de mise à la marge dans les sociétés contemporaines.

Ce concept d'exclusion s'est répandu mais a aussi fait l'objet de nombreuses critiques de la part du monde scientifique. De nombreux auteurs ont émis de sérieuses réserves face à l'usage excessif et incontrôlé de cette notion dans le langage commun. Retenons ici trois registres de critique. Le premier concerne l'hétérogénéité et la surabondance des usages du concept. Sous son apparence consensuelle, on a notamment reproché à la notion d'exclusion sociale de nommer une foule de situations et de populations dont il est parfois difficile de saisir ce qu'elles ont en commun. La banalisation du concept l'a rendu si équivoque que l'on a du mal à définir précisément ce qu'il recouvre. C'est pourquoi certains auteurs lui ont attribué le statut de « concept à géométrie variable » ou de « notion fourre-tout », ou encore de « notion molle » ou de « mot valise ». Karsz (2000) affirme d'ailleurs que cette notion fonctionne justement parce qu'elle est paradoxale, polysémique, spectaculaire et consensuelle et qu'on y trouve tout et son contraire.

Le second registre de critiques qui ont été adressées à la notion d'exclusion renvoie à la représentation symbolique qu'elle véhicule, celle d'une coupure sociale entre les « insiders » et les « outsiders ». Dans la mesure où il y a peu de sens à imaginer un « en dehors sociétal », ce concept a une faible capacité explicative des phénomènes de fragilisation sociale. Comme l'écrit Castel (1995 : 15), « il n'y a jamais à proprement parler, dans une société, de situation 'hors social'. Sans doute, y a-t-il aujourd'hui des 'in' et des 'out', mais ils ne peuplent pas des univers séparés ». Ainsi, il ne peut pas exister de catégories de populations radicalement mises en dehors d'une société donnée. Même à la marge, celles-ci sont toujours « en dedans », ne fût-ce que par la position

⁵ On attribue généralement la paternité de la notion d'exclusion à Lenoir (1974) dans le cadre de la publication de son ouvrage « *Les exclus, un Français sur dix* ». En réalité, la notion d'exclusion fit pour la première fois son apparition en France au milieu des années soixante sous la plume de quelques autres auteurs, mais son succès resta limité.

d'exclus qu'elles occupent et par le mode d'interaction particulier qu'elles entretiennent avec le reste de la société.

Cette métaphore d'une société duale – traversée par une ligne de démarcation entre les citoyens intégrés et les autres – ne prend pas bien en compte la réalité qu'elle tente de nommer ; cette dernière est bien moins figée. Aussi, de nombreux chercheurs considèrent plus pertinent d'envisager des continuums de situations mouvantes, qui font passer d'une situation d'inclusion à son contraire, plutôt que de chercher à isoler arbitrairement des personnes et des groupes en état d'exclusion. C'est parce qu'on est toujours exclu par rapport à quelque chose, qu'il n'existe pas d'exclusion dans l'absolu. C'est dans ce sens que Schnapper (2007) écrit « il n'y a pas d'exclu en soi ; il n'existe que des dialectiques et des processus complexes d'exclusion/inclusion qui créent des exclus ». Soulignant le caractère intrinsèquement relatif de cette notion, l'auteur propose d'analyser non pas l'exclusion en tant que telle, mais les modalités et les dynamiques que ces processus suggèrent. De même, pour Castel (1995), la notion d'exclusion a le principal défaut de naturaliser des situations dont « les traits constitutifs majeurs ne se trouvent pas dans ces situations elles-mêmes ». Selon lui, parler d'exclusion conduit à autonomiser des situations limites en les découplant des processus qui les ont produites et qui leur donnent sens. Dès lors, la véritable question n'est pas celle du décompte ou de l'étiquetage des exclus, mais celle de la compréhension des continuums de positions qui relient les « in » et les « out » ainsi que de la manière dont les premiers produisent les seconds.

Un dernier registre de critiques reproche à la notion d'exclusion son caractère normatif. En tant que construction sociale, l'exclusion n'existe, en effet, qu'en regard des processus qui prennent naissance au centre de la société. En ce sens, ce concept donne à voir un certain point de vue – celui des inclus – en regard duquel les exclus sont considérés comme « anormaux » parce qu'ils sont situés hors des lieux valorisés socialement. En mobilisant le concept d'exclusion, certains observateurs considèrent donc que des prises de positions implicites ou explicites sont à l'œuvre en ce qui concerne la conformité ou la déviance par rapport à une norme sociale. De ce point de vue, cette notion d'exclusion est avant tout un jugement moral qui occulterait des rapports de domination. Elle est une production sociale – variant dans le temps et dans l'espace – qui trouve son origine dans les structures de base de la

société et le système de valeurs dominant à partir desquels se répartissent les places attribuant à chacun sa dignité ou son indignité sociale.

L'ensemble de ces critiques convergent donc pour souligner le caractère limité et réducteur du concept d'exclusion. L'indéfinition, l'homogénéisation, la naturalisation et la normalisation sont autant de risques potentiels inhérents à son usage. Toutefois, pour Soulet (2009), ces critiques n'épuisent pas pour autant la portée heuristique de ce concept. Avec d'autres, le point de vue défendu par cet auteur est que la notion d'exclusion, parce qu'elle désigne une série de situations considérées comme des fractures du lien social, conduit à réfléchir sur ce qui « fait tenir les individus ensemble dans une société donnée. » Sorte de notion pivot, elle permet de stimuler la réflexion sur les mécanismes centraux qui fondent « l'être ensemble » dans la société contemporaine. C'est dans ce sens que « l'exclusion n'a de véritable intérêt que lue comme une notion périphérique permettant d'interroger le centre de nos sociétés. » Cette problématique est ainsi moins intéressante à aborder comme un objet d'étude en soi que comme un « analyseur du fonctionnement des sociétés. » À ce titre, elle constitue un « concept-horizon » à partir duquel se donne à voir des phénomènes sociétaux plus centraux⁶. C'est pourquoi, l'analyse de l'exclusion ne prend sens, pour Schnapper (2007), que lorsque celle-ci est mise en relation avec son contraire : l'intégration sociale. « L'apport majeur du concept d'exclusion est de stimuler la réflexion sur les mécanismes et les modalités de la cohésion sociale dans les sociétés contemporaines. » L'appréhender permet, autrement dit, d'analyser les formes et les fondements du lien social ainsi que le sens de l'appartenance et de la participation des individus à la société.

Ce détour par la dualité inclusion/exclusion est nécessaire à une réflexion sur la fracture numérique car cette dualité anime les discours, les analyses et les politiques relatives à la société de l'information. Derrière la fracture numérique au premier degré, on retrouve le souci implicite de répertorier et classer des *in* et des *out*, des branchés et des non branchés, et de définir ensuite des mesures d'accompagnement

⁶ Pour Paugam, la notion de concept horizon est définie comme constituant « à la fois une question fondamentale du fonctionnement de toute société et une limite intrinsèque à l'objet lui-même ». (1991 : 556). Pour Levi-Strauss (cité dans Schnapper, 2007 : 60), il est « une sorte de foyer virtuel auquel il nous est indispensable de nous référer pour expliquer un certain nombre de choses sans qu'il n'ait jamais une existence réelle. »

destinées à intégrer les exclus de la société de l'information. Avec la fracture numérique au second degré, l'attention est mise sur le continuum de situations et les dynamiques qui conduisent de l'inclusion à l'exclusion et vice versa.

3.2. *La vulnérabilité*

Si la notion d'exclusion constitue une porte d'entrée clé pour penser les enjeux et les mécanismes globaux du vivre ensemble aujourd'hui, ses limites ont conduit de nombreux chercheurs à proposer d'autres regards pour analyser les phénomènes de fragilisation sociale. À ce propos, l'émergence de nouveaux termes comme la désaffiliation (Castel, 1995), la disqualification (Paugam, 1991), la désinsertion (De Gaulejac et Taboada Leonetti, 1994) ou la vulnérabilité (Soulet, 2005) sont autant de tentatives cherchant à appréhender les dynamiques qui traversent les phénomènes d'exclusion. Au-delà de leur diversité, ces approches ont en commun de considérer l'exclusion comme un processus marqué par des étapes d'éloignement et de ruptures de la centralité (les différents pôles d'intégration) vers les « marges » de la société (les pôles de l'exclusion).

Ces approches s'accordent aussi pour reconnaître que le phénomène d'exclusion sociale prend forme sur fond de délitement du lien social et constitue ainsi la manifestation d'une transformation profonde de la société contemporaine. Parce qu'elle est considérée comme une caractéristique majeure des rapports sociaux actuels, la vulnérabilité est conçue comme une nouvelle dynamique de « l'être ensemble ». L'approche de la fracture numérique au second degré peut s'inspirer de ce concept de vulnérabilité pour appréhender la question de l'exclusion numérique et son lien avec les phénomènes plus larges de fragilité sociale dans la société de l'information.

La vulnérabilité s'est progressivement installée dans les sociétés contemporaines par le biais d'un double mouvement, celui de l'individualisme et de la responsabilisation individuelle et celui de l'affaiblissement des institutions. L'individualisme incite l'individu à s'activer, à se prendre en charge, à être autonome et responsable de ses succès et échecs. Cette logique de responsabilisation individuelle est associée à un mouvement de recul du pouvoir normatif des différentes instances de socialisation. L'affaiblissement de la capacité structurante des insti-

tutions et de l'État, la privatisation de la relation de travail, la désocialisation des systèmes de protection, et les mutations autour des modes de socialisation en constituent quelques concrétisations (Soulet, 2009). Ce double mouvement contribue à installer l'instabilité au centre de la dynamique collective. Ce contexte d'incertitude structure un univers de vulnérabilité pour tous les individus, leur renvoyant la responsabilité de leur existence.

Cette valorisation de la responsabilité individuelle et de la capacité à agir à partir de soi a progressivement redessiné les modalités de l'intégration sociale. En effet, dans la mesure où l'idée d'un individu autonome et autoréalisé devient la norme, l'intégration à la société se conçoit comme une participation active et volontaire de ses membres ; elle repose sur leur volonté de contribuer à son fonctionnement. Dès lors, la cohésion sociale est fondée sur la capacité des individus à prendre place dans la société en tant que sujet responsable. Le vivre ensemble repose alors sur l'idée d'une société de participation volontaire.

Dans cette perspective, la vulnérabilité se présente comme une *expérience influençant négativement la capacité d'agir des individus*, leur capacité à créer des situations socialement valorisées (réussite, autonomie, responsabilité) pour s'intégrer pleinement à la société. Cet inaboutissement est aujourd'hui un mode de lecture transversal des situations d'exclusion et de fragilité sociale (Soulet, 2009). Ces situations sont donc à lire en termes de déficit d'intégration, une sorte de mal-intégration ou d'intégration partielle due à un manque de possibilités d'agir face aux épreuves de la vie, un défaut de capacité à y parvenir. Cette injonction à la prise en charge de soi fait ainsi de l'intégration et de la vulnérabilité les deux facettes d'une même exigence : l'autonomie.

Si, en raison de son caractère structurel, la vulnérabilité est potentiellement commune à chaque individu, son incorporation dans des situations concrètes est toutefois inégalement répartie entre les membres de la société. Les individus qui sont concrètement dans une situation vulnérable s'y sont retrouvés en raison de leurs situations particulières : déficit personnel, singularités de leur trajectoire biographique et/ou leur position dans la structure sociale. Il n'y a donc pas de situation de vulnérabilité en soi ; il n'y a que des individus vulnérables sous certaines conditions seulement. Bien que cette vulnérabilité soit subjectivement vécue par les individus comme leur propre impossibilité ou incapacité à participer de manière active à la société, il serait réducteur

d'affirmer que les écarts de concrétisation de ces situations vulnérables sont uniquement le résultat de fragilités personnelles. Ce serait en effet masquer le fait que tous les individus ne disposent pas des mêmes ressources pour agir à partir d'eux-mêmes. C'est en ce sens que les processus d'individualisation ont un caractère socialement différencié (Castel, 1995).

3.3. *Les capacités*

Dès lors que la vulnérabilité se présente comme une expérience influençant négativement la capacité d'action des individus à s'intégrer pleinement à la société, il semble plus pertinent d'analyser la vulnérabilité numérique à partir de la question des capacités plutôt qu'en regard de la question classique des compétences.

La notion de capacités (ou capabilités) a été élaborée par Sen (2000a) dans le cadre d'une réflexion théorique sur la justice sociale. Elle est à distinguer nettement de la notion de compétences. Bien que les compétences comportent une dimension collective et qu'elles se construisent à travers des interactions sociales et dans des dispositifs institutionnels, elles sont *in fine* portées par les individus. Les capacités, au sens de Sen, articulent plus étroitement la dimension individuelle et la dimension sociale. En effet, cette notion désigne les possibilités effectives qu'une personne a de réaliser ce qu'elle a de bonnes raisons de valoriser, à partir des ressources dont elle dispose dans un contexte d'opportunités donné. Dans les termes de Sen (1993 : 31), la capacité d'une personne correspond à l'ensemble des différentes réalisations (*functionnings*) qu'elle est en mesure d'atteindre. Ainsi cette capacité d'action n'est pas seulement liée à des compétences portées par les individus, elle est aussi tributaire des opportunités existantes dans un environnement donné et des moyens ou ressources disponibles ou accessibles pour transformer ces opportunités en réalisations effectives (résultats, accomplissements).

La question de la réalisation, c'est-à-dire l'accès effectif à des mondes possibles, place au cœur de cette approche la notion de *conversion* des opportunités en accomplissements. Sen introduit ainsi le concept de « taux de conversion ». Celui-ci reflète, selon lui, l'étendue réelle de la liberté qu'a une personne d'accomplir certaines réalisations. Autrement dit, entre la finalité souhaitée et l'accomplissement réalisé se glissent

des facteurs qui peuvent être favorables ou défavorables au processus de réalisation. Leur évaluation est cruciale pour apprécier les capacités effectives d'une personne dans son environnement particulier. Dès lors, la notion de capacité recouvre plusieurs dimensions : la capacité de choisir parmi un éventail d'opportunités qui se présentent aux individus, la capacité de pouvoir s'appuyer sur des ressources et moyens, tant individuels que collectifs, et la capacité de bénéficier de facteurs de conversion favorables qui permettent de transformer ces opportunités en réalisations effectives.

A la différence de l'approche des inégalités centrée sur les ressources (Rawls), qui met l'accent sur l'inégalité des moyens entre les individus, l'approche par les capacités insiste sur l'inégalité des capacités des individus à faire usage de ces mêmes moyens mis à leur disposition. Ainsi, pour Sen, bien plus que les inégalités de moyens, ce sont les inégalités de capacités qui constituent le véritable cœur des inégalités sociales. Dans cette perspective, les situations de vulnérabilité sont générées par le différentiel entre les taux de conversion. En d'autres termes, un individu sera d'autant plus vulnérable que son taux de conversion est faible.

Ainsi, pour Sen, la liberté réelle (ou positive) d'un individu – au fondement, selon lui, de toute justice sociale – n'est pas seulement celle de pouvoir choisir la vie qu'il désire mener, elle est aussi celle de pouvoir mener effectivement la vie qu'il s'est choisie. Autrement dit, cette liberté positive est le pouvoir effectif qu'a un individu pour agir ; c'est de sa qualité d'acteur que dépend l'étendue de sa liberté. Cette étendue ne se mesure donc pas seulement à l'aune des seules réalisations potentiellement atteignables, elle doit aussi englober la liberté de les concevoir et de les réaliser, ouvrant ainsi l'analyse à la question des possibles et des moyens de leur actualisation dans une situation donnée (Sen 2000a : 45). Dans cette perspective, la notion de liberté n'est pas à confondre avec celle d'autonomie, bien que les deux soient toutefois connexes. Tandis que l'autonomie est la capacité de choisir soi-même les moyens nécessaires pour atteindre un objectif ou un but défini par un tiers (l'employeur, la société de l'information, etc.), la liberté est celle de choisir, non seulement ses moyens, mais aussi ses buts en fonction du contexte naturel et légal dans lequel on se trouve.

Par rapport à la problématique des inégalités numériques au second degré, le concept de capacités aidera à analyser les écarts de conversion

de formes plus ou moins comparables d'accès aux technologies en accomplissements concrets d'usages numériques pertinents et efficaces. Pour les individus qui disposent de peu de capacités pour saisir les opportunités offertes par les TIC, les chances de transformer ces opportunités en réels avantages seront nettement moindres.

3.4. *Les inégalités*

L'exclusion sociale constitue le terme d'un processus cumulatif et systémique de diverses inégalités sociales, si bien que l'on peut parler de systèmes d'inégalités menant finalement à l'exclusion. Mais encore reste-t-il à définir ce qu'est une inégalité et ce qui la distingue d'une différence. Selon l'Observatoire français des inégalités, une inégalité sociale correspond à « une différence socialement produite de situations que subit un individu ou un groupe d'individus en raison des ressources qu'ils détient (éducation, revenu, capital social, etc.) ou de l'accès dont il dispose à certains biens, services ou pratiques (santé, logement, situation d'emploi, etc.), qui peuvent être classés de manière hiérarchique sur une échelle de valeurs. » Ce qui est désigné comme inégalité renvoie à une conception du « bien social », dans la mesure où elle est relative à un bien ou une pratique dont on estime qu'il concourt directement ou indirectement au bien-être d'un individu.

Dans cette perspective, il n'y a pas d'inégalités absolues. Celles-ci sont toujours relatives parce qu'elles se rapportent à un certain système normatif qui véhicule une hiérarchie de valeurs et de principes considérée comme juste par le plus grand nombre. Autrement dit, pour qu'une inégalité soit reconnue comme telle et non pas comme une simple différence, il faut qu'elle se heurte à la conception d'une hiérarchie de valeurs tenue pour équitable dans un ensemble social donné. En ce sens, comme l'écrit Dubet (2006), « l'égalité pure à laquelle nous sommes attachés s'accommode en fait parfaitement d'un ordre hiérarchique tenu pour légitime. » Les inégalités sont donc des différences socialement subies qui vont à l'encontre du principe de justice sociale, défini comme tel dans une société donnée.

Si la plupart des pratiques sociales peuvent se classer relativement aisément sur une échelle de valeurs (par exemple : même si un niveau élevé de revenu n'est pas une condition suffisante du bien être, il est entendu qu'un niveau insuffisant ne permet pas de vivre dignement ou qu'un

niveau culturel plus élevé donne plus chance de maîtriser son destin personnel etc.), pratiquement, il reste parfois difficile d'objectiver à partir de quels seuils certaines différenciations dans les pratiques et/ou les ressources deviennent de véritables inégalités. En d'autres termes, il n'est pas toujours évident de mesurer à partir de quel seuil le principe de justice sociale est réellement bafoué. Toute la difficulté consiste donc à savoir penser, en termes de justice sociale, le rapport même de l'inégalité et de la différence. La dimension éthique est, dès lors, au cœur du problème de la définition des inégalités sociales.

3.5. *Les dimensions de l'intégration sociale*

Pour analyser ces processus de construction de la vulnérabilité – entendue comme un déficit des possibilités à participer activement à la vie collective – il importe de définir les différents domaines de la vie sociale dans lesquels cette vulnérabilité latente peut prendre forme et se cristalliser.

Dans la littérature sur l'exclusion sociale, quatre grandes dimensions non mutuellement exclusives de la participation sociale sont généralement mises en évidence (Berghman 1995 ; Oppenheim 1998 ; Walker 1997 ; Le Grand & Piachaud, 2002 ; Selwyn, 2004) : la dimension des activités productives, la dimension de la consommation, la dimension des interactions sociales et la dimension citoyenne. Un manque de participation à chacun de ces aspects de la vie sociale est susceptible de mener à des formes de vulnérabilité voire d'exclusion sociale. Les degrés de participation à ces différentes dimensions constituent en quelque sorte des indicateurs du degré d'intégration ou d'exclusion sociale. Une cinquième dimension a été rajoutée afin d'enrichir le cadre d'analyse de cette recherche : il s'agit de la dimension d'épanouissement personnel, qui peut jouer un rôle important dans le sentiment d'inclusion numérique.

La dimension productive

Dans la société contemporaine organisée autour de la production des richesses, la sphère regroupant l'ensemble des activités de production constitue l'une des dimensions majeures de participation concrète des individus à la vie collective. Par activités productives sont entendues toutes les activités liées au travail rémunéré mais aussi à l'éducation et à

la formation qui servent, à terme, à valoriser l'intégration de l'individu à la sphère professionnelle. En dépit de la transformation du temps et des formes de travail ces dernières décennies, l'activité professionnelle – c'est-à-dire la position occupée dans le système productif – n'en reste pas moins primordiale pour définir le statut social des individus. Certains auteurs considèrent d'ailleurs que le travail a une fonction intégratrice majeure dans la mesure où il permet non seulement de promouvoir une intégration économique, mais aussi d'assurer l'essentiel des autres échanges sociaux (comme les relations sociales par exemple). Pour Schnapper (2007), le travail structure le temps et l'espace dans la vie en société de manière générale. C'est lui qui donne sens aux autres moments de la vie, au temps du non-travail. Aussi est-il le « le grand intégrateur » (Barel, cité par Schnapper, 2007 : 139). On peut donc dire que l'exercice d'un travail et la position occupée dans le système productif en général déterminent largement le statut et l'intégration sociale.

Toutefois, il faut noter que la primauté absolue du travail comme vecteur des autres liens sociaux fait débat parmi les chercheurs ; certains d'entre eux insistent sur le fait que le travail ne constitue pas l'unique type d'activité possible et que le temps de travail « libéré » pourrait représenter l'opportunité de mettre en œuvre d'autres processus d'acquisition de statut social ou d'appartenance sociale, de valeurs ou de comportements, actuellement véhiculés principalement par le travail (Gorz, 1997 ; Ferry, 1995).

La dimension de consommation

Liée à la dimension productive, la sphère regroupant l'ensemble des activités de consommation constitue dans la société actuelle une dimension clé de la participation sociale. Par activités de consommation sont entendues toutes les activités liées à l'acquisition de biens et de services – qu'il s'agisse de biens de consommation ou de biens d'investissement (immobilier, voiture), d'objets matériels ou de services financiers, culturels et de loisirs. Pour une large frange de la population, l'accession à un statut social valorisé passe par l'acquisition de biens matériels et immatériels en tous genres. Dans une société où le leitmotiv est « j'ai donc, je suis », un manque de participation à cet aspect de la vie sociale est potentiellement constitutif d'un sentiment de marginalisation, voire d'exclusion sociale.

La dimension des interactions sociales

La troisième dimension de la participation sociale est la sphère des interactions sociales. Elle recouvre l'ensemble des relations sociales interpersonnelles tant de proximité – réseaux familiaux et amicaux – que plus lointaines – réseaux à l'intérieur d'un groupe ou d'une communauté. Les échanges et relations avec les diverses institutions de la société civile et politique ne sont pas prises en compte dans cette catégorie.

Dans la pensée sociologique sur les réseaux sociaux, une perspective classique est d'opérer une distinction entre deux types de liens sociaux selon leur qualité et leur intensité. En schématisant quelque peu, on trouve, d'un côté, un type de relations porteuses de sens et de valeurs en elles-mêmes : les liens forts. De l'autre, un ensemble de relations dominées par une dimension utilitariste et superficielle : les liens faibles. De ce point de vue, le paysage social est caractérisé par une multiplicité de réseaux formés de liens forts et reliés entre eux par des liens faibles. Ces derniers ont toutefois comme fonction importante de permettre aux individus d'atteindre des ressources sociales inaccessibles en leur absence, comme les relations utiles pour l'obtention d'un emploi, par exemple. D'un point de vue macrosocial, l'ensemble de ces liens faibles contribuent également de façon significative au maintien de la cohésion de la société dans son ensemble. Au vu du rôle central que jouent les liens faibles comme liants d'une communauté et de la société en général, certains auteurs considèrent qu'il ne faut non pas les considérer comme des liens forts d'une intensité moindre, mais comme des liens de nature complètement différente.

Quels que soient les points de vue théoriques des auteurs, ceux-ci s'accordent généralement pour souligner le caractère résolument changeant des réseaux sociaux dans le temps et dans l'espace. Les individus sont ainsi amenés à développer diverses stratégies de « réseautage », fondées sur des logiques distinctes au gré de leurs circonstances de vie. Par ailleurs, ils s'accordent également pour reconnaître l'importance essentielle des réseaux sociaux – quels que soient leurs fondements – en termes de création de capital social. Ceux-ci permettent en effet aux individus de développer des compétences sociales qui leur ouvrent la possibilité d'avoir certaines ressources plus accessibles et de les maintenir à leur disposition. À l'inverse, l'effritement du réseau social aura

pour conséquence d'altérer l'accessibilité des ressources et d'affaiblir le capital social.

Le réseau social dans son ensemble est ainsi considéré comme une source d'émancipation, d'autonomisation et de plus grande participation à la société dans son ensemble. Comme l'écrit Castel (2004), « sont intégrés les individus et les groupes inscrits à fois dans les réseaux producteurs de richesse et de reconnaissance sociale ». Dès lors, il est évident que l'affaiblissement de cette dimension du lien social contribue largement à conduire les individus à des situations de vulnérabilité voire d'exclusion de la société.

La dimension de la participation citoyenne

Les activités citoyennes font référence à toutes les activités et les échanges avec les diverses instances à la fois civiles (participation à la vie associative, bénévolat et actions citoyennes en tous genres) et politiques (vote, représentation démocratique, militance, pétitions, etc.) ainsi que les contacts avec les instances publiques (administrations et autres services publics). Cette sphère constitue la dimension la plus politique de la participation sociale. Selon Habermas (1997), ces espaces publics – en tant que lieux citoyens de débats et d'action – sont l'expression, par excellence, de participation à la vie collective et sont à même de favoriser l'intégration la plus aboutie des individus à la société. Dès lors, une faible participation à ces espaces publics peut mener à des situations de vulnérabilité et d'exclusion sociale.

La dimension de l'épanouissement personnel

Au-delà de la participation sociale, l'intégration comprend également une dimension d'épanouissement individuel. Celle-ci comprend des éléments tels que la satisfaction individuelle, la reconnaissance, l'accomplissement de soi, le bien-être ou le bonheur, le sentiment d'efficacité personnelle, le plaisir de se cultiver ou de se divertir, l'autonomie, l'aptitude à se projeter dans l'avenir. Les usages des TIC ne concernent pas seulement la vie en société, mais aussi la sphère privée, les attitudes et aspirations individuelles. Certains nouveaux usages du web 2.0, comme les réseaux sociaux et les mondes virtuels, ont rapport avec la mise en scène de soi, avec la construction de son identité. C'est pourquoi la dimension de l'épanouissement personnel doit être prise en compte dans une conception élargie de l'intégration sociale.

4. La perspective adoptée par la recherche

Au terme de cette revue de littérature sur les différents aspects théoriques de la recherche (chapitres I et II), il est utile de mettre en évidence les éléments majeurs qui ont contribué à élaborer la perspective originale de cette recherche pour analyser la fracture numérique au second degré. En d'autres termes, quels apports théoriques a-t-on retenu de ces lectures pour appréhender plus finement la question de la différenciation des usages sociaux des technologies de l'information et de la communication en regard des inégalités sociales ? Cette section constitue une brève synthèse de cette réflexion théorique.

Avec l'émergence de la « société de l'information » comme projet politique, comme modèle de transition économique et comme norme sociale, la notion de fracture numérique s'est d'emblée imposée pour désigner le fossé séparant les personnes qui bénéficient de l'accès à l'information numérique de celles qui en sont privées. Toutefois, cette notion a rapidement été envisagée de manière plus large qu'en simples termes dichotomiques, tant il est apparu qu'elle recouvrait en fait une grande variété de clivages au sein de la société. Il est donc plus pertinent de parler des fractures ou des inégalités numériques au pluriel plutôt que d'une fracture au singulier.

Ceci étant dit, il faut revenir sur la distinction entre différences et inégalités dans le domaine du numérique. Tous écarts dans l'accès aux TIC et dans leurs usages n'induisent pas de facto que ceux-ci revêtent un caractère inégalitaire. Certaines différences peuvent simplement refléter une diversité des attitudes, des comportements et des attentes à l'égard des technologies numériques. Pour qu'une différence se transforme en inégalité, il faut qu'elle résulte d'un processus subi de discrimination en regard d'une norme sociale. En effet, les inégalités sociales s'évaluent à l'aune d'un certain système normatif partagé et légitimé par le plus grand nombre. Aujourd'hui, la nouvelle norme sociale qui s'impose aux sociétés économiquement développées est celle de la « société de l'information ». Dès lors, les inégalités dites numériques sont des inégalités sociales considérées comme telles en regard de cette norme de la société de l'information.

La norme de la société de l'information se traduit non seulement par un impératif d'accès universel et d'utilisation des TIC par tous, mais aussi par l'imposition d'un certain modèle d'utilisation des TIC, essentielle-

ment lié à la sphère professionnelle, à la sphère des services d'intérêt général et à la sphère de la consommation, ainsi que par l'imposition de certaines normes de comportements individuels (injonction à la prise en charge de soi) et collectifs (dans les domaines de l'éducation, de la communication et du divertissement, notamment). Ces modèles d'utilisation et de comportement à l'égard des TIC correspondent avant tout à des attentes économiques et institutionnelles.

De ce point de vue, il s'agit moins de s'intéresser aux écarts dans l'accès et les usages qu'aux effets discriminatoires que ceux-ci peuvent engendrer en regard des normes d'usages et de comportements prônées par la société de l'information, dans des domaines comme le travail et le développement professionnel, la consommation, les interactions sociales et l'exercice de la citoyenneté. Ces effets discriminatoires, quant à la capacité à acquérir individuellement les compétences TIC et les mobiliser pour son intégration sociale, sont essentiels pour comprendre les conséquences de la fracture numérique. C'est donc l'influence des usages des TIC sur les divers domaines de la vie sociale qui est au cœur du problème.

L'enjeu des compétences numériques et, plus largement, des ressources cognitives des utilisateurs est souvent mentionné comme un facteur explicatif décisif des inégalités dans les usages. Ce point de vue est notamment développé dans les premiers travaux de Hargittai (2002) sur la fracture numérique au second degré, dans l'application aux nouveaux médias numériques de la théorie du *knowledge gap* (Bonfadelli, 2002) et dans les modèles d'appropriation par seuils successifs (Van Dijk, 2005). Certaines études sont construites sur l'hypothèse d'un lien fort entre construction des compétences numériques et réduction des inégalités parmi les utilisateurs des TIC (Brotcorne & Valenduc, 2008). Tout en soulignant l'importance des compétences et des ressources cognitives, ces travaux soulignent toutefois que ces facteurs ne fournissent pas une explication suffisante. D'autres types de ressources, notamment celles de l'environnement social, d'autres types de compétences, notamment des compétences génériques, et d'autres facteurs, notamment la motivation et l'autonomie, doivent impérativement être pris en considération.

C'est pourquoi de nombreux travaux sur la fracture numérique (Di Maggio & al., 2004 ; Selwyn, 2005, Van Dijk, 2005) élargissent la question des ressources au-delà des seules ressources cognitives,

notamment dans le sens suggéré par Rogers (1995) qui distingue les ressources matérielles, les ressources cognitives et les ressources sociales. Cette distinction recoupe largement la classification des « capitaux » (Bourdieu, 1980 ; Coleman, 1997) : capital économique, capital social, capital culturel. Selwyn (2005 : 355) a spécifié plus précisément en quoi consistent ces trois types de capitaux par rapport aux usages des TIC :

- Le *capital économique* comprend l'ensemble des ressources économiques d'un individu (revenu, propriétés, équipements ...). Dans le domaine des TIC, il s'agit plus particulièrement des ressources matérielles et logicielles, de l'espace domestique alloué aux TIC, du pouvoir d'achat dans ce domaine.
- Le *capital social* comprend le réseau social de l'individu, lié à la « possession d'un réseau durable de relations d'interconnaissance et d'inter-reconnaissance » (Bourdieu). Ce réseau peut être réel (famille, amis, voisins, affiliations diverses) ou virtuel. Dans le domaine des TIC, il s'agit plus particulièrement des réseaux de motivation, de support technique et de support social.
- Le *capital culturel* est, quant à lui, constitué par l'ensemble des ressources culturelles dont dispose un individu. Ces ressources peuvent être de trois formes : incorporées (savoir et savoir-faire, compétences...), objectivées (possession de livres, de magazines, d'œuvres audiovisuelles, artistiques,...) ou institutionnalisées (qualifications, titres, diplômes). Dans le domaine des TIC, on retrouve ces trois formes de capital culturel.

Dans la section précédente, une distinction a également été établie entre d'une part, les compétences et les ressources, et d'autre part, les capacités (Sen, 2000a), c'est-à-dire les capacités d'une personne à convertir ses compétences et ses ressources en réalisations. Dans cette recherche, il s'agira d'analyser comment des individus dotés de moyens technologiques théoriquement comparables actualisent ou non les potentiels des TIC en multiples pratiques numériques, dont les avantages et les bénéfices pour leur intégration sociale sont inégaux. Pour un individu, l'étendue de sa capacité de pouvoir faire l'expérience positive des potentialités apportées par les TIC dépendra d'une série d'opportunités (possibilité ou non de bénéficier d'un accès individuel aux TIC, de posséder ou non un ordinateur personnel, d'exercer ou non d'un métier où l'utilisation des TIC est centrale, de profiter ou non d'une influence

intergénérationnelle positive, etc.), ainsi que de diverses ressources ou moyens matériels, cognitifs et symboliques à sa disposition (niveau d'instruction, type de qualification, supports institutionnels, comme la formation aux TIC rencontrée dans le parcours éducatif et/ou professionnel, de supports collectifs comme les initiatives d'éducation permanente, d'insertion socioprofessionnelle en la matière, la représentation symbolique ainsi que le sens donné à l'utilisation des TIC dans un milieu donné, etc.).

Par-delà une meilleure compréhension de la diversité des usages des TIC, la recherche tente de cerner la nature et les modalités des interactions entre les trajectoires d'usages des TIC, d'une part, et le renforcement ou, au contraire, l'affaiblissement de la participation aux différentes sphères de la vie sociale, d'autre part. Plus concrètement, il s'agit de repérer, sur le terrain, à travers l'analyse qualitative des formes et des trajectoires d'usages des individus, les éléments individuels ou collectifs qui sont des marqueurs d'opportunités d'inclusion sociale ou, au contraire, de risques de vulnérabilité. Autrement dit, dans quelle mesure et à quelles conditions le degré d'adhésion aux normes de pratiques et de comportements prônées par la société de l'information influence-t-elle, de manière positive ou négative, la « capacité d'agir » des individus dans les différents domaines de la vie sociale ? S'il est évident que les TIC prennent aujourd'hui de plus en plus d'importance dans tous les domaines de la société, rien ne permet toutefois de confirmer jusqu'à présent la relation de cause à effet entre inclusion ou exclusion numérique et inclusion ou exclusion sociale.

Pour analyser cette articulation entre trajectoires d'usages des TIC et processus d'inclusion ou d'exclusion, le recours au concept de vulnérabilité est apparu pertinent dans la mesure où il permet de renforcer la perspective dynamique de cette relation.

En effet, le concept de vulnérabilité exprime, davantage que la notion d'exclusion, un processus dynamique car il contient une dimension anticipative, c'est-à-dire les risques qu'un individu a de voir ses conditions de vie ou sa situation en général se dégrader. Dans la notion de vulnérabilité, il y a à la fois une menace – liée, dans le cadre de cette recherche, à l'imposition de normes sociales d'usages et de comportements propres à la société de l'information – et une capacité de réaction – liée à des capacités au sens de Sen. Cette capacité consiste à saisir les opportunités offertes par les TIC pour les transformer en usages effec-

tifs permettant de se mettre à l'abri de risques de vulnérabilité sociale. Cette anticipation est essentielle pour analyser les trajectoires d'usages des individus, leur degré d'autonomie et leur capacité à faire des choix pour imprimer volontairement une direction à leur dynamique d'usages.

Le risque de basculer dans une situation de vulnérabilité sera d'autant mieux géré que les individus détiennent une marge importante d'autonomie et de capacité à choisir les usages qui apportent une plus-value en termes de participation sociale, quelles que soient les sphères considérées. En ce sens, la vulnérabilité est centrée sur le rapport de l'individu à l'autonomie et à la liberté, c'est-à-dire, selon Sen, à sa capacité de faire des choix et de les réaliser. À l'autonomie comme pouvoir d'agir s'oppose ainsi la vulnérabilité comme capacité moindre, voire comme paralysie de l'agir.

Par ailleurs, cette dimension anticipative, centrale au concept de vulnérabilité, permet également d'élargir la portée de l'analyse empirique des trajectoires d'usages pour ne pas la limiter uniquement aux populations considérées comme habituellement vulnérables. Elle prend aussi en compte des situations d'usages en apparence « banales » de personnes considérées a priori intégrées d'un point de vue numérique et social, au moins actuellement.

Chapitre 3

LA MISE EN ŒUVRE DE LA RECHERCHE

Ce chapitre est consacré à la description de la méthodologie de la recherche. Il constitue une charnière entre les deux premiers chapitres, qui dressent l'état de la question, et les chapitres suivants, qui contiennent les résultats empiriques et les conclusions et recommandations. Après avoir brièvement rappelé le questionnement initial de la recherche, ce chapitre précise le cadre d'analyse et les hypothèses de travail. Le cadre d'analyse est directement dérivé des éléments essentiels relevés à travers l'état des connaissances et l'état de la problématique (chapitres I et II). Il clarifie et stabilise une série de concepts qui seront mobilisés dans le travail de terrain et dans l'analyse du matériau empirique. Le cadre d'analyse fait l'objet d'une représentation schématique, qui est destinée à guider la réflexion ultérieure. Les hypothèses de travail sont ensuite exposées et commentées. La dernière partie du chapitre présente la méthodologie de manière détaillée.

1. Le questionnement initial

La question des opportunités et des risques sociaux inhérents à différentes trajectoires d'usages des TIC est au cœur du projet de recherche. Initialement, ce questionnement a été décliné en trois sous-questions pouvant être opérationnalisées dans une démarche d'investigation : quelles sont les différentes trajectoires d'usages des TIC de la population étudiée et quelles sont les dynamiques qui les sous-tendent ? Quels sont les facteurs qui ont une influence ou qui conditionnent les différentes trajectoires d'usages des TIC ? Quelles sont les effets et les conséquences de ces usages, notamment en termes de participation aux différentes sphères de la société ?

De nombreux travaux autour de la fracture numérique développent une approche causale entre l'existence de divers types de ressources (économiques, cognitives, sociales) et le développement des usages des TIC (voir chapitre I). Beaucoup de travaux s'arrêtent également aux inégalités sociales préexistantes, qui transparaissent dans la fracture numérique. L'approche causale par l'inégalité des ressources et les inégalités sociales préalables n'explique cependant qu'en partie la diversité

des usages, des positions et des capacités à tirer un avantage personnel d'une participation active à la société de l'information.

À cette approche par les ressources, nous avons ajouté deux autres dimensions. La première est celle du sens et de la motivation, qui s'intéresse au choix et à la part de liberté dans les trajectoires d'usages. La seconde dimension est celle de la norme d'usages dans la société de l'information, norme à laquelle des individus vont plus ou moins adhérer, s'opposer ou se résigner. Cette triple perspective – ressources, sens et norme – n'est pas absente dans d'autres travaux mais l'originalité de cette recherche est de donner une importance égale à ces trois éléments. La combinaison de *l'approche causale* par les ressources, de *l'approche structurante* par la norme et de *l'approche herméneutique* par la recherche de sens aide à comprendre comment et pourquoi se construisent des usages et des trajectoires qui se différencient. Pour appréhender les enjeux sociaux, en termes de risques et d'opportunités, l'analyse recherchera, dans les trajectoires identifiées, les indicateurs de risques, de vulnérabilité et d'opportunités de participation sociale, ainsi que les dynamiques qui les sous-tendent.

2. Le cadre d'analyse et les hypothèses

Le parcours de la littérature s'est arrêté sur certains concepts mobilisés par divers auteurs dans l'analyse de la fracture numérique, ainsi que sur certaines hypothèses de travail suggérées par ces auteurs. Nous avons retenu certains concepts et certaines hypothèses, qui ont fait l'objet d'une adaptation aux finalités de cette recherche et au cadre d'analyse que nous avons développé ; nous les reprenons brièvement ci-dessous. Pour une approche plus détaillée de ces concepts et de ces hypothèses générales, on se référera aux chapitres I et II.

2.1. *Les dimensions du cadre d'analyse*

La recherche utilise plusieurs concepts clés. Il est important de clarifier le sens qui leur est donné dans ce travail afin de garantir l'univocité de leur compréhension et de les rendre opérationnels. Cette section constitue ainsi une sorte de glossaire des concepts utilisés dans le cadre d'analyse.

2.1.1. La fracture numérique au second degré (chapitre II, section 1.1)

L'expression fracture numérique désigne communément le fossé entre les personnes bénéficiant de l'accès à l'information numérique et les personnes qui en sont privées. De nombreuses recherches proposent d'envisager la notion dans une perspective plus large que celle des questions d'accès. La fracture numérique peut ainsi renvoyer à plusieurs types d'inégalités, à la fois dans l'accès, les connaissances, les compétences et les usages ; le concept est multidimensionnel. La notion de fracture numérique au second degré désigne plus particulièrement les inégalités sociales qui peuvent résulter de la différenciation des usages des TIC, particulièrement internet, une fois que la barrière de l'accès est franchie.

2.1.2. Les technologies de l'information et de la communication (chapitre II, section 1.1.3)

Les TIC font l'objet d'une multitude de définitions, tantôt élargies, tantôt plus restrictives. Il s'agit d'une « notion parapluie », qui désigne une multitude de supports, d'outils et d'applications, parmi lesquelles on peut mentionner non seulement l'ordinateur et internet, leurs logiciels et leurs services, mais aussi le GSM et les smartphones, le GPS, les consoles de jeu, la télévision numérique, la photo et la vidéo numériques, etc. Cette panoplie étant très large, la recherche se focalise sur le principal pivot actuel des TIC – internet – et sur son principal support d'accès et de consultation – l'ordinateur. Toutefois, les utilisateurs interrogés sont invités à s'exprimer sur l'ensemble de leur environnement numérique et sur les usages qu'ils en font.

2.1.3. Les usages (chapitre I, sections 2.1 à 2.3)

La recherche vise à dépasser les questions d'accès pour s'intéresser de près à la diversité des usages. Le concept d'usage est abordé ici en référence à la sociologie des usages. L'usage est étudié non seulement à travers l'utilisation des TIC, mais aussi à travers les comportements, les attentes et les représentations des individus. L'usage est un concept étendu qui inclut à la fois des manipulations (télécharger, rechercher, déposer...), des types d'applications (Hotmail, Skype, Firefox, Photoshop...), qui se rapportent à différentes sphères (l'apprentissage, la formation, les loisirs, la santé, le travail...) et qui ont différentes finalités

(s'informer, communiquer, vendre, acheter...). Ces usages peuvent s'effectuer dans différents contextes (professionnel, familial, privé), à différentes fréquences, à différents moments de la journée et dans différents lieux. Ils reposent également sur des attentes et des représentations spécifiques.

2.1.4. Le cadre d'usage : la place et le sens des usages (chapitre I, section 2.4)

Le cadre d'usage est également un concept emprunté à la sociologie des usages, plus particulièrement aux travaux de Flichy. Le cadre d'usage décrit le type d'activités sociales proposées par la technique. Il positionne celle-ci dans l'éventail des pratiques sociales, des routines de la vie quotidienne et il précise les publics envisagés, les lieux et les situations où cette technique peut se déployer. La *place* et le *sens* des usages, à la fois dans la vie personnelle et la vie sociale, constituent une composante essentielle du cadre d'usage. Les usages revêtent une signification symbolique, identitaire ou utilitaire, qui peut également évoluer dans le temps. L'image et les représentations liées aux TIC ainsi que les finalités perçues (objectifs, motivations, sens, pertinence) façonnent les trajectoires d'usages. Cette dimension sera essentielle dans notre approche.

2.1.5. Le territoire d'usages : la nature des usages et leurs modalités (chapitre I, section 2.4.3)

Le territoire d'usage est une notion plus restrictive que le cadre d'usage. Elle fait référence au territoire personnel que chaque individu va se délimiter à travers ses usages. Elle permet d'appréhender l'inscription des TIC dans le quotidien. Les territoires d'usages peuvent inclure un type d'usage dominant ou bien refléter une grande variété d'usages. Ils peuvent dupliquer des espaces d'action habituels, préexistants à l'usage des TIC, sans en modifier les contours. Ils peuvent chercher à s'étendre sans fin. Un territoire d'usages peut aussi être marqué par une division nette entre les usages de l'informatique et d'internet. Le territoire d'usages désigne donc la *nature* des usages et les *modalités* de ces usages. Il se caractérise par l'étendue des usages (amplitude) et par l'intensité de ceux-ci (fréquence et durée).

2.1.6. Les ressources (chapitre I, sections 1.1, 1.2, 1.3, et chapitre II, sections 1.1.2, 2.3 et 3.2)

Les ressources sont constituées par l'ensemble des éléments dont disposent les individus dans une perspective d'utilisation des TIC. La question des ressources est mise en évidence par plusieurs courants théoriques envisagés dans les chapitres I et II : les théories de la diffusion, les théories de l'appropriation par seuils successifs, la théorie du knowledge gap, la notion de capacités, etc. Ces théories mentionnent souvent trois types de ressources : matérielles, cognitives et sociales. Elles recourent largement la classification des trois types de capitaux proposée par Bourdieu (1980) : le *capital économique* (ressources financières et matérielles), le *capital social* (réseau de relations et de reconnaissance) et le *capital culturel*.

À cette approche classique, et par rapport à la problématique de la fracture numérique, nous ajouterons à l'inventaire des ressources les *conditions d'accès et d'usages* (lieux, opportunité, temps) ainsi que des *caractéristiques personnelles*, c'est-à-dire l'âge, le genre, le statut socioprofessionnel, le niveau d'instruction et la situation familiale.

2.1.7. Les capacités et les choix (chapitre II, section 2.3)

Le concept de capacité, emprunté aux travaux de Sen, désigne la capacité d'une personne à convertir ses compétences et ses ressources en réalisations (résultats, accomplissements) dans un contexte donné d'opportunités. Les différences de capacités trouvent leur origine dans des facteurs personnels, sociaux et institutionnels. Par rapport à la problématique de la fracture numérique au second degré, le concept de capacités aidera à analyser des écarts en termes de réalisations ou d'accomplissements entre des individus qui ont des niveaux de compétences et de ressources comparables.

2.1.8. La société de l'information comme norme sociale (chapitre I, section 3.4)

Les inégalités numériques sont des inégalités par rapport à une norme sociale qui s'impose aujourd'hui aux sociétés économiquement développées : la norme de la « société de l'information ». Cette norme se traduit d'abord par un impératif d'accès universel et d'utilisation des TIC par tous. Cette *norme d'accès généralisé* prescrit l'acquisition de com-

pétences numériques de base – l’alphabétisation numérique. La norme de la société de l’information prône également l’adoption de certains *modèles d’utilisation* des TIC, essentiellement liés à la sphère professionnelle, à la sphère des services d’intérêt général et à la sphère de la consommation. Enfin, la norme de la société de l’information se traduit aussi en *normes de comportements* individuels (injonction à la prise en charge de soi) et collectifs (dans les domaines de l’éducation, de la communication et du divertissement, notamment). La norme sociale de la société de l’information est la toile de fond sur laquelle se développent les trajectoires d’usages, telles qu’elles sont étudiées ici.

2.1.9. Les opportunités et les risques (chapitre II, sections 2.2 et 3.3)

D’une manière générale, la recherche vise à mettre en relation les trajectoires d’usages des TIC avec la dimension de l’inclusion et de la participation à la société. De manière plus objectivable, il s’agira de voir pour qui, comment, et dans quelles conditions, des *opportunités* se renforcent ou s’ouvrent grâce, ou avec le support, des usages individuels des TIC. A contrario, les *risques* de marginalisation, de décrochage, de déviance associés aux usages des TIC seront également pris en compte. Deux concepts font partie de cette approche des opportunités et des risques : le binôme exclusion/inclusion et la vulnérabilité.

L’inclusion sociale est une notion incontournable car elle est une porte d’entrée pour penser les enjeux et les mécanismes globaux du « vivre ensemble » contemporain et les risques de mise à la marge en lien avec les usages des TIC. Les recherches qui analysent l’inclusion sociale suggèrent cinq sphères constitutives de l’inclusion, pertinentes pour cette recherche : les activités *sociales* (interactions sociales avec la famille ou les amis, dans un groupe culturel ou une communauté) ; les activités *productives* (travail rémunéré, éducation, formation) ; les activités *politiques ou citoyennes* (participation citoyenne et sociale) ; les activités de *consommation* (de biens ou services privés ou publics) ; le *développement personnel* (l’autonomie et l’estime de soi).

La *vunérabilité* renforce la perspective dynamique, souvent peu traitée, dans les approches de l’inclusion – et de son pendant, l’exclusion. La vulnérabilité désigne le risque de voir sa situation ou ses conditions de vie se dégrader. Il y a donc d’une part, une menace, liée à l’imposition d’une norme sociale, et une capacité de réaction – capacité au sens de Sen.

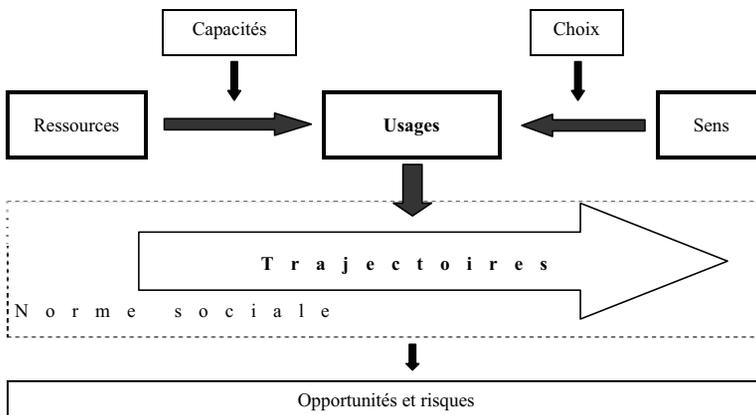
2.1.10. Les trajectoires d’usages (chapitre II, section 3.3)

De nombreux auteurs ont montré que, loin d’être stables et figés, les usages des technologies se transformaient au fil de la vie des utilisateurs, tant en matière d’activités exercées sur internet, que de compétences informatiques ou de perception d’internet et des TIC. Les usages et leur perception sont dynamiques et peuvent évoluer. Cette perspective dynamique est centrale dans la recherche. Les trajectoires d’usages concernent les dimensions dynamiques dans les usages d’internet et de l’ordinateur tout au long de la vie d’une personne. La recherche s’intéresse à la manière dont ces usages se construisent et évoluent dans le temps. Une attention particulière sera portée à la dimension de liberté et de contrainte dans les trajectoires d’usages ainsi qu’à celle du sens et de la motivation. Une finalité opérationnelle de la recherche est d’envisager dans quelle mesure et à quelles conditions optimiser les facteurs sociaux et institutionnels susceptibles d’assurer à tous des capacités égales par rapport aux opportunités liées aux TIC.

2.2. La construction du questionnement

À partir des dimensions et des concepts qui viennent d’être précisés ainsi que du questionnement énoncé au départ de la recherche, un cadre d’analyse a été construit. Celui-ci est basé sur une analyse de la littérature scientifique. Il structure l’approche empirique de l’étude et permet d’opérationnaliser le travail de terrain (figure III-1).

Figure III-1: La fracture numérique au second degré : le cadre d’analyse des trajectoires d’usages



La recherche s'intéresse en priorité aux trajectoires d'usages des TIC, à leur caractérisation et à leur dynamique. Elle met en œuvre un travail empirique qualitatif, basés sur des récits d'utilisateurs. L'analyse de ces récits permet de construire des trajectoires types.

Tableau III-2: *Résumé des hypothèses suggérées par la littérature et reprises dans la recherche*

Les ressources	Les usages	Les opportunités et risques	Les trajectoires d'usages
<p>Les conditions d'accès et d'usage des TIC : concrètement les lieux, les occasions et le temps consacré aux usages.</p> <p>La dimension du temps, c'est-à-dire le rapport au temps, la disponibilité, l'aptitude au « multitasking », le sens attribué à différents temps.</p> <p>L'état de l'équipement en TIC et les supports techniques utilisés (PC, GSM, PDA, ...).</p> <p>Le capital économique, en lien avec le niveau d'équipement et de dépenses informatiques.</p> <p>Le capital social, notamment les contextes de relations professionnelles, personnelles et familiales dans lesquels les usages s'inscrivent, ainsi que les ressources disponibles dans l'entourage social (amis, collègues, parents, spécialistes).</p>	<p>Les finalités de l'usage des TIC peuvent être réelles ou imaginées par l'individu.</p> <p>L'étendue du territoire d'usages est liée aux bénéfices escomptés (professionnels, familiaux, personnels...) à court, moyen ou long terme.</p> <p>La motivation, contrainte (ex. le travail) ou délibérée (ex. curiosité ou conformisme), conditionne les usages et leur évolution.</p> <p>Une valeur symbolique élevée attribuée aux TIC n'est pas forcément accompagnée d'un territoire d'usages très étendu.</p> <p>La vision des technologies (une fin en soi, un outil, une chose à éviter...) a une influence sur le développement des usages. Ce rapport aux technologies peut évoluer et changer dans le temps.</p>	<p>Les différences à l'origine de la fracture numérique du second degré se situent moins au niveau de la fréquence des usages qu'au niveau de la nature de ces usages et de leurs conséquences sociales en termes d'intégration et de participation aux différentes sphères de la société.</p> <p>Les capitaux sociaux et culturels conditionnent la capacité d'un individu à transformer ou à renforcer sa position sociale à travers l'usage des TIC.</p> <p>La perception par l'individu des conséquences de ses usages des TIC peut initier des changements dans certains usages.</p>	<p>Les opportunités professionnelles d'utilisation des TIC (dans un cadre professionnel ou assimilé) accélèrent la dynamique des usages (en termes de diversification, d'approfondissement et de fréquence des usages).</p> <p>Les différences en matière de conditions d'accès et de ressources matérielles TIC ont une incidence sur la dynamique des usages.</p> <p>La valeur ajoutée (personnelle et/ou professionnelle) perçue par l'utilisateur (ou l'absence de valeur ajoutée) conditionne le développement de ses usages.</p> <p>L'accès à des ressources sociales (privées ou professionnelles) est essentiel à une progression des usages.</p> <p>Le développement des usages n'est pas a priori cumulatif. Le développement d'usages pour certaines finalités (ex. communiquer) n'implique pas nécessairement un glissement vers d'autres usages, pour d'autres finalités (ex. s'informer).</p>

Les ressources	Les usages	Les opportunités et risques	Les trajectoires d'usages
<p>Le capital culturel, c'est-à-dire le niveau d'instruction et/ou de formation continuée, ainsi que les formes et conditions de l'apprentissage de l'utilisation des TIC (primauté de la pratique, de l'apprentissage informel et de l'autodidaxie).</p> <p>Les compétences numériques – sans a priori sur le caractère linéaire et cumulatif de l'acquisition de compétences numériques, ni sur l'importance relative des compétences numériques et génériques, ni sur la dynamique particulière des apprentissages numériques.</p>	<p>Le rapport aux TIC sera d'autant plus instrumental (perception de la technologie comme un outil), démystifié et ciblé, que celles-ci s'intègrent largement aux pratiques quotidiennes des individus.</p>		<p>Le niveau d'instruction joue un rôle clé dans la dynamique des usages.</p>

Le travail empirique est construit à partir du cadre d'analyse présenté schématiquement ci-dessus. Les hypothèses de travail établissent un lien entre des ressources et du sens dans la configuration d'un territoire d'usages pour un individu. Ce territoire d'usages est un état des pratiques à un moment donné qui est lui-même le produit d'une trajectoire personnelle. Cette dernière s'inscrit dans le contexte d'une nouvelle norme sociale propre à la société de l'information, qui induit (impose) des manières d'interagir avec l'information, les institutions et autrui. Chaque histoire personnelle est le produit d'une alchimie particulière dans laquelle des ressources sont plus ou moins mobilisées, en fonction de capacités différentes et de choix posés et motivés, notamment, par le sens donné aux objets TIC. Dans une société où la norme est celle d'une certaine configuration d'usages, les trajectoires individuelles seront plus ou moins ouvertes à des opportunités de réalisations personnelles ou le vecteur d'une marginalisation plus ou moins forte.

Une série d'hypothèses ont été relevées dans la littérature scientifique. Elles sont rapportées au cadre d'analyse et sont évaluées plus tard dans le processus d'analyse. Elles ne sont pas limitatives car une place importante est laissée à une démarche inductive au moment de l'ana-

lyse du matériau empirique. Ces hypothèses concernent principalement les ressources, les usages, les opportunités et les risques, les trajectoires d'usages. Elles sont résumées dans le tableau III-2.

3. La méthodologie

La méthodologie repose en premier lieu sur une approche qualitative, à travers la réalisation et l'exploitation d'entretiens semi-directifs approfondis avec des utilisateurs des TIC et d'internet. Cette approche qualitative est complétée par une approche quantitative (analyse de résultats d'enquêtes) et par une approche comparative et prospective (comparaison de programmes de lutte contre les inégalités numériques et formulation de recommandations). Quatre workshops ont également été organisés au cours de la recherche, afin de mieux impliquer les acteurs potentiellement concernés.

3.1. *Approche qualitative*

L'approche qualitative repose sur une série d'entretiens semi-directifs approfondis avec des utilisateurs des TIC. Un guide d'entretien a été mis au point, ainsi que des consignes pratiques pour la conduite des interviews. Le guide d'entretien est structuré autour de diverses thématiques : le point de départ (quand et comment ont débuté les usages, quelle impulsion initiale), la trajectoire d'usages (les premiers usages et l'évolution des usages, les abandons ou reports), la photographie actuelle des usages (inventaire des pratiques, fréquence, finalités, modalités), le temps (moments d'utilisation, durée, évolution du temps consacré), l'équipement et l'accès (équipements au domicile, au travail ou ailleurs, autres technologies numériques), les conditions et processus d'apprentissage, le sens des usages et les retombées (avantages perçus, préférences, craintes, vision du futur).

Pour pouvoir aborder l'ensemble des thèmes du guide d'entretien, les entretiens semi-directifs duraient entre une heure et une heure et demie. Ils ont été intégralement enregistrés. Les entretiens ont été réalisés en deux vagues successives. Une première vague de 53 entretiens s'est déroulée entre octobre 2008 et février 2009. Une deuxième vague de 19 entretiens s'est déroulée en juin et juillet 2009, après qu'une première ébauche d'analyse typologique ait été construite et discutée avec les membres du comité d'accompagnement de la recherche. Elle avait

pour objectif de compléter l'échantillon avec certains profils trop peu représentés dans la première vague. Au total, 68 entretiens (dont une douzaine en néerlandais) ont été réalisés et exploités.

L'échantillon des entretiens est déterminé en référence au cadre d'analyse et aux hypothèses formulées. La population cible est constituée d'*utilisateurs des TIC*, réguliers ou occasionnels, depuis minimum une année. Ce délai minimum est nécessaire pour prendre en compte la dimension de trajectoire. Ces utilisateurs réguliers sont aussi des *personnes actives ou inactives âgées de 18 à 60 ans*. Afin de concentrer les moyens d'investigation disponibles dans le cadre de cette recherche, le choix a été fait de ne pas prendre en compte les moins de 18 ans et les plus de 60 ans. Ce choix est motivé par le fait qu'il existe déjà de nombreuses recherches sur les usages des TIC par les adolescents – dont une dans le même programme « Société et avenir » de la Politique scientifique fédérale –, par les étudiants et par les seniors. La possession d'un ordinateur et d'une connexion à domicile ou au travail n'est pas un préalable dans la sélection des individus.

Le but de la recherche étant de mieux comprendre la diversité dans les trajectoires d'usages des TIC, il a été choisi de constituer un échantillon le plus diversifié possible. Toutefois, toutes les variables sociodémographiques ne peuvent présider à la constitution d'un échantillon limité à environ 70 à 80 individus. Quatre variables clés ont donc été retenues. L'objectif est de disposer de sous-groupes de population suffisamment représentés de manière à pouvoir dégager des régularités et des convergences. Trop de dispersion ne produirait que des cas singuliers. Les quatre variables retenues sont le *sexe* et *l'occupation*, qui est divisée entre travailleur (salarié ou indépendant) et sans travail (chômeur, femme ou homme au foyer). Ensuite, *le niveau d'instruction*, qui est divisé en trois niveaux : les personnes qui ont au maximum un diplôme du secondaire inférieur (ISCED 0-2), les diplômés du secondaire supérieur (ISCED 3-4), les diplômés du supérieur universitaire ou non universitaire (ISCED 5-6). Enfin, *l'âge*, qui est réparti en trois catégories : les 18-30 ans, les 30 à moins de 50 ans et les 50 à 60 ans. Cette division en groupes d'âge est basée sur des générations : la génération des 50-60 a vu arriver l'informatique au cours de sa vie professionnelle, sans l'avoir expérimentée dans sa formation initiale ; la génération des 30-50 ans a été très vite familiarisée avec l'ordinateur personnel et a découvert internet lorsqu'elle était déjà sur le marché du travail ; la génération des

18-30 ans est devenue adulte à l'ère internet et a été familiarisée dès l'enfance avec un environnement informatique, notamment scolaire.

Le tableau III-3 ventile les 68 entretiens exploités selon les quatre variables retenues pour l'échantillonnage : l'âge (J = 18 à 30 ans, M = 30 à 50 ans, A = 50 à 60 ans), le niveau d'instruction (SI = secondaire inférieur, SS = secondaire supérieur ou post-secondaire, SU = supérieur court et universitaire), l'activité professionnelle (T = au travail, I = chômeur ou inactif).

Tableau III-3: Répartition des personnes interviewées dans la grille de l'échantillon^(*)

			Hommes	Femmes
J	SI	I	Isseyon, 23, chômeur	Samia, 22, chômeuse Sybille, 29, chômeuse
		T	Grégory, 28, animateur sportif (¼ temps) Nestor, 27, ouvrier de nettoyage (contrat d'insertion) Stéphane, 27, assortisseur	Berta, 26, formatrice en informatique (contrat d'insertion)
	SS	I		Fadila, 21, chômeuse Farida, 25, chômeuse
		T	Boudewijn, 24, vendeur d'instruments de musique Nathan, 28, assistant de formateur en bâtiment (contrat d'insertion) Pongwa, 29, ouvrier peintre en bâtiment (contrat d'insertion) Stijn, 22, emploi d'insertion en informatique	Sabine, 28, employée administrative Sandrine, 26, déléguée commerciale
	SU	I	Gilbert, 29, chômeur	Alice, 23, chômeuse Caroline, 29, chômeuse
		T	Fabien, 28, ingénieur conseiller en prévention Gaétan, 28, vendeur dans un garage Matthias, 25, chercheur	Ariane, 27, assistante à l'université Barbara, 27, institutrice maternelle Elke, 28, chargée de cours en école sociale Faantje, 25, chercheuse
M	SI	I		Aurélie, 30, chômeuse Marie, 35, chômeuse Ourida, 32, chômeuse Samanta, 35, chômeuse
		T	Patrice, 45, emploi d'insertion en informatique	Leentje, 33, formatrice en informatique (contrat d'insertion)
	SS	I	Moktar, 35, chômeur	Christelle, 40, chômeuse

			Hommes	Femmes
		T	Denis, 31, maquettiste Edouard, 30, chauffeur de bus Ludovic, 42, électricien Pierre, 32, assistant en recrutement Tarek, 37, coiffeur	Pamela, 37, technicienne de surface Ségolène, 43, secrétaire Yolande, 47, secrétaire de direction
	SU	I	Damien, 38, chômeur Marcus, 34, chômeur	
		T	Emile, 42, médecin Jalal, 33, programmeur et animateur en école de devoirs Jean-Bosco, 42, prêtre Nazim, 34, enseignant et musicien Victor, 41, animateur en santé publi- que Willy, 34, professeur d'informatique Zyad, 37, concepteur web	Agnès, 43, fonctionnaire administra- tive Isaline, 42, opératrice chez les pom- piers et artiste Myriam, 48, guichetière à la poste
A	SI	I	Léon, 61, cheminot retraité	Béatrice, 60, scripte retraitée
		T		Gabriella, 52, employée administra- tive
	SS	I	Jamel, 50, chômeur Mickaël, 58, employé administratif retraité	
		T	Rodrigo, 51, mécanicien dans la sidé- rurgie	Rita, 50, secrétaire
	SU	I	Jean-Marc, 60, kiné retraité	Donatienne, 53, mère au foyer Malou, 52, chômeuse Mireille, 51, mère au foyer
		T	Elio, 55, coordinateur d'un groupe d'entraide scolaire Maurice, 58, directeur d'une institu- tion pour handicapés	Annick, 52, conseillère pédagogique Jeanne, 56, infirmière

^(*) Afin de garantir l'anonymat, les prénoms réels ont été remplacés par des prénoms fictifs

Quatre chercheuses ont participé à la réalisation des entretiens. Chacun a fait l'objet d'un compte-rendu détaillé, dans lequel des citations particulièrement révélatrices ou illustratrices ont été retranscrites in extenso. Une première série de 27 entretiens a fait l'objet d'une interprétation et d'une analyse en groupe, avec l'ensemble de l'équipe de recherche. À la fin de chaque réunion de travail en groupe, une fiche de synthèse a été rédigée pour chaque entretien analysé. Une première proposition de typologie des utilisateurs a été élaborée suite à l'analyse en groupe. Elle

a été ensuite affinée avec l'apport des autres comptes rendus d'entretiens de la première vague. Une première ébauche de l'analyse typologique a été présentée et discutée lors d'un workshop organisé avec le comité d'accompagnement en juin 2009. La version finale a été retravaillée sur la base des 68 entretiens exploités. La méthode de construction de l'analyse typologique est exposée de manière détaillée dans le chapitre IV.

Par ailleurs, un codage des entretiens a été réalisé. Il porte sur les caractéristiques sociodémographiques des personnes interviewées, sur certaines caractéristiques de l'environnement social et familial (présence d'enfants dans le ménage, localisation des équipements dans la maison, etc.), sur certains paramètres de la trajectoire d'usages (codage sous forme de mots clés) et sur la description du territoire d'usages. La base de données résultant du codage des entretiens a été utilisée pour affiner la description des différents types issus de l'analyse typologique et pour dégager certains aspects transversaux à partir de l'ensemble des entretiens.

3.2. *Approche quantitative*

Cette approche repose sur une analyse de données statistiques existantes. La source de données principale est la base de données « Statistiques de la société de l'information » créée et mise à jour par Eurostat. Pour la Belgique, cette base de données est alimentée par les enquêtes réalisées par Statbel (SPF économie). Les enquêtes annuelles menées par l'Agence wallonne des télécommunications (AWT) sur les usages des TIC par les citoyens wallons constituent également une source très utile, même si elle n'est pas d'envergure nationale. En cohérence avec la notion de fracture numérique au second degré, l'analyse quantitative se focalise sur les données relatives aux individus qui sont déjà utilisateurs d'internet et des TIC. Elle vise à préciser le profil des utilisateurs, dresser un aperçu des utilisations et des compétences (le plus souvent, il s'agit plutôt de capacités pratiques) des utilisateurs, ainsi que tirer les leçons des enquêtes concernant la perception des services en ligne et/ou des nouveaux médias numériques. Certains résultats principaux ont été utilisés dans le chapitre II (section 2). Les résultats détaillés sont publiés dans une annexe, disponible en ligne.

3.3. *Approche comparative*

L'objectif principal est de comparer comment divers programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique prennent en compte la question des inégalités sociales dans les usages d'internet, au niveau européen et dans divers pays qui se trouvent dans une situation comparable à celle de la Belgique du point de vue de la diffusion des TIC. Les programmes d'action mis en place en Belgique, en France, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suisse, ainsi que les plans d'action de la Commission européenne, ont été passés en revue. Plusieurs questions ont été envisagées pour chaque programme : la fracture numérique au second degré fait-elle partie des objectifs du programme et si oui, avec quel degré de priorité ? Quel est le contexte (social, politique, culturel, socioéconomique) dans lequel le programme prend racine ? Quelles sont les actions envisagées pour réduire les inégalités dans les usages ? Sur quelles analyses se basent les constats et les propositions pour réduire les inégalités dans les usages ? Ce travail a alimenté la préparation des recommandations finales. Celles-ci doivent en effet prendre en compte les mesures qui sont déjà prises ou envisagées.

3.4. *Workshops*

Quatre ateliers de travail ont été organisés au cours de la recherche. Ils ont rassemblé les membres du comité d'accompagnement de la recherche et d'autres participants invités en fonction de leur rôle dans diverses actions en faveur de l'inclusion numérique, que ce soit en tant qu'acteurs de terrain, responsables de projets dans des institutions publiques ou chercheurs. Le premier workshop avait un caractère scientifique. Il a eu lieu en juin 2008. À partir des exposés de deux orateurs invités (Jan Van Dijk, de l'Université de Twente, et Ingo Meyer, du bureau d'études Empirica à Bonn), ce workshop a permis de renforcer le cadre conceptuel de la recherche et de faire avancer la formulation du cadre d'analyse. Le second workshop a eu lieu en juin 2009, avec un public diversifié de chercheurs, de responsables institutionnels et d'acteurs de terrain. Il a permis une discussion des premiers résultats empiriques de la recherche, notamment une version provisoire de l'analyse typologique. Le troisième workshop a eu lieu en janvier 2010. Il s'est adressé à un public plus restreint de participants provenant d'institutions impliquées dans le soutien à la décision politique. Il a permis de tester une première version des recommandations finales. Le

dernier workshop se place à la fin de l'étude, en février 2010. Il s'agit d'un séminaire de présentation et de discussion des résultats, auquel ont été invitées les personnes qui ont participé aux workshops précédents.

Ce chapitre propose un voyage dans le monde des utilisateurs. C'est une multitude de paysages qui sont décrits, traversés de chemins différents sur lesquels des groupes d'utilisateurs se retrouvent. À partir d'une septantaine d'histoires singulières d'utilisateurs, puisées dans un éventail diversifié de situations, ce chapitre suggère d'abord une typologie d'utilisateurs. Elle est articulée autour de deux dimensions qui apparaissent discriminer l'ensemble des histoires individuelles : la motivation/l'impulsion initiale (plus ou moins libre ou contrainte) et l'utilité perçue (de faible à forte). Bien plus que des variables sociodémographiques, ces deux dimensions permettent de voir ce que les trajectoires des individus ont en commun et en quoi elles sont fondamentalement différentes. Au croisement de ces deux dimensions, déclinées chacune dans trois modalités, huit types d'utilisateurs ont été construits : l'apprenti consciencieux, l'habile détaché, le suiveur clairvoyant, l'assidu par défaut, le résigné sceptique, le familier expert, le curieux séduit, le consommateur conformiste. La description de chacun des types envisage un point de départ (l'impulsion initiale) et un point d'arrivée (le territoire d'usages). Elle comprend également un regard sur la question du sens et de l'encastrement dans le quotidien (le cadre d'usage) et sur la dynamique du parcours.

1. Présentation de la démarche d'analyse

1.1. *Le corpus*

68 entretiens semi-directifs, d'une durée moyenne de 1h00 à 1h30, constituent la base empirique originale de la recherche. La sélection des individus a été faite en fonction d'une série de critères préalablement déterminés en accord avec les objectifs de la recherche et les hypothèses définies au départ. Ces dernières ont été traduites dans un guide d'entretien commun qui a été partiellement revu après une première analyse d'un corpus de 50 entretiens. Ce volet de la démarche empirique a permis de rassembler un ensemble très vaste et détaillé d'histoires singulières d'usagers des TIC. La démarche d'analyse consiste à rechercher dans ce foisonnement disparate de situations, le sens des expériences individuelles et leur relation avec les caractéristiques générales d'un milieu social. Dans le processus de recherche, le passage par une

démarche d'analyse typologique s'est avéré nécessaire, adapté et fécond. Nécessaire, car la typologie permet de réduire la complexité d'un corpus. Adapté, car elle permet de rendre intelligible des histoires individuelles dans un projet de connaissance intellectuelle et rationnelle. Fécond, car la typologie est un outil heuristique au service d'une étape intermédiaire entre une interrogation initiale de recherche et des conclusions futures.

1.2. *L'analyse typologique*

La démarche d'analyse typologique est traversée par divers concepts, souvent appréhendés avec une certaine confusion comme ceux de typologie, type idéal, classification, modèle, ou type moyen. C'est assurément le type idéal qui est le plus répandu, non sans ambiguïté tant sur sa signification que sur sa portée méthodologique. C'est à Weber que l'on attribue l'approche la plus aboutie du concept de type idéal même s'il s'agit d'une démarche scientifique qui déborde le cadre des auteurs l'ayant explicitement revendiquée – comme Durkheim dans son étude sur le suicide, Merton dans la construction d'un paradigme pour l'analyse des modes d'adaptation individuelle aux contraintes structurelles, Becker qui préfère parler de « types construits » (Coenen-Huther, 2003). Le type idéal est un instrument pour comprendre la réalité sociale, un tableau simplifié, « le moyen de rendre intelligibles les relations sociales que l'enquête permet d'analyser » (Schnapper, 1999 : 15). La construction d'un type idéal est « une opération de stylisation de la réalité sociale pour mieux la comprendre » (Schnapper, 2005 : 2). Dans un univers d'observation, le chercheur retient et grossit des traits qu'il considère comme fondamentaux pour sa recherche et élimine les éléments parasites. Il ne retient que ce qui est strictement nécessaire, en renonçant délibérément à l'exhaustivité. Les traits retenus ne seront pas nécessairement les plus courants, mais les plus spécifiques et les plus distinctifs pour caractériser l'objet. Le type idéal « n'a d'autre signification que celle d'un concept limite, purement idéal auquel on mesure la réalité pour clarifier le contenu empirique de certains de ses éléments importants et avec lequel on la compare » (Weber, 1992 : 176). Le type est idéal dans la mesure où il ne correspond pas à un élément observable. En ce sens, il est toujours une « utopie », comme l'indique Weber. Son caractère utopique est ce qui permet de comprendre le réel et d'analyser un objet en considérant son écart par rapport à son type

idéal. La méthode idéaltypique fournit des « objets idéels » de comparaison, extérieurs à la réalité, et par rapport auxquels on peut situer des objets réels. Le type idéal Weberien n'est pas une copie, un résumé ou une moyenne du réel observé. Ce n'est pas un outil de mesure ni d'évaluation. Il rend compte de configurations à l'intérieur d'un système particulier. C'est un outil de comparaison qui permet de faire émerger les écarts par rapport à un type idéal et de questionner alors les variables explicatives de ces écarts. La vertu heuristique du type idéal se révèle dans l'usage comparatif.

Typologie et type idéal ne sont pas des synonymes. Selon Grémy et Le Moan (1977 : 15), élaborer une typologie consiste à « distinguer, au sein d'un ensemble d'unités (individus, groupes d'individus, faits sociaux, etc.), des groupes que l'on puisse considérer comme homogènes d'un certain point de vue. Le contenu de cette notion d'homogénéité varie selon les auteurs et les domaines d'application ; elle se fonde généralement sur une certaine ressemblance définie à partir d'un sous-ensemble de caractéristiques servant à décrire les unités étudiées. » Les mêmes auteurs distinguent trois démarches pour construire des typologies dans les sciences sociales : à partir des types idéaux, en structurant un univers à partir d'un nombre limité d'attributs, en regroupant les unités observées autour d'une sélection de « noyaux ».

- Le recours aux types idéaux est *une démarche systématique* qui consiste à construire des cas « typiques », c'est-à-dire des notions abstraites permettant de comprendre les cas « réels ». La compréhension d'un univers observé émerge de la comparaison d'objets réels aux objets « idéels ». Dans cette approche, la théorie précède et détermine le travail empirique ; elle fixe les dimensions structurantes de la description des données. Cette démarche est nettement déductive ; le type idéal est d'abord une construction intellectuelle.
- Structurer un univers étudié à partir d'une série limitée de dimensions est *une démarche pragmatique* organisée en deux étapes. Dans une première étape, un cadre de description des unités étudiées est défini – c'est-à-dire un ensemble de concepts et leurs dimensions (un 'espace d'attributs'). La seconde étape consiste à réduire l'espace ainsi défini à un petit nombre de dimensions et de modalités. La typologie consiste à structurer l'univers étudié à partir d'une sélection parmi les dimensions servant à décrire les unités, ou dans les termes des auteurs à effectuer « une réduction de

l'espace d'attributs ». L'opération typologique de base est une réduction de cet espace défini a priori pour le faire « coller » à la distribution empirique des unités observées (selon les dimensions retenues).

- La troisième manière de construire une typologie consiste à rassembler des sous-groupes d'unités, dans l'univers analysé, autour d'un petit nombre d'entre-elles qui deviendront les « noyaux » de la typologie (agrégation autour d'unités noyaux). Les unités noyaux découlent d'un travail comparatif des unités observées. Cette *démarche comparative empirique* part du présupposé que « la réalité est complexe, mais non indifférenciée, il est possible d'en dégager une partition 'naturelle' » (Grémy, Le Moan, 1977). Selon ces auteurs, elle est presque la seule démarche utilisable lorsque l'on dispose « d'informations particulièrement riches et structurées concernant un nombre assez petit d'unités : monographies de communautés, biographies, entretiens individuels en profondeur. » La démarche procède par essai/erreur et tâtonnement ; elle est d'abord inductive.

L'ambiguïté autour des concepts tient à ce que ces trois approches ne sont pas indépendantes. La constitution d'une typologie à partir d'unités noyaux peut conduire à la construction de types idéaux (ce qui est souvent le cas), de même que la sélection d'unités noyaux se construit à partir de la sélection d'une série de dimensions ou paramètres. Dans cette recherche, la typologie est organisée autour d'unités noyaux élaborées ensuite comme des types idéaux ; la typologie est ici un ensemble de types idéaux.

La démarche d'analyse typologique articule une démarche inductive et hypothético-déductive ; elle repose à la fois sur des données empiriques et des constructions rationnelles. Les regroupements ne sont pas purement empiriques ; ils sont implicitement orientés par des hypothèses – ici autour des usages des TIC.

L'analyse typologique présente plusieurs avantages dans un processus de recherche. La construction d'une typologie a pour but d'introduire l'intelligibilité dans l'apparente incohérence de la réalité et la singularité de chaque situation. Schnapper (2005) parle « de compréhension sociologique pour bien montrer qu'il ne s'agit pas de comprendre les conduites des hommes de manière intuitive et sympathique, mais de

les rendre intelligibles dans un projet de connaissance intellectuelle et rationnelle. » Autre intérêt non négligeable, l'analyse typologique exige une définition claire des paramètres constitutifs des types, ainsi que des valeurs qui les spécifient. En précisant le sens des termes employés, elle les rend opérationnels et évite ainsi des discussions souvent fondées sur des malentendus. L'analyse typologique distingue un trait essentiel qui est au cœur des variations entre les différents termes de la typologie. De plus, l'analyse typologique n'enferme pas les unités observées dans une catégorie (un reproche adressé à l'analyse classificatoire). Elle ne cherche pas à classer mais bien à comprendre. Sa finalité est la compréhension des conduites individuelles, dans une analyse plus large et plus historique des sociétés. Elle permet de prendre en compte la dynamique des trajectoires et des situations. La comparaison d'un matériau empirique à des idées abstraites construites par le chercheur permet d'analyser le sens des expériences vécues par les individus et leur inscription dans un contexte social.

L'analyse typologique n'est pas une fin en soi ; elle s'inscrit dans un processus de recherche, entre les questionnements de la recherche et la formulation de conclusions. « Il s'agit bien d'un instrument : ce n'est pas le but de la recherche mais le moyen de rendre intelligibles les relations sociales que l'enquête permet d'analyser. » (Schnapper, 2005 : 18) Elle constitue une première étape permettant, dans un second temps, d'examiner le matériau empirique, de le confronter à ces types idéaux (et à leurs valeurs constitutives), d'identifier des écarts (réalité/idéal), et de confronter divers types entre eux. Dans un troisième temps, la recherche va consister à élaborer des hypothèses pour rendre compte de ces écarts (variables explicatives, motivations, comportement des acteurs).

Dans le cadre de cette recherche, un objectif dérivé de l'analyse typologique sera également de construire, autour d'une série de dimensions, un plan de codage applicable à l'ensemble du matériau empirique. L'objectif sera d'identifier des éléments « prédictifs » en termes d'opportunités et de vulnérabilité, ainsi que des configurations et des dynamiques particulières ayant une valeur heuristique pour la compréhension du phénomène étudié.

1.3. *Les paramètres constitutifs des types d'utilisateurs des TIC*

Pour rendre crédible une typologie, il convient d'abord d'expliquer comment elle a été construite, c'est-à-dire préciser la part d'interprétation qui préside à son élaboration.

Les questions clés au départ de cette recherche concernent la compréhension des différentes trajectoires d'usages des TIC, les dynamiques qui les sous-tendent, les facteurs qui les influencent ainsi que les retombées individuelles et collectives de ces usages. La compréhension de ces dynamiques individuelles, inscrites dans des contextes sociaux, doit permettre d'identifier des facteurs et des mécanismes révélant une vulnérabilité pouvant conduire à des phénomènes d'exclusion ou à des situations créatrices d'opportunités. Par rapport à ces questions initiales de recherche, un cadre d'analyse et une série d'hypothèses ont été définis (cf. chapitre III). Ils ont structuré l'approche empirique pour une cinquantaine d'entretiens. Ce cadre a été revu pour la réalisation d'une deuxième vague d'entretiens.

La trame de ce cadre d'analyse consiste à comprendre la structuration et la dynamique des trajectoires, à travers une série de dimensions supposées façonner un type d'engagement et une trajectoire dans les TIC. Ce type d'engagement sera porteur de conséquences spécifiques en termes d'inclusion sociale. Ainsi, la collecte de matériau empirique s'est organisée autour des dimensions suivantes : les ressources, le sens, les capacités, les choix, les usages. Elle a tenté de cerner des trajectoires dans les TIC et de lire, à l'articulation des usages et du sens qui leur est donné, une mesure de l'inclusion sociale.

La limite heuristique du cadre d'analyse nous a amenés à préférer une approche en termes de vulnérabilité sociale plutôt qu'en termes d'inclusion/exclusion. Nous reprenons à Soulet (2006, voir chapitre II) le concept de vulnérabilité sociale pour rendre compte des phénomènes de fragilisation et des formes d'intervention qu'ils requièrent. La vulnérabilité est une notion « potentielle », dans la mesure où on étudie les conditions d'une éventualité. La vulnérabilité a également une dimension structurelle, dans son rapport aux transformations d'ensemble du système social. La vulnérabilité est un lien intrinsèque entre un mode d'organisation et de représentation des rapports sociaux et les déficits qu'il génère. Des individus singuliers sont vulnérables dans

certaines conditions. L'intégration est le résultat de la participation à la construction de la société. Ceux qui ne peuvent le faire que partiellement sont fragilisés.

La recherche d'analogies entre les individus, ainsi que l'identification de types d'utilisateurs des TIC, conduisent à privilégier une série de paramètres puisés, en partie, dans le cadre d'analyse mais s'en écartant aussi. Les termes d'une typologie et leur sens s'élaborent, en effet, étapes par étapes et par corrections, en confrontant les sous-groupes constitués de manière inductive aux hypothèses de départ. Une première analyse a fait émerger les termes suivants pour identifier des unités noyaux de la typologie : l'impulsion initiale (ou motivation), le cadre d'usage, le territoire d'usages, la dynamique du parcours, les opportunités et les risques. Chacun des termes est expliqué ci-dessous. Des traits dominants sont retenus pour nommer les types.

1.3.1. L'impulsion initiale ou le/les élément(s) déclencheur(s)

L'impulsion initiale fait référence au point de départ dans l'histoire personnelle en matière d'usage des TIC : le temps zéro dans une histoire d'utilisateur, le contexte dans lequel il s'inscrit, ainsi que les relations qui s'y observe. Diverses formes de motivation apparaissent : le besoin d'appartenance à travers la possession d'un objet symbolique (intégration sociale) ; la curiosité personnelle ; la nécessité professionnelle (changement de fonction, d'emploi, nécessité dans l'évolution du métier...) ; le projet d'insertion professionnelle ; l'assimilation naturelle.

Parmi ces motivations possibles, certaines sont : plutôt autonomes / plutôt contraintes ; inscrites dans la sphère privée / inscrites dans la sphère publique (y compris professionnelle) ; imbriquées dans un environnement relationnel / dans un relatif isolement relationnel.

1.3.2. Le territoire d'usages ou « les types et la nature des usages »

La notion de territoire d'usages a déjà exposée (chapitre I, 2.4.3). Elle fait référence au territoire personnel que chaque individu va se délimiter à travers ses usages. Elle permet d'appréhender l'inscription des TIC dans le quotidien.

1.3.3. Le cadre d'usage ou « la place et le sens des usages »

Ce concept a également été exposé dans le chapitre I (2.4). En temps que terme de la typologie, le cadre d'usage des TIC sera envisagé dans une perspective qui articule la technique à un univers singulier. Il s'agit de voir comment un individu intègre les TIC dans son propre cadre de vie. Quel sens lui donne-t-il ? Comment intègre-t-il des activités, des relations, dans et autour des TIC, dans son environnement personnel, privé et public ? Quelles sont les règles qui s'appliquent à l'usage des TIC ? Quelle est l'articulation avec d'autres champs sociaux ? La question du sens est importante ; le sens constitue, d'une certaine manière, la trame du cadre d'usage.

1.3.4. La dynamique du parcours

La dynamique du parcours envisage un rythme, des étapes, des marqueurs, entre un point de départ (motivation initiale) et un point d'arrivée (territoire d'usages). Le rythme est fait tantôt d'emballlement, tantôt de résignation ; il est progressif ou ronronnant. Il est contrôlé par l'individu ou le dépasse. Le parcours est tantôt autonome, tantôt assisté ; il est fait de stress et de victoires.

La problématique des compétences, centrale dans les questions de fracture numérique, qu'elle soit envisagée au premier comme au deuxième degré, est intégrée dans la dynamique du parcours. Si elle joue un rôle dans cette dynamique, la question des compétences et du rapport à l'apprentissage n'apparaît pas d'emblée comme un facteur structurant ou déterminant dans les trajectoires. La compréhension de son statut et de son rôle est mieux appréhendée en la replaçant dans la dynamique d'un parcours où les interrelations avec d'autres facteurs viennent lui donner un sens particulier.

La mesure de l'autonomie dans les usages et la maîtrise des TIC au regard des nécessités et des souhaits individuels est également une dimension importante. Les dimensions de cette autonomie (consommer/produire, progresser, pouvoir s'adapter, maintenir les acquis...) doivent être précisées. Par exemple, les usages et la maîtrise peuvent être très dépendants d'un environnement social non garanti à long terme (conjoint, partenaire, collègue, enfant...). L'autonomie c'est à la fois la maîtrise opérationnelle des TIC et la capacité de s'inscrire dans

un modèle basé sur la prise en charge personnelle et le développement de ses propres projets (l'usager actif, entrepreneur de son existence).

1.3.5. Perspective dynamique de la typologie

Les différents termes de la typologie intègrent à la fois une perspective statique (description compréhensive des usages et de leurs contextes) et une perspective dynamique. La *motivation initiale* et le *territoire d'usages* désignent un point de départ et un point d'arrivée qui balisent les extrémités d'une trajectoire, sans toutefois en éclairer la structure et la dynamique. La *dynamique du parcours* donne corps à cette notion de trajectoire et le *cadre d'usage* inscrit le parcours et les usages dans un contexte de relations sociales. L'appréciation de l'autonomie peut être un élément « prédicteur » de vulnérabilité.

1.4. Le codage des interviews

Toutes les interviews ont été codées à partir d'une série de variables. Un aller-retour entre l'analyse des comptes-rendus extensifs d'interviews et celle des données issues du codage a permis de tester certaines hypothèses et d'identifier des tendances à partir de l'ensemble du matériau empirique. Cette approche quantitative du matériau n'a aucune prétention statistique ; elle a pour but de nourrir l'analyse qualitative. Concrètement, le plan de codage comprend quatre catégories de variables : *des variables descriptives* (âge, sexe, lieu de résidence, situation familiale, présence d'enfants au foyer, âge des enfants au foyer, niveau d'études, situation socioprofessionnelle, catégorie socioprofessionnelle, type de métier exercé, utilisation des TIC au travail, nombre de PC dans le ménage, type d'équipement, localisation des équipements dans le ménage), *des éléments du parcours biographique* (première familiarisation aux TIC, support de l'entourage, inflexions significatives, type de progression dans les TIC, formation aux TIC), *des éléments de caractérisation des domaines du territoire d'usages* (bureautique communicante, communication avec les autres, divertissement audiovisuel, shopping, vie pratique, culture, production de contenus) , *le codage des dimensions de la typologie proposée* (impulsion initiale, utilité perçue, valeur symbolique – voir ci-dessous).

2. Une typologie des utilisateurs des TIC

À partir d'une analyse en plusieurs vagues des entretiens réalisés, il est possible de suggérer une typologie des utilisateurs des TIC. Cette typologie a été élaborée en plusieurs étapes, une première a consisté à regrouper les individus interviewés autour « d'unités noyaux ». La construction de ces unités noyaux est basée sur les termes décrits dans la section précédente. Dans un deuxième temps, une analyse plus approfondie de ces unités noyaux a mis en évidence deux dimensions constitutives de ce premier regroupement, qui ont un fort potentiel de discrimination des expériences individuelles.

- La première dimension est la *motivation* ou *l'impulsion initiale*, c'est-à-dire le caractère plus ou moins contraint du ou des éléments (ou facteurs contextuels) qui amènent un individu à s'intéresser à l'ordinateur et/ou à internet et à devenir un utilisateur. La motivation ou l'impulsion initiale peut être caractérisée par trois niveaux de contrainte.

La contrainte forte impose un niveau de maîtrise et des usages sous peine de sanctions en cas d'abandon ou de décrochage (perte d'emploi, incapacité de s'insérer professionnellement). Il n'y a pas de stratégies de contournement possible. C'est le cas notamment des *personnes* qui démarrent leur trajectoire d'utilisateur dans le cadre de projets d'insertion professionnelle dans un métier où les TIC sont centrales. C'est aussi le cas des personnes en activité dans des métiers indissociables d'une bonne maîtrise des TIC (ordinateur et internet).

La contrainte moyenne encourage vivement à un certain niveau de maîtrise des TIC et de l'ordinateur. Cette contrainte peut être professionnelle mais aussi émaner de l'entourage non professionnel, soit dans le cadre d'engagement associatif ou de loisir, soit par une pression des proches. Des stratégies de contournement ou d'évitement sont possibles mais moyennant *certaines* effets négatifs (mise à l'écart, désapprobation, déception des proches...), mais pas des sanctions comme dans le cas de contrainte forte.

La contrainte faible ou nulle laisse une large part d'initiative aux utilisateurs débutants. Il s'agit d'une part, d'individus ayant débuté leur trajectoire d'utilisateur dans l'environnement familial, à travers des usages libres et développant, de manière

re autonome, leurs *usages*, et d'autre part, des individus curieux, intéressés par les TIC ou encore des individus encouragés (pression faible) par leurs proches.

- La deuxième dimension est *l'utilité perçue* qui se lit à l'articulation du cadre d'usage – notamment le *sens* donné par l'individu – et du territoire d'usages, c'est-à-dire les types et de la nature des usages individuels. L'utilité perçue transparaît dans la nature et l'importance des usages professionnels, ainsi que dans le périmètre et le sens attribué aux usages privés. L'utilité est bien qualifiée de « perçue » car il ne s'agit pas pour le chercheur de déterminer, de manière normative, à partir d'un regard extérieur, un degré d'utilité dans une histoire individuelle, privée et professionnelle, mais bien de prendre en compte l'utilité telle qu'elle est exprimée par l'utilisateur.

L'utilité perçue est qualifiée de forte quand les usages sont mis au service de projets, professionnels et privés, lorsqu'ils sont relativement bien encadrés dans les univers personnels et les divers domaines d'action et que les TIC percolent, de manière banalisée et maîtrisée, dans toute l'étendue de l'existence individuelle.

L'utilité perçue est moyenne quand les usages des TIC trouvent place dans une série de domaines d'action et d'intérêt sans néanmoins percoler dans toute l'étendue de l'existence individuelle. Les TIC sont investies d'une valeur symbolique positive tout en restant un outil, au même titre que d'autres.

L'utilité perçue est faible quand les usages sont confinés dans certaines sphères de la vie, sans débordement vers d'autres champs d'action, par exemple, confinés dans la sphère professionnelle, sans débordement dans la sphère privée, ou confinés exclusivement dans le domaine des loisirs, avec les règles appliquées aux loisirs (temps, hiérarchie des activités...). Les TIC sont, dans ce cas, investies d'une valeur symbolique nuancée.

Ces deux éléments – la motivation ou l'impulsion initiale et l'utilité perçue – paraissent structurants dans les trajectoires d'usages, le rapport à l'apprentissage, la recherche d'autonomie, la capacité à assimiler le mode de comportement attendu d'un utilisateur « intégré » dans la société de l'information. Le croisement de ces deux dimensions permet

de dégager huit types idéaux : l'apprenti consciencieux, l'habile détaché, le suiveur clairvoyant, l'assidu par défaut, le résigné sceptique, le familier expert, le curieux séduit, le consommateur conformiste.

Tableau IV-1: *Typologie des utilisateurs des TIC*

		UTILITE PERÇUE		
		Forte	Moyenne	Faible
MOTIVATION / IMPULSION INITIALE	Contrainte forte		Type 1 L'APPRENTI CONSCIENCIEUX (6)	Type 2 L'HABILE DETACHE (4)
	Contrainte moyenne	Type 3 LE SUIVEUR CLAIRVOYANT (9)	Type 4 L'ASSIDU PAR DEFAULT (4)	Type 5 LE RESIGNE SCEPTIQUE (13)
	Contrainte faible à nulle	Type 6 LE FAMILIER EXPERT (15)	Type 7 LE CURIEUX SEDUIT (9)	Type 8 LE CONSOMMATEUR CONFORMISTE (8)

Le chiffre entre parenthèses désigne le nombre d'interviews dans chaque type

En tenant compte de ces dimensions, les huit types sont décrits ci-après à partir des quatre composantes suivantes : l'impulsion initiale, le territoire d'usages, le cadre d'usage, la dynamique du parcours. Chaque type débute par une brève carte d'identité reprenant l'essentiel des variables sociodémographiques qui le caractérisent. Une courte synthèse est proposée au terme de chaque description (le type en bref).

2.1. Type 1 – L'apprenti consciencieux

1	Utilité perçue	Moyenne
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte forte
	Nombre d'interviews	6 sur 68

2.1.1. Carte d'identité du type

Ce type regroupe surtout des femmes, d'âge moyen, autour de la quarantaine et résidant en milieu urbain. Les situations familiales varient, avec une majorité de personnes ayant des adolescents à la maison, eux-mêmes utilisateurs des TIC. À l'exception de deux personnes, les apprentis consciencieux ont un emploi dans des fonctions administratives nécessitant l'usage à la fois de l'ordinateur et d'internet. La plupart possèdent un ordinateur à la maison, qui est partagé par l'ensemble des membres de la famille ; cet usage partagé est souvent régulé par des règles précises. C'est souvent le conjoint (quand il y en a un) ou un enfant qui gère l'ordinateur à la maison. Les personnes de ce profil se reposent sur la présence, à la maison, de ces personnes-ressources.

2.1.2. Impulsion initiale

La trajectoire d'usages des TIC des apprentis consciencieux débute par le biais du travail ou de la formation professionnelle. Plusieurs cas de figure se présentent. Un premier cas concerne des personnes en recherche d'insertion professionnelle. Dans cette perspective, se former à l'usage de l'informatique est perçu comme un levier pertinent pour retrouver à la fois le chemin de l'emploi et la reconnaissance sociale. C'est ce que nous dit Ségolène (secrétaire, 43 ans) : *Pour retrouver du travail, j'ai été suivre les cours PMTIC. Je ne savais absolument pas me servir d'un ordinateur. C'est comme ça que j'ai commencé et j'ai vraiment pris goût à l'ordinateur et à la bureautique spécialement (...) Avant je voyais mon fils utiliser l'ordinateur, à l'époque car il y avait un ordinateur à la maison depuis deux ans. Moi je ne savais rien faire dessus, j'étais une ignare totale. Je me suis vraiment dit que pour retrouver du travail, déjà à l'époque, il fallait connaître les bases de l'ordinateur. C'est vraiment comme ça que j'ai commencé.*

Dans l'autre cas de figure, l'introduction de l'informatique dans le travail rend nécessaire l'apprentissage de l'informatique et des logiciels spécifiques à la fonction, au risque d'être déclassé professionnellement,

comme l'explique Myriam (guichetière à la poste, 48 ans) : *La première fois que j'ai utilisé l'ordinateur, c'était il y a une quinzaine d'années à peu près. C'était pour un programme de comptabilité. Je n'ai pas eu le choix, c'était nécessaire, pour s'en sortir. On a eu une petite formation professionnelle d'initiation, mais comme dans tout, c'est quand même l'utilisation et la débrouille qui fait que j'ai pu maîtriser la bête.*

Que ce soit dans le travail ou en formation, les apprentis consciencieux se sont familiarisés aux TIC en situation de contrainte importante : les métiers évoluent, les formations ont de nouvelles exigences incontournables, comme l'obligation de rédiger les travaux en recourant au traitement de texte, les changements dans la vie (ex. séparation) nécessitent un retour à l'emploi. Pour les apprentis consciencieux, il n'a pas été possible d'échapper à l'obligation d'apprendre à se servir des TIC, sous peine de mise à l'écart de la sphère professionnelle, d'échecs dans la formation et/ou d'enlisement dans la dépendance, financière notamment. À l'instar des habiles détachés (type 2), les apprentis consciencieux ont la particularité de s'être d'abord familiarisés uniquement avec l'ordinateur, dans un contexte de contrainte professionnelle. La familiarisation à internet vient dans un second temps, sous l'effet d'autres facteurs d'impulsion moins contraignants, comme la pression de l'entourage familial et/ou amical à passer du courrier papier au courrier électronique, par exemple. C'est dans cette foulée que, progressivement, les apprentis consciencieux découvrent les avantages d'internet au quotidien, comme l'accès aux informations pratiques en ligne (recettes de cuisine, agendas d'évènements, horaires des transports en commun). Dans les ménages avec enfants, la connexion internet était présente au domicile depuis un certain temps déjà mais les apprentis consciencieux n'en avait pas d'usage ; leur utilisation était centrée sur les applications bureautiques. Cette familiarisation préalable avec l'ordinateur a permis d'évacuer les craintes éventuelles lors du passage à internet.

Pour ces personnes, l'enjeu de reconnaissance sociale constitue un élément de motivation essentiel dans l'apprentissage des TIC. Il s'agit de montrer ce dont on est capable, de réussir à « raccrocher » le niveau d'aptitudes de l'entourage appartenant à la même génération. À ce propos, le discours de Jean-Bosco (prêtre, 42 ans) est exemplatif : *J'étais ridicule, j'avais honte de voir que quelqu'un de ma génération avait un écart par rapport à moi...donc ça me motivait déjà. Quand je suis arrivé ici (immigré congolais), tout le monde ne me parlait qu'en termes de web, en termes*

d'adresse électronique, alors je me suis dit, il faut que je sois un peu à la page ! C'est donc davantage par volonté de maintien ou de réinsertion professionnelle que par enthousiasme préalable pour les TIC que ce groupe s'est familiarisé aux TIC. Ces projets d'insertion professionnelle sont motivés par diverses situations (femme rentrante, rupture familiale, première insertion, sentiment de décalage...) qui ont souvent peu à voir avec un engouement pour les TIC.

2.1.3. Territoire d'usages

Le territoire d'usages des apprentis consciencieux se caractérise par une distinction entre l'informatique et internet : l'usage de la première est essentiel tandis que celui du second est périphérique. Dans la mesure où ces personnes occupent des fonctions professionnelles d'exécution, l'usage de logiciels bureautiques domine, auxquels s'ajoutent des programmes spécifiques – propres aux activités exercées – et des intranets. Les apprentis consciencieux n'ont toutefois pas un large éventail de compétences TIC. Ils disposent de bonnes bases en bureautique et maîtrisent des logiciels d'entreprise ; ils peuvent également gérer des messages électroniques et faire des recherches d'information sur internet, mais ceci constitue l'essentiel de leurs compétences. Les propos de Myriam (guichetière à la poste, 43 ans) sont illustratifs des activités bureautiques des apprentis consciencieux : *Avec mon boulot d'intérimaire au guichet, mes usages sont beaucoup plus étendus, à l'intranet de la société. Je l'utilise toute la journée, aussi bien pour le courrier, la recherche de courrier, les placements d'argent, la banque de la poste, les comptes, l'international, les versements d'argent, les paiements de factures, les impôts, les taxes. (...) Mon usage de l'intranet est beaucoup plus fréquent comme je ne sais pas tout. J'ai un aide-mémoire spécifique et l'intranet proprement dit avec beaucoup plus d'opérations. Il me sert d'aide-mémoire. Je l'utilise donc quand même de moins au moins au fur et à mesure que ma connaissance du milieu de la poste évolue.*

Dans le cadre professionnel, tout comme dans le parcours de formation, la recherche d'information vient s'ajouter à l'utilisation des logiciels bureautiques, mais cela reste périphérique comme le montrent les propos de Pierre (assistant en recrutement, 32 ans) : *Sur internet, le travail est moins important. Je fais essentiellement des recherches sur les entreprises avec lesquelles la société travaille pour mieux les renseigner aux candidats. Je fais aussi des recherches d'infos pratiques pour les consultants pour lesquels*

je bosse (plans, itinéraires, etc.). Dans la sphère privée, les usages de l'informatique et d'internet s'articulent principalement autour de la communication et de la recherche d'information. De manière générale, les apprentis consciencieux disposent d'une adresse mail pour communiquer avec les amis et la famille, surtout lorsqu'il y a une certaine distance géographique. Certains ont également un compte Facebook mais leur usage en est très limité.

De manière générale, l'usage des TIC est avant tout utilitaire, tant dans la sphère professionnelle que privée. L'informatique connectée est d'abord un outil qui permet de travailler et d'apporter un support à l'organisation de la vie domestique et à la réalisation de tâches administratives. C'est pourquoi internet sert surtout pour le PC banking et comme outil de recherche d'informations pratiques : recettes de cuisine, horaires de train, informations sur les livres nouvellement sortis et leurs auteurs, etc., comme l'explique Pierre (assistant en recrutement, 32 ans) : *Ma femme et moi avons le projet d'installer un système informatisé pour stocker et gérer nos documents de manière informatisée, pour les factures, les contributions, les courses, les documents, ... que nous allons scanner et gérer via access. C'est un bon moyen de retrouver facilement les documents. Mon épouse va installer, via outlook, un système de tâches planifiées, pour qu'il me fasse des rappels pour payer les différentes factures, plutôt que de laisser traîner les papiers.*

Les apprentis consciencieux ont peu d'activités de loisirs en lien avec internet. S'ils téléchargent quelque fois de la musique ou s'ils passent un peu de temps libre à jouer en ligne, les TIC restent toutefois cantonnées à un espace bien délimité dans leur existence. Les pratiques en ligne se conjuguent généralement aux pratiques préexistantes, sans les éliminer pour autant. C'est le cas notamment de Ségolène (secrétaire, 43 ans) : *Le week-end, j'aime beaucoup faire une heure ou deux de scrabble sur l'ordinateur. À la maison personne ne veut jouer avec moi. Je joue en réseau sur un site français (...) Cela, c'est une passion, le scrabble est vraiment une passion. C'est la seule chose ludique que je fais avec l'ordinateur.*

2.1.4. Cadre d'usage

Tant dans la sphère professionnelle que privée, l'usage de l'informatique connectée reste relativement cadré et orienté vers des fins bien précises. Dans cette perspective, l'ordinateur et internet sont, certes dotés d'une image symbolique positive, mais restent des outils avant tout.

Toutefois, les logiques d'usage mises en œuvre dans la sphère professionnelle ou privée sont nettement distinctes. Les apprentis consciencieux veillent à ne pas mélanger les univers. Ils évitent, par exemple, les usages privés dans le cadre du travail et préfèrent, par exemple, disposer de deux adresses mail distinctes pour éviter tout amalgame. Ségolène (secrétaire, 43 ans) est claire à ce propos : *Mon usage est légèrement différent dans le sens où au travail je l'utilise essentiellement pour le travail. À part regarder la météo, je ne fais jamais les choses personnelles au travail.*

Bien que l'apprentissage de l'informatique au travail ait été contraint, il n'a pas pour autant été pénible. L'usage des TIC est valorisé. Même si l'informatique connectée occupe une place moins importante dans la sphère domestique, elle garde une valeur symbolique positive. Cette dernière repose sur une conviction de son utilité pratique. En effet, les apprentis consciencieux ouvrent leur PC avec des objectifs précis et l'éteignent une fois l'objectif atteint. Ceci explique le temps limité qu'ils consacrent à internet dans leur vie privée, comme l'explique Myriam (guichetière à la poste, 48 ans) : *Mes utilisations sont ponctuelles. Je vais toujours sur internet quand j'ai quelque chose de bien précis à faire. Je ne flâne pas sur l'ordinateur. Ça m'ennuie très vite, je préfère prendre un livre. (...) Je passe 3-4 heures par semaine sur internet chez moi, mais je n'y vais pas tous les jours. Parfois je vais juste relever mes mails et en 15 minutes c'est fait.* Quant à Pierre (assistant en recrutement, 32 ans), il restreint d'autant plus son usage privé que son usage professionnel des TIC est important : *Au travail, je suis tout le temps sur internet et sur l'ordinateur et à la maison, j'y passe au maximum une heure par jour. Je suis déjà assez toute la journée sur l'ordinateur pour m'emmerder encore à passer toute ma soirée à ne faire que ça.*

Les apprentis consciencieux déclarent ne pas souhaiter perdre plus de temps que nécessaire sur le web. Utilisateurs modérés, ils sélectionnent leurs usages et évitent les inconvénients, comme l'exprime Ségolène (secrétaire, 43 ans) : *Je ne me disperse pas sur la toile. Je sais ce que j'ai envie de chercher, je sais ce que je n'ai pas envie de chercher. Je ne traîne pas.*

De la même manière qu'ils s'autocontrôlent, ils sont attentifs aux usages des enfants. Cette surveillance va jusqu'à lire les conversations en ligne de leurs enfants et consulter leurs profils postés sur des sites de réseaux sociaux. Ségolène (secrétaire, 43 ans, mère de 4 enfants) est claire à ce propos : *On n'allume jamais l'ordinateur le matin. C'est souvent après le souper le moment privilégié. Après les devoirs pour discuter avec l'une*

et l'autre amie. En général, elles restent un quart d'heure et puis c'est fini. C'est le rythme quand il y a école en semaine. Le week-end c'est différent : souvent vers 11h du matin, il y a une fille qui a envie d'aller un peu sur l'ordinateur.

L'utilisation de l'informatique connectée est quasi quotidienne dans le cadre de la vie privée, dans une perspective utilitaire surtout. Toutefois, son usage ne vient pas remplacer des pratiques préexistantes, comme la lecture, par exemple. Les apprentis consciencieux disent ainsi toujours préférer une bonne encyclopédie papier ou un roman imprimé. La version électronique est considérée comme le complément à la version papier et non l'inverse. Les usages des TIC viennent donc davantage se conjuguer aux pratiques existantes plutôt que les supplanter. Myriam (guichetière à la poste, 48 ans) illustre bien ce point de vue : *Je ne peux pas vraiment comparer mes loisirs (la lecture, la couture,...) avec le temps que je passe sur l'ordinateur. Mon temps passé sur l'ordinateur entre en troisième position dans l'ordre du plaisir après la lecture et le fait de regarder un film ou de coudre. Je ne rentre pas chez moi après le boulot en me disant 'vivement que j'ai fini de manger pour aller sur l'ordinateur' !*

Les usages des apprentis consciencieux ne sont pas aiguillonnés par la curiosité ; ils maîtrisent ce qui est nécessaire à leurs activités ou projets professionnels et ont progressivement découvert quelques usages utiles à des fins privées ; ils les exploitent sûrement mais raisonnablement.

2.1.5. Dynamique du parcours

Pour les apprentis consciencieux, la familiarisation à l'informatique connectée s'est déroulée sous contrainte forte, dans le cadre professionnel ou le parcours de formation. Malgré cette injonction à l'usage, les apprentis consciencieux n'ont manifesté aucune résistance particulière à l'adoption de cette technologie, notamment parce qu'ils ont relativement vite perçu son utilité dans leur métier. Toutefois, le développement des usages professionnels n'a pas conduit dans la foulée à intégrer l'informatique connectée à la sphère domestique. Les usages des TIC sont d'abord restés cantonnés à la sphère professionnelle avant de s'insérer progressivement dans la vie privée, sous pression légère de l'entourage.

L'apprentissage des TIC a principalement eu lieu dans un cadre formel de formation pour se poursuivre sur le tas, seul et/ou avec l'aide de col-

lègues, comme l'explique Jean-Bosco (prêtre, 42 ans) : *J'ai suivi une formation à l'UCL de trois mois, en 2004, une fois par semaine, pour apprendre comment utiliser les ordinateurs sur place, liée au programme de cours. C'était une formation obligatoire pour toute personne nouvellement venue à l'UCL. C'est de la même manière que Myriam (guichetière à la poste, 48 ans) et Ségolène (secrétaire, 43 ans) ont acquis de l'expérience avec les TIC. Ce mélange d'apprentissages formels et informels est identifiable dans leurs propos respectifs : J'ai eu des formations au départ à la poste sur la bureautique. Mais j'ai oublié par manque de pratique tant chez moi qu'au travail. J'ai eu 3 ou 4 formations à l'intranet de la poste, plic ploc, en 4 ans, pendant les heures de bureau. Mais j'ai aussi appris par expérience et par débrouille, toute seule (manipement du mail, trouver des raccourcis clavier, etc.) mais aussi par mon mari qui m'a bien initiée (Myriam). J'ai suivi des formations, d'abord PMTIC, puis bureautique et gestion de stocks. Je sais faire un peu de retouche photo également. Le reste, j'ai appris beaucoup par moi-même (Ségolène).*

C'est parce que les apprentis consciencieux manquaient au départ de compétences informatiques de base qu'un cadre formel de formation s'est avéré indispensable. Ils continuent d'ailleurs à montrer certaines lacunes à ce niveau ; un accompagnement à plus long terme s'avère souvent nécessaire. De telles difficultés se retrouvent dans les propos de Jean-Bosco (prêtre, 42 ans) : *J'ai du mal avec les pièces jointes, faire suivre des messages ou envoyer un message à 50 ou 100 adresses à la fois. Le copier-coller. Utiliser 4 ou 5 fenêtres à la fois. Mettre dans la corbeille quelque chose. Utiliser des polices de caractère. Le plus difficile pour moi est de faire face à des programmes où l'interface est dans d'autres langues, comme en anglais.*

Les apprentis consciencieux parviennent toutefois à compenser, partiellement, ces difficultés par une grande volonté d'apprentissage des TIC, soit parce qu'ils en perçoivent les avantages directs pour leur métier, soit parce qu'ils considèrent les compétences TIC comme des atouts sur le marché du travail. Néanmoins, cette volonté d'apprendre ne dépasse guère la sphère professionnelle. Dans l'ensemble, la trajectoire d'usages des apprentis consciencieux est très liée à leur trajectoire et leurs aspirations professionnelles. L'usage des TIC est donc, avant tout, mis au service d'une fin : le maintien de l'emploi ou le développement d'un projet de réinsertion professionnelle, porteur d'une reconnaissance sociale. Dès lors, en dehors de la sphère du travail ou du parcours de forma-

tion, les usages progressent peu, même si l'utilisation de l'informatique connectée est perçue comme étant utile et positive dans la vie quotidienne.

2.1.6. L'apprenti consciencieux en bref

Carte d'identité	Plutôt féminin / Âge moyen Plutôt actif / Assez éduqué Fonction administrative Milieu urbain
Impulsion initiale	Volonté d'insertion professionnelle (ou de stabilisation professionnelle) Recherche de reconnaissance sociale Nécessité de suivre le changement sous peine d'éviction
Territoire d'usages	Distinction entre PC et internet. Importance des applications bureautiques par rapport à internet. Perspective utilitaire des TIC : travailler et avoir certains supports dans la vie domestique. Les TIC restent dans un espace maîtrisé ; elles s'ajoutent mais n'éliminent pas d'autres pratiques.
Cadre d'usage	Vision positive des TIC dans le travail Retombées positives des apprentissages dans la sphère privée mais outil secondaire Usages finalisés et circonscrits dans les deux sphères. Rapport essentiellement utilitaire aux TIC (outil) Volonté de contrôler les usages
Dynamique du parcours	Démarrage en réaction : nécessité professionnelle / besoin d'un projet d'insertion Apprentissage en deux temps : d'abord le PC ensuite internet. Attitude positive par rapport à la formation mais besoin d'un support Compétences limitées / Absence de projet / Trajectoire à l'arrêt.

2.2. Type 2 – L'habile détaché

2	Utilité perçue	Faible
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte forte
	Nombre d'interviews	4 sur 68

2.2.1. Carte d'identité du type

Le profil de l'habile détaché est composé exclusivement de femmes d'âge mûr. Tout en ayant des niveaux d'études différents, elles occupent toutes des postes d'employées administratives. La majorité d'entre elles vit en milieu urbain, en couple avec enfants, encore au foyer ou partis. Globalement, les habiles détachées se caractérisent par une utilisation quotidienne de l'informatique et d'internet sur leur lieu de travail. Dans la mesure où l'usage de l'ordinateur constitue le cœur de leur métier, elles passent environ 8 heures par jour devant l'écran au travail, mais elles se distinguent par le fait de délaissier largement l'ordinateur dans leur vie privée. Si elles disposent d'un bon équipement informatique sur leur lieu de travail, elles n'éprouvent pas la nécessité de posséder leur propre matériel et/ou connexion à domicile. Dans leur vie privée, elles se satisfont d'un accès très ponctuel au matériel des autres membres de la famille.

2.2.2. Impulsion initiale

C'est par contrainte professionnelle que les habiles détachées se sont familiarisées avec l'informatique et internet. Cette familiarisation à l'ordinateur n'est pas récente ; elle débute avec l'arrivée de la micro-informatique au travail. Actives professionnellement depuis de nombreuses années, les habiles détachées sont, en quelque sorte, des pionnières des TIC, comme en témoignent les propos de Rita (secrétaire, 50 ans) : *Moi, j'ai appris à utiliser les premiers ordinateurs il y a plus ou moins 20 ans quand je travaillais chez Écolo. En ce qui concerne internet, je m'en suis servi pour la première fois il y a 10 ans dans le cadre de mon boulot actuel.*

Cette découverte précoce de l'informatique connectée n'a pourtant pas suscité un enthousiasme ou un intérêt particulier à l'égard de ces nouvelles technologies numériques et n'a pas entraîné le développement d'usages réguliers dans d'autres sphères que celle du travail. L'utilisation des TIC reste donc, avant tout, contrainte par les obligations de

leur métier. L'exemple d'Agnès (employée à la Région wallonne, 43 ans) est significatif à cet égard : *J'ai utilisé un ordinateur pour la première fois il y a 12 ans quand je travaillais pour aider mon frère à gérer ses factures et ses devis, quand j'étais à la comptabilité. Fallait bien que j'apprenne si je voulais lui être utile. À cette époque, je n'avais jamais touché à un ordinateur et mon frère m'a expliqué comment l'allumer, c'était à ce point-là ! Maintenant, je m'en sers quotidiennement pour le travail. Par contre, je dois reconnaître que l'usage personnel et familial reste très épisodique.*

Pour les habiles détachées, se familiariser aux TIC n'a jamais été un passe-temps ou une curiosité, mais bien une nécessité professionnelle liée à l'évolution de leur travail.

2.2.3. Territoire d'usages

Utilisatrices quotidiennes de l'informatique et/ou d'internet au travail, les habiles détachées ont comme caractéristique majeure de ne quasiment pas utiliser les TIC en dehors de la sphère professionnelle. Par ailleurs, elles se distinguent également par une utilisation plus importante et plus fréquente de l'outil informatique que d'internet. Occupant des postes administratifs, elles sont amenées à exploiter davantage les fonctionnalités de l'informatique que celles du web. Ainsi, si leur territoire d'usages du PC est relativement large, celui du web est restreint, voire dans certains cas, inexistant. En dehors de la sphère du travail, les habiles détachées affirment leur détachement des TIC qu'elles considèrent, avant tout, comme des outils de travail. Dans l'ensemble, les habiles détachées ont essentiellement des usages de type bureautique et PAO. Certaines d'entre elles, qui par ailleurs se servent un peu d'internet au travail, savent exploiter des programmes comme Dreamwaver et Flash, pour créer des sites web.

Le témoignage d'Agnès (employée à la Région wallonne, 43 ans) illustre bien ce décalage qui existe entre l'utilisation de l'informatique et celle d'internet au travail : *Quand je travaillais avec mon frère, j'utilisais surtout des applications de comptabilité et de fiscalité. Maintenant, dans mon travail actuel je fais beaucoup de publipostage et je travaille souvent sur des bases de données, comme Access où j'encode, principalement des dates. J'utilise aujourd'hui davantage Excel pour l'encodage des dossiers et aussi Word pour le publipostage. Sinon, maintenant, depuis peu j'utilise aussi un peu d'internet, ce que je ne faisais pas auparavant, surtout pour envoyer des mails.* Si Agnès a une large palette d'usages de l'informatique au travail, ses

usages d'internet sont, par contre, élémentaires. Ce témoignage montre aussi comment internet est peu exploité à titre privé : *Comme je ne possède pas d'adresse privée puisque je n'ai pas d'ordinateur à la maison, j'utilise de temps en temps mon mail professionnel pour recevoir des chaînes comiques de mails, mais cela reste assez occasionnel.*

Les propos de Rita (secrétaire, 50 ans) illustrent également ces mêmes tendances. *Moi, je vois l'ordinateur comme une machine à écrire évoluée, je m'en sers la plupart du temps pour faire des retranscriptions des séances plénières ou des commissions (...) Sinon, j'utilise surtout internet pour recevoir les mails, des ordres du jour des séances de commissions et faire quelques correspondances, mais c'est minime (...) Chez moi, j'utilise internet de temps en temps pour des petits besoins ponctuels, concernant la vie pratique, mais ça se limite vraiment à ça.*

Si quelques habiles détachées ont un peu d'usages privés de l'informatique connectée, ceux-ci restent très finalisés, comme l'illustre Gabriella (employée dans un service de documentation, 52 ans) : *À la maison, j'utilise principalement internet dans le cadre de mon bénévolat à la Croix rouge. Je dois m'occuper de mobiliser les sections pour les interventions dans ma région. J'envoie 10-12 mails par jour, par téléphone ou par courrier ce serait impossible. Et ça je reconnais que c'est pratique pour avoir tout de suite des réponses.*

Par contre, comme la plupart des autres habiles détachées, Gabriella n'utilise pas le e-banking et, par méfiance, ne fait jamais d'achat en ligne. Enfin, la plupart des habiles détachées n'utilisent jamais les services du web 2.0., comme les messageries instantanées, les sites de réseaux sociaux ou encore ceux de partage de musique, ou les sites de jeux en ligne. Leurs usages d'internet se résument à la recherche de quelques informations pratiques et à l'échange de mails.

2.2.4. Cadre d'usage

Les usages des habiles détachées se résument ainsi : utilisatrices intensives de l'ordinateur au niveau professionnel et faibles consommatrices d'internet à titre privé. Si l'utilisation des TIC, et de l'ordinateur en particulier, constitue le cœur de leur travail, cet usage professionnel a peu d'effet d'entraînement sur les usages privés. Cette éviction de l'ordinateur de la sphère domestique provient, pour une partie, d'une volonté de limiter le temps journalier passé devant l'écran, comme l'explique

Rita (secrétaire, 50 ans) : *Et dire que j'utilise déjà l'ordinateur environ 8 heures par jour et passe entre 2 et 3 heures par jour sur internet quand je travaille. C'est déjà beaucoup trop de temps à mon goût, je ne vais quand même pas encore l'allumer à la maison. Pour les quelques petites choses que j'ai à faire personnellement, je préfère vite les faire au travail, comme ça, à la maison, je m'en sers le moins possible.*

Ceci n'est cependant pas la seule raison à la base de cette séparation des usages entre les sphères professionnelle et privée. Cette séparation s'explique aussi largement par le fait que l'usage des TIC ne percole pas les activités extraprofessionnelles quotidiennes. Autrement dit, les habiles détachées ne trouvent pas de sens à l'usage des TIC, et d'internet en particulier, dans leur monde personnel. À cet égard, les propos de Yolande (secrétaire, 47 ans) sont intéressants : *À la maison, utiliser l'ordinateur, je le fais parfois, mais c'est pour travailler alors. Pour me détendre, j'ai la télévision.* Le témoignage de Rita (secrétaire, 50 ans) va dans le même sens : *Aller sur internet à la maison, je me dis souvent 'pourquoi faire ?' Je ne veux surtout pas m'ennuyer sur l'ordi, ni perdre mon temps avec des choses complètement futiles, comme Facebook, par exemple. Je ne veux pas m'en servir si j'en vois pas vraiment l'utilité.*

L'informatique connectée est donc vue comme un outil de travail avant tout. Cette technologie est encastrée dans l'univers professionnel et a un rôle essentiellement fonctionnel. Au-delà, elle n'a ni sa place, ni son utilité dans la vie quotidienne ; les habiles détachées souhaitent, d'ailleurs, lui garder le statut d'un instrument de travail, comme l'exprime Gabriella (employée dans un service de documentation, 52 ans) : *Je trouve qu'il faut employer l'ordinateur comme un outil de travail, mais pas comme loisir. C'est un bon outil de lisibilité et de propreté des documents. C'est très pratique aussi pour y stocker des données mais cela doit te servir à te rendre plus intelligent et non pas à t'abrutir. Je ne veux absolument pas faire de l'ordinateur un hobby, c'est un outil avant tout. Les gens doivent apprendre que l'ordinateur est une machine et pas un copain.* Cette perspective explique l'équipement basique des habiles détachées à domicile alors qu'elles disposent généralement d'un matériel informatique de qualité au travail, comme explique Rita (secrétaire, 50 ans) : *J'utilise internet majoritairement au travail et rarement à la maison. Faut dire, qu'au travail, j'ai un PC super équipé (...)* *Je ne manque de rien. Par contre, à la maison, on a ordinateur domestique que mon fils a acheté avec ses sous pour son usage personnel mais que je peux aussi utiliser si je veux. Mon mari, lui, ne l'utilise pas*

du tout et il n'aime pas. Au domicile de Gabriella (employée dans un service de documentation, 52 ans), il n'y a aussi qu'un ordinateur domestique qui est partagé par les différents membres de la famille, mais la connexion internet a dernièrement été coupée à cause de son coût trop élevé par rapport à son utilité perçue. Quant à Agnès (employée à la région wallonne, 43 ans), elle n'a pas d'ordinateur à domicile car elle ne juge pas cela nécessaire : *Je passe déjà toute ma journée devant un écran ! Puis internet, ça m'intéresse pas vraiment.*

Si les habiles détachées se désintéressent de l'informatique et d'internet dans le cadre de leur vie privée, elles reconnaissent toutefois volontiers les potentialités de ces outils – surtout de l'informatique – dans le cadre de leur métier, comme le dit Yolande (secrétaire, 47 ans) : *Dès que j'ai eu un ordinateur au travail, j'ai tout de suite vu les potentialités énormes pour mon boulot et ce sont ces potentialités-là que je cherche à cultiver au quotidien.* Yolande exprime aussi une certaine curiosité en ce qui concerne le potentiel des TIC pour son travail : *L'ordinateur et internet sont vraiment des supports très puissants pour mon travail. J'aime m'investir pour mon travail et passer du temps à exploiter les potentialités de l'ordinateur pour faire de belles mises en pages, de beaux documents. J'aime aussi passer du temps à découvrir de nouveaux logiciels, de nouvelles manières de produire mon travail. En fait, ce n'est pas l'ordinateur qui me passionne, mais le résultat.*

Les usages des TIC sont valorisés dans la sphère professionnelle alors qu'ils sont dépréciés voire parfois diabolisés dans la sphère privée. Ce décalage est bien illustré par les propos de Yolande (secrétaire, 47 ans) : *Je dois dire que je tire beaucoup de conséquences positives de l'utilisation de l'ordinateur quand je dois présenter un bon travail. (...) En même temps je reste très lucide et je sais que l'ordinateur doit rester un outil de travail avant tout. Il y a aussi beaucoup de conséquences négatives (...) les mails, par exemple, sont de plus en plus brefs, on communique de moins en moins. Les gens passent tout leur temps sur leur ordi et ne prennent même plus la peine de téléphoner ou saluer leurs collègues. Dans le temps on n'avait pas autant d'outils, mais on remplissait mieux les journées (...) Les gens se sont arrêtés à l'ordinateur (...) les gens ont tendance à oublier qu'il y a quelqu'un derrière un ordinateur, ils s'enferment.*

En conclusion, les habiles détachées se caractérisent donc par de grands décalages tant dans leurs usages des TIC que dans leur rapport à ces technologies, selon les différents domaines d'activités de leur vie quotidienne. Central dans leur métier, l'usage des TIC est complètement

périphérique dans leur vie domestique et/ou privée. De même, appréciées au travail, les TIC sont à l'inverse plutôt dédaignées dans les activités qui relèvent des sphères du privé.

2.2.5. Dynamique du parcours

Partie d'une obligation d'ordre professionnel, la trajectoire d'usages des habiles détachées se caractérise par une ascension progressive. Toutefois, cet élargissement du territoire d'usages se limite aux usages professionnels. Sur le plan des usages privés, la trajectoire est, par contre, volontairement stagnante et peine même, dans certains cas, à prendre véritablement forme. Au travail, la dynamique d'appropriation des TIC se fait sans heurts particuliers, de manière utilitaire, à la mesure des services qu'elles peuvent leur offrir au niveau professionnel. Elles ne rencontrent pas de difficultés particulières dans cet apprentissage qui est principalement fait sur le tas, de manière autodidacte ou avec l'aide des collègues, comme l'explique Yolande (secrétaire, 47 ans) : *J'ai toujours aimé chercher, découvrir par moi-même, au boulot j'ai beaucoup chipoté sur le PC, je me dis toujours que je finirai par trouver, si je ne trouve vraiment pas, je fais appel aux collègues.* Pour d'autres, comme Agnès (employée à la région wallonne, 43 ans), les collègues sont une ressource essentielle : *Pour moi, le meilleur moyen d'apprendre, ce sont les collègues. Depuis mes premiers cours, les différentes personnes que j'ai croisées sur ma route m'ont toujours aidées. Au boulot, quand tu demandes, on t'aide.* Certaines ont suivi des formations ponctuelles, lorsqu'un besoin précis se faisait sentir, comme l'explique Rita (secrétaire, 50 ans) : *J'ai suivi de ma propre initiative une formation accélérée en informatique pour le travail en cours du soir quand les PC sont arrivés au bureau. Maintenant j'utilise quotidiennement l'ordinateur à mon travail. Avec les bases que j'ai apprises, cela me suffit.*

Étant donné leur rapport très fonctionnel aux TIC, les habiles détachées n'ont pas d'attitudes proactives en matière d'apprentissage, il s'agit toujours d'une logique d'adaptation au changement mais pas de curiosité ou d'anticipation.

2.2.6. L'habile détaché en bref

Carte d'identité	Féminin / Âge mûr / En couple avec enfants Actif - Employée administrative / Qualification moyenne
Impulsion initiale	Contrainte professionnelle Début de la micro-informatique en milieu professionnel / Cœur du métier
Territoire d'usages	Quotidien du travail / Rare au domicile / Les TIC sont un outil de travail Applications bureautiques diversifiées / utilisation très restreinte d'internet
Cadre d'usage	Essentiellement au travail / dans le privé très occasionnellement Pas d'effets d'entraînement des usages professionnels sur les usages privés Vision symbolique très instrumentale / Les TIC ne trouvent pas de sens dans les activités hors travail
Dynamique du parcours	Démarrage contraint pour raisons professionnelles Trajectoire ascendante au niveau professionnel Stagnation (voire non démarrage) au niveau privé Curiosité limitée à la sphère professionnelle Bonne volonté sans curiosité, ni proactivité / Apprentissage sans heurts, sur le tas

2.3. Type 3 – Le suiveur clairvoyant

3	Utilité perçue	Forte
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte moyenne
	Nombre d'interviews	9 sur 68

2.3.1. Carte d'identité du profil

Le profil du suiveur clairvoyant est constitué d'une majorité d'hommes d'âge mûr ou moyen vivant le plus souvent seuls en milieu urbain, avec ou sans enfants au foyer. On y trouve différents niveaux d'instruction (du secondaire supérieur à l'enseignement universitaire). La plupart d'entre eux travaillent dans une variété de situations professionnelles ; quelques-uns sont retraités. Le groupe est donc assez hétéroclite, hormis au niveau du sexe. Dans l'ensemble, ces personnes utilisent quoti-

diennement l'ordinateur et internet, de une à six heures par jour. Les moments consacrés à l'usage de l'outil informatique et/ou d'internet sont relativement circonscrits et n'entrent pas en compétition avec les autres activités quotidiennes. Ce profil a donc des usages réguliers mais non intensifs. Les lieux d'utilisation se limitent au travail et à la maison. Au domicile, le matériel informatique n'est pas récent ; il n'y a d'ailleurs, généralement, qu'un ordinateur à la maison et/ou au travail qu'ils partagent avec les autres membres de la famille et/ou les collègues, le cas échéant.

2.3.2. Impulsion initiale

Au départ souvent indifférents voire réticents aux nouvelles technologies, les suiveurs clairvoyants ont été amenés à se familiariser à l'informatique et à internet suite à l'introduction de ces technologies dans leur milieu professionnel ou dans leur cadre familial. Les pressions viennent des enfants ou de l'entourage, mais généralement en dehors d'un cadre hiérarchique. Bien que cette inflexion – d'ordre professionnel, familial ou personnel – ait conditionné de façon relativement contraignante la familiarisation à l'outil, elle ne débouche pas pour autant sur une véritable sanction en cas de non-utilisation (perte du travail, rétrécissement du réseau social etc.). Cette forme de « pression douce » issue de l'entourage professionnel ou personnel est vécue par les suiveurs clairvoyants comme une nécessité de mise en conformité pour rester intégrés à la société actuelle. Tout se passe comme s'ils pensaient : *même si on ne doit pas, il est quand même bon de rester dans le coup.*

C'est ce qu'illustre le témoignage de Rodrigo (mécanicien à Cockerill, 51 ans) lorsqu'on le questionne sur les raisons qui l'ont amené à utiliser l'ordinateur et/ou internet pour la première fois. *Un peu par la force des choses. Petit à petit mes enfants et mon épouse se sont mis à utiliser internet. Je me suis dit : 'pourquoi pas moi ?'. On ne doit pas être à la pointe mais quand même suivre le mouvement. Faut avouer qu'on est un peu conditionné à suivre les autres. Qu'on le veuille ou pas.* Elio (coordinateur d'un groupe d'entraide scolaire, 55 ans) avance les mêmes raisons : *Internet, il a fallu quelque temps pour moi avant de l'utiliser. C'était bien 7 ou 8 ans après l'acquisition de mon ordinateur. Ce qui a joué, c'est un peu le milieu ambiant, on va dire. On me demandait souvent : 't'as internet ? On s'écrit ? Ah non, c'est bête, c'est tellement facile.' Donc, petit à petit, la vie a fait que c'est*

devenu un peu un passage obligé. Tout le monde commençait à l'avoir, alors pourquoi pas nous finalement.

Après un premier contact, un peu contraignant, avec l'outil informatique et/ou internet, les suiveurs clairvoyants donnent rapidement un sens à leurs pratiques d'utilisateurs, par le biais d'un projet professionnel ou personnel qui les motive. Ils découvrent rapidement un intérêt à leurs usages, voire une nécessité. Leur implication future dans l'usage de ces technologies repose donc davantage sur un choix personnel plutôt que sur des contraintes extérieures. Malgré quelques « pressions douces » au départ, les suiveurs clairvoyants deviennent autonomes lorsqu'il s'agit de s'impliquer significativement dans l'utilisation des TIC. C'est ce qu'illustre bien le témoignage de Béatrice (scripte retraitée, responsable d'une association, 60 ans) : *Si j'ai chipoté avec l'outil informatique tout au long de ma carrière de scripte, c'est vraiment dans le cadre de mon activité au sein de l'association, dont je suis présidente, que j'ai personnellement investi mon ordinateur et internet (...) D'ailleurs, c'est lorsque j'ai eu de plus en plus de responsabilités dans mon association que j'ai décidé d'acheter mon premier ordinateur recyclé chez Oxfam Solidarité.*

2.3.3. Territoire d'usages

Utilisateurs réguliers des TIC, les suiveurs clairvoyants se caractérisent par des usages relativement diversifiés du PC et d'internet, avec des régularités différentes. En moyenne, ils utilisent l'ordinateur et/ou internet de façon quotidienne, une à six heures par jour selon leurs besoins et les autres activités au programme de la journée. Ils tentent de circonscrire au maximum les moments consacrés à l'usage de l'outil informatique et/ou d'internet en s'aménageant des plages horaires qui n'empiètent pas sur les autres activités.

La bureautique communicante (suite Office et courrier électronique) constitue, avec la recherche d'informations, les deux pôles d'usages dominants du PC et d'internet. Le PC est surtout un support administratif pour gérer des activités professionnelles ainsi que diverses tâches domestiques (gestion du budget, etc.), personnelles et/ou de loisirs (comme la retouche de photos numériques, par exemple). Quant à Internet, il permet avant tout de communiquer avec des personnes familières qui sont éloignées et de s'informer sur l'actualité, la culture, les loisirs et autres activités liées à la vie pratique (horaires de transport, cuisine, bricolage...). Les suiveurs clairvoyants privilégient la commu-

nication asynchrone (essentiellement les mails) aux chats et autres messageries instantanées, qu'ils n'utilisent guère. En ce qui concerne la recherche d'informations en ligne, ils ne surfent quasiment jamais sans objectifs précis. Sous contrôle, cette activité est toujours effectuée dans une intention bien particulière, comme l'explique Jean-Marc (kinésithérapeute retraité, 60 ans) : *Ah c'est sûr que quand je vais sur internet, c'est toujours pour y faire quelque chose. Je n'y vais pas juste pour surfer dans le vide (...) Puisque je suis nouvellement citoyen, internet me sert énormément pour l'instant à redécouvrir la ville (de Liège) ainsi que tous ses monuments, cathédrales, collégiales, etc.*

Ces personnes considèrent internet comme une ressource fabuleuse d'informations qu'ils mettent volontiers au service de leurs projets professionnels, culturels, personnels ou même citoyens, sans lesquels son usage perdrait tout son sens, comme l'explique à nouveau Béatrice (scripte retraitée, responsable d'une association, 60 ans) : *L'ordinateur, j'y passe quand même pas mal de temps et j'aurais difficile à m'en passer dans le cadre de la gestion de mon association, mais je n'ai pas la marotte de passer des heures pour jouer dessus. J'utilise l'ordinateur parce qu'il m'est utile.*

Par ailleurs, les suiveurs clairvoyants utilisent régulièrement – et sans réticence pour la plupart – les services bancaires et administratifs en ligne mis à leur disposition, mais ils se montrent plus frileux en matière d'achats et magasinage en ligne, notamment par manque d'informations sur les règles de sécurité en vigueur.

Les personnes qui composent ce profil ont peu d'attrait pour la fonction multimédia d'internet. Les jeux en ligne, le téléchargement de musique et de vidéos sont des usages exceptionnels pour ces suiveurs clairvoyants. Dans l'ensemble, les individus regroupés dans ce profil se comportent sur internet davantage en consommateurs avertis plutôt qu'en producteurs de contenus.

2.3.4. Cadre d'usage

Bien que les suiveurs clairvoyants soient plutôt des consommateurs que des producteurs de contenus sur internet, ils n'ont pas une attitude passive face à ce média. Ils donnent à leurs usages des TIC un sens lié à leurs projets personnels ; ils développent des usages réfléchis et critiques des TIC. Ainsi, s'ils découvrent les potentialités de l'informatique

– et surtout d’internet – avec un certain engouement, ils sont conscients des dérives possibles du « tout numérique ».

Dès lors, si ces technologies ont progressivement pris une place importante dans leur vie, les suiveurs clairvoyants veillent à ce que cette place reste circonscrite et que les TIC n’envahissent pas les autres sphères de la vie quotidienne. Leur utilisation du PC et d’internet est quasi quotidienne, tout en restant cadrée et contrôlée. Elle a lieu à des moments relativement planifiés, de façon à ce que cela ne vienne pas empiéter sur les autres activités. Elio (coordinateur d’un groupe d’entraide scolaire, 55 ans) dit clairement : *Le temps que je passe dessus, cela dépend de ce que j’ai d’autre à faire. Aller au marché, boire un verre avec des copains, aller voir mon grand-père... S’il n’y a pas tout ça, je fais d’abord tout ça et puis seulement, je vais sur mon ordinateur.*

En tant que support et amplificateur de leurs actions professionnelles, personnelles ou citoyennes, les TIC ne sont donc pas surinvesties ; elles sont utilisées à la juste mesure, ni plus ni moins, de ce que nécessitent les besoins des projets. Dans l’ensemble d’ailleurs, si les suiveurs clairvoyants reconnaissent volontiers une valeur ajoutée aux TIC pour la réalisation de leurs actions, ils aspirent toutefois à pouvoir s’en passer, ne fût ce que le temps d’une journée, comme l’explique Béatrice (scripte retraitée, responsable d’une association, 60 ans) : *Une journée sans ordinateur, je vous assure, cela fait le plus grand bien. Ça nettoie les neurones, ça, je vous le garantis !*

Entre emballement et recul critique, le rapport des suiveurs clairvoyants à l’outil informatique et internet révèle une volonté de maîtrise et de contrôle de leurs usages. À un engouement face aux potentialités de ces technologies vient se greffer la volonté de garantir leur autonomie dans les usages afin d’éviter toute aliénation. Cette tension est notamment perceptible dans le témoignage de Maurice (directeur d’une résidence pour adultes handicapés, 58 ans) : *Même si internet, c’est passionnant et tentaculaire, il faut résister à l’envahissement de soi et des autres, parvenir à préserver son espace privé.*

Ces convaincus critiques investissent donc les TIC d’une valeur positive tout en veillant à garder un relatif détachement face à l’attrait qu’éprouvent certains d’entre eux pour ces nouvelles technologies. Ils développent une attitude réflexive par rapport à leurs usages, mais aussi et surtout par rapport au discours sociétal ambiant qui survalo-

rise l'usage des technologies numériques. La plupart des suiveurs clairvoyants n'hésitent pas à dénoncer la pression sociale et médiatique induisant une injonction à l'usage d'internet ainsi que les dérives auxquelles « le tout numérique » peut mener (étalage de la vie privée par le biais des réseaux sociaux, blogs et autres reality shows numériques, notamment). Ils se posent en esprit critique face aux déferlements d'informations en tous genres sur internet.

2.3.5. Dynamique du parcours

Partie d'une inflexion d'ordre professionnel ou privé plus ou moins contraignante, la dynamique du parcours des suiveurs clairvoyants se caractérise par un élargissement progressif des sphères d'usages. Cet élargissement s'accompagne d'une prise de conscience progressive de l'utilité et des atouts de ces technologies par rapport aux activités quotidiennes. Partant du sentiment diffus d'une nécessaire mise en conformité, l'appropriation progressive des technologies s'installe dans des niches d'usages qui trouvent leur sens en lien avec des activités préalables. Le témoignage de Jean-Marc (kinésithérapeute retraité, 60 ans) est exemplatif à cet égard : *Au début, j'étais plutôt réticent car je ne veux pas suivre la mode de trop près. Je n'ai jamais été vraiment emballé par internet. Puis, en m'y mettant, j'ai progressivement découvert un outil précieux, très précieux notamment pour redécouvrir la ville dans laquelle je revis depuis peu et pour numériser tous nos vieux films et photos de famille. Du moment, cependant, que cela reste un outil avant tout.*

En filigrane du parcours, on décèle, chez les suiveurs clairvoyants, une volonté de maîtriser l'outil et d'être autonome. Ce souci se reflète dans le rapport à l'apprentissage. Les suiveurs clairvoyants sont des autodidactes efficaces bien qu'ils appartiennent à des générations « non numériques ». Les formations suivies, par certains, étaient ponctuelles et circonscrites à des aspects particuliers. Cette volonté de vouloir apprendre de manière autodidacte conduit à ne faire appel qu'en dernier recours à des tiers pour les aider, comme l'explique Rodrigo : *Le défi que je m'étais lancé était de parvenir à formater mon disque dur tout seul. J'ai essayé de le faire bien, je me suis renseigné partout, j'ai passé des heures à tenter de comprendre comment faire, mais cela n'a malheureusement jamais marché. J'ai alors finalement emmené ma tour au boulot et demandé de l'aide là-bas.*

Leur détermination dans l'apprentissage a toutefois des limites ; elle se heurte notamment à tous les problèmes d'ordre technique, comme des bugs et autres dysfonctionnements informatiques. Ainsi, leur point faible est au niveau des compétences instrumentales, mais la présence de personnes ressources dans leur environnement pallie facilement à ces difficultés. Ils n'hésitent pas à s'appuyer sur leur environnement social pour les aider et les conseiller. Ainsi, Béatrice (scripte retraitée, responsable d'une association, 60 ans) explique : *C'est vrai qu'il m'est arrivé d'avoir les larmes aux yeux d'énervement lorsque mon adsl ne fonctionnait plus, mais heureusement que mon fils était là pour m'aider.*

De manière générale, les suiveurs clairvoyants sont des personnes qui montrent une continuité dans l'évolution de leurs usages des TIC ainsi qu'une proactivité et un souci d'autonomie dans leur apprentissage.

2.3.6. Le suiveur clairvoyant en bref

Carte d'identité	Masculin / Plutôt âgé Plutôt éduqué Actif ou retraité
Impulsion initiale	Pression douce de l'entourage professionnel ou familial vite convertie en intérêt personnel Souci de mise en conformité pour rester intégré
Territoire d'usages	Ordinateur : support administratif Internet : information et services ciblés Support et amplificateur d'activités existantes
Cadre d'usage	Valeur symbolique positive Intérêt amusé et curiosité Espace circonscrit et maîtrisé / Refus d'envahissement Les TIC sont non prioritaires en termes d'activités Attitude réflexive par rapport aux usages
Dynamique du parcours	Démarrage sous contrainte légère Sélection progressive de niches d'usages jugées pertinentes Souci d'autonomie et attitude proactive en termes de formation Disponibilité d'un réseau d'aide potentielle (enfants, collègues)

2.4. Type 4 – L'assidu par défaut

4	Utilité perçue	Moyenne
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte moyenne
	Nombre d'interviews	4 sur 68

2.4.1. Carte d'identité du type

Ce profil regroupe des personnes jeunes (moins de 30 ans) qui sont, soit employées dans le secteur tertiaire, soit sans emploi. Les actifs n'utilisent pas nécessairement l'informatique connectée dans le cadre professionnel. Ce profil est constitué d'autant d'hommes que de femmes, de tout niveau d'études. Ils vivent généralement en milieu urbain, de manière isolée ou sont encore au domicile des parents. Le temps d'utilisation de l'informatique connectée est élevé, surtout pour les personnes sans emploi. L'usage d'internet structure en grande partie leur vie. S'ils possèdent tous un ordinateur avec une connexion internet à domicile, leur matériel est plutôt ancien, notamment parce que leurs revenus sont précaires et/ou peu élevés.

2.4.2. Impulsion initiale

Bien qu'une première familiarisation à l'ordinateur ait eu lieu dans le cadre scolaire, celle-ci n'a généralement pas conduit à une appropriation significative de l'outil. Il faut attendre que les assidus par défaut soient contraints d'utiliser l'informatique dans le cadre de démarches professionnelles (recherche d'emploi, formations dans le cadre du chômage, etc.) ou sur leur lieu de travail pour qu'ils s'approprient effectivement, de manière autonome, l'outil informatique.

À l'inverse, la familiarisation à internet s'est faite de manière assez « naturelle », sans contraintes extérieures explicites. C'est pourquoi, tout comme les familiers experts (type 6), les assidus par défaut éprouvent quelques difficultés à dater précisément les débuts de leur utilisation. C'est notamment ce qu'exprime Gilbert (sans emploi, 30 ans) par exemple : *Par rapport à internet, je me suis pris au jeu un peu malgré moi. Au départ, je n'ai pas vraiment voulu internet, mais comme beaucoup de jeunes ont internet, j'ai suivi le mouvement, je ne me souviens plus trop quand, et je m'y suis pris au jeu. Maintenant, l'emballlement est là, un peu malgré moi.*

2.4.3. Territoire d'usages

Internet est l'usage dominant de l'assidu par défaut ; l'ordinateur est, quant à lui, utilisé à des fins pratiques ou professionnelles. Les types d'usages dominants sont d'une part, la recherche d'emploi (pour les sans emploi) ou l'utilisation de programmes professionnels spécifiques dans le cadre du travail et d'autre part, l'utilisation d'internet comme support aux relations sociales.

L'inscription sur des sites de réseaux sociaux (Facebook, par exemple) sur des sites de rencontres et l'utilisation des messageries instantanées sont des usages dominants qui structurent fortement le temps privé des assidus par défaut. Dès lors, la production de contenus en ligne se limite bien souvent à la mise à jour de leur blog et/ou de leur profil posté sur des sites de réseaux sociaux.

D'autres usages gravitent autour de ce noyau central : les activités ludiques et d'autres passe-temps comme les jeux en ligne, le téléchargement de musique ou de clips de musique sur Youtube, etc. À ces usages viennent s'ajouter un peu de recherche d'informations d'ordre pratique, comme la consultation des horaires de transports en commun, des informations sur la santé et le e-banking, occasionnellement.

L'absence de comportement d'achats en ligne est une constante de ce profil ; les assidus par défaut se montrent très méfiants à cet égard, comme en témoignent les propos de Sandrine (déléguée commerciale, 26 ans) : *Les achats en ligne, je n'aime pas du tout ce système-là. Je n'y ai jamais pensé, ce n'est pas un truc qui me plairait. Il n'y a pas de sécurité. (...) J'ai entendu une émission à la radio, c'est non seulement dangereux, mais il y a aussi des gens qui sont endettés et ont des problèmes d'argent alors qu'ils n'avaient pas d'argent au départ.* Le discours de Gilbert (sans emploi, 29 ans) est encore plus tranché que celui de Sandrine : *Des paiements ? Non, jamais, ni eBay. Probablement que j'ai été contaminé par la paranoïa de mon père qui dit que dès qu'on donne des informations privées ou bancaires, il y a risque de piratages ou de détournements.* Quant à Aurélie (sans emploi, 30 ans), c'est sans réserve qu'elle confie : *Jamais, j'ai peur de me faire complètement entuber.*

2.4.4. Cadre d'usage

Si les usages de l'informatique connectée des assidus par défaut ont un ancrage à la fois privé et professionnel, ils accordent toutefois une

valeur symbolique différente à ces deux territoires d'usages. Dans la sphère professionnelle – qu'il s'agisse de démarches de recherche d'emploi ou dans le cadre du travail –, l'usage de l'informatique et/ou d'internet est conditionné par des attentes externes (bureau de chômage ou employeur). Considéré comme un atout sur le marché de l'emploi, les TIC sont très exploitées dans les démarches de recherche d'emploi. Les assidus par défaut passent une bonne partie de leur temps à surfer sur les sites d'annonces, à poster des CV en ligne, à contacter les employeurs potentiels par mail. Ils apparaissent ainsi, aux yeux des organismes d'insertion socioprofessionnelle, comme des « chômeurs modèles ». Cette recherche d'emploi via les TIC se fait d'ailleurs de manière très organisée : classement des sites par favoris, double adresse, organisation du temps quotidien autour de plages horaires précises consacrées à cette activité, etc. Cette volonté de structurer leur temps d'utilisation des TIC est également perceptible chez les assidus par défaut qui ont un emploi. En effet, ils disent être favorables à l'interdiction d'accéder aux sites ludiques du web 2.0 (Youtube, Facebook, etc.) sur leur lieu de travail, dans la mesure où ils connaissent leur attrait pour ces sites.

À l'inverse, dans leur sphère privée, les assidus par défaut utilisent à l'excès la fonction sociale d'internet : inscription dans des réseaux sociaux, entretien des relations sociales via chats et mails. Les assidus par défaut passent beaucoup de temps à s'entretenir avec des amis et des connaissances en ligne, au détriment parfois des relations sociales en face-à-face. Ceci s'explique notamment par le fait que les assidus par défaut vivent généralement seuls. La nécessité de se sentir intégré dans des réseaux sociaux, même virtuels, est importante pour maintenir le sentiment d'intégration sociale. Ce besoin est particulièrement fort chez ceux qui se trouvent dans des situations professionnelles précaires et donc en menace permanente de rupture de liens sociaux. Les propos de Gilbert (sans emploi, 29 ans) sont particulièrement éloquentes : *Le plus important parmi ces utilisations ce sont les chats, pour les infos qu'on échange, pour convenir de rendez-vous, garder des liens vu que je suis au chômage, pour garder une certaine santé mentale, on va dire. On perçoit également l'importance de la dimension sociale d'internet dans les propos tenus par Sandrine (déléguée commerciale, 26 ans) : Facebook est une drogue pour moi (...) J'ai cette sensation d'avoir des contacts avec Facebook, et comme maintenant je suis célibataire, forcément Facebook me permet de me rapprocher*

de certaines personnes et j'aime bien mes contacts. J'ai effectivement besoin de savoir si les gens pensent à moi.

Maintenir son réseau social semble tellement important pour les assidus par défaut qu'ils sont prêts à faire des concessions financières – se priver d'alimentation, par exemple – pour ne pas être contraints de renoncer à leur connexion internet. Ainsi, l'informatique connectée est investie d'un lien quasi affectif ; elle comble un vide social. Au domicile, le PC est d'ailleurs toujours allumé. Tout se passe comme si celui-ci jouait le rôle d'un « animal de compagnie ».

Si la dimension sociale et ludique d'internet est surinvestie par les assidus par défaut, cet investissement semble toutefois lié aux circonstances de vie du moment, comme l'absence d'emploi et/ou le célibat. Il semble que la fonction centrale des TIC soit transitoire. Les propos d'Aurélie (sans emploi, 29 ans) vont dans ce sens : *L'ordinateur n'aura plus de place centrale dans ma vie si je trouve un travail. La priorité sera alors le travail et l'ordinateur deviendra un simple outil d'amusement que j'utiliserai toujours quand j'aurai le temps.* L'usage de l'informatique connectée semble un « passe temps par défaut », faute d'autres activités plus mobilisantes dans leur vie du moment. Le témoignage de Gilbert (sans emploi, 29 ans) est également intéressant : *Ça me fait penser que quand j'avais une petite amie, j'allais moins souvent sur internet et je l'utilisais différemment, ça dépend donc de ma vie et de ma trajectoire personnelle.*

On comprend, dès lors, que l'informatique connectée soit moins valorisée pour elle-même que par rapport à ce qu'elle représente dans une étape particulière de la vie des assidus par défaut. Autrement dit, l'usage de cette technologie numérique n'est pas associé à des projets particuliers qui dépasseraient les éléments conjoncturels de leur trajectoire de vie.

2.4.5. Dynamique du parcours

Une première familiarisation avec l'ordinateur dans le cadre scolaire et professionnel a été suivie d'un investissement plus important dans l'utilisation de l'informatique connectée en particulier. Internet prend progressivement une place structurante dans la vie des assidus par défaut, jusqu'à devenir, pour certains d'entre eux, une sorte de compagnon, qui comble un vide social.

Les usages de l'informatique, et surtout d'internet, se diversifient relativement rapidement en début de trajectoire, mais progressent peu ensuite et finissent par stagner avec le temps. Ils se cristallisent autour de deux territoires d'usages principaux : d'une part, les démarches de recherche d'emploi et le cadre professionnel, et d'autre part, les réseaux sociaux, sur le plan privé.

Le rapport à l'apprentissage est relativement aisé ; on perçoit la volonté de comprendre les actions de maintenance de base pour pouvoir gérer l'outil de manière autonome. En cas de difficultés techniques plus importantes, les assidus par défaut disposent d'un réseau social (réel et virtuel) facilement accessible pour les aider.

2.4.6. L'assidu par défaut en bref

Carte d'identité	Jeunes / Plutôt féminin Urbain isolé / Revenu faible Tous niveaux de formation
Impulsion initiale	Premiers pas durant la scolarité Adoption « naturelle » et difficile à dater d'internet Impulsion aux usages de l'ordinateur au moment de la vie professionnelle
Territoire d'usages	Finalité professionnelle à l'usage de l'ordinateur Internet sous toutes ses facettes Rôle clé de la communication sous toutes ses formes
Cadre d'usage	Haute valeur symbolique (des usages pas de l'outil) Le lien au monde pour des personnes sans emploi et/ou sans partenaire Les TIC sont le compagnon fidèle Caractère structurant des usages
Dynamique du parcours	Rapide diversification des usages Autonome + réseau d'aide disponible Assiduité par défaut (d'emploi, de ressources, de partenaire)

2.5. Type 5 – Le résigné sceptique

5	Utilité perçue	Faible
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte moyenne
	Nombre d'interviews	13 sur 68

2.5.1. Carte d'identité du type

Le profil du résigné sceptique est composé d'hommes et de femmes. D'âge mûr pour la plupart, ces individus vivent quasi tous en couple en milieu urbain avec ou sans enfant au foyer. Ils ont en majorité un diplôme d'enseignement supérieur. La moitié d'entre eux travaillent et les autres sont chômeurs, retraités ou au foyer. Dans l'ensemble, les résignés sceptiques se caractérisent par une utilisation modérée voire irrégulière de l'outil informatique et d'internet. De une à trois fois par semaine, ils utilisent les technologies numériques de manière très variable en fonction des besoins du moment. Ils n'éprouvent pas tous la nécessité de posséder leur propre matériel informatique ou une connexion internet à domicile. Lorsque c'est le cas, il n'y a généralement qu'un ordinateur domestique, qui est partagé entre les membres de la famille.

2.5.2. Impulsion initiale

Les résignés sceptiques se caractérisent par une appropriation volontairement tardive de l'outil informatique et d'internet. Celle-ci est, certes, due à une absence de nécessité, mais elle est aussi et surtout due à une méfiance, voire une résistance à l'égard des technologies numériques. Souvent prompts à souligner les méfaits des avancées technologiques sur la vie en société, les résignés sceptiques ont généralement différé le moment de se familiariser à l'outil, même lorsque celui-ci était présent dans l'environnement domestique depuis plusieurs années. C'est le cas d'Ariane (assistante à l'université, 27 ans) qui, bien que ses frères aient eu un ordinateur à la maison depuis la petite enfance, ne s'en est pratiquement jamais servie jusqu'à ce que le besoin se fasse sentir à l'université.

Malgré cette défiance, les résignés sceptiques ont finalement cédé. Ils ont commencé à se servir de l'outil informatique et/ou d'internet sous la pression de leur entourage privé et/ou professionnel. C'est donc un peu

malgré eux qu'ils se sont ouverts aux TIC, ne fût-ce qu'un minimum, pour ne pas rester trop à la traîne de la société. Le propos de Mireille (sans profession, 51 ans) est éloquent à cet égard : *Beaucoup d'amis me demandaient si j'avais une adresse mail, comme si j'étais vraiment la dernière des dernières. J'avais alors promis que pour fin 2008 j'aurais une adresse mail et c'est ce que j'ai finalement fait. De même, Christelle (ex secrétaire, naturopathe, 40 ans) explique : J'ai été presque obligée d'apprendre à utiliser internet lors de ma formation de secrétaire ; je n'ai pas eu le choix car les profs n'envoyaient les informations que par mail (...) En fait la société t'oblige à te servir d'internet si tu le fais pas, t'es complètement en dehors. Le témoignage d'Annick (conseillère pédagogique, 52 ans), montre, quant à lui, l'effet persuasif de son entourage professionnel : J'étais très réticente à toutes ces machines, j'entendais toujours mes collègues qui s'y intéressaient de plus en plus et moi je me disais toujours que j'allais m'y mettre le plus tard possible. Finalement, on commençait à recevoir de moins en moins de courrier par la poste (...). Un de mes collègues, féru d'informatique, nous répétait pendant les réunions que les mails étaient plus écologiques et économiques que les courriers postaux. Petit à petit, il a convaincu tout le monde de s'y mettre, y compris moi (...) mais ce n'est vraiment pas par gaieté de cœur.*

Dans cette laborieuse dynamique d'appropriation des TIC, l'influence intergénérationnelle joue un rôle important. La présence d'enfants au foyer n'est pas sans lien avec l'arrivée d'un équipement informatique au domicile. Bien que les parents soient réticents au départ, ils deviennent finalement perméables aux demandes réitérées de leurs enfants, comme l'explique Victor (animateur en santé publique, 41 ans) : *L'ordinateur et la connexion internet, ce ne sont pas des achats que j'ai faits de gaieté de cœur, mais à la maison, on n'est pas tout seul, il y a les filles qui en ont besoin pour l'école. Faut dire que ce n'était certainement pas mon premier choix.*

Pour les résignés sceptiques, se familiariser aux TIC ne va pas de soi. Pris entre deux logiques – *il faut mais je ne veux pas* – les plus réfractaires tiennent un discours ambigu. Les propos de Léon (cheminot retraité, 60 ans) sont exemplatifs à cet égard : *C'est vrai que j'ai toujours détesté utiliser ces machins-là, je ne suis vraiment pas attiré de prime abord, mais en même temps cela me manquait de ne pas savoir les utiliser, je me sentais toujours un peu en dehors des conversations. Alors je m'y suis mis car, il n'y a rien à faire, faut s'adapter, faut suivre l'évolution des jeunes et de la société.*

Cette démarche d'appropriation des TIC demande des efforts aux résignés sceptiques qui oscillent entre appréhensions et volonté de mise en conformité pour ne pas être dépassés.

2.5.3. Territoire d'usages

Utilisateurs occasionnels et irréguliers des TIC, les résignés sceptiques se caractérisent par un territoire d'usages peu diversifié et une utilisation relativement rudimentaire des TIC. Ils déclarent d'ailleurs ne les utiliser qu'en dernier recours. Loin d'être des surfeurs habiles, ils souhaitent au contraire ne pas s'attarder sur le web et ne se connectent que ponctuellement pour des usages précis. Puisqu'ils sont liés à des tâches bien circonscrites, leurs usages fluctuent largement en fonction des nécessités du moment, sans régularité particulière. Aussi, peuvent-ils passer une semaine sans se mettre devant leur écran comme rester quelques heures par jour lorsque le besoin est là. Les résignés sceptiques se comportent sur internet comme des consommateurs parcimonieux, aux usages relativement stables et routiniers. Ils visitent généralement les mêmes sites et s'aventurent rarement à l'aveuglette sur le web. La plupart d'entre eux utilisent l'ordinateur comme un support pour internet et n'exploitent pas les autres potentialités de l'informatique. Toutefois, certains utilisent un peu le traitement de texte.

Leur exploitation du web est, elle aussi, relativement restreinte : dans l'ensemble, les résignés sceptiques se limitent aux outils classiques, le mail et les recherches d'information, que ce soit pour le travail ou les loisirs. Les autres fonctions d'internet sont plutôt sous-exploitées. Ils n'utilisent quasiment jamais les messageries instantanées, ils ne font que peu ou pas d'achats et/ou de paiements bancaires en ligne dont ils se méfient. Ils ne font pas de démarches administratives en ligne et ne téléchargent jamais de jeux, musique ou vidéos. En ce qui concerne les plus jeunes (moins de 30 ans), ils se distinguent des autres internautes de leur âge par une absence d'utilisation du web 2.0 (réseaux sociaux, jeux interactifs).

2.5.4. Cadre d'usage

Les résignés sceptiques se sont familiarisés aux TIC et continuent à les utiliser, à contre cœur, tant bien que mal, parce qu'il le faut bien. L'usage des TIC est leur dernière priorité par rapport aux autres activités quotidiennes qui ont, toutes, une plus grande valeur ajoutée,

comme l'explique Victor (animateur en santé publique, 41 ans) : *À la maison, je ne vais jamais sur internet car j'ai plein d'autres choses à faire, plus intéressantes. C'est mon épouse d'ailleurs qui relève mes mails à la maison et me les transfère sur mon adresse du boulot si ça me concerne.*

Les résignés sceptiques n'éprouvent aucun plaisir, voire même un certain désagrément à utiliser les TIC. Dès lors, ils cherchent toujours à privilégier d'autres alternatives à l'utilisation des technologies numériques pour arriver à leurs fins. Ces stratégies de contournement, lesquelles apparaissent comme une forme de résistance face à l'obligation du « tout numérique », sont bien illustrées par le propos de Caroline (animatrice socioculturelle sans emploi, 29 ans) : *Je reste toujours méfiante vis-à-vis d'internet et je reste assez révoltée par rapport à cette obligation d'usage, alors, par exemple, quand je cherche un boulot, j'ai plutôt tendance à téléphoner aux organismes directement plutôt que passer par mail (...) C'est la même chose quand je dois rechercher des horaires de train, je préfère prendre un fascicule plutôt que de chercher sur internet où je me perds, en plus, très souvent.*

Si les TIC occupent une place périphérique dans la vie quotidienne des résignés sceptiques, cela s'explique, en partie seulement, par des raisons d'ordre idéologique. En effet, l'ordinateur et internet jouent un rôle relativement peu important dans le quotidien de ces personnes ; ils ne percolent pas leurs activités quotidiennes. Que ce soit dans le champ professionnel ou celui des loisirs, les activités des résignés sceptiques ne nécessitent pas de recourir nécessairement aux TIC. En tant que professeur de chant, que kinésithérapeute, que passionnée de la nature ou pendant la retraite, il est possible d'exercer sa profession ou de vivre sa passion sans recours aux TIC. Comme le dit Caroline (animatrice socioculturelle sans emploi, 29 ans) : *Faut quand même savoir que mon métier, ça n'a rien à voir avec l'informatique, je donne des ateliers de chant en alphabétisation. C'est un métier de contact, sur le terrain, je ne vois pas bien l'utilité de recourir à l'informatique dans ce cadre-là.* Autrement dit, à l'inverse des suiveurs clairvoyants, les résignés sceptiques ne parviennent pas, au fil de leur appropriation, à trouver des niches d'usages qui aient du sens par rapport à leurs activités, d'où ce désinvestissement vis-à-vis des TIC.

Ce détachement des TIC est d'autant plus fort que les individus avaient, a priori, des représentations négatives de l'informatique et d'internet. En effet, les résignés sceptiques tiennent, dès le départ, un

discours dans lequel les TIC n'ont pas de valeur positive. La majorité d'entre eux dénoncent la course effrénée à l'innovation en formulant de nombreuses critiques à l'égard des TIC, notamment les méfaits sur la vie en société et la sociabilité familiale. Ce discours anti-technologie est évident dans les propos tenus par Caroline (animatrice socioculturelle sans emploi, 29 ans) : *Je suis et je resterai toujours méfiante vis-à-vis de la technologie. Fondamentalement, je suis d'ailleurs contre et j'ai beaucoup de mal avec ça, j'aimerais pouvoir envisager une vie sans technologie. Je suis comme mon frère, je suis très radicale, je suis très révoltée par rapport au fait que l'on n'a plus le choix d'utiliser ou non la technologie. Faut pas se leurrer, dans notre société, tout est amené à être technologique. Je me questionne vraiment sur l'utilité de ces trucs-là. (...) D'abord, c'est super cher puis c'est dangereux, on ne gère plus son temps, on fuit ses vrais problèmes existentiels et on s'isole devant son écran car on n'est plus obligé de sortir de chez soi. Puis, on dit aussi que c'est mauvais pour la santé avec les ondes que cela dégage (...). Cela me fait vraiment plaisir de savoir qu'il y a encore des gens qui réfléchissent et résistent à cette évolution, comme ma famille, par exemple, au lieu de se laisser emporter par la vague. La plupart des gens ne se posent même plus de questions, ils sont prêts à tout pour avoir la technologie dernier cri. Oh que je trouve ça triste.*

Cette résistance à l'introduction massive des technologies numériques dans toutes les sphères de la société s'est particulièrement répandue au sein d'une certaine frange intellectuelle issue de milieux aisés. Parce qu'internet est considéré comme un outil dévalorisant la « culture légitime » de l'imprimé, il est bon, dans ces milieux, d'exprimer ses réserves, comme l'explique Ariane (assistante à l'université, 27 ans) : *Dans ma sphère familiale et amicale, les gens sont un peu comme nous, pas très orientés technologies. Ils viennent du même milieu, je veux dire que ces sont des intellectuels, des gens hédonistes qui privilégient le plaisir du moment présent, qui vont avoir des valeurs de contacts sociaux, de rapport à l'environnement. Un milieu aussi qui se dit qu'écrire une lettre, c'est mieux qu'écrire un mail. Du coup, on prend une certaine distance par rapport à ces nouveautés technologiques.*

De manière plus pragmatique, cette position de méfiance face aux TIC peut également être le produit d'une mauvaise expérience (assiduités) que les résignés sceptiques ont vécue dans leur entourage. C'est le cas de Christelle (naturopathe, ex-secrétaire, 40 ans) : *Je suis contente de ne plus avoir internet à la maison car quand j'étais avec mon ex-compagnon, on*

avait internet à la maison et le jeu en ligne était devenu comme une drogue pour lui. Il ne faisait plus que ça. C'est, entre autres, pour ça que l'on s'est séparé.

Dans tous les cas, c'est l'adhésion à de telles valeurs qui explique la volonté de la plupart des résignés sceptiques de ne pas laisser les TIC envahir l'intimité de leur sphère privée. Tout se passe comme si l'introduction des TIC au sein de l'environnement domestique était vécue comme une intrusion dans leur espace intime. Cette volonté de préserver la vie privée est perceptible dans les propos d'Annick (coordinatrice pédagogique, 52 ans) : *J'essaie d'utiliser l'ordinateur la plupart du temps au travail et le moins possible à la maison, que cela soit pour des choses professionnelles ou privées. Je ne veux d'ailleurs pas que mon usage professionnel rentre dans ma vie privée. C'est pour ça que je ne sais pas accéder de la maison à mon mail du bureau. D'ailleurs, j'ai un vieux canasson d'ordinateur à la maison et j'ai voulu qu'on le mette dans la chambre de ma fille (...) Je passe déjà trop de temps à mon goût devant l'ordinateur au boulot, je ne veux pas que cela fasse partie de ma vie privée.*

2.5.5. Dynamique du parcours

Partie d'une inflexion d'ordre professionnel ou privé un peu contraignante, la trajectoire d'usages des résignés sceptiques se caractérise par une certaine stagnation ; les territoires d'usages, relativement restreints au départ, ne s'élargissent guère au fil du temps, voire se rétrécissent. La dynamique d'appropriation des résignés sceptiques est laborieuse. Ce rapport distant aux TIC se renforce quand les résignés sceptiques prennent conscience que leur utilisation ne renforce en rien leurs activités préalables. Perçues, dès le départ, de manière négative, les TIC ne parviennent pas à convaincre les résignés sceptiques qui gardent, au fil de leur parcours d'utilisateur, une image peu valorisée des technologies numériques. Les difficultés rencontrées ainsi que le manque d'autonomie dans l'apprentissage renforcent l'attitude de méfiance, voire de rejet vis-à-vis des TIC. Ainsi, les expériences frustrantes conduisent les résignés sceptiques à abandonner rapidement en cas de difficultés et à chercher un soutien dans leur entourage, voire à déléguer leurs tâches. Les résignés sceptiques ne sont pas autodidactes ; ils n'ont pas l'envie de se former dans un domaine qui ne les intéresse pas. Le témoignage d'Annick (coordinatrice pédagogique, 52 ans) est éloquent à cet égard : *Quand je dois faire une présentation, j'attends qu'on*

allume le projecteur pour moi, je déteste la technique. J'admire ceux qui la dominant, mais moi, pas. Donc je freine toujours, j'essaie de progresser le moins possible, comme ça les autres, qui sont beaucoup plus malins que moi, peuvent le faire à ma place. Ça, c'est mon principe.

2.5.6. Le résigné sceptique en bref

Carte d'identité	Mixte / Tous les âges / Couple urbain et isolé Niveau de qualification plutôt élevé / Actif ou inactif
Impulsion initiale	Temporisation / Soumission sans enthousiasme Pression modérée de l'entourage privé ou professionnel
Territoire d'usages	Ordinateur : traitement de texte occasionnel pour l'essentiel Internet : usages parcimonieux, essentiellement courrier et information
Cadre d'usage	« Seulement quand il faut et où il faut » Absence de niches d'usages pertinentes Valeur symbolique assez neutre voire négative Peu de plaisir – Résistant qui rend les armes
Dynamique du parcours	Démarrage et apprentissage laborieux Manque d'autonomie dans l'usage et l'apprentissage Peu de volonté d'aller plus loin / Pas (peu) de projets en lien avec les usages Conscient de leur position en retrait

2.6. Type 6 – Le familier expert

6	Utilité perçue	Forte
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte faible à nulle
	Nombre d'interviews	15 sur 68

2.6.1. Carte d'identité du type

Dans l'ensemble, le profil du familier expert est représenté par des personnes de tous les âges ; on y trouve autant de femmes que d'hommes, vivant en majorité en zone urbaine et sans enfant au foyer. Plus de la moitié d'entre eux ont un diplôme de l'enseignement supérieur et occupent des postes d'employés ou de cadres dans le secteur des services. Peu, par contre, sont des travailleurs manuels. Ils sont nombreux à

exercer des métiers où l'usage des TIC est central, sans en constituer nécessairement le cœur du métier. Les familiers experts ont une utilisation quotidienne et intensive de l'ordinateur et d'internet. Ils utilisent le PC à leur domicile comme sur leur lieu de travail. Ils sont, dans l'ensemble, bien équipés sur le plan professionnel et privé puisqu'ils possèdent souvent plusieurs ordinateurs par personne, dont au moins un ordinateur portable.

2.6.2. Impulsion initiale

Parce que les TIC font partie de leur environnement domestique et/ou scolaire depuis de nombreuses années, les familiers experts se sont très tôt familiarisés à l'informatique connectée, de façon assez « naturelle ». Certains ne parviennent d'ailleurs pas toujours clairement à se remémorer le moment exact où les premiers pas ont été faits, comme l'explique Elke (chercheuse et enseignante, 28 ans) : *Je ne sais plus vraiment quand, ni pourquoi mes parents ont pris un ordinateur à la maison à l'époque. Je suppose que c'était juste parce que c'était chouette et qu'on pouvait y trouver des choses intéressantes.* Très souvent, cette appropriation banalisée de l'outil informatique et d'internet remonte à de nombreuses années et s'est faite par le biais du jeu, comme en témoignent les propos de Matthias (chercheur en sociologie, 25 ans) : *J'ai découvert pour la première fois l'ordinateur quand j'avais 10 ans. À l'époque, cet ordinateur était déjà vieux et se trouvait dans le bureau de mon père, kinésithérapeute. Je m'en servais pour jouer aux vaisseaux à Darkforce. Puis, quand j'ai eu 12-13 ans, mes parents ont eu un ordinateur familial, un Pentium 90 et là je pouvais vraiment passer du temps dessus pour découvrir. Cet ordinateur était partagé entre tous les membres de la famille, je l'utilisais pour faire du traitement de texte et jouer à des petits jeux de toutes sortes.* De même pour Jalal (programmeur et animateur en école de devoirs, 33 ans), c'est la dimension ludique de l'ordinateur qu'il a d'abord connue : *C'était en 1995-1996 au Maroc, j'avais un ordinateur tout basique et je l'utilisais pour jouer à des jeux tout basiques. (...) On était entre groupes de jeunes, c'était à la mode. Il n'y avait pas encore internet à l'époque. Puis, quand internet est arrivé, je l'utilisais surtout pour le côté social, pour chatter entre potes.*

Pour les familiers experts, l'appropriation des TIC s'est faite sans contrainte extérieure explicite. Ces personnes ont manifesté, sinon d'emblée au moins rapidement, un intérêt pour les technologies numériques. Les propos de Willy (professeur d'informatique, 34 ans)

sont clairs : *J'ai reçu mon premier ordi à 12 ans, de mes parents, pour ma profession de foi. C'était le premier ordinateur à la maison et j'ai commencé à programmer à partir de cet âge-là. Je me suis de suite intéressé à l'outil, surtout son aspect technique. Mes premiers usages de l'ordinateur étaient des jeux informatiques, mais très vite j'ai commencé à faire de la programmation. J'aimais apprendre par moi-même comment tout ça fonctionne. Quant à Berta (contrat d'insertion professionnelle en informatique, 26 ans), elle reconnaît s'être intéressée à l'informatique dès le moment où elle a utilisé l'ordinateur en compagnie de son père lorsqu'elle était jeune : C'est lui qui m'a tout expliqué et montré comment utiliser ce machin- là. Il s'y connaissait très bien car il faisait aussi lui-même de la programmation. On peut donc dire que c'est lui qui m'a donné un peu le virus.*

Pour d'autres, l'attrait ne s'est vraiment révélé que lors d'une étape scolaire ou professionnelle. En effet, bien qu'ils aient eu l'opportunité d'utiliser régulièrement l'ordinateur pendant des années, certains d'entre eux, comme Matthias par exemple (chercheur en sociologie, 25 ans), deviennent de véritables passionnés des TIC plus tard : *Quand j'ai eu 14-15 ans, mes parents ont eu internet sur l'ordinateur familial. A cette époque, internet fonctionnait avec une ligne téléphonique traditionnelle. J'étais un peu énervé par cette utilisation car il fallait connecter la prise du téléphone, et cela faisait bip bip et puis, je ne supportais pas l'idée qu'on devait se connecter et que cela coûtait sans arrêt au fur et à mesure qu'on se connectait. Je ne supportais pas le principe 'plus tu te connectes plus tu paies'. Entre mes 12 ans et mes 18 ans, mes parents ont eu entre 4 et 5 ordinateurs. Je récupérais dans ma chambre les vieux ordinateurs de mes parents essentiellement pour faire mes travaux scolaires en secondaire. À ce moment-là, je n'y passais pas non plus des tonnes de temps. Par contre, c'est à l'université que je suis devenu un véritable féru d'informatique. C'est là que j'ai vraiment commencé à m'intéresser aux ordinateurs, à y passer beaucoup plus de temps. En première candi, j'ai eu mon premier ordi vraiment à moi. Avant c'était juste l'ordinateur de la famille, puis là, j'ai commencé à avoir accès à l'infrastructure de l'univ. Depuis, l'intérêt que je porte à l'informatique n'a pas cessé d'augmenter.*

Dans la mesure où les TIC ont fait très tôt partie de leur univers quotidien, les familiers experts se sont habitués tôt et de façon spontanée à l'informatique connectée. Les premières expériences se sont vite muées en une démarche soutenue d'appropriation, entretenue par un solide intérêt.

2.6.3. Territoire d'usages

Le territoire d'usages des familiers experts est étendu et ne cesse de s'accroître car ils passent beaucoup de temps à découvrir et expérimenter tous les possibles de l'informatique connectée. C'est pourquoi, comme l'exprime Willy (professeur d'informatique, 34 ans) : *Il est difficile de détailler tout ce que je fais par internet, tellement mon utilisation est ancrée dans mon quotidien.* Dans l'ensemble, leur utilisation de l'informatique connectée est à la fois quotidienne et intensive tant au niveau professionnel qu'à titre privé. Quoi qu'ils fassent, le PC est allumé et n'est jamais très loin. Au travail, ils développent une palette d'usages impressionnante allant de la bureautique communicante classique sous Windows à l'exploitation de Linux, en passant par la conception de sites web et la programmation, si nécessaire. Les familiers experts se distinguent des autres profils par l'envie de découvrir les nombreuses opportunités d'usages alternatifs qu'offre l'évolution incessante des technologies numériques. Véritables usagers quotidiens assidus, les familiers experts sont des utilisateurs « avant-gardistes » qui expérimentent des usages souvent encore méconnus du grand public. Le témoignage de Matthias (chercheur en sociologie, 25 ans) va dans ce sens : *J'ai découvert les Mac en 2003, au départ par un copain, et maintenant, je suis un adepte convaincu. Au départ, j'étais super contre, parce que je trouvais ça compliqué et contre-intuitif. Finalement, je trouve que c'est une autre logique mais pas plus absurde qu'une autre. Puis j'ai aussi été complètement séduit par les nombreuses possibilités offertes par Mac. Ça m'a permis de prendre conscience qu'il n'y avait pas que Microsoft. J'ai commencé à découvrir d'autres systèmes d'exploitation comme Linux et tout le domaine du libre. Une chose en entraînant une autre, cela a élargi mes horizons (...) Aujourd'hui, j'utilise de moins en moins les logiciels traditionnels, mais je travaille de plus en plus avec des applications web, parce qu'elles offrent des créneaux inouïs, dont toute la dimension coopérative.*

Si tous les familiers experts n'ont pas le même niveau d'expertise que Matthias, ils utilisent toutefois avec aisance les multiples opportunités des TIC, comme le montre le témoignage de Fabien (conseiller en prévention, 28 ans) : *Finalement, ce que je retiens de l'informatique, c'est la possibilité infinie de modifier, copier et sortir des informations de manière propre et lisible en un temps relativement réduit.* Quant à Isaline (opératrice chez les pompiers et artiste parolière, 42 ans), elle exploite également les nombreuses possibilités du web pour développer son activité

artistique : *pour mon activité d'auteur, je fais plein de recherches sur internet, je fais des concours, cela me permet d'être sur mySpace, Facebook, de rencontrer de nouveaux artistes, interprètes, de faire la promotion de mes spectacles, j'emploie aussi un logiciel de musique pour faire mes retouches musicales.*

Si l'utilisation des TIC est devenue incontournable dans leur vie professionnelle, elle l'est aussi dans leur vie privée. Les familiers experts utilisent toutes les opportunités de l'informatique, connectée ou non, pour les assister dans les moindres petites tâches et activités quotidiennes (faire un paiement, comparer ou acheter un bien, organiser un événement festif, réserver un voyage, se renseigner sur des nouveautés technologiques, converser avec des amis/collègues, trouver une information...). Sybille (sans emploi, 29 ans) dit ainsi : *Pour moi, internet, c'est le monde à mes pieds (...) C'est le monde qu'on m'amène sur un plateau d'argent (...) Utiliser un ordinateur, c'est comme faire ses courses au GB.* Les familiers experts restent à l'affût des évolutions susceptibles de leur rendre la vie encore plus facile.

C'est aussi chez les familiers experts que l'on retrouve le plus grand nombre d'individus producteurs de contenus en ligne (création de sites web, rédaction de contenus ou d'articles en ligne, etc.). C'est le cas d'Isaline (opératrice chez les pompiers et artiste parolière, 42 ans) qui publie sur le web pour faire connaître ses textes et sa salle de spectacles, ainsi que de Boudewijn (réparateur d'instruments de musique, 24 ans) qui a créé un site pour son activité d'indépendant complémentaire, de Marcus (artiste peintre, 34 ans) qui publie des livres d'art sur internet et s'investit dans des forums consacrés à la peinture.

2.6.4. Cadre d'usage

Utilisateurs intensifs et avertis des TIC, les familiers experts font une place centrale aux technologies numériques dans leur vie, tant professionnelle que privée. L'éventail de leurs usages est si étendu qu'ils ne peuvent quasiment plus se passer d'un ordinateur et d'une connexion. Ils passent ainsi une grande partie de leur temps devant l'écran. Le témoignage de Patrice (contrat d'insertion en informatique, 45 ans) est particulièrement éclairant à cet égard lorsqu'on lui demande d'expliquer une journée type : *Moi, je passe entre 8 et 10 heures par jour devant mon PC en comptant les heures hors travail. Quand je me lève le matin, souvent avant ma femme et mes enfants, je descends et j'allume directement l'ordinateur, je fais une tasse de café et je m'assieds au bureau pour checker mes*

mails avant de partir au boulot(...) Le week-end, je fais d'abord un peu la grasse mat', ma femme est souvent debout avant moi et l'ordi est déjà allumé et utilisé. On part faire quelques courses et le soir, après le dîner, je me remets un peu devant l'ordi. Les propos d'Isaline (opératrice chez les pompiers et artiste parolière, 42 ans) vont exactement dans le même sens que ceux de Patrice : Je me lève et j'allume mon ordinateur, c'est la première chose que je fais en allant chercher mon café le matin. Quand j'attends une information importante, j'allume et je vérifie mes mails avant même d'aller chercher mon café. Quand je n'attends pas d'informations importantes, je prends quand même le temps de prendre mon café (...) Quand je suis à la maison, il reste allumé toute la journée. On peut vraiment dire que je passe la plupart de mes journées devant l'ordinateur. Dans la foulée, Isaline explique la place prépondérante d'internet dans ses prises de contacts et/ou ses multiples rencontres artistiques : La toile est centrale pour créer mon réseau. C'est vrai que je rencontre des personnes par des stages d'écriture mais la plupart d'entre elles, je les ai connues et rencontrées par internet. Ce sont généralement elles qui me contactent pour que j'écrive leurs textes.

Ainsi, les usages de l'ordinateur et d'internet sont pleinement encadrés dans les univers professionnels et domestiques des familiers experts, à tel point qu'une confusion entre temps professionnel et privé s'installe. Comme l'exprime Willy (professeur d'informatique, 34 ans) : *C'est difficile de dire quand j'utilise le PC à titre professionnel ou à titre privé ; je fais un peu des deux tout le temps en fonction de ce que j'ai à faire.* Dans la mesure où l'utilisation des TIC interfère dans toutes les activités quotidiennes des familiers experts, leur temps de travail et temps de loisirs se superposent et tendent même parfois à se confondre, comme l'illustre la suite des propos de Willy : *Il faut faire remarquer que les différences d'utilisation du PC entre le travail et la maison ne sont pas très grandes pour moi. J'utilise internet à la maison pour travailler et vice et versa. Allez disons quand même qu'à la maison, je fais plus facilement des achats de musique, livres, dvd et un peu moins au boulot mais ce n'est pas systématique.*

De même, la frontière entre temps de travail et de temps de loisirs est floue pour Evelyne (chercheuse et enseignante, 28 ans). Elle reconnaît qu'elle empiète souvent sur son temps de détente pour travailler le soir sur le PC à la maison : *Chez moi, une fois que j'ai mangé, je retourne régulièrement son l'ordi pour vérifier une dernière fois mes mails professionnels et clôturer les choses que je n'ai pas eu le temps de finir au boulot.* En même temps, le temps au travail est lui aussi entrecoupé de moments privés :

Comme au boulot, on est assis derrière son ordinateur pendant presque 8 heures par jour, j'avoue que je ne fais pas que travailler. D'ailleurs, dès que j'arrive la première chose que je fais c'est ouvrir mes mails perso, chatter un peu sur MSN et regarder les nouvelles sur Facebook. Quant à Patrice (contrat d'insertion en informatique, 45 ans), il rend également compte d'un brouillage des frontières entre temps professionnel et privé : Même si on dit que les accompagnateurs ne doivent pas travailler à la maison, il le faut quand même, notamment parce qu'au boulot je n'ai pas le temps ni les conditions pour préparer calmement un cours ou un workshop. Ça m'arrive également de régler certaines petites choses privées durant la journée de travail, mais de manière générale, c'est plus le travail à la maison que l'inverse. En réalité, j'ai beaucoup de plaisir à utiliser l'ordinateur.

Si les familiers experts ont une vision symbolique positive de l'informatique, connectée ou non, cette vision n'est pas naïve. Le plaisir d'explorer les possibles est assorti d'un certain regard critique vis-à-vis de cet outil. Cette tendance est notamment perceptible chez Sabine (employée administrative, 28 ans) : *J'ai eu des amis et amies rencontrés par internet, et je trouve quand même ça cool, parce que c'est des gens que tu n'aurais jamais connu dans la vie et, 10 ans après, ils sont toujours là (...) mais parler sur internet, ce n'est pas être sociable. Ma vie n'est pas sur internet et je préfère les amis de la vraie vie.* Willy (professeur d'informatique, 34 ans) reste également lucide : *C'est vrai que je suis les évolutions technologiques avec beaucoup d'intérêt. Je trouve ça vraiment passionnant, mais je ne suis pas toutefois le premier à sauter dessus. Pour moi internet et le reste est d'abord un moyen/outil avant d'être un objet en soi. Avant d'acheter, je me demande toujours si l'utilisation de tel ou tel type d'application m'est vraiment utile. C'est donc avant tout un moyen extra qui permet de mieux gérer mon temps.* Jalal (programmeur et animateur en école de devoirs, 33 ans) adopte la même position que Willy : *C'est un centre intérêt important pour moi, c'est vrai, mais je ne suis non plus un consommateur aveugle qui prend n'importe quoi. Je m'emballe quand c'est vraiment utile.*

Pour certains cependant, il arrive que l'emballement se mue progressivement en passion incontrôlable ; les TIC envahissent alors le quotidien. C'est le cas notamment d'Isaline (opératrice chez les pompiers et artiste parolière, 37 ans) : *Par rapport à mes compagnons, c'est vrai que je peux vite me laisser dépasser par internet. Souvent, ils viennent me voir et me proposent de faire des choses avec moi car j'ai tendance à rester des heures devant internet. Je ne vois littéralement pas le temps passer. J'ai besoin d'un*

petit rappel à l'ordre de temps en temps. Quant à Matthias (chercheur en sociologie, 25 ans), lorsqu'on lui demande sa position par rapport aux évolutions technologiques, il répond du tac au tac : Oh moi, je suis complètement emballé. Je trouve ça fantastique, j'ai un côté inventeur et tout ça me fascine, faut parfois m'arrêter.

De manière générale, les familiers experts exploitent avec aisance les multiples opportunités de l'ordinateur et d'internet dans tous les domaines de la vie quotidienne. Intéressés par les développements technologiques, ils utilisent avec plaisir les TIC sans pour autant leur accorder une valeur symbolique excessive. Certains vont toutefois sombrer progressivement dans une fascination incontrôlée pour les TIC et s'enfoncer dans des usages frénétiques.

2.6.5. Dynamique du parcours

Débutée depuis de longues années, la trajectoire d'utilisateur des familiers experts se caractérise par une extension rapide des territoires d'usages, soutenue par une démarche d'apprentissage proactive. Cette progression est faite de découvertes permanentes, lesquelles constituent autant de tremplins vers de nouveaux usages. Ainsi la palette d'usages des familiers experts ne cesse de s'étendre et leurs pratiques de s'intensifier au fil du temps.

Cette trajectoire ascendante et proactive est facilitée par le fait que les familiers experts n'éprouvent aucune appréhension ni difficulté devant l'ordinateur et ses applications diverses. Comme le dit Jalal (programmeur et animateur en école de devoirs, 33 ans), lorsqu'on le questionne sur ses difficultés avec l'outil informatique : *Sans prétention, rien ! Au niveau technique pur, on peut dire que je m'y connais bien.* Boudewijn (réparateur d'instruments de musique, 24 ans) a le même type de réponse à cette question : *Rien. Disons que tout ce que j'ai fait jusqu'à présent était bien expliqué. S'il est marqué cliquez ici pour continuer, ben, on sait qu'il faut cliquer là pour continuer et il suffit de lire un peu ce qui est marqué dans les cadres et souvent on comprend très vite. Tout ça est assez intuitif finalement.* Cette aisance avec les TIC font des familiers experts, des personnes ressource pour leur entourage.

La facilité avec laquelle ils découvrent et utilisent les TIC permet aux familiers experts de gérer de manière autonome leur apprentissage. Ils sont autodidactes et recourent de façon ponctuelle à des formations

pour parfaire leurs connaissances dans un domaine particulier. Le témoin de Patrice (contrat d'insertion en informatique, 45 ans) est éloquent à cet égard : *Globalement je fais de l'auto apprentissage, par essai et erreur, et un peu sur base de livres. Je commence toujours par me mettre devant le programme, parce que j'ai besoin de concret. Je me rappelle, ce que j'ai fait par exemple pour Excel, c'est de prendre un tableau existant pour aller voir les formules encodées pour les différentes cases et décortiquer comment on l'utilise le logiciel. J'apprends donc régulièrement des nouvelles applications par moi-même, mais ça m'est aussi arrivé d'aller suivre une formation, comme celle sur Photoshop par exemple, parce que je voulais connaître tous les trucs et astuces du logiciel.* Ce mélange d'apprentissage formel et sur le tas est fréquent.

2.6.6. Le familier expert en bref

Carte d'identité	Plutôt jeune / Mixte / Niveau de qualification élevé Travailleurs des services (employés et cadres) Bien équipés au travail et à la maison
Impulsion initiale	Démarrage dans l'univers privé (en famille) / Jeux et curiosité au départ Familiarisation précoce suivie d'un intérêt soutenu
Territoire d'usages	Utilisation quotidienne et intensive de l'ordinateur et d'internet aux niveaux professionnel et privé Territoire très étendu et toujours en croissance Production de contenu / Soif de découverte
Cadre d'usage	Place centrale (privé et professionnel) Intégré au quotidien / omniprésence / Confusion entre temps/usage privé et professionnel Valeur symbolique positive sans excès
Dynamique du parcours	Début précoce dans le champ ludique / plaisir Intérêt rapide / Curiosité constante Extension rapide des usages / Démarche d'apprentissage proactive

2.7. Type 7 – Le curieux séduit

7	Utilité perçue	Moyenne
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte faible à nulle
	Nombre d'interviews	9 sur 68

2.7.1. Carte d'identité du type

Le profil du curieux séduit est composé de personnes plutôt jeunes, dont une majorité d'hommes. Le niveau d'études est moyen et la majorité sont actifs professionnellement. Les autres sont demandeurs d'emploi. La plupart des actifs sont occupés dans des métiers où ils utilisent peu les TIC. On y trouve une diversité de situations familiales mais peu de couples avec enfants. En général, les curieux séduits ont une utilisation relativement régulière (trois à quatre fois par semaine en moyenne) mais non intensive de l'ordinateur et/ou d'internet. L'utilisation des TIC est variable selon leur emploi du temps quotidien. Ils font ainsi sur l'ordinateur et/ou sur internet « de tout, mais un peu ». Le lieu d'utilisation des TIC est majoritairement le domicile puisque seule une minorité d'entre eux utilise ces technologies sur leur lieu de travail. Ils ont, dans l'ensemble, un bon équipement informatique à domicile et la moitié d'entre eux partage cet équipement avec les autres membres de la famille.

2.7.2. Impulsion initiale

Sans attrait particulier pour les TIC au départ, les curieux séduits ont été amenés à se familiariser de manière relativement « naturelle » à l'informatique connectée. Pour certains d'entre eux, cet équipement technologique fait depuis longtemps partie de leur environnement domestique, scolaire ou social. D'autres ont pris l'initiative de s'équiper librement, sans contrainte externe. « Pourquoi pas ? » semble bien résumer leur démarche d'appropriation. Pour Barbara (institutrice maternelle, 27 ans), par exemple, c'est dans le cadre familial que les premiers pas ont été faits : *Avec le premier ordi que l'on a eu à la maison, je faisais essentiellement des petits jeux de cartes ou jeux de solitaire. Pour moi, c'était un autre moyen que la télé pour se détendre (...) Internet, on l'a eu plus tard à la maison, j'ai commencé à y aller pour chercher des petites informations ponctuelles comme des dates de concert. Et puis, je me souviens très bien avoir créé*

ma première adresse mail quand j'étais en première année du supérieur parce que le prof de psycho voulait que l'on communique avec lui par internet. Pour Stijn (contrat d'insertion professionnelle, 22 ans), c'est dans le cadre scolaire et amical que ce premier contact a eu lieu : En secondaire, on a commencé à avoir quelques cours sur ordinateur, une fois par semaine. On apprenait surtout le traitement de texte car internet n'était pas encore accessible à l'école (...) Puis chez quelques copains en même temps les parents avait pris une connexion internet et on s'amusait à regarder des jeux et des sites normalement interdits au moins de 18 ans. C'est un peu tout ça qui a poussé ma mère à acheter un ordinateur connecté à internet pour la maison.

À une époque où cet équipement technologique ne faisait pas partie de leur environnement, ils ont pris l'initiative de s'équiper, sans motivation précise, ni contrainte particulière, comme l'explique Edouard (horticulteur et chauffeur de bus, 30 ans) : *C'est vraiment dans un cadre personnel d'abord et sans contrainte réelle que nous avons décidé, mon conjoint et moi, d'acheter un ordinateur équipé d'internet. On l'a acheté sans idée précise derrière la tête. Et puis, mon utilisation s'est petit à petit développée par envie de découvrir, d'essayer de nouvelles choses et on a vite découvert qu'on pouvait bénéficier de beaucoup de services gratuits et rapides sur internet* ». Les propos de Damien (éducateur sans emploi, 38 ans) vont dans le même sens que ceux d'Edouard, bien que l'on y détecte la volonté de ne pas rester à la traîne de la société : *C'était à l'époque où ça commençait à sembler important d'avoir un ordinateur pour s'en sortir dans la vie, j'ai donc pensé « pourquoi pas ? » Zou allez, j'achète un ordinateur. Ce sont des éléments de contexte favorables mais non contraignants qui conduisent les curieux séduits à s'équiper. C'est le cas par exemple de Jeanne (infirmière, 57 ans) *J'ai acheté un ordi parce que ma fille en avait besoin pour l'université, cela semblait important. Sinon, moi personnellement, je n'y avais jamais pensé car dans mon métier d'infirmière, je n'en avais absolument pas besoin.**

Il n'y a pas d'impulsion directe ni précise qui conduit les curieux séduits vers un premier contact avec l'informatique connectée. Les TIC sont d'emblée encadrées, ou progressivement introduites, dans leur quotidien ; elles sont progressivement l'objet d'une curiosité.

2.7.3. Territoire d'usages

Il n'est pas facile de cerner de manière précise les territoires d'usages des curieux séduits tant leurs profils divergent du point de vue de leurs intérêts/projets personnels et de leur niveau de compétences avec les

TIC. Dans l'ensemble, la palette d'usages est large, mais les usages sont peu fréquents. Les curieux séduits se caractérisent toutefois par des usages qui se diversifient progressivement au fil du temps. Sans être des utilisateurs assidus, ils touchent un peu à tout. Les curieux séduits finissent par découvrir la plus-value des TIC par rapport à leurs activités personnelles. Les usages sont au départ ludiques et cantonnés à la sphère des loisirs mais ces curieux sont progressivement séduits par les nombreuses possibilités qu'offrent l'informatique connectée et leurs usages s'étendent à d'autres sphères (professionnelle, vie pratique et/ou engagement citoyen). Les propos de Jamel (enseignant sans emploi, 50 ans) sont éloquentes à cet égard : *Avant d'avoir un ordinateur, je ne voyais vraiment pas l'utilité pour moi, puis quand j'en ai eu un et que j'ai commencé à chipoter dessus, il y a deux ans, j'ai découvert plein de choses et j'ai trouvé ça vraiment pratique et passionnant. (...) C'est alors grâce à internet que j'ai trouvé toute une série d'adresses d'associations culturelles berbères en Belgique. Quand j'étais au Maroc, j'étais très intégré dans ce type d'associations, j'avais envie de recréer cela en Belgique et il faut reconnaître qu'internet m'a vraiment facilité la tâche à ce niveau-là.* Le discours d'Edouard (horticulteur et chauffeur de bus, 30 ans) illustrent également cette extension progressive du territoire d'usages : *Progressivement j'ai commencé à utiliser le e-banking que je trouve extra et que j'utilise tout le temps maintenant. Puis, un truc que j'ai aussi découvert de très pratique, c'est de pouvoir comparer les prix en ligne de produits ou de billets d'avion. Ça c'est génial ! T'es sûr d'avoir le moins cher. (...) Il n'y a pas longtemps j'ai utilisé pour la première fois le système Tax on web que je trouve très pratique parce qu'il y a plein de petits menus pour te permettre de calculer tes impôts plutôt que d'aller voir dans les brochures. Qu'est ce que cela simplifie la vie. En fait, on croit qu'on ne fait pas grand chose, mais finalement, on fait quand même pas mal de choses sur internet (...) La seule chose que je ne supporte pas, c'est de poster des infos personnelles en ligne. C'est une intrusion dans ta vie privée.*

2.7.4. Cadre d'usage

Si les curieux séduits ont été progressivement séduits par les potentialités de l'informatique connectée, celle-ci n'occupe pas une place centrale dans leur vie, notamment parce que la plupart exercent des métiers dans lesquels l'utilisation des TIC est, sinon absente, du moins périphérique. Dès lors, ils utilisent l'informatique connectée quelque fois par semaine, de manière non planifiée, en fonction du temps disponible, comme l'explique Jeanne (infirmière, 57 ans) : *Les journées où j'ai congé et*

que je suis chez moi, j'allume d'office mon ordinateur et je suis certaine que j'irai au moins une heure dessus, mais quand je travaille et que je n'ai pas le temps, il m'arrive souvent de ne pas l'ouvrir ou de l'ouvrir juste pour voir mes mails parce que je suis fatiguée.

Le témoignage de Tarek (coiffeur, 37 ans) va dans le même sens que celui de Jeanne. Il n'utilise effectivement pas l'ordinateur et/ou internet tous les jours. Comme c'est avant tout un passe-temps, la régularité de son usage dépend des moments disponibles : *J'utilise un peu l'ordi quand j'ai le temps car mon travail en soi n'est évidemment pas sur l'ordinateur. Quand j'ai beaucoup de clients, il arrive que je ne le touche pas de la journée, mais les jours où mon salon de coiffure est un peu mort, je peux passer entre 3 et 5 heures par jour sur l'ordinateur.*

Bien que l'usage de l'informatique connectée ne leur soit pas indispensable dans leur vie professionnelle, les curieux séduits ont la particularité de parvenir à lui trouver une utilité et à donner du sens à leur usage, en mettant les TIC au service d'activités ou de projets qui leur tiennent à cœur. Ainsi, Jamel (enseignant à la recherche d'un emploi, 52 ans) utilise l'informatique connectée au service d'un projet culturel qu'il coordonne : *Je suis fort engagé dans une association berbère et dans ce cadre internet m'aide beaucoup pour les contacts avec les autres associations, pour préparer les soirées berbères, découvrir les nouvelles musiques berbères que l'on passe pendant les soirées. Maintenant, on a même le projet avec ma femme et mon beau-frère de faire un site pour notre association, comme cela, elle sera plus visible.* Ces exemples illustrent donc bien la manière dont les TIC permettent d'amplifier les champs d'activités existants de certains curieux séduits. Pour d'autres, les technologies numériques peuvent devenir le terrain d'un projet professionnel. C'est le cas de Stijn (contrat d'insertion professionnelle, 22 ans), par exemple. Il est engagé dans le cadre d'un contrat d'insertion dans un projet informatique local où il a une fonction de maintenance et d'aide aux utilisateurs. Il envisage de se former afin de devenir gestionnaire réseau ou web designer afin de trouver un emploi dans le secteur des TIC.

Les curieux séduits attribuent aussi une valeur symbolique très positive aux TIC, ce qui explique leur engouement progressif. En effet, si l'usage des TIC, en général, et de l'informatique connectée, en particulier, est relativement périphérique dans leurs activités quotidiennes, la place symbolique qu'ils accordent à ces technologies numériques est, par contre, centrale. Le discours de Tarek (coiffeur, 37 ans) est clair à ce

propos : *Avoir un ordinateur à la maison, bien sûr, c'est très important. C'est même fondamental maintenant. Cette technologie est magnifique. Maintenant que le prix se démocratise, tout le monde devrait en avoir un chez lui. Quand tu penses que pour 750 euros, tu as tous ces trucs-là, c'est vraiment extraordinaire. C'est un confort que l'on doit s'accorder. C'est comme le Gps, c'est aussi magnifique. Et dire qu'il y a des gens qui ont les moyens de s'en acheter et qui n'en ont pas. Je trouve ça vraiment dommage. Chapeau bas à celui qui a inventé cela (...) Dès que tu as moyen d'avoir ce genre de technologie, faut pas hésiter, faut acheter. La vie avec la technologie, c'est beaucoup mieux qu'avant.*

Cette fascination pour la technologie est aussi perceptible dans les propos de Stéphane (assortisseur, 25 ans) : *Je ne vois aucun inconvénient à internet. Franchement, zéro. Pour moi, ce n'est qu'un gros plus. Pour finir, cela va nous dépasser, c'est moi qui vous le dit. Les TIC, je trouve vraiment ça emballant car on trouve tout ce qu'on veut sur internet avec une rapidité incroyable. C'est extraordinaire. Ceux de Stijn (sous contrat d'insertion professionnelle, 22 ans) vont dans le même sens: *L'ordinateur avec la connexion internet est indispensable parce que tout le monde est sur internet. À l'école, pour être dans la mouvance, il fallait être sur internet. Avec internet, on a littéralement le monde devant soi, faut aller de l'avant.**

Cette valorisation sans réserve des TIC, masque une méconnaissance des enjeux et des limites des développements des TIC. La fascination du curieux séduit s'accompagne, pour certains, d'un sentiment d'impuissance, comme en témoigne les propos de Tarek (coiffeur, 37 ans) : *Dans quelques années, j'espère ne pas me sentir encore si complètement perdu que maintenant. C'est pour ça que j'essaie d'aller un maximum sur internet. Pour pas me sentir perdu en fait et ne pas avoir l'impression que l'on est dans un autre monde.* Ce témoignage rend compte d'une certaine fragilité liée à un manque de compétences pour pouvoir exploiter pleinement le potentiel des TIC. L'enthousiasme pour les technologies numériques vient en quelque sorte compenser – partiellement en tout cas – le sentiment d'égarement ressenti par certains curieux séduits face à l'immensité des possibilités offertes par les TIC.

La curiosité enjouée pour les TIC a entraîné certains individus dans des épisodes de surconsommation. Ces épisodes sont souvent associés à des moments d'inflexion dans la vie (perte d'emploi, maladie...). Les propos de Faantje (chercheuse en sciences sociales, 23 ans) illustrent cette situation : *Pendant mes 9 mois de maladie, j'ai beaucoup utilisé internet pour rester en contact avec les gens. Puis comme je n'avais rien à faire de la*

journee, je passais mon temps sur le PC. Je reconnais que j'étais devenue un peu accro. Puis comme je suis quelqu'un qui aime bien aller dormir tard, avec internet, c'est encore pire. Ça m'arrive de rester des heures sur internet si je n'ai rien d'autre à faire. Cela a été aussi le cas de Stijn (en contrat d'insertion professionnelle, 22 ans) avant de trouver du travail : Je passe beaucoup moins de temps sur internet qu'avant, surtout depuis que je travaille. Je suis occupé toute la journée sur l'ordi alors, quand je rentre, je joue une petite heure sur internet, puis j'éteins parce que je suis crevé, mais je dois avouer qu'avant je passais parfois des journées entières à surfer(...) J'ai donc eu un pic de consommation mais je me suis bien calmé.

2.7.5. Dynamique du parcours

La trajectoire des curieux séduits débute sans impulsion particulière ; elle se caractérise par un élargissement progressif des territoires d'usages au fur et à mesure que la séduction s'opère et qu'ils découvrent les potentialités de l'informatique connectée, notamment en appui à leurs activités et/ou projets. L'emballement pour les TIC progresse au rythme des découvertes. Les territoires d'usages finissent ainsi par s'étendre à différentes sphères d'activités (personnelles, professionnelles, pratiques, citoyennes).

La dynamique d'appropriation des TIC est alimentée par la curiosité et l'engouement. Cet enthousiasme pour les TIC est soutenu par la valeur symbolique très positive accordée aux TIC. L'enthousiasme est favorable à la débrouillardise et les curieux séduits « bidouillent » sans complexe, quel que soit leur niveau de connaissances préalable. C'est l'enthousiasme plus que l'expertise qui fait du curieux séduit une personne-ressource pour son entourage, comme l'illustrent les propos de Stéphane (assortisseur, 25 ans) : *C'est toujours moi qui viens au secours de mes colocataires s'il y a un problème avec l'ordinateur à la maison. Faut dire que le premier jour d'emménagement, j'avais à peine posé les meubles que je me suis mis à installer internet pour tous mes colocataires. (...) J'adore résoudre les problèmes par moi-même et c'est vraiment si je ne trouve pas que je fais appel à quelqu'un de plus doué que moi.*

L'engouement que les curieux séduits manifestent pour les TIC se traduit par une gestion autonome de leur apprentissage. Isseyon (en recherche d'emploi, 23 ans) explique cette volonté d'apprendre : *J'apprends beaucoup par moi-même car je trouve ça vraiment intéressant. Je chipote, je chipote et je finis toujours par trouver la solution. J'aimerais surtout*

avoir une formation de hardware pour apprendre à construire mon ordinateur moi-même parce que si je construis un PC fixe moi-même, cela me coûte 25% de moins, ça vaut le coup quand même !

S'ils ne sont pas tous des experts dans le domaine technologique, ils sont généralement proactifs par rapport à l'apprentissage. Les souhaits de formation sont explicites, comme l'exprime Faantje (chercheuse, 25 ans) : *Je suis très tournée vers l'apprentissage, très volontaire et je profite de mon temps disponible pour apprendre et suivre des formations de tous genres en informatique. J'ai décidé de ma propre initiative de me former à l'informatique en sachant que c'était nécessaire pour mon travail (...) Je ne sais pas encore la place exacte que je donnerai à la formation en informatique l'an prochain mais une chose est certaine, je veux continuer à me former dans ce domaine.* Cette volonté et cette persévérance dans l'apprentissage des TIC sont partagées par Jeanne (infirmière 57 ans) : *Quand j'ai eu mon ordinateur, j'ai fait une formation avec deux informaticiennes pour apprendre à utiliser la bureautique. J'ai beaucoup appris, deux heures par soir, deux fois par semaine. Maintenant avec cette base, je continue à apprendre de manière autodidacte sur le PC. J'adore, par exemple, travailler l'image sur photoshop alors, à mon dernier anniversaire, j'ai demandé à mes filles de m'offrir photoshop pour les nuls et j'ai appris avec ce bouquin. (...) Sinon pour internet, j'ai appris par moi-même et d'ailleurs, au début, j'étais tellement fanatique que je surfais tout le temps, jusqu'à trois heures du matin parfois, j'étais tellement émerveillée par ce que l'outil pouvait apporter.* L'engouement, voire la fascination, constitue le moteur des découvertes et de l'apprentissage.

2.7.6. Le curieux séduit en bref

Carte d'identité	Plutôt jeune / Plutôt masculin Niveau d'études moyen Plutôt actif (sans usage des TIC au travail) Bon équipement domestique
Impulsion initiale	« Pourquoi pas ? » Éléments de contexte favorables et non contraignants Envie de découvrir
Territoire d'usages	Utilisateurs réguliers mais non intensifs « De tout mais un peu » Diversification progressive Essentiellement au domicile / Plus orienté internet que PC

Cadre d'usage	Outil à la fois central et périphérique Encastrement progressif dans la sphère privée (quasi pas d'usages professionnels) Sentiment de plus-value par rapport aux centres d'intérêt préalables Capacité de donner du sens aux usages Valeur symbolique très positive / Valorisation sans réserve des TIC
Dynamique du parcours	Démarrage par des usages ludiques Valorisation progressive dans d'autres domaines Bidouilleur sans complexe / Gestion autonome des besoins en formation

2.8. *Type 8 – Le consommateur conformiste*

8	Utilité perçue	Faible
	Motivation/impulsion initiale	Contrainte faible à nulle
	Nombre d'interviews	8 sur 68

2.8.1. Carte d'identité du type

Le profil du consommateur conformiste est composé d'une majorité de femmes, relativement jeunes ; elles ont un niveau d'instruction moyen à faible. Ce profil est constitué d'individus en situation d'instabilité professionnelle, plus de la moitié sont en réinsertion socioprofessionnelle et/ou au chômage. Les actifs sont des travailleurs manuels qui ont un statut d'ouvrier. Par ailleurs, c'est chez les consommateurs conformistes que l'on trouve la plus grande proportion de personnes d'origine étrangère. Dans l'ensemble, les consommateurs conformistes se caractérisent par une utilisation quotidienne et relativement intensive d'internet – ils peuvent y passer jusqu'à 5 heures par jour – tandis que l'ordinateur (les applications) est quasi inexploité. Le lieu d'utilisation se limite au cadre domestique car ils n'ont pas d'usages professionnels.

2.8.2. Impulsion initiale

Les consommateurs conformistes se caractérisent par une démarche d'appropriation volontaire d'internet et de l'ordinateur. Poussés par la curiosité et l'envie de faire « comme tout le monde », la familiarisation à l'outil semble donc aller de soi sans que n'interviennent des contraintes

extérieures, si ce n'est une pression diffuse de mise en conformité avec le reste de la société. Derrière la motivation personnelle, l'ouverture aux TIC répond à un besoin d'appartenance à la société à travers la possession d'objets symboliques. Les propos de Pamela (technicienne de surface, 37 ans) sont exemplatifs : *C'était en 2002, j'ai eu envie un jour d'avoir un ordinateur. Comment ? Pourquoi ? Je ne sais pas très bien dire. On en parlait partout, il y avait de plus en plus d'ordinateurs dans les maisons, j'avais envie d'essayer, de faire un peu comme tout le monde. Alors, un matin, je me suis rendue chez un fournisseur et je lui ai demandé un ordinateur pas trop compliqué à utiliser. Je me suis vite rendu compte que, sans internet, l'ordi n'était pas intéressant pour moi car je voulais, avant tout, surfer. Donc, après quelques jours j'ai pris la connexion internet.*

Au moment de l'achat, il n'y a souvent pas de motivation claire, hormis de découvrir et de posséder quelque chose que tout le monde a, comme l'explique Nestor (en formation de technicien de surface, 27 ans) : *Ça remonte à deux ans d'ici, je voyais que tout le monde s'en servait et tout ce qu'il était possible de faire avec, je me suis dit que c'était peut être intéressant de savoir comment cela fonctionnait (...) Avant de le prendre, je savais donc ce que c'était mais je ne savais pas vraiment ce que l'on pouvait faire avec. Je l'ai donc acheté, sans idée précise derrière la tête, sauf peut-être celle de faire des téléchargements, puis son utilisation s'est petit à petit développée par l'envie de découvrir et d'essayer de nouvelles choses.*

C'est donc bien davantage pour l'attrait de la nouveauté que par nécessité que les consommateurs conformistes décident d'acheter un ordinateur et de prendre une connexion à internet. Cet élan consumériste est perceptible dans les propos de Farida (sans emploi, 25 ans) : *Mon mari et moi, on a acheté notre ordinateur sur un coup de tête parce qu'on le trouvait beau. On l'a ont acheté 1500 euros et on a aussi acheté une imprimante et une webcam. La connexion internet allait de soi car on ne voyait pas l'intérêt d'utiliser l'ordinateur sans internet. Posséder un ordinateur est ainsi considéré comme allant de soi, au même titre que la possession d'autres gadgets technologiques à la mode, comme l'exprime Farida : *Sinon, à la maison, on a aussi la TV numérique, un dvd, chacun un gsm, un mp3, et une playstation. Mais ça c'est surtout pour mon mari.**

2.8.3. Territoire d'usages

Les consommateurs conformistes sont des utilisateurs quotidiens et assidus d'internet mais ils n'utilisent à peu près pas l'ordinateur non

connecté et ses applications. La plupart des consommateurs conformistes considèrent d'ailleurs l'ordinateur comme un simple support à internet. Comme le dit Pongwa (en formation de peintre en bâtiment, 29 ans) : *Moi, quand j'allume le PC, c'est toujours directement internet.*

Bien que leurs territoires d'usages soient relativement diversifiés, les consommateurs conformistes exploitent essentiellement le web pour consommer, communiquer et jouer. Google semble être d'ailleurs leur porte d'entrée privilégiée : *J'utilise Google par habitude car c'est celui qui s'affiche sur mon écran. J'ai parfois essayé d'en utiliser d'autres mais je n'étais jamais satisfaite. C'est un peu comme un magasin, quand on y est habituée et satisfaite, y a pas de raison de changer* (Pamela, technicienne de surface, 37 ans).

Ainsi, internet est avant tout un espace de loisir et de détente dans lequel ils aiment circuler des heures au gré des clics de souris, sans objectifs précis, comme l'explique Fadila (sans emploi, 21 ans) : *Sur internet, je ne fais jamais de recherches précises, quand j'allume l'ordinateur, c'est pour m'occuper, je ne sais même pas bien ce que je vais regarder. Sur Google, ça m'amuse d'aller un peu de lien en lien et de découvrir sur quoi je tombe.*

Les consommateurs conformistes aiment avancer à l'aveuglette pour découvrir des sites qui sont autant de nouvelles opportunités de consommer. Les propos de Pamela (technicienne de surface, 37 ans) sont illustratifs : *Moi ce que j'adore, c'est chiner en ligne alors, quand je vais sur Google, je me dis : Tiens, je vais aller voir sur le site d'Yves Rocher pour voir quelles promos ils ont pour l'instant ou encore, dernièrement, je suis à la recherche d'un nouveau fer à repasser alors je m'amuse à aller voir différents sites pour comparer les prix et trouver la meilleure occasion. (...) Puis aussi j'adore les sites d'enchères comme eBay parce qu'on trouve plein de bonnes occasions. Par exemple, tous les meubles de ma salle à manger, je les ai trouvés en ligne. Samanta (sans emploi, 35 ans) compare aussi les sites d'enchères à des sortes de brocantes, aux possibilités démultipliées : *Je me sers beaucoup d'internet pour vendre aux enchères. Utiliser ces sites c'est un peu comme si tu faisais une brocante sauf que c'est bien plus facile, tu touches bien plus de monde, et en plus t'as pas besoin d'aller toute une après-midi dehors te planter pendant des heures sur un parking de grand magasin. Pour gérer leur compte bancaire, le PC banking se révèle ainsi un outil précieux, très apprécié par la plupart des consommateurs conformistes.**

Outre le magasinage en ligne, les consommateurs conformistes recourent aussi régulièrement à internet pour « bavarder » et pour se délasser de manière générale. C'est ce qu'explique Marie (sans emploi 35 ans) : *Avec Internet, j'envoie quelques mails mais surtout des blagues. Sinon, je chatte avec mes copines et mes voisines. C'est pratique pour ne pas se déplacer jusque chez elles. Puis je regarde des infos sur la météo, des clips, des vidéos, des sketches, j'écoute et je télécharge un peu de musique pendant que je suis sur Facebook ou Myspace. Bref, je passe le temps quoi.* Fadila (sans emploi, 21 ans) compare d'ailleurs les messageries instantanées à une conversation en face-à-face : *Ce que j'aime bien avec MSN, c'est ce que c'est la même chose que de discuter avec quelqu'un. Il n'y a pas de barrière de langue, ni d'écriture. C'est facile et convivial.* Ainsi les consommateurs conformistes utilisent avec enthousiasme le web 2.0 : les réseaux sociaux, les forums, les sites de partage de musique, etc. Certains restent cependant relativement critiques, comme Fadila (sans emploi, 21 ans) par exemple : *La dernière fois j'ai fait une petite recherche sur une maladie et je suis tombée sur bien trop de choses. En plus ce n'était pas des sites spécialisés, c'était juste des gens qui donnaient leur avis, qui disaient ce qu'ils pensaient. Et ça, ce n'est pas du tout pratique.*

Internet est également utilisé régulièrement par certains comme téléphone (via skype) pour garder le contact avec une famille éloignée. C'est notamment le cas pour les personnes d'origine étrangère, dont une large partie de la famille est restée au pays. C'est ce que confie, par exemple, Farida (sans emploi, 25 ans) : *Au début, internet, je l'utilisais énormément pour discuter tous les soirs pendant des heures au téléphone avec ma sœur qui vit au Maroc. Maintenant, ça s'est un peu calmé car mon mari en a aussi besoin.*

Comme l'utilisation d'internet est d'abord un loisir, les consommateurs conformistes sont aussi de grands amateurs de jeux en ligne en tous genres, comme le révèle Pamela (technicienne de surface, 37 ans) : *Sur internet, quelque chose qui me détend vraiment, ce sont les jeux. Je m'amuse à télécharger des petits jeux gratuits que j'ai à l'essai pour quelques jours. Dès qu'ils expirent, j'en cherche d'autres.*

De manière générale, les consommateurs conformistes sont donc clients des services ludiques du web. Ils aiment les nouveautés et sont ouverts à d'autres usages, mais toujours dans le registre du loisir et de la détente.

2.8.4. Cadre d'usage

C'est avec enthousiasme que les consommateurs conformistes utilisent quotidiennement internet, qui est une source de plaisir et de délasserment. Dès lors, si internet occupe une place relativement centrale dans la vie des consommateurs conformistes, cette technologie reste exclusivement encadrée dans la sphère domestique. Internet et les TIC, en général, sont absents des univers professionnels des consommateurs conformistes, lesquels sont, soit sans emploi, soit occupés dans des métiers non impactés par les TIC. Nestor (en formation de technicien de surface, 27 ans) explique, par exemple : *Internet pour moi c'est un véritable passe temps. Je n'en ai besoin pour rien de précis, surtout pas pour mon travail, je ne vois pas bien comment je l'utiliserais pour nettoyer (...)* Non, internet, je l'utilise quand je m'ennuie. C'est quand j'ai envie de me changer les idées que je l'allume.

Comme internet est un plaisir et un loisir, les moments d'utilisation sont, pour certains d'entre eux, des moments privilégiés que l'on s'accorde une fois le travail domestique terminé. Les propos de Pamela (technicienne de surface, 37 ans) évoque bien cette idée de garder le « meilleur pour la fin » : *Je vais sur internet une fois que ma besogne est terminée. Je vais le soir quand les enfants sont lavés et mis au lit, qu'il fait calme à la maison. Alors là, c'est le bon moment pour me détendre. Je fais mon petit programme de jeux. Je peux d'ailleurs y jouer des heures durant. Moi qui suis très nerveuse, les jeux sur internet me calment beaucoup. Cela me permet de me concentrer et le temps passe incroyablement vite. Par exemple, je peux commencer à jouer à 21h00 et lorsque je regarde à nouveau l'heure, il est 2h du matin alors que j'ai eu l'impression d'avoir joué un quart d'heure.* Pour certains, ces moments sont même attendus avec impatience, comme le confie Marie (sans emploi, 35 ans) : *Sur internet, j'y vais au moins toujours une heure par jour. Parfois, faut que j'y aille, ça me démange trop, alors, j'y vais même avant que mon repassage soit terminé.*

Internet a une fonction de divertissement et son usage reste limité à la sphère privée. Pour certains d'ailleurs, c'est un plaisir et cela doit le rester, comme l'exprime Pamela (technicienne de surface, 37 ans) : *J'adore internet mais je ne voudrais vraiment pas être obligée de travailler dessus tout le temps. Je veux que mon PC soit un objet de détente avant tout. Si je dois commencer à m'énerver dessus, alors, là, non, j'arrête.*

Ces propos sont bien loin de l'imaginaire de la société de l'information qui, grâce au potentiel des TIC, tirerait les individus vers de nouveaux horizons sociaux et professionnels. Dans ce cas-ci, il semble qu'internet s'apparente davantage à une console de jeux élaborée, voire à un nouvel espace de consommation, avec les travers liés à la surconsommation notamment. Plusieurs témoignages de consommateurs conformistes vont effectivement dans ce sens. Marie (sans emploi, 35 ans) confie par exemple sa faiblesse à ce niveau-là : *Les sites aux enchères, c'est super pratique mais il faut savoir gérer ce genre de fonctionnement. Il faut savoir se mettre des limites. Moi, par exemple, je suis fan de Johnny Hallyday. Je suis prête à acheter tout ce que je vois qui est lié à lui, mais si je ne mets pas de limite, je suis trop vite emballée et j'achète beaucoup trop cher. C'est un peu dangereux pour le porte-monnaie.* Quant à Samanta (sans emploi, 35 ans), elle reconnaît avoir eu dans sa jeunesse une période de « no-life » au cours de laquelle elle jouait pendant des heures sur internet : *Quand j'habitais chez mes parents, je jouais régulièrement toute une partie de la nuit, c'était vraiment excessif. Mes parents sont d'ailleurs intervenus et ont coupé internet à la maison. Maintenant, je gère mieux mon temps sur internet mais je dois rester vigilante car j'ai vite fait de surfer pendant des heures sans m'en rendre compte.*

Comme l'usage d'internet s'encastre dans l'univers domestique, les consommateurs conformistes – particulièrement ceux avec enfants – doivent concilier leur temps d'utilisation avec celui des autres membres de la famille, si bien qu'une véritable organisation familiale se met en place. Le témoignage de Pamela (technicienne de surface, 37 ans) est, de nouveau, assez exemplatif : *Dans la famille, tout le monde veut toujours utiliser l'ordinateur dès qu'on est à la maison, alors j'ai dû imposer des règles très strictes. En semaine, je refuse qu'on allume l'ordinateur avant 19h00. Il faut avoir mangé et terminé ses devoirs. À partir de 19h00, chaque enfant a droit à une heure par jour et pas une minute de plus. Il y en a une qui va de 20h à 21h et l'autre, la grande de 21h à 22h. Après seulement, c'est le tour des adultes. Le week-end, c'est plus cool mais il faut d'abord avoir fini ses devoirs le samedi matin. On ne peut d'ailleurs l'allumer qu'à partir du samedi après-midi.* Les propos de Marie (sans emploi, 35 ans) illustrent également l'importance de la gestion familiale de l'ordinateur : *Dans la famille, l'utilisation de l'ordinateur pour chacun est clairement minutée. Mes deux filles ont chacune le droit d'y aller 30 minutes par jour. La grande c'est essentiellement pour chatter avec ses copines, la petite, c'est surtout pour les jeux. Par contre, elles utilisent très peu l'ordinateur dans le cadre scolaire. Mon*

mari, lui, n'utilise quasiment jamais l'ordinateur car il trouve généralement son compte en jouant à la playstation.

Ce dernier témoignage souligne la fonction de divertissement du PC et d'internet au sein des familles. Au-delà de cette fonction, la plupart des consommateurs conformistes ne perçoivent pas vraiment la valeur ajoutée des technologies par rapport à l'école ou au travail. Les propos de Pamela (technicienne de surface, 37 ans) résument ce point de vue : *J'ai déjà dit plusieurs fois aux enfants qu'il était hors de question qu'ils aient chacun un ordi dans leur chambre. Ils ont déjà chacun leur GSM, avec photo numérique et musique. On arrête un peu dans les technologies, sinon on ne s'en sort plus. Même s'ils veulent l'acheter eux-mêmes avec leur argent de poche, ils savent bien que je ne suis pas d'accord ; ça les coupe complètement du monde social. Par contre ils peuvent mettre leur argent dans quelque chose de plus intéressant comme une télévision avec écran plat. Ça c'est de l'argent qui n'est pas perdu, mais le PC, ça non. L'ordinateur et internet sont considérés comme des objets de distraction, au même titre que d'autres gadgets technologiques, voire même moins utiles que certains d'entre eux, comme la télévision, par exemple.*

Tout en étant limitées aux loisirs et à la vie privée, les TIC ont une valeur symbolique positive. Acquérir un PC avec une connexion internet et l'utiliser est un signe d'appartenance à la modernité. Si les consommateurs conformistes ne cernent pas toujours vraiment les multiples potentialités de l'outil informatique, le posséder montre leur volonté de suivre l'évolution de la société, comme l'exprime Nestor (formation de technicien de surface, 27 ans) : *Utiliser internet dans notre société, c'est pour ne pas se sentir bête, pour rester à la page, ne pas être dépassé.*

Pour les consommateurs conformistes, internet et l'ordinateur appartiennent à une constellation d'objets incontournables comme la télévision, le dvd, le gsm ou le lecteur mp3, des objets dont on ne pourrait plus se passer, comme dit Samanta (sans emploi, 35 ans) : *Non, moi je n'imagine plus vivre sans, ça fait partie des meubles si on veut ; Pongwa (formation de peintre en bâtiment, 29 ans) Internet, c'est dans tout et tout est dans internet. L'utiliser t'emmènera toujours plus loin. C'est l'avenir, tu es obligé de savoir l'utiliser pour réussir ; ou Fadila (sans emploi, 21 ans) : Pour moi, avec internet, tu fais un voyage formidable de chez toi, de ton fauteuil ; c'est assez extraordinaire quand même, non ?*

2.8.5. Dynamique du parcours

La trajectoire d'usages des consommateurs conformistes débute par une motivation personnelle, sans contraintes extérieures. Elle s'arrime à internet et se cantonne dans cet univers, principalement l'aspect divertissement et interactif (réseaux sociaux, chat...). Les territoires d'usages, assez restreints au départ, s'élargissent progressivement, tout en restant limités à la sphère domestique et au divertissement. La trajectoire devient à un moment stagnante, faute d'envie ou de curiosité pour d'autres usages.

La dynamique d'appropriation d'internet se fait sans heurt ni rejet dans la mesure où les TIC ont, dès le départ, une valeur symbolique très positive. Les consommateurs conformistes n'ont pas non plus d'obligation de résultats. Ils s'engouffrent dans internet au petit bonheur la chance et se laissent porter par leur curiosité. Par contre, ils sont complètement dépassés par l'utilisation de l'ordinateur (ses applications) ; ils abandonnent vite après quelques essais d'utilisation de l'un ou l'autre logiciel et n'expriment pas vraiment le souhait de surmonter ces difficultés. Les témoignages respectifs de Samanta (sans emploi, 35 ans) et Marie (sans emploi, 35 ans) sont assez éloquents à ce niveau : *Internet, j'ai jamais trouvé ça difficile par contre quand il faut taper des textes sur word, c'est ma fille qui le fait pour moi car ça c'est vraiment du chinois. Je dois d'ailleurs avouer que je n'ai jamais vraiment essayé (Samantha). Internet, c'est très facile, c'est à la portée de tout le monde, mais c'est plutôt comprendre comment fonctionne la carcasse de l'ordinateur qui me paraît vraiment plus compliqué. Je dois reconnaître de toute façon que ce qui m'intéresse dans l'ordi, moi, c'est surfer, surfer, surfer (Marie).*

Ce décalage entre l'ordinateur et internet dans les usages et dans l'intérêt rend compte d'un décalage entre les compétences nécessaires : intuitives et généralistes pour internet, construites et spécialisées pour l'ordinateur. Les propos de Marie (sans emploi, 35 ans) illustrent le désintérêt vis-à-vis d'une éventuelle formation dans ce domaine : *Une fois, j'ai suivi une mini formation de 4 jours sur internet pour apprendre à chercher des images et les envoyer mais, pour le reste, je préfère trouver comment ça marche par moi-même. C'est vrai aussi que l'on m'avait proposé de continuer une autre formation pour l'informatique, mais j'ai préféré choisir mon cours de couture. De toute façon quand ça m'arrive d'avoir un problème, j'appelle ma voisine pour m'aider.*

La formation n'est pas à l'ordre du jour chez les consommateurs conformistes. Par rapport à leurs usages, l'idée de formation préalable serait décalée. Se forme-t-on pour regarder la télévision ou utiliser un téléphone portable ? Ils peuvent de toute façon compter sur un réseau familial ou amical en cas de difficulté, voire faire appel à des services de dépannage. Doit-on être mécanicien pour conduire une voiture ? C'est en fait le même type de rapport utilitaire que les consommateurs conformistes entretiennent avec les TIC.

2.8.6. Le consommateur conformiste en bref

Carte d'identité	Plutôt féminin Plutôt jeune Peu de stabilité professionnelle Niveau d'études moyen à faible Plus de personnes d'origine étrangère
Impulsion initiale	Souci d'intégration – besoin d'appartenance à travers la possession d'objets symboliques
Territoire d'usages	Utilisateurs intensifs d'internet Sociabilité (chat, forums), magasinage, recherche d'informations pratiques et spécialisées Outil de distraction par défaut (quand il n'y a rien d'autre) Console de jeu d'un autre type pour certains
Cadre d'usage	Intégration dans le cadre domestique, associé aux loisirs Absent de l'univers professionnel Objet de consommation à haute valeur symbolique Signe d'appartenance à la modernité Plaisir - détente
Dynamique du parcours	Démarche volontaire d'adoption, phase de surconsommation puis stabilisation, intégration dans l'univers domestique comme objet de consommation limité à la sphère des loisirs et la vie pratique Autodidacte principalement Décalage entre les compétences mobilisées pour l'utilisation d'internet et les compétences limitées pour les usages de l'ordinateur. Pas de conviction de l'utilité de se former

Tableau IV-2: *Tableau synthétique des types*

	L'apprenti consciencieux	L'habile détaché	Le suiveur clairvoyant	L'assidu par défaut	Le résigné sceptique	Le familial expert	Le curieux séduit	Le consommateur conformiste
Carte d'identité	Plutôt féminin. Âge moyen. Plutôt actif. Assez éduqué. Familial. Fonction administrative. Milieu urbain.	Féminin. Âge mûr. Actif – employé administratif. Qualification moyenne. En couple avec enfants.	Masculin. Jeunes et plus âgés. Plutôt éduqué. Actif ou retraité.	Jeune. Plutôt féminin. Urbain isolé. Revenu faible. Tous niveaux de formation.	Mixte. Tous les âges. Couple urbain et isolé. Niveau de qualification plutôt élevé. Actif ou inactif.	Plutôt jeune. Mixte. Niveau de qualification élevé. Travailleurs des services (employés et cadres). Bien équipés au travail et à la maison.	Plutôt jeune. Plutôt masculin. Niveau d'études moyen. Plutôt actif (sans usage des TIC au travail). Bon équipement domestique.	Plutôt féminin. Plutôt jeune. Peu de stabilité professionnelle. Niveau d'études moyen à faible. Plus de personnes d'origine étrangère.
Impulsion initiale	Volonté d'insertion professionnelle (ou de stabilisation professionnelle). Recherche de reconnaissance sociale. Nécessité de suivre le changement sous peine d'éviction.	Contrainte professionnelle. Début de la micro-informatique en milieu professionnel. Cœur du métier.	Pression douce de l'entourage professionnel ou familial, vite convertie en intérêt personnel. Souci de mise en conformité pour rester intégré.	Premiers pas durant la scolarité. Adoption « naturelle » et difficile à dater d'internet. Impulsion aux usages de l'ordinateur au moment de la vie professionnelle.	Temporisation. Pression modérée de l'entourage privé ou professionnel. Soumission sans enthousiasme.	Démarrage dans l'univers privé (en famille). Jeux et curiosité au départ. Familiarisation précocée suivie d'un intérêt soutenu.	« Pourquoi pas ? » Éléments de contexte favorables et non contraignants. Envie de découvrir.	Souci d'intégration – besoin d'appartenance à travers la possession d'objets symboliques.
Territoire d'usages	Distinction entre PC et internet. Importance des applications bureautiques par rapport à internet. Perspective utilitaire des TIC : travailler et avoir certains supports dans la vie domestique. Les TIC restent dans un espace maîtrisé de l'existence ; elles s'ajoutent mais n'éliminent pas d'autres pratiques	Quotidien du travail - Rare au domicile. Les TIC sont un outil de travail. Applications bureautiques diversifiées / utilisation très restreinte d'internet .	Ordinateur : support administratif. Internet : information et services ciblés. Support et amplificateur d'activités existantes.	Finalité professionnelle à l'usage de l'ordinateur. Internet sous toutes ses facettes. Rôle clé de la communication sous toutes ses formes.	Ordinateur : traitement de texte occasionnel pour l'essentiel. Internet : usages par simoneux, essentiellement courrier et information	Utilisation quotidienne et intensive de l'ordinateur et d'internet aux niveaux professionnels et privé. Territoire très étendu et toujours en croissance. Production de contenu. Soif de découverte.	Utilisateurs réguliers mais non intensifs. « De tout mais un peu ». Diversification progressive. Essentiellement au domicile. Plus orienté internet que PC.	Utilisateurs intensifs d'internet. Sociabilité (chat, forums), magasinage, recherche d'informations pratiques et spécialisées. Outil de distraction par défaut (quand il n'y a rien d'autre). Console de jeu d'un autre type pour certains.

	L'apprenti consciencieux	L'habile détaché	Le suivre clairvoyant	L'assidu par défaut	Le résigné sceptique	Le familier expert	Le curieux séduit	Le consommateur conformiste
Cadre d'usage	Vision positive des TIC dans le travail. Retombées positives des apprentissages dans la sphère privée mais outil secondaire. Usages finalisés et circonscrits dans les deux sphères. Rapport essentiellement utilitaire aux TIC (outil). Volonté de contrôler les usages.	Essentiellement au travail / dans le privé très occasionnellement. Pas d'effets d'entraînement des usages professionnels sur les usages privés. Vision symbolique très instrumentale. Les TIC ne trouvent pas de sens dans les activités hors travail.	Valeur symbolique positive. Intérêt amusé et curiosité. Espace circonscrit et maîtrisé. Reflus d'envahissement. Les TIC sont non prioritaires en termes d'activités. Attitude réflexive par rapport aux usages.	Haute valeur symbolique (des usages, pas de l'outil). Le lien au monde pour des personnes sans emploi et/ou sans partenaire. Les TIC sont le compagnon fidèle. Caractère structurant des usages.	« Juste quand il faut et où il faut ». Absence de niches d'usages pertinentes. Valeur symbolique assez neutre voire négative. Peu de plaisir. Résistant qui rend les autres.	Place centrale (privé et professionnelle). Intégré au quotidien / omniprésence. Confusion entre temps / usage privé et professionnel. Valeur symbolique positive sans excès.	Outil à la fois central et périphérique. Encastrement progressif dans la sphère privée (peu d'usages professionnels). Objet de consommation à haute valeur symbolique. Signe d'appartenance à la modernité. Plaisir – détente. Capacité de donner du sens aux usages. Valeur symbolique très positive. Valorisation sans réserve des TIC.	Intégration dans le cadre domestique, associé aux loisirs. Absent de l'univers professionnel. Objet de consommation à haute valeur symbolique. Signe d'appartenance à la modernité. Plaisir – détente. Capacité de donner du sens aux usages. Valeur symbolique très positive. Valorisation sans réserve des TIC.
Dynamique du parcours	Démarrage en réaction : nécessité professionnelle / besoin d'un projet d'insertion. Apprentissage en deux temps : d'abord le PC ensuite internet. Attitude positive par rapport à la formation mais besoin d'un support. Compétences limitées. Absence de projet. Trajectoire à l'arrêt.	Démarrage contraint pour raisons professionnelles. Trajectoire ascendante au niveau professionnel. Stagnation (voire non démarrage) au niveau privé. Curiosité limitée à la sphère professionnelle. Bonne volonté sans curiosité, ni proactivité. Apprentissage sans heurts, sur le tas.	Démarrage sous contrainte légère. Sélection progressive de niches d'usages jugées pertinentes. Souci d'autonomie et attitude proactive en termes de formation. Disponibilité d'un réseau d'aide potentiel (enfants, collègues).	Rapide diversification des usages. Autonomie + réseau d'aide disponible. Assiduité par défaut (d'emploi, de ressources, de partenaires).	Démarrage et apprentissage laborieux. Manque d'autonomie dans l'usage et l'apprentissage. Peu de volonté d'aller plus loin. Pas (peu) de projets en lien avec les usages. Consentis de leur position en retrait.	Début précoc dans le champ ludique / plaisir. Intérêt rapide. Curiosité constante. Extension rapide des usages. Démarche d'apprentissage proactive.	Démarrage par des usages ludiques. Valorisation progressive dans d'autres domaines. Bidouilleur sans complexe. Gestion autonome des besoins en formation. Auto didacte principalement. Décalage entre les compétences mobilisées pour l'utilisation d'internet et les compétences limitées pour les usages de l'ordinateur. Pas de conviction de l'utilité de se former.	Démarche volontaire d'adoption, phase de surconsommation puis stabilisation, intégration dans l'univers domestique comme objet de consommation limité à la sphère des loisirs et la vie pratique. Auto didacte principalement. Décalage entre les compétences mobilisées pour l'utilisation d'internet et les compétences limitées pour les usages de l'ordinateur. Pas de conviction de l'utilité de se former.

Chapitre 5 TRAJECTOIRES, OPPORTUNITÉS ET RISQUES

1. **Les déterminants des trajectoires d'utilisateurs**

Cette section propose, au-delà de la description des types suggérés par l'analyse (chapitre IV), d'examiner de manière transversale une série de dimensions. Les points suivants sont développés : l'importance relative des différents types, le caractère discriminant de la contrainte et de l'utilité perçue, la relation complexe entre variables sociodémographiques et usages des TIC, les liens entre ressources disponibles et trajectoires d'usages, le rapport à l'apprentissage et aux compétences, la valeur symbolique, le sens et l'usage des TIC.

1.1. *L'importance relative des différents types*

Sans se risquer à des extrapolations audacieuses pour l'ensemble de la population, l'échantillon des 68 entretiens nous donne néanmoins des indications intéressantes en ce qui concerne les caractéristiques socio-démographiques des différents types ainsi que l'importance relative de ceux-ci.

Tableau V-1: Répartition des utilisateurs en fonction des types

		Utilité perçue			Total
		Forte	Moyenne	Faible	
Motivation / Impulsion initiale	Contrainte forte		L'apprenti consciencieux 6	L'habile détaché 4	10
	Contrainte moyenne	Le suiveur clairvoyant 9	L'assidu par défaut 4	Le résigné sceptique 13	26
	Contrainte faible à nulle	Le familier expert 15	Le curieux séduit 9	Le consommateur conformiste 8	32
Total		24	19	25	68

Tout d'abord, les *familiers experts* et les *résignés sceptiques* sont les types les plus larges ; ils regroupent 40% des individus (15 + 13). Il est intéressant de noter que ce sont deux types diamétralement opposés en ce qui concerne à la fois l'étendue des usages et le sens attribué aux TIC. D'un côté, les *familiers experts* naviguent avec aisance et autonomie dans l'univers numérique et d'un autre côté, les *résignés sceptiques* tentent avec insistance d'échapper à des pratiques qu'ils considèrent sans intérêt, voire préjudiciables à la société.

Viennent ensuite trois types d'égale importance en termes de nombre d'individus : les *suiveurs clairvoyants*, les *curieux séduits* et les *consommateurs conformistes*. Ils représentent ensemble 37% de l'échantillon (9 + 9 + 8). Ces trois types ont en commun un intérêt, voire un enthousiasme, pour les TIC, en particulier pour internet. Ils se distinguent cependant fortement par leurs usages et leur capacité de distance critique par rapport à ceux-ci.

Le reste de l'échantillon, soit un peu moins d'un quart des individus, se distribue entre les types de *l'apprenti consciencieux*, de *l'habile détaché* et de *l'assidu par défaut*. Les deux premiers se caractérisent par des débuts

contraints par la sphère professionnelle, le troisième par une situation de précarité économique et d'isolement social.

Par rapport au tableau, il est également intéressant de noter que près de la moitié des individus adoptent les TIC sans contrainte aucune (32 individus sur 68), soit en fonction d'un choix personnel, soit par conformisme ou curiosité, soit par le fait d'avoir grandi dans un environnement où les TIC avaient déjà leur place (familiarisation en famille durant l'enfance notamment). Les débuts véritablement contraints, sans possibilité de contournement ou d'éviction, ne concernent que 15% de l'échantillon (10 individus). Il s'agit généralement de contraintes professionnelles fortes, c'est-à-dire la nécessité de s'adapter aux changements technologiques en milieu professionnel. Enfin, les situations de contrainte moyenne concernent un peu moins de 4 individus sur 10 ; ces contraintes modérées, qui permettent des contournements ou des temporisations, appartiennent autant à l'univers privé (entourage, enfants, groupes d'appartenance) que professionnel.

Nous verrons plus loin s'il existe des corrélations entre des traits socio-démographiques particuliers et le type de situation de départ dans une trajectoire d'utilisateur (contrainte ou liberté) et l'utilité perçue aux TIC (de forte à faible).

1.2. *Des liens complexes entre profils sociodémographiques et usages des TIC*

La distribution des individus entre les différents types nuance certaines hypothèses intuitives en ce qui concerne le genre, l'âge ou encore le niveau d'études des utilisateurs. L'existence d'une relation de causalité forte entre capital culturel (niveau d'études) et usages, ou encore entre âge et usages, n'est pas confirmée. De même, si l'hypothèse d'un alignement entre hommes et femmes est confirmée au niveau de l'accès aux TIC, elle ne l'est pas au niveau des usages. Le tableau suivant (V-2) permet d'observer comment quatre variables (niveau d'études, sexe, âge et situation par rapport à l'emploi) caractérisent les huit types d'utilisateurs.

Tableau V-2: Répartition des utilisateurs en fonction des types
Lecture en ligne des caractéristiques sociodémographiques

Types		Niveau d'études**			Homme/Femme		Inactif/Travailleur*		Âge			Total
		SI	SS	SU	H	F	I	T	< 30	30-50	> 50	
1	L'apprenti consciencieux	1	2	3	2	4	2	4	0	5	1	6
2	L'habile détaché	1	2	1	0	4	0	4	0	2	2	4
3	Le suiveur clairvoyant	1	4	4	8	1	4	5	0	3	6	9
4	L'assidu par défaut	2	1	1	1	3	2	2	2	2	0	4
5	Le résigné sceptique	2	2	9	6	7	6	7	5	4	4	13
6	Le familier expert	4	2	9	8	7	2	13	9	6	0	15
7	Le curieux séduit	2	4	3	7	2	3	6	4	3	2	9
8	Le consommateur conformiste	3	5	0	3	5	4	4	5	3	0	8
Total		16	22	30	35	33	23	45	25	28	15	68

* Inactif = demandeur d'emploi, retraité, personne au foyer // Travailleur = actif en emploi
 ** SI = secondaire inférieur // SS = secondaire supérieur // SU = supérieur court, long et universitaire

Certains profils sont très marqués tandis que d'autres se distinguent peu en fonction de l'une ou l'autre variable sociodémographique (lecture en ligne des données dans le tableau V-2) :

- *L'apprenti consciencieux* ne se distingue pas particulièrement à travers ces 4 variables, peut-être est-il juste un peu plus féminin, actif professionnellement et d'âge moyen.
- *L'habile détaché* est un profil féminin, actif professionnellement, plutôt âgé, de tous les niveaux d'études.
- *Le suiveur clairvoyant* est un type essentiellement masculin, comprenant autant d'actifs que d'inactifs professionnellement. Il est en moyenne plus âgé, bien qu'il incluse quelques personnes de moins de 30 ans.
- *L'assidu par défaut* est surtout un profil jeune, avec un capital culturel plus faible.
- *Le résigné sceptique* appartient à tous les âges ; il est autant féminin que masculin, actif qu'inactif. Il se distingue essentiellement par un capital culturel plutôt élevé (large majorité de personnes ayant un niveau d'études supérieur).
- *Le familier expert* est d'abord un actif ; la majorité des individus ont une activité professionnelle. C'est aussi un type jeune ; l'essentiel

des individus ont moins de 30 ans. Ce type est autant féminin que masculin et s'il concentre un grand groupe de diplômés de l'enseignement supérieur, il comprend aussi un bon nombre de personnes ayant un faible niveau d'études.

- *Le curieux séduit* est plutôt masculin et actif. En termes d'âge ou de niveau d'études, il ne se distingue pas.
- *Le consommateur conformiste* a un capital culturel plus faible (aucun diplômé de l'enseignement supérieur) ; il est aussi souvent actif qu'inactif. Il se distingue plutôt par son âge, avec une majorité de moins de 30 ans.

Une autre manière de lire ces caractéristiques sociodémographiques consiste à regarder à l'intérieur de chaque catégorie (homme, femme, inactif, travailleur, moins de 30 ans, etc.) comment les individus se répartissent entre les différents types. Les jeunes vont-ils plutôt vers un type, les âgés vers un autre ? Les femmes et les hommes vont-ils vers les mêmes types ? La lecture en colonne des mêmes données (voir tableau V-3) nous donne quelques indications.

Tableau V-3: Répartition des utilisateurs en fonction des types
Lecture en colonne des caractéristiques sociodémographiques

Types		Niveau d'études**			Homme/ Femme		Inactif/ Travailleur*		Âge			Total
		SI	SS	SU	H	F	I	T	< 30	30-50	> 50	
1	L'apprenti consciencieux	1	2	3	2	4	2	4	0	5	1	6
2	L'habile détaché	1	2	1	0	4	0	4	0	2	2	4
3	Le suiveur clairvoyant	1	4	4	8	1	4	5	0	3	6	9
4	L'assidu par défaut	2	1	1	1	3	2	2	2	2	0	4
5	Le résigné sceptique	2	2	9	6	7	6	7	5	4	4	13
6	Le familial expert	4	2	9	8	7	2	13	9	6	0	15
7	Le curieux séduit	2	4	3	7	2	3	6	4	3	2	9
8	Le consommateur conformiste	3	5	0	3	5	4	4	5	3	0	8
<i>Total</i>		16	22	30	35	33	23	45	25	28	15	68

* Inactif = demandeur d'emploi, retraité, personne au foyer // Travailleur = actif en emploi
 ** SI = secondaire inférieur // SS = secondaire supérieur // SU = supérieur court, long et universitaire

- Par rapport au *niveau d'études*, on constate que les diplômés de l'enseignement supérieur se retrouvent majoritairement dans deux types : le familier expert et le résigné sceptique. Les diplômés de l'enseignement secondaire supérieur se retrouvent surtout parmi les suiveurs clairvoyants, les curieux séduits et les consommateurs conformistes. Quant aux plus faiblement diplômés, ils sont un peu plus nombreux parmi les familiers experts et pour le reste se distribuent entre tous les types.
- En ce qui concerne *l'âge*, les moins de 30 ans se concentrent dans trois types (le familier expert, le résigné sceptique et consommateur conformiste) et sont absents des types de l'apprenti consciencieux, de l'habile détaché et du suiveur clairvoyant. Les individus entre 30 et 50 ans se distribuent entre tous les types, et sont un peu plus nombreux parmi les apprentis consciencieux et les familiers experts. Parmi les plus de 50 ans, le suiveur clairvoyant et le résigné sceptique regroupent deux tiers des individus.
- En ce qui concerne la *situation professionnelle* (actif/travailleur), le fait le plus marquant est le lien fort entre le type du familier expert et l'activité professionnelle.
- Entre *hommes et femmes*, la lecture en colonne confirme l'orientation privilégiée des hommes par rapport aux femmes vers les types du suiveur clairvoyant et du curieux séduit. Les femmes présentent une distribution entre les types avec moins d'effets de concentration que les hommes.

L'essentiel à retenir de cette lecture des données, c'est qu'il n'y a pas de relation de causalité forte entre certaines caractéristiques sociodémographiques et l'appartenance à un type. Cette tentative d'approche par groupes spécifiques – en fonction de l'âge, du sexe, de la situation professionnelle, du niveau d'études – montre la difficulté de penser les mondes des utilisateurs en termes de groupes cibles. Une fois la barrière de l'accès franchie, les pratiques d'usages prennent des voies différentes qui ne s'expliquent pas exclusivement par des niveaux d'études, de revenu ou des appartenances générationnelles. Ainsi, tous les jeunes diplômés du supérieur ne sont pas des familiers experts ; ils sont aussi des résignés sceptiques. Tous ceux qui ont un faible capital culturel ne sont pas des consommateurs conformistes ; ils sont aussi des familiers experts. Tous les plus âgés ne sont pas des résignés sceptiques ; ils sont

aussi des curieux séduits et des suiveurs clairvoyants. Tous les inactifs ne sont pas des apprentis consciencieux.

1.3. *Le caractère discriminant de la contrainte et de l'utilité perçue*

Les huit portraits d'utilisateurs sont chacun associés à une trajectoire particulière. Cette trajectoire prend naissance, selon les cas, dans un contexte marqué par plus ou moins de liberté ou de contrainte. Pour certains, la *contrainte* est *forte* (types 1 et 2). Il était vital de suivre le progrès sous peine d'être fortement pénalisé (perte d'emploi, déclassement...). On retrouvera dans ce cas de figure surtout des femmes et des contraintes venant de l'activité professionnelle. Pour d'autres, la trajectoire d'utilisateur des TIC démarre dans un contexte où la *contrainte* est *moyenne* (types 3, 4 et 5) ; un certain niveau de maîtrise des TIC et de l'ordinateur est encouragé (mais non imposé) par l'entourage professionnel ou non professionnel (proches, loisirs, engagement associatif). Dans cette situation intermédiaire, tous les profils individuels en termes d'âge, de situation professionnelle ou de genre ou de niveau de formation se retrouvent à part presque égale, mais les diplômés de l'enseignement supérieur sont majoritaires. Dans un troisième cas, la trajectoire individuelle débute librement. La *contrainte* est *faible ou nulle* (types 6, 7 et 8) et les utilisateurs débutants ont une large part d'initiative (début dans l'environnement familial et individus curieux). De manière prévisible, et confirmée ici, les jeunes se retrouvent plus fréquemment dans cette situation.

C'est toutefois l'examen de l'autre dimension de la typologie qui se révèle intéressante en termes de caractéristiques sociodémographiques. L'utilité perçue des usages est une dimension qui se révèle moins liée à des contextes (plus ou moins contraignants), mais elle façonne les trajectoires individuelles – bien au-delà d'une vision déterministe en termes de variables sociodémographiques. Pour rappel, l'utilité perçue se lit à l'articulation du cadre d'usage, notamment le sens donné par l'individu, et du territoire d'usages, c'est-à-dire les types et la nature des usages individuels. L'utilité perçue transparaît dans la nature et l'importance des usages professionnels, ainsi que dans le périmètre et le sens attribué aux usages privés. Trois niveaux d'utilité perçue ont été

distingués : forte, moyenne et faible. Le tableau V-4 montre un certain effet de polarisation entre utilité perçue forte et faible.

Tableau V-1: *Niveaux d'utilité perçue par les utilisateurs / Caractéristiques sociodémographiques des individus*

Niveaux d'utilité perçue par les utilisateurs	Niveau d'études**			Homme/ Femme		Inactif/ Travailleur*		Âge			Total
	SI	SS	SU	H	F	I	T	< 30	30-50	> 50	
Utilité perçue forte <i>Types 3 et 6</i>	5	6	13	16	8	6	18	9	9	6	24
Utilité perçue moyenne <i>Types 1, 4 et 7</i>	5	7	7	10	9	7	12	6	10	3	19
Utilité perçue faible <i>Types 2, 5 et 8</i>	6	9	10	9	16	10	15	10	9	6	25
<i>Total</i>	16	22	30	35	33	23	45	25	28	15	68

* Inactif = demandeur d'emploi, retraité, personne au foyer // Travailleur = actif en emploi
 ** SI = secondaire inférieur // SS = secondaire supérieur // SU = supérieur court, long et universitaire

Un nombre quasi égal d'individus (24 et 25) se situent à chacun de ces deux pôles. Cette distribution entre les deux extrêmes se retrouve aussi au niveau des détenteurs d'un niveau d'études supérieur, des personnes de moins de 30 ans et plus de 50 ans, et des travailleurs. On retrouve une même polarisation entre hommes et femmes, les hommes étant plutôt du côté de l'utilité forte et les femmes de l'utilité faible. Ce nouveau regard sur les données confirme la difficulté de penser les utilisateurs en termes de groupes cibles caractérisés par des données sociodémographiques.

1.4. *Les ressources disponibles et les trajectoires d'usages*

Les enquêtes relatives à l'accès aux TIC (fracture numérique au premier degré) montrent un lien entre les ressources disponibles et l'accès aux TIC (voir chapitre II). Ces ressources sont de trois types ; elles recourent la classification en trois types de capitaux proposée par Bourdieu (1980) : le capital économique, le capital culturel et le capital social, dont les définitions ont été rappelées dans le chapitre II.

Ces trois types de capitaux façonnent-ils les trajectoires ? Quelques données (moins complètes que la classification évoquée ci-dessus) sont

disponibles dans le corpus d'entretiens. Elles permettent d'estimer l'effet de différentes ressources sur les usages, et non plus sur l'accès – qui est, dans le cas de la fracture numérique au second degré, une question réglée.

Les ressources économiques sont rarement évoquées comme étant une entrave aux usages, même si l'échantillon comprend des personnes qui disposent de ressources économiques très variables, allant de revenus très confortables à des situations très précaires. Le coût de la connexion est discuté surtout par quelques personnes qui trouvent peu d'utilité à leurs usages. Une analyse coût/bénéfice les conduit alors à envisager d'abandonner leur connexion. D'autres profils, avec des revenus limités et une utilité perçue plus élevée, envisageraient plutôt de rogner sur les autres dépenses (y compris l'alimentation) plutôt que de renoncer à leur connexion.

Les ressources économiques n'apparaissent pas comme un élément qui vient façonner le territoire d'usages. Ainsi, un peu plus de 20% des interviewés (14 sur 68) disposent d'un matériel bas de gamme ou obsolète, voire n'ont aucun équipement à domicile, et quelques-uns n'ont pas de connexion à domicile. Toutefois, ces personnes ne se retrouvent pas dans un type particulier d'utilisateurs. Elles se répartissent au contraire à l'intérieur de l'ensemble des types, hormis le consommateur conformiste qui est toujours équipé de matériel assez récent et performant. De même, les personnes au chômage ne se regroupent pas à l'intérieur de types particuliers, qui seraient caractérisés par des territoires d'usages spécifiques.

Pour cerner le capital culturel des personnes interviewées, nous disposons principalement la variable relative au niveau d'études des interviewés. L'approche sociodémographique de l'échantillon des individus, en lien avec leur profil d'usages, a déjà permis d'observer que le niveau d'études orientait, en partie, vers certains types. C'est surtout parmi les personnes disposant d'un niveau d'études supérieur que l'on trouve les plus fortes concentrations d'individus autour de deux types (familier expert et résigné septique), soit 60% (18 sur 30) des personnes concernées. Pour les autres interviewés, diplômés du secondaire inférieur ou supérieur, la dispersion est beaucoup plus forte entre l'ensemble des types possibles. Cette influence du capital culturel est donc surtout marquée, en termes de profils d'usages, pour les détenteurs d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

En ce qui concerne les ressources sociales pertinentes pour un utilisateur des TIC, plusieurs variables ont été considérées à travers les entretiens. Une première variable concerne la situation familiale : les personnes vivent-elles seules ou en couple, avec ou sans enfants ? Une deuxième variable a trait à la situation professionnelle – actif ou non actif professionnellement – et à l'accès à un réseau social à travers le travail. Elle envisage aussi l'usage ou le non-usage des TIC dans le travail. Enfin, une question précise lors des entretiens interrogeait les individus à propos de leurs supports et leurs stratégies en cas de difficultés liées aux usages (hardware ou software). L'existence d'un réseau de support apparaît jouer un rôle important dans la fracture numérique au premier degré ; son rôle se révèle différent dans la fracture au second degré. Tout d'abord, il semble que très peu de personnes en soient totalement dépourvues et ne disposent d'aucun réseau d'entraide. L'étendue de ce réseau est toutefois variable et se limite parfois à une seule personne, à laquelle il est fait systématiquement appel : un enfant, un conjoint, un ami, un collègue, un voisin, etc. De manière peu surprenante, le support disponible est lié à l'activité professionnelle, surtout quand les TIC sont utilisées dans le cadre du travail. Les individus développent différents types de rapport à leur support social. Certains construisent leur propre autonomie à partir de supports ponctuels et d'autres s'installent, volontairement ou malgré leurs efforts, dans une relation de dépendance ou dans une distribution figée des tâches.

Finalement, il semble que cette approche via les ressources – économique, culturelles et sociales – ne fait pas ressortir d'effets très déterminants sur les territoires et les trajectoires d'usages. Pour des utilisateurs non débutants – les personnes interviewées étaient en effet utilisatrices depuis un an au moins –, la faiblesse des ressources économiques entraîne rarement un effet de blocage ou d'orientation des trajectoires vers des voies particulières. Un capital culturel élevé destinerait davantage à certaines trajectoires, tandis qu'un niveau moins élevé de capital culturel laisserait ouvertes toutes les voies possibles. Enfin, le capital social nécessaire semble très souvent disponible pour les utilisateurs confirmés, même si le réseau peut être très restreint et parfois d'une expertise limitée.

1.5. *Le rapport à l'apprentissage et les compétences*

La question des compétences est essentielle dans l'étude de la fracture numérique (voir chapitre I) mais l'acquisition de compétences n'est pas un phénomène linéaire et progressif. Les entretiens réalisés montrent comment le rapport à l'apprentissage – en lien avec le sens de cet apprentissage – va façonner les types et l'ampleur des compétences acquises par un utilisateur.

L'acquisition et le développement de compétences en matière de TIC passent par différents lieux et comportements. Ils sont regroupés en trois catégories ; les deux premières sont formalisées, la troisième est plus informelle :

- l'apprentissage via l'école ;
- le passage par des dispositifs formalisés comme la formation professionnelle qualifiante ou les formations organisées par le monde associatif ;
- les formes d'apprentissage informel, c'est-à-dire sur le tas, au travail, de manière autodidacte.

Dans l'échantillon, un tiers des individus ne sont jamais passés par un dispositif formalisé (école, formation professionnelle qualifiante, monde associatif) pour acquérir et développer leurs compétences. Leur apprentissage s'est fait sur le tas, au travail et/ou de manière autodidacte.

Un tiers des individus sont passés, à un moment ou à un autre, par la formation professionnelle qualifiante et/ou une formation organisée par le monde associatif. Enfin, un tiers des individus ont été formés dans le cadre de la scolarité – notamment les plus jeunes. Toutefois, il est rare qu'un individu ne puise qu'à une seule source d'apprentissage. Il est très fréquent de combiner plusieurs des sources évoquées (scolarité, formations spécifiques, sur le tas/autodidacte)

Il n'y a pas de types d'utilisateurs ni de groupes cibles spécifiques (âge, sexe, niveau d'études) qui se distingueraient en fonction d'un recours massif – ou d'une absence de recours – à un dispositif particulier d'apprentissage (scolaire, formalisé, sur le tas). On retrouve, globalement, pour chaque profil les trois sources possibles de formation. Il est néanmoins intéressant de noter que trois types d'utilisateurs se caractérisent par une majorité de personnes qui n'ont eu recours qu'à des for-

mes d'apprentissage informel, c'est-à-dire sur le tas, au travail ou de manière autodidacte. Ainsi, les habiles détachés, les suiveurs clairvoyants et les curieux séduits comptent, ensemble, 59% (13 sur 22) d'individus n'ayant jamais eu de formation aux TIC via la scolarité ou via d'autres dispositifs de formation formalisés (formation professionnelle, monde associatif, etc.). Ce qui distingue les individus, c'est moins la panoplie des sources de formation dans lesquelles ils vont puiser que le rapport à l'apprentissage et la vision de celui-ci. Les niveaux de compétences sont différents mais ils évoluent en fonction de ce rapport à l'apprentissage. Globalement, il y a quatre types d'attitudes, associées à des comportements différents, à l'égard de l'apprentissage de compétences TIC.

1.5.1. Rapport positif à l'apprentissage et proactivité

On retrouve ici le suiveur clairvoyant, le familial expert, le curieux séduit, l'assidu par défaut, soit près de 55% des personnes interviewées. Ce sont ceux qui ont une attitude proactive par rapport à leurs besoins d'apprentissage. Ils combinent apprentissage sur le tas et recours à des modules de formation ciblés. Même si leur maîtrise des TIC est de niveaux différents (plus ou moins de diversification, plus ou moins d'expertise, plus ou moins de compétences hardware et software), ils sont autonomes et capables de faire des choix, d'identifier ce qui leur serait utile en fonction des usages qu'ils envisagent ou de la marge d'autonomie supplémentaire qu'ils veulent acquérir. Ils savent où et à qui s'adresser pour acquérir les savoirs qu'ils ciblent. Ce rapport à l'apprentissage rend ces personnes peu vulnérables et peu dépendantes.

1.5.2. Rapport positif à l'apprentissage et réactivité

Ce type de rapport à l'apprentissage concerne des individus pour qui l'apprentissage est accompagné, soit par le milieu professionnel, soit par des formations ciblées. Ce sont les types de l'apprenti consciencieux et de l'habile détaché que l'on retrouve ici. Les progrès se font en réaction à des nécessités contextuelles — essentiellement professionnelles ou formatives. Ils ont une bonne volonté mais pas de curiosité, ils doivent « être pris par la main » pour apprendre mais s'y soumettent bien volontiers. Le rapport à l'apprentissage est positif mais il peut aussi être laborieux (l'apprenti consciencieux). Les personnes sont plus vulnéra-

bles que le premier groupe évoqué ; leur trajectoire peut s'arrêter à des seuils où l'autonomie et l'appropriation élargie ne sont pas garantis. Elles sont aussi plus dépendantes de dispositifs de formation organisés. Toutefois, on peut émettre l'hypothèse qu'une partie des individus (habile détaché) ont atteint un socle minimal de compétences qui pourrait leur permettre de gérer de manière autonome leurs éventuels besoins futurs en termes d'apprentissage et de compétences.

1.5.3. Rapport distant à l'apprentissage par désintérêt

Dans le rapport distant à l'apprentissage, on retrouve ceux qui sont satisfaits du niveau qu'ils ont atteint et qui ne se posent pas la question de la nécessité d'apprendre encore. Ce sont les consommateurs conformistes ; ils sont satisfaits de leurs usages et ils n'attendent rien d'autre. Ils ont des ressources pour gérer les problèmes éventuels, via des relations, des collègues ou chez des professionnels. Certaines personnes développent même une relative expertise, notamment au niveau du hardware, mais en procédant de manière autodidacte et par essai/erreur.

L'ordinateur est avant tout un outil de divertissement et il ne doit pas être flanqué d'une contrainte d'apprentissage, sous peine d'en diminuer l'attractivité. Ce n'est pas tant l'engagement dans un apprentissage (formalisé ou pas) qui rebute ces personnes mais bien l'absence de vision de l'utilité de cet apprentissage. L'analyse coût (financier, effort...) / bénéfiques (usages, gratifications...) ne plaide pas en faveur de cet effort.

1.5.4. Rapport dissipé à l'apprentissage et faible rendement

Le résigné sceptique a un rapport particulier à l'apprentissage de compétences TIC. Bien qu'il soit doté d'un bon capital culturel, il peine à progresser et réapprend constamment les mêmes connaissances de base. Il est peu investi dans l'apprentissage car il est peu motivé par ce qu'il pourrait en tirer comme bénéfice personnel, dans sa vie privée comme au travail. Son apprentissage est donc laborieux et peu progressif, ceci principalement à cause d'un manque de volonté. Il n'a pas de projet en lien avec les TIC, pas de volonté d'autonomie et il se laisse porter par son entourage. Dès lors, le rendement de ses apprentissages est faible. Il se maintient volontairement dans une position de retrait. On peut toutefois émettre l'hypothèse qu'en situation de contrainte

forte ou dans un projet qui aurait du sens à ses yeux, le résigné sceptique puisse s’engager avec plus de conviction et d’efficacité dans un apprentissage efficace. Le rapport à l’apprentissage est, en effet, très lié à l’utilité perçue et à la valeur symbolique accordée aux TIC (voir point suivant).

Tableau V-5: *Typologie des utilisateurs des TIC et rapport à l’apprentissage*

		Utilité perçue		
		Forte	Moyenne	Faible
Motivation / Impulsion initiale	Contrainte forte		L'apprenti consciencieux	L'habile détaché
	Contrainte moyenne	Le suiveur clairvoyant	L'assidu par défaut*	Le résigné sceptique
	Contrainte faible à nulle	le familier expert	Le curieux séduit	Le consommateur conformiste
		<i>Rapport positif à l'apprentissage et proactivité</i>		
		<i>Rapport positif à l'apprentissage et réactivité</i>		
		<i>Rapport distant à l'apprentissage par désintérêt</i>		
		<i>Rapport dissipé à l'apprentissage et faible rendement</i>		

1.6. Valeur symbolique, sens et usages

La valeur symbolique attribuée aux TIC est un moteur essentiel dans les trajectoires individuelles. Elle fait référence au sens attribué aux TIC et à la vision qu’en ont les individus. Cette valeur symbolique va conditionner les trajectoires et les usages ainsi que le rapport à l’apprentissage, qui sera tantôt laborieux, tantôt enthousiaste et proactif.

Les TIC sont vues par certains utilisateurs comme des objets diaboliques rongant le lien social, menaçant l’emploi, distrayant de l’essentiel, cultivant un monde irréel truffé de risques. Pour d’autres, internet et

l'ordinateur sont l'avenir, la modernité, l'ouverture vers un monde de possibles sans limites. De manière moins passionnée, les TIC sont, pour une partie des utilisateurs, des complications peu utiles ou une nécessité tout à fait maîtrisable. La valeur accordée aux TIC n'est pas a priori une valeur homogène. Une vision des TIC n'est pas forcément applicable à tous les espaces de la vie – espace privé ou public, domestique ou professionnel. Cela signifie que la valeur symbolique accordée aux TIC peut être très positive dans l'univers professionnel mais neutre, voire négative, en dehors de cet univers. Une autre distinction doit être introduite dans cette valeur accordée aux TIC. Elle peut concerner à la fois les usages et l'outil (l'ordinateur) mais aussi être plutôt focalisée sur l'un ou l'autre. Ces différents cas de figure se retrouvent parmi les personnes interviewées.

Une échelle de 0 à 3 a été utilisée pour évaluer la valeur symbolique accordée aux TIC dans chacune des interviews analysées. Le 0 est une valeur symbolique négative (entraînant la réticence) et le 3 est une valeur symbolique positive (allant jusqu'à la passion). En fonction d'une valeur symbolique qu'il donne à l'ordinateur, internet et/ou à ses usages, chaque individu se positionne ainsi entre une vision négative associée à une réticence et une vision positive culminant à la passion. Pour les huit types d'utilisateurs, une position sur l'échelle est ainsi calculée. Différents sous-groupes se démarquent, par ordre croissant de valeur symbolique.

Tableau V-1: Valeur symbolique accordée aux TIC par les utilisateurs

		Échelle de 0 à 3
1	L'apprenti consciencieux	2.0
2	L'habile détaché	1.8
3	Le suiveur clairvoyant	2.0
4	L'assidu par défaut	2.8
5	Le résigné sceptique	1.2
6	Le familier expert	2.5
7	Le curieux séduit	2.2
8	Le consommateur conformiste	1.9

0 = valeur symbolique négative (entraînant la réticence)

3 = valeur symbolique positive (culminant à la passion)

Le résigné sceptique attribue une valeur symbolique assez neutre, voire négative, aux TIC et à ce que l'on peut en faire. Cette perception transparaît dans les usages et la dynamique de la trajectoire. Ces individus ne trouvent pas de niches d'usages qui font sens pour eux. Ils se limitent au minimum nécessaire et ne cherchent pas à progresser. Ils ne sont pas prêts à s'engager dans un processus d'apprentissage. Ils sont plutôt passifs et se reposent sur leur entourage. Ils réapprennent sans cesse les mêmes choses qu'ils oublient aussi vite. Ils ne cherchent pas à avoir un équipement performant ni individuel. Ils se contentent d'un matériel partagé et de vieille génération.

L'habile détaché et le consommateur conformiste ont en commun le fait d'accorder une valeur symbolique positive aux TIC, mais chacun dans un espace restreint. Pour le premier, les TIC ont du sens et une valeur positive mais seulement dans l'univers professionnel. C'est d'ailleurs plutôt l'ordinateur qu'internet qui domine dans les usages. C'est le monde professionnel qui porte les dynamiques d'apprentissage et les choix en termes d'usages. Pour le second, les TIC ont du sens dans la vie domestique et ce sont les usages d'internet qui dominent et sont jugés suffisamment maîtrisés. Il n'y a pas de projet d'aller vers d'autres usages. L'ordinateur en tant que tel est important ; il doit être un bel objet de consommation performant.

Pour l'apprenti consciencieux, les TIC sont un outil de reconnaissance sociale et de renforcement professionnel. Elles ont une valeur symbolique positive mais sans aller jusqu'à la fascination ou la passion. Le rapport aux TIC est davantage utilitaire. C'est également un peu la vision du suiveur clairvoyant, qui a une vision positive des TIC et de leurs usages, sans risque de sombrer dans la passion et la dépendance. Les deux se distinguent cependant par leur degré d'autonomie et la diversité de leur usages.

Enfin, viennent ceux qui accordent une valeur symbolique positive aux TIC assortie d'un zeste de passion : le curieux séduit, le familier expert, l'assidu par défaut. Ils ont en commun l'autonomie dans leurs usages, leur proactivité dans l'apprentissage, mais pour certains une absence de distance critique. C'est parmi ces trois types que l'on retrouve les épisodes d'assuétudes.

La valeur symbolique accordée aux TIC et leur utilité perçue, ainsi que le sens qui est donné aux usages sont des dimensions très importantes

pour comprendre les trajectoires d'utilisateurs. Elles conditionnent fortement le rapport à l'apprentissage, bien plus qu'un niveau d'études ou, plus globalement, qu'un capital culturel préexistant.

2. Retombées des usages et fragilité des parcours

2.1. *Trajectoires et intégration sociale*

Au-delà d'une meilleure compréhension de la diversité du monde des utilisateurs, la recherche tente d'articuler les trajectoires d'usages des TIC et la dimension de l'inclusion et de la participation à la société. Concrètement, il s'agit d'une part, d'identifier des opportunités qui se renforcent ou s'ouvrent grâce à des usages individuels des TIC et d'autre part, de déceler d'éventuels risques associés à ces usages (marginalisation, décrochage, comportements illicites...). La lecture des opportunités et des risques associés aux usages individuels des TIC est faite à travers les concepts d'intégration et de vulnérabilité.

Comme cela a été développé dans les chapitres II et III, l'inclusion est conçue comme une porte d'entrée pour penser les enjeux et les mécanismes globaux du « vivre ensemble » contemporain et les risques de marginalisation en lien avec les usages des TIC. Cinq sphères constitutives de l'inclusion ont été retenues pour cette recherche : les activités sociales (les interactions sociales avec la famille ou les amis, ou à l'intérieur d'un groupe culturel ou d'une communauté), les activités productives (l'engagement dans une activité productive, comme le travail rémunéré, l'éducation ou la formation), les activités politiques ou citoyennes (la participation citoyenne et sociale), les activités de consommation (privé/public) et le développement personnel (l'autonomie et l'estime de soi).

Dans les différentes histoires d'utilisateurs qui ont été analysées, ces sphères apparaissent en interaction avec l'usage des TIC mais de manière très inégale, et rarement toutes ensemble. Le profil standard du bon élève de la société de l'information est, dans l'absolu, un individu qui trouve, crée et exploite des interactions positives entre ses usages des TIC et ses réalisations, opportunités, voire performances dans chacune des cinq sphères constitutives de son appartenance sociale.

Dans les faits, il n'y a guère qu'un groupe d'utilisateurs – les suiveurs clairvoyants – qui se rapproche de cet utilisateur « idéal », soit environ 13% de notre échantillon d'individus. La trajectoire du suiveur clairvoyant est ascendante et il exploite ses aptitudes en matière de TIC de manière progressive, et réflexive, dans les cinq sphères : il entretient et développe ses relations sociales ; il s'implique plus activement et durablement dans des groupes ; il accroît son efficacité professionnelle et élargit ses connaissances ; il s'implique dans des actions citoyennes en ligne et teste les services de e-gouvernement ; il se donne d'autres moyens d'agir en tant que consommateur averti ; il conforte son sentiment d'appartenance à une société en mouvement et se démarque des hésitants frileux. Bref, pour les personnes de ce type, l'usage des TIC vient renforcer une position sociale. Dans ces cas précis, l'appropriation des TIC remplit toutes ses promesses. Cependant, la réalité du monde des utilisateurs est bien plus diversifiée. Dans beaucoup de cas, il y aura, au plus, une ou deux sphères de participation qui se verront significativement renforcées par l'usage des TIC.

- La communication est un usage omniprésent chez les utilisateurs des TIC mais avec des intensités très diverses. Elle ne renforce l'activité sociale des individus – les interactions sociales avec la famille ou les amis, ou à l'intérieur d'un groupe culturel ou d'une communauté – que dans une partie des cas. Ainsi, si le familier expert conforte ses réseaux, l'habile détaché (peu intéressé par les TIC en dehors des exigences professionnelles) n'a aucun débouché de ses usages des TIC en matière d'interactions sociales. L'assidu par défaut, par contre, est véritablement raccroché à la société par le biais de ses interactions virtuelles, avec des cercles d'amis ou des groupes de discussion. Dans l'ensemble de l'échantillon, les types qui tirent véritablement profit de leurs usages des TIC en matière d'activités sociales sont le familier expert, le suiveur clairvoyant et l'assidu par défaut. Pour les autres, l'impact de l'usage des TIC sur leurs activités sociales reste faible voire nul.
- Les activités productives (le travail rémunéré, l'éducation ou la formation) vont être renforcées significativement par les usages des TIC chez les personnes dont la trajectoire est ancrée dans l'univers professionnel. Il s'agit d'individus qui construisent un projet professionnel autour des TIC ou qui s'assurent une stabilité professionnelle grâce à leur maîtrise des TIC. Ce sont les types de l'apprenti consciencieux et de l'habile détaché que l'on retrouve ici,

mais aussi celui du familier expert qui conforte sa position professionnelle grâce à une bonne maîtrise des TIC.

- En matière de participation citoyenne et sociale, l'usage des TIC n'apparaît pas comme le déclencheur d'un activisme politique ou citoyen accru. Il est un amplificateur ou un facilitateur d'actions ou d'engagements préexistants mais ne vient pas enclencher ou démultiplier des dynamiques participatives. Le rôle des TIC dans ce domaine reste à la mesure de ce qu'est au préalable la participation politique ou citoyenne des individus. Les activités de consommation sont dominantes pour le profil du consommateur conformiste. Pour beaucoup d'autres, elles transforment des comportements de consommation mais ne constituent pas une sphère prioritaire dans les usages. Les retombées positives de comportements de consommation modifiés sont rarement l'objet d'une stratégie préalable et résultent plutôt d'un effet collatéral positif lié au développement des usages. Enfin, pour d'autres utilisateurs des TIC (l'assidu par défaut, le résigné sceptique, l'apprenti consciencieux), les activités de consommation en lien avec les TIC sont plutôt un objet de méfiance et certainement pas un levier de développement ou d'émancipation.
- La cinquième et dernière sphère constitutive de l'intégration est le développement personnel, notamment l'autonomie et l'estime de soi. Il s'agit sans doute du registre qui, à des degrés divers, se trouve généralement impacté positivement par l'usage des TIC. Le plus faible impact (parfois quasi nul) se retrouve dans les profils du résigné sceptique (volontairement distant) et de l'habile détaché (consciemment indifférent) ; pour les autres, les sentiments de reconnaissance, de victoire, de participation au progrès, de vivre avec son temps sont évoqués, à des titres divers. Pour l'apprenti consciencieux, ce sera même un élément clé dans la dynamique d'appropriation des TIC et dans le développement des usages.

Le tableau suivant (V-7) représente, de manière synthétique, la diversité des impacts liés à l'utilisation des TIC, en matière d'intégration et de participation sociales. Il montre qu'il n'y a pas de relation de cause à effet entre l'usage des TIC et de meilleures opportunités ou performances dans les cinq sphères constitutives de l'intégration. Il révèle également que cette relation se décline différemment en fonction des types

d'utilisateurs ; elle pourra, selon les cas, être effective sur tous les plans ou bien se limiter à une seule sphère.

Tableau V-1: Impact des usages des TIC dans cinq sphères d'intégration

		Utilité perçue		
		Forte	Moyenne	Faible
Motivation / Impulsion initiale	Contrainte forte		L'apprenti consciencieux Activités sociales * Activités productives *** Activités politiques/	L'habile détaché Activités sociales - Activités productives ***
	Contrainte moyenne	Le suiveur clairvoyant Activités sociales *** Activités productives *** Activités politiques/	L'assidu par défaut Activités sociales *** Activités productives - Activités politiques/	Le résigné sceptique Activités sociales * Activités productives * Activités politiques/
	Contrainte faible à nulle	Le familier expert Activités sociales *** Activités productives *** Activités politiques/ citoyennes * Activités de consommation **	Le curieux séduit Activités sociales ** Activités productives - Activités politiques/ citoyennes * Activités de consommation **	Le consommateur conformiste Activités sociales * Activités productives - Activités politiques/ citoyennes - Activités de consom-

*** Significatif ** Moyen * Faible - Nul

2.2. Trajectoires et vulnérabilité

Une analyse des trajectoires d'utilisateurs plaide en faveur d'une approche dynamique du binôme exclusion/inclusion. Le recours au concept de vulnérabilité vise à renforcer cette perspective dynamique dans l'approche de l'exclusion/inclusion ; celui-ci désigne la probabilité de voir sa situation ou ses conditions de vie se dégrader. Dans la vulnérabilité, il y a à la fois, une menace – liée à l'imposition d'une norme sociale propre à la société de l'information – et une capacité de réaction – liées à des capacités au sens de Sen (voir chapitre II). Partant de cette perspective, plusieurs critères sont utilisés pour apprécier un niveau de vulnérabilité à l'intérieur de trajectoires individuelles :

- Un premier critère concerne *le degré d'autonomie*. Il ne s'agit pas seulement d'une capacité à se débrouiller seul, elle-même déterminée par un socle minimum de compétences, mais aussi de la capacité de prendre des décisions en matière d'apprentissage. Cela inclut une certaine proactivité, la capacité d'identifier les lieux et

les personnes adéquates face à des situations bloquées, la capacité de dresser un diagnostic même si l'on est pas capable de le solutionner seul. Cela concerne également une certaine capacité à anticiper et à se projeter dans un futur d'utilisateur.

- *Les compétences TIC* sont incontournables d'une appréciation de la vulnérabilité propre à certaines trajectoires d'utilisateurs. Toutefois, il ne s'agit pas seulement d'estimer un seuil au-delà duquel un individu aurait toutes les cartes en main pour se maintenir au niveau atteint, voire progresser dans ses usages. Cela concerne aussi le rapport à l'apprentissage, la vision de la formation et la capacité d'autodidaxie (voir point 3.5).
- *Le support disponible* concerne toutes les ressources mobilisables pour aider à résoudre les difficultés éventuelles rencontrées, tant en matière de hardware que de software. Il s'agit des membres de la famille, des réseaux d'amis, des collègues et des dispositifs institutionnels ou organisationnels éventuels (espace public numérique, association locale...).
- *Les comportements à risques* font référence aux comportements préjudiciables comme les assiduités (ex. jeux en réseau sans limites...), les risques affectifs (abus liés à une fragilité relationnelle), les comportements déviants (ex. cyber-sexe, pornographie), les risques financiers (achats compulsifs, arnaques, jeux d'argent).
- *La valeur symbolique et le sens* accordés aux TIC contribuent également à favoriser ou contrarier le lien d'un individu avec les TIC et sa capacité à en faire un usage conforme à ses attentes et à une norme minimale d'intégration (voir point 3.4).
- *La capacité de faire des choix* et d'imprimer sa marque à sa trajectoire consiste à choisir les usages qui apportent une plus-value par rapport à l'existence individuelle, quel que soit le ou les domaine(s) considérés (travail, vie pratique, divertissement, engagement...). C'est aussi la capacité de faire les choix conséquents en termes d'apprentissage et d'acquisition de compétences. Cette capacité de faire des choix nécessite une certaine distance critique et une réflexivité par rapport aux usages. Un rapport exclusivement passif aux TIC ne permet pas à un utilisateur de débusquer les espaces qui pourraient avoir du sens dans une trajectoire individuelle et apporter des enrichissements personnels. Foncer sans retenue dans les usages prescrits n'est pas la voie la plus adéquate.

Partant de cette perspective, les huit types ont pu être analysés en termes de vulnérabilité.

Deux types retiennent l'attention en termes de vulnérabilité : le résigné sceptique et le consommateur conformiste (ensemble 31% des interviewés), pour des raisons en partie communes et en partie différentes. Les deux types ont des compétences limitées et sont peu autonomes, mais ils disposent d'un support accessible (enfants, amis, collègues). Le résigné sceptique accorde peu de valeur aux TIC et y trouve peu de sens. Sans changement radical à ce niveau, il restera enfermé dans cette position de retrait. Il s'expose alors, potentiellement, à une mise à la marge professionnelle. Il s'agit en fait de personnes orientées vers des métiers « impactés » par les TIC, c'est-à-dire des métiers où les TIC ne sont pas centrales mais deviennent de plus en plus incontournables (enseignement, médecine, etc.). On peut toutefois émettre l'hypothèse que ces personnes seront aptes à apprendre, une fois l'étape de conviction ou de nécessité franchie, car elles disposent en général d'un capital culturel moyen à élevé. Le consommateur conformiste accorde, quant à lui, plus de valeur aux TIC mais il a peu de capacité à faire des choix porteurs d'enrichissements personnels et est plus exposé aux comportements à risques (dépendance, achats compulsifs). L'ordinateur et internet sont, pour lui, des objets de divertissement. Leur trouver une autre finalité et développer d'autres usages requièrent une information et un accompagnement finalisés.

Les types de l'habile détaché et de l'apprenti consciencieux présentent une vulnérabilité légère (ensemble 15% des interviewés), pour d'autres raisons. L'habile détaché est autonome, il dispose de support et il est capable de faire des choix motivés par des intérêts personnels. Il fait cependant une césure nette entre une vision positive des TIC en milieu professionnel et une absence totale d'ancrage dans la sphère privée. Il s'agit toutefois d'une vulnérabilité légère car l'habile détaché dispose des compétences nécessaires pour embrayer de manière autonome vers des usages non professionnels. Dans sa vie privée, il ne voit à ce stade ni plus-value potentielle dans l'usage des TIC, ni source de problèmes dans l'absence d'usages. L'apprenti consciencieux, quant à lui, n'a pas encore atteint un noyau de compétences suffisant pour lui assurer un niveau d'autonomie raisonnable et une capacité de choix mais il a une attitude positive à l'égard de la formation. Ce type a toutefois besoin d'un support institutionnel (guidance dans les choix de formation,

accompagnement dans les apprentissages) car il n'est pas en capacité de progresser seul. Les deux types ne sont guère menacés par des comportements à risques. Ils ont un rapport très utilitaire aux TIC.

L'assidu par défaut est un profil dont la vulnérabilité réside dans l'isolement social, la précarité ou les difficultés professionnelles. Par contre, ce sont des personnes plutôt assurées en ce qui concerne leurs usages des TIC.

Quant aux autres types – curieux séduit, familier expert et suiveur clairvoyant (ensemble 49% des interviewés) –, leur histoire d'utilisateurs ne révèlent pas de menaces particulières et ils montrent, par ailleurs, des capacités de décision et de choix par rapport à leurs usages des TIC.

Tableau V-1: *Typologie des utilisateurs des TIC et vulnérabilité*

		Utilité perçue		
		Forte	Moyenne	Faible
Motivation / Impulsion initiale	Contrainte forte		L'apprenti consciencieux	L'habile détaché
	Contrainte moyenne	Le suiveur clairvoyant	L'assidu par défaut*	Le résigné sceptique
	Contrainte faible à nulle	Le familier expert	Le curieux séduit	Le consommateur conformiste
	Vulnérabilité nulle			
	Vulnérabilité légère			
	Vulnérabilité plus importante			
*	Vulnérabilité sociale et non numérique			

2.3. *Le lien entre vulnérabilité et variables sociodémographiques*

Le tableau suivant (IV-9) observe les liens éventuels entre des situations de vulnérabilité en matière d'usage des TIC et des variables sociodémographiques. Les données doivent être considérées comme des indices de tendances, pas comme des mesures statistiques. Trois variables paraissent discriminantes : le genre, la situation professionnelle et l'âge, à la défaveur des femmes, des jeunes et des inactifs professionnellement.

Tableau V-1: Répartition des utilisateurs en termes de vulnérabilité / Caractéristiques sociodémographiques des individus

Niveaux de vulnérabilité	Niveau d'études**			Homme/ Femme		Inactif/ Travailleur*		Âge			Total
	SI	SS	SU	H	F	I	T	< 30	30-50	> 50	
Vulnérabilité plus importante <i>Types 5 et 8</i>	5	7	9	9	12	10	11	10	7	4	21
Vulnérabilité légère <i>Types 1 et 2</i>	2	4	4	2	8	2	8	0	7	3	10
Vulnérabilité nulle <i>Types 3, 6 et 7</i>	7	10	16	23	10	9	24	13	12	8	33
Vulnérabilité sociale et non numérique <i>Type 4</i>	2	1	1	1	3	2	2	2	2	0	4
<i>Total</i>	16	22	30	35	33	23	45	25	28	15	68

* Inactif = demandeur d'emploi, retraité, personne au foyer // Travailleur = actif en emploi
 ** SI = secondaire inférieur // SS = secondaire supérieur // SU = supérieur court, long et universitaire

La variable la plus discriminante est le genre. En effet, 36% (12 sur 33) des femmes sont dans les types présentant le niveau de vulnérabilité plus important et 24% (8 sur 33) dans le type qualifié de situation de vulnérabilité légère. Les hommes sont eux pour 66% (23 sur 35) dans les types de vulnérabilité nulle et 26% (9 sur 35) dans les types de vulnérabilité plus importante. La variable « activité professionnelle » intervient sans doute un peu ici car un peu plus de femmes que d'hommes sont inactives mais cela n'explique que très partiellement cet écart. Plusieurs hypothèses sont habituellement avancées pour tenter d'expliquer les disparités de genre dans le rapport aux TIC. La perspective soci-

ologique de la relation entre femmes et technologies s'intéresse aux processus de socialisation sans questionner la technologie en tant que telle. Les cultural studies et gender studies, venues des pays anglo-saxons, ont amené d'autres courants de recherche et ouvert un questionnement sur la technologie elle-même. Un ensemble d'hypothèses associe la technologie à la culture masculine et étudie la relation ambivalente des femmes aux TIC. Les approches constructivistes considèrent la relation entre genre et TIC comme une construction mutuelle ; elles s'intéressent aux processus qui façonnent les choses et leur donnent sens. Cette perspective rejoint la sociologie des usages (voir chapitre I) et y introduit la dimension du genre. De nouveaux champs de recherche se développent et questionnent la place du genre dans un monde où les TIC sont devenues des réalités incontournables du quotidien. Si l'évolution de la fracture numérique au premier degré montre des disparités entre hommes et femmes qui se lissent de plus en plus, l'étude des usages laisse ouverte la question des différences liées au genre.

La deuxième variable qui distingue les individus par rapport au critère de vulnérabilité est la situation par rapport à l'emploi. Les personnes inactives (chômeurs, retraités, personnes au foyer) se classent pour 43% (10 sur 23) dans les situations de vulnérabilité plus importante (types 5 et 8) pour 24% (11 sur 45) des personnes actives professionnellement. Les proportions s'inversent si l'on observe les situations de vulnérabilité nulle (types 3, 6 et 7) avec 39% (9 sur 23) d'inactifs professionnellement et 53 % (24 sur 45) d'actifs.

Vient ensuite, de manière inattendue, la variable âge avec 40% (10 sur 25) des moins de 30 ans qui se retrouvent dans les types présentant une vulnérabilité plus importante, contre 25% (7 sur 28) des personnes d'âge moyen et 27% (4 sur 15) des plus de 50 ans. La situation des moins de 30 ans est assez polarisée avec 40% des individus dans les types à vulnérabilité plus importante (types 5 et 8) et 52% dans les types à vulnérabilité nulle (types 3, 6, et 7). L'existence de situations de vulnérabilité dans la jeune génération a également été mise en évidence dans une autre recherche de la FTU (Brotcorne & al., 2009b), qui a révélé un décalage entre l'univers numérique des jeunes et la norme sociale de la société de l'information. Ce décalage devient une source de fragilité pour les jeunes qui ne disposent pas des capacités suffisantes pour établir des passerelles entre ces deux univers.

Le niveau d'études des interviewés semble peu discriminant pas rapport au critère de vulnérabilité. Pour chacun des niveaux d'études distingués ici (secondaire inférieur, secondaire supérieur, supérieur court, long et universitaire), on compte environ 30% de personnes dans le groupe des types présentant plus de vulnérabilité (types 5 et 8). Quant à l'âge, la distribution des moins de 30 ans et des plus de 50 ans se ressemble tandis que la génération du milieu (30 à 50 ans) se retrouve plus fréquemment dans les types à vulnérabilité plus importante.

Finalement, ce sont le genre, le rapport à l'activité professionnelle et l'âge qui distinguent le plus les individus en ce qui concerne le caractère plus ou moins vulnérable de leur trajectoire d'utilisateurs, ceci à la défaveur des femmes, des personnes professionnellement inactives et des jeunes. S'il est difficile de penser le monde des utilisateurs en termes de groupes cibles, tant les trajectoires et les profils d'utilisateurs viennent mélanger les variables sociodémographiques qui aident à appréhender la fracture numérique au premier degré, un arrêt sur la vulnérabilité potentielle de certaines trajectoires et de certains territoires d'usages fait émerger les contours d'éventuels groupes cibles.

Chapitre 6 LA FRACTURE NUMÉRIQUE AU SECOND DEGRÉ DANS LES PROGRAMMES D'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'objectif de ce chapitre est de passer en revue divers programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique, afin d'évaluer de quelle manière les enjeux de la fracture numérique au second degré y sont pris en compte et quelles sont les orientations ou les mesures préconisées dans ce domaine. Cet aperçu concerne le plan d'action européen i2010, plus particulièrement son volet e-inclusion, et les plans d'action nationaux e-inclusion en Belgique, en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas. Cette approche comparative doit permettre de positionner les recommandations formulées à l'issue de cette recherche par rapport aux orientations prises dans ces programmes d'action ou par rapport à des lacunes qui y auraient été décelées.

1. Les contextes des programmes d'action

1.1. *Le programme européen e-inclusion*

La déclaration ministérielle de Riga en juin 2006 a été un jalon important dans les politiques d'e-inclusion en Europe (Commission européenne, 2006). En matière d'utilisation d'internet, l'Union européenne s'est alors donnée pour objectif de réduire de moitié, d'ici 2010, les disparités entre la moyenne de la population et certains groupes défavorisés, notamment les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation, les demandeurs d'emploi, les minorités ethniques et les habitants des régions moins développées, ainsi que les disparités de genre. Six aspects de l'e-inclusion ont été ciblés dans cette déclaration : les besoins spécifiques des travailleurs âgés et des seniors, les inégalités géographiques, l'e-accessibilité et la facilité d'utilisation des TIC, l'éducation et les compétences numériques, la diversité culturelle dans l'univers numérique et la qualité des services publics en ligne (e-government) pour tous.

En novembre 2007, ces engagements ont été repris dans l'initiative européenne i2010 sur l'inclusion numérique, dans le cadre plus large

du programme i2010 (voir chapitre I, section 3). Ils ont été soutenus par une campagne de sensibilisation intitulée « e-Inclusion, be part of it ! ». Trois objectifs généraux ont été fixés :

- Donner à tous les moyens de participer à la société de l'information grâce à des technologies accessibles, abordables et faciles à utiliser. Comblent les fossés existants en matière de large bande, d'e-accessibilité (pour les personnes ayant des capacités sensorielles, physiques, motrices ou cognitives limitées) ou de compétences numériques. Sensibiliser les utilisateurs aux risques liés aux TIC, en particulier dans le domaine de la sécurité et des données personnelles.
- Améliorer la participation des groupes menacés d'exclusion ou n'étant pas en mesure de tirer profit des bénéfices des TIC. Des actions spécifiques sont envisagées en direction de groupes cibles : seniors, handicapés, minorités culturelles ou ethniques, jeunes marginalisés, migrants.
- Mieux coordonner les actions sur l'inclusion numérique à l'échelle nationale et européenne.

Une évaluation intermédiaire de la déclaration de Riga (Commission européenne, 2008) estime cependant que les progrès ne s'effectuent qu'à la moitié du rythme nécessaire pour atteindre les objectifs fixés en 2010.

1.2. *Belgique : le plan national de lutte contre la fracture numérique*

Lors du sommet mondial sur la société de l'information organisé à Genève en 2003, la Belgique s'est engagée à mettre en place un plan national de lutte contre la fracture numérique. Coordonné par le Ministre fédéral de l'intégration sociale et le Secrétaire d'État à l'informatisation, ce plan a été élaboré de 2003 à 2005, en concertation avec les Communautés et les Régions. Il a été présenté lors du sommet mondial sur la société de l'information, en 2005 à Tunis, et lors de la conférence de Riga en 2006.

L'objectif général du plan est de réduire d'un tiers, dans les 5 années à venir, le nombre de personnes non utilisatrices dans les différentes catégories de la population, grâce à trois leviers : la sensibilisation, la formation et l'amélioration de l'accès aux TIC. Le plan se base sur un

inventaire des initiatives existantes en matière d'inclusion numérique, à tous les niveaux de pouvoir. Il définit 28 actions prioritaires dans les domaines de la sensibilisation, de la formation et de l'accès, ainsi que sur quelques thèmes transversaux, parmi lesquels la fracture numérique au second degré. L'objectif social de ce plan est que les TIC ne constituent pas un facteur supplémentaire d'exclusion ou de marginalisation pour les publics fragilisés, c'est-à-dire la population socialement défavorisée (illettrée ou analphabète, exposée à la pauvreté ou en proie à des problèmes d'intégration sociale), les personnes en situation de handicap, les seniors, les femmes, les demandeurs d'emploi. Une seconde phase du plan est prévue au terme des cinq premières années.

1.3. *Les plans français, anglais et hollandais*

C'est au Secrétaire d'État chargé de la prospective, de l'évaluation des politiques publiques et du développement de l'économie numérique qu'a été confiée la mission d'établir le plan « France numérique 2012 ». Rendu public en octobre 2008, au terme d'une procédure de consultation publique appelée « Assises du numérique », ce plan propose 154 actions, orientées autour de quatre priorités :

- Permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux et aux services numériques en favorisant un accès équitable à l'internet à haut débit dans tous les foyers, à l'horizon 2012, ainsi que le passage à la télévision numérique terrestre, région par région, à l'horizon 2011, afin de favoriser le développement des médias numériques.
- Développer la production et l'offre de contenus numériques en améliorant leur diffusion, leur diversité, mais aussi leur protection et le cadre juridique du droit d'auteur.
- Diversifier les usages des TIC et les services numériques dans les entreprises, les administrations et chez les particuliers, en renforçant la confiance dans les services et les usages d'internet, en garantissant la protection de données personnelles, en luttant contre la cybercriminalité, en améliorant les usages du numérique dans l'enseignement et la formation.
- Moderniser la gouvernance de l'économie numérique, en encourageant l'entrepreneuriat, la recherche et développement dans les TIC, mais aussi en adaptant la gouvernance nationale et internationale aux enjeux du numérique.

Grande-Bretagne : le plan *Delivering digital inclusion*

Le plan *Delivering Digital Inclusion* (UK Government, 2008) est placé sous l'égide du Ministre de l'inclusion numérique. Il définit l'inclusion numérique comme « la meilleure utilisation possible des technologies numériques, directement ou indirectement, pour améliorer les conditions de vie et les opportunités de tous les citoyens, là où ils vivent ». Ce plan repose sur le constat que les technologies peuvent offrir des bénéfices sociaux dans tous les aspects de la société moderne, mais que ces bénéfices ne sont actuellement pas accessibles à tous les citoyens, ni répartis équitablement entre les différents groupes sociaux ; ceci a pour conséquence de risquer d'amplifier les fractures sociales existantes ou d'en créer d'autres. Selon ce plan, l'inclusion numérique comporte deux étapes. La première est de s'assurer que tous les citoyens pourront profiter des *bénéfices directs* des TIC, à la fois par l'accès aux TIC et par les aptitudes, la motivation et la confiance pour les utiliser. La deuxième étape vise à s'assurer que les citoyens profitent également des *bénéfices indirects* de ces technologies, à travers une offre de produits et de services mieux adaptés aux besoins des utilisateurs et susceptibles de rencontrer les difficultés des personnes exclues ou fragilisées dans la société. Le plan constate également qu'encore trop peu de personnes, de communautés, d'organisations ou de décideurs sont aujourd'hui conscients des bénéfices ou des opportunités des TIC. Il est donc important de travailler sur les motivations et sur la personnalisation des services web. Le plan est articulé autour de la dialectique des opportunités et des obstacles : d'une part, les potentialités et les opportunités des TIC en termes de développement social, communautaire et humain, et d'autre part, les obstacles empêchant de pouvoir tirer pleinement profit des bénéfices directs et indirects des TIC (accès, compétences, motivation et confiance).

Le plan propose une série d'actions orientées sur différents groupes cibles, partant du principe que les catégories sociales exposées à l'exclusion numérique sont les mêmes que celles qui sont exposées à des difficultés sociales en général.

Pays-Bas : l'agenda ICT 2008-2011

Si les Pays-Bas ont de très bons scores statistiques en terme d'infrastructure numérique et d'utilisation des TIC par la population, le gouvernement ambitionne, à travers l'Agenda ICT 2008-2011, de mettre

l'accent sur la qualité des services et des applications TIC, en plaçant l'utilisateur au centre des préoccupations. Le plan est placé sous la direction du Secrétaire d'État aux affaires intérieures, en collaboration avec le Ministre de l'enseignement, de la science et de la culture⁷.

Les cinq grandes priorités du plan sont l'amélioration des compétences numériques, l'amélioration de la qualité des services informatiques fournis par les autorités, via de meilleures infrastructures et une meilleure personnalisation des services, l'interopérabilité et la standardisation des applications, en plaidant pour l'utilisation de standards ouverts, la valeur ajoutée des TIC dans des domaines sociétaux tels que la recherche, l'enseignement ou la sécurité, ainsi que la contribution des TIC au développement du secteur des services.

2. L'implication des acteurs concernés

En France et en Grande-Bretagne, l'élaboration des plans d'action a été accompagnée d'une démarche participative, faisant appel à diverses formes d'implication du public et des acteurs concernés. Dans les autres cas, l'élaboration a suivi un cheminement plus classique, à travers des circuits institutionnels internes au processus de décision publique ; celui-ci comprend parfois des modalités formelles de consultation d'acteurs institués, comme en Belgique ou aux Pays-Bas.

Le plan *France numérique 2012* résulte d'une large consultation organisée en 2008 sous l'intitulé « Assises du numérique ». Lors de cette consultation, 27 axes de propositions ont été soumis au débat. Tout d'abord, 130 ateliers concernant les usages des TIC ont été organisés dans toute la France et dans les départements d'outre-mer. Un site internet⁸, comportant un wiki et des forums, a été mis en place pour permettre aux citoyens de contribuer à cette réflexion. Enfin, plusieurs contributions extérieures ont été sollicitées ou apportées spontanément, sous forme de rapports rédigés par des associations, de billets écrits sur des blogs ou de campagnes de mobilisation. Une grande diversité de contributions, provenant de citoyens, d'associations, de chambres du commerce, d'administrations locales et territoriales, de chercheurs universitaires, de fédérations professionnelles, ont alimenté cette procédu-

⁷ http://www.ez.nl/Actueel/Kamerbrieven/Kamerbrieven_2008/Juni_2008/

⁸ <http://www.assisesdunumerique.fr>

re de consultation. Sur le plan institutionnel, le Secrétariat d'État à l'économie numérique a notamment impliqué la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), la Délégation aux usages de l'internet (DUI) et la Direction du développement des médias (DDM).

Le plan britannique *Delivering digital inclusion* a fait lui aussi l'objet d'une démarche de consultation publique préalable. L'élaboration de la première version du plan, début 2008, résulte d'une procédure de consultation formelle avec des acteurs de l'industrie, du monde universitaire, du secteur associatif et des organisations de consommateurs. Cette version, publiée en ligne et sous format papier, a ensuite été soumise à une consultation ouverte au grand public, pendant une période de huit mois. Le document précisait une série de questions sur lesquelles les autorités souhaitaient recueillir les avis des citoyens et des milieux industriels, institutionnels et associatifs. La version définitive a été adoptée au terme de cette consultation.

3. Une comparaison de cinq programmes d'action

Le tableau VI-1 synthétise les principales caractéristiques des cinq programmes pris en considération dans ce chapitre : leur contexte politique, socioéconomique ou institutionnel, leurs objectifs principaux et leurs priorités, les principaux acteurs impliqués dans la conception et la mise en œuvre, la vision de l'inclusion numérique et la place de la fracture numérique au second degré dans l'ensemble du programme d'action, les constats dressés en matière de fracture numérique au second degré, ainsi que les orientations et actions préconisées ou les recommandations dans ce domaine.

Tableau VI-1: Synthèse et comparaison de six programmes d'action en faveur de l'inclusion numérique

	Union européenne	Belgique	France	Royaume-Uni	Pays-Bas
Identification du programme	Volet e-inclusion du programme i2010	Plan national de lutte contre la fracture numérique	France numérique 2012 : plan de développement de l'économie numérique	Delivering digital inclusion	ICT agenda 2008-2011 : de gebruiker centraal in de digitale dienstverlening
Horizon temporel	2005-2010	2005-2010	2008-2012	2008-2012	2008-2011
Contexte politique et institutionnel	Stratégie de Lisbonne Suivi des plans e-Europe 2002 et e-Europe 2005 Coordination politique : selon la méthode ouverte de coordination	Plan national = coordination d'initiatives fédérales et régionales, selon les prérogatives de chacun Tutelle : Ministre fédéral de l'intégration sociale Initiative lancée lors du SMSI en 2003	Plan élaboré par les autorités nationales, suite à une procédure de consultation et de débat public Tutelle : Secrétaire d'État à l'économie numérique	Plan élaboré par le gouvernement après une procédure de consultation publique Tutelle : Ministre pour l'inclusion numérique + commission interministérielle permanente pour l'inclusion numérique	Plan gouvernemental qui fait suite à deux plans pluriannuels antérieurs Tutelle : Ministre des affaires intérieures et Ministre de l'enseignement, des sciences et de la culture
Structure, objectifs et priorités	Objectifs de i2010 : - espace européen des TIC - investissement en R&D - e-inclusion Priorités e-inclusion : - TIC pour tous les citoyens - meilleurs services publics - amélioration de la qualité de vie via les TIC	28 actions réparties en quatre volets : sensibilisation, formation, accès aux TIC, actions transversales Objectif particulier : atteindre les objectifs de la déclaration de Riga Priorité aux publics socialement fragilisés et aux actions de terrain	Objectifs : - accès pour tous - passage à l'audiovisuel numérique (TNT) - diversification des services et des usages 154 actions autour de quatre priorités : - le haut débit pour tous - amélioration de l'offre de contenus numériques - renforcement de la confiance dans les services numériques - modernisation de la gouvernance de l'économie numérique	Objectif principal : améliorer l'intégration sociale des personnes exclues du numérique Priorités : - distinction entre bénéfices directs et indirects de l'utilisation des TIC : - bénéfices directs : améliorer l'accès, les compétences, la motivation et la confiance - bénéfices indirects : mieux adapter l'offre de services pour tous, utiliser les TIC pour répondre aux besoins des citoyens, particulièrement les plus défavorisés	Objectif principal : remettre l'utilisateur au centre du développement des TIC Priorités : - amélioration des compétences numériques - meilleure qualité des services publics en ligne - interopérabilité - meilleure intégration des TIC dans des domaines d'intérêt social - meilleure contribution des TIC au développement du secteur des services

	Union européenne	Belgique	France	Royaume-Uni	Pays-Bas
Principaux acteurs impliqués dans la conception et la mise en oeuvre	Maître d'œuvre : Commission européenne, DG Info Engagement des États membres dans la déclaration de Riga Consultation de divers groupes d'intérêt par la CE	Coordination par le SPP fédéral intégration sociale Conception : niveau interministériel Mise en œuvre par les différents niveaux de pouvoir, selon leurs compétences institutionnelles Volonté politique d'impliquer étroitement le secteur associatif et le secteur de l'aide sociale (CPAS)	Conception : sur la base des résultats des « Assises du numérique » en 2008 (ateliers décentralisés, forums, blogs, etc.) Autres acteurs associés : Commission nationale informatique et libertés, DG développement des médias, Délégation aux usages de l'internet	Conception : consultation des acteurs concernés (workshops, consultation via internet) Mise en œuvre : désignation d'un coordinateur (« digital inclusion champion ») et d'une task force d'experts du secteur public, privé et associatif. Association de partenaires industriels, culturels (BBC, musées) et associatifs	Mise en œuvre : sous la responsabilité du ministère des affaires intérieures. Continuation des partenariats déjà établis dans les agendas précédents
Visions de l'inclusion numérique	e-Inclusion = utilisation des TIC pour combattre l'exclusion de certains groupes cibles Importance des retombées attendues de l'e-inclusion sur la performance économique, l'emploi, la qualité de vie, la cohésion sociale Persistence de l'approche traditionnelle de la CE : e-inclusion = handicapés et seniors	Éviter que les TIC ne deviennent un facteur supplémentaire d'exclusion sociale ou ne creusent les écarts dans la société Inclusion = soutien à des démarches d'appropriation autonomes et efficaces, notamment avec l'aide du monde associatif Trouver un équilibre entre avancées technologiques et liberté de choix du citoyen	e-inclusion = politique d'infrastructure (le numérique pour tous), axée sur l'offre d'accès et de services e-inclusion = aspect de la politique économique (réduire la fracture pour améliorer la compétitivité)	Définition de l'inclusion numérique : la meilleure utilisation possible des technologies numériques, directement ou indirectement, pour améliorer les conditions de vie et les opportunités de tous les citoyens, là où ils vivent	Accent mis sur les aspects de qualité de la vie et de qualité des services, plutôt que sur les questions d'accès et de performance technologique
Constats concernant les disparités ou inégalités dans les usages	Inégalités surtout dans l'utilisation des services avancés Inégalités concentrées sur certains groupes cibles Alphabétisation numérique : beaucoup d'actions pour améliorer l'accès et les compétences, trop peu pour améliorer la qualité des usages et la participation sociale	Difficulté de mesurer la fracture numérique, a fortiori au second degré (manque de statistiques nationales détaillées jusque 2004) Inégalités abordées dans une logique de « groupes à risques »	Nécessité de renforcer l'économie numérique Fracture numérique = problème d'accès ; solution = meilleure offre + meilleur cadre juridique La fracture numérique concerne aussi les entreprises (PME)	Forte corrélation entre les inégalités sociales et les inégalités numériques Nature multidimensionnelle de la fracture numérique Besoin d'une meilleure mesure de la différenciation des usages	Constat : les Pays-Bas sont arrivés à un niveau très élevé d'accès et de qualité technique, il faut maintenant investir dans la qualité des services et les bénéfices qualitatifs pour les utilisateurs

	Union européenne	Belgique	France	Royaume-Uni	Pays-Bas
Orientations prises dans des domaines relevant de la fracture numérique au second degré	<p>Actions sur les compétences numériques et la qualité des usages</p> <p>Actions vers les groupes cibles menacés d'exclusion</p> <p>Meilleure coordination des différents niveaux d'intervention et de pouvoir</p> <p>Benchmarking de l'inclusion numérique</p> <p>Financement de la recherche et du développement technologique sur l'inclusion numérique (dans le 6^{ème} et 7^{ème} programme cadre)</p>	<p>Mise au point d'un « baromètre » de la fracture numérique</p> <p>Sensibilisation : campagnes sur l'utilité des TIC</p> <p>Formation : éducation aux médias, formation des enseignants, outil d'auto-apprentissage pour tous</p> <p>Soutien aux projets du monde associatif</p> <p>Études sur les causes de la fracture numérique au second degré</p>	<p>Peu d'actions dans ce domaine (une dizaine sur 154)</p> <p>Sensibilisation : axée sur les risques, la protection de la vie privée, les infractions, les escroqueries</p> <p>Éducation et formation : brevet scolaire informatique et internet à l'école primaire ; intégration des TIC dans la pédagogie ; soutien aux réseaux d'entraide entre internautes</p>	<p>Actions en direction de groupes socialement défavorisés</p> <p>Meilleure adéquation entre l'offre de services et les besoins des utilisateurs (design, personnalisation)</p> <p>Développement des compétences numériques, de manière adaptée à tous les publics</p> <p>Charte nationale pour l'inclusion numérique : partager des bénéfices directs, indirects et durables</p>	<p>Programme d'action spécifique sur les compétences numériques (2009-2011), pour les citoyens et pour les PME, selon le « modèle Van Dijk » des compétences numériques</p> <p>Programme de sensibilisation « Digibewust » sur les risques pour les consommateurs</p> <p>Centre d'expertise sur les jeunes face aux nouveaux médias</p> <p>Personnalisation des services publics en ligne</p> <p>Portail sur les initiatives de citoyens</p>
Autres remarques	<p>Les réalisations concrètes sont laissées à l'initiative des États membres</p>	<p>Il existe aussi un certain nombre d'initiatives des gouvernements régionaux, indépendamment du plan national mais dans la même orientation</p> <p>L'inclusion numérique n'est pas reprise en tant que telle dans le plan « la Belgique au cœur de l'Europe numérique 2010-2015 », qui relève d'autres compétences ministérielles</p>	<p>Ce plan est essentiellement un programme technologique et économique, l'inclusion numérique n'y est pas prioritaire</p>	<p>Le plan « Delivering digital inclusion » a été intégré en 2009 dans « Digital Britain 2009 », un plan plus vaste qui inclut aussi les aspects économiques et technologiques</p> <p>Une procédure continue de consultation et de participation du public a été mise en place</p>	<p>Ce plan assume le constat que l'inclusion numérique n'est plus un problème d'accès, mais d'usage</p>

Chapitre 7 **SYNTHÈSE, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS**

1. Synthèse des résultats

En Belgique, la fracture numérique au premier degré, c'est-à-dire les écarts entre différentes catégories de population dans l'accès à l'ordinateur et à internet, s'est significativement réduite au cours des cinq dernières années, mais elle n'a pas disparu. Comme dans d'autres pays européens, l'expansion de la diffusion des TIC met en évidence de nouvelles disparités, qui concernent cette fois les usages des TIC. C'est ce que de nombreux auteurs ont dénommé « fracture numérique au second degré » – une sorte de fracture dans la fracture. Cette notion présume un déplacement progressif des inégalités, de l'accès vers l'usage. Cette hypothèse est souvent soulevée dans la littérature scientifique, tout comme dans certains programmes nationaux en faveur de l'inclusion numérique. Elle a toutefois été peu étudiée de manière empirique. Les méthodes utilisées pour étudier les disparités dans l'accès aux TIC, c'est-à-dire essentiellement diverses enquêtes statistiques, s'avèrent moins pertinentes quand il s'agit de comprendre les disparités en termes d'usages et de les relier avec les enjeux de l'inclusion sociale ou des inégalités sociales. C'est pourquoi cette recherche a privilégié une approche qualitative, basée sur les récits et les perceptions des utilisateurs. Ce choix a nécessité la construction d'un cadre conceptuel adéquat, centré sur la notion d'usage. Dans cette recherche, le terme *usage* désigne non seulement l'*utilisation* des TIC, mais aussi les comportements, les attentes et les représentations des utilisateurs.

1.1. *Un état préalable des connaissances*

Les premiers travaux sur la notion de fracture numérique au second degré sont assez récents (depuis 2002). Ils se basent sur le constat que la « démocratisation » progressive de l'accès à internet n'est pas une condition suffisante au développement des usages des TIC par tous et pour tous. De nouveaux clivages se créent parmi les utilisateurs. Une hypothèse avancée par de nombreuses recherches (voir chapitre II) est que ces nouveaux clivages sont d'abord liés à une inégale répartition des compétences numériques. La distinction entre compétences instru-

mentales, compétences informationnelles et compétences stratégiques met en évidence l'importance croissante de ces deux dernières catégories, au fur et à mesure que l'offre de services en ligne se développe et que les pratiques des utilisateurs se diversifient. Le processus d'appropriation des TIC requiert également un bon noyau de compétences génériques, en matière de maîtrise du langage et d'aptitude à l'apprentissage continu. En ce sens, les disparités observées dans les usages des TIC présentent certaines similitudes avec les disparités dans les usages des médias, mises en évidence par la théorie du *knowledge gap*. En plus de ces ressources cognitives (compétences numériques et compétences génériques), les ressources sociales, c'est-à-dire celles du réseau de relations et de l'environnement personnel ou professionnel, jouent un rôle moteur dans le développement et la diversification des usages des TIC.

Une sorte de raccourci conceptuel s'établit : la fracture numérique au second degré, ce sont les inégalités dans les compétences. Pour réduire cette fracture, il faut donc agir sur la construction des compétences, à travers des programmes de formation continue et d'accompagnement des utilisateurs, destinés en priorité à des groupes sociaux identifiés comme potentiellement défavorisés en termes de ressources cognitives et sociales. C'est l'option prise par plusieurs plans d'action nationaux d'inclusion numérique qui ont porté attention à la fracture numérique au second degré, notamment en Belgique, en Grande-Bretagne et aux Pays-Bas (voir chapitre VI).

Alors que la théorie relative à la fracture numérique au second degré fait référence à la notion d'usage, la mesure de cette fracture se limite, le plus souvent, à des paramètres liés à l'utilisation. Les enquêtes sur les utilisations des TIC apportent une série d'éléments descriptifs des pratiques des utilisateurs. Un portrait statistique peut ainsi être dressé de la diversification des conditions et des domaines d'utilisation des TIC. Ce portrait statistique nous apprend qu'une fois que la barrière de l'accès est franchie, l'utilisation de l'ordinateur et d'internet devient régulière, voire assidue (presque tous les jours) pour les trois quarts des utilisateurs. Le domicile s'est imposé comme le lieu principal d'utilisation d'internet, mais les lieux d'utilisation se diversifient, notamment par l'utilisation au domicile d'amis, de voisins ou de parents et par l'utilisation nomade. Très peu de personnes utilisent internet au travail sans l'utiliser aussi à la maison (3%). L'utilisation d'internet au travail dépend très fort de la branche d'activité ; elle ne concerne, en moyenne,

que 50% des utilisateurs entre 25 et 55 ans. Si la plupart des utilisateurs d'internet font couramment usage du mail et des navigateurs, les autres domaines présentent des profils plus contrastés. La communication et la vie pratique sont les domaines où la proportion d'utilisateurs est la plus élevée – presque la moitié des utilisateurs. Le divertissement audiovisuel est un domaine moins répandu, surtout chez les plus de 25 ans. Des domaines comme l'apprentissage, la culture, les interactions avec les services publics et le commerce en ligne ne concernent que 20 à 30% des utilisateurs. Les activités de production et de partage de contenus en ligne ne sont encore qu'émergentes. Les enquêtes montrent également que la grande majorité des utilisateurs ont acquis leurs compétences TIC par la pratique et par l'autoformation. La formation scolaire ne joue un rôle significatif que pour les plus jeunes et pour les plus diplômés.

D'une manière générale, la plupart des utilisateurs n'occupent que des portions limitées et très variables du territoire des usages possibles des TIC. Le manque d'utilité perçue constitue le principal obstacle à l'extension de leur territoire d'usages.

1.2. *La perspective développée par la recherche*

Par rapport à cet état des connaissances, la recherche a voulu développer une approche originale, à la fois sur le plan conceptuel et sur le plan méthodologique.

1.2.1. La construction d'un cadre conceptuel centré sur l'usage

L'usage, en tant que pratique sociale construite autour de l'utilisation, est au centre du cadre conceptuel (voir chapitre I). L'apport d'une série d'auteurs, rattachés de près ou de loin à la sociologie des usages, a permis de rendre opérationnelle la notion d'usage à travers trois concepts plus particuliers : le cadre d'usage, le territoire d'usages et la trajectoire.

- *Le cadre d'usage.* Il décrit le type d'activités sociales proposées par la technique. Il positionne celle-ci dans l'éventail des pratiques sociales, des routines de la vie quotidienne et il précise les publics envisagés, les lieux et les situations où cette technique peut se déployer. Il indique également le sens social de cette technologie. La place et le sens des usages, à la fois dans la vie personnelle et la vie sociale, constituent une composante essentielle du cadre

- d'usage. Les usages revêtent une signification symbolique, identitaire ou utilitaire, qui peut également évoluer dans le temps.
- *Le territoire d'usages.* Il s'agit d'une notion plus restrictive que le cadre d'usage. Elle fait référence au territoire personnel que chaque individu va se délimiter à travers ses usages. Elle permet d'appréhender l'inscription des TIC dans le quotidien. Le territoire d'usages désigne la *nature* des usages et les *modalités* de ces usages. Il se caractérise par l'étendue des usages (amplitude) et par l'intensité de ceux-ci (fréquence et durée).
 - *La trajectoire d'usages.* Le territoire d'usages et le cadre d'usage se transforment au fil du temps. Les trajectoires d'usages concernent les dimensions dynamiques dans les usages d'internet et de l'ordinateur tout au long de la vie d'un utilisateur. Une attention particulière est portée à la dimension de liberté ou de contrainte dans les trajectoires d'usages ainsi qu'à celle du sens et de la motivation.

L'objectif de la recherche n'est pas l'étude des usages en soi, mais la mise en perspective de ces usages par rapport à des enjeux sociétaux, souvent posés en termes de risques d'inégalités ou d'exclusion. Il s'est donc avéré nécessaire de préciser notre grille de lecture des enjeux sociétaux de la fracture numérique (voir chapitre II).

- *L'inclusion ou intégration sociale.* C'est une porte d'entrée pour penser les enjeux et les mécanismes globaux du « vivre ensemble » contemporain et les risques de mise à la marge en lien avec les usages des TIC. Cinq sphères constitutives de l'inclusion sont pertinentes en matière d'inclusion numérique et sont prises en compte dans la recherche : les activités productives, les activités sociales, les activités de consommation, les activités politiques ou citoyennes et le développement personnel.
- Les *inégalités numériques* sont des inégalités en regard de la norme sociale de la « société de l'information » (voir chapitre I). Cette norme se traduit d'abord par un impératif d'accès universel et d'utilisation des TIC par tous. Cette *norme d'accès généralisé* prescrit l'acquisition de compétences numériques de base, en termes d'alphabétisation numérique. Au-delà de cette exigence d'accès aux TIC, la norme de la société de l'information prône également l'adoption de certains *modèles d'utilisation* des TIC, essentiellement liés à la sphère professionnelle, à la sphère des services d'intérêt général et à la sphère de la consommation, en réponse à des atten-

tes économiques et institutionnelles. Enfin, au-delà de ces attentes en termes d'utilisation, la norme de la société de l'information se traduit aussi en *normes de comportements* individuels et collectifs, dans les domaines de l'éducation, de la communication et du divertissement, notamment. La norme sociale de la société de l'information est la toile de fond sur laquelle se développent les trajectoires d'usages.

- *Les ressources, les capacités et les choix.* Les ressources matérielles, cognitives et sociales, habituellement mentionnées dans les théories de la fracture numérique, recourent largement la classification des trois types de capitaux proposée par Bourdieu : le capital économique, le capital culturel et le capital social. L'approche en termes de ressources ou de capital paraît toutefois insuffisante. Elle a été complétée en recourant au concept de capacité, emprunté aux travaux de Sen. Il s'agit de la capacité d'une personne à convertir ses compétences et ses ressources en réalisations (résultats, accomplissements), dans un contexte donné d'opportunités. Selon Sen, l'inégale répartition des capacités est au cœur des inégalités sociales. Le concept de capacité permet d'analyser des écarts en termes de réalisations ou d'accomplissements entre des individus qui ont des niveaux de compétences et de ressources comparables. Quant à la liberté, elle n'est pas tellement le fait de pouvoir effectuer les choix, mais surtout le fait de pouvoir réaliser et mener à bien les choix qui ont été effectués.
- *La vulnérabilité.* La notion de vulnérabilité exprime un processus dynamique car elle contient une dimension anticipative, c'est-à-dire les risques qu'un individu a de voir se dégrader ses conditions de vie ou sa situation personnelle. Dans la notion de vulnérabilité, il y a à la fois une menace, liée à l'imposition de normes d'usages et de comportements propres à la société de l'information, et une capacité de réaction, qui consiste à saisir les opportunités offertes par les TIC pour les transformer en usages effectifs permettant de se mettre à l'abri des risques. Il s'agit de voir pour qui, comment et dans quelles conditions, des opportunités s'ouvrent ou se renforcent à travers les usages individuels des TIC, ou a contrario, comment surgissent des risques de marginalisation, de décrochage ou de déviance.

Ce cadre conceptuel s'est donc considérablement élargi à partir de l'approche initiale en termes de compétences et de motivation. Par rapport à l'enjeu de l'intégration sociale, il met l'accent sur la *vulnérabilité*, davantage que sur les inégalités, et met en évidence la dialectique des opportunités et des risques.

1.2.2. L'élaboration d'une méthodologie créative

Le schéma présentant le cadre d'analyse (chapitre III) indique de quelle manière le cadre conceptuel centré sur l'usage nourrit la partie empirique de la recherche. La méthode de travail repose en premier lieu sur une approche qualitative, à travers la réalisation et l'exploitation d'entretiens semi-directifs approfondis avec des utilisateurs des TIC et d'internet.

La démarche d'analyse consiste à rechercher, dans ce foisonnement disparate d'histoires singulières d'utilisateurs des TIC, le sens des expériences individuelles et leur relation avec les caractéristiques générales d'un milieu social.

Dans la méthodologie de la recherche, le passage par une démarche d'analyse typologique s'est avéré nécessaire, adapté et fécond. Une typologie d'utilisateurs est suggérée. Elle est articulée autour de deux dimensions qui discriminent les trajectoires individuelles : la motivation ou impulsion initiale (plus ou moins libre ou contrainte) et l'utilité perçue (de faible à forte). Bien plus que des variables sociodémographiques, ces deux dimensions permettent de voir ce que les trajectoires des individus ont en commun et en quoi elles sont fondamentalement différentes.

Dans un second temps, une analyse transversale permet de tester la pertinence de variables sociodémographiques classiques dans la compréhension des trajectoires des utilisateurs, d'évaluer l'importance d'autres paramètres comme les ressources disponibles (économiques, sociales et culturelles), la valeur symbolique et le sens des usages, le rapport à l'apprentissage. Ceci permet de développer, dans un troisième temps, une analyse en termes d'intégration sociale et de vulnérabilité, puis d'identifier des trajectoires et des profils d'individus plus ou moins vulnérables dans leurs univers d'utilisateurs.

1.3. *Les mondes des utilisateurs et les espaces de vulnérabilité*

1.3.1. **Des utilisateurs types d'abord caractérisés par leurs usages plutôt que leur profil**

À partir d'une analyse des entretiens réalisés, une typologie des utilisateurs des TIC a été élaborée. Les deux dimensions constitutives de cette typologie sont :

- *la motivation* ou *l'impulsion initiale*, c'est-à-dire le caractère plus ou moins contraint du ou des éléments (ou facteurs contextuels) qui amènent un individu à s'intéresser à l'ordinateur et/ou à internet et à devenir un utilisateur. La motivation ou impulsion initiale a été caractérisée par trois niveaux de contrainte : forte, moyenne et faible.
- *l'utilité perçue*, qui se lit à l'articulation du cadre d'usage – notamment le *sens* donné par l'individu – et du territoire d'usages, c'est-à-dire les types et la nature des usages individuels. L'utilité perçue transparaît dans la nature et l'importance des usages professionnels, ainsi que dans le périmètre et le sens attribué aux usages privés. L'utilité est bien qualifiée de perçue car elle n'est pas déterminée par le chercheur, de manière normative, mais exprimée par l'utilisateur. Trois niveaux d'utilité perçue ont été distingués : forte, moyenne et faible

Ces deux éléments – la motivation ou l'impulsion initiale et l'utilité perçue – paraissent structurants dans les trajectoires d'usages, dans le rapport à l'apprentissage, dans la recherche d'autonomie et dans la capacité à assimiler le mode de comportement attendu d'un utilisateur « intégré » dans la société de l'information. Le croisement de ces deux dimensions permet de dégager huit types idéaux : *l'apprenti consciencieux*, *l'habile détaché*, *le suiveur clairvoyant*, *l'assidu par défaut*, *le résigné sceptique*, *le familier expert*, *le curieux séduit*, *le consommateur conformiste*. Chacun des types se distingue par un point de départ de la trajectoire (l'impulsion initiale) et un point d'arrivée (le territoire d'usages). Il se caractérise aussi par un cadre d'usage, c'est-à-dire un type d'encastrement de ses usages dans son quotidien, privé et professionnel, et un sens particulier accordé aux usages.

La distribution des individus entre les types nuance certaines hypothèses intuitives en ce qui concerne le genre, l'âge ou le niveau d'études des utilisateurs. Il n'y a pas de causalité forte entre certaines caractéristiques sociodémographiques et la proximité d'un type. Il est difficile de penser les mondes des utilisateurs en termes de groupes cibles définis en termes sociodémographiques. Une fois la barrière de l'accès franchie, les pratiques d'usages prennent des voies différentes qui ne s'expliquent pas exclusivement par des niveaux d'études ou de revenu, ni par des appartenances générationnelles. Les grands traits d'identification des huit types sont les suivants.

- *L'apprenti consciencieux* ne se distingue pas particulièrement à travers les variables d'âge, de genre, de niveau d'étude et d'activité, peut-être est-il juste un peu plus féminin, actif professionnellement et d'âge moyen.
- *L'habile détaché* est un profil féminin, actif professionnellement, plutôt âgé, de tous les niveaux d'études.
- *Le suiveur clairvoyant* est un type essentiellement masculin, comprenant autant d'actifs que d'inactifs professionnellement. Il est en moyenne plus âgé, bien qu'il inclue quelques personnes de moins de 30 ans.
- *L'assidu par défaut* est surtout un profil jeune, avec un capital culturel plus faible.
- *Le résigné sceptique* appartient à tous les âges ; il est autant féminin que masculin, actif qu'inactif. Il se distingue essentiellement par un capital culturel plutôt élevé (large majorité de personnes ayant un niveau d'études supérieur).
- *Le familier expert* est d'abord un actif ; la majorité des individus ont une activité professionnelle. C'est aussi un type jeune ; l'essentiel des individus ont moins de 30 ans. Ce type est autant féminin que masculin et s'il compte un grand groupe de diplômés de l'enseignement supérieur, il comprend aussi un bon nombre de personnes ayant un faible niveau d'études.
- *Le curieux séduit* est plutôt masculin et actif. En termes d'âge ou de niveau d'études, il ne se distingue pas.
- *Le consommateur conformiste* a un capital culturel plus faible (aucun diplômé de l'enseignement supérieur) ; il est aussi souvent actif qu'inactif. Il se distingue plutôt par son âge, avec une majorité de moins de 30 ans.

1.3.2. Un rapport à l'apprentissage conditionné par le sens et l'utilité perçue des TIC

Les compétences TIC sont au cœur de nombreux travaux relatifs à la fracture numérique au second degré. Pour des utilisateurs confirmés, le rapport à l'apprentissage n'est pas monolithique. L'acquisition et le développement de compétences en matière de TIC passent par différents lieux et comportements, dont deux sont formalisés et le troisième est plus informel : l'apprentissage via l'école, le passage par des dispositifs formalisés comme la formation professionnelle qualifiante ou les formations organisées par le monde associatif, ainsi que les formes d'apprentissage informel, c'est-à-dire sur le tas, au travail ou de manière autodidacte. Il est très fréquent de combiner plusieurs des sources évoquées (scolarité, formations spécifiques, sur le tas ou autodidacte). Par rapport à l'apprentissage de compétences TIC, il y a, globalement, quatre types d'attitudes associées à des comportements différents.

- *Un rapport positif à l'apprentissage et une proactivité.* On retrouve ici le suiveur clairvoyant, le familier expert, le curieux séduit et l'assidu par défaut, soit près de 55% des personnes interviewées. Ils combinent apprentissage sur le tas et recours à des modules de formation ciblés. Ils sont autonomes et capables de faire des choix, d'identifier ce qui leur serait utile en fonction des usages qu'ils envisagent ou de la marge d'autonomie supplémentaire qu'ils veulent acquérir. Ils savent où et à qui s'adresser pour acquérir les savoirs qu'ils ciblent.
- *Un rapport positif à l'apprentissage et une réactivité.* Ce type de rapport à l'apprentissage concerne des individus pour qui l'apprentissage est accompagné soit par le milieu professionnel, soit par des formations ciblées. Ce sont les types de l'apprenti consciencieux et de l'habile détaché que l'on retrouve ici.
- *Un rapport distant à l'apprentissage par désintérêt.* Dans le rapport distant à l'apprentissage, on retrouve ceux qui sont satisfaits du niveau qu'ils ont atteint et qui ne se posent pas la question de la nécessité d'apprendre davantage. Ce sont les consommateurs conformistes. L'ordinateur est avant tout un outil de divertissement et il ne doit pas être flanqué d'une contrainte d'apprentissage.
- *Un rapport dissipé à l'apprentissage avec un faible rendement.* Le résigné sceptique a un rapport particulier à l'apprentissage de compétences TIC. Bien qu'il soit doté d'un bon capital culturel, il peine à

progresser et réapprend constamment les mêmes connaissances de base. Il est, en fait, peu investi dans l'apprentissage car il est peu motivé par ce qu'il pourrait en tirer comme bénéfice personnel, dans sa vie comme dans son travail.

L'utilité perçue des usages (une des deux dimensions de la typologie) ainsi que la valeur symbolique accordée aux TIC vont façonner les trajectoires individuelles et conditionner – bien plus que niveau d'études ou, plus globalement, le capital culturel – le rapport à l'apprentissage, qui sera tantôt laborieux, tantôt enthousiaste et proactif.

1.3.3. Des impacts variables selon les types d'utilisateurs en termes d'intégration sociale

Au-delà d'une compréhension de la diversité du monde des utilisateurs, la recherche tente d'articuler les trajectoires d'usages des TIC et la dimension de l'inclusion et de la participation à la société. La lecture des opportunités et des risques associés aux usages individuels des TIC est faite à travers les concepts d'intégration et de vulnérabilité. Cinq sphères constitutives de l'intégration sociale sont retenues : les activités sociales (les interactions sociales avec la famille ou les amis, ou à l'intérieur d'un groupe culturel ou d'une communauté), les activités productives (l'engagement dans une activité productive, comme le travail rémunéré, l'éducation ou la formation), les activités politiques, sociales ou citoyennes, les activités de consommation (privée/publique), le développement personnel (l'autonomie et l'estime de soi).

Dans les trajectoires analysées, ces sphères apparaissent en interaction avec l'usage des TIC mais de manière très inégale, et rarement toutes ensemble. Le profil standard du « bon élève de la société de l'information » est, dans l'absolu, un individu qui trouve, crée ou exploite des interactions positives entre ses usages des TIC et ses réalisations, ses opportunités, voire ses performances dans chacune des cinq sphères constitutives de son appartenance sociale. Il n'y a guère qu'un groupe d'utilisateurs – les suiveurs clairvoyants – qui se rapproche de cet utilisateur idéal, soit environ 13% de notre échantillon d'individus. Dans ce cas précis, l'appropriation des TIC remplit toutes ses promesses. Dans beaucoup de cas, il y aura au plus une à deux sphères de par-

ticipation qui seront significativement renforcées par l'usage des TIC. Très sommairement :

- La communication est un usage omniprésent chez les utilisateurs des TIC mais avec des intensités très diverses. Elle ne renforce l'activité sociale des individus que dans certains cas.
- Les activités productives vont être renforcées significativement par les usages des TIC chez les personnes dont la trajectoire a ses racines dans l'univers professionnel.
- Au niveau politique et citoyen, l'usage des TIC est un amplificateur ou un facilitateur d'actions ou d'engagements préexistants mais ne vient pas enclencher ou démultiplier des dynamiques participatives ou citoyennes.
- Les activités de consommation sont dominantes pour le profil du consommateur conformiste. Pour beaucoup d'autres, elles transforment des comportements de consommation mais ne constituent pas une sphère prioritaire dans les usages.
- Le développement personnel est sans doute le registre qui, à des degrés divers, se trouve généralement impacté positivement par l'usage des TIC.

La diversité des impacts liés à l'utilisation des TIC, en matière d'intégration et de participation sociales montre qu'il n'y a pas d'emblée une relation de cause à effet entre l'usage des TIC et de meilleures opportunités ou performances dans les cinq sphères constitutives de l'intégration. Cette relation se décline différemment en fonction des types d'utilisateurs ; elle pourra, selon les cas, être effective sur tous les plans et dans d'autres, se limiter à une ou deux sphères.

1.3.4. Des indices de vulnérabilité propres à certains types d'utilisateurs

Les chercheurs ont mobilisé le concept de vulnérabilité pour développer une approche dynamique du binôme exclusion/inclusion dans l'analyse des trajectoires d'utilisateurs. Pour apprécier un niveau de vulnérabilité dans des trajectoires individuelles, plusieurs critères ont été utilisés :

- *Le degré d'autonomie*, c'est-à-dire la capacité de se débrouiller seul (en lien avec un niveau de compétences) et la capacité de prendre des décisions en matière d'apprentissage. Cela inclut, outre une certaine proactivité, la capacité d'identifier les lieux et les person-

- nes adéquates, de dresser un diagnostic, de se projeter dans un futur d'utilisateur.
- *Les compétences TIC* comprennent à la fois l'estimation d'un seuil au-delà duquel un individu est capable de se maintenir au niveau atteint, voire de progresser dans ses usages, et le rapport à l'apprentissage, la vision de la formation et la capacité d'autodidaxie.
 - *Le support disponible* concerne toutes les ressources mobilisables pour aider à résoudre les difficultés éventuellement rencontrées, tant en matière de hardware que de software.
 - *Les comportements à risques* font référence aux comportements préjudiciables comme les assiduités, les comportements déviants, les risques financiers.
 - *La valeur symbolique et le sens* accordés aux TIC contribuent également à favoriser ou contrarier le lien d'un individu avec les TIC et sa capacité à en faire un usage conforme à ses attentes et à une norme minimale d'intégration.
 - *La capacité de faire des choix* et d'imprimer sa marque à sa trajectoire fait référence à la capacité de choisir les usages qui apportent une plus-value par rapport à l'existence individuelle, à la capacité de faire les choix conséquents en termes d'apprentissage, ainsi qu'à l'existence d'une distance critique et d'une réflexivité par rapport aux usages.

Le résigné sceptique et le consommateur conformiste (ensemble 31% des interviewés) sont les deux types qui retiennent l'attention en termes de vulnérabilité plus importante. Ils ont tous les deux des compétences TIC limitées et sont peu autonomes, mais ils disposent d'un support accessible (enfants, amis, collègues). Ils se distinguent dans la valeur qu'ils accordent aux TIC. Le résigné sceptique leur accorde peu de valeur et y trouve peu de sens. Il se cantonne dans une position de retrait et s'expose, potentiellement, à une mise à la marge professionnelle car il s'agit, souvent, de personnes orientées vers des métiers impactés par les TIC. Toutefois, ces personnes ont, en général, un capital culturel moyen à élevé et on peut raisonnablement supposer qu'elles seront aptes à apprendre, une fois l'étape de conviction ou de nécessité franchie. Le consommateur conformiste accorde, quant à lui, plus de valeur aux TIC mais l'ordinateur et internet sont, essentiellement, des objets de divertissement. Sa vulnérabilité tient à sa faible capacité à

faire des choix porteurs d'enrichissements personnels. Il apparaît également plus exposé aux comportements à risques (achats compulsifs).

S'il est difficile de penser le monde des utilisateurs sur base de groupes cibles caractérisés par des variables sociodémographiques, un regard en termes de vulnérabilité fait apparaître certains contours. Le genre, le rapport à l'activité professionnelle et l'âge semblent distinguer le plus les individus en ce qui concerne le caractère plus ou moins vulnérable de leur trajectoire d'utilisateurs, ceci à la défaveur des femmes, des personnes inactives professionnellement et des jeunes. Il s'agit ici de tendances qui émergent et non d'une mesure statistique.

2. Conclusions transversales et recommandations

Les recommandations s'appuient sur des conclusions transversales tirées des résultats de la recherche et sont formulées par rapport aux politiques à mener dans le domaine de la fracture numérique au second degré. Elles ne préjugent pas des politiques qui doivent encore et toujours viser la réduction de la fracture numérique au premier degré. Les recommandations concernent davantage de nouvelles orientations à prendre par les politiques, plutôt que des mesures opérationnelles particulières dans tel ou tel domaine.

2.1. *Évaluer les limites des politiques d'inclusion numérique*

Les résultats de la recherche conduisent à remettre en question deux types de politiques fréquemment mises en œuvre dans les programmes en faveur de l'inclusion numérique : les politiques axées sur des groupes cibles et celles axées sur le développement de l'offre de services.

2.1.1. Les politiques axées sur des groupes cibles

La plupart des politiques d'inclusion numérique, en Belgique comme à l'étranger, identifient des « groupes à risques » qui doivent faire l'objet d'une attention prioritaire et de mesures spécifiques. C'est également le cas de la politique européenne d'e-inclusion, qui identifie dix groupes cibles : les seniors entre 55 et 65 ans et entre 65 et 75 ans, les demandeurs d'emploi, les personnes sans activité économique, les habitants

des zones rurales, les individus et les ménages à faible revenu, les minorités ethniques, les personnes handicapées, ainsi que les disparités entre les hommes et les femmes.

Cette sélection de groupes cibles repose sur une analyse des inégalités d'accès – la fracture numérique au premier degré. Cependant, ce sont souvent les mêmes groupes cibles qui sont pris en considération quand il s'agit de mettre en place des mesures dans des domaines qui relèvent de la diversification des usages et des risques d'inégalités dans les usages, par exemple en matière de compétences numériques ou de qualité des services en ligne.

Les résultats de la recherche montrent qu'en termes de fracture numérique au second degré, les groupes cibles habituels ne sont pas nécessairement pertinents. Par exemple, les demandeurs d'emploi qui ont franchi la barrière de l'accès ne peuvent pas être a priori caractérisés comme des utilisateurs vulnérables. La recherche montre qu'on peut les retrouver dans plusieurs profils très différents, tantôt vulnérables, tantôt peu vulnérables. D'autres groupes cibles, comme les quinquagénaires ou les habitants des zones rurales, présentent également des profils très contrastés en termes de trajectoire d'usages et de vulnérabilité. Il faut donc dépasser la logique des groupes cibles basés sur les caractéristiques sociodémographiques traditionnelles.

Recommandation

Pour réduire les risques d'inégalités dans les usages, les politiques publiques devraient repenser la notion de « groupes à risques » en termes de situations d'usages, caractérisées par certaines trajectoires, par l'ampleur des usages et la place que les individus leur donnent dans leur vie quotidienne, ainsi que par le sens dont ils investissent leurs utilisations des TIC. L'analyse permet de repérer quelles situations d'usages sont plus ou moins vulnérables (voir plus loin le point 2.3).

2.1.2. Les politiques axées sur le développement de l'offre de services

Les politiques en matière de société de l'information reposent souvent sur le présupposé qu'un développement accéléré de l'offre de services et de contenus en ligne va entraîner ipso facto une sorte de démocratisation de l'utilisation des TIC. C'est d'ailleurs la thèse des théories clas-

siques de diffusion des innovations. La logique de l'offre induit une dynamique d'ouverture et d'expansion des marchés qui est censée avoir des retombées positives pour tous les utilisateurs, en termes de diversité ou de disponibilité. Les politiques européennes dans le domaine de la promotion des « quatre e » (*e-government, e-learning, e-health, e-business*), relayées par de nombreuses politiques nationales, vont dans ce sens.

Les résultats de la recherche montrent que les utilisateurs sont confrontés à une diversité croissante des fournisseurs de services et de contenus et qu'ils n'effectuent pas nécessairement leurs choix dans les lignes qui ont été tracées par les politiques de promotion de l'offre de services. Dans la plupart des domaines d'usages, les utilisateurs ont recours à des sources provenant d'acteurs de tous types, reconnus ou inconnus, officiels ou informels, générées par des offreurs organisés ou par d'autres utilisateurs (*user generated contents*).

Les utilisateurs n'adoptent pas nécessairement les comportements qui ont été formatés pour eux. Par exemple, ce n'est pas dans le domaine des « quatre e » que se construisent les motivations, ni que se déploient les usages qui ont le plus de sens dans la vie quotidienne des utilisateurs. En d'autres termes, l'orientation des usages est de moins en moins sensible à la planification de l'offre. Si les politiques axées sur l'offre ont sans doute porté des fruits, c'est à un stade antérieur de la diffusion d'internet, auprès de ceux que les théories de la diffusion des innovations dénomment les premiers adoptants et la majorité précoce.

Il en résulte un décalage entre deux représentations d'internet. Dans la représentation véhiculée par les promoteurs des politiques de développement de l'offre de services, internet apparaît à la fois comme un nouveau missionnaire culturel et un nouveau pourvoyeur de croissance et de bien-être. Dans la représentation que s'en font de nombreux utilisateurs, internet est d'abord un grand bazar de la consommation et un lieu de divertissement à la mode.

Recommandation

Les politiques axées sur l'offre de contenu ont peu d'impacts observables sur les comportements et les préférences des utilisateurs. Compte tenu de la diversification des usages et des difficultés rencontrées par certains profils d'utilisateurs, il serait utile de s'intéresser davantage

aux interfaces d'accès qu'aux contenus et aux services, notamment en favorisant leur facilité d'usage (*usability*). Le *knowledge gap* commence déjà à ce niveau. Il est également important de penser les contenus et la structuration des contenus en termes de signification pour les utilisateurs.

2.2. *Nuancer certaines relations de causalité*

2.2.1. **Inégalités sociales et inégalités numériques : une relation de plus en plus complexe**

Les résultats de la recherche mettent en évidence une sorte de découplage entre inégalités numériques et inégalités sociales. Le travail empirique a permis d'observer des situations de vulnérabilité numérique sans grande vulnérabilité sociale, quand le niveau des ressources matérielles, cognitives ou sociales permet de se passer d'un usage intensif ou régulier des TIC dans la vie personnelle. Inversement, dans d'autres situations, l'absence de vulnérabilité numérique peut coexister avec une importante vulnérabilité sociale, c'est-à-dire avec des situations de précarité personnelle ou professionnelle. L'intégration numérique ne garantit pas nécessairement l'intégration sociale.

Cette relation complexe entre inégalités numériques et inégalités sociales est mentionnée dans la littérature scientifique qui a été passée en revue dans les deux premiers chapitres. Elle est confirmée par les résultats empiriques. L'analyse ne conduit pas à des relations nettes de correspondance ou de corrélation entre des situations sociales et des trajectoires d'usages.

Recommandation

Ce constat confirme la nécessité de renforcer l'imbrication des politiques d'inclusion numérique et des politiques d'inclusion sociale. Une action sur les seuls aspects technologiques est insuffisante. L'imbrication de l'inclusion numérique et de l'inclusion sociale est notamment nécessaire dans les domaines de l'insertion professionnelle, de l'enseignement et de l'éducation aux médias.

2.2.2. Quelles sont les variables qui restent structurantes ?

Les résultats de la recherche montrent que certaines relations de causalité, fréquemment établies quand il s'agit de fracture numérique au premier degré, doivent être nuancées quand il s'agit de fracture au second degré.

Le statut professionnel (travailleur, demandeur d'emploi ou inactif) est moins déterminant qu'on ne pouvait s'y attendre. Ainsi, l'analyse ne révèle pas de relation de cause à effet entre le fait d'avoir ou non une activité professionnelle et un profil d'usages. Les utilisateurs avec ou sans emploi se distribuent dans tous les profils types – à l'exception de l'*habile détaché*, qui ne comprend que des travailleurs. En revanche, dans l'analyse en termes de vulnérabilité, les personnes sans travail (demandeuses d'emploi ou économiquement inactives) sont plus nombreuses que les autres dans les situations de vulnérabilité plus importante ; symétriquement, les personnes au travail sont plus nombreuses dans les situations sans vulnérabilité.

Les ressources matérielles sont moins déterminantes au second degré qu'au premier degré. Alors que le revenu reste un facteur significatif d'inégalités dans l'accès à internet, l'analyse ne met pas en évidence de corrélation directe entre le niveau de vie des utilisateurs interviewés, tel qu'il ressort des entretiens, et les profils d'usages. Le facteur des ressources matérielles ne doit pas être envisagé seul, mais en combinaison notamment avec la situation familiale.

L'âge n'est pas non plus un facteur déterminant. La génération intermédiaire (entre 30 et 50 ans) est peu contrastée, elle se répartit entre presque tous les profils types. La génération des moins de 30 ans et la génération des quinquagénaires présentent chacune des contrastes, mais différents. Chez les plus jeunes, trois profils types dominent : d'abord le familier expert, puis le résigné sceptique et le consommateur conformiste. Chez les plus âgés, le suiveur clairvoyant et le résigné sceptique dominent. Ces deux groupes d'âge extrêmes présentent donc une certaine polarisation, que l'on retrouve également dans l'analyse en termes de vulnérabilité : les plus jeunes et les plus âgés sont en majorité partagés entre vulnérabilité nulle et vulnérabilité plus importante, tandis que la génération intermédiaire se distribue dans tous les niveaux de vulnérabilité.

De même, la relation entre le niveau d'instruction et les profils d'usages n'est pas déterministe. Les personnes ayant un niveau d'études moyen ou faible se distribuent entre tous les profils types. Seul le positionnement des diplômés de l'enseignement supérieur est un peu plus tranché : ceux-ci se trouvent en majorité dans les profils du *familier expert* et du *résigné sceptique* – mais il s'agit de deux profils assez diamétralement opposés, ce qui confirme encore l'absence de relation de cause à effet entre le niveau d'études et la trajectoire d'usages.

Quant aux différences entre les hommes et les femmes, elles ne sont pas très accentuées quand on regarde l'ensemble des profils types. Seuls deux profils sont nettement sexués et masculins : le suiveur clairvoyant et le curieux séduit. Les femmes se répartissent de façon moins tranchée entre les différents profils. Par contre, l'analyse en termes de vulnérabilité met en évidence un effet de genre. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes dans les profils qui présentent une vulnérabilité plus importante, alors que les hommes sont plus nombreux dans les profils non vulnérables.

D'une manière générale, les résultats de la recherche montrent qu'il est difficile de penser les mondes des utilisateurs en termes de groupes cibles définis par des critères sociodémographiques. Cependant, une analyse en termes de vulnérabilité met en évidence certains publics potentiellement plus fragiles.

Conséquences pour les recommandations

Les politiques publiques actuelles visent à mettre en place diverses formes de support institutionnel pour stimuler les usages des TIC : la formation, les campagnes de sensibilisation, l'accès public (EPN et autres), certaines aides financières ou fiscales, un cadre juridique pour les services en ligne, une offre de services d'intérêt général, etc.. Certaines formes de support institutionnel s'adressent à tous, d'autres sont ciblées sur certains publics. Ce ciblage doit être repensé en fonction des constats qui viennent d'être formulés. Chaque action envisagée en direction d'un groupe particulier devrait prendre en considération deux questions préalables. D'abord, s'agit-il d'un enjeu en termes d'accès ou en termes d'usages (premier ou second degré) ? Ensuite, selon la réponse à la première question : le groupe cible est-il pertinent par rapport au type de fracture numérique que l'on cherche à réduire ? S'il s'agit de fracture numérique au second degré, quel est le positionne-

ment de ce groupe cible en termes d'opportunités d'intégration sociale et de risques de vulnérabilité ?

2.3. *Repenser le ciblage des politiques publiques*

Les constats qui viennent d'être rappelés et les premières recommandations mettent en évidence le besoin de repenser le ciblage des politiques publiques. Plutôt que des groupes cibles définis selon des paramètres sociodémographiques, il faut s'orienter vers une caractérisation de situations d'usages ou de profils d'utilisateurs qui interpellent les politiques publiques.

2.3.1. **Situations de faible utilité perçue ou de réticence**

Dans ces situations, on rencontre des utilisateurs assez peu motivés, qui perçoivent peu d'utilité spécifique ou peu d'avantages comparatifs à l'usage des services en ligne et des technologies numériques. Ils peuvent parfois être réticents au « matraquage » des discours promotionnels de la société de l'information. Ces situations se rencontrent dans les profils types de l'habile détaché, du résigné sceptique et du consommateur conformiste, mais elles ne concernent pas nécessairement tous les individus qui se rattachent à ces profils.

Actions à préconiser

- Par rapport à ces situations, le discours promotionnel des « quatre e » n'est pas un discours convaincant. Au pire, il suscite la réticence.
- Pour élargir les opportunités dont pourraient profiter les personnes qui sont dans ces situations, il faut changer le message sur l'utilité, par exemple en mettant l'accent sur les avantages comparatifs des services en ligne dans leur propre cadre de vie et sur les facilités nouvelles que ces utilisateurs pourraient découvrir. Une augmentation de l'offre de services est peu susceptible d'avoir un impact sur ces utilisateurs, mais une amélioration de la qualité des services (notamment la facilité d'utilisation) peut avoir un impact positif.
- Le message sur la « nécessité impérieuse » d'adopter les TIC en fonction de contraintes externes est tout aussi inefficace pour ces utilisateurs. Les nouveaux besoins qui pourraient davantage les

attirer sont les possibilités accrues de communiquer, de se rendre plus visible et joignable pour les autres, de rejoindre des groupes qui ont les mêmes centres d'intérêt.

2.3.2. Situations de faible motivation à étendre le territoire d'usages

Ces situations se rencontrent dans le profil type du résigné sceptique. Elles sont plus spécifiques que les situations du point précédent. Le sentiment commun est que l'on s'est soumis à une sorte d'obligation de service minimum et qu'il n'est pas nécessaire d'en faire plus. La possibilité d'étendre le territoire d'usages n'est pas perçue comme une réelle opportunité personnelle.

Actions à préconiser

- Par rapport à ce public, qui fait partie des groupes plus vulnérables, le « matraquage » promotionnel des TIC est inutile, voire contre-performant. Une façon de les amener à percevoir l'intérêt d'étendre leur territoire d'usages est de les confronter à des situations où les TIC sont intégrées de manière optionnelle, non contrainte, dans des activités qui concernent d'autres centres d'intérêt, comme la culture ou les hobbies créatifs.
- Une offre de formation TIC décloisonnée, c'est-à-dire imbriquée dans d'autres thèmes d'éducation permanente ou de formation professionnelle, peut aussi contribuer à vaincre les réticences et à stimuler l'intérêt des personnes qui se trouvent dans cette situation.

2.3.3. Situations d'apprentissage volontaire, mais peu autonome

Ces situations sont caractéristiques du profil et de la trajectoire de l'apprenti consciencieux. C'est un public qui est sensible à l'existence de politiques publiques dans le domaine de la formation, de l'accompagnement ou de toute autre forme de soutien à la découverte et à l'apprentissage. La barrière à l'entrée ne doit pas être placée trop haut, mais les compétences de base existent, même si elles peuvent être parfois fragiles.

Actions à préconiser

- Pour ce public, il faut répondre à des besoins de formation au-delà du seuil de l’alphabétisation numérique et des compétences instrumentales ou informationnelles de base. Une seconde génération de formations du type PMTIC ou ICT-basisvaardigheden constituerait une bonne opportunité pour ce public, qui n’a plus besoin des formations de la première génération mais qui reste demandeur de se former davantage. Ces formations devraient également mettre l’accent sur le développement des capacités (au sens de Sen).
- Le développement de points d’appui, de structures relais qui permettent de développer de sa propre initiative, mais avec un accompagnement, des compétences nouvelles et des usages nouveaux, est une action bien adaptée à ce public. On pense notamment au renforcement des missions que remplissent certains EPN au-delà de la première familiarisation.

2.3.4. Situations de faible ancrage dans la vie personnelle

Ces situations sont le fait d’utilisateurs qui développent des usages souvent limités au divertissement, peu porteurs de sens et sans un ancrage ferme dans la vie personnelle. L’intensité des usages est parfois élevée (beaucoup de temps passé en ligne et fréquemment) et la valeur symbolique est positive, mais l’utilisation des TIC est avant tout une occasion de se détendre. On rencontre typiquement ces situations dans le profil du consommateur conformiste.

Actions à préconiser

- Des actions de sensibilisation centrées sur les bénéfices culturels et informationnels sont inappropriées, car il s’agit d’un public qui possède un capital culturel assez faible et qui n’est pas dans une trajectoire ascendante en termes d’acquisition de capital culturel.
- Pour limiter les risques de reproduction sociale de génération en génération, il est utile de renforcer l’utilité perçue des usages des TIC dès la formation scolaire, en particulier dans les filières professionnelles et dans les systèmes de formation en alternance ou par le travail.
- Ce public paraît également sensible à des messages qui concernent la qualité de l’éducation des enfants et leur insertion optimale dans la société de demain. La promotion d’usages éducatifs pour les

enfants peut ouvrir des opportunités qui pourraient être bien accueillies.

- Enfin, il s’agit d’un public pour lequel les messages d’avertissement sur les risques, notamment les risques d’arnaque ou d’endettement, sont utiles et pertinents. Ces messages sont d’autant plus utiles qu’ils risquent peu d’avoir un effet pervers de dissuasion par rapport aux TIC en général, car ce public accorde une valeur symbolique positive à ses usages.

2.3.5. Situations de compétences confinées dans l’univers du travail

Il s’agit de situations où l’activité professionnelle a permis d’acquérir et de maintenir un bon niveau de compétences dans le domaine de l’informatique et d’internet, mais sans retombées significatives dans la vie personnelle et relationnelle. Les usages sont essentiellement confinés dans la sphère du travail, où l’utilité perçue est forte, mais celle-ci devient faible une fois qu’on quitte cette sphère. On rencontre typiquement ces situations dans le profil de l’habile détaché.

Actions à préconiser

- Ce public, qui est un public assez « averti » en matière de TIC, peut être sensible à des actions de sensibilisation qui mettent pragmatiquement l’accent sur les avantages comparatifs des usages dans la vie quotidienne. Il peut également être sensible à des messages qui mettent en évidence le potentiel d’émancipation et les marges de liberté qui peuvent s’ouvrir avec des usages plus étendus des TIC, car ce public est capable d’exploiter ces opportunités s’il les perçoit plus clairement.

2.3.6. Situations de risque d’usages compulsifs

Ces situations peuvent se rencontrer dans plusieurs profils : on pense d’abord au consommateur conformiste, mais le familier expert et l’assidu par défaut peuvent aussi être exposés à des risques d’usages compulsifs.

Actions à préconiser

- Les messages d’avertissement, étayés par des cas concrets, sont importants pour ce public. La mise en garde concerne à la fois les risques d’assuétude, d’arnaque et d’endettement.
- Par rapport à ces situations, il est important de continuer à développer le cadre juridique de protection des consommateurs, ainsi que les campagnes d’information des consommateurs. Les nouveaux usages du web 2.0, notamment les sites de réseaux sociaux, doivent être inclus dans le cadre juridique et dans les campagnes d’information, au-delà des problèmes classiques de commerce électronique.

2.3.7. Situations sans vulnérabilité

L’analyse en termes de vulnérabilité fait ressortir que certains profils types se trouvent dans des situations non vulnérables : le suiveur clairvoyant, le familier expert, le curieux séduit. Est-ce à dire que ces profils d’utilisateurs ne sont pas concernés par les politiques publiques ? Non, car les politiques publiques ont aussi la vocation d’améliorer la situation de tous.

Actions à préconiser

- Les personnes qui se trouvent dans des situations d’usages où elles ne sont pas exposées à la vulnérabilité sont aptes à profiter de politiques publiques génériques, c’est-à-dire que s’adressent à tous les utilisateurs sans distinction de cible. Il s’agit notamment des politiques tarifaires, en matière de connexion, téléchargement et coût des services en ligne, et des politiques réglementaires concernant le cadre juridique pour les services en ligne et les nouvelles utilisations du web interactif et participatif (web 2.0).

2.4. *Revoir le discours normatif sur la société de l’information*

Les résultats de la recherche soulignent le caractère excessivement normatif de l’inclusion et de l’exclusion numériques. Quand il est question de fracture numérique au second degré, l’inclusion et l’exclusion sont définies par rapport à l’alignement sur une nouvelle norme sociale : celle de la société de l’information. Cette norme est construite à partir

d'impératifs politiques, économiques et technologiques. Elle émane d'acteurs qui occupent ou qui cherchent à occuper une position dominante dans cette nouvelle forme d'organisation de l'économie et de la société.

L'analyse des trajectoires d'usages et des profils d'utilisateurs montre qu'il y a non seulement des chemins différents, mais aussi des destinations différentes. La pluralité des trajectoires et des territoires d'usages est mise en évidence par les résultats de recherche, aussi bien dans l'analyse qualitative que dans l'analyse quantitative. Ce constat suggère un décalage entre les usages prescrits (la conformité avec la norme) et les usages réels (la pluralité des trajectoires et des territoires d'usages). Les dispositifs actuels de mesure et d'étalonnage (benchmarking) de l'intégration dans la société de l'information ne sont pas aptes à saisir ce décalage, ni à en estimer les conséquences pour la conduite des politiques publiques.

Si on en revient aux objectifs fondamentaux des politiques d'inclusion, en termes de participation sociale et d'épanouissement personnel, il faut rappeler que la finalité de l'inclusion numérique n'est pas l'utilisation des TIC en soi, mais l'amélioration du bien-être individuel et collectif.

Recommandations

- Comme dans toutes les situations où une nouvelle norme sociale émerge et tend à s'imposer, il est important d'éviter la stigmatisation des comportements qui s'écartent de la norme. La stigmatisation est un frein au développement des capacités et des opportunités ; elle conforte les inégalités. La recommandation politique de maintenir ouverts des canaux de prestation de service et de communication autres que le « tout internet » n'est qu'un des volets du refus de la stigmatisation. Celle-ci s'exprime aussi dans des formes plus diffuses de mise à l'écart de ceux qui n'adoptent pas spontanément les nouveaux modèles d'usages et de comportements.
- Puisqu'il s'avère qu'une familiarisation de base avec l'univers symbolique d'internet et des technologies numériques est un atout pour éviter les risques de vulnérabilité ou de marginalisation, il est nécessaire de mettre au point une définition plus précise de ce qui constitue, aujourd'hui et demain, le noyau des compétences de

base pour permettre l'inclusion numérique. Les résultats de la recherche suggèrent que ce noyau de compétences ne relève pas seulement de la formation aux TIC, mais aussi de l'éducation aux médias, ainsi que de l'éducation à la participation sociale et à la citoyenneté en général.

- L'enjeu d'une intégration numérique qui favorise à la fois la cohésion sociale et l'autonomie individuelle est de développer les capacités qui permettent de saisir les opportunités et de les convertir en réalisations. Dans les politiques publiques en matière de formation et d'accompagnement, cet objectif peut être développé à travers de nouvelles pratiques de formation et de nouvelles formules d'accompagnement axées sur les capacités, au-delà des compétences. Pour atteindre cet objectif, il n'est pas indispensable de créer de nouveaux dispositifs. Les dispositifs existants, par exemple les programmes de formation et les espaces publics numériques, sont capables d'évoluer vers une version « 2.0 » de leurs activités, si les pouvoirs publics mettent en place des incitants adéquats.
- Enfin, dans un registre plus pragmatique, il semble nécessaire de réorganiser le « benchmarking » de l'inclusion numérique, au niveau national et européen. Les résultats de la recherche incitent à plaider en faveur d'un dispositif d'enquêtes élargi et décloisonné, qui intégrerait la problématique des usages des TIC dans une approche plus large des usages des nouveaux médias, des changements des comportements de communication et des transformations socioculturelles. Diverses enquêtes sur les usages des médias ou sur les changements culturels existent au niveau des Communautés et des Régions, mais un travail supplémentaire de coordination et d'intégration doit encore être effectué pour construire une vue d'ensemble des enjeux de l'inclusion numérique.

3. Réflexions finales

Au terme de cette recherche, il apparaît que l'analyse de la fracture numérique au second degré reste encore largement tributaire des cadres conceptuels et des dispositifs d'évaluation qui ont été mis en place pour comprendre, mesurer et réduire la fracture numérique au premier degré. Cependant, dans un pays comme la Belgique et nonobstant la persistance de certaines inégalités d'accès, la proportion de personnes qui sont d'une manière ou d'une autre familiarisées avec les TIC

et qui en font, bon gré ou mal gré, un usage régulier, ne cesse d'augmenter. En analysant les opportunités d'intégration et les risques de vulnérabilité parmi les personnes qui utilisent déjà internet et les TIC, cette recherche est *de facto* orientée vers la compréhension des perspectives futures. En même temps, les résultats de la recherche montrent non seulement que les usages des TIC sont très diversifiés, mais aussi que les trajectoires d'usages sont plurielles ; elles empruntent des chemins multiples et conduisent à des destinations variées. Les trajectoires sont moins déterminées que prévu par les variables sociodémographiques qui expliquent les inégalités d'accès. D'autres marqueurs, liés aux situations d'usages, influencent ces trajectoires : la motivation, la place et le sens des usages, l'utilité perçue, le rapport à l'apprentissage.

À travers l'état des connaissances qui a été dressé et le matériau empirique original qui a été collecté et interprété, cette recherche constitue, d'une certaine manière, un point d'inflexion, voire de basculement, dans la réflexion sur les inégalités numériques.

Jusqu'ici, les politiques en faveur de l'inclusion numérique avaient souvent un caractère missionnaire. Elles visaient à convaincre le citoyen des bienfaits individuels et collectifs sinon d'une mise en conformité avec la norme sociale, politique et économique de la société de l'information, à tout le moins d'une nécessaire démocratisation de l'accès aux TIC. En s'intéressant de près à un public pour lequel les TIC font déjà partie, à des degrés divers, de l'univers quotidien, cette recherche dépasse la question du « prosélytisme numérique ». Elle révèle de nombreux contrastes entre, d'une part, la variété des trajectoires d'usages, des territoires d'usages et des cadres d'usage observés, et d'autre part, la vision rationalisante et un peu euphorique qui a initialement motivé les promoteurs de la réduction de la fracture numérique au premier degré. Les résultats empiriques montrent que l'inclusion numérique ne garantit pas nécessairement l'inclusion sociale ; la relation est plus nuancée. En effet, l'appropriation des TIC ne conduit pas *ipso facto* à une amélioration de toutes les dimensions de l'intégration sociale, mais elle a plutôt tendance à conforter les points forts et accentuer les points faibles de la participation sociale.

Les résultats de la recherche permettent également de tracer les contours d'une notion renouvelée et nuancée de « vulnérabilité numérique ». Cette vulnérabilité reste, en partie, influencée par des facteurs tels que l'âge, le genre et le niveau d'instruction, mais d'autres

marqueurs de vulnérabilité interviennent : le degré d'autonomie, le niveau de compétences TIC, le support social disponible, le sens et la valeur symbolique attribués aux TIC, le degré d'exposition aux comportements à risques, la capacité de faire des choix et de maîtriser sa trajectoire d'usages. Il s'agit d'un apport original de la recherche, car la plupart des travaux existants sur la fracture numérique du second degré se focalisaient essentiellement sur les compétences numériques et les ressources sociales. Les résultats de la recherche plaident en faveur d'une approche résolument transversale de la lutte contre les inégalités numériques. C'est pourquoi, sur le plan politique, il est nécessaire de mieux articuler le plan d'action national de lutte contre la fracture numérique avec les initiatives qui combattent d'autres formes d'inégalités sociales.

La recherche met finalement en lumière un nouveau paysage de l'inclusion numérique, qui ouvre des perspectives qui doivent encore être explorées. Parmi ces perspectives se dessine une nouvelle approche de l'alphabétisation et de la culture à l'ère numérique. Les compétences et les pratiques des utilisateurs des TIC sont encore évaluées en référence à une conception assez traditionnelle des pratiques culturelles et des inégalités culturelles. N'assiste-t-on pas cependant à l'émergence de nouvelles pratiques médiatiques, à la faveur des usages des TIC ? Les résultats de recherche montrent l'intérêt d'une approche anthropologique de ces nouvelles pratiques sociales et culturelles autour du numérique – une approche qui serait enfin dégrisée de l'ivresse technologique.

BIBLIOGRAPHIE

- Akrich M. (1998), « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation », dans le dossier « L'innovation en question » de la revue *Éducation permanente*, n° 134, Paris, pp. 79-90.
- AWT (2009), *Usages des TIC en Région wallonne – Enquête citoyens 2008*, Agence wallonne des télécommunications, Namur.
- Bandura A. (1997), *Self efficacy : the exercise of control*, New-York, W.H. Freeman.
- Bangemann M. (1994), *L'Europe et la société de l'information planétaire*, Recommandations au Conseil européen, mai 1994.
- Barzilai-Nahon K. (2006), « Gaps and bits: conceptualizing measurements for digital divides », in *The Information Society*, n° 22, London, pp. 269-278.
- Bauwens J., Pauwels C. (ed.) (2008), *Cyberteens, cyberisks, cybertools : Les teenagers et les TIC : risques et opportunités*, Rapport pour la Politique Scientifique Fédérale, Bruxelles.
- Beauvisage T. (2007a), « Les usages routiniers de l'informatique à domicile », dans *Réseaux*, vol. 25, n° 145-146, Paris, pp. 217-247.
- Beauvisage T. (2007b), « Mesurer l'activité sur ordinateur. Enjeux et méthodes », dans *Réseaux*, vol. 25, n°145-146, Paris, pp. 45-80.
- Bell D. (1973), *The coming of post-industrial society : aventure in social forecasting*, New York, Basic Books.
- Ben Youssef A. (2004), « Les quatre dimensions de la fracture numérique », dans *Réseaux*, vol. 22, n° 127-128, Paris, pp. 181-209.
- Berghman J. (1995), « Social exclusion in Europe : Policy Context and Analytical Framework », in Room G. (ed.), *Beyond the Threshold : the Measurement and Analysis of Social Exclusion*, Bristol, pp. 19-28.
- Bertrand G. (ed.) (2002), *Les nouvelles technologies : quels usages, quels usagers ?*, numéro spécial des *Dossiers de l'audiovisuel*, n° 103, Paris, La Documentation Française.
- Bianchi A., Barrios S., Cabrera M., Cachia R., Compañó R., Malanowki N., Punie Y., Turlea G., Zinnbauer D., Centeno C. (2006), *Revisiting e-inclusion: from vision to action*, Institute for Prospective Technological Studies, European Commission, Seville.
- Bijker W. (1995), *Of bicycles, bakelite and bulbs: towards a theory of sociotechnical change*, Cambridge (MA) and London, The MIT Press.

- Bonfadelli H. (2002), « The Internet and Knowledge Gaps : a theoretical and empirical investigation », in *European Journal of Communication*, vol. 17, n°1, pp 65-84.
- Bourdieu P. (1979), *La distinction*, Éditions de Minuit, Paris.
- Bourdieu P. (1980), « Le capital social », dans *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°31, Paris.
- Breton P., Proulx S. (2006), *L'explosion de la communication*, La Découverte, Paris.
- Brotcorne P., Mertens L., Valenduc G. (2009b), *Les jeunes off-line et la fracture numérique – Les risques d'inégalités dans la génération des natifs numériques*, Rapport pour le SPP Intégration Sociale, Bruxelles, septembre 2009.
- Brotcorne P., Valenduc G. (2008), *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités*, Rapport pour le SPP Intégration Sociale, Bruxelles, juillet 2008.
- Brotcorne P., Valenduc G. (2009a), « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet », dans *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 45-68.
- Brousseau E., Moatti F. (2003), « Perspectives de recherches sur les TIC en sciences sociales », dans *Sciences de la société*, n° 59, Presses universitaires du Mirail, Toulouse, pp. 3-34.
- Bucy E., Newhagen J. (eds.) (2004), *Media Access: Social and Psychological Dimensions of new technology use*, Lawrence Erlbaum Associates, London.
- Cardon D. (2005), « Innovation par l'usage », dans Ambrost A., Peugeot V. et Pimienta D. (eds.), *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*, C&F éditions, Paris.
- Castel R. (1995), *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*, Gallimard, Paris.
- Castel R. (2004), « Cadrer l'exclusion », dans Karsz S. (ed.), *L'exclusion, définir pour en finir*, Dunod, Paris, pp. 35-47.
- Castells M. (1998), *L'ère de l'information – Tome 1 : la société en réseaux*, Fayard, Paris.
- Castells M. (2002), *La galaxie Internet*, Fayard, Paris.
- Chambat P. (1994), « Usages des TIC : évolution des problématiques », dans *Technologies de l'information et société*, vol. 6, n° 3, Dunod, Paris, pp. 249-269.
- Châtel V., Soulet M-H. (2001), « L'exclusion, la vitalité d'une thématique usée », dans *Sociologies et sociétés*, vol. 33, n°2, Presses de l'Université de Montréal, pp. 175-202.

- Clement A., Shade L. (2000), « The access rainbow : conceptualizing universal access to information/communications infrastructure », in Gurstein M. (ed.), *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*, Hershey, pp. 32-51.
- Coenen-Huther J. (2003), « Le type idéal comme instrument de la recherche sociologique », dans la *Revue française de sociologie*, vol. 44, n° 3, pp. 531-547.
- Coleman J. (1997), « Social Capital in the Creation of Human Capital », in Halsey A., Lauder H., Brown P., Stuart-Wells A. (eds.), *Education : culture, economy, society*, Oxford University Press, pp. 80-95.
- Commission européenne (1983), *Europe horizon 1995 : mutations technologiques et enjeux sociaux*, Rapport FAST, Paris, Futuribles, pp. 79-81.
- Commission européenne (2005), *i2010- Une société de l'information pour la croissance et l'emploi*, Bruxelles.
- Commission européenne (2006), *Déclaration ministérielle de Riga*, 11 juin 2006, Riga.
- Commission européenne (2007), *Initiative européenne i2010 sur l'insertion numérique : « Participer à la société de l'information »*, Bruxelles, 8/11/2007.
- Commission européenne (2008a), *Digital literacy : European Commission Working Paper and Recommendations from Digital Literacy. High-Level Expert Group*, e-Inclusion Ministerial Conference, 30th November – 2nd December 2008, Vienna.
- Commission européenne (2008b), *Measuring progress in e-inclusion : the Riga dashboard 2007*, DG Information Society and Media, Brussels, Dec 2008.
- Commission européenne (2008c), *Préparer l'avenir numérique de l'Europe, examen à mi-parcours de l'initiative i2010*, Bruxelles.
- Commission européenne (2009a), *eInclusion public policies in Europe : final report*, Bruxelles.
- Commission européenne (2009b), *Rapport sur la compétitivité numérique de l'Europe. Principaux résultats de la stratégie i2010 entre 2005 et 2009*, Bruxelles.
- De Gaulejac V., Taboada Leonetti I. (eds.) (1994), *La lutte des places*, Desclée de Brouwer, Paris.
- De Haan J. (2004), « A multifaced dynamic model of the digital divide », in *IT and society*, vol. 1, n° 7, Stanford University Press, pp. 66-88.
- De Haan J., Steyaert J. (2001), *Geleidelijk digitaal – een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), Den Haag.
- Dekkers G. (2002), *Dualisering in de digitale tijdperk*, Working Paper 4-2002, Bureau fédéral du plan, Bruxelles.

- Dewan S., Riggins F-J. (2005), «The digital divide: current and future research directions», in *Journal of the Association for information systems*, vol. 6, n° 12, Atlanta, pp. 298-337.
- DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., Shafer S. (2004), *Digital inequality: from unequal access to differentiated use*, in Neckerman K. (ed.), *Social inequality*, Russel Sage Foudation, New York, pp. 355-400.
- Dubet F. (2006), *Injustices : l'expérience des inégalités au travail*, Seuil, Paris.
- Durkheim E. (1967), *L'éducation morale*, PUF, Paris.
- EUROSTAT, Base de données statistiques sur la société de l'information, consultations en ligne jusqu'au 30 janvier 2010
- Ferry J-M. (1995), *L'Allocation universelle*, Cerf, Paris.
- Flichy P. (1995), *L'innovation technique – Récents développements en sciences sociales*, La Découverte, Paris.
- Flichy P. (1997), *Une histoire de la communication moderne. Espace public et vie privée*, La Découverte, Paris.
- Flichy P. (2001a), « La place de l'imaginaire dans l'action technique : le cas internet », dans *Réseaux*, vol. 19, n° 109, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 52-73.
- Flichy P. (2001b), *L'imaginaire d'internet*, La Découverte, Paris.
- Flichy P. (2004), « L'individualisme connecté, entre la technique numérique et la société », dans *Réseaux*, vol. 22, n° 124, Hermès Lavoisier, Paris, pp 17-51.
- Flichy P. (2007), « La question de la technique dans les recherches sur la communication », dans Béaud P., Flichy P., Pasquier D., Quéré L. (eds.), *Sociologie de la communication*, CNET, Paris.
- Flichy P. (2008), « Technique, usage et représentations », dans *Réseaux*, vol. 26, n° 148-149, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 147-174.
- Freeman C., Soete L. (1994), *Work for all or Mass Unemployment ? Computerised Technical Change into the 21st Century*, Pinter Publishers, London.
- Freese J., Rivas S., Hargittai E. (2006), *Cognitive ability and Internet use among older adults*, in *Poetics* n° 34, Elsevier, pp. 236-249.
- Gadrey J. (2000), *Nouvelle économie, nouveau mythe ?*, Flammarion Essais, Paris.
- Garnham N. (2000), « La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie : une critique », dans *Réseaux*, vol. 18, n° 101, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 53-91.
- George E. (2008), « En finir avec la société de l'information ? », dans *TIC & Société*, vol. 2, n° 2, Maison des Sciences de l'Homme, Paris.
- George E., Granjon F. (eds.) (2008), *Critiques de la société de l'information*, L'Harmattan, Paris.

- Giffard A. (2007), *Lire – Les pratiques culturelles du numérique*, Rapport pour le Ministère de la culture et de la communication, Paris.
- Glassey O., Pfister-Giauque B., (2006), « Liens numériques, lien social ? Analyse des rapports entre innovations technologiques et dynamiques sociales », dans *Terminal*, n°95-96, L'Harmattan, Paris, pp. 173-184.
- Goffman E. (1991), *Les cadres de l'expérience*, Paris, Editions de Minuit.
- Gore A. (1993), *The national information infrastructure : an agenda for action*, Department of Commerce, Washington, DC., Information Infrastructure Task Force, december 2003.
- Gorz A. (1997), *Misères du présent, richesse du possible*, Paris, Galilée.
- Granjon F. (2001), *L'internet militant – Mouvement social et usage des réseaux télématiques*, Éditions Apogée, Paris.
- Granjon F. (2004), « Les sociologies de la fracture numérique – premiers jalons critiques pour une revue de la littérature », dans *Questions de communication*, n°7, Presses universitaires de Metz.
- Granjon F. (2005), « Une approche critique de la fracture numérique – champ de l'internet, pratiques télématiques et classes populaires », dans les *Cahiers de recherche MARSOUIN*, n°1, Université de Rennes.
- Granjon F. (2008), « Des critiques de la société de l'information », dans George E., Granjon F. (eds), *Critiques de la société de l'information*, L'Harmattan, Paris, pp. 7-20.
- Granjon F. (2009), « Inégalités numériques et reconnaissance sociale », dans *Les Cahiers du Numérique : Fracture sociale et injustice sociale*, Hermès Lavoisier, n°1/2009, pp. 19-44.
- Gremy J-P., Le Moan M-J. (1977), « Analyse de la démarche de construction de typologies dans les sciences sociales », dans *Informatique et sciences humaines*, n°35.
- Gui M. (2007), « Formal and substantial Internet information skills: the role of socio-demographic differences on the possession of different components of digital literacy », in *First Monday*, vol. 12, n° 9, September 2007.
- Guichard E. (2003), « Does the digital divide exist ? », in Van Seters P., Fortman B., Ruitjer A., *Globalization and its new divides : malcontents, recipes, and reforms*, Dutch University Press, Amsterdam.
- Habermas J. (1997), *Droits et démocratie : entre faits et normes*, Gallimard, Paris.
- Hargittai E. (2002), « Second-order digital divide : differences in people's online skills », in *First Monday*, vol. 7, n°4, University of Illinois, Chicago.
- Hargittai E. (2006), « Differences in actual and perceived online skills: the role of gender », in *Social Science Quarterly*, vol. 87, n°2, June 2006.

- Hargittai E. (2007a), « The social, political, economic and cultural dimensions of search engines: an introduction », in *Journal of Computer-Mediated Communication*, Indianapolis, vol. 12, n°3.
- Hargittai E. (2007b), « Whose spaces? Differences among users and non-users of social networks sites », in *Journal of Computer-Mediated Communication*, Indianapolis, vol. 13, n°1.
- Hargittai E. (2008), « The role of expertise in navigating links of influence », in Turov J., Tsui L. (eds.), *The hyperlinked society*, The University of Michigan Press.
- Hargittai E., Walejko G. (2008), « The participation divide: content creation and sharing in the digital age », in *Information, communication and society*, vol. 11, n°2, Oxfordshire, pp. 239-256.
- Horning K-H., Ahrens D., Gerhard A. (1999), *Do technologies have time ? : new practices of time and the transformation of communication technologies*, Sage Publications, London.
- Hüsing T., Selhofer H. (2004), « DIDIX : a digital divide index for measuring inequality in ICT diffusion », in *IT & Society*, vol. 1, n° 7, pp. 21-38, Stanford, Summer 2004.
- Jouët J. (2000), « Retour sur la sociologie des usages », dans *Réseaux*, vol. 18, n°100, Paris, pp. 487-521.
- Jouët J., Pasquier D. (1999), « Les jeunes et la culture de l'écran. Enquête nationale auprès des 6-17 ans », dans *Réseaux*, vol. 17, n°92-93, Paris, pp. 25-103.
- Kaplan D. (2005), « Cible mouvante : la fracture numérique ne se résorbera pas avec les remèdes actuels », dans *Technology Review - France*, n° 0.
- Kaplan D. (ed.) (2005), *e-Inclusion: new challenges and policy recommendations*, e-Europe Advisory Group, European Commission, July 2005.
- Karsz S. (2000), « L'exclusion : faux concept, vrai problème », dans Karsz S. (ed.) *L'exclusion, définir pour en finir*, Paris, Dunod, pp.100-168.
- Katz J-E., Rice R-E. (2002), *Social consequences of Internet use: access, involvement and expression*, Cambridge, MIT Press.
- Kenyon S. (2008), *Internet Use and Time Use : the importance of multi-tasking*, London, Sage Publications.
- Kling R. (1998), *Technological and social access on computing, information and communication technologies*, White paper for presidential advisory committee on high performance computing and communication, information technology, and the next generation Internet.
- Kling R. (2001), « Social Informatics », in *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, Boston, Kluwer Academic Publishers.

- Kubicek H. (2004), « Fighting a moving target: hard lessons from Germany's digital divide programmes », in *IT&Society*, vol. 1, n°6, Stanford, pp. 1-19.
- Le Grand J., Piachaud D. (eds.) (2002), *Understanding Social Exclusion*, Oxford University Press.
- Le Guel F. (2004), « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? », dans *Réseaux*, vol. 22, n°127-128, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 55-82.
- Lenhart A., Horigan J-B. (2003), « Re-visualising the digital divide as a digital spectrum », in *IT & Society*, vol. 1, n°5, Stanford University, Summer 2003, pp. 23-29.
- Livingstone, S. (2002), *Young People and New Media*, London, Sage Publications.
- Lobet-Maris C., Cammaerts B. (2007), *Plan d'action nationale de lutte contre la fracture numérique – Rapport d'évaluation intermédiaire*, SPP Intégration Sociale, Bruxelles, juillet 2007.
- Mason S-M., Hacker K-L. (2003), « Applying communication theory to digital divide research », in *IT & Society*, vol. 1, n°5, Stanford University, Summer 2003, pp. 40-55.
- Mattelart A. (2000), « L'âge de l'information : genèse d'une appellation non contrôlée », dans *Réseaux*, vol. 18, n° 101, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 19-52.
- Mattelart A. (2001), *Histoire de la société de l'information*, La Découverte, Collection Repères, Paris.
- Mertens L. & al. (2007), *Digitaal over de drempel*, e-book, LINC, Leuven.
- Miège B. (2007), *La société conquise par la communication – Tome III : Les TIC entre innovation technique et ancrage social*, Presses universitaires de Grenoble.
- Miège B. (2008), « L'imposition d'un syntagme : la société de l'information », dans *TIC & Société*, vol. 2, n°2, Maison des Sciences de l'Homme, Paris.
- Millerand F. (1998), « Les usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'appropriation et de l'innovation », dans la revue électronique *COMMpo-site*, vol. 98, n°1, Université de Montréal.
- Ministerie van Economische Zaken (2008), *ICT Agenda 2008-2011 : De gebruiker central in de digitale dienstenmaatschappij*, Amsterdam.
- Moreas M-A. (2007), *Digitale kloof in Vlaanderen*, Studiedienst Vlaamse Regering (SVR), Brussel.
- Moreas M-A. (2009), *ICT in Vlaanderen : internationaal vergeleken*, Studiedienst Vlaamse Regering (SVR), Brussel.
- Norris P. (2002), *Digital divide: civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*, Cambridge University Press.

- Oppenheim C. (1998), *An inclusive society: strategies for tackling poverty*, London, Institute for public policy research.
- Paquiénéguy F. (2005), « La formation des usages à l'ère des TIC numériques », dans les Actes du Colloque *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Université de Bordeaux, 22-24 septembre 2005.
- Paquiénéguy F. (2007), *Comment réfléchir à la formation des usages liés aux TIC numériques ?*, Université de Paris 8 à Vincennes.
- Paugam S. (1991), *La disqualification sociale, essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, Paris.
- Paugam S. (1996), « La constitution d'un paradigme », in S. Paugam (dir.), *L'exclusion, l'état des savoirs*, La Découverte, Paris, pp. 7-18.
- Perriault J. (1990), « La logique de l'usage : analyse à rebours de l'innovation », dans *La Recherche*, n° 218.
- Proulx S. (2001), « Usages des technologies de l'information et de la communication : reconsidérer le champ d'étude ? », Actes du 12^{ème} Congrès national des sciences de l'information et de la communication, Paris, pp. 57-66.
- Proulx S. (2005), « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles et tendances », dans les Actes du Colloque *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Université de Bordeaux, 22-24 septembre 2005.
- Proulx S., Latzko-Toth G. (2006), « La virtualité comme catégorie pour penser le social : l'usage de la notion de communauté virtuelle », dans *Sociologie et sociétés*, vol. 32, n°2, Presses de l'Université de Montréal, pp. 99-122.
- Putnam R-D. (2000), *Bowling alone, the collapse and revival of American community*, Simon & Schuster, New York.
- Rallet A. (2004), « Présentation », dans *Réseaux*, vol. 5-6, n° 127, Paris, pp. 9-15.
- Rawls J. (1987), *Théorie de la justice*, Paris, Seuil.
- Reich R. (1991), *The work of nations : preparing ourselves for 21st-century capitalism*, New-York.
- Rifkin J. (2000), *The age of access : how the shift from ownership to access is transforming capitalism*, Los Angeles, Tarcher.
- Rogers E. (1995), *Diffusion of innovations*, New York, Free Press, 4th edition.
- Rossel P., Glassey O. (2004), « Caractéristiques et enjeux de la dimension dynamique de la fracture digitale », conférence *TIC et inégalités : les fractures numériques*, Université de Paris Sud, novembre 2004.
- Schnapper D. (1999), *La compréhension sociologique. Démarche de l'analyse typologique*, Paris, PUF.
- Schnapper D. (2007), *Qu'est-ce que l'intégration ?*, Paris, Gallimard.

- Secrétariat d'État à la prospective, l'évaluation des politiques publiques et le développement de l'économie numérique (2008), *France numérique 2012 – plan de développement de l'économie numérique*, Paris.
- Selwyn N. (2002), *Telling Tales on Technology: Qualitative Studies of Technology and Education*, Ashgate, London.
- Selwyn N. (2004), « Reconsidering political and popular understandings of the digital divide », in *New Media and Society*, vol. 6, n°3, Sage publications, London, pp. 341-362.
- Selwyn N. (2006), « Digital division or digital decision ? A study of non-users and low-users of computers », in *Poetics*, n°34, Elsevier, pp. 273-292.
- Selwyn N. (2007), *Les jeunes et leurs besoins d'information dans le cadre de la société de l'information*, Direction de la Jeunesse et du Sport du Conseil de l'Europe, Bruxelles.
- Selwyn N., Facer K. (2007), *Beyond the digital divide – rethinking digital inclusion for the 21st century*, London, FutureLab.
- Selwyn N., Gorard S., Furlong J. (2005), *Adult Learning in the Digital Age. Information, Technologies and the Learning Society*, Routledge, London.
- Sen A. (1993), *Éthique et économie, et autres essais*, PUF, Paris.
- Sen A. (2000a), *Repenser l'inégalité*, Seuil, Paris.
- Sen A. (2000b), *Un nouveau modèle économique : développement, justice, liberté*, Odile Jacob, Paris.
- Silverstone R. (1996), « Future Imperfect: Information and Communication Technologies in Everyday Life », in W. Dutton (ed.), *Information and Communication Technologies : visions and realities*, Oxford University Press, pp. 217-232.
- Slot M., Frissen V. (2007), « Users in the golden age of the information society », in *Observatorio Journal*, n°3, pp. 201-224.
- Soete L. & al. (1997), *Construire la société européenne de l'information pour tous*, Rapport du groupe d'experts ESDIS, Commission européenne, Bruxelles.
- Soulet M-H. (2005), « La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique », dans *Pensée Plurielle*, CAIRN, n°10, pp. 49-59.
- Soulet M-H. (2006), « Reconsidérer la vulnérabilité », dans le dossier *Précarité : quelques modèles d'analyse*, ENPAM, n° 60, pp. 24-29.
- Soulet M-H. (2009), « La vulnérabilité : un problème social paradoxal », dans Châtel V., Roy S. (eds.), *Penser la vulnérabilité. Visages de la fragilisation du social*, Presses de l'Université du Québec, pp. 65-90.
- SPP Intégration sociale (2005), *Plan national de lutte contre la fracture numérique*, Bruxelles.

- Steyaert J. (2000), *Digitale vaardigheden en geletterdheid in de informatiesamenleving*, Rathenau Instituut, Den Haag.
- Steyaert J. (2002), « Inequality and the digital divide : myths and realities », in Hick S. and McNutt J. (eds.), *Advocacy, activism and the internet*, Lyceum Press, Chicago, pp. 199-211.
- Steyaert J., De Haan J. (2001), *Geleidelijk digital : een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT*, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Suire R. (2005), « Encastrement social et usages d'internet : le cas du commerce et de l'administration électronique », dans le *Cahier de recherche Marsouin*, n°5, Université de Rennes.
- Tichenor P-J., Donohue G-A., Olien C-N. (1970), « Mass media flow and differential growth in knowledge », in *Public Opinion Quarterly*, n°534, pp. 159-170.
- Toffler A. (1979), *La troisième vague*, Editions Denoël, Paris.
- Touraine A. (1969), *La société post-industrielle*, Denoël, Paris.
- Tremblay G. (2008), « Gatesisme et informationnalisation sociale : alternatives à la société de l'information ? », dans George E., Granjon F. (eds), *Critiques de la société de l'information*, L'Harmattan, Paris.
- Trémembert J. (2007), *Mesure des usages de l'informatique et situations d'usages*, document de travail Marsouin, Université de Rennes, août 2007.
- UK Government (2008), *Delivering digital inclusion : an action plan*, London.
- Valenduc G. (2005), *La technologie, un jeu de société*, Academia Bruylant, Louvain-la-Neuve.
- Valenduc G. (2009), « La fracture numérique passe-t-elle par le travail ? », dans Granjon F., Lelong B., Metzger J.L. (eds.), *Inégalités numériques – clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Hermès Lavoisier, Paris, pp. 137-160.
- Van Dijk J. (1999), « The one-dimensional network society of Manuel Castells », in *New media & society*, 199/1, Sage Publications, pp. 127-138.
- Van Dijk J. (2003), *De digitale kloof wordt dieper – van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ICT*, SQM London, Universiteit Twente.
- Van Dijk J. (2005), *The deepening divide – Inequality in the Information Society*, Sage Publications, London.
- Van Dijk L., De Haan J., Rijken S. (2000), « Digitalisation of daily life: an inquiry into ICT and social inequality », in *The digital divide : enhancing access to ICT*, OECD workshop, Paris, 7/12/2000.

-
- Védel T. (1994), « Introduction à une sociopolitique des usages », dans Vitalis A. (ed.), *Médias et nouvelles technologies : pour une sociopolitique des usages*, Éditions Apogée, Rennes.
- Vendramin P. (2004), *Le travail au singulier – le lien social à l'épreuve de l'individualisation*, Academia Bruylant, Louvain-la-Neuve et L'Harmattan, Paris.
- Vendramin P., Valenduc G. (2003), *Internet et inégalités – Une radiographie de la fracture numérique*, Éditions Labor, Bruxelles.
- Vendramin P., Valenduc G. (2006), « Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations », dans *Terminal*, n° 95-96, L'Harmattan, Paris, pp. 137-154.
- Vodoz L., Pfsiter-Giauque B. (2006), *Faut-il savoir utiliser un ordinateur pour vivre en société ?*, Synthèse de la recherche « La fracture numérique : émergence, évolution, enjeux et perspectives », Université de Lausanne.
- Vodoz L., Rossel P., Pfister-Giauque B., Glassez O., Steiner Y. (2005), *Ordinateur et précarité au quotidien : les logiques d'intégration provisoire de la formation continue*, Rapport PNR 51 « La fracture numérique : émergence, évolution, enjeux et perspectives », Université de Lausanne.
- Walker A. (1997), « Introduction », in Walker A., Walker C. (eds.), *Britain Divided : the Growth of Social Exclusion in the 1980s and 1990s*, Child Action Poverty Group, London, pp. 1-9.
- Warschauer M. (2003), *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide*, MIT Press, Boston.
- Weber M. (1992), « Essai sur quelques catégories de la sociologie compréhensive », dans *Essais sur la théorie de la science*, Presses Pocket, Paris.
- Weygand F. (2008), « Économie de la société de l'information, quoi de neuf ? », dans *TIC & Société*, vol. 2, n°2, Maison des Sciences de l'Homme, Paris.
- Wolton D. (2000), *Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*, Flammarion, Paris.