

COMPRENDRE



**LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE
FRANÇAISE :**
DÉFINIR ET MESURER
L'ÉLOIGNEMENT
NUMÉRIQUE



La reproduction de cette publication est soumise à autorisation du Programme Société Numérique de l'ANCT.

Coordinateur de la publication : Thomas MACALUSO (ANCT)

Auteurs de la publication : Marianne BLÉHAUT (CREDOC), Jérôme CLERGET (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin), Matthieu SERREAU (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin), Pascal PLANTARD (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin).

Pour citer la publication : ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

Contact : thomas.macaluso@anct.gouv.fr

SOMMAIRE

Éditorial	3
Note de lecture	4
Synthèse	5
Qu'est-ce que l'éloignement du numérique ?	5
Comment le quantifier dans la société ?	7
Qui sont les éloignés du numérique en France ?	8
L'éloignement du numérique : un phénomène social	9
Introduction : La compréhension de l'éloignement du numérique, au carrefour de nombreux enjeux	11
Chapitre 1 : Qu'est-ce que l'éloignement du numérique ? Éléments de définition d'un phénomène protéiforme	14
Définir l'éloignement du numérique par l'accès aux technologies	15
La « fracture numérique », un syntagme contesté	15
Un renouveau des travaux sur l'accès au prisme des usages	16
Définir l'éloignement du numérique par les compétences	20
Le concept de littératie numérique	20
Identifier les compétences nécessaires à l'appropriation des outils numériques	21
Définir l'éloignement du numérique par les capacités	22
Les concepts de capacités numériques et de pouvoir d'agir	23
Le capital numérique, un concept-clé émergent	24
In-capacités et éloignement du numérique	25
Des pratiques socialement situées	27
Chapitre 2 : Comment quantifier l'éloignement du numérique ?	31
Trois sources de référence et trois familles d'indicateurs pour mesurer l'éloignement du numérique	31
Une convergence globale entre les sources : non pas une mais plusieurs mesures de l'éloignement du numérique	33
Les indicateurs d'équipement, ou l'éloignement physique au numérique	33
Les indicateurs d'usage, la place centrale des non-internautes	35
La définition d'indicateurs de compétences, au cœur des principaux écarts entre les enquêtes de référence	36
Où mettre le curseur de l'éloignement numérique ? un continuum de pratiques qui relativise l'existence d'une frontière nette entre inclus et exclus	37
Le cas des internautes et non-internautes	37



Une approche en « halo » pour rendre compte de la diversité et de la complexité de l'éloignement du numérique	38
Quantifier l'éloignement numérique en 2022	40

Chapitre 3 : Qui sont les éloignés du numérique ? Entre facteurs d'inégalités et *continuum* de pratiques

43

L'âge, un facteur explicatif incontournable de l'éloignement du numérique qu'il convient de questionner

44

Les séniors	44
L'éloignement des séniors : effet âge ou génération ?	45
Le mythe des natifs du numérique	46

Déterminants socio-économiques et culturels

48

Le milieu social	48
Le capital culturel et le niveau de diplôme	50
Le genre	51

Distinguer l'importance statistique des principaux facteurs d'éloignement

54

Les facteurs ayant un lien statistique avec le risque d'être non-internaute	54
Les facteurs ayant un lien statistique avec le risque d'être éloigné du numérique	57

Conclusion

61

ADDENDUM : Éléments d'évaluation de la politique nationale d'inclusion numérique

64

Focus sur le déploiement des conseillers numériques France Service

64

Un programme national de recherche pour comprendre l'impact du dispositif	64
Les premiers enseignements	65

Formation et outillage des professionnels de l'inclusion numérique

67

Aidants Connect	67
Pix pour l'inclusion numérique	68

Evaluation de la politique nationale d'inclusion numérique

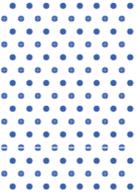
68

Bibliographie

71

Pour citer ce document :

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023



ÉDITORIAL

L'*inclusion numérique* désigne aujourd'hui une politique publique d'envergure à l'échelle nationale, déclinée localement partout dans le territoire. Pour bien la nommer, dès 2016, le Programme Société Numérique s'est engagé dans une démarche d'accompagnement et de valorisation des travaux universitaires, de recherche ou d'évaluation pour aider à la compréhension de ce problème public alors émergent à l'échelle nationale. L'inclusion numérique combat des maux qui prennent plusieurs dénominations : illettrisme, vulnérabilité numérique, fracture numérique, déconnexion...

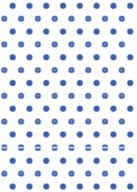
A travers ce rapport, nous avons voulu répondre à une question certes simple à formuler mais épineuse : qui sont les personnes éloignées du numérique ? Pour cela, il s'agit d'arrêter une définition stabilisée de l'éloignement numérique permettant de les quantifier. Deux objectifs sont poursuivis : renforcer notre connaissance de ce fait social total d'une part, se doter d'outils d'évaluation et d'orientation de l'action publique.

En confiant la rédaction des travaux aux chercheurs et experts du Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (CREAD) des universités Rennes 2 et de Bretagne Occidentale, ainsi que du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), nous voulons nous doter d'un document de référence appelé à être actualisé d'années en années.

A la compréhension d'un phénomène complexe, une conclusion claire s'impose : le rapport des citoyens au numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique : il s'agit d'abord d'un phénomène social. L'appropriation de la technologie ou les effets d'éviction qu'elle entraîne relèvent de dynamiques sociales, culturelles et économiques et de pratiques variées. S'engager dans une politique publique d'inclusion numérique, c'est pour l'Etat s'engager dans un mouvement de fond en faveur de l'éducation populaire, de la réduction des inégalités et de montée en compétence, promettant à chacun une réflexivité sur la société numérique et une appropriation de nouveaux outils et services technologiques. Nous espérons que ce rapport sera une boussole utile pour celles et ceux engagés dans cette mission.

Pierre-Louis ROLLE

Directeur Stratégie et Innovation
Direction générale déléguée au numérique de l'ANCT



NOTE DE LECTURE

En 2021, le Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), a lancé une consultation pour la production d'un rapport sur l'état de l'art de la société numérique française. C'est dans le cadre que le CRÉDOC et le CREAD associé au GIS M@rsouin, se sont vu confier la production du présent rapport. Pour cette première édition, l'ANCT a choisi d'orienter les travaux autour de la définition de l'éloignement du numérique, de l'analyse comparative de ses différentes mesures, et de l'identification des principaux facteurs associés.

Le Programme Société numérique de l'ANCT met en œuvre le plan d'action en faveur de l'inclusion numérique du Gouvernement. Il a pour objectif de permettre à tous les Françaises et les Français d'accéder à leurs droits et à l'information, de bénéficier des opportunités offertes par le numérique en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyens éclairés dans la société numérique. Le Programme mobilise une très large coalition d'acteurs publics et privés, œuvrant dans l'action publique et sociale, la technologie, la culture numérique et « maker », l'éducation populaire...

Le CRÉDOC, Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie, est un organisme d'études et de recherche au service des acteurs de la vie économique et sociale. Depuis sa création en 1953, le CRÉDOC cultive son attachement à la recherche en sciences sociales en proposant des analyses sur le comportement des individus dans leurs multiples dimensions : consommateurs, agents de l'entreprise, acteurs de la vie sociale. Depuis 2000, le CRÉDOC a largement contribué à une meilleure connaissance de la diffusion des équipements et des usages numériques dans la population française, en produisant chaque année, pour le compte du Conseil Général de l'Économie et de l'Arcep, le Baromètre du numérique. La solidité, l'ancienneté et la régularité de cette étude en font une référence en la matière.

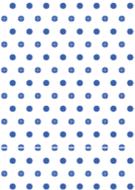
Le CREAD, Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique, est un laboratoire de recherche de l'Université Rennes 2 et de l'Université de Bretagne Occidentale. En prenant appui sur les théories, concepts et méthodes des sciences humaines et sociales, les travaux du CREAD s'attachent à décrire et analyser les pratiques de formation, d'enseignement et d'apprentissage et les contextes dans lesquels s'inscrivent leurs différents acteurs. Le CREAD est articulé au Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin, qui fédère 18 équipes de recherche en sciences humaines et sociales travaillant sur les usages numériques, issues des quatre universités bretonnes (Rennes 1, Rennes 2, Bretagne Occidentale et Bretagne Sud), de l'université de Nantes, de l'université d'Angers, et de Le Mans Université, ainsi que de trois grandes écoles (l'École Nationale de Statistique et Analyse de l'Information, l'École nationale supérieure Mines-Télécom Atlantique, et Sciences Po Rennes). Grâce à son à son réseau de chercheurs, son observatoire Omni et sa participation au World Internet Project (WIP), M@rsouin constitue le plus important réseau francophone de recherche et d'expertise sur les usages numériques.

AUTEURS

Marianne BLÉHAUT (CREDOC)
Jérôme CLERGET (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin)
Matthieu SERREAU (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin)
Pascal PLANTARD (Université Rennes 2, CREAD-M@rsouin)

Avec la collaboration de :

Patricia CROUTTE (CREDOC)
Pauline JAUNEAU-COTTET (CREDOC)
Clément JONCA (CREDOC)



SYNTHESE

Le processus d'appropriation du numérique a fait émerger des rapports très variés aux technologies selon les individus, des plus habilitants entraînant des usages experts aux plus contraignants entraînant différentes formes de non-usage ou de faible-usage. De nombreux travaux pointent, depuis plusieurs années, **la persistance, voire le renforcement, des inégalités numériques**, qui peuvent entraîner l'exclusion de certains publics, c'est-à-dire leur mise à l'écart progressive de la société dans un contexte de numérisation progressive de l'ensemble des activités et démarches de la vie quotidienne. Pour autant, si l'existence d'inégalités numériques ne fait guère débat, l'identification des « éloignés du numérique » est toujours entourée d'un certain flou.

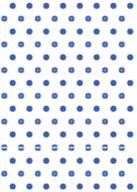
Les notions ou expressions pour qualifier ce phénomène (« fracture numérique », « illectronisme », ...) sont en effet nombreuses et charrient **souvent une vision binaire entre inclus et exclus**, tendant à minimiser la diversité des situations. Il en est de même pour les chiffres avancés pour quantifier l'éloignement du numérique, allant d'une fourchette de 5 à 18 millions d'individus en France qui, outre le fait de varier considérablement, sont loin de recouvrir toutes les difficultés d'usage. Le taux d'utilisation global masque des pratiques d'intensité et de nature différentes, qui demandent des compétences variées et qui n'offrent pas les mêmes bénéfices à tous.

Or, l'éloignement du numérique peut, dans une société de plus en plus technologisée, avoir des **conséquences majeures pour celles et ceux pour qui il est subi**, par exemple en termes d'employabilité, puisque la maîtrise des outils numériques est désormais un impératif dans la plupart des métiers ; sur le plan de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation progressive des services publics et privés ; ou encore pour le suivi médical ou social, comme l'a souligné le Défenseur des Droits. Afin de contribuer à répondre aux enjeux de l'inclusion numérique, ce rapport a pour objet de réaliser un « état de l'art » des savoirs existants sur l'éloignement du numérique, qui sont essentiels, tant au lancement et développement des politiques publiques nationales et locales d'inclusion numérique qu'aux acteurs de terrains que sont les agents de la médiation numérique et l'ensemble des professionnels et bénévoles qui peuvent être amenés à accompagner des publics dans leurs usages numériques.

Qu'est-ce que l'éloignement du numérique ?

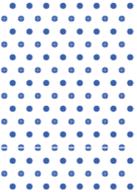
Les angles d'approches retenus pour appréhender et analyser l'éloignement du numérique sont divers et ont évolué dans le temps. Le phénomène peut être défini de manière différente en fonction de la grille d'analyse retenue (chapitre 1), ce qui en impacte la compréhension autant que la mesure. Depuis la fin des années 1990, trois angles d'approches ont été successivement mobilisés pour analyser les diverses formes d'éloignement du numérique : l'*accès*, les *compétences*, et les *capabilités*.

- **La focale sur l'accès** a d'abord été centrée sur l'idée d'une « fracture numérique » entre les usagers et les non-usagers d'Internet, à une époque (fin des années 1990-début des années 2000) où cet accès était encore l'apanage de personnes diplômées, urbaines et ayant de hauts revenus. Avec le temps, la « fracture numérique » a été considérée comme un cadre d'analyse de moins en moins pertinent, *a fortiori* alors que les niveaux d'équipement et de connexion des ménages ont connu une croissance importante à partir du milieu des années 2000, accompagnée d'une réduction des écarts liés au profil socio-économique des individus. Toutefois, des travaux récents montrent qu'interroger l'accès demeure pertinent pour appréhender certaines formes d'éloignement du numérique.



D'abord, la variable du territoire affecte toujours, dans une certaine mesure, l'accès et la qualité de l'accès ; dans le même temps, des études ont montré que le lieu d'accès et la qualité du débit jouent un rôle important dans l'utilisation d'Internet et dans les types d'activités pratiquées. Ensuite, l'ordinateur reste un outil mobilisé bien davantage par les catégories sociales favorisées : 63 % des hauts revenus utilisent un ordinateur quotidiennement, contre seulement 35 % des bas revenus. La démocratisation de l'accès à Internet est donc passée depuis une dizaine d'années par le *smartphone* (95 % de la population est équipé en smartphones en 2022), qui est aujourd'hui le mode de connexion à Internet le plus utilisé. Or, les individus connectés uniquement par le biais d'un smartphone ou d'une tablette tactile disposent d'une palette plus restreinte d'opportunités. C'est au contraire l'accès à une gamme d'appareils variée (ordinateurs et smartphones/tablettes) qui offre la plus grande diversité des opportunités sur Internet, ce qui apparaît privilégier les milieux socio-économiques les mieux dotés.

- **La focale sur les *compétences*** cherche à rendre compte d'inégalités entre les individus en termes de compétences, de savoirs et de savoir-faire numériques, et de l'impact de ces différences en termes d'usages des technologies numériques. Différents travaux ont cherché à identifier les compétences utiles à l'utilisation de ces technologies. De manière générale, les cadres de compétences identifiés par la recherche se sont progressivement élargis pour inclure un champ relativement vaste : les compétences techniques, qui sont indispensables à la manipulation des outils numériques ; les compétences cognitives qui incluent la capacité à gérer l'information, à faire preuve de créativité, et à montrer un esprit critique ; et les compétences sociales qui concernent la capacité à communiquer avec autrui dans un contexte numérique. Plus qu'une somme de compétences, la littératie numérique qualifie désormais davantage un état d'esprit permettant aux individus d'utiliser intuitivement des environnements numériques tout en accédant efficacement au large éventail de connaissances intégrées dans de tels environnements. Une grande partie de ces travaux ont mis en avant le rôle joué par les inégalités sociales dans l'acquisition différenciée de ces compétences par les individus, dans la mesure où l'appropriation des technologies nécessite de nombreuses ressources, non seulement matérielles, mais également cognitives, sociales, et culturelles, favorisant les milieux les mieux dotés économiquement et scolairement.
- Enfin, **la focale sur les *capabilités*** s'intéresse aux conditions nécessaires à un usage des technologies numériques permettant d'améliorer concrètement la vie quotidienne d'un individu ou d'un groupe. Aussi, depuis une dizaine d'années, une nouvelle génération de travaux s'est centrée sur l'étude des possibilités inégales des individus à transformer les opportunités (culturelles, économiques, sociales, politiques, etc.) offertes par les technologies numériques, en bénéfices effectifs. Le « pouvoir d'agir » (*empowerment*) est une notion qui permet d'expliquer ces différences, couvrant à la fois la capacité à saisir et exploiter des opportunités pour soi-même (se former, s'insérer professionnellement, augmenter son pouvoir d'achat, s'ouvrir à d'autres milieux sociaux...) et pour le collectif (s'impliquer dans la vie sociale et politique). Celui-ci permet à chacun d'accroître ses capacités, qui constituent l'ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre et l'ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être ; elles comprennent donc non seulement des compétences et des connaissances, mais aussi les ressources et les opportunités nécessaires pour les utiliser. Dans la continuité de ces travaux, des études se sont attachées à préciser le lien entre éloignement du numérique et in-capacité à tirer bénéfice des potentialités pouvant être offertes par les outils numériques. Ainsi, l'on observe un manque de confiance des individus issus des catégories les plus modestes (en 2022, 50 % de non diplômés et 30 % des « bas revenus » sont non-usagers) dans leur capacité et/ou leur intérêt à utiliser les outils numériques. Dans le même temps, d'autres travaux tendent à montrer que les applications les plus capacitantes des technologies numériques sont mobilisées par les



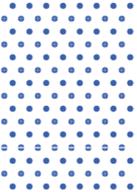
individus les plus favorisés économiquement et scolairement, pour qui ces usages génèrent davantage de profits ; à l'inverse, les individus issus des catégories populaires privilégient souvent les usages ludiques et consommatoires, utilisant peu Internet pour gérer, par exemple, leurs démarches administratives, lesquelles imposent des manipulations informatiques souvent plus complexes et une bonne maîtrise de l'écrit.

Il existe donc plusieurs définitions possibles de l'éloignement du numérique, ce qui explique les variations considérables observées dans les études ayant tenté d'évaluer le nombre d'éloignés du numérique en France. Ces trois angles d'approches constituent en réalité trois dimensions d'un phénomène à la fois protéiforme et évolutif. En conséquent, stabiliser un chiffre précis d'éloignés du numérique nous paraît un objectif illusoire ayant peu de sens ; nous proposons plutôt de concevoir le phénomène sous la forme d'un halo montrant que les individus sont en réalité plus ou moins éloignés du numérique. Cet état des lieux montre aussi le rôle central joué par les variables socio-économique et culturelle dans le rapport des individus aux technologies.

Comment le quantifier dans la société ?

Ainsi, en s'appuyant sur ce panorama conceptuel, et en comparant les grandes enquêtes quantitatives sur les usagers du numérique, ce rapport nous permet de proposer une analyse des différents modes de quantification de l'éloignement du numérique. Il compare et questionne ainsi les estimations du nombre d'éloignés du numériques qui en sont issues (chapitre 2). Trois systèmes d'enquête se sont attelés à la quantification de l'éloignement du numérique en France : l'enquête relative à l'usage des technologies de l'information et de la communication auprès des ménages de l'Insee, les enquêtes *Capacity* puis *Capuni* portées par le GIS M@rsouin, et le Baromètre du numérique commandité par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et le Conseil général de l'économie (CGE). Conçues de manière indépendantes, ces trois enquêtes reposent sur des partis-pris méthodologiques dissemblables, parfois divergents, et proposent des mesures de l'éloignement numérique différentes. L'analyse des différentes composantes de l'éloignement numérique nous permet de proposer une **mise en perspective en deux étapes, afin de rendre compte de la diversité des situations et des pratiques.**

- D'abord, l'analyse des questions relatives aux équipements met en évidence **l'omniprésence des équipements informatiques, y compris la connexion à Internet.** Peu discriminants, ces facteurs ne peuvent à eux seuls constituer des indicateurs d'éloignements, même si les difficultés d'accès à l'équipement constituent à l'évidence des freins aux pratiques numériques. En termes d'usages, **ne pas être internaute constitue la première mesure d'éloignement du numérique et le socle des mesures composites de référence**, publiées par l'Insee et sur la base des enquêtes *Capacity* ou *Capuni*. Entre 2017 et 2019, huit à neuf Français sur dix sont internautes selon les sources mobilisées dans ce rapport. La dernière édition du Baromètre du numérique (2022) permet d'actualiser cette mesure : **8,8 % de la population de 18 ans et plus est aujourd'hui non-internaute (soit 4,5 millions de personnes).** En cohérence avec les précédents travaux, nous proposons de retenir cette définition pour mesurer les non-usagers du numérique. Cette définition a l'avantage d'être relativement simple à mesurer, et d'être incluse dans les enquêtes depuis de nombreuses années. Elle permet donc une perspective historique nécessaire à la bonne compréhension du phénomène de l'exclusion du numérique.
- Ensuite, nous proposons de **retenir un indicateur basé sur l'aisance ressentie dans la réalisation de tâches numériques** pour construire un ou plusieurs groupes d'internautes plus ou moins éloignés du numérique. Cette mesure subjective permet de décrire les difficultés de certaines populations pourtant utilisatrices des outils numériques. Associée à des formulations relativement simples dans les enquêtes *Capacity*, *Capuni* ou dans le Baromètre du numérique, elle évite en outre la nécessité d'actualiser la liste des



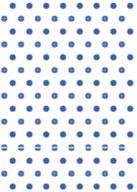
compétences numériques nécessaires à un bon usage des outils. Ces derniers évoluent en effet rapidement, ce qui complique alors un suivi historique de l'éloignement du numérique. En 2022, d'après les données du Baromètre du numérique, **la part des personnes internautes ne se sentant pas compétentes dans l'utilisation d'Internet s'élève à 22,9 % soit 11.5 millions de personnes.**

Autrement dit, plutôt que de proposer un chiffre exact d'éloignés du numérique reposant sur des critères objectifs, nous proposons de lui substituer une quantification sous la forme d'un halo rendant compte de l'éloignement plus ou moins marqué des individus, reposant sur leur ressenti subjectif. En adoptant une définition large, nous pouvons considérer que **31,5 % de la population est plus ou moins concernée par le phénomène d'éloignement du numérique soit 16 millions de personnes.**

Qui sont les éloignés du numérique en France ?

Enfin, l'analyse croisée de la littérature scientifique et des données du Baromètre du numérique 2022 permettent d'identifier les facteurs les plus fréquemment associés avec ces deux niveaux d'éloignement numérique (chapitre 3). En effet, les éloignés du numérique ne constituent pas une catégorie sociale homogène : certaines catégories de la population connaissent un risque plus élevé que d'autres d'être confrontées à l'exclusion numérique. A cet égard, il existe des facteurs multiples et multiscalaires d'inégalités au regard des technologies numériques : l'âge, la situation géographique, le milieu social et le niveau de revenus, le niveau de certification scolaire, et plus largement, les niveaux de capitaux (culturel, économique, social, et numérique), constituent des facteurs clés pour expliquer les inégalités numériques. Toutefois, ces variables ont pour particularité d'être interreliées et souvent interdépendantes les unes des autres, voire cumulatives.

- Le facteur traditionnellement le plus étudié est celui de **l'âge. Les personnes âgées sont généralement perçues comme les plus en difficultés à l'égard des technologies numériques, tandis que, à l'inverse, les jeunes sont souvent considérés comme experts. Les séniors, en particulier les personnes âgées de 70 ans ou plus,** comptent en effet une part de non-internautes nettement supérieure à la moyenne ; certains auteurs parlent à ce titre d'une « fracture numérique grise », caractérisée par des différences dans l'appropriation des technologies entre les plus âgés et le reste de la population adulte. L'éloignement, au sens des difficultés subjectives perçues, tend bien à augmenter plus régulièrement avec l'âge. Ce constat mérite toutefois d'être contextualisé. En effet, les personnes les plus âgées ont, pour la plupart d'entre elles, découvert Internet tardivement, et n'ont pas bénéficié d'une socialisation scolaire et/ou professionnelle aux outils numériques, ce qui tend à expliquer l'écart constaté entre les « jeunes retraités » et les retraités plus âgés. Autrement dit, l'année de naissance, plus que l'âge, contribue dans une certaine mesure à expliquer cet écart : **plus qu'à un seul effet du vieillissement, on assisterait donc également à un effet de génération.** A l'autre extrémité de la pyramide des âges, contrairement aux idées reçues, **les plus jeunes ne sont pas exempts d'une part significative d'éloignés du numérique (une personne sur cinq parmi les moins de 25 ans).** Le mythe persistant des « natifs du numérique » conduit abusivement à considérer les jeunes comme étant *de facto* des experts des technologies. Au contraire, **les pratiques numériques des jeunes sont différenciées, hétérogènes et surtout inégalitaires.** Chez les jeunes connectés, en dépit d'une utilisation d'Internet plus intensive que leurs aînés, l'usage ne garantit pas une utilisation experte de ces technologies. Les pratiques numériques des jeunes apparaissent, en effet, souvent limitées aux médias sociaux et audiovisuels. Le capital culturel et numérique des parents joue un rôle important dans le degré de maîtrise des instruments numériques par les jeunes. En définitive, l'âge ne constitue donc qu'un **facteur imparfait, souvent utilisé abusivement pour identifier des populations à risque d'être éloignées du numérique (dans le cas des plus âgés) ou pour en exclure d'autres (les plus jeunes).**

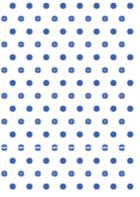


- Les **déterminants socio-économiques et culturels** constituent un autre ensemble de facteurs explicatifs de l'éloignement. Contrairement à l'âge, **ils peuvent être interprétés comme des causes fortes de l'éloignement** et sont donc d'autant plus importants à appréhender et à prendre en compte pour proposer des politiques publiques adaptées. Le **niveau de capital culturel** des individus est en particulier déterminant, non seulement pour expliquer le non-usage ou le faible-usage, mais aussi en termes de pratiques. **Le niveau de diplôme est ainsi associé à d'importants écarts dans l'éloignement** : les personnes non diplômées sont environ trois fois moins souvent internautes que les personnes ayant un niveau d'études équivalent au BEPC. Elles sont 1,5 fois plus souvent éloignées du numérique. La catégorie socio-professionnelle, quant à elle, n'explique pas à elle seule le fait d'être internaute ou non ; en revanche les catégories dites « supérieures » sont environ deux fois moins souvent éloignées du numérique que les professions intermédiaires. Les individus qui occupent des positions sociales les plus avantageuses dans la société bénéficient également d'un accès de meilleure qualité aux ressources numériques, et sont en mesure d'utiliser ces ressources d'une manière plus rentable, en améliorant davantage leur bien-être que les autres milieux. Il convient donc de relever que **l'origine sociale**, si elle ne peut évidemment expliquer tous les cas d'éloignement du numérique, apparaît constituer un facteur qui structure fortement les pratiques des individus. Les pratiques numériques des milieux modestes, faiblement dotés économiquement et scolairement, sont caractérisées par deux constantes importantes : des usages plutôt utilitaristes des outils numériques, et des pratiques considérées comme peu créatives. Ce constat contribue à mettre en lumière des **conséquences de la dématérialisation administrative qui confrontent les familles modestes à des pratiques du numérique complexes** pour elles, de nature à expliquer le phénomène de **non-recours au droit** dans ces milieux. La place de l'écrit constitue en particulier un élément déterminant des pratiques différenciées qui sont faites des technologies numériques ; or, les usages numériques reposent au départ principalement sur l'écrit. Enfin, la variable du **genre**, si elle n'apparaît pas jouer un rôle déterminant dans le taux de connexion (statistiquement, les femmes ont légèrement plus de chances d'être éloignées du numérique que les hommes), n'en demeure pas moins importante à considérer. Plusieurs études mettent en effet en avant le rôle d'un différentiel de confiance en soi dans l'usage des technologies numériques entre les femmes et les hommes.

L'éloignement du numérique : un phénomène social

Au total, il convient donc de dresser des constats et de formuler des recommandations :

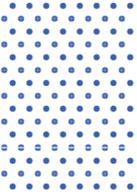
- Il existe plusieurs définitions de l'éloignement du numérique, qui sont autant de dimensions différentes du phénomène : **il convient donc de se départir de toute vision binaire inclus-exclus**, qui présente le défaut majeur d'invisibiliser la diversité des situations et des pratiques, et de **relativiser la pertinence d'une évaluation trop générale** du nombre d'éloignés du numérique. A la quête d'un chiffre précis d'éloignés qui nous apparaît vide de sens, nous proposons de **représenter le phénomène sous la forme d'un halo** permettant de considérer les individus comme plus ou moins éloignés du numérique, en fonction des attentes et besoins subjectifs qu'ils formulent.
- Dans une telle perspective, promouvoir une inclusion numérique durable pour les citoyens nécessite selon nous de déployer des efforts en vue de **prendre en compte les contextes dans lesquels les différentes formes d'éloignement du numérique prennent place**. Il convient en particulier de mieux prendre en compte les **capitaux culturels et numériques** des individus, dont l'analyse montre qu'ils sont centraux tant dans le rapport aux technologies que dans le développement de **pratiques numériques différenciées**.



Partant, il nous apparaît que les **politiques d'inclusion, pour être efficaces, doivent être situées dans les différents environnements territoriaux, sociaux et culturels particuliers**, dans lesquels les individus et les groupes évoluent, et **tenir compte de ces spécificités dans la conception des dispositifs numériques**.

Ainsi, l'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique : **il s'agit d'abord d'un phénomène social**.

La prise en compte du phénomène d'éloignement du numérique dans sa complexité et son hétérogénéité nous paraît ouvrir des perspectives importantes pour la construction de politiques d'inclusion numérique différenciées en fonction des publics et des territoires.



INTRODUCTION : LA COMPREHENSION DE L'ELOIGNEMENT DU NUMERIQUE, AU CARREFOUR DE NOMBREUX ENJEUX

Depuis une vingtaine d'années, les questions soulevées par la présence d'**inégalités entre les citoyens au regard des usages des technologies numériques**, et les manières d'y répondre, se sont durablement installées dans le paysage public français. Le processus d'appropriation du numérique¹ a, en effet, fait émerger **des rapports très variés aux technologies selon les individus**, des plus habilitants entraînant des usages experts aux plus contraignants entraînant **différentes formes de non-usage ou de faible-usage** (Plantard et Lameul, 2022). De nombreux travaux pointent, depuis plusieurs années, la persistance, voire le renforcement, de ces inégalités numériques, qui peuvent entraîner **l'exclusion** (Castel, 1996) de certains publics, c'est-à-dire leur mise à l'écart progressive de la société dans un contexte de **numérisation**² progressive de l'ensemble des activités et démarches de la vie quotidienne.

Ce mouvement de fond s'est renforcé depuis le lancement de la Stratégie numérique pour l'Europe en 2010, consacrant le « digital par défaut » comme principe dans l'offre publique et privée de services (Brotcorne, Faure et Vendramin, 2021). Au moment de l'avènement de ce que certains auteurs qualifient de « société numérique » (Compiègne, 2011), **l'exclusion liée aux technologies se superpose aux autres facteurs d'exclusion existants**, fragilisant des populations précaires tout en impactant également des individus auparavant intégrés dans la société (Deydier, 2018).

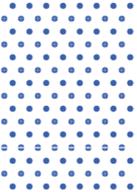
Pour autant, si l'existence d'inégalités numériques ne fait aujourd'hui guère débat et si la nécessité de lutter contre l'exclusion numérique relève du consensus, **l'identification des « éloignés du numérique³ »** apparaît, paradoxalement, toujours entourée d'un certain flou. En témoigne l'apparition successive de plusieurs notions ou expressions pour qualifier ce phénomène (« fracture numérique », « illettronisme », ...), qui charrient souvent une **vision binaire entre inclus et exclus** tendant à minimiser la diversité des situations. Il en est de même pour les chiffres avancés pour quantifier l'éloignement du numérique, allant d'une fourchette de 5 à 18 millions d'individus en France. Cette amplitude illustre la grande variété des approches de ce phénomène, dont la mesure repose sur des conceptions sensiblement différentes. En outre, ces chiffres sont loin de recouvrir toutes les difficultés d'usage. Autrement dit, les différentes études et enquêtes ne parlent pas toujours de la même chose, contribuant ainsi, malgré elles, à une certaine **confusion sémantique et conceptuelle**.

Notes

¹ Le « numérique » est un terme générique qui recouvre plusieurs dimensions articulées entre elles : l'informatique comme mode dominant de traitement et de diffusion de l'information, l'Internet comme ensemble des réseaux, systèmes et équipements de communication, la cyberculture comme culture numérique complexe (Musso, 2009), et les usages comme gammes de pratiques individuelles et collectives (Plantard, 2014).

² La numérisation désigne au départ une technique de traitement de l'information utilisant le codage binaire de données qui apparaît dans les années 1960 au moment de la rencontre entre l'informatique et les télécommunications (Musso, 2008). La numérisation est donc un phénomène qui s'inscrit dans un temps relativement long, mais qui se développe davantage avec l'extension d'Internet dans les années 1990. La plupart des systèmes et appareils en matière d'information et de communication reposent désormais sur la numérisation, qui s'est imposée comme le mode contemporain dominant de traitement et de diffusion de l'information textuelle, sonore et iconographique (Plantard, 2014). La dématérialisation est, quant à elle, un processus de remplacement des supports d'informations matériels par un format numérique.

³ L'expression « éloignés du numérique » proposée par M@rsouin à l'occasion de l'enquête *Capacity*, que nous retenons dans ce rapport, nous permet d'intégrer à l'analyse les publics non-internautes (qui ne se connectent jamais à Internet) et les internautes distants dont les usages sont limités en termes de fréquence, d'intensité et de répertoire.



La conséquence de ce flou relatif se retrouve dans le débat public, où l'image des éloignés du numérique apparaît souvent limitée. Aux côtés des publics que l'on sait vulnérables, comme les personnes âgées, l'éloignement du numérique touche en réalité un **large nombre de profils**. En outre, le taux d'utilisation global masque des pratiques d'intensité et de nature différentes, qui demandent des compétences variées et qui n'offrent pas les mêmes bénéfices à tous (Brotcorne et al, 2021). Enfin, une distinction mérite d'être faite entre les non-utilisateurs et les faible-utilisateurs : **l'existence d'utilisateurs occasionnels relativise, en effet, la frontière de l'usage et du non-usage**, incitant à considérer l'usage comme un **continuum de pratiques d'intensité et de formes diverses** (Pasquier, 2022). Autant d'éléments d'analyse dont il est nécessaire de se saisir pour appréhender un phénomène aussi protéiforme et multiscalair que l'éloignement du numérique.

Or, la compréhension de ce phénomène et l'identification des différents publics ne constitue pas seulement une question théorique puisque l'éloignement du numérique peut, dans une société de plus en plus technologisée, avoir des conséquences majeures pour celles et ceux pour qui il est subie⁴, par exemple en termes d'employabilité, puisque la maîtrise des outils numériques est désormais un impératif dans la plupart des métiers ; sur le plan de l'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation progressive des services publics et privés ; ou encore pour le suivi médical ou social, voire l'accès à la culture, comme l'a souligné le Défenseur des Droits (2019, 2022).

Pour répondre aux **enjeux de l'inclusion numérique**⁵, acquérir une vision globale, holistique, de cet éloignement apparaît indispensable, celle-ci devant être nourrie par des éléments de définitions du phénomène, par des chiffres contextualisés qui aient du sens et, enfin, par l'identification des variables interreliées qui influencent le phénomène. Ce rapport a pour objet de contribuer à construire cette vision, en **capitalisant les savoirs existants** qui sont essentiels, tant au lancement et développement des politiques publiques nationales et locales d'inclusion numérique qu'aux acteurs de terrains que sont les agents de la médiation numérique et l'ensemble des professionnels et bénévoles amenés à accompagner des publics dans leurs usages numériques.

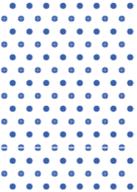
Il s'appuie, d'une part, sur une **revue de littérature** analysant les résultats des travaux de recherche en langues française et anglaise sur l'inclusion/exclusion numérique. Face à la multiplication des débats publics et des initiatives, les **recherches en sciences humaines et sociales** ont, en effet, consacré une réflexion croissante à la définition de l'éloignement du numérique, en soulignant d'abord le peu de contenance de l'idée de « fracture numérique » qui fut longtemps populaire, et en proposant ensuite des approches plus nuancées et moins technocentrées. Ces **nouvelles approches** permettent de mettre en évidence les différentes dimensions que couvre le phénomène des inégalités numériques. Il s'appuie, d'autre part, sur un ensemble d'**analyses chiffrées**.

Ce rapport est organisé en trois parties, dont les intitulés sont présentés sous forme de questionnements. La première partie cherche à répondre à la question **« qu'est-ce que l'éloignement du numérique ? »**, en présentant de manière synthétique les **grands concepts issus de la recherche** en sciences sociales sur l'inclusion/exclusion numérique et en apportant plusieurs **éléments de définitions** de l'éloignement du numérique. Elle s'attache en particulier à distinguer les différents angles d'approche utilisés pour étudier ce phénomène dans la population française, qui en impactent la compréhension autant que la mesure. Ces différentes perspectives permettent d'explorer les différentes dimensions du phénomène. La deuxième partie offre un panorama transversal de l'éloignement du numérique, en analysant **les différents modes de quantification du phénomène** retenus par les enquêtes nationales sur les usagers du numérique et, partant, les estimations qui sont produites. Elle s'appuie sur une analyse comparative des grandes enquêtes

Notes

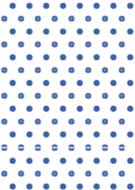
⁴ Dans certains cas, l'éloignement du numérique peut être choisi. Voir encadré n°1.

⁵ Le Conseil national du numérique définit (2013) l'inclusion numérique comme le fait de permettre à chacun de pouvoir exercer son rôle de citoyen dans une société numérique : « elle désigne la capacité à fonctionner comme un citoyen actif et autonome dans la société telle qu'elle est. Il n'y a pas une "e-inclusion" d'un côté et une "inclusion" de l'autre : les deux se confondent. »



quantitatives menées sur les usagers du numérique : celles du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CRÉDOC), qui réalise tous les ans le Baromètre du numérique enquêtant sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la société française, celles du Groupement d'intérêt scientifique M@rsouin, qui a réalisé en 2017 l'enquête *Capacity* prolongée depuis 2019 par les enquêtes *Capuni*, qui abordent la question de l'appropriation des technologies numériques par les citoyens français, et des études publiées par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) sur l'usage des technologies de l'information et de la communication auprès des ménages en France. Elle cherche ainsi à montrer, en s'appuyant sur les définitions dégagées dans la première partie, les raisons des écarts plus ou moins importants qui existent entre les différentes enquêtes, pour mieux esquisser des pistes méthodologiques sur l'estimation du nombre d'éloignés du numérique sous la forme d'un halo (« **comment quantifier l'éloignement du numérique ?** »). Enfin, la troisième partie dresse un **tableau des variables** à partir des données qualitatives et quantitatives existantes, qui expliquent les différences dans les modalités d'appropriation des technologies numériques chez les individus. Elle souligne que ces **facteurs sont interreliés** et sont avant tout à considérer dans des **contextes sociaux et culturels**. Cette partie sera l'occasion de remettre en cause certains préjugés tenaces qui entourent l'éloignement du numérique et de « chasser les mythes » (Tricot, 2018) pour mieux répondre à la question de savoir « **qui sont les éloignés du numérique ?** ».

De la définition des politiques publiques nationales et locales à l'action associative, la compréhension du phénomène d'éloignement du numérique se situe au carrefour de nombreux enjeux. En dressant des ponts entre la recherche et la société civile, ce rapport ambitionne de contribuer à les éclairer.



CHAPITRE 1 : QU'EST-CE QUE L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE ?

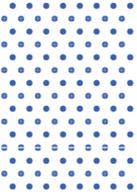
ELEMENTS DE DÉFINITION D'UN PHÉNOMÈNE PROTEIFORME

De nombreux travaux de recherche en sciences humaines et sociales se sont penchés sur les conditions d'appropriation des technologies numériques par les individus. Les notions et concepts utilisés pour désigner et expliquer les formes d'exclusion générées par la numérisation ont évolué au fil du temps, tout comme la multitude de situations auxquelles ils font référence (Brotcorne et al, 2021). **Trois grands angles d'approches ont successivement été mobilisés pour analyser les diverses formes d'éloignement du numérique**, qui constituent autant de dimensions à prendre en compte pour appréhender le phénomène. D'abord centrée sur les conditions d'accès matérielles aux technologies de l'information et de la communication (TIC), la recherche a considérablement élargi le spectre de ses préoccupations pour mettre davantage l'accent sur le lien entre technologies numériques et contexte social.

L'on peut distinguer :

- **Une focale sur l'accès** qui questionne les écarts en termes d'accès aux technologies numériques, à la fois des équipements et leur qualité (ordinateur, tablette et smartphone) ainsi qu'aux conditions de connexion. C'est dans le cadre de cet angle d'approche qu'a émergé l'idée d'une « fracture numérique », aujourd'hui contestée.
- **Une focale sur les compétences** qui interroge les disparités relatives aux compétences nécessaires au maniement et à la maîtrise des technologies numériques. Cette perspective questionne également l'intensité, la nature et le répertoire des usages. C'est dans ce cadre que prend place la notion de littératie numérique.
- **Une focale sur les capacités** qui renvoie aux inégalités en termes de retombées effectives des usages du numérique, en particulier sur la possibilité pour les individus de tirer bénéfice des technologies numériques dans des domaines divers et variés. C'est dans ce sillage qu'a été mis en avant le concept de pouvoir d'agir (*empowerment*).

Ces trois angles d'approches apportent, pour chacun d'entre eux, **des éléments de définition de l'éloignement du numérique qui impactent la compréhension du phénomène**, tout comme son évaluation dans les enquêtes quantitatives. Il convient donc de revenir sur chacun d'entre eux - en soulignant leurs apports et leurs faiblesses - avant d'aborder plus en détail, dans les chapitres suivants, les différentes estimations du nombre d'éloignés du numérique et les variables qui influencent l'existence d'inégalités entre les individus.



DEFINIR L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE PAR L'ACCÈS AUX TECHNOLOGIES

L'idée d'une « fracture » dans les conditions d'accès aux TIC a constitué le premier cadre d'analyse des inégalités numériques et, partant, de l'éloignement du numérique. Elle est aujourd'hui largement contestée par la recherche en raison de ses lacunes conceptuelles. L'étude des modalités d'accès aux technologies numériques demeure toutefois utile pour appréhender certaines formes d'éloignement, comme en témoignent des travaux récents qui ont contribué à réinterroger l'accès au prisme des usages.

La « fracture numérique », un syntagme contesté

Le syntagme « digital divide » - traduit en français par « fracture numérique » - a émergé aux États-Unis dans les années 1990 pour décrire les **inégalités d'accès à Internet**, à une époque où cet accès était encore l'apanage de personnes diplômées, urbaines et ayant de hauts revenus (Pasquier, 2022). Cette expression reformulait et prolongeait un clivage antérieur qui avait pris forme durant la décennie 1980 au sujet de la possession d'ordinateurs personnels (Compaine, 2001). Dès lors, la fracture numérique était devenue la « catégorie descriptive consacrée » (Granjon, 2020), en France comme à l'international, pour rendre compte des écarts constatés dans les taux d'équipement et d'utilisation d'Internet (Katz et Aspden, 1997 ; Novak et Hoffman, 1998). En 2001, l'OCDE définissait cette fracture comme :

« [...] l'écart entre les individus, les foyers, les entreprises, les espaces géographiques et les différences socio-économiques concernant leurs opportunités d'accès aux technologies de l'information et de la communication et de l'usage d'Internet pour l'ensemble de leurs activités. La fracture numérique reflète ainsi les profondes divergences entre et à l'intérieur des pays. »

C'est dans ce sillage que les premiers travaux de recherche sur l'inclusion numérique se sont attachés à **expliquer les niveaux d'accès aux outils numériques** par les carences dans l'aménagement des territoires (Strover, 1999) et dans l'équipement des ménages (Beauchamps, 2009), en les mettant en relation avec différents indicateurs (dont l'âge et le niveau de revenu - Clark et Gorski, 2002 ; Zillien et Hargittai, 2009). Ces recherches offraient des clés de compréhension utiles pour saisir les inégalités dans l'accès à Internet, mais **n'abordaient pas ou peu la question des usages** qui pouvaient être fait de cet accès. Cette perspective techno-déterministe - la technologie étant considérée par nature comme motrice du changement - présupposait, en effet, que l'accès aux TIC conduisait automatiquement à un usage compétent, indifféremment du milieu économique, social et culturel dans lequel elles étaient diffusées (Brotcorne et Valenduc, 2009 ; Lelong, 2003).

Dès lors, une définition de l'éloignement du numérique peut être proposée en première approximation (nous proposerons d'autres définitions tout au long de ce chapitre), selon laquelle *l'éloigné du numérique est un individu en situation de non-usage en raison d'une absence d'accès aux outils numériques connectés.*

Toutefois, la recherche n'a pas tardé à s'éloigner de l'idée de fracture numérique, **critiquée pour ses limites conceptuelles**. Dans le même temps, les **niveaux d'équipement et de connexion des ménages ont connu une croissance importante** à partir du milieu des années 2000⁶, accompagnée d'une réduction des écarts liés au profil socio-économique des individus (Thierier, 2000 ; Pasquier, 2022). L'approche par l'accès est donc apparue d'autant moins suffisante pour considérer l'éloignement du numérique. En effet, depuis le milieu des années 2000, les catégories

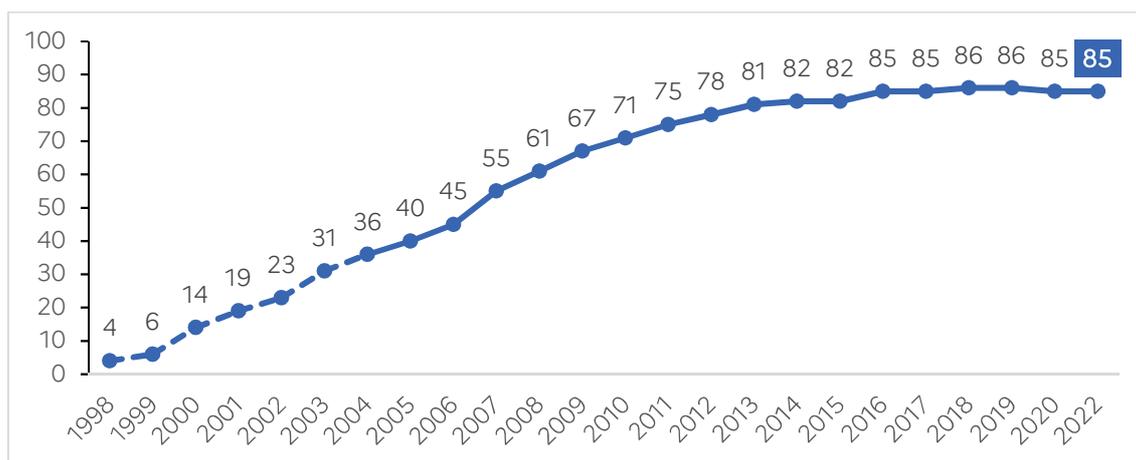
Notes

⁶ Il convient toutefois de relever qu'un groupe se singularise : celui des plus de 70 ans ; cette population compte le plus grand nombre de personnes sans aucun diplôme, n'ayant pas connu la massification scolaire dans leur jeunesse, et qui a découvert Internet très tardivement dans leur vie. Nous y reviendrons dans le chapitre 3 du présent rapport

populaires ont progressivement rejoint les connectés à Internet jusqu'à résorber en grande partie le différentiel qui existait auparavant entre les catégories sociales.

- En 2003, 31 % des Français de 12 ans et plus avaient une connexion Internet à domicile, avec une surreprésentation des cadres et professions intellectuelles (66 %) et une sous-représentation des ouvriers (21 %).
- En 2022, 89 % de la population française est connectée à domicile, la différence entre cadres et ouvriers ayant considérablement diminuée (90 % des ouvriers pour 95 % des cadres, Crédoc, 2022).

Figure 1 : Taux d'équipement en connexion Internet à domicile (en %)



Champ⁷ : ensemble de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine. CREDOC, Baromètre du numérique, 2023.

Cette évolution a profondément modifié les enjeux liés à l'accès, dont certains chercheurs se sont saisis pour questionner celui-ci au prisme des usages.

Un renouveau des travaux sur l'accès au prisme des usages

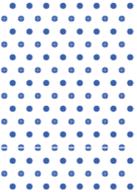
Si l'idée de fracture numérique a été largement abandonnée dans la littérature académique, à la fois en raison de sa faiblesse conceptuelle et de la massification de l'accès à Internet, un certain nombre de travaux ont contribué à requestionner l'accès au prisme des usages, offrant de nouveaux éléments pour appréhender certaines formes d'éloignement du numérique.

Comme l'a montré Dominique Pasquier (2022), la démocratisation de l'accès à Internet, si elle est incontestable, emprunte toutefois à deux histoires différentes : celle d'une **entrée plus tardive pour les personnes ayant un faible niveau de diplôme et de revenu, et celle de la primauté du smartphone sur l'ordinateur comme mode d'accès privilégié pour ce même public**. C'est sur cette base que plusieurs travaux ont entrepris d'interroger le rôle joué par la qualité des conditions d'accès à Internet sur les usages, en particulier à travers le type de terminal technologique (ordinateur, smartphone, tablette) dont les individus disposent pour se connecter à Internet, le recours à une connexion fixe ou mobile, ou encore le nombre d'appareils disponibles par ménage par rapport au nombre des membres (Van Deursen & Van Dijk, 2019). Ces travaux mettent en évidence deux dimensions de nature à influencer notamment le faible-usage :

- D'abord, **la variable du territoire** (Pasquier, 2022) **affecte toujours, dans une certaine mesure, l'accès** (il existe encore quelques zones « blanches » sans aucun opérateur réseau et des zones « grises » qui ne sont couvertes que par un ou deux opérateurs seulement),

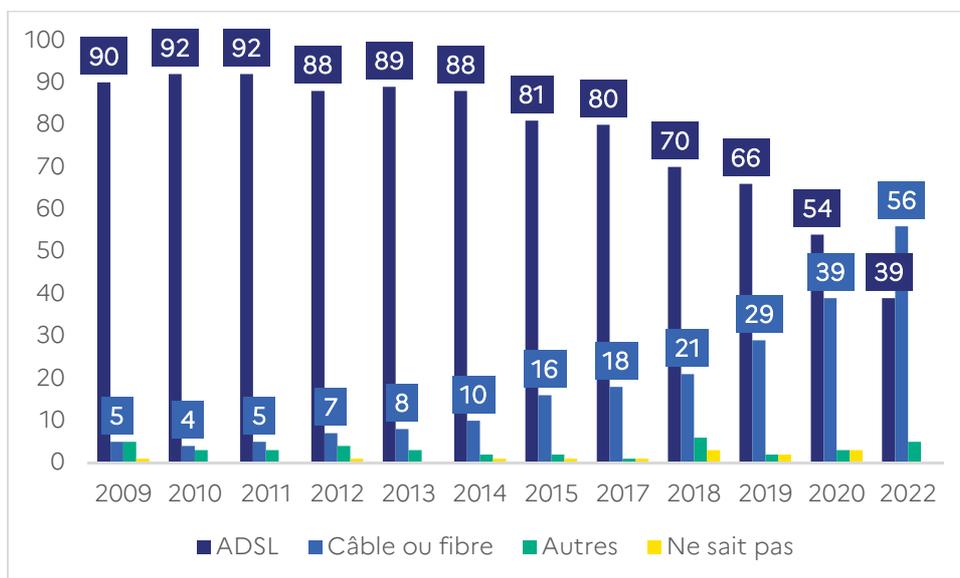
Notes

⁷ La courbe en pointillés porte sur les 18 ans et plus ; à partir de 2003, la courbe porte sur les 12 ans et plus.



ainsi que la **qualité de l'accès**. Bien que les connexions à très haut débit continuent leur déploiement - en 2022, plus d'une connexion Internet à domicile sur deux se fait désormais par le câble ou la fibre (56%, + 17 points par rapport à 2020) – une partie de la population rurale se connecte toujours via l'ADSL. Or, des études ont montré que le lieu d'accès et la qualité du débit jouent un rôle important dans l'utilisation d'Internet (Hassani, 2006 ; Taipale, 2013) et dans les types d'activités pratiquées (Horrigan et Rainie, 2002).

Figure 2 : Évolution du type de connexion Internet à domicile (en %)



Champ : population de 12 ans et plus disposant d'un accès à Internet à domicile et résidant en France métropolitaine, en %. CREDOC, Baromètre du numérique, 2023.

- Ensuite, **l'ordinateur reste un outil bien davantage mobilisé par les catégories sociales favorisées** : 63 % des hauts revenus utilisent un ordinateur quotidiennement, contre seulement 35 % des bas revenus. La démocratisation de l'accès à Internet est donc passée depuis une dizaine d'années par le *smartphone* (17 % de la population en était équipée en 2011, pour 95 % en 2022), qui est aujourd'hui le mode de connexion à Internet le plus utilisé. Or, plusieurs études soulignent que les dispositifs par lesquels les individus se connectent à Internet influencent les pratiques. Les individus connectés uniquement par le biais d'un smartphone ou d'une tablette tactile (souvent issus de milieux modestes) disposent généralement d'une gamme plus restreinte d'opportunités (Napoli et Obar, 2014, 2017) ; selon ces études, *smartphones* et tablettes peuvent en effet brider certains usages (Nova, 2020 ; Muphy et al., 2016). C'est au contraire l'accès à une gamme d'appareils variée (ordinateurs et smartphone/tablette) qui offre la plus grande diversité des opportunités sur Internet (Reisdorf et al., 2020 ; Van Deursen et Van Dijk, 2019), mais l'accès à cette large gamme de terminaux se retrouve davantage dans les milieux socio-économiques les mieux dotés.

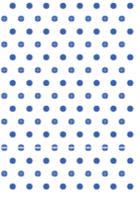
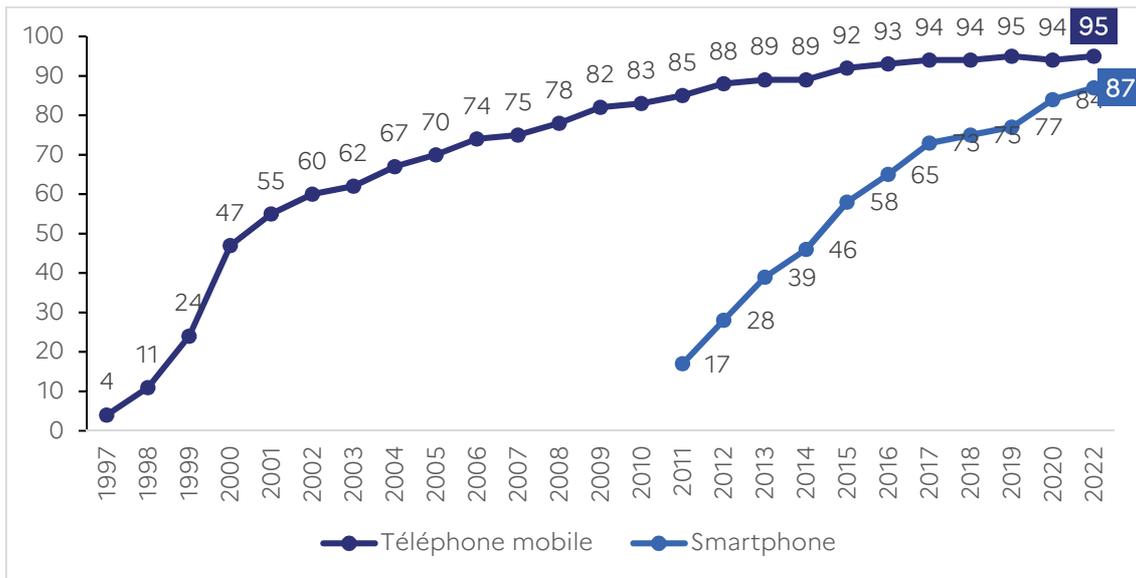


Figure 3 : Taux d'équipement en téléphone mobile et smartphone (en %)



Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine, en %. CREDOC, Baromètre du numérique, 2023.

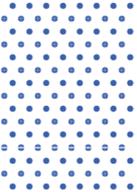
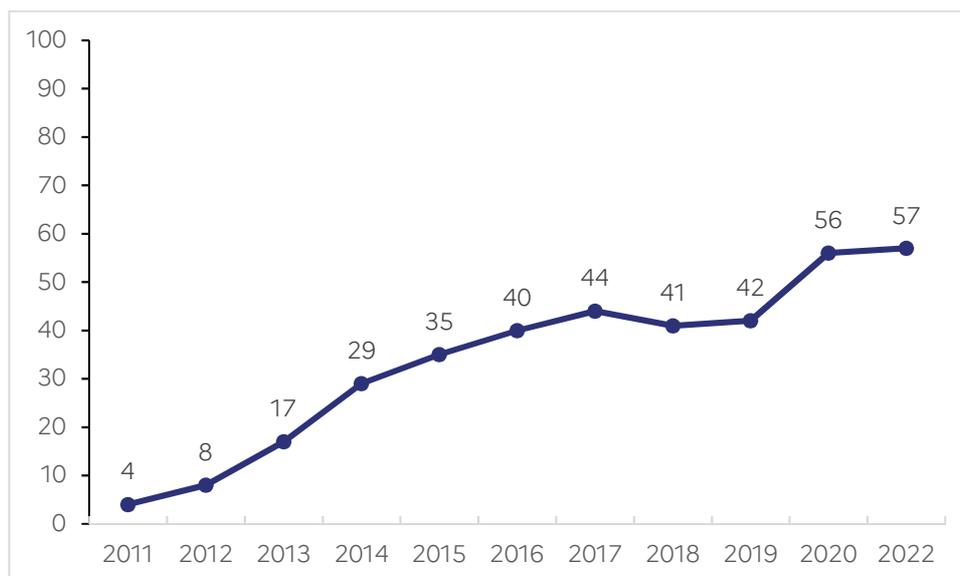


Figure 4: Taux d'équipement tablette (en %)



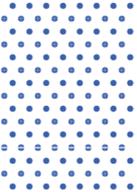
Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine, en %. CREDOC, Baromètre du numérique, 2023

Fabien Granjon (2022b) illustre le rôle joué par la qualité de l'accès sur les usages, à travers l'exemple de deux jeunes adolescents :

« Lise, 12 ans, élève d'un collège dont les résultats au brevet sont les meilleurs du département, dont les parents sont universitaires, possède deux ordinateurs portables (hérités de sa mère), une tablette, un smartphone, une console de jeu et un écran de grande taille. Cet ensemble lui autorise un confort et une connectivité (autocontrôlée, mais potentiellement continue) pour passer autant de temps qu'elle le souhaite devant des écrans, pour un apprentissage optimisé, au moins quant aux conditions pratiques d'usage. Kevin, même âge, d'extraction ouvrière, fréquentant un collège proche géographiquement de celui de Lise, mais réputé pour ses problèmes, n'a accès à Internet que via le vieil ordinateur familial, partagé avec ses parents, ou le smartphone de sa sœur aînée lycéenne qui lui en laisse l'accès quand elle estime ne pas en avoir besoin (moments rares). Ses temps de présence en ligne et son acculturation aux environnements numériques sont, sans surprise, bien moindres que ceux de Lise. Elle a su développer, en quelques années de pratique, une large autonomie, tandis que Kevin ne maîtrise que des opérations de base et affirme avoir besoin d'une aide fréquente qui ne lui est apportée qu'en certaines occasions seulement. »

Ainsi, l'accès et la dimension qualitative de l'accès ont un impact sur le développement de pratiques numériques diversifiées et peuvent donc entraver, par exemple, l'utilisation de certains services et l'accès aux droits sociaux (Van Deursen et Van Dijk, 2019).

Ces travaux nous permettent de compléter la définition de l'éloignement du numérique au regard de l'accès, en affirmant que *l'éloigné du numérique peut également être un individu en situation de non-usage ou de faible-usage en raison de conditions d'accès bridant les usages.*



DEFINIR L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE PAR LES COMPÉTENCES

Si l'angle d'approche par l'accès peut donc être utile pour donner un aperçu de la diffusion des technologies numériques dans la société et contribuer à expliquer certaines formes d'appropriation, il ne constitue qu'une manière partielle d'analyser le phénomène de l'éloignement du numérique. Ainsi, l'approche conceptuelle de la recherche s'est élargie. Le concept de littératie numérique constitue une deuxième focale, cherchant à expliquer les inégalités entre individus au regard des technologies numériques par un différentiel d'appropriation et d'usages induit par un niveau de compétences différent, lui-même fonction des contextes sociaux et culturels dans lesquels évoluent les individus.

Le concept de littératie numérique

Le concept de *digital literacy* (Glister, 1997) – traduit en français par « littératie numérique »⁸ – fut popularisé aux Etats-Unis au début des années 2000⁹ (Erstad 2010) pour **rendre compte d'inégalités entre les individus en termes de compétences, de savoirs et de savoir-faire numériques**. Selon l'OCDE (2000), la littératie numérique se définit comme étant l'« *aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.* »

Ce concept témoigne de l'attention croissante portée à la question des usages des technologies numériques. En effet, le constat s'était imposé selon lequel la réduction des disparités en termes d'accès aux TIC voyait, dans le même temps, l'accroissement de nouvelles inégalités autour de leurs modes d'usage (Kling, 1998 ; Hargittai, 2002). Or, comme le rappelle André Tricot, « *on n'apprend pas à utiliser un outil numérique mais à réaliser une tâche avec lui* » (2017).

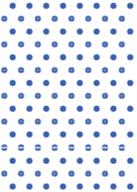
Dans un ordre d'idée proche, le terme « illectronisme » (illettrisme numérique – Correa, 2010) est, quant à lui, d'abord apparu dans un discours de Lionel Jospin prononcé le 23 août 1999 lors de l'ouverture de l'université d'été de la Communication à Hourtin ; son usage fut ensuite modeste, mais il a retrouvé une certaine popularité à la suite de son emploi récent dans différentes enquêtes (CSA, 2018 ; INSEE, 2019). L'illectronisme est généralement utilisé dans un sens assez similaire à celui de littératie numérique, mais, arrimé à la notion de « compétences de base » en transposant l'illettrisme dans le domaine des technologies numériques, présente le risque d'être plus réducteur vis-à-vis des multiples situations d'éloignement du numérique (Granjon, 2018).

Les travaux sur la littératie numérique se sont penchés sur l'éloignement du numérique au regard des compétences (*digital skills*) nécessaires à la maîtrise des technologies numériques (Selwyn et al., 2005), lesquelles conditionnent la variété et la nature des pratiques numériques des individus (Di Maggio et al., 2004 ; Warschauer, 2003 ; Vendramin et Valenduc, 2003 et 2006 ; Van Dijk, 2005 ; Selwyn et Facer, 2007). Autrement dit, les différents travaux s'attachent à analyser **les rapports entre compétences numériques et usages d'Internet**, en cherchant à comprendre la place occupée par ces compétences dans les inégalités numériques. La littérature a identifié différentes variables pour expliquer le différentiel de compétences entre individus, telles que l'éducation (Correa, 2010 ; Hargittai et Hinnant, 2008), l'origine sociale et le niveau de vie (Pasquier, 2018 ; Beauchamps, 2018), l'âge (Blank and Groselj, 2014), la présence ou non d'un soutien (Hassani, 2006 ;

Notes

⁸ La traduction française de cette expression a fait l'objet de débats, en l'absence d'un véritable équivalent français au terme anglais de *literacy* (parfois imparfaitement traduit par « alphabétisation »). Plusieurs autres propositions de traductions ont été avancées, telles que « culture informationnelle » (Serres, 2009) ou « translittératie » (Le Deuff, 2014).

⁹ Elle prolonge et reformule l'*information literacy* proposée en 1974 pour qualifier la maîtrise de l'information, qui elle-même élargit la notion antérieure de « recherche en bibliothèque » (Bernhard, 1998).



Warschauer, 2003), les configurations familiales (Pasquier, 2018 ; Lelong et Thomas, 2001), ou encore le rapport à l'écrit (van Dijk, 2005, 2013 ; Pasquier 2018).

Une grande partie de ces travaux ont mis en avant le rôle joué par les inégalités sociales, qui apparaissent conditionner l'acquisition des compétences numériques, dans la mesure où l'appropriation des technologies numériques nécessite de nombreuses ressources, non seulement matérielles, mais également cognitives, sociales, et culturelles (Brotcorne et Valenduc, 2009), favorisant les milieux les mieux dotés économiquement et scolairement (voir infra, et chapitre 3).

Identifier les compétences nécessaires à l'appropriation des outils numériques

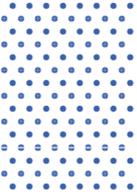
Dans cet état d'esprit, les travaux sur la littératie numérique se sont penchés sur l'identification des compétences nécessaires à l'appropriation des outils numériques.

Un grand nombre de catégorisations ont été proposées par la recherche ou par différentes institutions. De manière générale, les cadres de compétences se sont progressivement élargis au-delà des seules compétences techniques pour inclure des compétences cognitives et des compétences sociales. Les **compétences techniques** regroupent généralement un ensemble de compétences de base (Hatlevik, Ottestad et Throndsen, 2015) qui, si elles sont indispensables à l'utilisation des outils numériques, ne sont toutefois pas suffisantes à elles seules pour caractériser les habiletés qu'un individu doit posséder pour exploiter tout le potentiel des technologies. Les **compétences cognitives** sont désormais reconnues comme un élément majeur de la littératie numérique, incluant la capacité à gérer l'information, à faire preuve de créativité, et à montrer un esprit critique y compris en veillant à sa propre sécurité dans un environnement numérique par la capacité à identifier la désinformation (« fake news ») ou les arnaques en ligne. Les **compétences sociales** sont également de plus en plus prises en compte, abordant les questions liées à la communication et aux interactions avec autrui (Ng, 2012) dans un contexte numérique.

Autrement dit, **la littératie numérique, plus qu'une somme de compétences, qualifie davantage un état d'esprit permettant aux individus d'utiliser intuitivement des environnements numériques** tout en accédant efficacement au large éventail de connaissances intégrées dans de tels environnements (Eshet-Alkalai, 2004 ; Martínez-Bravo, Sádaba-Chalezquer, Serrano-Puche, 2020).

Une typologie a été élaborée par les chercheurs néerlandais Jan Steyaert et Jos De Haan (2001), qui a servi de base à un grand nombre de chercheurs qui l'ont, ensuite, prolongée et approfondie (Vendramin et Valenduc, 2003 et 2006 ; Van Dijk, 2003 et 2005 ; Le Deuff, 2011 ; Litt, 2013). Cette typologie distingue trois niveaux de compétences numériques : les compétences instrumentales, informationnelles et stratégiques.

- Les compétences instrumentales concernent l'utilisation « technique » du matériel (ordinateur, smartphone/tablette), des logiciels et d'Internet. Elles couvrent les compétences qui relèvent d'un savoir-faire de base, incluant la capacité à manipuler des objets, interfaces, et applications.
- Les compétences informationnelles (ou communicationnelles) concernent la capacité à manipuler des contenus en ligne, c'est-à-dire chercher, sélectionner, comprendre, évaluer, traiter l'information. Elles sont nécessaires pour utiliser, par exemple, un moteur de recherche ou une messagerie.
- Les compétences stratégiques (ou médiatiques), enfin, concernent l'aptitude à utiliser Internet dans un environnement professionnel et personnel, à savoir repérer des ressources et évaluer leur fiabilité et intérêt.



Plus récemment, Van Deursen et al. (2016) ont proposé un autre cadre distinguant cette fois-ci **cinq niveaux de compétences numériques : les compétences opérationnelles, informationnelles, sociales, créatives, et mobiles.**

- Les compétences opérationnelles reprennent les compétences de bases (compétences instrumentales) nécessaires à la manipulation technique de l'outil numérique (ouvrir un fichier, télécharger des ressources en ligne, utiliser un raccourci clavier...).
- Les compétences informationnelles reprennent quant à elles les compétences liées à la manipulation des contenus en ligne (identifier les mots clés pour effectuer une recherche, trouver des informations pertinentes, explorer un site Internet...)
- Les compétences sociales rassemblent les habiletés nécessaires pour échanger avec des personnes en ligne et décider quelles informations sur soi partager ou non.
- Les compétences créatives concernent la capacité à créer du contenu et à le diffuser en ligne.
- Les compétences mobiles, enfin, sont liées à l'utilisation spécifique du smartphone et de la tablette tactile (installer des applications, suivre sa consommation, trouver un itinéraire...)

Du côté institutionnel, il convient de mentionner le « cadre de compétence numérique pour les citoyens » conçu en 2010 (DigComp, version 2.2 depuis mars 2022), qui est le cadre le plus récent proposé par l'Union européenne¹⁰. Il contient cinq domaines de compétences : la gestion de l'information et des données, la communication et la collaboration, la création de contenu numérique, la sécurité, et la résolution de problèmes.

En parallèle de l'identification de ces compétences proprement numériques, d'autres recherches ont souligné le rôle joué par les **compétences transversales** (lecture, recherche, classement, raisonnement, etc. - Thouard, 2015 ; Hargittai 2008) dans la maîtrise des outils numériques. Ces compétences transversales ne sont pas spécifiques aux technologies numériques, mais constituent des préalables à son utilisation (Auray, 2016 ; Koltay, 2011). Elles renvoient aux dimensions plus larges de « l'apprendre à apprendre » (Gradoz et Hoibian, 2019). Le rôle joué par ces compétences transversales contribue à expliquer que l'appropriation des technologies numériques puisse être plus complexe pour les groupes les moins favorisés sur le plan scolaire et culturel (Granjon, 2022b)

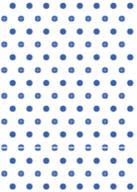
Les travaux autour du concept de littératie numérique nous permettent de proposer une deuxième définition de l'éloigné du numérique, selon laquelle *l'éloigné du numérique est un individu en situation de non-usage ou de faible-usage en raison d'un manque de compétences numériques et de compétences transversales.*

DEFINIR L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE PAR LES CAPABILITÉS

La focale placée sur les compétences a permis d'investir la question des usages des technologies numériques que l'accès n'abordait que marginalement. C'est sur cette base qu'une nouvelle génération de travaux s'est ensuite intéressée aux capacités différenciées des individus à tirer bénéfice de ces usages, en interrogeant les liens existants entre compétences numériques, usages d'Internet et bénéfices concrets.

Notes

¹⁰ En France, il se décline dans le CRCN (Cadre national de référence des compétences numériques) sur lequel est notamment construit le référentiel PIX.



Les concepts de capacités numériques et de pouvoir d'agir

Le fait d'avoir accès aux outils numériques et de disposer des compétences nécessaires pour les utiliser correctement, constituent des conditions nécessaires mais non suffisantes pour améliorer concrètement la vie quotidienne d'un individu ou d'un groupe. Or, **pour que les technologies numériques fassent l'objet d'une appropriation, il faut que l'utilisateur potentiel perçoive une « signification d'usage » positive**, c'est-à-dire un sentiment d'utilité ou d'identité (Pitaud et Deschamps, 2021).

Aussi, depuis une dizaine d'années, une nouvelle génération de travaux s'est centrée sur l'étude des **possibilités inégales des individus à transformer les opportunités (culturelles, économiques, sociales, politiques, etc.) offertes par les technologies numériques, en bénéfices effectifs** (Ragnedda, 2017 ; Robinson et al., 2020a, 2020b). Ces travaux ont permis de renverser l'angle d'approche traditionnel, centré sur le manque (d'accès, de compétences), pour s'intéresser à l'apport des technologies pour les individus. Ainsi, **si l'ensemble des fragilités d'un usager vis-à-vis des technologies numériques décrit sa vulnérabilité socio-numérique, l'ensemble de ses capacités produit sa capacité¹¹** (Plantard, 2021b). Il s'agit d'un changement paradigmatique important. Les capacités constituent **l'ensemble des actions qu'un individu a le pouvoir de mettre en œuvre et l'ensemble des états qu'il peut effectivement atteindre pour accroître son bien-être et favoriser son pouvoir d'agir** (Bacqué, 2013), elles comprennent donc non seulement des compétences et des connaissances, mais aussi les ressources et les opportunités nécessaires pour les utiliser.

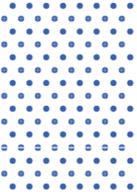
D'abord, plusieurs recherches ont été conduites afin de déterminer si les technologies numériques étaient réellement de nature à améliorer les conditions de vie des individus, dans des domaines extrêmement divers (Granjon, 2022b). Ces travaux ont permis d'établir que l'appropriation du numérique par les individus était effectivement de nature à accroître la probabilité de disposer d'occasions profitables, que ce soit sur le marché du travail (Selwyn, 2005 ; DiMaggio, Bonikowski, 2008), le développement du réseau social (van Dijk, 2005) et la lutte contre l'isolement (Chopik, 2016 ; Pasquier, 2018), dans le domaine de la santé (Khilnani et al., 2020), ou encore de l'éducation (Robinson et Schulz, 2013). Toutefois, d'autres enquêtes (Huang et al., 2015 ; Granjon, 2022b) soulignent également que les usages des technologies numériques ne sont pas automatiquement et également capacitants pour tous. Autrement dit, **si l'usage des technologies numériques est a priori de nature à améliorer le bien-être des individus, tous les individus ne sont pas en situation de tirer les mêmes profits** des technologies numériques.

Ensuite, afin d'expliquer ces inégalités, la recherche a mobilisé un certain nombre d'outils conceptuels pour appréhender les différences entre individus en termes de capacitation, en particulier le concept de pouvoir d'agir (*empowerment*). Le pouvoir d'agir est une notion qui revêt plusieurs dimensions qui portent sur la façon dont les personnes peuvent être habilitées à prendre des décisions destinées à améliorer leur situation. Elle couvre donc à la fois la capacité à **saisir et exploiter des opportunités pour soi-même** (se former, s'insérer professionnellement, augmenter son pouvoir d'achat, s'ouvrir à d'autres milieux sociaux...) et pour **le collectif** (s'impliquer dans la vie sociale et politique). Le pouvoir d'agir ne doit pas être confondu avec une simple distribution de ressources ou d'aides ; il désigne plutôt la création de conditions permettant aux individus et aux groupes de développer leurs propres capacités et de prendre en main leur avenir. Marie-Hélène Bacqué (2013) relie la logique de pouvoir d'agir à une pratique couvrant trois dimensions :

- Le « pouvoir de » changer sa vie, qui renvoie à la capacité d'acquérir les moyens de son développement personnel ;
- Le « pouvoir avec » son groupe social, qui souligne le rôle des interactions sociales dans la transformation des conditions de vie ;

Notes

¹¹ Le concept de capacités renvoie aux travaux de l'économiste indien Amartya Sen (prix Nobel d'économie en 1998), contributeur à l'indicateur de développement humain (IDH), et de la philosophe américaine Martha Nussbaum.



- Le « pouvoir sur » qui vise à opérer un changement pour une société plus juste.

Importé en France à partir du Québec¹² (Bacqué et Mechmache, 2013), le pouvoir d’agir rencontre le numérique sous l’impulsion du Conseil national du numérique (CNNum), à l’occasion du rapport « Citoyens d’une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d’agir : pour une nouvelle politique d’inclusion » (CNNum, 2013). Celui-ci proposait l’adoption d’une approche inclusive et émancipatrice des technologies numériques, en mêlant des propositions qui touchent à l’individu et au collectif (Peugeot, 2015). Autrement dit, plus le pouvoir d’agir offert par l’usage du numérique est grand, plus cet usage apparaît capacitant pour les individus.

Différents travaux ont souligné que la nature capacitante ou non-capacitante des technologies numériques est en réalité grandement conditionnée par les conditions d’existence (van Deursen et Helsper, 2015 ; van Deursen et van Dijk, 2014), et le niveau de capital numérique (*digital capital*) des individus.

Le capital numérique, un concept-clé émergent

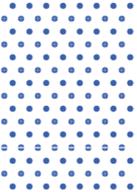
Le concept de capital numérique est un concept émergent qui participe à expliquer la répartition inégale des capacités entre les individus. Il prend appui sur les travaux menés par Pierre Bourdieu ; celui-ci (1979) a interprété **le concept de capital comme un ensemble de ressources donnant des avantages sociaux à ceux qui en disposent et qui peuvent également être accumulés et perpétués au fil du temps**. Bourdieu a fait la distinction entre le capital économique, le capital social et le capital culturel dont disposent les individus, afin d’expliquer leurs trajectoires sociales. Le capital économique se fonde ainsi sur les biens matériels, tels que l’argent et les propriétés, qui peuvent être utilisés pour générer des revenus ; le capital social comprend les réseaux de relations sociales, les contacts et les relations d’influence qui peuvent être mobilisés pour obtenir des avantages sociaux et professionnels ; enfin, le capital culturel est constitué des connaissances, les goûts, les préférences et les valeurs qui sont considérés comme légitimes dans une société donnée : sous sa forme incorporée, il est en partie hérité de la famille et en partie acquis par la socialisation secondaire à l’école (Bourdieu et Passeron, 1964). Selon Bourdieu, ces différents types de capitaux peuvent être accumulés, utilisés et convertis les uns dans les autres. Par exemple, un individu peut utiliser son capital économique pour acquérir des biens culturels et ainsi augmenter son capital culturel, qui peut à son tour être utilisé pour accéder à des positions sociales plus élevées. En utilisant cette perspective, Bourdieu a étudié comment les différentes formes de capitaux sont liées à la distribution des opportunités dans les différentes strates de la société.

Le capital numérique répond à une structuration similaire de celle du capital bourdieusien, bien que sa nature exacte soit encore en débat. Pour certains chercheurs, le capital numérique correspond à une spécification du capital culturel (*digital cultural capital*) (Gomez, 2018 ; Ollier-Malaterre et al. 2019 ; Granjon, 2022a) tandis que d’autres (Ragnedda, 2018 ; Ragnedda et Ruiu, 2020) considèrent qu’il s’agit d’un capital autonome, voire d’un « capital pont » (*bridge capital*) reproduisant « en ligne » les (des)avantages « hors ligne » dont disposent les individus. D’autres encore suggèrent qu’il s’agit d’un capital « secondaire » (*secondary form of capital*) distinct des formes primaires identifiées par Bourdieu (Ignatow et Robinson, 2017).

En tout état de cause, les différents auteurs s’accordent pour considérer que **le capital numérique est constitué de toutes les ressources qu’un individu peut mobiliser pour favoriser ses capacités numériques** : pour Ragnedda (2018), il englobe **les conditions d’accès (matériels, connexion), les compétences numériques et les compétences transversales**. Il s’agit donc d’une variable holistique, réunissant accès et compétences. En s’appuyant sur les travaux de Lahire (1998,

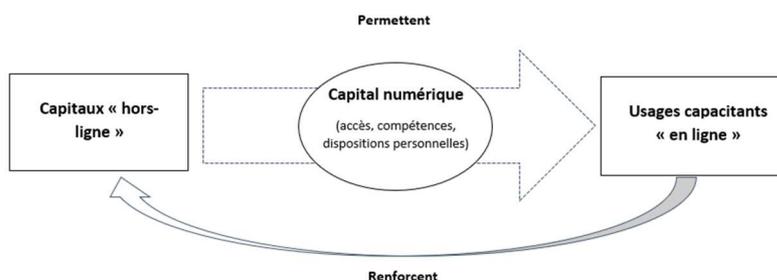
Notes

¹² Le concept d’*empowerment* s’est d’abord diffusé aux États-Unis à partir des mouvements des droits civiques des Noirs américains, et dans des pays tels que le Brésil ou l’Inde (Labarthe et Trainor, 2022).



2004), Granjon (2022b) y intègre également les « **dispositions durables [des individus] (penchants à agir, penser, sentir) portant les intérêts, les réflexions et les désirs en lien avec l’informatique connecté** ». Il est défini par Merisalo (2016) comme une forme de capital qui offre des avantages qui ne pourraient pas être obtenus, ou seraient beaucoup plus difficiles à obtenir, sans les technologies numériques. Au sens de Bourdieu, il « *suppose un travail d’inculcation et d’assimilation, coûte du temps et du temps qui doit être investi personnellement par l’investisseur* » (1979).

Figure 5 : Le rôle du capital numérique dans l’interaction entre capitaux et usages capacitants des technologies numériques.



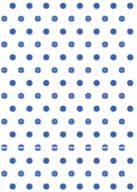
Concrètement, les publics les plus avantagés socialement sont ceux qui sont le plus susceptibles de retirer des profits concrets de leurs usages des technologies, grâce à leur capital numérique (van Deursen et Helsper, 2015). Afin de comprendre la manière dont le capital numérique influence les bénéfices qui peuvent être tirés des usages du numérique, Massimo Ragnedda (2018) prolonge cette perspective en mettant en avant l’existence d’interactions entre le capital numérique et les autres types de capitaux dont disposent les individus : culturel, économique et social. Il montre que **les individus les mieux dotés en capitaux « hors-ligne » apparaissent favorisés dans leur capacité à convertir leurs pratiques numériques en avantages concrets par rapport aux individus moins bien dotés**. Inversement, les bénéfices que les technologies numériques peuvent potentiellement produire pour ses utilisateurs sont moindres si ces individus manquent de capitaux économique, social et culturel (Baum et al., 2014).

Dans cette perspective, les avantages réels que les utilisateurs tirent de l'utilisation d'Internet apparaissent donc basés sur les capitaux « hors-ligne » dont ils disposent, en interactions avec leur capital numérique. Autrement dit, **plus une personne dispose de différents types de capitaux en abondance, plus les profits tirés des pratiques numériques auront des chances d’être importants, mais seulement à la condition de disposer, en outre, d’un capital numérique suffisant** (Calderón Gómez, 2020 ; Leguina et Downey, 2021). Sans capital numérique, les capitaux antérieurs des utilisateurs ne peuvent pas être convertis en ressources numériques, perdant ainsi leurs potentialités. Cet outil conceptuel permet notamment d’expliquer pourquoi **les usages du numérique reproduisent les inégalités sociales, mais aussi pourquoi des personnes intégrées dans la société peuvent se trouver en difficulté avec les usages du numérique**. En effet, plus les usages du numérique apparaissent non-capacitants pour les individus, moins ces derniers ont intérêt à s’approprier ces technologies, ce phénomène alimentant directement le non-usage et le faible-usage.

Bien qu’émergent, le concept de capital numérique s’affirme comme un concept-clé pour comprendre comment les inégalités numériques prennent forme.

In-capabilités et éloignement du numérique

Dans la continuité des travaux sur les capacités, des études se sont attachées à préciser le lien entre éloignement du numérique et in-capabilité à tirer bénéfice des potentialités pouvant être offertes par les outils numériques. Ainsi, des études ont permis d’observer un **manque de**



confiance des individus issus des catégories les plus modestes (en 2022, 50 % de non diplômés et 30 % des « bas revenus » sont non-usagers, Crédoc, 2023) dans leur capacité et leur intérêt à utiliser les outils numériques, ce qui pousse Jean Deydier à affirmer que « *l'accompagnement numérique des publics en difficulté suppose d'abord de lever les appréhensions liées à l'usage d'Internet et de montrer les réels avantages que représente le numérique pour s'insérer socialement* » (2018). Dans le même ordre d'idée, d'autres travaux relèvent que les situations d'abandon sont moins fréquentes chez les individus qui ont été motivés par un intérêt personnel précis (Dutton et al., 2005). Fabien Granjon (2022b) explique ces constats par le fait que l'éloignement du numérique peut se lire comme une réponse des publics disposant d'un faible capital numérique à des situations de mépris de soi :

« [...] l'échec dans les manipulations ou, sans doute plus violent encore, le fait de ne pas savoir quels types d'utilisation faire du dispositif technique, se transforment en une variété de moments négatifs, allant de la perte de confiance au sentiment de relégation. »

Face à ces situations, l'éloignement du numérique semble de nature à constituer un **mécanisme de protection plus ou moins volontaire face à une impossibilité de se penser soi-même en situation d'usage** (« ce n'est pas pour moi »), en particulier en raison d'une crainte d'avoir à faire l'expérience de l'échec et de la mésestime de soi.

« Cette dissymétrie entre des perspectives pratiques jugées importantes et des usages n'autorisant finalement pas la réalisation de ces espoirs, entraîne la tenue d'un procès qu'ils instruisent à leur propre charge : « Je ne suis pas à la hauteur de mes ambitions », « Je ne suis pas assez curieux », « C'est moi ça, j'aime pas les trucs un peu scolaires », « Je crois que je suis trop fainéant pour ça », « Je suis pas assez mature », « J'assume pas », etc. » (Granjon, op.cit.)

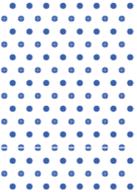
D'autres éloignés du numérique « par obligation » peuvent, à l'inverse, adhérer à l'idée que le numérique pourrait leur être profitable, mais tout en considérant en être exclus.

Plusieurs enquêtes récentes menées en France montrent ainsi que les populations modestes peu dotées en capitaux culturel et numérique utilisent moins Internet pour rechercher des informations relatives à leur santé que les autres catégories de la population (Richard, 2015 ; Seux, 2018), alors même que la santé est l'un des domaines scientifiques les plus riches en information sur Internet et en croissance constante (Renahy et al., 2007). Cette situation pousse Christine Seux à conclure que c'est bien le contexte social qui expliquerait le mieux l'éloignement du numérique, davantage que les seules questions d'accès et de compétences :

« Le recours à internet pour s'informer en matière de santé n'est pas tant une affaire de technique qui impliquerait des compétences en informatique spécifiques qu'une histoire sociale [...] L'action continue dans le temps des conditions sociales d'appartenance et d'existence [...] est au principe des variations dans les usages d'internet. » (Seux, op.cit.)

D'un point de vue du répertoire de pratiques numériques, d'autres travaux tendent à démontrer que **les applications les plus capacitantes des technologies numériques sont mobilisées par les plus favorisés économiquement et scolairement**, pour qui ces usages génèrent davantage de profits (Zillien, et Hargittai, 2009 ; van Deursen et van Dijk, 2014). A l'inverse, **les individus issus des catégories populaires privilégient souvent les usages ludiques et consommatoires** (Beauchamps, 2009) (voir chapitre 3). Des enquêtes ont, par exemple, relevé l'existence de capitaux numériques très inégaux chez les élèves envahis par l'économie de l'attention et les sollicitations des réseaux sociaux, des jeux vidéo et des plates-formes de vidéos à la demande (VOD) (Plantard, 2015). Des travaux (Ragnedda 2017 ; Robinson et al., 2015) soulignent en conséquence que les inégalités sociales cadrent largement les pratiques numériques. Autrement dit, les catégories sociales modestes se caractérisent davantage par un non-usage ou par des usages plus restreints - un faible-usage d'un point de vue du répertoire - limitant leur utilisation d'Internet aux activités de communication interpersonnelle et de loisirs. Elles utilisent peu Internet pour gérer, par exemple, leurs démarches administratives lesquelles imposent des manipulations informatiques souvent plus complexes et une bonne maîtrise de l'écrit (Granjon et al, 2009 ; Pasquier, 2018). Cela, alors même que ces publics sont exposés à des exigences numériques pour avoir accès à leurs droits.

Cette troisième perspective nous offre une nouvelle définition, selon laquelle *l'éloigné du numérique est un individu en situation de non-usage ou de faible-usage en raison de capacités numériques individuelles et/ou collectives ne permettant pas de se projeter dans une signification d'usage positive.*



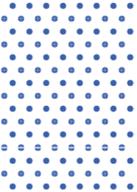
Des pratiques socialement situées

Les concepts présentés plus hauts et les travaux empiriques liés, mettent en évidence à quel point l'éventail de ressources nécessaires à un usage capacitant des technologies numériques est, d'un point de vue social, inégalement distribué entre les individus. Cet état de fait pousse Fabien Granjon (2018, 2022a, 2022b) à parler d'inégalités « sociales-numériques ». Si l'interrelation entre inégalités numériques et inégalités sociales a été largement démontrée par de nombreux travaux et enquêtes, qualitatifs comme quantitatifs, en France comme à l'international, il convient tout de même d'apporter quelques nuances. Un certain nombre de travaux ont, en effet, montré que **des usages** (lorsqu'ils existent, ce qui suppose *a minima* un faible-usage) **d'individus peu dotés en différents types de capitaux pouvaient malgré tout se révéler, dans une certaine mesure, capacitants.**

Les environnements socio-techniques que les acteurs s'approprient sont appelés instruments, ils se composent de l'artefact (la forme matérielle de l'objet technologique en lui-même), et de schèmes d'utilisation (qui sont les diverses façons dont on peut l'utiliser). Le rapport que les individus entretiennent avec les instruments ne peut se comprendre que dans un contexte social et culturel précis (Plantard, 2015b), ce qui impose de se saisir de la question des usages. Michel de Certeau (1980) a théorisé la notion d'usage, en montrant comment les usagers peuvent « braconner » les cultures dominantes et procéder à un détournement créatif (Plantard, 2019), à rebours d'une détermination rigide enfermant les individus dans des trajectoires prédéfinies. Autrement dit, des individus en difficultés au regard du numérique peuvent, dans certains cas, développer des usages capacitants des technologies numériques en détournant l'usage prescrit de ces dernières et en « bricolant » (Lévi-Strauss, 1962), c'est-à-dire en maniant « l'art de faire avec ce que l'on a ». Ce paradigme des usages (Voirol, 2011) s'éloigne quelque peu de l'idée de l'incompétence pratique des individus issus de milieux modestes, pour s'intéresser aux pratiques propres à ces milieux qui peuvent générer leurs propres normes (Hoggart, 1957 ; Passeron, 1970) dont la compréhension apparaît indispensable à toute politique publique menée en leur direction. Dominique Pasquier, qui invite dans cet état d'esprit à « *ne pas mesurer les pratiques des milieux populaires à l'aune de celles des classes supérieures* » (2020), a montré l'existence de pratiques numériques propres aux milieux modestes :

« Il y a de la domination culturelle, parce qu'il y en a, mais les classes populaires ne sont pas tout le temps au garde-à-vous devant la domination (...) Les cultures populaires ont une part d'autonomie, elles ne sont pas autonomes complètement mais il y a une part d'autonomie qui est récupérée dans les interstices de la vie quotidienne. » (2021, entretien)

Ainsi, des travaux montrent que **les pratiques numériques des milieux modestes doivent être compris dans leur distance avec l'écrit.** En effet, les milieux modestes, en particulier non-diplômés, dévalorisent cette forme d'échange au profit de l'interaction en face-à-face, considérée comme davantage porteuse de franchise et d'authenticité (Lahire, 1993). Les individus les moins diplômés ne participent donc généralement pas aux dispositifs d'échange en ligne qui demandent une écriture élaborée et argumentée, comme les forums (Beaudouin, 2002) ou les courriels (Pasquier, 2018). Face à cette difficulté, les milieux modestes ont tendance à adopter des pratiques permettant de **contourner l'utilisation de l'écrit**, par exemple sur les réseaux sociaux (via l'échange de vidéos ou de panneaux composés de textes déjà rédigés, d'images ou de caricatures), et en privilégiant des dispositifs permettant une pratique de l'écrit proche d'un mode de l'échange oralisé, de type messagerie instantanée (ibid.). De même, les **milieux modestes consomment plus volontiers des « tutoriels », qui correspondent à « des apprentissages de type voix-geste » permettant l'acquisition de savoir-faire pratiques.** Ces tutoriels constituent de courtes séquences vidéo permettant l'apprentissage par la pratique et l'imitation plutôt que par le discours et l'explication. Ce mode particulier d'apprentissage constitue donc un moyen, pour les milieux modestes non diplômés, de s'ouvrir sur de nouveaux savoirs ou savoir-faire tout en contournant l'écrit (Pasquier, 2019).



« Il y a clairement une ouverture vers de nouvelles activités ou de nouvelles manières d'exercer certaines activités. Jean apprend à danser la salsa en regardant des vidéos sur YouTube, Sandra les principes du jonglage avec trois balles, Safia des techniques de déguisement et des activités créatives à faire avec sa fille, Sandra à jouer d'un instrument de musique ancien. C'est en suivant des tutoriels que le fils de Corinne est devenu électricien pour pouvoir faire des travaux dans un appartement, ou que Justine a appris à faire un potager bio (...) » (ibid.)

D'autres travaux récents menés cette fois-ci sur les quartiers prioritaires (Archias, 2022) arrivent à la même conclusion. Face aux difficultés vécues (difficultés avec l'écrit), groupes et individus recherchent souvent des solutions pour contourner les obstacles, notamment en braconnant des outils initialement conçus comme récréatif (Youtube, Instagram...) en les mettant au service de parcours d'apprentissages.

En parallèle de la prise en compte du lien entre inégalités sociales et inégalités numériques, la compréhension des pratiques spécifiques aux différents milieux sociaux apparaît donc comme un moyen indispensable pour proposer des politiques publiques adaptées. Les politiques d'inclusion peuvent ainsi s'appuyer sur les différents environnements sociaux, culturels et territoriaux, ce qui implique d'identifier et valoriser les pratiques quotidiennes des individus.

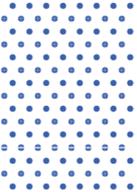
Les méthodes et objets de la recherche en sciences humaines et sociales sur l'inclusion numérique ont beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années. La recherche a, en effet, constamment élargi la focale utilisée pour appréhender les asymétries sociales engendrées par les inégalités numériques, et le phénomène d'éloignement du numérique touchant certains publics. Constatant que les inégalités sociales et numériques sont fortement imbriquées et s'influencent mutuellement, l'éloignement du numérique est aujourd'hui de plus en plus analysé en relation avec le contexte social, culturel, économique, et territorial dans lequel il apparaît.

Cette évolution s'est caractérisée par **la prise en compte, non seulement des moyens de l'appropriation des technologies numériques** (conditions d'accès, compétences, et fréquence, étendue et nature des pratiques), **mais aussi des finalités de celle-ci**, à savoir les bénéfices qui sont effectivement tirés par les individus de leurs pratiques numériques sur le plan de la réalisation de soi et de la participation sociale. Dès lors, le choix de situer socialement les pratiques numériques permet de raisonner moins sur la base d'un manque à combler que par rapport à des contextes de vies spécifiques.

Loin de s'opposer, les différentes focales (accès, compétences, capacités) apparaissent *in fine* complémentaires, en offrant une prise en compte englobante, holistique, des différentes facettes possibles de l'éloignement du numérique : *un éloigné du numérique peut être un individu n'ayant pas accès (ou rencontrant de mauvaises conditions d'accès) à Internet et/ou ayant des compétences numériques et transversales limitées et/ou des capacités numériques ne le lui permettant pas de percevoir un intérêt aux technologies numériques pour lui-même ou son groupe.*

Dans de nombreux cas, ces différentes focales apparaissent liées entre elles, le processus d'appropriation des technologies numériques étant bien souvent constitué d'étapes successives auxquels les individus sont confrontés de manière très inégales (Van Dijk, 2005) : ainsi, la position sociale donne accès à plus ou moins de ressources numériques, lesquelles conduisent l'individu à plus ou moins s'équiper et se connecter ; cet accès matériel inégal mène à l'acquisition inégale de compétences ; la possession inégale de ces compétences conduit à développer des formes d'usages différentes ; dont certaines sont plus capacitantes que d'autres. (Brotcorne, 2019).

En tout état de cause, les travaux récents ont permis de **remettre en cause la vision dichotomique des inégalités numériques - usagers versus non-usagers ; inclus versus exclus - au profit d'une vision plus nuancée, accordant une place importante aux différentes formes de faible-usage.**



Nombre de chercheurs proposent désormais de repenser les inégalités numériques en tant que **continuum de pratiques**, en tenant compte de facteurs nombreux et variés situés dans des contextes sociaux et de vie particuliers. Autrement dit, les travaux récents soulignent que l'éloignement du numérique peut avoir de multiples causes, qui souvent s'entremêlent, relativisant la pertinence d'un chiffre global d'éloignés du numérique qui aurait, en soi, peu de sens, car laissant « *hors de son champ la prolifération des histoires et opérations hétérogènes qui composent les patchworks du quotidien* » (Certeau, 1980).

Après ce panorama conceptuel, l'analyse comparative des grandes enquêtes quantitatives portant sur les usagers du numérique (chapitre 2) et l'étude des différentes variables contribuant à l'éloignement du numérique (chapitre 3), permettront de brosser le portrait de l'éloignement du numérique en France.

Encadré 1 : Une typologie de l'éloignement du numérique

La dichotomie usagers/non-usagers d'Internet, souvent évoquée dans les premiers travaux autour de l'accès, est apparue trop limitée pour rendre compte finement des disparités d'engagement vis-à-vis des technologies numériques. La plupart des recherches proposent désormais de distinguer différents degrés d'intensité d'usage, mais aussi l'éloignement du numérique subit de l'éloignement volontaire. En effet, comme le souligne Sally Wyatt (2010), l'usage des technologies numériques présente « [...] *des variations dans l'intensité et les formes de participation. Les différentes modalités d'usage devraient être appréhendées selon les types d'usagers, mais aussi en relation avec la diversité des trajectoires temporelles et sociales. Ces dernières comprennent les changements de mode de vie déterminés par des processus tels que le vieillissement, le changement de travail, les études et la mobilité géographique* ».

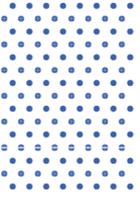
L'on peut donc distinguer (Selwin, 2006) :

- Les non-utilisateurs qui n'ont jamais eu recours à Internet ;
- Les abandonnistes qui, après avoir essayé Internet, ont cessé de l'utiliser (que ce soit par manque d'accès ou de compétence, ou à la suite de mauvaises expériences - Wyatt, Thomas et Terranova, 2002) ;
- Les faible-usagers, qui développent des usages limités en termes de fréquence, de durée et/ou de répertoire d'usages.

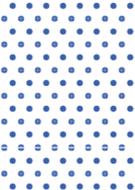
Le positionnement dans l'une ou l'autre de ces catégories est loin d'être fixe, elle est fonction de trajectoires d'usages (Proulx, 2002), souvent non-linéaires, qui dépendent d'une large gamme de variables (voir chapitre 3) dont l'influence peut évoluer en fonction du cycle de vie des individus. Autrement dit, « il arrive souvent que les pratiques oscillent entre des périodes d'usages effectifs et des intervalles de temps où ils sont absents des répertoires d'activités des individus (décrochage). » (Granjon, 2022b). Le vocable générique des « éloignés du numérique » offre l'avantage d'intégrer ces différents types de publics.

Contrairement aux idées reçues, l'éloignement du numérique n'est pas toujours subi, il peut aussi être volontaire ; certains non-internautes pouvant même s'estimer plus heureux que s'ils étaient connectés (M@rsouin, 2017). Il convient toutefois de rester prudent, les affirmations autour d'un éloignement volontaire pouvant masquer, dans certains cas, des motivations fort différentes. Les facteurs expliquant la motivation à être utilisateur sont à la fois de nature sociale et psychologique (Van Dijk, 2013). Il importe donc de distinguer les différents motifs d'éloignement volontaire du numérique. Fabien Granjon (2022b) dissocie :

- Les éloignés volontaires « par obligation » qui adhèrent à l'idée que l'utilisation des outils numériques pourraient améliorer leur situation, mais considèrent ne pas être en mesure d'en profiter ;
- Les éloignés volontaires « par protection » vis-à-vis d'humiliations qui pourraient apparaître à la suite de situations d'échecs dans l'utilisation d'outils qu'ils ne maîtrisent pas ;



- Les éloignés volontaires « critiques » qui contestent les apports des usages du numérique, y voyant notamment un facteur de destruction du lien social ;
- Jauréguiberry (2012, 2014, voir également Guérillo, Lalancette et Plantard, 2021) ajoute une quatrième catégorie d'éloignés volontaires, que l'on trouve dans une population bien équipée et compétente, qui choisissent une déconnexion pour faire face à un sentiment d'excès de sollicitations et de surcharge informationnelle.



CHAPITRE 2 : COMMENT QUANTIFIER L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE ?

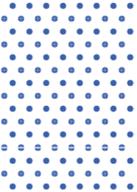
Les différentes conceptions de l'éloignement du numérique se retrouvent sans surprise dans les enquêtes destinées à mesurer ce phénomène. En France, trois systèmes d'enquête se sont attelés à la quantification de l'éloignement du numérique : l'enquête relative à l'usage des technologies de l'information et de la communication auprès des ménages de l'Insee, les enquêtes *Capacity* puis *Capuni* portées par le GIS M@rsouin, et le Baromètre du numérique commandité par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et le Conseil général de l'économie (CGE). Conçues de manière indépendantes, ces trois enquêtes reposent sur des partis-pris méthodologiques parfois divergents et proposent des mesures de l'éloignement numérique différentes. Afin d'en saisir les points communs et les différences, nous proposons une analyse conjointe de ces sources, en comparant à la fois la manière de mesurer et de définir les concepts, et les résultats qui en sont issus. Ensuite, en nous appuyant sur ces sources, nous proposons une vision non binaire de l'éloignement du numérique représentée sous la forme d'un halo, attentif aux pratiques et perceptions des individus.

TROIS SOURCES DE REFERENCE ET TROIS FAMILLES D'INDICATEURS POUR MESURER L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE

L'Insee produit à intervalles réguliers une enquête relative à l'usage des technologies de l'information et de la communication auprès des ménages (dite enquête TIC-ménages). Historiquement, elle vise d'abord à décrire l'équipement des ménages en téléphones portables et ordinateurs personnels (à partir de 1996) et a intégré progressivement de nouvelles dimensions : accès Internet, usages déclinés par lieu d'utilisation (domicile, travail, école), compétences individuelles. Cette enquête porte sur les personnes de 15 ans et plus résidant en France (hors Mayotte).

Les enquêtes *Capacity* (2017) puis *Capuni* (2019) sont portées par le GIS M@rsouin. Elles s'inscrivent dans un vaste programme de recherche pluridisciplinaire, en lien notamment avec d'autres enquêtes menées à un échelon régional et avec des travaux qualitatifs. Elles visent à mesurer ce qu'apporte (ou n'apporte pas) le numérique aux individus, et intègrent de nombreuses questions liées aux usages et aux compétences du numérique. Elle est réalisée auprès d'un échantillon de 2000 personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine, dont la représentativité est assurée par la méthode des quotas.

Le Baromètre du numérique est le fruit d'une collaboration entre l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et le Conseil général de l'économie (CGE) depuis 2003, à laquelle le Programme Société Numérique de l'ANCT s'est associé depuis l'édition 2016. Le CRÉDOC est chargé de sa réalisation depuis sa création, afin de documenter la diffusion des équipements numériques et l'évolution de leurs usages. Depuis 2020, l'enquête est réalisée auprès d'un échantillon de 4 000 personnes de 12 ans et plus résidant en France métropolitaine (2000 individus avant cette date).



Ces trois enquêtes visent donc toutes à établir un état des lieux des pratiques du numériques et des éventuelles difficultés d’usage. Elles présentent toutefois des différences de champ (couverture géographique, âge de la population étudiée), de méthodes statistiques et d’angles d’analyse sur cette problématique. Pour éviter les éventuels écarts liés à des effets de champ, toutes les analyses présentées dans ce chapitre ont été réalisées :

- Sur la population des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine, soit le champ commun à toutes ces sources ;
- Prioritairement sur les millésimes 2017 et 2019 des enquêtes. Notons qu’à la date de la rédaction de ce rapport, seul le Baromètre du Numérique permet une vision plus récente (les données étant disponibles jusque 2022 inclus). Quelques chiffres issus des éditions 2020 et 2022 sont inclus dans ce chapitre.

Le Tableau 1 résume les principales caractéristiques des données retenues pour cette comparaison.

Tableau 1 : Vision synthétique des sources mobilisées dans le chapitre 2

Millésime	Insee Enquête ménages	TIC	Capacity / Capuni	Baromètre du numérique
2017	11 811 individus de 18 ans et plus France métropolitaine Terrain en avril-mai 2017 Plusieurs modes de collectes		2 036 personnes 18 ans et plus France métropolitaine Terrain du 17 novembre au 8 décembre 2016 En face à face au domicile du répondant	2 004 personnes 18 ans et plus France métropolitaine Terrain du 9 juin et au 10 juillet 2017 Personnes interrogées en face à face
2019	12 888 individus de 18 ans et plus France métropolitaine Terrain en avril-mai 2019 Plusieurs modes de collectes		4 020 personnes 18 ans et plus France métropolitaine Terrain en mars 2019 Enquête téléphonique	2 052 personnes 18 ans et plus France métropolitaine Terrain du 14 juin au 9 juillet 2019 Personnes interrogées en face à face

Afin d’étudier les convergences et divergences entre les sources, nous proposons dans le Tableau 2 une catégorisation des indicateurs permettant de caractériser l’éloignement du numérique. Ce tableau illustre les différences de choix conceptuels de chaque enquête.

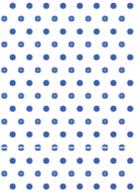


Tableau 2 : Synthèse des indicateurs disponibles dans les sources de référence

Indicateurs		Insee Enquête TIC ménages		Capacity / Capuni		Baromètre du numérique	
		2017	2019	2017	2019	2017	2019
Equipements	Ordinateur	X		X	X	X	X
	Autres équipements	X	X	X	X	X	X
	Connexion Internet	X	X		X	X	X
Usages	Internaute	X	X	X	X	X	X
	E-administration			X		X	
	Achats en ligne			X		X	
	Réseaux sociaux		X		X		X
	Recherche d'offres d'emploi			X		X	
Compétences	Compétences mobilisées	X	X				
	Compétences subjectives			X	X		
	Attitude face à une difficulté						X

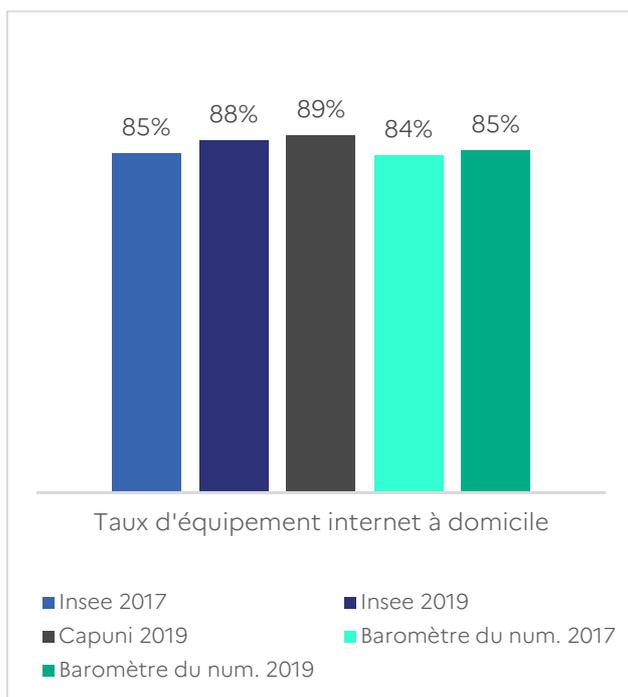
UNE CONVERGENCE GLOBALE ENTRE LES SOURCES : NON PAS UNE MAIS PLUSIEURS MESURES DE L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE

Les indicateurs d'équipement, ou l'éloignement physique au numérique

Historiquement, les indicateurs d'équipement ont été les premiers à être quantifiés pour rendre compte de la diffusion des outils du numérique dans la société. On retrouve notamment parmi eux le fait de posséder (soi-même ou au sein du ménage) un ordinateur, un smartphone ou téléphone mobile, une tablette, une connexion Internet à domicile (y compris via un réseau mobile, désormais courant). Pour les deux années étudiées, cet angle est plus développé dans le Baromètre du numérique que dans les autres sources.

Le principal indicateur d'équipement est la connexion Internet à domicile (Figure 6). Les trois enquêtes donnent des résultats proches, à la fois entre elles et au cours du temps. En 2017, la part de personnes de 18 ans ou plus ayant une connexion Internet à domicile est estimée à 85 % dans l'enquête Insee, et 84 % dans le Baromètre du numérique. Deux ans plus tard, elle s'élève à 88 % dans les données Insee, très proche du résultat obtenu dans l'enquête Capuni et légèrement plus haut que dans le Baromètre du numérique (85 %).

Figure 6 : Taux d'équipement : connexion Internet à domicile (en %)



Champ : France métropolitaine, individus de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC. Note : l'enquête Capacity (2017) ne comprend pas cet indicateur et n'est donc pas représentée sur le graphique.

Pour les autres équipements (ordinateur personnel, téléphone mobile ou tablette par exemple), les résultats du Baromètre du numérique tendent à être inférieurs à ceux de Capacity / Capuni (Tableau 3). Par exemple, pour l'année 2019, le Baromètre du numérique estime la part de personnes ayant un smartphone à 76 % (contre 81 % dans l'enquête Capuni), la part de personnes ayant un ordinateur à 75 % (contre 84 %) ou la part de personnes ayant une tablette à 42 % (contre 50 %). Cet écart est cohérent avec la formulation plus restrictive du Baromètre du numérique. Ainsi, pour le smartphone par exemple, le Baromètre du numérique demande « Disposez-vous personnellement d'un smartphone » tandis que Capacity / Capuni préfère la formule « Avez-vous un smartphone ». Les ordres de grandeur relatifs aux équipements sont toutefois proches, de même que l'importance relative de chaque type d'équipement.

Tableau 3 : Taux d'équipement pour 6 équipements informatiques en 2019, selon les enquêtes Capuni et Baromètre du numérique

Source	Capuni	Baromètre du numérique
Taux d'équipement téléphone fixe	82 %	80 %
Taux d'équipement téléphone mobile	95 %	95 %
Taux d'équipement smartphone	81 %	76 %
Taux d'équipement ordinateur	84 %	75 %
Taux d'équipement tablette	50 %	42 %
Taux d'équipement ordinateur ou tablette	89 %	82 %

Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

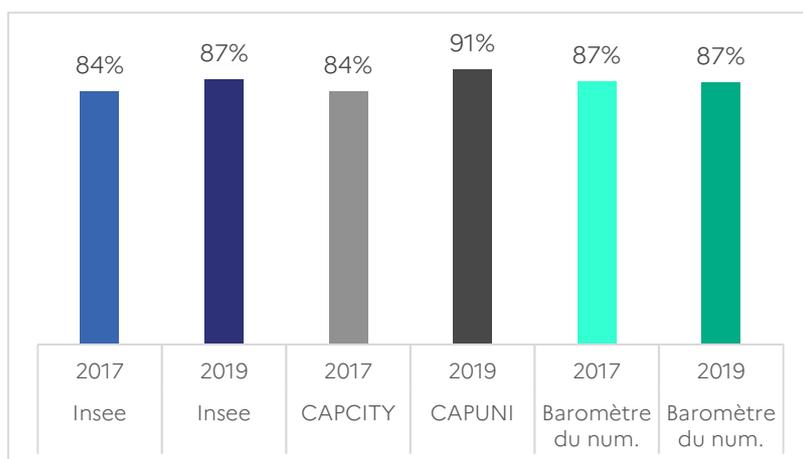
En définitive, l'analyse des questions relatives aux équipements met en évidence l'omniprésence des équipements informatiques, y compris la connexion Internet. Seul le taux d'équipement en tablette est en retrait et concerne moins de la moitié de la population de 18 ans ou plus. Cette large diffusion, ainsi que la multiplication des configurations d'équipements (le modèle de l'ordinateur personnel associé à une connexion filaire perd de l'importance), limitent l'intérêt de

focaliser la question de l'éloignement du numérique sous ce prisme, même si les difficultés d'accès à l'équipement constituent à l'évidence des freins aux pratiques numériques.

Les indicateurs d'usage, la place centrale des non-internautes

L'analyse de la question des usages sur la base d'un questionnaire est plus complexe que celle de l'équipement. Elle nécessite de définir précisément des fréquences d'usage (par exemple, se connecter à Internet tous les jours ou au moins une fois par semaine) et des fenêtres temporelles de référence (par exemple, au cours des 3 derniers mois ou au cours de l'année écoulée). Selon l'usage considéré, les variations de ces deux paramètres peuvent induire des écarts de mesure.

Figure 7 : Taux d'internautes selon les sources mobilisées (en %)



Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC. Note : les enquêtes Capacity / Capuni utilisent une formulation plus restrictive (au cours des trois derniers mois).

En miroir de la question des équipements pour laquelle la connexion à Internet est centrale, c'est le fait de ne pas être internaute qui constitue la première mesure d'éloignement du numérique. Chacune des trois sources ont retenu des formulations différentes¹³, avec pourtant des résultats remarquablement proches – et plutôt stables entre 2017 et 2019. Huit à neuf Français sur dix disent utiliser Internet, quelle que soit la source (voir Figure 7).

Les enquêtes Insee et Capacity/Capuni sont plus complètes que le Baromètre du numérique sur le volet des usages et interrogent un vaste panel de pratiques. Toutefois, la comparaison entre enquêtes est compliquée par les différences de formulations avec de possibles écarts sur les définitions adoptées (par exemple, consulter les réseaux sociaux ou publier des messages sur les réseaux sociaux) et les fenêtres temporelles de référence.

Cette approche se heurte en outre à la rapide évolution des possibilités d'usage sous l'effet de la diffusion de nouvelles technologies, comme en témoignent par exemple l'adoption des messageries instantanées sur téléphone mobile ou des appels avec vidéo au cours des dernières années. Ces évolutions compliquent la définition d'un standard commun aux différents systèmes d'enquêtes et qui constituerait un socle d'analyse stable dans le temps. À ces évolutions s'ajoutent en outre les écarts de représentations entre catégories d'usagers. Les réseaux sociaux peuvent par exemple recouvrir un spectre plus ou moins large d'applications selon l'âge des répondants.

Notes

¹³ Baromètre du numérique : A quelle fréquence vous connectez-vous à internet ? (Réponse Jamais ; Ne sait pas ; Ne répond pas).

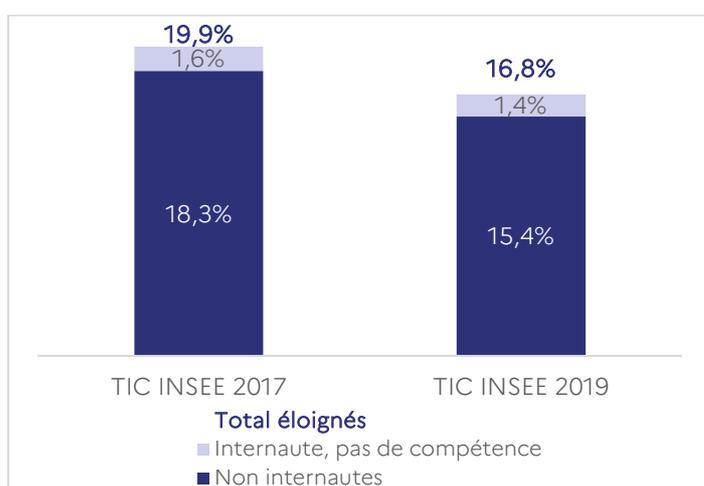
Capacity / Capuni : Avez-vous utilisé Internet au cours des trois derniers mois, que ce soit pour le travail ou pour des motifs personnels ? (Réponse : Oui).

Insee : Utilisation d'Internet pour la dernière fois (Réponse : Il y a plus d'un an ; N'a jamais utilisé internet).

La définition d'indicateurs de compétences, au cœur des principaux écarts entre les enquêtes de référence

La première approche sur le plan des compétences est proche de celle des usages (avoir effectué un certain nombre de tâches). C'est l'approche retenue par l'Insee, en cohérence avec la définition d'Eurostat. Dans la nomenclature actuelle, 22 compétences sont réparties dans quatre domaines : recherche d'information, communication, résolution de problèmes et usage de logiciels. Cette approche définit « l'illectronisme » comme le fait de ne pas être internaute, ou de cumuler une absence de pratique pour chacun de ces usages. Il s'agit donc d'une approche très restrictive, même si deux niveaux de maîtrise intermédiaires peuvent également être mobilisés pour éviter une opposition binaire entre éloignement du numérique et maîtrise. En pratique, une faible part de la population est à la fois internaute et éloignée du numérique selon cette définition : en 2019, seul 1,4 % de la population est concernée (voir Figure 8). L'évolution de la part de personnes éloignées du numérique tel que mesurée par l'Insee est donc essentiellement due à la hausse de la part d'internautes dans la population, plus qu'à une diffusion des compétences définies dans l'indicateur.

Figure 8 : Part de personnes éloignées du numérique selon la définition de l'Insee en 2017 et 2019 (en %)



Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Les enquêtes Capacity / Capuni ont retenu une approche plus ancrée dans le ressenti des répondants :

- D'une part, les internautes se sentent-ils « à l'aise » dans leur utilisation d'Internet ?
- D'autre part, se sentent-ils « compétents » dans l'utilisation des outils numériques ?

Pour ce second volet, une échelle de compétence perçue est proposée pour 21 items, répartis selon 5 domaines : compétences opérationnelles, informationnelles, sociales, créatives, mobiles. Les personnes sont alors considérées en situation d'incompétences si elles répondent « Cela ne me ressemble pas du tout » pour chacun de ces items. C'est donc, là aussi, une logique restrictive qui permet de déterminer l'éloignement. Or, l'enquête conduit à une proportion d'éloignés du numérique près de deux fois plus élevée que celle mesurée par l'Insee.

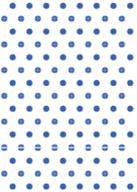
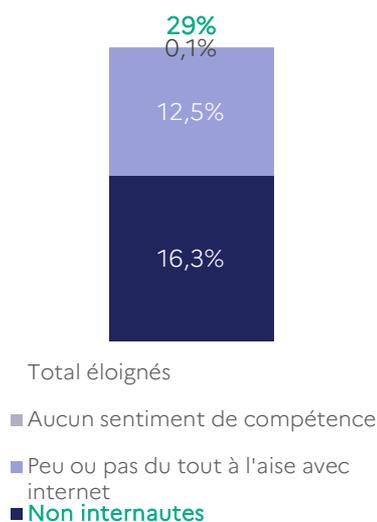


Figure 9 : Part de personnes éloignées du numérique selon la définition de l'enquête Capacity en 2017 (en %)



Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

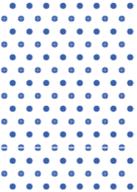
Comme l'illustre la Figure 9, cet écart est principalement dû au sentiment de ne pas être à l'aise avec Internet. Il concerne 12,5 % de la population, soit une part presque aussi élevée que celle des non-internautes. Comme dans la définition adoptée par l'Insee, n'avoir aucun sentiment de compétence ne concerne en revanche qu'une part très marginale de la population (0,1 %).

Il apparaît donc en définitive que le niveau de compétence subjectif déclaré par l'individu conduit à une vision beaucoup plus large de l'éloignement du numérique que l'approche par les usages déclarés. Le décalage entre pratiques effectives et compétence perçue (ici, l'usage d'Internet) met en lumière une partie de la population utilisatrice bien qu'en difficulté potentielle avec les outils numériques. Il convient de s'interroger sur les mécanismes à l'œuvre : sont-elles en cours d'apprentissage et donc légitimement déstabilisées par un outil encore nouveau ? sont-elles en difficulté prolongée avec l'outil ? se sentent-elles contraintes de l'utiliser, en lien avec la numérisation de services ou avec l'éloignement physique à certaines alternatives ? Documenter finement leur situation permettra de choisir les outils d'accompagnement et de politique publique adaptés.

OU METTRE LE CURSEUR DE L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE ? UN CONTINUUM DE PRATIQUES QUI RELATIVISE L'EXISTENCE D'UNE FRONTIÈRE NETTE ENTRE INCLUS ET EXCLUS

Le cas des internautes et non-internautes

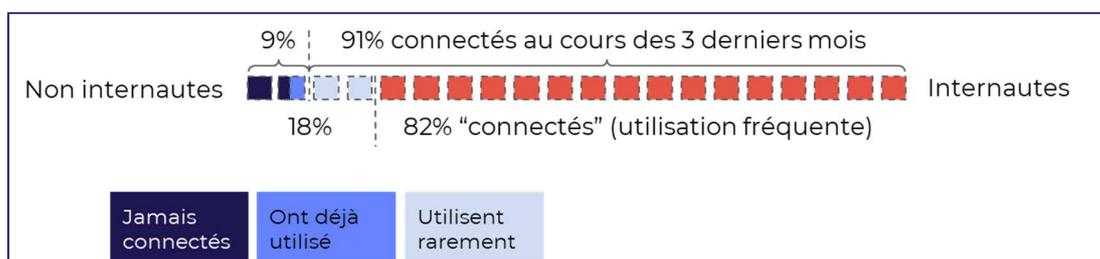
Comme évoqué dans la partie précédente, même la notion centrale d'internaute est sujette à des écarts de définition entre les sources. Au-delà de la question de la formulation des questions des enquêtes se dessine la difficulté à définir de manière satisfaisante une limite entre internautes et non-internautes. Pour tenter de dépasser les limites de cette dichotomie, Pascal Plantard (2021) propose une typologie en trois groupes à partir des données de l'enquête Capuni (2019). Ainsi, l'on peut identifier, parmi les personnes ne s'étant pas connectées au cours des trois derniers mois, une



part importante de personnes n'ayant jamais utilisé Internet. Elles représentent 7,5 % de la population globale (en 2019), et plus de 80 % de ceux que l'on qualifie de non-internautes dans la définition usuelle. À l'inverse, l'on peut identifier parmi ceux qui se sont connectés au cours des trois derniers mois une part de personnes qui utilisent fréquemment Internet. Restent donc ceux que Plantard qualifie d'éloignés, qui ont soit déjà utilisé Internet, mais pas au cours des trois derniers mois, soit l'ont utilisé dans ce laps de temps mais n'en ont pas un usage fréquent.

Ce concept en apparence simple masque donc une diversité de profils d'usage et une diversité de mesures potentielles, en fonction du ou des seuils retenus pour définir les connectés ou les éloignés du numérique. En reprenant la décomposition proposée dans cette publication, on peut donc obtenir 7,5 % d'éloignés si l'on concentre l'attention sur ceux qui ne sont jamais connectés, 9 % selon la définition usuelle de non-utilisation au cours des trois derniers mois ou 18 % avec la notion d'utilisation rare (voir Figure 10).

Figure 10 : Schéma du continuum entre non-internautes et internautes.



Source : Plantard, P., (2021). Éducation et inclusion numériques en temps de confinement. *Enjeux numériques*, no 14, p. 14-25. *Enjeux numériques - N° 14 - Juin 2021 - Réponses numériques à la crise sanitaire (annales.org)*

Il est en outre probable que les causes de l'éloignement numérique ne soient pas les mêmes en tout point de ce continuum d'usage (ou de non-usage) d'Internet. Il est enfin possible qu'une part du non-usage soit souhaitée, sans qu'il soit aujourd'hui possible de quantifier cet « éloignement volontaire » (voir Encadré 2 : La difficile mesure de l'éloignement volontaire du numérique).

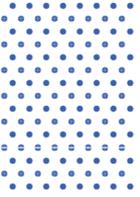
Encadré 2 : La difficile mesure de l'éloignement volontaire du numérique

Plusieurs facteurs peuvent en théorie conduire certains individus à une forme d'éloignement volontaire du numérique (voir encadré 1). Les enquêtes de référence mobilisées dans ce rapport n'intègrent cependant pas à ce jour de question spécifique à ces effets d'évitement et ne permettent donc pas d'approcher ces phénomènes finement. La conception de questions visant à mesurer l'éloignement volontaire est par ailleurs complexe. En particulier, ne pas voir d'utilité aux outils numériques peut masquer une moins bonne compréhension du potentiel de ces outils ou un biais consistant à ne pas vouloir se définir comme incompetent dans ce domaine. Une piste méthodologique intéressante pour l'analyse de ce phénomène pourrait consister à poser quelques questions dans un dispositif d'enquête quantitatif, complété par des entretiens qualitatifs pour mettre à jour ces éventuels biais de perception et de déclaration.

Une approche en « halo » pour rendre compte de la diversité et de la complexité de l'éloignement du numérique

Le cas des internautes et non-internautes permet de poser un cadre plus global pour l'analyse de l'éloignement du numérique. On peut en effet distinguer :

- Un socle de « non-usagers », qui peuvent être identifiés à travers un non-accès ou une non-maîtrise de certaines compétences de base ;



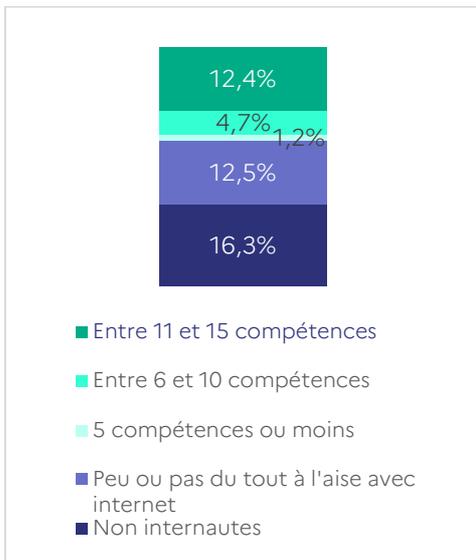
- Un « halo » progressif, constitué de plusieurs groupes éloignés du numérique selon divers critères, idéalement centrés sur la perception subjective que les individus ont de leur situation.

Nous proposons de retenir la notion de « non-internaute » pour identifier le socle de non-usagers. En dépit de ses limites, cette définition permet de maintenir une comparabilité avec les précédents travaux et avec les données de référence de la statistique publique (Insee, Eurostat). Elle est en outre relativement simple à définir et mesurer. Le halo peut être approché de différentes manières, détaillées ci-après.

Dans l'enquête Capacity 2017, comme illustré dans la Figure 9 près de 29 % de la population est soit non-internaute soit peu à l'aise avec Internet. En outre, l'approche par le nombre d'incompétences ressenties permet d'identifier une part relativement importante de personnes concernées par un sentiment d'incompétence dans plusieurs dimensions¹⁴. Ainsi, la Figure 11 montre que l'on peut identifier parmi les 18 ans et plus résidant en France métropolitaine une gradation des difficultés :

- 16 % de non-internautes, soit environ 8 millions de personnes ;
- 18,4 % d'éloignés du numérique, soit 9 millions de personnes, parmi lesquelles on regroupe :
 - 12,5 % d'internautes ne se sentant pas à l'aise avec Internet ;
 - 5,9 % déclarant un sentiment de compétence pour 10 dimensions ou moins ;
- 12,4 % modérément à l'aise avec le numérique déclarant un sentiment de compétence pour 11 à 15 dimensions, soit 6 millions de personnes ;
- 53 % d'internautes déclarant au moins 16 compétences parmi les 21 dimensions proposées.

Figure 11 : « Halo » de l'éloignement du numérique (enquête Capacity, 2017).

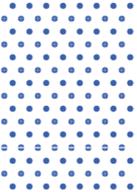


Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Le Baromètre du numérique comporte des questions relatives aux attitudes adoptées en cas de difficultés avec le numérique, qui constitue la seconde piste de mesure du halo. Plus précisément, il s'agit de mobiliser les réponses à la question suivante : « Quand vous rencontrez une difficulté avec les outils informatiques et numériques, que faites-vous ? ». Les résultats de cette analyse sont représentés dans la Figure 12. Les personnes répondant qu'elles n'utilisent jamais ces outils ou qu'elles abandonnent en cas de difficultés, sont regroupées dans la catégorie « Non-utilisateur »,

Notes

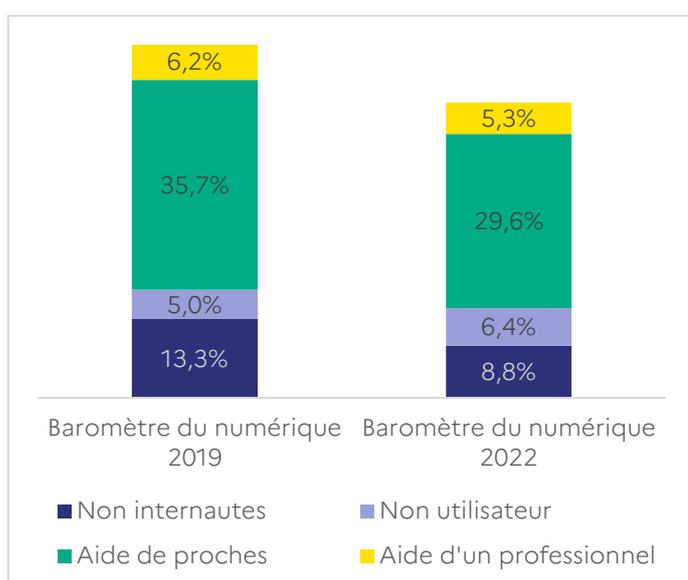
¹⁴ Pour rappel, l'incompétence ressentie est définie par le fait de répondre « Cela ne me ressemble pas du tout » pour les compétences proposées.



qui représente 5 % de la population des 18 ans et plus en 2019. Viennent ensuite les personnes ayant recours à l'aide d'un proche, très nombreuses : plus d'un tiers des internautes ont recours à cette option en 2019. Enfin, une faible part a recours à l'aide de professionnels (6,2 % en 2019).

En cumulant les non-internautes et non-utilisateurs, 18,3 % de la population peut être considérée comme éloignée du numérique selon cette source en 2019, soit environ 9,1 millions de personnes. Cette approche révèle également une vaste population se faisant aider, recouvrant vraisemblablement des situations très différentes. La fréquence des difficultés rencontrées ou le type de tâches pour lesquelles une aide est jugée nécessaire pourraient permettre d'affiner cette analyse et de distinguer parmi cette population les personnes les plus en difficulté avec les outils. Il est en outre difficile, en l'absence d'éléments complémentaire, de hiérarchiser le degré de difficulté en fonction du type d'aide sollicitée (auprès de proches ou de professionnels). En tout état de cause, la question telle que formulée actuellement ne permet pas de rendre compte de toute la gradation des difficultés, et met plutôt la focale sur les situations les plus complexes.

Figure 12 : « Halo » de l'éloignement du numérique selon les stratégies mises en œuvre en cas de difficultés (Baromètre du numérique, 2019 et 2022). Variable construite à partir de la question : « Quand vous rencontrez une difficulté avec les outils informatiques et numériques, que faites-vous ? ».

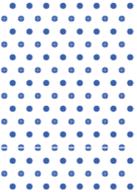


Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Quantifier l'éloignement numérique en 2022

Les éditions les plus récentes du Baromètre du numérique pointent d'importantes évolutions dans les pratiques, notamment sous l'impulsion de la pandémie de Covid-19. À travers son impact sur les pratiques de sociabilité et les modes de travail, elle a modifié durablement le rapport au numérique pour une partie de la population. Pour conclure ce chapitre, nous proposons donc une actualisation du nombre d'éloignés du numérique à partir des données du Baromètre le plus récent (2022, publié en janvier 2023).

La Figure 12 permet d'illustrer ces évolutions récentes sur la base des indicateurs d'éloignement basés sur le besoin de demander l'aide de proches ou de professionnels. On constate tout d'abord un fort recul de la population non-internaute entre 2019 et 2022 : elle passe de 13,3 % en 2019 à 8,8 % en 2022 pour les 18 ans et plus. La tendance semble être inverse pour la proportion de non-utilisateurs. Au global, l'éloignement numérique tel que défini à travers cet indicateur diminue donc moins que selon la seule focale de l'utilisation d'Internet puisque l'on passe de 18,3 % d'éloignés en 2019 à 15,2 % en 2022.



Enfin, le Baromètre du numérique comprend dans certaines éditions une question relative aux **freins ressentis à l'utilisation d'Internet**¹⁵. Une des réponses possibles est « **Vous ne maîtrisez pas suffisamment les outils informatiques pour pouvoir les utiliser pleinement** », ce qui correspond à la notion de sentiment de compétence mis en évidence avec l'enquête *Capacity*. Cette question est notamment présente en 2022 et permet de définir deux populations :

- Les non-internautes, dont on a déjà vu qu'ils correspondent à 8,8 % des plus de 18 ans en 2022 ;
- Les internautes ne se sentant pas compétents dans l'utilisation d'Internet, dont la part s'élève à 22,9 %.

Ce sont donc **31,5 % des 18 ans et plus résidant en France métropolitaine qui sont éloignées du numérique selon cette définition**, soit une part très proche de celle obtenue à partir des résultats de l'enquête *Capacity*. Cette part correspond à environ **16 millions de personnes, dont 4,5 millions de non-internautes**.

Cette approche présente plusieurs avantages méthodologiques. D'une part, elle est relativement simple à mettre en œuvre. D'autre part, elle contourne la question des usages, notoirement complexe à suivre dans le temps du fait de l'évolution des pratiques. De fait, même être internaute ne signifie probablement plus la même chose en 2023 qu'en 2000 : de très nombreuses applications mobiles (pour ne citer qu'elles) reposent ainsi sur l'utilisation d'internet sans que cela ne soit apparent pour l'utilisateur. Les usagers les moins avertis peuvent donc ne pas avoir conscience d'utiliser Internet. Même parmi ceux qui y ont recours en connaissance de cause peuvent ne pas associer cet usage spécifique à une utilisation d'Internet. Du fait des évolutions de la technologie et des pratiques, mesurer l'éloignement du numérique sous le biais des pratiques pose donc au moins deux difficultés. D'une part, à un moment donné, l'appareillage statistique prendrait le risque d'être en retard sur les innovations. D'autre part, en s'y adaptant, il prendrait le risque de perdre en comparabilité historique. Or, derrière la question de la mesure de l'éloignement du numérique, des enjeux de capital culturel, d'inclusion sociale ou d'accès aux droits se posent avec une acuité croissante. Pouvoir suivre dans le temps l'évolution de l'éloignement du numérique est donc un enjeu de politique public important.

Dans le chapitre 3, l'ensemble des analyses présentées repose sur la définition proposée ci-dessus, avec une décomposition entre non-internautes et éloignés au sens large.

Encadré 3 : Focus sur l'indice de fragilité numérique

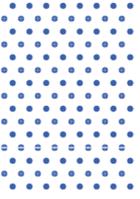
La crise sanitaire a révélé l'ampleur de fractures numériques importantes et l'indice de fragilité numérique (IFN) répond à un besoin d'identification des risques de fragilité numérique sur le territoire. Il outille les acteurs de la médiation numérique pour comprendre le territoire et ses disparités, déployer et piloter des actions d'accompagnement au bon endroit, ou allouer les ressources en fonction de critères objectifs.

Opéré par la MedNum, l'indice de fragilité numérique (IFN) a été créé en partenariat avec l'Ansa dans le cadre du projet Incub'O porté par le SGAR Occitanie en 2019. Il a depuis été déployé à l'ensemble du territoire et est mis à disposition du grand public sous la forme d'une cartographie interactive sur un [site dédié](#).

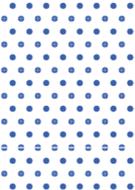
L'IFN est construit à partir de variables socio-démographiques directement corrélées au risque de fragilité numérique des populations, autour de 4 problématiques : manque d'accès aux équipements, difficultés face aux démarches administratives, manque de compétences administratives ou numériques. Les sources de données exploitées sont issues de l'open data (Insee, ARCEP et CNAF).

Notes

¹⁵ En 2022, l'intitulé exact de la question est le suivant : « Citez, dans cette liste, tous les freins qui vous empêchent d'utiliser pleinement les outils numériques dans votre quotidien, que ce soit sur smartphone, tablette ou ordinateur ? »



Pensé dans une logique d'amélioration continue, l'IFN évolue sur le plan de la méthodologie comme des outils mis à disposition via un programme d'accompagnement de l'ANCT visant l'outillage des acteurs de la médiation numérique. La quatrième version est en cours de construction au moment de la rédaction de ce rapport et apportera notamment une approche infra-communale et une refonte de la représentation du score.



CHAPITRE 3 : QUI SONT LES ÉLOIGNÉS DU NUMÉRIQUE ? ENTRE FACTEURS D'INÉGALITÉS ET CONTINUUM DE PRATIQUES

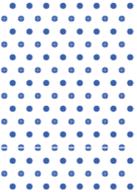
Le croisement des études qualitatives et quantitatives existantes permet de brosser le portrait des éloignés du numérique en France. En effet, les éloignés du numérique ne constituent pas une catégorie sociale homogène : certaines catégories de la population connaissent un risque plus élevé que d'autres d'être confrontés à l'exclusion numérique, l'appropriation différenciée des TIC entre les individus engendrant par ailleurs des asymétries sociales fortes au sein de la société.

Un constat s'impose donc : il existe des **facteurs multiples et multiscalaires d'inégalités** au regard des technologies numériques. Ainsi, l'âge, la situation géographique, le milieu social et le niveau de revenus, le niveau de certification scolaire, et plus largement, les niveaux de capitaux (culturel, économique, social, et numérique, voir chapitre 1), constituent des facteurs clés pour expliquer les inégalités numériques (Anderson, et al., 2019). Toutefois, ces variables ont pour particularité d'être **interreliées** et souvent **interdépendantes** les unes des autres, voire dans certains cas **cumulatives** (Robinson et al., 2020a). C'est ainsi que, par exemple, les individus disposant d'un moindre niveau de certification scolaire se retrouvent dans les milieux socio-économiques les plus modestes, mais aussi chez une partie des seniors qui sont nombreux à ne pas avoir connu la massification scolaire dans leur jeunesse. Dans le même temps, les inégalités sociales apparaissent, dans certains cas, renforcées par le manque d'expérience et de culture numérique (Alberola, Croutte et Hoibian, 2016).

La grande variété de situations qui peuvent amener à un éloignement du numérique relativise l'apport d'un chiffre global, par nature réducteur, d'où l'intérêt selon nous de représenter le phénomène sous la forme d'un halo (voir chapitre 2). Dès lors, l'enjeu n'est plus de déterminer combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais d'identifier qui le numérique « aide à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté » (CNNum, 2013). En effet, ces différentes variables prennent place dans des **contextes sociaux particuliers**, les inégalités numériques épousant bien souvent - bien que pas systématiquement - les inégalités « hors ligne ».

La prise en compte de ces déterminants rend également nécessaire la mise en lumière des différentes pratiques numériques existantes au sein des différents publics (Yates et Lockley, 2020). Analyser les réalités des individus et des différentes catégories de population spécifiques permet de mieux saisir les processus d'appropriation ou de rejet des technologies pour mieux objectiver la proximité/distance que les différents publics entretiennent avec les normes sociales d'usage. Autrement dit, la vision binaire inclus-exclus mérite d'être remplacée par une approche en termes de **continuum de pratiques**, qu'il s'agit de saisir dans le cadre des contextes dans lequel les individus évoluent.

Dans ce chapitre, nous présenterons les grandes variables qui influencent l'éloignement du numérique (pour la variable territoriale, voir le chapitre 1) en mettant en évidence leurs interrelations, tout en soulignant également, le cas échéant, leur impact sur les pratiques numériques des différents publics. Dans la continuité du chapitre 2, nous présentons des éléments statistiques issus de l'édition la plus récente du Baromètre du numérique (2022) sur le champ des individus de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine. Nous retenons la définition en deux



temps de l'éloignement du numérique : les non-internautes d'une part, et les internautes éloignés du numérique sur la base de leur sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour pouvoir les utiliser pleinement.

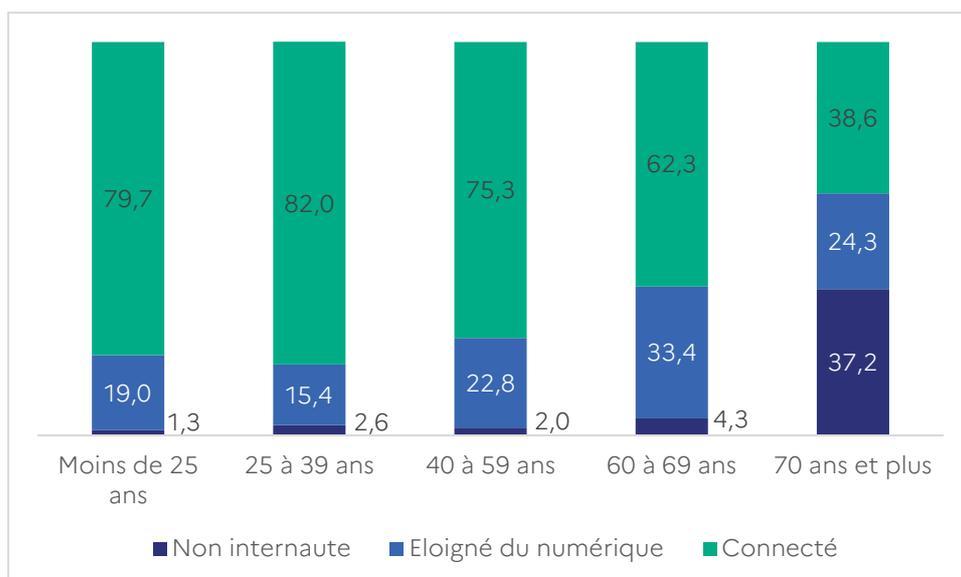
L'ÂGE, UN FACTEUR EXPLICATIF INCONTOURNABLE DE L'ÉLOIGNEMENT DU NUMÉRIQUE QU'IL CONVIENT DE QUESTIONNER

L'âge constitue une variable bien connue de l'éloignement du numérique. Dans toutes les enquêtes menées au cours des deux dernières décennies, les séniors ont toujours été les plus susceptibles d'être non-utilisateurs ou faible-utilisateurs des technologies numériques. Certains auteurs parlent à ce titre d'une fracture numérique générationnelle ou « fracture numérique grise » (*grey digital divide*), caractérisée par des différences dans l'appropriation des technologies entre les plus âgés et le reste de la population adulte (Facchini, 2021 ; Olphert et Damodaran, 2013 ; Friemel 2016). Toutefois, contrairement aux idées reçues, les plus jeunes peuvent également être touchés par un éloignement du numérique, loin du mythe des « natifs du numérique ».

Les séniors

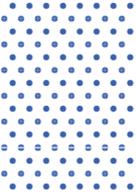
Les plus de 60 ans ont été nombreux à se connecter ces dernières années (Anderson et Kumar, 2019). Un groupe se détache toutefois : celui des plus de 70 ans, qui apparaît nettement moins connecté que le reste de la population. Ainsi, en 2022, 37 % des personnes âgées de plus de 70 ans ne sont pas internautes, contre seulement 4 % parmi les personnes âgées de 60 à 69 ans (voir Figure 13). Seules quatre personnes sur dix âgées de 70 ans ou plus sont donc « connectées », tandis que cette part s'élève à six personnes sur dix parmi les 60-69 ans. Plusieurs raisons expliquent cet état de fait.

Figure 13 : Part de non-internautes, éloignés du numériques et connectés en 2022, en fonction de la tranche d'âge (en %).



Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Certains facteurs directement liés à l'âge expliquent également la sensibilité de cette population aux inégalités numériques. Des travaux relèvent en effet l'existence d'un « coût » important – en



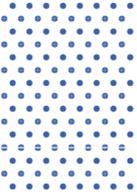
termes de temps et d'investissement personnel - pour l'acquisition des compétences numériques, en particulier pour les personnes âgées de 80 ans et plus (Cotten, et al., 2017 ; Van Deursen et Helsper, 2015), alors que l'intérêt porté aux innovations technologiques et aux outils qui en découlent tend à diminuer avec l'âge (Loges et Jung, 2001). Ce coût apparaît d'autant plus important qu'il est continu pour maintenir les compétences acquises, en raison de l'évolution rapide des technologies (Nimrod, 2018 ; Tarafdar et al., 2007). Or, se confronter aux outils numériques peut entraîner des blocages, des frustrations, et des peurs qui entraîneront des conséquences sur la confiance et l'estime de soi (Brotcorne et Valenduc, 2009). En outre, les capacités à utiliser les outils numériques peuvent s'amoinrir avec l'avancée en âge, par exemple à la suite de pathologies ou d'une perte d'indépendance, entravant leur acquisition ou entraînant des situations d'abandonnisme (Cotten et al., 2017). Les personnes âgées peuvent également manquer de liens sociaux pour obtenir de l'aide, l'isolement constituant un autre facteur important de l'éloignement du numérique (Francis et al., 2018). Enfin, comme cela a déjà été évoqué dans le chapitre 1, pour qu'une nouvelle technologie soit approuvée, il faut que l'utilisateur potentiel perçoive une « signification d'usage » positive, un sentiment d'utilité ou d'identité (Pitaud et Deschamps, 2021). Caradec (2001) a mis l'accent sur le fait que des technologies ne sont pas utilisées par certaines personnes âgées tout simplement parce qu'elles ne représentent pas d'intérêt à leurs yeux. La motivation apparaît donc constituer un facteur déterminant pour l'appropriation des technologies, en particulier pour les séniors.

De nombreux travaux soulignent toutefois l'intérêt de certains usages des technologies numériques pour cette catégorie de population, notamment pour maintenir des liens sociaux et lutter contre l'isolement, mais également pour l'accès aux informations sur la santé, les voyages et le divertissement, ou encore pour participer à des activités collectives et avoir accès à des ressources informationnelles qui apparaissent utiles pour améliorer le bien-être des personnes âgées (Hale, et al., 2018). Ainsi, certains séniors utilisent les nouvelles technologies pour communiquer et accéder à des informations, ce qui leur permet de contribuer à préserver leur inclusion sociale (Fusaro et Arsenault, 2008).

L'éloignement des séniors : effet âge ou génération ?

Le plus grand éloignement numérique des séniors peut également relever de causes ne dépendant pas directement de leur âge. D'abord, cette classe d'âge (les 70 ans et plus) est celle qui compte le plus grand nombre de personnes sans aucun diplôme, n'ayant pas connu la massification scolaire dans leur jeunesse. Or, comme nous le verrons plus loin dans ce chapitre, le niveau de certification scolaire constitue un facteur important pour expliquer les inégalités numériques. Ensuite, ces personnes ont découvert Internet tardivement dans leur vie (Pasquier, 2022) : 70 % d'entre elles se sont connectées pour la première fois à l'âge de 70 ans (Crédoc, 2019). Certaines d'entre elles ont donc travaillé dans des secteurs professionnels ne nécessitant pas de faire usage du numérique (Facchini, 2021) ; l'utilisation des technologies numériques s'est en effet fortement accrue au cours des dix dernières années, tandis que les plus de 70 ans ont, en règle générale, quitté le marché du travail avant cette généralisation. De nombreux séniors n'ont donc pas bénéficié d'une socialisation primaire ou d'une socialisation professionnelle autour des nouvelles technologies.

Ces explications relatives à des effets générationnels peuvent être illustrées par l'évolution de la part de non-internautes au cours du temps dans différentes tranches d'âge. Ainsi, comme le montre le Tableau 4, **les personnes âgées de 65 à 74 ans en 2022** sont internautes dans 91 % des cas en 2022. En 2012, elles avaient entre 55 et 64 ans et ne comptaient que 71 % d'internautes. **Avec l'âge, elles ont donc augmenté significativement leur usage d'Internet.** Une progression similaire peut être constatée parmi les personnes nées entre 1957 et 1966, âgées de 55 à 64 ans en 2022 et qui ont vraisemblablement connu une socialisation professionnelle aux outils numériques



importante.¹⁶ Sans remettre en question l'existence de difficultés spécifiques liées à l'âge, cette analyse par années de naissance vient donc les nuancer. Il est possible qu'à l'avenir l'âge soit un facteur d'éloignement de moins en moins marqué, sous l'effet du remplacement progressif des générations ayant découvert les outils numériques tardivement. **En tout état de cause, l'âge demeure aujourd'hui un facteur intéressant pour repérer des personnes à risque d'être éloignées du numérique, mais sans nécessairement être une cause directe de leur éloignement.**

Tableau 4 : Taux d'internautes par génération, en 2012 puis en 2022

	Nés entre 1977 et 1986	Nés entre 1967 et 1976	Nés entre 1957 et 1966	Nés entre 1947 et 1956
2012	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans
	98 %	93 %	88 %	71 %
2022	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 à 74 ans
	97 %	98 %	97 %	91 %

Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Le mythe des natifs du numérique

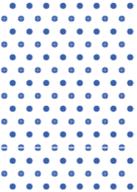
Contrairement aux idées reçues, l'éloignement du numérique lié à l'âge ne concerne pas que les seniors. La Figure 13 montre en effet que si le taux de non-internautes augmente très fortement avec l'âge, la part de personnes « éloignées » reste élevée même pour les plus jeunes. 15 % des personnes âgées de 25 à 39 ans sont éloignées du numérique, et parmi les moins de 25 ans, cette part s'élève à 19 %.

Ce constat vient heurter l'idée selon laquelle il existerait des « natifs du numérique » ou « *digital natives* » ; ceux-ci font leur apparition dans la « Déclaration d'Indépendance du Cyberespace » (Barlow, 1996) avant d'être popularisés par Prensky en 2001. L'expression « *digital natives* » véhicule l'idée que les jeunes - nés dans une société numérique, à la différence des générations plus âgées - maîtriseraient *de facto* les technologies numériques, leurs codes et les usages liés. Cette idée s'est déclinée, depuis le milieu des années 1990, dans de multiples expressions telles que « *millénials* », « *génération Google* », « *génération Y* » ou encore « Petite Poucette » (Serres, 2012). Devenu un lieu commun diffusé par des discours médiatiques comme un « concept-slogan » (Lardellier, 2017), cette idée constitue un **mythe** (Plantard, 2015a). Celui-ci imprègne toujours les imaginaires collectifs, dont ceux des jeunes eux-mêmes : une partie d'entre eux intègrent en effet l'idée qu'ils sont censés être des experts du numérique, provoquant un sentiment de culpabilité chez une partie de ceux qui se sentent peu à l'aise avec les outils numériques (Cordier, 2015).

Un grand nombre de travaux montrent pourtant que les compétences et **pratiques numériques des jeunes sont différenciées, hétérogènes, et surtout inégalitaires**, dans la mesure où elles sont dépendantes de contextes sociaux fort différents (Hargittai et Hinnant, 2008 ; Livingstone, Bober et Helsper, 2005). Ainsi, de nombreux jeunes, en particulier issus de milieux modestes, rencontrent des difficultés dans leurs usages du numérique, par exemple pour effectuer des recherches d'emploi en ligne ou pour réaliser des démarches administratives, pour des raisons diverses allant du coût du matériel informatique à un manque de confiance dans la capacité à apprendre sur les outils en ligne et à s'y former (Deydier, 2018).

Notes

¹⁶ Les effectifs du Baromètre du numérique ne permettent pas d'analyser spécifiquement les personnes nées entre 1937 et 1946, âgées de 75 à 84 ans en 2022. Notons toutefois qu'en 2022, seules 44% des personnes âgées de 75 ans et plus sont internautes. Dix ans auparavant, en 2012, une grande part d'entre elles avaient entre 65 et 74 ans, or la part d'internautes pour cette classe d'âge était de 52%. Il est donc possible qu'une hausse de la part d'internautes dans cette classe d'âge ait également été constatée. Toutefois, ces éléments sont également compatibles avec l'hypothèse d'une hausse des difficultés à utiliser Internet pour les plus âgés.



Chez les jeunes connectés, en dépit d'une utilisation d'Internet plus intensive que leurs aînés, **l'usage ne garantit pas une utilisation experte** de ces technologies (Cordier 2020). Les pratiques numériques des jeunes apparaissent, en effet, souvent limitées aux médias sociaux et audiovisuels : « [les pratiques numériques] *des adolescents de milieux défavorisés s'orientent davantage vers des activités de loisirs et d'expression de soi alors que celles des adolescents issus de milieux favorisés sont plus proches de l'éducation et du scolaire (recherches, courriel)* » (Le Mentec et Plantard, 2014). L'on constate en effet une forte correspondance avec l'éducation et le milieu socio-économique (Scheerder, et al., 2019). Ce sont **les jeunes issus des catégories sociales les plus favorisées qui font un usage le plus diversifié des technologies numériques**, avec, notamment, une plus grande propension à partager et commenter les informations en ligne (Schradie, 2011).

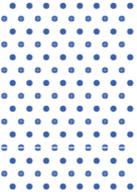
Le **capital culturel** (voir infra) et **numérique** (voir chapitre 1) **des parents** jouent un rôle important dans le degré de maîtrise des instruments numériques par les jeunes (Octobre, Berthommier, 2011). Les usages apparaissent en effet plus aisés « *pour les élèves dont les parents [disposent] d'un fort capital culturel et technique* » parce qu'ils sont plus à même de « *leur transmettre des habitudes d'usage des outils informatiques plus proches des usages scolaires* » (Fluckiger, 2008). Autrement dit, plus les parents disposent d'un capital culturel important et ont développés eux-mêmes des compétences numériques, plus ils encadrent les pratiques de leurs enfants dès le plus jeune âge ; or, ces parents se trouvent le plus souvent dans les milieux diplômés et socialement favorisés. À l'inverse, moins les parents – souvent issus de milieux modestes et peu diplômés - ont développés des compétences numériques, plus ils s'en remettent à l'école pour apprendre les usages et bonnes pratiques.

C'est donc sans surprise que les inégalités numériques apparaissent **très présentes dans le milieu éducatif**. En effet, une relation forte entre les usages numériques hors école et le niveau scolaire a été relevée (Grimault-Leprince, Plantard et Rouillard, 2021) : les jeunes qui se connectent essentiellement avec un outil tactile (smartphone et/ou tablette) - souvent issus, comme nous l'avons dit, de milieux modestes - sont ceux qui ont tendance à utiliser des technologies numériques pour les activités de loisirs (Jackson et al., 2008), allant jusqu'à présenter dans certains cas une dépendance à des pratiques numériques ludiques et communicationnelles (réseaux sociaux, jeux, vidéos) (Le Mentec, Plantard, 2014). À l'inverse, ceux qui disposent de matériels plus variés - souvent issus de milieux plus favorisés - ont tendance à davantage utiliser les technologies numériques pour des activités en phase avec les attentes scolaires¹⁷ (usages documentaires plus fréquents) (Drabowicz, 2017 ; Cingel et Hargittai, 2018). À cet égard, des études soulignent que les inégalités numériques auxquelles les élèves/étudiants sont confrontés peuvent avoir un impact, plus tard, sur les trajectoires de carrière (Robinson, 2012), les employeurs exigeant de plus en plus de compétences numériques chez leurs futurs employés (Drabowicz, 2014).

Ces différents constats permettent de mettre en évidence l'articulation étroite entre les inégalités sociales, culturelles, économiques et éducatives, et les inégalités numériques, mais aussi entre accès, compétences et capacités (voir chapitre 1). Les usages numériques plus diversifiés des adolescents issus des milieux richement dotés en capital culturel (Merklé, Octobre, 2012) a pour effet de faire du numérique un espace de « *(re-)production de distinctions* » (Cordier, 2016a). « *La jeunesse n'est qu'un mot* » relevait Bourdieu en 1980.

Notes

¹⁷ En outre, les pratiques ludiques et communicationnelles des familles défavorisées sont fréquemment critiquées par les enseignants car jugées peu légitimes au regard de l'institution scolaire. A contrario, les familles les plus favorisées transmettent à leurs enfants des pratiques numériques proches de celles attendues par le monde de l'école notamment au regard de la capacité des élèves à développer des compétences d'autonomie scolaire (Denouël, 2017).



DETERMINANTS SOCIO-ECONOMIQUES ET CULTURELS

La variable de l'âge est donc en partie liée à d'autres facteurs, sociaux et culturels, dont il est important de souligner le rôle dans les inégalités numériques. La catégorie socio-économique constitue une variable traditionnelle des inégalités numériques qui tend à montrer que les milieux modestes sont à la fois davantage caractérisés par un éloignement du numérique (Yates et Lockley, 2018 ; Van Deursen et Van Dijk, 2019 ; Anderson et Kumar, 2019) et par des pratiques numériques distantes de l'écrit (voir chapitre 1). Elle apparaît très liée à la variable « culturelle » ; en effet, les individus les plus socio-économiquement favorisés sont généralement ceux qui sont également dotés des volumes de capital culturel les plus importants. Enfin, la variable du genre, si elle n'apparaît pas jouer un rôle déterminant dans le taux de connexion, n'en demeure pas moins importante à considérer. Un certain nombre d'études mettent en effet en avant le rôle d'un différentiel de confiance en soi dans l'usage des technologies numériques entre les femmes et les hommes.

Le milieu social

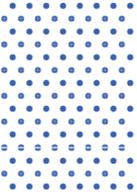
Les individus qui occupent des positions sociales les plus avantageuses dans la société bénéficient généralement d'un accès de meilleure qualité aux ressources numériques, et sont en mesure d'utiliser ces ressources d'une manière rentable, en améliorant davantage leur bien-être que les autres milieux (voir capacités – chapitre 1). Ainsi, les individus issus des groupes sociaux les plus favorisés sont plus susceptibles d'utiliser Internet pour le travail (Selwyn, 2005), pour les activités visant à accroître leurs capitaux (DiMaggio, et al., 2004), pour les activités scolaires (Robinson et Schulz, 2013), pour les soins de santé (Khilnani, et al., 2020) et, de manière générale, pour renforcer leur position sociale dans la société (Van Deursen et Van Dijk, 2014). Autrement dit, comme nous l'avons évoqué précédemment, **les publics issus des milieux favorisés disposent d'un répertoire de pratiques plus diversifié que les individus issus de milieux modestes**, lesquels sont plus susceptibles d'utiliser des ressources numériques pour le divertissement (voir supra). De fait, les individus les plus avantagés socialement sont donc susceptibles d'accroître cet avantage par l'utilisation des technologies numériques, constituant un « effet Matthieu » (Merton, 1968) d'accumulation des avantages, qui contribue à accentuer les inégalités au cours du temps.

L'origine sociale, si elle ne peut évidemment expliquer tous les cas d'éloignement du numérique, apparaît constituer un facteur majeur qui structure fortement les pratiques des individus. L'enquête menée par Dominique Pasquier (2018 ; voir chapitre 1) sur les pratiques numériques des **milieux modestes** (également liées au capital culturel, voir infra), témoigne des **conséquences de la dématérialisation administrative qui confrontent les familles modestes à des pratiques du numérique complexes pour elles**, de nature à expliquer le phénomène de non-recours au droit dans ces milieux (2018). **La place de l'écrit constitue ainsi comme un facteur déterminant des pratiques différenciées** qui sont faites des technologies numériques ; or, les usages numériques dominants¹⁸ comme une caractéristique centrale des pratiques des milieux modestes.

« Les familles modestes utilisent peu le mail. Leurs adresses servent principalement aux achats et aux relations avec les administrations. Mais les courriers de l'administration se perdent dans le spam qu'ils reçoivent des sites d'achat. Pour eux, le mail est un instrument de torture et ce d'autant plus qu'il est l'outil de l'injonction administrative. Les gens ont l'impression d'être maltraités par les administrations, à l'image de cet homme que j'ai rencontré, noyé dans ses démêlés avec Pôle emploi, en difficulté dans toutes ses démarches. [...] Pour les familles modestes, le mail n'est pas un outil de conversation agréable. Il est asynchrone et écrit. Envoyer et attendre une réponse ne correspond pas aux valeurs du face à face dans l'échange, qui reste très fort dans les milieux populaires. Il demeure de l'ordre du courrier, ce qui en fait un dispositif formellement distant. » (Pasquier, entretien, 2018)

Notes

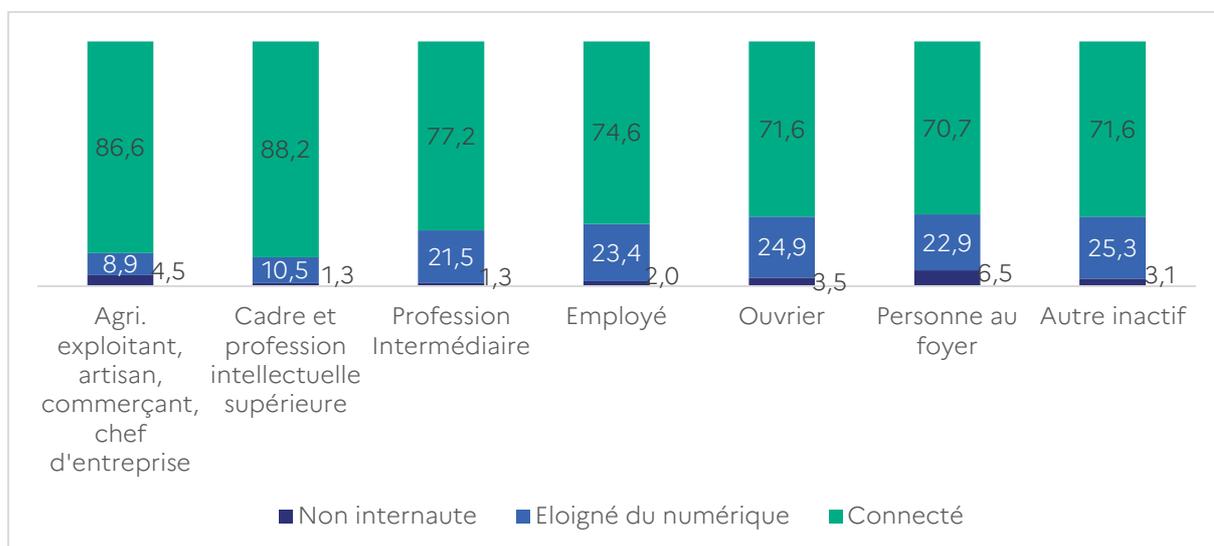
¹⁸ Dominique Pasquier souligne l'intérêt des milieux modestes pour les tutoriels qui constituent des « formes d'apprentissage par la voix et le geste » qui permettent souvent l'acquisition de nouvelles compétences.



Ce constat contribue à expliquer que seuls 42 % des individus sans diplôme effectuent des démarches administratives en ligne en 2022, contre 82 % des diplômés de l'enseignement supérieur (CRÉDOC, 2023).

Dans le même ordre d'idée, une enquête menée par Emmaüs Connect en 2017 en partenariat avec l'Observatoire des inégalités, auprès de 265 jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans suivis en mission locale, a montré le manque de compétences numériques et la distance affichée par des jeunes enquêtés vis-à-vis du courriel, pourtant de plus en plus nécessaire aux contacts professionnels (50 % de ces jeunes arrivant en mission locale ne possédaient pas d'adresse électronique) et des pratiques de recherche limitées (notamment une méconnaissance des ressources mobilisables pour la recherche d'emploi, et des difficultés à sélectionner et évaluer l'information trouvée). Dans ce cas précis, le recours de plus en plus imposé aux technologies numériques dans la recherche d'emploi – ainsi que dans l'exercice de nombreux métiers - constitue un facteur d'exclusion (Le Mentec, 2011).

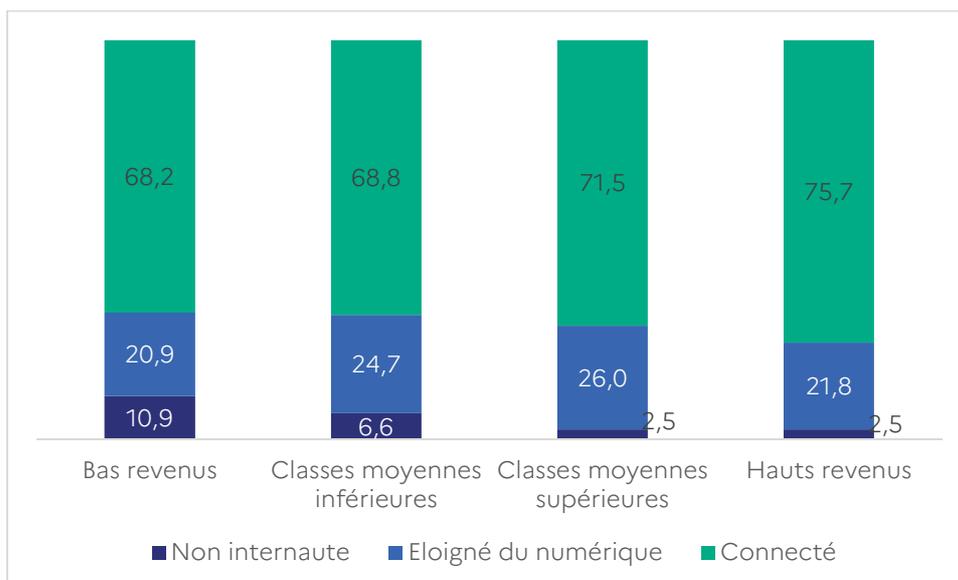
Figure 14 : Part de non-internautes, éloignés du numériques et connectés en 2022, en fonction de la catégorie socio-professionnelle (en %).



Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, 2753 individus non-retraités de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

De fait, en 2022, plusieurs indicateurs de position sociale sont corrélés avec l'éloignement du numérique. Ainsi, les cadres et personnes exerçant une profession intellectuelle supérieure sont environ deux fois moins souvent éloignés du numérique que les personnes exerçant une profession intermédiaire, les employés ou ouvriers (Figure 14). Les personnes au foyer ou inactives (hors retraités) présentent également des taux d'éloignement plus élevés. Parmi les actifs, les chômeurs sont également légèrement plus nombreux à être éloignés du numérique ou non-internautes (26,6 % contre 21,7 %). Comme le montre la Figure 15, parmi les personnes ayant accepté de déclarer leurs revenus, l'éloignement diminue légèrement avec le revenu. La part de non-internautes parmi les éloignés est cependant notablement plus élevée parmi les personnes ayant un niveau de revenu faible (10,9 % parmi les personnes à bas revenus, et 6,6 % parmi les personnes de la classe moyenne inférieure).

Figure 15 : Part de non-internautes, éloignés du numériques et connectés en 2022, en fonction du niveau de revenus déclaré (en %).



Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, 3663 individus ayant accepté de déclarer leurs revenus. Calculs réalisés par le CREDOC.

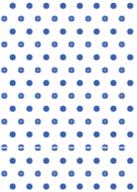
Le capital culturel et le niveau de diplôme

Certains travaux récents (Scheerder et al., 2019) mettent en avant une **correspondance nette entre un faible niveau d’appropriation des technologies numériques et un niveau de capital culturel** (voir le chapitre 1 pour une définition succincte du concept de capital) **peu abondant** chez les individus. Le niveau d’accumulation de capital culturel apparaît déterminant, non seulement pour expliquer le non-usage/faible-usage (à titre d’exemple, une enquête menée en Bretagne relevait 48 % de non-internautes parmi les individus ayant le diplôme du brevet ou n’ayant pas de diplôme, contre seulement 2 % des individus ayant un niveau d’études allant du bac +1 au bac +5 et plus – M@rsouin 2021 ; Collas, Plantard et Trébaol, 2021), mais aussi, et peut-être surtout, en termes de **répertoire de pratiques**. Ces différences peuvent être envisagées à la lumière du concept d’habitus informationnel (Bourdieu, 1980 ; Robinson, 2009) : l’habitus fait référence à la structure mentale que les individus développent au cours de leur vie au contact d’un environnement social et personnel particulier, notamment lié au niveau d’éducation. De manière générale, les individus dotés d’un capital culturel plus abondant adoptent une position de « loisirs studieux » (*studious leisure* - Scheerder et al., op.cit.), qui se traduit par une exploration consciente des possibilités et des avantages que les technologies numériques peuvent offrir dans de nombreux domaines (Van Deursen et al., 2015), au contraire des personnes moins bien dotées dont le répertoire de pratiques est bien plus restreint¹⁹.

Aussi, les milieux modestes, bien que semblables d’un point de vue socio-économique, ne sont pas exempts de différences internes (Avril, 2014) qui mettent en évidence l’hétérogénéité de la catégorie. Dans le même état d’esprit, Fabien Granjon (2022), en s’appuyant sur les travaux d’Olivier Schwartz (2002), souligne l’existence d’importantes **différences d’appropriation des outils numériques et de pratiques au sein des milieux modestes, entre les individus diplômés et les individus peu ou pas diplômés**, attestant du rôle central joué par le capital culturel des individus. On assiste en effet depuis les années 2000, dans le cadre de la massification de l’accès aux études

Notes

¹⁹ Comme l’avaient déjà envisagé Tichenor et al. il y a une cinquantaine d’années en formulant l’hypothèse d’un *knowledge gap* (1970), c’est-à-dire d’un pouvoir des médias à accentuer les disparités entre les groupes sociaux et culturels. Selon cette hypothèse, les personnes plus favorisées sur un plan socio-économique et socioculturel sont mieux équipées en technologies, mieux informées, plus attentives et critiques aux informations qu’elles reçoivent des différents médias, que celles issues des milieux modestes.



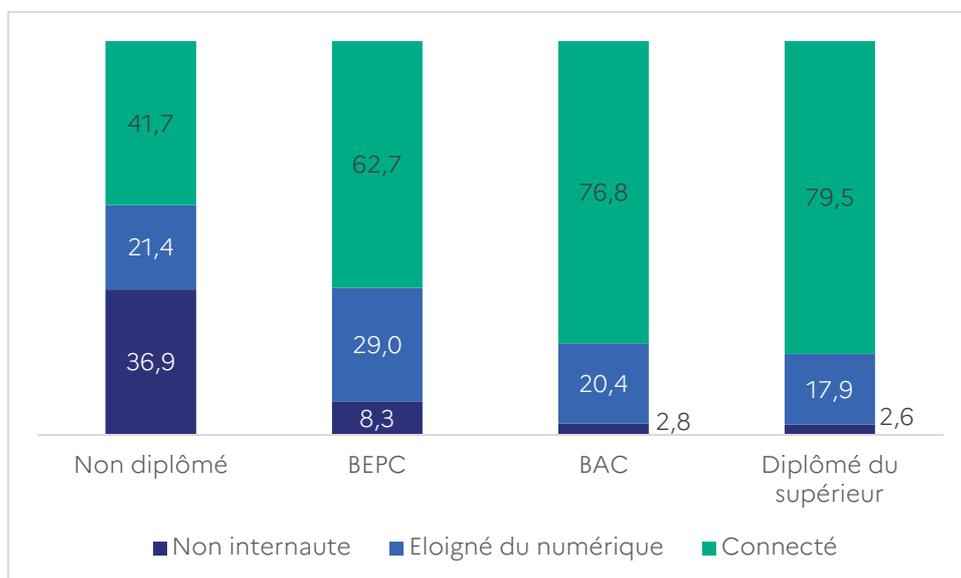
supérieures, à l'apparition d'un public, notamment issu de milieux modestes, qui dispose d'un niveau de certification universitaire sans pour autant parvenir à trouver un emploi qui corresponde à cette certification. La conséquence est l'émergence, au sein des catégories modestes, de publics partageant le même milieu social mais se distinguant d'un point de vue du niveau de diplôme (et donc de l'accumulation de capital culturel).

« Quand les individus de la fraction diplômée [des milieux modestes] font globalement montre d'une efficacité dans la manipulation de leur ordinateur et trouvent Internet « quand même super simple », ceux de la fraction peu/pas-diplômée y voient plutôt un dispositif qui « demande de sacrées connaissances ». L'on constate aussi une évidente divergence dans les formes d'appropriation qui semblent bien plus aisées pour les membres de la fraction diplômée. Contrairement aux individus qui constituent la fraction peu/pas-diplômée et qui occupent majoritairement des emplois peu qualifiés où l'ordinateur n'a que peu sa place (généralement l'accès professionnel peu fréquent se couple à un faible accès résidentiel), les individus de la fraction diplômée sont, eux, bien plus souvent amenés à manipuler des dispositifs informatiques dans un cadre professionnel. Leurs usages résidentiels sont, notamment, de ce fait, beaucoup plus assurés et experts. » (Granjon, op.cit.)

Les travaux menés tendent à montrer des usages nettement différents entre ces deux publics, les plus diplômés ayant un répertoire de pratiques bien plus diversifié que les non-diplômés. Le niveau de capital culturel apparaît comme un élément central expliquant la présence d'inégalités numériques.

Les résultats du Baromètre du numérique soutiennent ces analyses. Les personnes non diplômées, et dans une moindre mesure les personnes ayant un niveau de diplôme équivalent au BEPC, sont nettement moins souvent internautes que les personnes disposant d'un diplôme au moins équivalent au bac (voir Figure 16). La part de non-internautes parmi les premières s'élève ainsi à 36,9 %, et 8,3 % parmi les secondes. C'est en outre pour les personnes de niveau BEPC que la part d'internautes éloignés du numérique est la plus élevée (29 %).

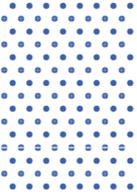
Figure 16 : Part de non-internautes, éloignés du numériques et connectés en 2022, en fonction du niveau de diplôme (en %).



Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Le genre

Le genre constitue un facteur d'inégalités numériques complexe. Un certain nombre de travaux tendent à montrer qu'il existe désormais, de manière générale, **peu de différences entre les genres dans l'accès aux technologies numériques** (Campos-Castillo, 2015), comme le suggère le tableau de bord « Women in Digital » (Commission européenne, 2020) selon lequel une parité relative entre les hommes et les femmes concernant l'utilisation d'Internet existe dans la plupart des États membres de l'Union européenne.



Toutefois, dans les milieux populaires, des « **rapports sociaux de sexe** » (Pfefferkorn, 2007) ont été identifiés, qui « [...] *viennent tempérer ce constat et font des hommes, bien que les femmes soient globalement plus diplômées qu'eux, les agents les plus investis dans la pratique.* » (Granjon, 2022b) :

« Les femmes des milieux populaires, quelle que soit la fraction considérée (mais, semble-t-il, davantage au sein de la fraction peu/pas-diplômée) ont tendance à appréhender l'ordinateur et ses périphériques (imprimante, webcam, etc.) comme des outils essentiellement pratiques devant servir assez directement au couple et à la famille, tandis que chez les hommes, les objets de l'univers informatique permettent plutôt de s'octroyer une récréation sociale de soi. [...]. De tels usages de l'informatique connectée rentrent en résonance avec une forme de culture de l'habileté technique qui, sous certains aspects, est assez comparable à la culture prévalant aux activités de bricolage que l'on rencontre souvent au sein des milieux ouvriers. » (idem.)

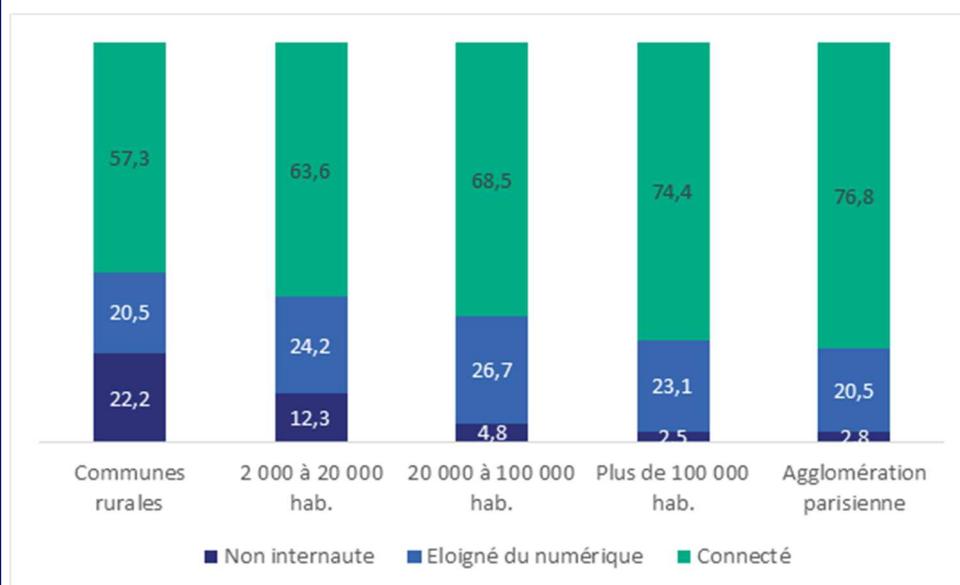
Chez les plus jeunes, les stéréotypes de genre ont également un impact sur les régulations parentales d'une manière plus marquée dans les milieux populaires. Ainsi, les parents incitent généralement davantage les filles à écouter de la musique et limitent leur temps passé à jouer aux jeux vidéo : Merla (2018) constate ainsi que les mères sont plus restrictives avec les filles, en particulier pour les jeux multijoueurs en ligne, les chats, ou les mondes virtuels. Dans l'ensemble, les usages préférentiels déclarés par les jeunes filles, enfants ou adolescentes, tendent davantage vers des usages de communication et de socialisation, considérés comme moins porteurs en termes de développement de compétences (Guillier, 2016).

D'autre part, certaines enquêtes suggèrent que **les femmes sont, de manière générale, plus susceptibles de sous-estimer leurs compétences et leurs capacités en ligne** par rapport aux hommes, illustrant un écart de genre dans les perceptions de soi (Hargittai et Shaw, 2015 ; Van Deursen et al., 2016). Ainsi, la reconnaissance de l'expertise apparaît genrée, les filles étant moins nombreuses que les garçons à se déclarer « expertes » avec les outils numériques (Cordier, 2016b) : « [Les filles] ont tendance à ne pas assumer socialement et publiquement ces pratiques de l'ombre dont les représentations sociales sont particulièrement marquées par les stéréotypes sexués » (Fontar, Le Mentec et Rouillard, 2015).

Les indicateurs issus du Baromètre du numérique vont dans le sens de ces résultats. La part de femmes non-internautes est légèrement plus élevée que celle d'hommes non-internautes (10,9 % contre 6,6 %, soit 3,3 points d'écart). À cela, il convient d'ajouter 3 points d'écart entre les proportions d'hommes et de femmes internautes éloignés du numérique (24,2 % contre 21,2 %). Sans être aussi massif que d'autres facteurs d'éloignement, le genre semble donc en effet associé à des écarts de pratiques et de représentations.

Le **type de territoire de résidence** est parfois associé à un risque d'éloignement du numérique plus important. Historiquement, ceci a pu s'expliquer par une moins bonne qualité de connexion. En dépit de l'amélioration des réseaux filaires ou satellite, d'importantes différences territoriales persistent cependant : les habitants des communes rurales sont nettement plus souvent non-internautes que ceux des grandes agglomérations (voir Figure 17). Ces écarts trouvent donc vraisemblablement leur origine dans des variables socio-économiques : on sait notamment que les habitants des communes rurales tendent à être plus âgées (et donc de générations n'ayant pas connu de socialisation au numérique), moins diplômées, moins souvent cadres... L'éloignement diffère quant à lui assez peu entre les habitants des différentes tailles d'agglomération.

Figure 17 : Part de non-internautes, éloignés du numérique et connectés en 2022, en fonction de la taille d'agglomération de résidence (en %).

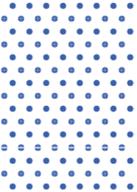


Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus. Calculs réalisés par le CRÉDOC.

Les **handicaps et l'isolement social ou relationnel** sont également identifiés comme facteurs de l'éloignement numérique. Plus complexes à mesurer, ils gagneraient à faire l'objet d'approfondissements futurs tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Tous les **handicaps** ne sont pas également désavantagés dans l'usage des technologies numériques. Les personnes en situation de handicap les plus touchées par l'éloignement du numérique sont généralement celles souffrant de déficiences visuelles, mentales, ou de handicaps multiples (Kretchmer et Drabowicz, 2018). Véronique Le Chêne a montré que les personnes en situation de handicap mental et/ou psychique peuvent être stigmatisées et, partant, incorporent des représentations négatives d'elles-mêmes et de leurs capacités numériques (2019). Toutefois, les pratiques numériques effectives de ces personnes peuvent également modifier les représentations de leur entourage et favoriser la reconquête de l'estime de soi (Plantard, 2011).

L'**isolement** social, en particulier lorsqu'il est subi, et la solitude, sont associés à une qualité de vie plus faible (Murthy, 2020), en particulier chez les personnes âgées (Menec et al., 2020). Les technologies numériques peuvent parfois atténuer les résultats négatifs de l'isolement physique, de l'isolement social et de la solitude, en connectant les personnes à un soutien significatif sur les réseaux sociaux, à condition qu'ils aient accès et compétences nécessaires pour utiliser ces technologies efficacement (Francis et al., 2019).



DISTINGUER L'IMPORTANCE STATISTIQUE DES PRINCIPAUX FACTEURS D'ÉLOIGNEMENT

La plupart des facteurs de risque analysés apparaissent donc interreliés. Ainsi, l'âge est fortement lié à la plupart des facteurs : les plus âgés sont plus souvent inactifs ou retraités, tandis que parmi les actifs, les plus jeunes sont plus souvent au chômage. De même, le niveau de diplôme a tendance à augmenter avec l'âge. Les plus jeunes sont plus souvent localisés dans de plus grandes agglomérations que la moyenne, et la configuration familiale dépend fortement du cycle de vie. D'autres corrélations viennent complexifier les interprétations : les cadres sont plus souvent urbains que la moyenne, le niveau de diplôme et la catégorie socio-professionnelle présentent des liens étroits, etc.

Après avoir identifié au début de ce chapitre les facteurs de risque les plus structurants, cette dernière partie propose d'esquisser une analyse « toutes choses égales par ailleurs », permettant de distinguer l'importance statistique de chacune de ces variables (voir pour plus de détails l'Encadré 5). La première section est consacrée à la probabilité de ne pas être internaute, et la seconde à la probabilité d'être éloigné du numérique (que l'on soit internaute ou non).

Chacune présente deux modèles, sans le niveau de revenus déclaré (modèle 1), puis avec cette variable (modèle 2). Toutes les autres variables explicatives sont identiques :

- Tranche d'âge
- Taille d'agglomération de résidence
- Niveau de diplôme
- Catégorie socio-professionnelle (incluant les inactifs, retraités et personnes au foyer)
- Genre
- Configuration de ménage
- Présence de freins matériels à l'usage du numérique.

Encadré 5 : Méthodologie et lecture des résultats

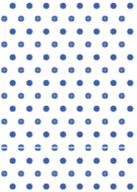
Concrètement, les analyses présentées dans cette partie sont issues de modèles logistiques. L'ensemble des résultats est rapporté sous-forme d'odds-ratio, ou rapport de risque. Ils s'interprètent de manière relative, par rapport à une catégorie de référence. Celle-ci est indiquée par la mention (ref.) dans les tableaux de résultats.

Par exemple, dans le modèle 1 du Tableau 5, on explique le risque d'être non-internaute. Pour le niveau de diplôme, la catégorie de référence est celle des personnes ayant un niveau BEPC ou équivalent. Les résultats supérieurs à 1 indiquent un risque plus élevé. Les non-diplômés ont 3,6 fois plus de chance d'être non-internautes que les personnes ayant ce niveau de diplôme. À l'inverse, les résultats inférieurs à 1 indiquent un risque plus faible. Les diplômés du supérieur ont 0,7 fois moins de chances d'être non-internautes que les personnes ayant un diplôme de niveau BEPC. Autrement dit, les personnes ayant un niveau BEPC ont $1/0,7=1,4$ fois plus de chances que les diplômés du supérieur d'être non-internautes.

Enfin, les étoiles indiquent les résultats qui sont statistiquement significatifs avec une marge d'erreur de 5%.

Les facteurs ayant un lien statistique avec le risque d'être non-internaute

Le Tableau 5 synthétise les résultats concernant le risque de ne pas être internaute. Notons tout d'abord que les résultats des modèles 1 et 2 sont très similaires, tant en termes d'ordre de grandeur



des effets estimés qu'en terme de significativité. L'introduction de la variable de revenus déclarés ne change donc pas en profondeur les résultats et interprétation que l'on peut tirer du modèle 1.

L'âge, le lieu de résidence, le niveau de diplôme, la situation familiale et les freins matériels à l'accès au numérique ont un lien statistiquement significatif avec le risque d'être non-internaute. Le genre n'a lui pas d'impact propre sur ce risque.

Plus précisément, par rapport aux personnes âgées de 25 à 39 ans, les personnes ayant 70 ans ou plus ont 7,7 (modèle 2) à 10,7 (modèle 1) fois plus de chances de ne pas être internautes. À l'inverse, les moins de 25 ans ont environ 3 fois moins de chances de ne pas être internautes. Cette différence est à la fois moins marquée et moins significative (elle ne l'est que dans le modèle 2). L'analyse confirme par ailleurs que les personnes âgées de 60 à 69 ans ne sont pas particulièrement plus à risque de ne pas être internautes que celles ayant 25 à 39 ans, accréditant l'idée que l'âge ne constitue pas en lui-même un facteur explicatif fort de l'éloignement du numérique. Comme développé au début de ce chapitre, l'âge est plus un indicateur de risque qu'une cause de l'éloignement : d'importants effets liés à la génération peuvent notamment expliquer la situation actuelle des personnes âgées de 70 ans ou plus.

Concernant le niveau de diplôme, les personnes non diplômées se distinguent significativement des personnes ayant atteint un niveau BEPC (catégorie de référence). Elles ont en effet entre 2,8 (modèle 2) et 3,6 (modèle 1) fois moins de chances d'être internautes. Les catégories de diplômes plus élevées ne sont quant à elles pas significativement associées à une réduction de la probabilité de ne pas être internautes. Une fois prises en compte l'ensemble des variables du modèle, la catégorie socio-professionnelle n'a pas d'impact statistiquement significatif. Autrement dit, le capital culturel (même si celui-ci ne se résume pas au seul niveau de diplôme, voir Chapitre 1) apparaît comme un facteur explicatif tout à fait central, confirmant les analyses avancées par plusieurs études récentes (voir chapitre 1 et supra).

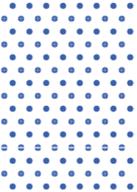
La configuration familiale, très liée au cycle de vie, a cependant un effet indépendant de l'âge. Ainsi, les personnes vivant seules sans enfant ont environ 3 fois plus de risque d'être non-internautes que les personnes vivant en couple sans enfant. Ce résultat peut être rapproché de la littérature liant l'isolement social et relationnel à l'éloignement numérique. Notons que les personnes vivant dans un foyer monoparental ne présentent pas de risque spécifique de ne pas être internaute, une fois prises en compte les autres variables explicatives du modèle.

Les freins matériels à l'accès au numérique sont également fortement associés à la probabilité de ne pas être internaute, illustrant en quoi la question de l'accès et de la qualité de l'accès (voir chapitre 1) garde une certaine pertinence. Les personnes déclarant qu'elles ne possèdent pas d'équipement numérique ou qu'elles n'ont pas ou difficilement accès à internet sont 4 à 6 fois moins souvent internautes que les autres, et ce même si l'on contrôle déjà dans le modèle par l'agglomération de résidence. Ces freins exprimés s'ajoutent en effet à un risque plus élevé de ne pas être internaute dans les communes rurales ou dans les petites agglomérations que dans les plus grandes agglomérations. La qualité de l'accès demeure moindre dans certains territoires, bien que cette dichotomie agglomérations/ruralité tende à diminuer avec le temps, avec le déploiement du réseau de fibre optique. La plupart de ces effets sont statistiquement significatifs, et les ordres de grandeur similaires dans les deux modèles. En outre, la taille d'agglomération est généralement associée à des possibilités d'apprentissage plus importantes, via la diversité des réseaux interpersonnels, l'offre associative, ou la présence de certains services publics. Il est également possible que l'usage d'Internet soit plus nécessaire dans les grandes agglomérations, y compris pour des actes du quotidien (préparer un déplacement en cherchant un itinéraire de transports en commun, se renseigner sur l'offre associative ou culturelle, inscrire les enfants à l'école ou à une activité, etc.).

Tableau 5 : Facteurs explicatifs du risque d'être non-internaute parmi l'ensemble de la population des 18 ans et plus. Le modèle 1 n'inclut pas la variable de revenus déclarés.

Variables explicatives	Odds-ratio (modèle 1)	Odds-ratio (modèle 2)
Moins de 25 ans	0,4	0,3 *
25 à 39 ans	(ref.)	(ref.)
40 à 59 ans	0,7	0,6
60 à 69 ans	1,2	1,1
70 ans et plus	10,7 *	7,7 *
Communes rurales	1,5	1,6 *
2 000 à 20 000 hab.	(ref.)	(ref.)
20 000 à 100 000 hab.	0,5 *	0,6
Plus de 100 000 hab.	0,3 *	0,4 *
Agglomération parisienne	0,3 *	0,4 *
Non diplômé	3,6 *	2,8 *
BEPC	(ref.)	(ref.)
BAC	0,7	0,7
Diplômé du supérieur	0,7	0,9
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	0,9	0,8
Cadre et profession intellectuelle supérieure	1,3	1,3
Profession intermédiaire	(ref.)	(ref.)
Employé	1,2	1,0
Ouvrier	1,6	1,4
Personne au foyer	1,3	1,0
Retraité	1,4	1,4
Autre inactif	0,9	0,7
Homme	(ref.)	(ref.)
Femme	1,3	1,0
Personne sans enfants vivant seul	3,1 *	2,9 *
Foyer monoparental	1,3	1,1
Couple sans enfant	(ref.)	(ref.)
Couple avec enfants	1,0	1,1
Ne possède pas d'équipement	6,1 *	4,6 *
N'a pas accès ou difficilement accès à Internet	4,7 *	3,8 *
Equipement dépassé ou trop vieux	0,7	0,6
Bas revenus	-	1,8 *
Classes moyennes inférieures	-	(ref.)
Classes moyennes supérieures	-	0,4 *
Hauts revenus	-	0,6
Non réponse	-	10,9 *

Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus (3 957 répondants). Calculs réalisés par le CRÉDOC.



Enfin, le niveau de revenu est bien associé au risque de ne pas être internaute, confirmant le rôle joué par les variables socio-économiques sur le fait de ne pas être internaute. Le risque de ne pas être internaute décroît en effet à mesure que les revenus augmentent. En particulier, les personnes déclarant un niveau de revenu bas ont 1,8 fois moins de chances d'être internautes que celles des classes moyennes inférieures. Celles-ci ont en retour 2,5 fois moins de chances d'être internautes que les personnes des classes moyennes supérieures. Notons que si les personnes ayant un niveau de revenu haut ont plus de chances d'être internautes que celles appartenant à la classe moyenne inférieure, ce dernier effet n'est pas statistiquement significatif.

Les facteurs ayant un lien statistique avec le risque d'être éloigné du numérique

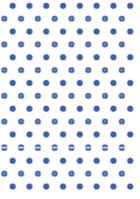
Dans ce paragraphe, nous comparons les éloignés du numérique au sens large (c'est-à-dire les personnes qui sont soit non-internautes, soit internautes mais éloignées) aux « connectés ». Les résultats des modèles sont présentés dans le Tableau 6.

Comme pour le risque d'être non-internaute, les deux modèles donnent des résultats très proches. Les facteurs les plus corrélés avec l'éloignement ne sont cependant pas toujours exactement les mêmes que ceux influençant le fait d'être internaute.

Ainsi, certains facteurs jouent de manière légèrement moins polarisante. Là encore, les plus âgés sont statistiquement plus susceptibles d'être éloignés du numérique, toutes les classes d'âge de 40 ans et plus ayant un risque plus élevé d'être éloignées du numérique que les personnes de 25 à 39 ans. Pour rappel, cet éloignement des plus âgés n'est pas attribuable uniquement à l'âge. En revanche, les personnes de moins de 25 ans ne sont pas significativement différentes des personnes de 25 à 39 ans pour ce qui est du risque d'éloignement. De même, le niveau de diplôme a un effet très significatif pour toutes les catégories de diplôme, même si l'effet observé sur les moins diplômés est moins marqué. Ils n'ont « que » 1,5 à 1,7 fois plus de chances d'être moins éloignés du numérique que les personnes ayant un niveau BEPC. Le fait de vivre seul sans enfant n'augmente le risque d'éloignement que de manière modérée. Autrement dit, l'importance de ces différentes variables dans l'éloignement ne diffère pas sensiblement de celle occupée dans le fait d'être non-internaute, bien que certaines d'entre elles agissent de manière légèrement moins marquée.

Toutefois, d'autres facteurs jouent de manière très différente et ne sont significatifs que pour expliquer l'éloignement (alors qu'ils ne sont pas associés à une hausse du risque de ne pas être internaute). Ainsi, les personnes dont la catégorie socio-professionnelle est cadre ou profession intellectuelle supérieure ou agriculteur exploitant, artisan, commerçant ou chef d'entreprise, ont environ deux fois moins de chances d'être éloignés du numérique que les professions intermédiaires, montrant que les catégories sociales dites « supérieures » sont moins susceptibles d'être touchées par l'éloignement du numérique. Ce résultat rejoint l'analyse descriptive présentée dans la Figure 14.

C'est également le cas des freins exprimés pour un bon usage du numérique. Si le fait de ne pas posséder d'équipement reste associé à un plus fort risque d'éloignement, cet effet est beaucoup moins fort que pour le fait de ne pas être internaute. En revanche, la qualité de la connexion à Internet n'est pas associée à un risque plus important d'éloignement, jouant donc surtout sur le fait d'être non-internaute, tandis que le fait de déclarer avoir un équipement dépassé ou trop vieux semble en apparence associé à une réduction du risque d'éloignement. Ce constat doit toutefois évidemment être relativisé : cet effet contre-intuitif s'explique probablement par un biais de perception, les personnes les plus à mêmes de juger négativement l'adéquation de leurs outils à leur usage sont probablement celles dont les pratiques sont les plus avancées.



Le genre, non associé à la probabilité d'être internaute, a en revanche un lien avec le risque d'éloignement. Les femmes ont 1,3 fois plus de chances que les hommes d'être éloignées du numérique que les hommes. Ce résultat confirme les analyses issues de la littérature (voir supra), qui mettent en avant le rôle de l'auto-perception plus que des pratiques effectives.

Enfin, certains facteurs expliquant le risque de ne pas être internaute n'ont pas d'incidence sur le risque d'être éloigné du numérique. C'est notamment le cas du niveau de revenu, pour lequel aucune catégorie de revenu n'a de lien significatif avec le risque d'éloignement. L'effet de la commune de résidence est également moins marqué, même si les agglomérations de plus de 100 000 habitants se distinguent toujours significativement des communes de 2 000 à 20 000 habitants. Ceci nuance quelque peu les résultats obtenus de manière descriptive (voir Figure 17).

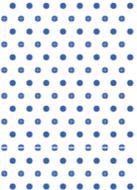
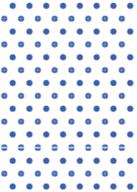


Tableau 6 : Facteurs explicatifs du risque d'être éloigné du numérique parmi l'ensemble de la population des 18 ans et plus. Le modèle 1 n'inclut pas la variable de revenus déclarés.

Variabiles explicatives	Odds-ratio (modèle 1)	Odds-ratio (modèle 2)
Moins de 25 ans	1,2	1,2
25 à 39 ans	(ref.)	(ref.)
40 à 59 ans	1,4 *	1,4 *
60 à 69 ans	2,3 *	2,3 *
70 ans et plus	4,7 *	3,9 *
Communes rurales	1,1	1,0
2 000 à 20 000 hab.	(ref.)	(ref.)
20 000 à 100 000 hab.	0,9	0,9
Plus de 100 000 hab.	0,7 *	0,8 *
Agglomération parisienne	0,8	0,8
Non diplômé	1,7 *	1,5 *
BEPC	(ref.)	(ref.)
BAC	0,6 *	0,6 *
Diplômé du supérieur	0,7 *	0,7 *
Agri. exploitant, artisan, commerçant, chef d'entreprise	0,4 *	0,4 *
Cadre et profession intellectuelle supérieure	0,5 *	0,5 *
Profession intermédiaire	(ref.)	(ref.)
Employé	0,9	0,9
Ouvrier	1,0	1,0
Personne au foyer	0,8	0,8
Retraité	1,0	1,0
Autre inactif	1,0	0,9
Homme	(ref.)	(ref.)
Femme	1,3 *	1,2 *
Personne sans enfants vivant seul	1,3 *	1,3 *
Foyer monoparental	1,3	1,3
Couple sans enfant	(ref.)	(ref.)
Couple avec enfants	1,2	1,2
Ne possède pas d'équipement	1,4 *	1,2
N'a pas accès ou difficilement accès à Internet	1,2	1,1
Equipement dépassé ou trop vieux	0,7 *	0,6 *
Bas revenus	-	1,0
Classes moyennes inférieures	-	(ref.)
Classes moyennes supérieures	-	0,9
Hauts revenus	-	0,9
Non réponse	-	5,6 *

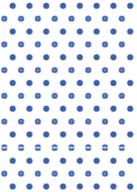
Source : Baromètre du numérique 2022. Champ : France métropolitaine, individus âgés de 18 ans et plus (3 957 répondants). Calculs réalisés par le CRÉDOC. Définition : les éloignés du numérique sont soit non-internautes, soit internautes ayant indiqué qu'ils ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques pour pouvoir les utiliser pleinement.



Ainsi, la diversité des facteurs qui influencent les inégalités entre individus au regard de l'appropriation des technologies numériques et, partant, l'éloignement du numérique, nous montre qu'il existe une grande diversité de situations. Si certaines variables sont bien connues – l'âge et la surreprésentation des seniors parmi les publics éloignés du numérique, par exemple – d'autres, à l'instar de la variable « culturelle », le sont moins et méritent d'être davantage prises en compte. Nombre d'enquêtes révèlent en effet le rôle extrêmement important joué par le capital culturel dans la configuration des usages numériques : plus le capital culturel des utilisateurs est important, plus la fréquence et la durée de leurs usages sont élevées.

L'interrelation entre les différents facteurs invite à considérer ces derniers comme bien souvent interdépendants, voire relevant souvent d'un processus cumulatif. Ce constat incite certains auteurs à parler de véritables « piles » d'inégalités numériques (*digital inequality stack* – Robison et al., 2020a, 2020b). Ainsi, lorsque ces inégalités apparaissent tôt dans la vie, elles ont un impact sur les trajectoires éducatives et professionnelles : les individus issus de milieux modestes disposent d'un accès moins qualitatif à Internet et de terminaux moins variés ; ils sont également moins susceptibles d'avoir été formés aux compétences numériques. Comme les compétences sont liées aux usages, ces personnes utilisent les ressources numériques essentiellement pour les activités de divertissement et de loisirs plutôt que des activités leur permettant d'améliorer leurs conditions de vie ; ces usages restreints peuvent les désavantager face aux attentes de l'institution scolaire ou universitaire, ou, plus tard, d'éventuels employeurs.

Cette analyse montre que l'éloignement du numérique est avant tout un phénomène social. Appréhender les déterminants de l'éloignement du numérique à la fois dans les rapports qu'ils entretiennent entre eux, mais également dans leurs relations avec les autres types d'inégalités sociales, apparaît donc central. **Dans une telle perspective, promouvoir une inclusion numérique durable pour les citoyens nécessite selon nous de déployer des efforts en vue de prendre en compte les contextes** dans lesquels les différentes formes d'éloignement du numérique prennent place. Il convient en particulier de mieux prendre en compte les capitaux **culturels et numériques** des individus, dont l'analyse montre qu'ils sont centraux, tant dans le rapport aux technologies que dans le développement de **pratiques numériques différenciées**. Partant, il nous apparaît que les politiques d'inclusion, pour être efficaces, doivent être situées dans les différents environnements territoriaux, sociaux et culturels, dans lesquels les individus et les groupes évoluent, et tenir compte de ces spécificités dans la conception des dispositifs numériques.



CONCLUSION

Loin de se présenter comme un pensum académique, ce rapport dresse un tableau très complet des principales questions qui se posent à la recherche contemporaine sur les usages :

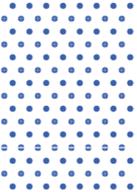
- Qu'est-ce que l'éloignement du numérique ?
- Comment le quantifier ?
- Qui sont les éloignés du numérique ?

Ces questions ne sont pas strictement scientifiques. De la nature des réponses va dépendre les actions politiques en faveur de la transition et de l'inclusion numériques, d'où l'importance de bien objectiver nos définitions avant d'interpréter nos données. Ces définitions sont autant de représentations qui s'ancrent dans la socio-histoire des usages des technologies numérique, qui ne peuvent être pensées de la même manière avant et après la massification de l'Internet ou des réseaux sociaux ou, plus récemment, avant et après la pandémie de Covid-19. Une interprétation biaisée des chiffres serait de se demander si le chiffre, devenu fétiche, des 13 millions d'exclus du numérique issu de l'enquête *Capacity* de 2016, a baissé ou augmenté avec la causalité simpliste de l'effet des politiques publiques en France. Avec la même démarche qui nous avait conduits à écrire le premier ouvrage francophone sur le sujet, « *Pour en finir avec la fracture numérique* » en 2011, qui avait pointé l'importance de l'isolement social, ce rapport doit permettre de sortir de la vision binaire « *connecté* » versus « *non-connecté* » des éloignés du numérique, pour dresser des contextes, des portraits, des typologies d'attitudes ou de compétences. Ces tableaux systémiques doivent permettre d'objectiver ce qui serait du ressort de la protection générale des citoyens vis-à-vis des « *usages problématiques de l'Internet* » (UPI²⁰) qui désocialisent, déscolarisent et poussent à la surconsommation d'écrans avec les algorithmes addictifs de l'économie de l'attention jusqu'aux effets de saturation numérique due à la dématérialisation administrative (Pasquier, 2019). Dans le premier cas, l'évolution des 13 millions sera dépendante de facteurs macro-économiques internationaux à traiter, au moins, à l'échelle européenne ; dans le second, l'évolution des 13 millions pourra être analysée à l'aune d'une amélioration continue des plateformes administratives dématérialisée et du renfort en médiation numérique sur les territoires.

L'histoire des sciences nous enseigne que l'essor du numérique constitue une nouvelle étape dans l'évolution des techniques et des technologies (Gilmont, 2004). Cet essor a provoqué une transformation importante des activités et des processus dans nos sociétés, jusqu'à constituer un « fait social total » (Plantard, 2015, d'après Balandier, 1961, et Mauss, 1925) : « *Le numérique produit des changements dans tous les aspects de la vie sociale : communication, politique, culture, économie, travail, éducation... Chacun de ces domaines de la vie sociale produit du changement dans sa logique propre, et l'évolution technique n'abolit pas les rapports et les structures antérieures* » (Proulx, 2002). En ce sens, il apparaît clairement que l'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique : il s'agit d'abord d'un phénomène social.

Notes

²⁰ Joeffrey Drouard (Université de Rennes 1, CREM - CNRS), Séverine Erhel et Corentin Gonthier (Université de Rennes 2, LP3C), Florence Jacob et Raphaël Suire (Nantes Université, LEMNA), Marianne Lumeau (Université d'Angers, GRANEM, Labex ICCA) publient un 4 pages M@rsouin consacré à l'exploration des déterminants psychologiques et socio-économiques des usages problématiques de l'Internet dans la population française.



L'on comprend donc que le regard porté sur les éloignés du numérique ait beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années. D'abord centré sur la question de l'accès, les préoccupations liées à l'inclusion numérique se sont progressivement élargies pour intégrer les compétences nécessaires à l'appropriation des technologies numériques, pour aller jusqu'aux capacités tenant compte des bénéfices concrets pouvant être tirés des pratiques numériques. Ces recherches ont permis la mise en place d'une approche multidimensionnelle de la problématique, offrant par là-même une meilleure compréhension des inégalités numériques. Collin (2013), prolongeant une typologie proposée par Bihl et Pfefferkorn (2008), propose de formuler ce découpage en trois niveaux d'une manière qui nous paraît éclairante : **l'avoir** (l'accès), le **savoir** (les compétences et usages) et le **pouvoir** (la capacité à mettre le numérique à profit).

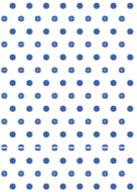
L'un des principaux constats qu'il convient de tirer des travaux qualitatifs et quantitatifs existants, est que l'appropriation des technologies numériques relève d'une dynamique complexe, constituée d'étapes inégalement franchies par les individus. Pourquoi, toutes choses égales par ailleurs, certaines personnes s'approprient telle ou telle technologies, là où d'autres les ignorent ou les refusent ? Si la recherche donne quelques pistes sur les contextes capacitants ou les compétences à mobiliser, elle a plus de mal à objectiver l'expérience numérique ou les parcours des usagers. En 2002, dans le cadre d'un projet européen²¹ analysant les usages des personnes en situation d'exclusion dans plusieurs pays, nous avons proposé une conceptualisation des temporalités des parcours d'appropriation des technologies numériques autour de portraits idéaux-types illustrant la notion de « parcours » ancrée temporellement en quatre phases interdépendantes : la phase d'**amorçe** est un temps de découverte et de questionnement sur les finalités des pratiques numériques ; la phase **confiance** passe par la confrontation positive à un environnement sociotechnique qui renforce l'estime de soi ; la phase de **construction** voit l'utilisateur développer de nouvelles pratiques, au contact de proches puis d'un réseau plus étendu d'acteurs ; la phase d'**autonomisation** marque le temps de l'incorporation de cette nouvelle culture numérique et pour certains elle permet le contre-don. Ces différentes étapes ne sont pas linéaires. En fonction de la situation de la personne et de l'instrument, le parcours peut s'arrêter, revenir à une phase antérieure pour réfléchir, ou repartir au départ. L'entrée dans le parcours se fait soit par un désir propre (ex : communiquer avec ses enfants), soit par contrainte (ex : dématérialisation administrative). Une expérience positive dans un environnement socio-technique bien présenté et bien accompagné augure d'une appropriation facilitée du numérique, surtout lorsqu'elle se répète sur le temps long. Une expérience négative installe des représentations qui ne facilitent pas les intentions d'usages. Deux exemples : le courrier électronique vécu comme un instrument de contrôle social par les familles populaires dans le contexte de la dématérialisation administrative (Pasquier, 2019), alors qu'il a été inventé en 1971 par Ray Tomlison dans un objectif de communication ; à l'inverse, la présence d'une chaîne stéréo et d'une collection de disques vinyles dans le salon qui favorisent le dialogue et donc la transmission de la culture musicale, donc d'un capital culturel, dans les familles, y compris populaires (Guéguen, 2019²²).

En termes d'éloignement du numérique, la question de la distance avec les cultures numériques prend une ampleur nouvelle depuis la pandémie de Covid-19. En reprenant l'article de synthèse de Pierre Bourdieu sur les trois états du capital culturel de 1979, on constate combien ce concept de capital culturel vient éclairer notre questionnement. Les artefacts matériels et logiciels peuvent être considérés symboliquement, par bien des aspects, comme du capital culturel objectivé qui « *dans des supports matériels tels que des écrits, des peintures, des monuments, etc., est*

Notes

²¹ INCO DC No. 962076 HARMONY PROJECT.

²² Ethnographie de pratiques musicales audionumériques en difficulté socioscolaire, Thèse de doctorat soutenue le 29 novembre 2019, Université Rennes 2.

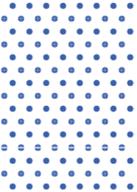


transmissible dans sa matérialité» (Bourdieu, 1979, p. 5). L'achat d'iPhone, d'un ordinateur ou d'une enceinte connectée n'est jamais neutre. Pour « *l'incorporation* » du capital culturel, Bourdieu évoque « *le travail d'acquisition est un travail du « sujet » sur lui-même (on parle de « se cultiver »)* » (p. 4). Qui peut dire aujourd'hui que les pratiques numériques ne nécessitent pas d'investissement, au moins en temps si ce n'est cognitif et émotionnel ? Enfin, le capital culturel institutionnalisé tient à la reconnaissance institutionnelle du capital culturel possédé. À partir des données des enquêtes d'usages, on observe des « sous-états » différents de ce capital culturel institutionnalisé, avec la validation par certaines institutions (école, travail, administration...) de pratiques sous forme de compétences attendues qui déterminent, au moins pour une part, les processus d'appropriation individuelle des technologies numériques.

La complexité des parcours d'appropriation, le caractère protéiforme des inégalités numériques et la diversité des situations, relativisent considérablement l'intérêt de présenter un chiffre précis des éloignés du numérique en France. C'est pourquoi une représentation de l'éloignement du numérique sous la forme d'un halo nous apparaît aujourd'hui bien plus pertinente pour comprendre le phénomène.

L'étude des variables de l'éloignement du numérique, essentiellement interreliées, abonde en sens et nous pousse à appréhender cette distance à travers les contextes sociaux, culturels et économiques et territoriaux dans lesquels elle prend forme. En effet, l'analyse de ces différents facteurs tend à montrer que l'éloignement du numérique touche bien souvent - bien que non exclusivement - des populations déjà fragilisées par ailleurs, et que la frontière entre exclusion sociale et exclusion numérique est poreuse. Si les facteurs d'éloignement du numérique sont nombreux, le rôle joué par le capital culturel, longtemps sous-estimé, est largement mis en lumière dans un ensemble d'enquêtes qualitatives comme quantitatives et de publications scientifiques récentes. En outre, les contextes différents dans lesquels les individus évoluent, constituent à l'évidence les terrains fertiles de pratiques numériques différenciées qui forment un *continuum* dont la compréhension apparaît de plus en plus comme un préalable à toute politique publique.

La prise en compte du phénomène d'éloignement du numérique dans sa complexité et son hétérogénéité nous paraît ouvrir des perspectives importantes pour la construction de politiques numériques différenciées en fonction des publics et des territoires dans la perspective d'un **renouvellement de la stratégie nationale pour un numérique inclusif**.



ADDENDUM : ELEMENTS D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE NATIONALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Depuis 2018 et à partir des besoins constatés lors de l'élaboration de la Stratégie nationale pour un numérique inclusif, les actions nationales du Programme Société Numérique de l'ANCT en faveur de l'inclusion numérique ont commencé à se structurer en :

- Accompagnant vers l'autonomie et l'appropriation numériques ;
- Garantissant un accompagnement humain en donnant les moyens aux aidants de combler le fossé entre les démarches administratives numérisées et les usagers ;
- Proposant aux Français des parcours d'accompagnement ;
- Soutenant les initiatives des acteurs de terrain.

Plus récemment, le volet « inclusion numérique » du plan de relance accélère et enrichit ces initiatives en trois axes :

- Le recrutement et la formation de 4 000 conseillers numériques France Services qui proposeront des ateliers d'initiation au numérique au plus proche des Français et des Françaises ;
- L'amélioration de l'équipement des structures et acteurs de la médiation numérique ;
- L'outillage et la formation des médiateurs et aidants numériques.

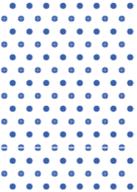
FOCUS SUR LE DEPLOIEMENT DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES FRANCE SERVICE

Un programme national de recherche pour comprendre l'impact du dispositif

Au-delà du déploiement des 4 000 conseillers, le dispositif Conseillers numériques France Service (CnFS) porte une hypothèse d'action forte : sa mise en œuvre sur les territoires va permettre de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales d'inclusion numérique. Elle suppose de considérer le dispositif non pas comme une fin – le déploiement de 4 000 conseillers sur le territoire national – mais comme le moyen d'une action de l'État visant la réduction des inégalités numériques et la montée en compétences des habitants, par les territoires sur les territoires. Dans cette perspective, le déploiement des conseillers numériques constituerait un levier à disposition des acteurs territoriaux, pour engager et mener à bien une stratégie d'inclusion numérique au niveau local ; celle-ci étant entendue, de manière large, comme visant à équiper les habitants pour le numérique du quotidien, les accompagner aux démarches administratives et les engager dans un processus de montée en compétences numériques.

Au regard de l'hypothèse d'action mentionnée ci-dessus, l'objectif général du programme de recherche est de décrire la manière dont les territoires s'emparent du dispositif Conseiller numérique France Services pour développer des stratégies locales d'inclusion numérique.

À cet effet, le programme de recherche comporte deux axes principaux. Une enquête quantitative par questionnaire à l'adresse des conseillers numériques d'une part, des responsables de structures d'accueil d'autre part, l'objectif ici est de recueillir le point de vue sur le dispositif des principaux



acteurs du dispositif (entrée par les acteurs) et d'établir une photo de ces derniers. Et une enquête qualitative, par entretiens et observations, sur cinq territoires (entrée par les territoires).

Il s'agit d'un programme de recherche *in itinere* qui s'inscrit dans la temporalité du dispositif. Des résultats d'étape ont d'ores-et-déjà été produits par le biais d'un premier questionnaire adressé aux conseillers (données quantitatives) ainsi que par les premiers entretiens réalisés dans le cadre des monographies concernant les cinq territoires sélectionnés. Il est proposé de présenter ici les points saillants de ces résultats avec des données complémentaires issues des statistiques nationales.



Les premiers enseignements

L'âge moyen des CnFS est de 36 ans, associé à une parité quasi parfaite (Homme : 49,3 % ; Femme : 48,8 % ; Non genré : 1,8 %). Ils ont des niveaux d'étude variés, avec un tiers de la communauté ayant un niveau Bac ou inférieur, un tiers ayant un niveau Bac +2 et un tiers ayant au moins atteint un niveau Bac +3. Il est à noter que près de la moitié des personnes interrogées étaient demandeurs d'emploi au moment de leur recrutement. Par ailleurs, dans la très grande majorité des cas, ces recrutements étaient des créations d'emploi : pour 83 % des CnFS, il n'existait pas de poste du même type avant leur arrivée. Ainsi, au-delà du fait que ce dispositif ait bénéficié à en bonne partie à des personnes qui étaient en recherche d'emploi, on constate que le dispositif a également eu comme effet la création de nouveaux postes au sein des structures employeuses en faveur de l'inclusion numérique. Le premier motif d'intérêt des CnFS pour leur poste est : « *un métier mêlant numérique et accompagnement des publics* », c'est donc avant tout le contenu du poste qui les attire et les motive. De fait, dans leur très grande majorité, les CnFS rencontrés pour l'étude apprécient le travail qu'ils effectuent : ils y trouvent ce pour quoi ils ont candidaté, une dimension de contact et d'aide des personnes en difficultés numériques. Cette perception positive du travail en tant que tel apparaît en revanche largement modulée par leurs conditions de travail.

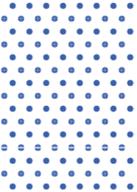
Près de 75% des CnFS interviennent sur plusieurs sites, pas seulement au sein de leur structure d'accueil même. Le nombre moyen de site est de 7, mais cette moyenne repose sur des écarts importants, la majorité des CnFS (56 %) interviennent sur 2 à 5 sites. Ce résultat démontre et concrétise la démarche du « aller vers » qui consiste à réaliser des accompagnements en allant à la rencontre des publics cibles qui, pour certains, ne franchissent pas les portes des lieux de médiation numérique classiques. Le type d'intervention le plus réalisé est l'accompagnement individuel en rendez-vous (85 % des CnFS le pratique), suivi de l'intervention en ateliers collectifs (76 % le pratique). Le fait d'avoir plusieurs types d'intervention est largement jugé intéressant par les CnFS. Enfin, les CnFS réalisent principalement leur accompagnement assis à côté des personnes accompagnées (76 %) et non face à face ce qui rompt avec la posture du guichet administratif.

Les personnes âgées de 60 ans et plus constituent le principal public des CnFS (voir Figure 18). Notons tout de même qu'environ une personne accompagnée sur cinq a moins de 35 ans, ce qui

Notes

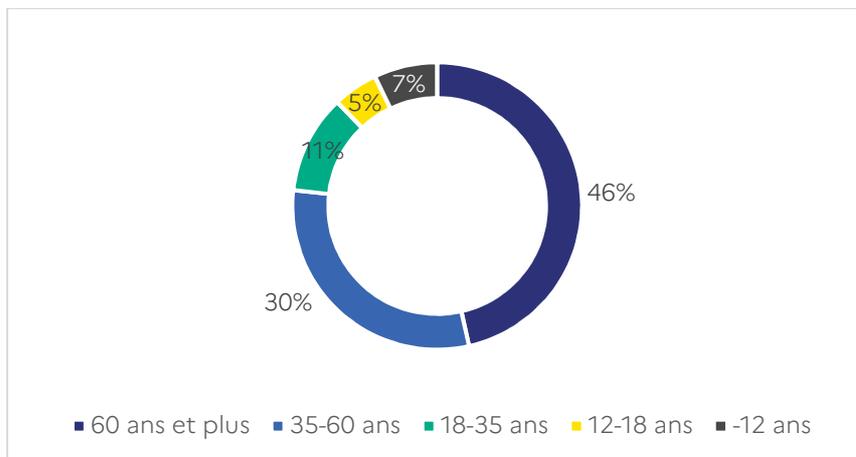
²³ Sauf mention contraire, les chiffres de ce tableau sont issus des Données de déploiement des CnFS extraites entre le 9 janvier et le 2 février 2023 ([lien](#))

²⁴ Source : rapport quantitatif du programme de recherche



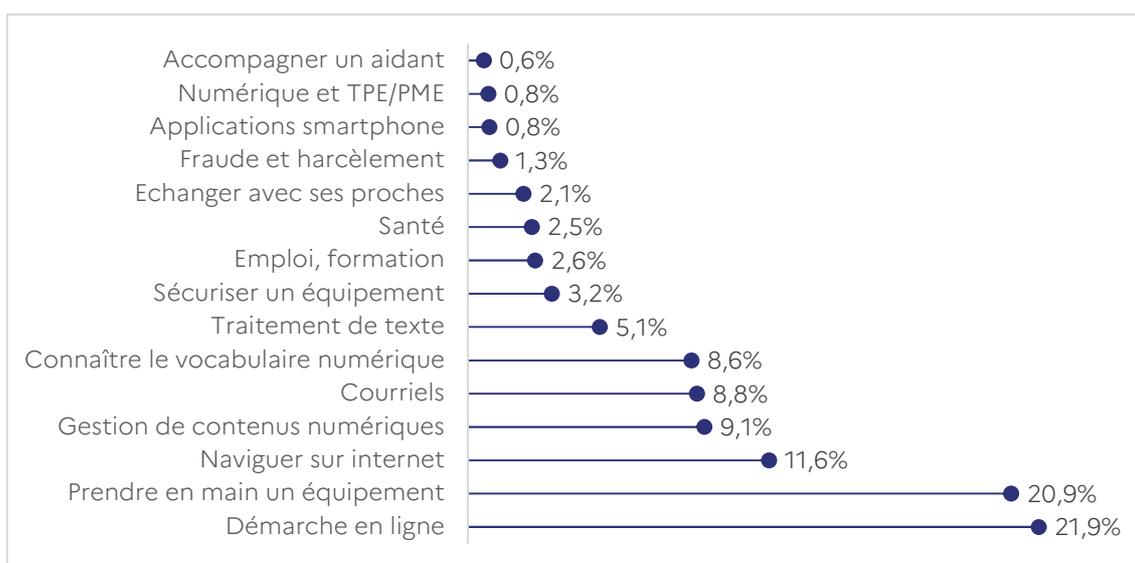
est cohérent avec l'analyse de la littérature et des données du Baromètre du numérique présentée dans le Chapitre 3 de ce rapport.

Figure 18 : Répartition du public des CnFS par tranche d'âge. Source : Données de déploiement des CnFS extraites le 9 janvier 2023



La plupart du temps (dans 43 % des cas), ils sont venus d'eux-mêmes parce qu'ils ont entendu parler de la présence des CnFS. S'ils ont bien sûr recours aux CnFS pour bénéficier d'un accompagnement à l'usage des outils numériques il est intéressant de noter qu'ils viennent également pour être rassurés face à un outil technologique qui peut être source de peurs et de craintes. En janvier 2023, on comptabilise plus de 1 400 000 accompagnements réalisés, et cela en un peu moins de 20 mois (depuis l'arrivée sur le terrain des premiers CnFS). Cela illustre, s'il le fallait, le besoin important d'accompagnement de la population. Si l'accompagnement aux démarches en ligne est une thématique très sollicitée (21,9 %), on constate qu'au total les thématiques d'accompagnement autour des usages quotidiens du numérique sont omniprésents. Ainsi, la Figure 19 montre que la navigation sur Internet, les courriels et l'échange avec les proches cumulent à eux trois 22,5% des motifs d'accompagnement.

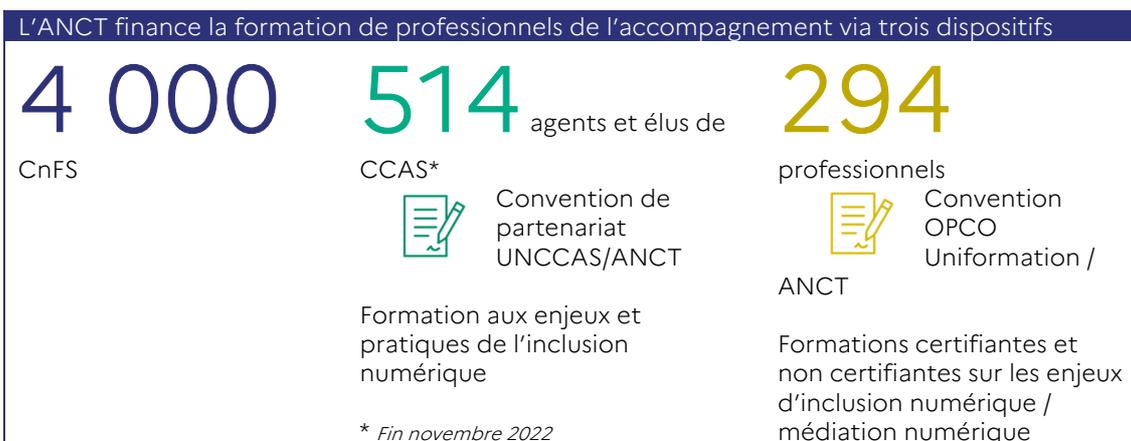
Figure 19 : Motifs d'accompagnement des publics par les CnFS. Source : Données de déploiement des CnFS extraites le 9 janvier 2023



FORMATION ET OUTILLAGE DES PROFESSIONNELS DE L'INCLUSION NUMERIQUE

La formation des médiateurs et aidants numériques est un axe déterminant dans la prise en charge et l'orientation des publics en situation de précarité numérique. C'est pourquoi, le Programme Société Numérique a noué deux autres partenariats stratégiques avec :

- **L'OPCO Uniformation** pour mettre en place des mesures financières incitatives à l'achat de formations pour 2000 professionnels rattachés à cet organisme de formation (médiateurs et aidants numériques).
- **L'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS)** pour financer notamment des formations des agents (encadrants compris) des CCAS aux enjeux et pratiques de l'inclusion numérique.

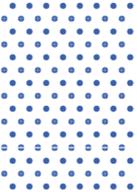


Au-delà des enjeux de formation des professionnels de l'inclusion et de la médiation numérique, le Programme Société Numérique de l'ANCT finance le développement d'outils à destination des professionnels.

Aidants Connect

Aidants Connect est un service public numérique qui facilite et sécurise juridiquement l'accompagnement de personnes en difficulté avec le numérique dans la réalisation de démarches en ligne. L'outil s'adresse à une diversité d'aidants professionnels : travailleurs sociaux, agents publics d'accueil, médiateurs numériques.





Pix pour l'inclusion numérique

Le Programme Société Numérique et **PIX** sont en partenariat depuis 2018 pour outiller les professionnels de l'inclusion numérique et valoriser leurs compétences numériques.

Pix.fr est un service public en ligne ouvert à tous pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques au travers de défis apprenants et ludiques. La plateforme s'adresse à tous les publics, scolaires, universitaires, professionnels, quel que soit leur niveau, considérant que l'inclusion numérique n'est pas seulement une affaire d'âge, de catégorie socioprofessionnelle mais que les situations vécues peuvent elles-aussi être facteur d'exclusion.

Pix propose des tests dont le contenu s'adapte automatiquement au niveau réel constaté de l'utilisateur. Pix propose également des questions thématiques, autour de l'accès aux droits, de la e-santé, de la parentalité pour permettre à ses utilisateurs de développer leurs compétences numériques dans chacune des situations qu'ils peuvent rencontrer tout au long de leur vie.

Pour renforcer son partenariat avec Pix, l'ANCT a intégré le GIP Pix en 2021. Dans ce cadre, Pix met à la disposition de tous les acteurs de la médiation numérique deux outils conçus avec l'ANCT pour accompagner les publics vers l'autonomie numérique : **ABC Diag et ABC Pix**.

Conçus avec des acteurs de terrain, ces deux outils permettent respectivement de diagnostiquer la maîtrise de compétences numériques de base et d'accompagner le développement de compétences numériques essentielles. ABC Diag est particulièrement utile à l'aidant numérique s'il souhaite définir, très rapidement, le niveau de compétences numériques de la personne accompagnée afin de l'orienter vers l'offre de médiation numérique la plus appropriée. Ce partenariat entre l'ANCT et PIX prévoit aussi d'accompagner la professionnalisation et la montée en compétences des médiateurs et des aidants numériques (développement et certification des compétences numériques de ces professionnels).

EVALUATION DE LA POLITIQUE NATIONALE D'INCLUSION NUMERIQUE

Ces actions et ces dispositifs nationaux portent deux hypothèses d'action fortes :

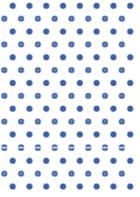
- Les politiques nationales d'inclusion numérique permettent de lancer, d'initier, ou de consolider des dynamiques ou des stratégies locales d'inclusion numérique ;
- Les activités des aidants et médiateurs numériques permettent l'accompagnement de la montée en compétences numériques des populations les plus éloignées du numérique, pour aller jusqu'à l'autonomie.

Au regard des hypothèses d'action mentionnées ci-dessus, l'ANCT a lancé un programme de recherche portant sur les stratégies d'inclusion numérique en France. Il consiste en une analyse multi-échelle des stratégies d'inclusion numérique présentes sur le territoire français.

Deux objectifs généraux découlent de ce programme de recherche :

- D'une part, étudier la manière dont émergent et se développent les politiques locales d'inclusion numérique au regard des politiques nationales initiées depuis 2018 ;
- D'autre part, interroger en aval
 - La manière dont les aidants font face aux difficultés des usagers du service public et des ayants droits, induit par la numérisation de l'administration ;
 - La manière dont la médiation numérique influence la population accompagnée dans son rapport au numérique.

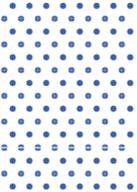
Cette recherche évaluative, menée en partenariat avec ASDO Etudes et encadrée par le biais d'une convention de recherche, se décline en trois axes qui sont autant d'objectifs spécifiques :

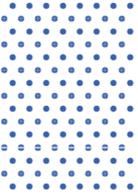


Axe 1 – Approche par les publics : comprendre les impacts des accompagnements réalisés par les médiateurs numériques sur le sentiment de compétences numériques des personnes touchées par l'éloignement du numérique. L'étude porte sur les bénéficiaires d'un accompagnement d'un Conseiller Numérique France Services (évolution du sentiment de compétence des publics cibles). La suite de ce chapitre présente plus en détail les premiers éléments relatifs à cet axe. - Échéance fin S1 2023

Axe 2 – Approche par les territoires : déterminer l'impact des politiques nationales d'inclusion numérique sur les stratégies territoriales mises en place par les acteurs publics locaux contre l'illectronisme. Périmètre de l'étude : l'ensemble des dispositifs du Programme Société Numérique (évaluation holistique). - Échéance fin S2 2023

Axe 3 – Focus Aidants Connect : déterminer l'impact de la dématérialisation des canaux aux droits et aux services publics sur les pratiques des aidants. Périmètre de l'étude : dispositif Aidants Connect (aidants et bénéficiaires). - Échéance T1 2024





BIBLIOGRAPHIE

Arcep/Crédoc, *Baromètre du numérique. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, 2023.

Arcep/Crédoc, *Baromètre du numérique. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, 2019.

Arcep/Crédoc, *Baromètre du numérique. Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, 2017.

Archias, P. (2022). Les habitants des quartiers prioritaires ne sont pas des exclus du numérique. *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 75, 9-10.

Alberola, É., Croutte, P. & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 2016, 32-36.

Anderson, M. et Kumar M. (2019). Digital divide persists even as lower-income Americans make gains in tech adoption, *Pew Research Center* (7 May).

Auray, N. (2016). *L'alerte ou l'enquête : une sociologie pragmatique du numérique*, Paris : Presses des Mines, coll. « Sciences sociales ».

Avril, C. (2014). *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, coll. « Corps, santé, société ».

Bacqué, M-H. (2013). *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris : La Découverte.

Bacqué, M-H. et Mechmache, M. (2013), *Pour une réforme radicale de la politique de la ville. Ça ne se fera plus sans nous. Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires*, Rapport au ministre délégué chargé de la Ville, Juillet.

Balandier, G. (1961). Phénomènes sociaux totaux et dynamique sociale, *Les Cahiers internationaux de sociologie*, vol. 30, p. 23-34.

Barlow, J. (1996). *Declaration of the Independence of Cyberspace*. 08 Février 1996.

Baron, G-L. et Bruillard, E. (2008). Technologies de l'information et de la communication et indigènes numériques : quelle situation ? *STICEF (Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Éducation et la Formation)*, 15.

Baum, F., Newman, L. et Biedrzycki, K. (2014). Vicious cycles: digital technologies and determinants of health in Australia, *Health Promotion International*, Vol. 29 No. 2, pp. 349-360

Beauchamps, M. (2009). L'accessibilité numérique. Transformer le risque de renforcement des inégalités numériques en opportunité., *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1, pp. 101-118.

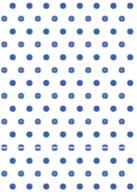
Bennett S. (2012). Digital natives, in Zheng Yan, *Encyclopedia of Cyber Behavior*, vol. 1, United States, IGI Global, p. 212-219.

Bernhard, P. (1998). Apprendre à « maîtriser » l'information : des habiletés indispensables dans une « société du savoir ». *Éducation et francophonie*, 26(2), 98-116.

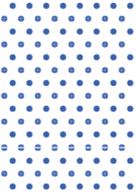
Bihr, A. et Pfefferkorn, R. (2008). *Le système des inégalités*. Paris : La Découverte.

Bonfadelli, H. (2002). The Internet and knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation, *European Journal of Communication*, volume 17, number 1, pp. 65-84.

Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Paris : Les Editions de Minuit.



- Bourdieu, P. (1979). Les trois états du capital culturel, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 30, pp. 3-6.
- Bourdieu, P. et Passeron, J-C. (1964). *Les héritiers. Les étudiants et la culture*. Paris : Éditions de Minuit.
- Bros, F. (2015). Devenir *e-lettré* : quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littératie numérique ? *Savoirs*, 38, 73-90.
- Brotcorne, P., Faure, L. et Vendramin, P. (2021). *Les services numériques essentiels : profitables à toutes les personnes ?*, 50 p.
- Brotcorne, P. (2019). Pour une approche systémique des inégalités numériques parmi les jeunes en âge scolaire. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, Vol. 21, no. 3.
- Brotcorne P., Damhuis L., Lauren V., Valenduc G., et Vendramin P. (2010), *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC. La fracture numérique au second degré*. Rapport pour la Politique scientifique fédérale, Bruxelles / Gent : Academia Press.
- Brotcorne, P. & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet: Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers du numérique*, 5, 45-68.
- Calderón Gómez, D. (2020). Technological socialization and digital inclusion: Understanding digital literacy biographies among young people in Madrid. *Social Inclusion*, 8(2), 222–232.
- Campos-Castillo, C. (2015). Revisiting the first-level digital divide in the United States: Gender and race/ethnicity patterns, 2007–2012, *Social Science Computer Review*, volume 33, number 4, pp. 423–439.
- Caradec, V. (2001). Générations anciennes et technologies nouvelles, *Gérontologie et société*, numéro spécial, p. 27-28.
- Castel, R. (1996). Les marginaux dans l'histoire, in Paugam, S. (dir.), *L'exclusion : l'état des savoirs*, Paris : La Découverte, pp. 32-41.
- Certeau (de), M. (1980) *L'invention du quotidien. 1 : Arts de faire*. Paris : Gallimard.
- Cingel, D.P. et Hargittai, E. (2018). The relationship between childhood rules about technology use and later-life academic achievement among young adults, *Communication Review*, volume 21, number 2, pp. 131–152.
- Clark, C. et Gorski, P. Multicultural education and the digital divide: Focus on socioeconomic class background, *Multicultural Perspectives*, vol. 4, n° 3, pp. 25-36.
- Chopik, W. J. (2016). The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, vol. 19, n° 9, pp. 551-556.
- Collas, F., Plantard, P., Trébaol, S. (2021), *Les éloignés du numériques*, note du GIS M@rsouin. En ligne : <https://www.marsouin.org/article1266.html>
- Collin Simon (2013). Les inégalités numériques en éducation. *Adjectif.net*, p. 1-8.
- Commission européenne. (2020). Women in digital scoreboard 2020.
- Compiègne, I. (2011). *La société numérique en question(s)*, Auxerre, Éditions Sciences humaines.
- Conseil national du numérique, (2013). *Citoyens d'une société numérique. Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion, rapport à la Ministre déléguée chargée des PME, de l'innovation et de l'économie numérique*. (rapport)
- Compaine, B. (2001). *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth?*, Cambridge : MIT Press.
- Cordier, A. (2020). *Des usages juvéniles du numérique aux apprentissages hors la classe*. Paris : Cnesco.
- Cordier, A. (2016a). Agir contre la (re-)production de distinctions. *Diversité*, 185, 33-37.



Cordier, A. (2016b). Pratiques translittéraciques juvéniles et imaginaires croisés d'acteurs : Une question de genre ? *Revue de Recherches en Littérature Médiatique Multimodale*, n°4, décembre 2016.

Cordier, A. (2015). *Grandir Connectés : Les adolescents et la recherche d'information*. Caen : C & F Éditions.

Correa, T. (2010). The participation divide among "online experts": experience, skills and psychological factors as predictors of college students' web content creation, *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 16, n° 1, pp. 71-92.

Cotten, S.R. et al. (2017). *Designing technology training for older adults in continuing care retirement communities*. Boca Raton, Fla.: CRC Press.

Csa Research, *Enquête sur « l'illectronisme » en France*, Paris : SPS, 2018.

de Certeau, M. (1990), *L'invention du quotidien*, Arts de faire, Paris : Gallimard.

Défenseur des droits. (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* (rapport).

Défenseur des Droits (2022). *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?* (rapport).

Denouël, J. (2018). D'une approche sociocritique à une approche sociotechnique critique des usages numériques en éducation, *Formation et profession*.

Denouël, J. (2017). L'école, le numérique et l'autonomie des élèves. *Hermès, La Revue*, 78, 80-86.

Denouël, J. et Granjon, F. (dir.) (2011), *Communiquer à l'ère du numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*, Paris : Presses des Mines.

Deydier, J. (2018). Les exclus de la datacratie, *Pouvoirs*, n° 164, pp. 137-148.

DiMaggio, P., Bonikowski, B. (2008). Make money surfing the web? The impact of internet use on the earnings of US workers, *American Sociological Review*, vol. 73, n° 2, pp. 227-250.

DiMaggio, P. et al. (2004) Digital inequality: From unequal access to differentiated use, In: K. Neckerman (eds). *Social inequality*. New York: Russell Sage Foundation, pp. 355-400.

Drabowicz, T. (2017). Social theory of Internet use: Corroboration or rejection among the digital natives? Correspondence analysis of adolescents in two societies, *Computers & Education*, volume 105, pp. 57-67.

Drabowicz, T. (2014). Gender and digital usage inequality among adolescents: A comparative study of 39 countries, *Computers & Education*, volume 74, pp. 98-111.

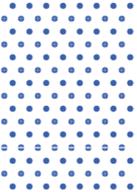
Dutton, W., et al. (2005). *The Internet in Britain : The Oxford Internet Survey*, Oxford : Oxford Internet Institute.

Eshet-Alkalai, Y., (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of educational multimedia and hypermedia*, v. 13, n. 1, pp. 93-106.

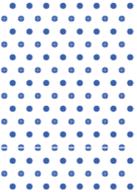
Emmaüs Connect. (2017). *Les connexions solidaires d'Emmaüs Connect : De l'enquête anthropologique aux interfaces inclusives. Enquête 1 : Les pratiques numériques des jeunes en insertion socioprofessionnelle*. Villeurbanne : Presses de l'Essis.

Erstad, O. (2010). Educating the digital generation, *Nordic Journal of Digital Literacy*, n° 1, pp. 56-70.

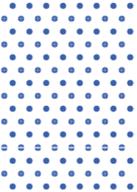
Facchini, C. (2021). Personnes âgées et technologies numériques : différences sociales, différences de genre. Dans : Philippe Pitaud éd., *Vieillir dans une société connectée : Quels enjeux pour le vivre ensemble ?*(pp. 83-110). Toulouse: Érès.



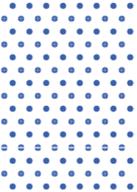
- Fluckiger, C. (2016). Culture numérique, culture scolaire : homogénéités, continuités et ruptures, *Diversité*, n° 185, p. 64-70.
- Fluckiger, C. (2014). Outils numériques, continuités et ruptures entre pratiques scolaires et pratiques, *Recherches*, n°60, p. 57-68
- Fluckiger, C. (2008). L'école à l'épreuve de la culture numérique des élèves, in *Revue française de pédagogie*, n° 163, p. 51-61.
- Fontard, B., Le Mentec, M., Rouillard, R. (2015). Le rôle des représentations genrées dans les pratiques numériques adolescentes. *Colloque international de l'AECSE « Le genre dans les sphères de l'éducation, de la formation et du travail. Mises en images et représentations »*, Reims (France), 28-30 Octobre 2015.
- Francis, J., Ball, C., Kadylak, T., et Cotten, S. R. (2019). Aging in the digital age: Conceptualizing technology adoption and digital inequalities. In *Ageing and digital technology* (pp. 35–49). Springer.
- Francis, J. (2018). Catalyst to connection: When technical difficulties lead to social support for older adults, *American Behavioral Scientist*, volume 62, number 9, pp. 1,167–1,185.
- Frau-Meigs, D. (2016). Digital natives : démythifier le mythe des "natifs vs immigrants" du numérique, site *The conversation*.
- Friemel, T.N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors, *New Media & Society*, vol. 18, n° 2, p. 313–331.
- Fusaro, M. et Arsenault, M. (2008). Internet, nouvel espace citoyen pour les personnes du troisième âge ? *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, n° 1, p. 68-83.
- Genevois, S. (2015). Quelles démarches de coopération à l'ère numérique ? Communication présentée à l'Université d'été de l'Office Central de la Coopération à l'Ecole (OCCE), Coopérer 2.0 : (R)évolution numérique et pédagogique, Chaumont, France. Repéré à <http://www.occe.coop/universite-ete/spip.php?article60>
- Gilmont, J.-F. (2004). *Une introduction à l'histoire du livre et de la lecture : du manuscrit à l'ère électronique*, Paris : Éditions du CEFAL.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Wiley Computer Pub.
- Gomez, D. (2018). The three levels of the digital divide: barriers in access, use and utility of internet among young people in Spain. *Interacoes: Sociedade E As Novas Modernidades*, 34, 34-91.
- Gradoz, J. et Hoibian, S. (2019). La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre. *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 136, 37-51.
- Granjon, F. (2022a). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et sociétés*, 47, 81-97.
- Granjon, F. (2022b). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée*. Paris : Presses des mines.
- Granjon, F. (2018). Des inégalités sociales-numériques – Propositions pour une approche dispositionnaliste des usages de l'informatique connectée au sein des classes populaires. En ligne : <https://fabiengranjon.eu/des-inegalites-sociales-numeriques-propositions-pour-une-approche-dispositionnaliste-des-usages-de-linformatique-connectee-au-sein-des-classes-populaires/>
- Granjon, F. (2010). Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie. *Questions de communication*, 18, 37-62.
- Granjon, F., Lelong, B. & Metzger, J.-P. (2009). *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris : Lavoisier.
- Grimault-Leprince, A., Plantard, P., et Rouillard R. (2021). Les liens entre la scolarité des adolescents, leur contexte de vie et leurs usages du numérique. In : Danic, I, Hardouin, M., Keerle, R., Plantard,



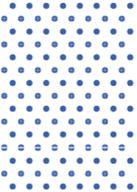
- P. et David, O.. *Adolescent.e.s des champs, adolescent.e.s des villes. La construction spatiale des inégalités éducatives*, Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Guérillot, G., Lalancette, S., Plantard, P. (2021). Le numérique a-t-il aidé les Français à mieux vivre le confinement ? *Enjeux numériques*, no 14, p. 9-13.
- Guillier, B. (2016). YouTubeuses DIY, de l'auto-dérision à l'auto-dénigrement. *Le Boudoir et l'Atelier*. 03 Février 2016. Disponible sur : <https://boudoir.hypotheses.org/248>
- Hale, T.M. et al. (2018). *eHealth: Current evidence, promises, perils and future directions*. West Yorkshire: Emerald Publishing.
- Hargittai, E. et Hinnant, A. (2008). Digital inequality: Differences in young adults' use of the internet. *Communication Research*, 35(5), 602–621.
- Hargittai, E. (2002). « Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills », *First Monday*, vol. 7, n° 4.
- Hatlevik, O.E., Ottestad, G., Throndsen, I. (2015). Predictors of digital competence in 7th grade: A multilevel analysis, *Journal of Computer Assisted Learning*, 31 (3), pp. 220-231.
- Hassani, S. (2006). Locating digital divides at home, work and everywhere else, *Poetics*, vol. 24, n° 4-5, pp. 250-272.
- Hoggart, R. (1970). *La culture du pauvre. Étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*. Paris : Editions de Minuit.
- Honneth, A. (2008). *La lutte pour la reconnaissance*, Paris : Cerf.
- Horrigan, J-B. Et Rainie, L. (2002). Counting on the Internet. The Pew Internet & American Life Project. Retrieved, July 21.
- Huang, K-T. et al. (2015). Mind the emotional gap: The impact of emotional costs on student learning outcomes, *Communication and Information Technologies Annual*, n° 10, pp. 121-144.
- Ignatow, G., et Robinson, L. (2017). Pierre Bourdieu: theorizing the digital. *Information, Communication & Society*, 20(7), 950–966.
- Jackson, L.A. et al. (2008.) Race, gender, and information technology use: The new digital divide, *CyberPsychology & Behavior*, volume 11, number 4, pp. 437–442.
- Jauréguiberry, F. (2014). La déconnexion aux technologies de communication, *Réseaux*, 4(186), pp. 15-49.
- Jauréguiberry, F. (2012). Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication, in Proulx, S. et Klein, A., *Connexions : communication numérique et lien social*, Namur : Presses universitaires de Namur, pp. 335-350.
- Katz, J. E., & Aspden, P. (1997). Motives, hurdles, and dropouts: Who is on and off the internet, and why. *Communications of the ACM*, 40(4), 97–102.
- Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme, *Revue des politiques sociales et familiales*, n° 135, p. 65-73.
- Khilnani, A. et al. (2020). The COVID-19 pandemic: New concerns and connections between eHealth and digital inequalities, *Journal of Information, Communication & Ethics in Society*.
- 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.
- Koltay, T. (2011). The media and the literacies: Media literacy, information literacy, digital literacy, *Media, Culture and Society*, vol. 33, n° 2, pp. 211-221.



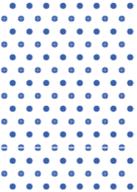
- Kretchmer, S.B. et Drabowicz, T. (2018). Exploring the disability digital divide: Research that impacts interventions through policy and practice, In: A. Shaw and D.T. Scott (eds). *Interventions: Communication research and practice*. New York: Peter Lang, pp. 143–166.
- Labarthe, F. et Trainoir, M. (2019), Explorer les déclinaisons de l'empowerment en régime numérique, *Terminal*, 125-126.
- Labarthe, F. (2013). *Démocratiser la culture multimédia ? Usages et apprentissages en milieu populaire*, Paris : Éditions de la Maison des sciences de l'homme.
- Lahire, B. (2005). *L'invention de l'« illettrisme »*, Paris : La Découverte.
- Lahire, B. (2004). *La Culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*, Paris : La Découverte.
- Lardellier, P. (2017). "Y" et *digital natives*, faux concepts et vrais slogans. Une lecture critique de deux "ressources sûres" de la doxa numérique », in *Hermès. La revue*, vol. 2, no 78, p. 151-158.
- Le Chêne, V. (2019). *Inclusion numérique en contexte d'établissements médico-sociaux*, Thèse de doctorat en sciences de l'éducation, sous la direction de Pascal Plantard, Université Rennes 2.
- Le Crosnier, H. (2017). Tentative de délimitation de la culture numérique pour son usage dans l'institution scolaire. *Hermès*, 2, 159-166.
- Le Deuff, O. (2014). « Translittératie et transmédia. Quelles compétences pour de nouvelles productions « délivrées » ? », *Les Cahiers du numérique*, vol. 10, no. 3, pp. 55-72.
- Le Deuff, O. (2011). *La formation aux cultures numériques. Une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique*, Paris : FYP éditions.
- Leguina, A., Mihelj, S. et Downey, J. (2021). Public libraries as reserves of cultural and digital capital: addressing inequality through digitalization, *Library and Information Science Research*, Vol. 43 No. 3.
- Lelong, B. (2003). « Quel fossé numérique ? Clivages sociaux et appropriation des nouvelles technologies, in Maigret, E. dir., *Communication et médias*, Paris : La Documentation française, pp. 112-116.
- Lelong, B. et Thomas, F. (2001). L'apprentissage de l'internaute : socialiation et autonomisation. *Actes du 3e Colloque International sur les Usages et Services des Télécommunications*, Paris, 12-14 juin, pp. 74-85.
- Le Mentec, M., Plantard, P. (2014). INEDUC : pratiques numériques des adolescents et territoires. *Netcom*, 28-34
- Le Mentec, M. (2011). *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de requalification sociale dans les EPN bretons*. Thèse de doctorat sous la direction de Annabelle Boutet et Pascal Plantard, Université Rennes 2, 351 p.
- Litt, E. (2013). Measuring users's Internet skills: A review of past assessments and a look toward the future, *New Media & Society*, vol. 15, n° 4, pp. 612-630.
- Livingstone, S., Bober, M., Helsper, E. (2005). Inequalities and the digital divide in children and young people's internet use: findings from the UK Children Go Online project, Londres, The London School of Economics and Political Science.
- Loges, W.E. et Jung, J.Y. (2001). Exploring the digital divide: Internet connectedness and age, *Communication Research*, vol. 28, n° 4, p. 536-562.
- M@rsouin, *Enquête Capuni Crise*, 2020.
- M@rsouin, *Enquête Capuni*, 2019
- M@rsouin, *Enquête Capacity sur les usages du numérique des Français*, 2017



- Martínez-Bravo, María-Cristina; Sádaba-Chalezquer, Charo; Serrano-Puche, Javier (2020). Fifty years of digital literacy studies: A meta-research for interdisciplinary and conceptual convergence. *Profesional de la información*, v. 29, n. 4.
- Mauss, M., (1925). Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. *L'Année sociologique*, t. I (1923-1924), p. 30-186.
- Menec, V. H., Newall, N. E., Mackenzie, C. S., Shooshtari, S., & Nowicki, S. (2020). Examining social isolation and loneliness in combination in relation to social support and psychological distress using Canadian Longitudinal Study of Aging (CLSA) data. *PLOS ONE*, 15(3).
- Mercklé, P. et Octobre, S. (2012). La stratification sociale des pratiques numériques des adolescents. RESET. Recherches en sciences sociales sur Internet, 1.
- Merisalo, M. (2016). Electronic capital: economic and social geographies of digitalization, Academic Dissertation, Department of Geosciences and Geography, Unigrafia, Helsinki.
- Merla, L. (2018), « Usages et pratiques numériques adolescentes en contexte familial », conférence au symposium des mutualités libres « Grandir en bonne santé à l'ère numérique », Bruxelles.
- Merton, R.K. (1968). The Matthew effect in science: The reward and communication systems of science are considered, *Science*, volume 159, number 3810 (5 January), pp. 56–63.
- Murphy, H. *et al.* (2016). An investigation of multiple devices and information sources used in the hotel booking process, *Tourism management*, n° 52, pp. 44-51.
- Murthy, V. (2020). Together: Loneliness, health and what happens when we find connection. Profile Books.
- Muscanell, N. et Guadagno, R. (2012). Make new friends or keep the old: Gender and personality differences in social networking use, *Computers in Human behavior*, vol. 28, n° 1, pp. 107-112.
- Musso, P. (2009). Usages et imaginaires des TIC : la fiction des frictions, in Licoppe C. (dir.), *L'évolution des cultures numériques, de la mutation du lien social à l'organisation du travail*. Limoges : Fyp Editions.
- Musso, P. (2008). La "révolution numérique" : techniques et mythologies. *La Pensée*, 2008, 355, pp. 103-120.
- Napoli, P.M. and Obar, J.A. (2017). Second class netizens. In: Lind RA (ed), *Race and gender in electronic media: Content, context, culture*. New York: Routledge, 293–311.
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education*, 59 (3) (2012), pp. 1065-1078.
- Nimrod, G. (2018). "Technostress: Measuring a new threat to well-being in later life," *Aging & Mental Health*, volume 22, number 8, pp. 1,086–1,093.
- Nova, N. (2020). *Smartphones. Une enquête anthropologique*, Genève : Métispresses.
- Hoffman, D. L. et Novak, T. P. (1998). Bridging the racial divide on the Internet. *Science*, 289.
- OCDE, (2000). *La Littératie à l'ère de l'information* [En ligne] <http://www.oecd.org/fr/Éducation/etudespays/39438013.pdf>.
- Octobre, S. (2018). *Les techno-cultures juvéniles : Du culturel au politique*. Paris : L'Harmattan.
- Octobre, S. & Berthomier, N. (2011). L'enfance des loisirs : Éléments de synthèse. *Culture études*, 6, 1-12.
- Olphert, W. et Damodaran, L. (2013). Older people and digital disengagement: A fourth digital divide ? *Gerontology*, vol. 59, n° 6, p. 564-570.
- Pasquier, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205, 14-20.



- Pasquier, D. (2020). Cultures juvéniles à l'ère numérique. *Réseaux*, 222, 9-20.
- Pasquier, D. (2020). Dans les classes populaires, la vie privée relève moins de l'individu que du groupe familial. Entretien, LINC/CNIL, mars 2020, <https://linc.cnil.fr/fr/dominique-pasquier-dans-les-classes-populaires-la-vie-privee-releve-moins-de-lindividu-que-du-groupe>.
- Pasquier, D. (2019). Le numérique abolit les distances sociales. in : Olivier Masclet (dir), *La France d'en bas : Idées reçues sur les classes populaires* (pp. 157-162). Paris: Le Cavalier Bleu.
- Pasquier, D. (2018)., *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris : Presses des Mines.
- Pasquier, D. (2018, 21 septembre). L'internet des familles modestes : les usages sont-ils les mêmes du haut au bas de l'échelle sociale ? (entretien) Internetactu.net : <http://www.internetactu.net/2018/09/21/linternet-des-familles-modestes-les-usages-sont-ils-les-memes-du-haut-au-bas-de-lechelle-sociale/>
- Peugeot, V. (2015). Brève histoire de l'empowerment : à la reconquête du sens politique, Internetactu.net. En ligne : <https://www.internetactu.net/2015/11/13/breve-histoire-de-lempowerment-a-la-reconquete-du-sens-politique/>
- Peugeot, V. (2013). Citoyens d'une société numérique. Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion, Paris : La Documentation française, [En ligne] <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000802.pdf>.
- Pfefferkorn, R. (2007). *Inégalités et rapports sociaux. Rapport de classes, rapports de sexe*, Paris : La Dispute.
- Plantard, P. et Lameul, G. (2022). Les transformations pédagogique et numérique en quatre questions. In : Collectif DESIR, coordonné par Clerget, J., Lameul, G., Plantard, P., Serreau, M. (dir.), *Transformations pédagogique et numérique dans l'enseignement supérieur*, Paris : Presses des Mines.
- Plantard, P. (2021a). Éducation et inclusion numériques en temps de confinement. *Enjeux numériques*, no 14, p. 14-25.
- Plantard, P. (2021b). Réflexions scientifiques sur la médiation numérique et l'e-éducation. *Les textes de référence du LabAcces*.
- Plantard, P. (2021c). Numérique et travail social : entre normes et médiation. *Informations sociales*, 202, 44-53.
- Plantard, P., André, G. (2016). Adolescents numériques ? Génération "Y" et inégalités éducatives. *Éducation & formations*, DEPP, Les familles et les technologies numériques, e306, 111-124.
- Plantard, P. (2015a). *Les imaginaires numériques en éducation*. Paris : Manucius, coll. "Modélisations des imaginaires".
- Plantard, P. (2015b). Usages des technologies numériques : innovations et imaginaires. In : Musso, P., Coiffier, S. et Lucas, J-F., *Pour innover, modéliser l'imaginaire*, Paris : Manucius.
- Plantard P., Le Mentec, M. (2013). Inéduc : focales sur les inégalités scolaires, de loisirs et de pratiques numériques chez les adolescents, in *Enseignement, informatique, TIC et société*, nos 113-114, p. 79-91.
- Plantard, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*, Paris : FYP éditions.
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances, in Vieira, L. et Pinède, N. (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, tome 1, p. 7-20.
- Proulx S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des télécommunications*, tome 57, n°3-4, Paris, p. 180-189.



Proulx, S. (2001). Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude? *Actes du XIIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication : "Émergences et continuité dans les recherches en information et communication"*(p.57-66). Paris: UNESCO- SFSIC.

Ragnedda, M. (2019). Conceptualising the digital divide, in Mutsvairo, B. et Ragnedda, M., eds., *Mapping Digital Divide in Africa. A Mediated Analysis*, Amsterdam, Amsterdam University Press, 2019, pp. 27-44.

Ragnedda, M. (2018). Conceptualizing Digital Capital, *Telematics and Informatics*, octobre.

Ragnedda, M. (2017). *The Third Digital Divide. A Weberian Approach to Digital Inequalities*, Oxford : Routledge, 2017.

Reisdorf, B. et al. (2020). Mobile Phones Will Not Eliminate Digital and Social Divides: How Variation in Internet Activities Mediates the Relationship Between Type of Internet Access and Local Social Capital in Detroit, *Social Science Computer Review*, mars.

Renahy, E. et al. (2008.) « Health information seeking on the Internet: a double divide? Results from a representative survey in the Paris metropolitan area, France, 2005-2006 », *BMC Public Health*, n° 8.

Richard, J.-B. (2015). *Quelle utilisation d'internet dans la recherche d'informations en santé ?*, Paris : INPES, en ligne : <http://inpes.santepubliquefrance.fr/jp/cr/pdf/2015/Richard.pdf>

Robinson, L. et al. (2020a.) Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age, *First Monday*, vol. 25, n° 7.

Robinson, L. et al. (2020b.) Digital inequalities 3.0: Emergent inequalities in the information age, *First Monday*, vol. 25, n° 7.

Robinson, L. et Schulz, J. (2013). Net time negotiations within the family, *Information, Communication & Society*, vol. 16, n° 4, pp. 542-560.

Scheerder, J.A. et al (2019). Internet use in the home: Digital inequality from a domestication perspective, *New Media & Society*, volume 21, number 10, pp. 2,099–2,118.

Schradie, J. (2011). The Digital Production Gap: The Digital Divide and Web 2.0 Collid, *Poetics*, n° 39, vol. 2, 2011, p. 145-68.

Selwyn, N. et Facer K. (2007). *Beyond the digital divide – rethinking digital inclusion for the 21st century*, London : FutureLab, London.

Selwyn N. (2006). Digital division or digital décision ? A study of non-users and low-users of computers. *Poetic*, n° 34, pp. 273-292.

Selwyn, N. (2005). The social processes of learning to use computers, *Social Science Computer Review*, n° 23, pp. 122-135.

Sen, A. (2001). *Development as freedom*. Oxford : Oxford University Press.

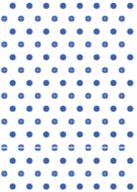
Serres, A. (2009). Penser la culture informationnelle : des difficultés de l'exercice, *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, n° 3, pp. 9-23.

Seux, C. (2018). Les disparités sociales des usages d'internet en santé : Effets combinés des socialisations familiales et des sources informationnelles. *Réseaux*, 208-209, 63-93.

Strover, S. (1999). *Rural Internet Connectivity*, Columbia : RPRI.

Taipale, S. (2013). The use of e-government services and the internet: The role of socio-demographic, economic and geographical predictors. *Telecommunication Policy*, 37(4): 413–422.

Tarafdar, M. et al. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity, *Journal of Management Information Systems*, volume 24, number 1, pp. 301–328.



- Thierer, A. (2000). Is the digital divide a virtual reality ?, *Consumers' Research Magazine*, vol. 83, n° 7, pp. 16-21.
- Thouard, D. (2015). La pensée du numérique, *Revue Projet*, n° 345, 2015, pp. 16-22.
- Tichenor, P.J. et al. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge, *Public Opinion Quarterly*, volume 34, number 2, pp. 159-170.
- Tricot, A. (2018). *L'innovation pédagogique*. Paris : Retz.
- Tricot, A. (2017). L'affiliation, appropriation implicite ou automatisation ? In Liquète, V. et Soumagnac, K. (dir.). *Les affiliations par et avec le numérique*. Paris : Hermann, p.23-33.
- Tort, F., Drot-Delange, B., Mano, M. (2016). Filles et informatique : qu'en est-il du concours Castor ? *Colloque DidaPro-Didastic 6*. Disponible sur : <https://didapro6.sciencesconf.org/83674/document>
- Van Deursen, A., Van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access, *New media & Society*, vol. 21, n° 2, pp. 354-375.
- Van Deursen, A., Helsper, E. et Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale (ISS), *Information, Communication & Society*, volume 19, number 6, pp. 804-823.
- Van Deursen, A. et Helsper, E. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?, *Studies in Media and Communications*, n° 10, pp. 29-52.
- Van Deursen, A., Van Dijk, J. (2014). The digital divide shifts to differences in usage, *New Media and Society*, vol. 16, n° 3, pp. 507-526.
- Van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*, Cambridge : Polity Press.
- Van Dijk, J. (2013). A theory of the digital divide, in Ragnedda, M., Muschert G. (2013). *The digital divide: The internet and social inequality in international perspective*, New York : Routledge, 2013, pp. 28-51.
- Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide. Inequality in the information society*, Thousand Oaks, Sage, 2005.
- Vendramin P., Brotcorne, P. et Bonnetier, C. (2021). La mise en œuvre d'une numérisation impensée dans des services d'intérêt général. *SociologieS*, Vol. Février.
- Vendramin P., Valenduc G. (2003), *Internet et inégalités – Une radiographie de la fracture numérique*. Bruxelles : Editions Labor.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*, Cambridge : The MIT Press.
- Wyatt, S. (2010). Les non-usagers de l'internet. Axes de recherche passés et futurs, *Questions de communication*, n° 18, pp. 21-36.
- Wyatt S., Thomas G., Terranova T. (2002). They came, they surfed, they went back the beach : Conceptualising use and non-use of the Internet, in S, Woolgar S. (éd.) *Virtual Society ? Technology, Cyberpole, Reality*, Oxford, Oxford University Press, pp. 23-40.
- Yates, S. et Lockley, E. (2020). Digital culture at work and the uptake of digital solutions: Personal and organizational factors. In: Yates, S et Rice, R. (eds). *Oxford handbook of digital technology and society*. Oxford: Oxford University Press.
- Yates, S. et Lockley, E. (2018). Social media and social class, *American Behavioral Scientist*, volume 62, number 9, pp. 1,291-1,316.
- Zillien, N. et Hargittai, E. (2009). Digital Distinction: Status-Specific Types of Internet Usage, *Social Science Quarterly*, vol. 90, n° 2, pp. 274-291.

COMPRENDRE

LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE : DÉFINIR ET MESURER L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE



En 2021, le Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), a lancé une consultation pour la production d'un rapport sur l'état de l'art de la société numérique française. C'est dans le cadre que le CRÉDOC et le CREAD associé au GIS M@rsouin, se sont vu confier la production du présent rapport. Pour cette première édition, l'ANCT a choisi d'orienter les travaux autour de la définition de l'éloignement du numérique, de l'analyse comparative de ses différentes mesures, et de l'identification des principaux facteurs associés.

Le Programme Société numérique de l'ANCT met en œuvre le plan d'action en faveur de l'inclusion numérique du Gouvernement. Il a pour objectif de permettre à tous les Françaises et les Français d'accéder à leurs droits et à l'information, de bénéficier des opportunités offertes par le numérique en les préparant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers, mais aussi en leur donnant les premières clés pour être des citoyens éclairés dans la société numérique. Le Programme mobilise une très large coalition d'acteurs publics et privés, œuvrant dans l'action publique et sociale, la technologie, la culture numérique et « maker », l'éducation populaire.