

COMPRENDRE

LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE

COMPRENDRE LES FREINS PSYCHOSOCIAUX À L'USAGE DU 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 : Lucie BRICE MANSENCAL (CREDOC), Nolwenn PAQUET (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 : comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique, 2025.

Contact : thomas.macaluso@anct.gouv.fr

SOMMAIRE

Éditorial	3
Note de lecture	4
Synthèse	5
Introduction	9
Chapitre 1 : Panorama des freins psychosociaux à l'usage du numérique	11
I) Se protéger de risques numériques « externes » : les freins de protection	12
ii) Se sentir pris en défaut, en décalage : les freins socioculturels	14
iii) Mettre le numérique à distance : les freins à l'adhésion	16
En résumé	17
Chapitre 2 : À l'origine des freins psychosociaux, comprendre les dynamiques d'appropriation des technologies numériques	19
i) Appropriation des technologies et construction des usages	19
II) Normes sociales d'usages et ethos social	22
III) L'estime de soi	25
IV) Les effets de saturation du numérique	25
En résumé	26
Chapitre 3 : Typologie des postures psychosociales à l'égard du numérique	29
I) Les Réfractaires : une déconnexion assumée, ancrée dans des normes de vie non numériques	32
II) Les Empêchés : une forte aspiration au numérique freinée par un sentiment de ne pas en maîtriser suffisamment les outils	34
III) Les Inquiets : une acceptation du numérique, marquée par la peur de ne pas en maîtriser les outils et d'exposer ses données personnelles	37
IV) Les Technophiles : une adhésion confiante à la norme numérique dominante	39
En résumé	42
Conclusion	43
Bibliographie	45



ÉDITORIAL

Depuis 2018, le Programme Société Numérique de l'ANCT déploie la politique d'inclusion numérique en s'appuyant sur les collectivités et l'ensemble des acteurs de proximité. Il est notamment chargé de mettre en œuvre, pour le compte de l'Etat, la feuille de route nationale d'inclusion numérique 2023-2027, France Numérique Ensemble.

Si la concertation avec l'ensemble des parties prenantes (collectivités, acteurs privés, opérateurs de services publics, etc.) est au cœur de la conception de la politique publique d'inclusion et de développement des usages numériques, le dialogue avec les sciences humaines et sociales est tout aussi indispensable pour garantir une réflexivité accrue sur les problématiques auxquelles cette politique publique entend répondre.

Le Labo Société Numérique a été créé pour répondre à cet enjeu : depuis 2020, le Labo propose un regard critique sur les défis éthiques et sociaux du numérique, les enjeux de l'innovation publique, le développement des territoires et l'inclusion numérique. Depuis 2021, nous avons souhaité aller plus loin en confiant aux chercheurs et experts du Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (CREAD) de l'Université Rennes 2 associé au GIS M@rsouin, ainsi que du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), la réalisation d'une série d'études intitulée « La société numérique française ».

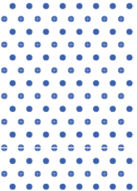
La première étude, publiée en avril 2023, a permis de définir et mesurer l'éloignement numérique de la population française en replaçant cet enjeu comme un phénomène social, rappelant que les pratiques numériques sont socialement situées. La deuxième, publiée en mars 2025, a mis en lumière les actions des professionnels du secteur de la médiation numérique en montrant à quel point celles-ci couvrent tous les champs de la vie quotidienne des individus et doivent, en conséquence, être pensées en complémentarité avec les actions des autres professionnels du secteur social, socioculturel et administratif.

Malgré la diffusion massive des équipements numériques et la démocratisation de l'accès à Internet depuis une vingtaine d'années, des inégalités siconomériques persistent dans la population française. Alors que les injonctions à participer à la société numérique s'accroissent, se pose donc la question de la capacité des Français à tirer pleinement profit des pratiques numériques dans leur vie quotidienne. En effet, pour certains individus ces pratiques numériques sont vecteurs de risques : hésitations, peur de mal faire ou encore expériences négatives passées brident leurs usages numériques. L'objet de cette troisième étude, dernière de la série « La société numérique française », vise donc à fournir des clefs de compréhension de la présence de freins psychosociaux à l'usage du numérique dans la population tout en suggérant des pistes de réflexions pour les réduire. En mobilisant de manière inédite la littérature scientifique et les études quantitatives les plus récentes sur le sujet, le présent rapport nous plonge dans les dynamiques sociales et culturelles qui sous-tendent l'appropriation des technologies numériques.

Loin des approches psychologisantes, voire stigmatisantes, cette étude interroge directement notre capacité à prendre en compte la diversité des contextes de vie des individus dans la définition des politiques publiques d'inclusion numérique et le déploiement des activités de médiation numérique pour favoriser la diffusion d'un numérique capacitant. Là où le numérique standardisé produit des normes d'usages excluantes, la construction d'un numérique d'intérêt général, portée par la démarche Numérique en Commun[s], doit favoriser l'inscription des usages numériques dans le quotidien des Français de manière souhaitée et non subie.

Léa GISLAIS

Co-Directrice du Programme Société Numérique
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'une série d'études sur l'état de l'art de la société numérique française. C'est dans ce cadre que le CREDOC et le CREAD, associé au GIS M@rsouin, mènent un travail de diagnostic et d'analyse qui donne lieu à une série de rapports thématiques. La première édition, publiée en avril 2023, portait sur la définition et la mesure du phénomène d'éloignement numérique, tandis que la deuxième, publiée en mars 2025, explorait les évolutions du champ de la médiation numérique. Le présent rapport, qui signe donc la troisième et dernière édition de cette série d'études, s'inscrit dans la continuité en s'intéressant plus particulièrement aux freins psychosociaux à l'appropriation des technologies numériques.

Après avoir dressé un panorama de ces freins psychosociaux, le rapport explore, en s'appuyant sur la littérature scientifique, les conditions d'appropriation des technologies et de constructions des usages par les individus et les groupes d'individus en mettant en avant le rôle joué par les contextes sociaux et de vie. Il propose enfin une typologie des postures entretenues par les Français vis-à-vis des technologies.

Dans un contexte de numérisation croissante des activités et démarches de la vie quotidienne dans notre société, cette étude vise à favoriser la compréhension du rôle joué par les différentes normes sociales d'usages dans les rapports variés entretenus par les individus vis-à-vis du numérique. Il vise notamment à encourager la prise en compte des « mondes sociaux » des individus dans la définition des politiques publiques d'inclusion numérique et du déploiement des activités de médiation numérique, au service d'un numérique capacitant.

Le CRÉDOC 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.

Le CREAD est un laboratoire de recherche de l'Université Rennes 2. 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, de l'université de Nantes, de l'université d'Angers, et de Le Mans Université, ainsi que de trois grandes écoles.

AUTEURS

Lucie BRICE MANSENCAL (CREDOC)

Nolwenn PAQUET (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 ce document :

ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique, 2025.



SYNTHÈSE

En dépit de la diffusion massive des équipements numériques et de la démocratisation de l'accès à Internet dans la population française depuis une vingtaine d'années, la grande hétérogénéité des usages interroge. Pourquoi, toutes choses égales par ailleurs, certaines personnes s'approprient-elles certaines technologies et développent certains types d'usages, là où d'autres les ignorent ou les refusent ? La part de personnes non connectées ou distantes des technologies numériques est ainsi bien plus importante parmi les milieux modestes peu diplômés, par rapport aux milieux plus favorisés et plus diplômés. Or, la massification de l'accès à Internet ne permet plus d'invoquer des raisons purement économiques (même si celles-ci peuvent continuer à jouer un rôle dans certains foyers).

Dans ce contexte, l'objet du présent rapport, dans la lignée de l'ambition formulée lors des travaux de concertation dans le cadre du Conseil National de la Refondation Numérique (CNR), est d'appréhender la nature des « freins psychosociaux » à l'appropriation des technologies numériques. Le terme « psychosocial » fait référence aux effets des processus sociaux et cognitifs sur la manière dont les individus perçoivent, influencent et interagissent. L'idée de « freins psychosociaux » (*psychosocial barriers*) concerne plus particulièrement les croyances, valeurs, attitudes ou perceptions individuelles qui entravent la participation à des activités d'apprentissage.

Après avoir dressé un panorama de ces freins, ce rapport explore, en s'appuyant sur la littérature scientifique et des études quantitatives (en particulier le « Baromètre du numérique »), les conditions d'appropriation des technologies et de constructions des usages par les individus et les groupes d'individus, en mettant en avant le rôle joué par les contextes sociaux et de vie. Il propose également une typologie des postures entretenues par les Français vis-à-vis des technologies numériques.

Pour dresser un panorama des freins psychosociaux à l'usage du numérique, il convient de considérer que ces derniers relèvent moins de difficultés strictement techniques ou matérielles que de la manière dont les individus évaluent les risques ou se sentent légitimes à investir les environnements numériques. En ce sens, ils constituent une dimension transversale pouvant venir limiter l'inclusion numérique des populations. De nombreux freins sont susceptibles de revêtir un caractère psychosocial, car même des obstacles tangibles (un coût, un risque, une contrainte) sont vécus et intériorisés dans des contextes sociaux et symboliques qui en amplifient ou en atténuent la portée.

Le passage en revue des freins déclarés par la population révèle cette dimension psychosociale venant nourrir les trois grandes familles de freins observables : protection, socioculturels et adhésion. Les freins de protection concernent 47 % de la population et se centrent sur l'identification de risques tangibles comme la cybercriminalité, les vols de données ou le harcèlement en ligne. Ils se fondent sur des croyances qui dépassent le fait d'avoir été ou non réellement victime de préjudice et peuvent contribuer à nourrir des stratégies d'évitement ou de limitation des usages numériques (achats, partage de contenu personnel). Les freins socioculturels sont présents auprès 40 % de la population et reposent directement sur une posture psychosociale : celle de ne pas suffisamment maîtriser les outils, de commettre des erreurs ou de se sentir financièrement exclu. Cette représentation de ses propres compétences numériques mais aussi de son niveau d'équipement reflète autant des expériences personnelles d'échec que la perception d'un décalage social et financier, notamment par rapport à un niveau de compétences ou d'équipement perçu comme nécessaire pour des usages numériques « standard » (répondant à la norme dominante). Enfin, les freins à l'adhésion du numérique sont présents parmi 20 % de la population et se traduisent par une prise de distance volontaire ou par désintérêt (qui ne résulte pas d'une volonté consciente de l'individu mais d'un mode de vie n'ayant jamais dépendu du



numérique, d'une absence de besoin ressenti) à l'égard du numérique, s'ancrant ainsi pleinement dans une dimension psychosociale puisqu'ils reflètent des valeurs, préférences ou postures.

L'origine du caractère psychosocial des freins observés à l'usage du numérique ne peut être comprise qu'en replaçant ces usages dans des dynamiques d'appropriation. La notion d'appropriation aide en effet à comprendre le rôle actif des usagers dans la construction sociale des technologies et des usages : pour qu'un dispositif soit utilisé et socialisé, il doit pouvoir s'insérer dans un contexte social et culturel donné, en laissant à l'utilisateur la possibilité de l'intégrer à sa vie quotidienne tout en l'adaptant de manière plus ou moins créative à ses propres besoins et projets.

Or, il existe, dans tout dispositif sociotechnique, un « usage prescrit » qui renvoie à ce qui est attendu de la part des futurs usagers par ses concepteurs. En effet, les concepteurs de ces dispositifs ont leurs propres représentations des goûts et attentes des usagers potentiels, influencés par leur propre positionnement social et culturel. Dans les faits, les concepteurs inscrivent bien souvent, dans le design des dispositifs, une vision idéalisée et stéréotypée de l'utilisateur « moyen », à l'aise à l'écrit, capable de naviguer dans des interfaces complexes. De son côté, l'utilisateur réel adopte rarement une attitude passive face aux prescriptions. Tout dispositif est en réalité approprié (ou non-approprié) par les usagers qui développent des « arts de faire » qui leur sont propres. Dans les faits, l'usage est à la fois influencé par l'outil tel qu'il a été conçu (le design de l'interface et ses choix techniques) et par des pratiques et représentations sociales préexistantes.

Les contextes sociaux et de vie des différentes catégories de population influencent directement leur rapport au numérique. Ils sont notamment orientés par la présence de normes sociales présentes dans leurs groupes d'appartenance. Il en résulte une appropriation socialement différenciée des dispositifs sociotechniques, le rapport à l'écrit est un bon exemple : le courriel étant largement approprié par les cadres là où il est peu utilisé par les milieux modestes peu diplômés. Certaines normes d'usages sont toutefois davantage valorisées socialement que d'autres, voire imposées dans certaines circonstances, comme c'est le cas pour l'usage du courriel exigé dans les correspondances administratives.

Une distance vis-à-vis des normes d'usages peut alimenter un phénomène de « mépris de soi » pour les personnes qui la subissent. Le manque d'intérêt ou le rejet affiché du numérique apparaissent dès lors comme une raison socialement légitime de ne pas utiliser Internet.

En outre, pour certains métiers où l'usage des technologies numériques est omniprésent, comme c'est le cas pour certains cadres, des formes de mise à distance volontaires existent parfois, visant à « reprendre le contrôle » des usages. Celles-ci prennent la forme de déconnexion volontaire, souvent partielles, par exemple en dehors des horaires de travail.

Ces logiques d'appropriation différenciée s'incarnent dans une typologie psychosociale de quatre grandes postures psychosociales à l'égard du numérique. Les Réfractaires (7 % de la population) entretiennent une distance assumée au numérique, cohérente avec leurs valeurs et modes de vie, sans réelle frustration. À l'opposé, les Technophiles (37 %) expriment une confiance marquée, estimant que le numérique facilite leur quotidien ; ils sont socialement proches des concepteurs (diplômés). Entre ces deux pôles, deux groupes traduisent les tensions propres aux freins psychosociaux : les Empêchés (18 %), freinés par un sentiment de manque de compétences, de légitimité ou d'équipements adéquats et pourtant adeptes de pratiques numériques et considérant généralement le numérique sous un angle positif ; et les Inquiets (37 %), dont les usages sont traversés par la crainte de perdre le contrôle, en particulier autour des données personnelles et des nouvelles technologies et ont un regard plus nuancé du numérique, surtout utilisé pour son caractère pratique (démarches en ligne, achats) plutôt que par goût, comme pour leurs loisirs. Ces postures, loin d'être anecdotiques, reflètent la manière dont les inégalités sociales et les normes d'usage viennent peser sur les parcours d'appropriation du numérique.



Dans un contexte de numérisation croissante des activités et démarches de la vie quotidienne dans une société, ce rapport met en lumière le rôle central joué par les contextes sociaux et de vie dans les rapports variés entretenus par les individus vis-à-vis du numérique. Dès lors, la distance vis-à-vis des technologies peut être, dans certains cas, appréhendée comme une distance vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes. Ces normes dominantes peuvent être influencées par la configuration des dispositifs sociotechniques, le design et les propriétés techniques des dispositifs. Ces derniers étant toujours le résultat de choix émanant des acteurs de la conception, en tant que porteurs de valeurs et d'intérêts particuliers. De la même manière, ces normes sociales d'usages dominantes tendent à refléter les usages des milieux les plus à l'aise avec les technologies, souvent les plus aisés et diplômés, qui constituent dès lors la norme de l'« usager standard », invisibilisant les autres groupes sociaux. Or, les technologies numériques ne peuvent être réellement appropriées que si elles peuvent s'insérer dans la vie quotidienne des usagers. À cet égard, la typologie psychosociale de la population réalisée dans le cadre de ce rapport montre qu'une majorité se trouve, à des degrés divers, en décalage avec les normes sociales d'usages.

Par conséquent, ce rapport encourage une réflexion sur la prise en compte de l'hétérogénéité des « mondes sociaux » des individus et groupes d'individus dans la définition des politiques publiques d'inclusion numérique et le déploiement des activités de médiation numérique. Une meilleure considération de la diversité des usagers apparaît constituer une condition *sine qua non* au développement d'un numérique capacitant pour le plus grand nombre, en mesure de s'inscrire dans le quotidien des citoyens qui le souhaitent. À ce titre, s'il semble légitime dans de nombreux contextes de mesurer le niveau d'appropriation des technologies numériques de la population, l'évaluation de « compétences numériques de base » ne saurait rendre compte de cette hétérogénéité des « mondes sociaux » des usagers du numérique. En effet, cette approche laisse de côté le rapport psychosocial au numérique, c'est-à-dire l'ensemble des croyances, perceptions et postures qui sous-tendent le processus d'appropriation des technologies numériques des individus. En réalité, en se limitant à une sélection de compétences liées à des grilles d'usages numériques, elle appréhende surtout la proximité à des normes sociales d'usages dominantes (comme le courriel) et moins la capacité à se saisir des outils numériques dans sa vie quotidienne selon ses besoins. Pour appréhender cette capacité à se saisir du numérique au-delà des seuls gestes techniques et standardisés, une approche alternative consisterait à interroger le rapport subjectif des individus au numérique qui est un élément déterminant pour le développement d'usages numériques capacitants.

Enfin, si toute injonction à utiliser le numérique apparaît dès lors comme incompatible avec la réduction des freins psychosociaux à l'usage du numérique, l'atteinte de cette ambition consisterait principalement à faire reculer le déploiement d'un numérique standardisé qui produit des normes sociales d'usages excluantes, tout en proposant une médiation numérique capacitante adaptée aux « mondes » sociaux et culturels des citoyens.





INTRODUCTION

En dépit de la massification des équipements numériques et de la démocratisation de l'accès à Internet dans la population française depuis une vingtaine d'années, la grande hétérogénéité des usages interroge (voir le rapport ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023). Pourquoi, toutes choses égales par ailleurs, certaines personnes s'approprient-elles certaines technologies et développent certains types d'usages, là où d'autres les ignorent ou les refusent ?

Les enquêtes sur les usages des technologies numériques constatent toutes, années après années, des usages plus intenses et variés parmi les individus aisés, diplômés et urbains, tandis que les ouvriers et employés, connectés plus tardivement, ont généralement des usages moins variés et sophistiqués (Marsouin, 2022). Plusieurs recherches expliquent cette hétérogénéité par l'existence d'inégalités siconomériques qui tiennent en particulier à des ressources (économiques, culturelles et sociales) distribuées de manière inégale dans la population¹, soulignant ainsi l'imbrication entre faits sociaux et techniques. La part de personnes non connectées ou distantes des technologies numériques est ainsi bien plus importante parmi les milieux modestes peu diplômés, par rapport aux milieux plus favorisés et plus diplômés.

En parallèle de ces analyses, se pose également la question de la capacité des pratiques numériques à s'inscrire dans la vie quotidienne des Français. Comme le suggérait Dominique Pasquier, « *on peut aussi considérer que les pratiques numériques qu'ils [les milieux modestes] privilégient font sens par rapport à leurs besoins quotidiens et qu'elles sont des indicateurs pertinents de leur rapport au monde.* » (2019). Dans le même temps, alors que les injonctions à participer à la société numérique s'accroissent (Proulx, 2020), de nombreux discours médiatiques alertent sur l'existence de risques liés au numérique : cybersécurité et cyberharcèlement, addiction aux écrans, isolement social, troubles du sommeil et de l'attention, gestion des données personnelles... À cet égard, là où certains usagers apparaissent à l'aise vis-à-vis de ces risques, d'autres brident leurs usages numériques en raison d'hésitations, de peur de mal faire ou d'expériences négatives (Granjon, 2022).

Dans ce contexte, et dans la lignée des travaux de concertation dans le cadre du Conseil National de la Refondation Numérique (CNR)², mieux comprendre la présence de « freins psychosociaux » à l'usage du numérique au sein de la population apparaît crucial. Il s'agit d'appréhender les postures variées des individus vis-à-vis des technologies numériques pour mieux penser les fondements d'un « numérique capacitant ».

Le terme « psychosocial » fait généralement référence aux effets des processus sociaux et cognitifs sur la manière dont les individus perçoivent, influencent et interagissent (Smith et Mackie, 1995), mais souffre d'être souvent employé de manière contextuelle et rarement défini (Miossec et Clot, 2011 ; Machado, 2015). L'idée de « freins psychosociaux » (psychosocial barriers) concerne plus particulièrement les croyances, valeurs, attitudes ou perceptions individuelles qui entravent la participation à des activités d'apprentissage (Darkenwald et Merriam, 1982). Les recherches empiriques portant spécifiquement sur ces freins vis-à-vis du numérique sont toutefois rares (Van Nieuwenhove & De Wever, 2023) alors que l'appropriation des technologies numériques comme processus constitué d'étapes inégalement franchies par les individus est très documentée (Plantard, 2021). Elle est en partie fonction des normes sociales incorporées et des contextes de vie

Notes

¹ Ces aspects ont fait l'objet de développements dans : ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.

² Voir la feuille de route 2023-2027 « France Numérique Ensemble » issue des travaux du Conseil National de la Refondation.
URL : https://content-management-system-media.s3.fr-par.scw.cloud/Dossier_de_presse_France_Numerique_Ensemble_ad5c5b67ba.pdf



vécus par les individus et dépendant de leur groupe social d'appartenance. Ce qui fait sens pour les uns ne fait pas nécessairement sens pour les autres (Pasquier, 2022). C'est dans cette perspective que nous souhaitons ici explorer les dynamiques complexes de l'appropriation des technologies numériques, lesquelles englobent la question des freins « psychosociaux » en montrant qu'elles relèvent d'un processus de construction itératif situé dans un contexte socioculturel donné.

Loin de toute forme d'injonction à utiliser le numérique, ce rapport vise à améliorer la compréhension des différentes formes de distances vis-à-vis de des technologies numériques permettant d'entrevoir des pistes de réduction des freins psychosociaux à l'usage du numérique. Ces éléments de compréhension sont destinés à constituer une aide pour les décideurs publics et les acteurs de terrain du champ de l'inclusion numérique, en particulier de la médiation numérique, afin de favoriser le déploiement d'un numérique à même d'apparaître comme un levier de développement du pouvoir d'agir des individus.

Organisé en trois chapitres, le présent rapport propose un panorama des freins à l'usage du numérique en examinant l'ampleur de leur caractère psychosocial, avant de dresser un état de l'art de la littérature scientifique sur les processus d'appropriation et les usages des technologies numériques dans ce contexte. Il se conclut par la réalisation d'une typologie quantitative des risques psychosociaux qui dégage quatre types de postures psychosociales à l'égard du numérique.

Ce rapport constitue la troisième et dernière édition d'une série d'études publiées par le Programme Société Numérique de l'ANCT, portant sur l'état de la société numérique française et qui explorent tout particulièrement le phénomène dit « d'éloignement du numérique ».



CHAPITRE 1 : PANORAMA DES FREINS PSYCHOSOCIAUX À L'USAGE DU NUMÉRIQUE

Ce chapitre a pour objectif de dresser un état des lieux des freins psychosociaux rencontrés par la population dans leur usage du numérique.

Les freins psychosociaux se réfèrent, comme indiqué en introduction, aux croyances, perceptions et attitudes qui pèsent sur l'appropriation du numérique. En ce sens, les freins psychosociaux ont une nature transversale et peuvent se décliner dans une variété de freins plus larges.

Le terrain d'enquête de juillet 2024 du Baromètre du numérique a permis l'interrogation de 3 858 personnes âgées de 18 ans et plus résidant en France hexagonale sur leur degré d'équipements, leurs usages mais aussi, de manière plus cruciale ici, sur leurs représentations à l'égard du numérique. Les répondants ont notamment indiqué les facteurs pouvant limiter leur usage du numérique, leur perception d'un numérique facilitateur (ou non) de la vie quotidienne ainsi que la nature des craintes ressenties à l'égard du numérique. Ces éléments apportent un éclairage psychosocial sur les freins au numérique en permettant d'appréhender l'emprise des représentations et postures. Il convient toutefois de souligner que le Baromètre du numérique ne permet pas de mesurer directement les freins psychosociaux : il en donne une approche indirecte, en recueillant les perceptions et déclarations des individus. Ce sont précisément ces perceptions, qu'elles reflètent un déficit réel ou un ressenti nourri par des normes sociales, qui constituent l'entrée psychosociale de l'analyse dans le cadre de ce chapitre.

Tout d'abord, le constat à l'égard du numérique par les Français est dans l'ensemble positif. En 2024, 66 % de la population adulte (âgée de 18 ans ou plus) estimait que le numérique facilitait leur vie quotidienne, 12 % qu'il la compliquait et 21 % qu'il n'avait pas d'effet sur leur vie quotidienne. Toutefois, les avis sont moins favorables au numérique parmi les personnes dites « éloignées du numérique », c'est-à-dire les non-internautes et les internautes exprimant le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour pouvoir les utiliser pleinement. Ces personnes, qui représentaient 24 % des 18 ans et plus en 2024, jugent bien moins souvent que le numérique facilite leur vie quotidienne (40 %, soit - 26 points d'écart à la moyenne). Cette réserve à l'égard d'un numérique « facilitateur » est plus marquée auprès des non-diplômés (37 %, -29 points), des 70 ans et plus (48 %, -18 points) et des bas revenus (61 %, - 5 points).

Dans un contexte où la perception de l'effet du numérique sur la vie quotidienne est fortement dépendant du contexte socioculturel, on note que 65 % de la population adulte partage au moins une crainte à l'égard de l'utilisation d'Internet et des outils numériques ; 27 % craignent que leurs données personnelles soient utilisées de manière inappropriée ou sans leur autorisation, 20 % de faire l'objet d'une arnaque, escroquerie ou harcèlement, 9 % de commettre une erreur et 9 % n'ont pas confiance en leurs compétences numériques.

Ces craintes traduisent des formes de vulnérabilité qui peuvent se transformer en freins à l'usage du numérique : la peur de mal faire, de perdre le contrôle ou de subir un préjudice alimente des stratégies potentielles d'évitement ou de retrait limitant les usages et l'appropriation de nouveaux usages et outils.

Les difficultés rencontrées à l'égard du numérique ne relèvent pas toutes du registre psychosocial : certaines s'ancrent dans des éléments matériels ou objectifs, comme le coût des équipements ou la qualité du réseau. Néanmoins, l'amélioration des infrastructures (recul des zones blanches, essor de la fibre) et la diffusion des équipements au sein de la population, y compris par l'intermédiaire du smartphone pour les plus modestes et de forfaits à bas prix, font reculer ces limites



traditionnelles des usages numériques. Ce sont désormais des obstacles plus subjectifs et moins tangibles qui tendent à s'imposer, reflétant des systèmes de croyances, de représentations, des postures des individus. Ils renvoient également à des logiques sociétales plus vastes, où les rapports au numérique s'expriment dans des contextes sociaux différenciés, plus ou moins valorisés, selon les groupes.

Dans ce cadre, trois grandes familles de freins sont susceptibles de limiter l'usage du numérique : protection (voir première partie du présent chapitre), socioculturels (deuxième partie) et adhésion (troisième partie)³. S'ils diffèrent par leur nature première, ils apparaissent aujourd'hui principalement comme des freins psychosociaux en ce qu'ils traduisent avant tout des postures, croyances et représentations face au numérique. En effet, même lorsqu'ils procèdent de risques tangibles et extérieurs, comme le vol de données personnelles, la manière dont ces menaces sont perçues et l'opinion de l'individu sur ces risques sont de nature à avoir un effet sur leurs usages du numérique.

I) SE PROTÉGER DE RISQUES NUMÉRIQUES « EXTERNES » : LES FREINS DE PROTECTION

Les craintes et freins à l'usage du numérique trouvent pour partie leur racine dans des risques tangibles, « externes » à l'individu, dont il ressent le besoin de se protéger. S'ils reposent bien sur des risques bien réels (cybercriminalité, arnaques, vols de données, cyberviolences), objectivables, ces freins peuvent être considérés comme un type de freins psychosociaux à travers les postures de méfiance, d'adaptation ou d'évitement qu'ils suscitent à titre individuel (ne pas acheter en ligne, limiter la diffusion des données personnelles) et l'entretien sur le plan collectif d'un climat de vigilance face aux usages du numérique.

Ces représentations du numérique s'inscrivent dans le prolongement des rapports de pouvoir, des logiques marchandes mais également des rapports de prédation et de domination existants hors ligne⁴. En cela, le numérique crée rarement un risque nouveau : escroquerie, vol, harcèlement ou usurpation d'identité sont loin d'être des phénomènes récents. Le numérique est susceptible d'amplifier ou de transformer ces dynamiques mais aussi, parfois de les minorer en favorisant des mécanismes d'émancipation : les logiques de pouvoir à l'œuvre étant mouvantes et parfois contradictoires⁵.

En 2024, le Commandement du ministère de l'Intérieur dans le cyberspace (COMCYBER-MI) estimait que 348 000 atteintes numériques auraient été commises, en hausse de 74 % par rapport à 2019, et qu'elles concernaient en majorité des biens (65 %), plutôt que des personnes (30 %) ou institutions (5 %). D'après l'enquête dite de « victimation »⁶ conduite par le Service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI), environ 3 % de la population aurait été victime d'un

Notes

³ L'identification de ces freins s'est opérée à l'aide d'un indicateur composite basé sur les questions : « Actuellement, qu'est-ce qui peut vous conduire à limiter votre usage du numérique ? » et « On peut ressentir de la crainte à utiliser Internet et les outils numériques. Quelle serait votre crainte principale ? ». Les freins pouvant se cumuler, le total ne fait pas 100 %.

⁴ Sur la dimension politique inhérente au déploiement des espaces numériques voir notamment Cardon, D. (2019). Culture numérique. Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.cardo.2019.01>. Ou encore Thibault F. et Mabi, C « Le politique face au numérique : une fascination à hauts risques », Socio [En ligne], 4 | 2015, mis en ligne le 28 mai 2015, consulté le 09 septembre 2025. URL : <http://journals.openedition.org/socio/1344> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/socio.1344> Sur le volet des inégalités sociales, voir plus généralement : Granjon, Fabien (2022). Classes populaires et usages de l'informatique connectée. Des inégalités sociales-numériques. Paris: Presses des Mines.

⁵ Mansell, R « Les imaginaires du numérique : ambiguïté, pouvoir et la question de l'agentivité », Communiquer [En ligne], 20 | 2017, mis en ligne le 30 septembre 2017, consulté le 06 septembre 2025. URL : <http://journals.openedition.org/communiquer/2245> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communiquer.2245>

⁶ Voir le site L'enquête statistique nationale Vécu et Ressenti en matière de Sécurité (VRS)

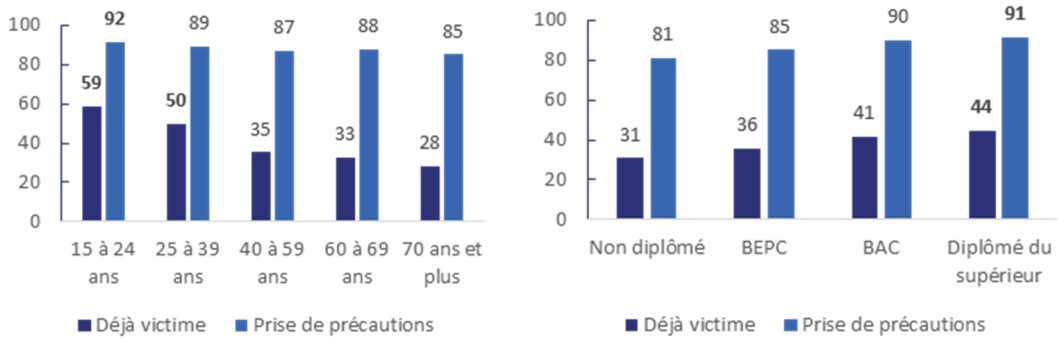


débit frauduleux en ligne, 2 % d'une escroquerie ou arnaque (avec perte d'argent) en ligne. Les atteintes non physiques aux personnes auraient concerné environ 1 % de la population⁷.

Les freins psychosociaux de protection se traduisent par des représentations négatives qu'on retrouve, dans le langage courant, autour des notions de crainte, de défiance voire d'angoisse. Dans le cadre du Baromètre du numérique, les freins de protection concernent 47 % des répondants et apparaissent principalement à travers la crainte exprimée d'être confronté à des risques externe. En effet, l'expérience directe d'un préjudice ne limite pas nécessairement les usages, a contrario de la manière dont les individus anticipent ou interprètent ces risques.

Les freins psychosociaux s'incarnent également par l'adoption spécifique de postures en rapport avec ces représentations négatives que l'on peut particulièrement repérer dans le cas de ces mécanismes de protection. On note ainsi que le fait d'avoir été réellement victime d'un acte malveillant sur Internet⁸ ne renforce pas les inquiétudes à l'égard de la criminalité sur Internet (31 % vs. 29 % en moyenne)⁹. Une expérience de victime va plutôt de pair avec la prise de certaines précautions notamment pour les plus jeunes et diplômés¹⁰, dont certaines se traduisent par le renoncement à certaines pratiques (renoncement à publier du contenu, à effectuer un achat, naviguer sur un site, télécharger une application...).

Graphique 1 - Déclaration de la confrontation à une situation malveillante sur Internet (escroquerie, arnaques, etc.) et prise de précautions pour se protéger sur Internet selon l'âge et le niveau de diplôme



Lecture : 59 % des individus de 15 à 24 ans ont déclaré avoir été victime d'au moins une des situations proposées et 92 % des individus de 15 à 24 ans ont pris au moins une des précautions proposées.

Champ : Personnes âgées de 15 ans et plus résidant en France hexagonale.

Source : Crédoc, Enquête Conditions de Vie et Aspirations, juillet 2025.

L'utilisation inappropriée de leurs données personnelles, le fait d'être l'objet d'une arnaque, d'une escroquerie ou de harcèlement¹¹ poussent près de la moitié (47 %) de la population internautes à considérer ce type de risque comme leur crainte principale à l'utilisation du numérique. Ce niveau d'inquiétude est ainsi bien plus répandu que les risques mesurés par les enquêtes dédiées. Or, ces

Notes

⁷ De 1,4 % pour les injures dans un contexte hybride ou numérique à 0,4 % pour les atteintes à la vie privée.

⁸ Parmi les actes suivants : la réception d'e-mails ou d'appels frauduleux pour récupérer des informations personnelles, la découverte d'un logiciel malveillant ou d'un virus sur un de leurs appareils, le piratage d'un compte de réseau social ou d'une boîte mail, l'escroquerie en ligne concernant l'achat d'un produit, d'un service ou d'une prestation, l'escroquerie bancaire sur Internet, la demande de paiement ou demande de rançon en échange de la récupération de données, de photos ou de contrôle de leur appareil ou encore l'usurpation d'identité.

⁹ Résultats détaillés à paraître à l'hiver 2025-2026.

¹⁰ Refusé d'être géo localisé en ouvrant une page Internet ou dans une application ; renoncé à installer une application, afin de protéger ses données personnelles ; éteint son téléphone mobile pour éviter d'être tracé ; pris des dispositions pour ne pas laisser de traces sur Internet ; renoncé à un achat par manque de confiance au moment du paiement, souscrit à un service de sécurisation de paiement en ligne ; renoncé à publier, ou supprimé, un message sur un réseau social pour protéger sa vie privée, arrêté leur navigation sur Internet à cause de l'insuffisante sécurité d'une page Internet.

¹¹ Enquête Conditions de Vie et Aspirations pour la DGCCRF, Résultats détaillés à paraître à l'hiver 2025-2026.



inquiétudes sont l'apanage de personnes déjà inquiètes dans leur vie sur un ensemble d'autres registres (voir Les Inquiets : une acceptation du numérique, marquée par la peur de ne pas en maîtriser les outils et d'exposer ses données personnelles (voir Chapitre 3, partie III) ne se traduisent pas nécessairement par une prise de précaution lors des usages numériques.

Ainsi, ces risques aussi concrets soient-ils, n'engendrent pas nécessairement une mise à distance du numérique pour leurs victimes. Ils génèrent une inquiétude parmi les personnes par ailleurs déjà préoccupées dans leurs contextes de vie, sans adoption de mesures de précautions de leur part. Ces constats renvoient à l'un des défis récurrents de la médiation numérique : les précautions à prendre pour limiter les risques numériques font partie de l'apprentissage nécessaire et l'impression, pour les participants des activités de médiation, de ne pas suffisamment connaître l'ensemble des pratiques de « protection », peut freiner leur adhésion au numérique (Demory, 2024). Toutefois, l'ancrage de cette inquiétude numérique aux côtés d'autres inquiétudes (la précarité économique, les maladies graves, les accidents de la route, la guerre, la crise écologique, etc.) rappelle que la médiation numérique doit s'attacher à l'instauration un sentiment de confiance et à la restauration de l'estime de soi, dépassant le spectre du numérique et qu'elle ne se limite pas à la transmission de savoir-faire techniques.

II) SE SENTIR PRIS EN DÉFAUT, EN DÉCALAGE : LES FREINS SOCIOCULTURELS

La déclaration d'être en décalage en termes de compétences comme d'équipements possédés, d'un manque de maîtrise, de la peur de commettre des erreurs, constituent l'un des registres les plus marquants des freins psychosociaux. Elle renvoie à un état d'esprit qui influence et limite l'appropriation du numérique. Cette attitude est souvent ancrée à des représentations sociales et/ou culturelles comme l'usage difficile du courrier électronique par les familles modestes (Pasquier, 2018).

40 % des répondants adultes du Baromètre du numérique font état de tels freins à leurs usages numériques. Ce constat de compétences ou de maîtrise, n'est pas issu d'une évaluation objectivée des compétences (par exemple la capacité effective à naviguer sur Internet ou communiquer avec des proches en ligne) mais de l'expression d'un ressenti. C'est précisément ce qui donne à ces freins leur caractère psychosocial : ce ressenti peut refléter un véritable déficit de compétences, mais aussi une autocensure, une dévalorisation de ses propres pratiques ou encore la perception que ses usages ne correspondent pas aux normes sociales d'usages dominantes du numérique (voir Chapitre 2). Autrement dit, ce frein émerge à l'intersection de l'individuel et du collectif : il peut être lié à une expérience personnelle d'échec ou de difficulté, mais il est aussi nourri par des dynamiques sociétales plus larges, où certaines pratiques sont valorisées (par exemple l'usage de l'e-mail ou l'usage d'outils professionnels chez les adultes) tandis que d'autres, pourtant répandues dans la population ou alternatives, sont reléguées au second plan (par exemple l'usage des réseaux sociaux chez les jeunes) ou alternatives, sont reléguées au second plan (par exemple l'usage des réseaux sociaux chez les jeunes).

Les freins socioculturels s'ancrent donc en premier lieu dans un sentiment d'inadéquation vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes du numérique (voir Chapitre 2, partie II), mais également dans le sentiment que se tromper peut s'avérer lourd de conséquences. Par exemple, pour les personnes les plus modestes, une erreur numérique expose au risque d'un péril financier en cas d'arnaques, de prélèvements frauduleux, de sanction administrative (radiation, suspension de



droits), de détresse émotionnelle (catfishing¹², isolement) ou encore de stigmatisation sociale. Ce climat de pression constante se traduit donc par la peur de commettre des erreurs porteuses de conséquences et peut renforcer le sentiment de ne pas être à sa place dans des environnements numériques. La sensation de ne pas maîtriser pleinement les outils numériques et de s'exposer à des erreurs est aussi susceptible d'alimenter un sentiment plus diffus d'illégitimité à l'égard du numérique, celui de ne pas comprendre pleinement les règles des espaces numériques et de ne pas en appréhender suffisamment toutes les dimensions pour pouvoir en profiter pleinement et sereinement.

Ce sentiment de ne pas être légitime dans un univers numérique, de ne pas disposer des compétences nécessaires pour utiliser pleinement ses outils, constitue d'ailleurs l'un des facteurs-clés retenus pour définir le phénomène d'éloignement du numérique autour de la notion d'aisance¹³.

En 2024, 65 % de la population déclare au moins une crainte principale à l'égard du numérique et 18 % évoquent plus spécifiquement leur manque de confiance dans leurs compétences ou la peur de commettre une erreur. Par ailleurs, interrogés sur ce qui pourrait limiter leurs usages du numérique, 16 % citent le sentiment de non-maîtrise comme facteur limitant. Au total, 28 % de la population associe donc ses craintes ou ses limites d'usages numériques à leur sentiment de manque de compétences ou de maîtrise, que nous avons qualifié ici de freins socioculturels.

Sur le plan sociodémographique, les 18-24 ans (42 %) sont particulièrement concernés par les freins socioculturels et, dans une moindre mesure, les 70 ans et plus (35 %). Les « autres inactifs » (étudiants, personnes en maladie de longue durée, sans activité) sont également fortement concernés (43 %), devant les retraités (32 %) ; de même que les personnes disposant de faibles revenus (32 %). Nous verrons en chapitre 2 et 3 que les freins socioculturels ne concernent pas nécessairement les plus âgés mais peuvent s'étendre à des catégories de population ayant des usages numériques variés, pour peu qu'ils puissent sentir qu'ils s'écartent des normes sociales d'usages dominantes du numérique (voir Chapitre 3, parties II et III). En effet, au-delà du seul manque de compétences techniques, le sentiment de ne pas maîtriser les us et coutumes numériques s'exprime dans des logiques sociales plus larges. Les espaces numériques, parce qu'ils véhiculent des normes, sont susceptibles d'accentuer le malaise de certaines catégories de la population en dévaluant leurs pratiques ou savoirs ou en reproduisant des mécanismes de domination leur étant défavorables (Fraser, 2001, Cohn, 2019), d'opprimer tout autant que de libérer (Badouard, 2017, Boullier, 2020, Proulx, 2020) et de renforcer les inégalités (Bourdaloie et George, 2024).

Les freins socioculturels sont susceptibles, en second lieu, de s'incarner dans la déclaration de difficultés financières et économiques.

Ce cas des arguments financiers ou économiques pour expliquer les freins rencontrés dans l'appropriation du numérique est spécifique. Les observations effectuées en 2025 dans des espaces de médiations numériques en quartiers populaires (Plantard, 2026, à paraître) démontrent qu'ils relèvent, pour une part des freins de protection notamment autour des paniques morales ou des expériences vécues autour des arnaques sur Internet mais aussi des freins à l'adhésion notamment autour des logiques marchandes des entreprises du secteur numérique. Les rapports à l'argent varient considérablement selon les classes sociales en France, et ce sujet a été exploré par de nombreux chercheurs en sociologie, économie et sciences politiques. Dès 1979, Bourdieu explore

Notes

¹² Le terme catfishing ou cyberimposture désigne la pratique de création d'une fausse identité numérique pour permettre d'établir une relation virtuelle avec une autre personne sur Internet et ce dans des buts divers : soutirer des informations, de l'argent, vivre une relation amicale ou sentimentale, etc. Voir la définition de la cyberimposture de l'Office québécois de la langue française, URL : <https://vitrlinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26560562/cyberimposture>.

¹³ ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.



comment les différentes classes sociales en France perçoivent et utilisent l'argent, en lien avec leur capital culturel et social. Plus récemment, Herlin-Giret (2011) se concentre sur les pratiques économiques des classes populaires, en particulier les stratégies de gestion budgétaire et les représentations de l'argent dans ces milieux. Coche (2015) explore les pratiques et les représentations de l'argent chez les classes populaires, en mettant en lumière les contraintes économiques et les stratégies de survie et, enfin, Lambert (2015) examine les conditions de vie et les pratiques économiques des jeunes des quartiers populaires, en mettant en évidence les spécificités de leur rapport à l'argent. Ces ouvrages et articles offrent une perspective riche et nuancée sur les rapports à l'argent des différentes classes sociales en France, notamment sur les classes populaires parmi lesquelles on retrouve de nombreux éloignés du numérique.

Nous émettons cependant l'hypothèse que la déclaration de contraintes financières et économiques à l'appropriation du numérique, au-delà de sa rationalité économique incontestable, s'inscrit principalement dans le registre des freins socioculturels tant les questions de capital culturel et social ainsi que des représentations sont actives dans cette affirmation. On peut prendre l'exemple des logiciels libres installés sur des ordinateurs reconditionnés, beaucoup moins cher que des logiciels payants sur des ordinateurs neufs, qui peinent néanmoins à équiper les familles des quartiers populaires malgré les efforts des associations. Ce sont les imaginaires, notamment économiques, qui sont alors mobilisés pour valoriser ou dévaloriser l'usager lui-même. Cette expression de contraintes financières et économiques comme limitante possède une forte dimension psychosociale : elle traduit notamment un regard sur l'écart entre son niveau d'équipement numérique et celui souhaité (voir Chapitre 3, partie II Les Empêchés : une forte aspiration au numérique freinée par un sentiment de ne pas en maîtriser suffisamment les outils sans qu'il soit possible, avec certitude, de déterminer si ce ressenti résulte réellement d'impossibilités matérielles, y compris parmi les personnes à faibles revenus qui peuvent être à présent multi-équipées.

On note que les éloignés du numérique citent davantage des questions de coûts, comme limitant leurs usages numériques. 33 % des éloignés citent les équipements et/ou abonnements Internet trop coûteux comme limite à leur usage du numérique contre 21 % de la population en moyenne.

De manière plus transversale, « l'éloignement du numérique », que l'on se sente insuffisamment compétent ou que l'on ne soit pas internaute, a un impact sur l'ensemble des craintes perçues et des limites aux usages des outils numériques, à l'exception de la crainte de risques externes (fuite de données, arnaques, etc.), qui est, elle, presque uniformément partagée au sein de la population.

III) METTRE LE NUMÉRIQUE A DISTANCE : LES FREINS À L'ADHÉSION

Les freins à l'adhésion constituent un autre type de freins psychosociaux, aux côtés des freins de protection et des freins socioculturels lorsque ces deux derniers s'appuient sur des représentations et croyances allant au-delà de leurs aspects tangibles et objectivés. Ils représentent 20 % de la population française de 18 ans et plus et traduisent une prise de distance volontaire, par choix vis-à-vis du numérique. Ils peuvent aussi provenir d'une distance par désintérêt, pour les personnes dont le parcours de vie s'est construit en-dehors des espaces numériques (notamment les générations les plus âgées) et qui n'envisagent pas nécessairement par elles-mêmes le fait de recours au numérique dans leur vie quotidienne.

Par essence, ces freins sont pleinement psychosociaux puisqu'ils procèdent donc de postures, d'attitudes et de normes sociales déjà intégrées qui se confrontent aux représentations du numérique.



Derrière ces prises de distance se jouent des mécanismes psychosociaux d’ajustement à un environnement numérique perçu comme contraignant ou dissonant. Il peut s’agir d’un refus de se plier à des usages jugés normatifs ou déshumanisants, de l’affirmation de préférences ou de valeurs différentes (relation aux autres, au temps, au territoire, à la technique, habitudes de vie déjà ancrées dans des usages non numériques,) ou encore d’une volonté de préserver une cohérence de vie face à des injonctions technologiques ressenties comme envahissantes.

Les dispositifs numériques, et en particulier les grandes plateformes, favorisent les intérêts de catégories sociales dominantes et contribuent aux inégalités sociales (Bourdaloie & George, 2024, Saliou, 2023, Noble, 2018). Ce constat, loin des espérances historiques liés à un numérique libre et démocratique, pourrait agir comme un repoussoir pour une partie de la population.

Sur un autre registre, certains auteurs (Turle, 2015) évoquent une « crise de l’empathie » pour désigner un risque d’entre-soi, le détournement des échanges en face-à-face et l’émergence d’une surcharge communicationnelle, en lien avec l’instantanéité des messages et notifications. Dans ce contexte, la mise à distance du numérique peut s’interpréter comme une volonté de préserver la qualité du lien social et de se protéger de ces effets de surcharge ou de saturation (voir Chapitre 2, partie IV).

Cette mise à distance du numérique concerne 4 éloignés du numérique sur 10 : 40 % indiquent limiter leurs usages du numérique soit de manière volontaire, par un rejet du numérique (25 %), soit par désintérêt pour le numérique (30 %) ¹⁴.

Comme pour les freins socioculturels, deux sous-groupes de population paraissent se dégager sur le plan sociodémographique : les 18-24 ans (28 %) et les « autre inactifs » (30 %) d’une part et qui, vraisemblablement met à distance le numérique pour préserver du temps hors écrans, et les 70 ans et plus (28 %) et les retraités (24 % contre 20 % en moyenne) d’autre part, dont la mise à distance procède d’une logique différente.

Ces éléments font en effet apparaître une autre raison de mise à distance du numérique, émanant de ce public plus âgé dont les parcours de vie se sont largement construits en dehors des événements numériques. Pour les générations âgées de 70 ans et plus, le numérique s’est généralisé alors qu’ils étaient sortis ou achever leur vie active, ne leur permettant pas de s’y acculturer. De plus, leur niveau de diplôme, souvent moins élevé que celui du reste de la population, limite leur capacité à s’approprier aujourd’hui les nouvelles technologies ¹⁵.

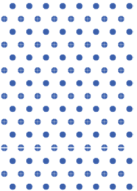
EN RÉSUMÉ

- Les freins psychosociaux au numérique se déclinent en trois grandes familles de registres : la peur des risques numériques « externes » (freins de protection), le sentiment d’être en décalage que ce soit par manque de compétences ou de ressources financières (freins socioculturels) et enfin la prise de distance volontaire ou par désintérêt (freins à l’adhésion).
- Ces freins ne se limitent pas aux publics les plus éloignés du numérique : l’expérience du risque et de l’incertitude traverse l’ensemble de la population, y compris des usagers actifs, révélant l’ancrage transversal de ces craintes.
- Ces freins ne conduisent pas nécessairement à un rejet du numérique : les usages persistent, mais souvent au prix de stratégies d’évitement, de précaution ou de délégation, qui façonnent la manière dont les technologies sont intégrées au quotidien.

Notes

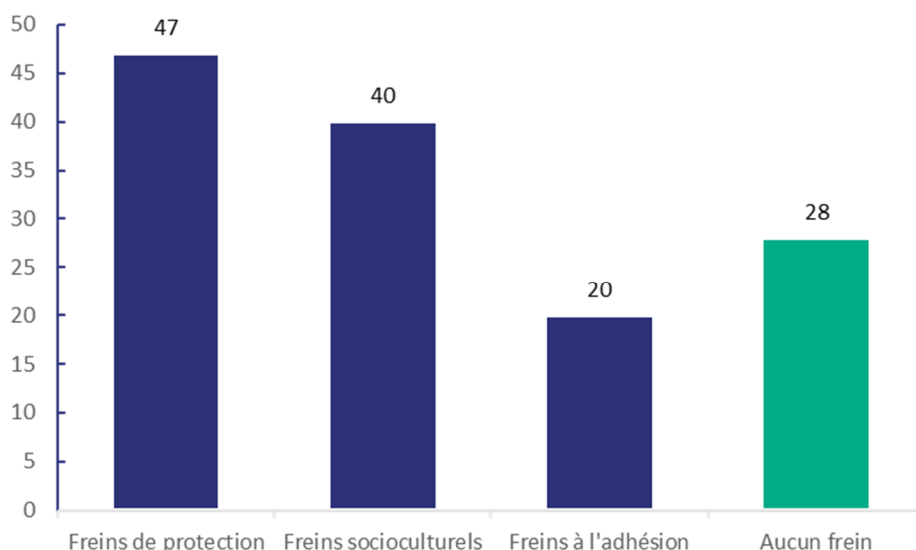
¹⁴ Le total ne fait pas 55 % puisque certains répondants ont pu ne citer qu’une seule de ces deux limites.

¹⁵ Brice Mansencal, Lucie, Macaluso, Thomas, Bléhaut, Marianne, Serreau, Matthieu, Clerget, Jérôme, Plantard, Pascal, « Éloignement numérique des personnes âgées : un nécessaire dépassement du concept de « fracture numérique grise » in Recherche sur le vieillissement, n°28, décembre 2024. URL : https://www.statistiques-recherche.lassuranceretraite.fr/app/uploads/2025/01/Lettre_Information28_ILVV_Decembre_2024.pdf.



- Les freins psychosociaux s'enracinent dans des contextes sociaux, des expériences du numérique et des parcours de vie : sentiment d'inadéquation face aux normes sociales d'usages dominantes du numérique, exposition différenciée aux risques, recherche de cohérence avec ses valeurs ou son style de vie, acculturation ou non au numérique lors de sa vie active, etc., acculturation ou non au numérique lors de sa vie active, etc.
- Ces freins traduisent une tension centrale : entre l'envie d'utiliser le numérique et la crainte de perdre le contrôle ou de subir des conséquences négatives. Ils renvoient à des mécanismes plus profonds d'appropriation, de socialisation et de reconnaissance sociale, qui sont précisément explorés dans le chapitre suivant.

Graphique 2 - Proportion de la population déclarant des freins à l'usage du numérique pouvant revêtir des dimensions psychosociales :



Lecture : Indicateur composite basé sur les questions : « Actuellement, qu'est-ce qui peut vous conduire à limiter votre usage du numérique ? » et « On peut ressentir de la crainte à utiliser Internet et les outils numériques. Quelle serait votre crainte principale ? ». Les freins pouvant se cumuler, le total ne fait pas 100 %. - 40 % de la population mentionne des freins socioculturels à son usage du numérique.

Champ : Personnes âgées de 18 ans et plus résidant en France hexagonale.

Source : Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2025 (terrain 2024).



CHAPITRE 2 : À L'ORIGINE DES FREINS PSYCHOSOCIAUX, COMPRENDRE LES DYNAMIQUES D'APPROPRIATION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

Les « freins psychosociaux » qu'on vient d'objectiver dans les trois catégories de protection, socioculturels et à l'adhésion posent la question de la nature du ou des processus qui sont ralentis voire stoppés par ces « freins ». On pense immédiatement à la proximité / distance vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes du numérique (voir partie II) mais cela ouvre la question plutôt qu'elle ne la ferme. Les normes sociales d'usage sont produites par des groupes sociaux que l'on peut qualifier d'« entrepreneurs de morale » (Becker, 1985), au sens qu'ils transposent en normes les usages propres à leur ethos social. Ces « entrepreneurs de morale » sont aussi bien des personnes à l'origine de ces normes, les créant, ou des personnes s'attachant à en assurer l'application, se faisant garants des normes. Et pour Howard Becker (1963), les normes découlent de valeurs. Les valeurs sont abstraites et ne peuvent pas être directement traduites en règles. C'est l'interprétation de ces valeurs par un groupe d'individus qui donne corps à la norme, qui la crée. Dans le numérique comme ailleurs, les « entrepreneurs de morale » imposent leurs interprétations en entreprenant des « croisades ». Face à ces « croisades », l'utilisateur est bien plus qu'un consommateur de biens et services numériques, il a la latitude d'adopter, ou non, ces propositions sociotechniques en s'inscrivant dans un groupe social plus large, comme le démontre explicitement la catégorie des freins à l'adhésion. L'utilisateur participe donc aussi à la construction des normes sociales d'usages qu'il incorpore lorsque, qu'au bout de quelques temps, ces normes deviennent dominantes. Les « freins psychosociaux » au numérique freinent l'appropriation des normes sociales d'usages des technologies numériques dans leur double mouvement de construction et de stabilisation. La notion d'appropriation désigne alors un processus individuel et collectif, à la fois cognitif, culturel et social, dans le rapport aux objets et dispositifs sociotechniques. Elle souligne le rôle actif des usagers dans la construction sociale des technologies et des usages : pour qu'un dispositif soit utilisé et socialisé, il doit pouvoir s'insérer dans un contexte social et culturel, laissant à l'utilisateur la possibilité de l'intégrer à sa vie quotidienne tout en l'adaptant de manière plus ou moins créative à ses besoins et projets.

Ce constat souligne l'importance de comprendre les « mondes sociaux » des usagers, nécessairement divers en dépassant la vision centrée sur le seul objectif d'équipement et de connexion pour tous pour s'intéresser aux potentialités perçues et aux contextes de vie des usagers.

I) APPROPRIATION DES TECHNOLOGIES ET CONSTRUCTION DES USAGES

Entre usages prescrits et usages réels

Malgré l'émergence de la conception centrée utilisateur et celle, plus récente, des approches par le Design, domine encore, parmi les concepteurs de dispositifs sociotechniques, l'image idéalisée d'un « utilisateur standard ». Celle-ci empêche de considérer les usagers dans leur diversité. En réalité, les usagers naviguent bien souvent entre les contraintes imposées par le design des dispositifs et leur volonté d'adopter, lorsque c'est possible, des usages d'une manière adaptée à leur contexte de vie.



LE PROBLÈME DE LA PRÉDOMINANCE DE LA FIGURE FANTASMÉE DE L'USAGER « STANDARD »

Il existe, dans tout dispositif sociotechnique, un « usage prescrit » qui renvoie à ce qui est attendu de la part des futurs usagers par ses concepteurs. En effet, les concepteurs de ces dispositifs ont leurs propres représentations des goûts et attentes des usagers potentiels, et inscrivent « cette vision du monde dans le contenu technique du nouveau projet ». Ainsi, dans une métaphore filmique, les dispositifs incluent de véritables « scripts » (Akrich, 1987) d'usages élaborés par les concepteurs en fonction de leur propre imaginaire technique (Flichy, 2001). Or, ces concepteurs appartiennent à des groupes sociaux homogènes : majoritairement jeunes, masculins, urbains, issus de milieux diplômés des sciences et techniques, adoptant très vraisemblablement les représentations et usages des classes sociales moyennes et supérieures. Ce profil sociodémographique uniforme contribue à valoriser des dispositifs répondant aux normes d'usages reflétant leurs propres valeurs (importance de l'écrit, valorisation de la technique, etc.) au détriment d'autres pratiques culturelles et sociales.

Ainsi, ces concepteurs sont influencés par leur propre positionnement social et culturel dans leur perception subjective de l'utilisateur potentiel (Akrich, 1992) : « *Comme le script d'un film, les objets techniques définissent un cadre d'action en commun avec les acteurs ainsi que l'espace dans lequel ils sont supposés agir.* ». Par cette démarche « *le concepteur substitue à sa position de professionnel celle d'un homme ordinaire* ». (Akrich, 1995). C'est en ce sens que tout dispositif prescrit certains usages, lesquelles correspondent plus ou moins bien aux aspirations, aux habiletés et au contexte de vie des usagers réels selon leur degré d'homologie avec les usagers imaginés. Dans les faits, les concepteurs inscrivent bien souvent, dans le design des dispositifs, une vision idéalisée de l'utilisateur « moyen » (Oudshoorn, Rommes et Stienstra, 2004) : à l'aise à l'écrit, capable de naviguer dans des interfaces complexes et de gérer plusieurs flux d'information simultanés (Van Dijk, 2020).

À cet égard, une étude récente réalisée en Belgique (Brotcorne et al., 2019 ; Brotcorne, 2025) portant sur le travail des concepteurs de services en ligne d'intérêt général, a montré que les offres étaient essentiellement conçues sur la base d'un usager « standard », mobile et connecté. Cette prédominance d'un profil type favorise les attentes d'un public déjà connecté et habiles avec les technologies, tout en laissant à l'écart une pluralité d'autres profils, en particulier ceux susceptibles d'être les moins à l'aise dans l'utilisation des services en ligne. Ce choix résultait en grande partie, pour les acteurs engagés dans le travail de conception de ces dispositifs, d'un manque de connaissance des « mondes sociaux » des usagers réels (Flichy, 1995). Dans l'ensemble, le travail de création des dispositifs est habituellement peu partagé entre les professionnels et les usagers, ces derniers étant souvent « *sommés de rester à leur place ; ils ne prennent pas part aux débats techniques et définissent encore moins à la place des innovateurs l'éventail des choix possibles* » (Akrich, 1998 : 2). Autrement dit, dans de nombreux cas, les scripts d'usages peuvent entrer en tension avec les réalités sociales et culturelles d'une partie des publics. L'émergence des approches de conception centrée « utilisateur » et celles, plus récentes, fondées sur le Design, offrent des pistes d'amélioration en ce sens qui restent à renforcer.

LA CONSTRUCTION DES USAGES RÉELS : ENTRE DESIGN DES DISPOSITIFS ET PRATIQUES SOCIALES

L'histoire des techniques montre que tout dispositif est approprié dans un contexte spécifique, c'est-à-dire qu'il répond à des besoins particuliers, des contraintes techniques, économiques, sociales et culturelles d'une époque donnée.

Voici trois exemples pour illustrer cette idée :

- L'invention de l'imprimerie par Gutenberg au 15^e siècle a révolutionné la diffusion du savoir. Elle était appropriée pour répondre à la demande croissante de livres et de documents écrits, facilitant ainsi la propagation des idées et des connaissances.



- Les moyens de transport ont évolué des chariots tirés par des animaux aux voitures électriques. Chaque innovation a été appropriée pour répondre aux besoins de mobilité, d'efficacité et de durabilité de son époque.
- Les réseaux sociaux, apparus au début du 21^e siècle, sont appropriés pour répondre aux besoins de communication et d'interaction sociale dans une ère de mondialisation et de connectivité. Ils permettent aux individus de se connecter facilement, de partager des informations et de s'organiser.

De son côté, l'utilisateur réel adopte rarement une attitude passive face aux prescriptions, tout dispositif est en réalité approprié (ou non-approprié) par les usagers (Jouët, 1993), qui développent des « *arts de faire* » (Certeau, 1980) qui leur sont propres. Cette approche s'est appuyée théoriquement sur les apports de Michel de Certeau qui a mis en avant le concept de braconnage, selon lequel l'usage est une « *invention du quotidien* » faite de bricolages et de détournements. Aussi, les usagers élaborent leur propre « logique de l'usage » impliquant « *des déviances, des variantes, des détournements et des arpeges* » (Perriault, 1989). La plupart des innovations ont ainsi été partiellement détournées de leurs visées premières pour correspondre aux projets des usagers réels : « *l'individu détient fondamentalement une part de liberté dans le choix qu'il fait d'un outil pour s'en servir conformément ou non à son mode d'emploi* » (ibid :1.). Ainsi, en France dans les années 1980, le déploiement du Minitel s'était illustré par un décalage entre les usages attendus par le ministère des Postes et Télécommunications (consultation de base de données) et les usages réels tels qu'ils se sont développés (messageries conviviales).

C'est pourquoi le concept d'usage (Chambat, 1994) a été forgé pour appréhender ce que les individus font réellement avec les technologies. Dans les faits, l'usage est à la fois influencé par l'outil tel qu'il a été conçu (le design de l'interface et ses choix techniques) et par des pratiques et représentations sociales préexistantes : « *à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique, mais (...) aussi sociale car les mobiles, les formes de l'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social* » (Jouët, 1997 : 293). L'autonomie de l'utilisateur est donc en partie contrainte par les environnements sociotechniques (des fonctionnalités sont permises par l'interface et d'autres ne le sont pas), mais l'usage n'en demeure pas moins en grande partie un construit social (Jouët, 2011 ; Jauréguiberry et Proulx, 2011 ; Plantard, 2021a). C'est pourquoi l'usage doit nécessairement être compris dans le cadre de contextes de vie ordinaires (Smoreda, 2007). Dans cette perspective, l'usage est lié à un projet d'utilisation (Perriault, 1989) c'est-à-dire « à des fins particulières » (Breton & Proulx, 2002), en lien avec le sens donné aux technologies par l'utilisateur et sur ce qu'il souhaite en faire, dans le contexte particulier de sa propre vie. En effet, l'utilisateur attribue un sens d'usage, anticipant de manière subjective l'utilité perçue et la facilité d'usage avant de (éventuellement) s'approprier tel ou tel usage lié à tel ou tel dispositif.

L'appropriation permet donc d'interroger la manière dont les usages se construisent (ou ne se construisent pas) dans le cadre des rapports que chaque individu entretient avec les technologies (choisies ou imposées), au regard de ses ressources et habiletés, mais aussi de ses représentations et imaginaires qui lui font attribuer un sens subjectif aux éventuels usages (Flichy, 1995, Musso, 2007, Plantard, 2021a). Ceux-ci sont liés à son parcours et aux environnements sociaux dans lesquels il se trouve immergé. Ainsi, les dimensions psychologiques et sociales apparaissent fortement imbriquées : « *L'on postule ici que lorsque l'agent humain interagit avec un ordinateur, il est en même temps porteur d'une histoire personnelle et sociale (biographie) ; l'agent humain inscrit donc son action dans une situation sociale donnée (marquée par l'appartenance à une communauté culturelle particulière, à une catégorie d'âge, à un genre, à une strate socioprofessionnelle spécifique, etc.)* » (Proulx, 2002).

À cet égard, plus qu'un état de fait, l'appropriation relève d'un processus continu : « *l'appropriation est un procès, elle est l'acte de se constituer un soi* » (Jouët, 2000 : 502) ; il est une création de sens (Alter, 2001 : 69) qui se constitue sur un temps plus ou moins long (Plantard, 2016) sur la base d'une « *valeur perçue d'usage* » (Jouët, 1987 ; Musso, 2007).



De manière synthétique, Proulx (2001 : 142) dégage trois conditions majeures à l'appropriation :

- la maîtrise technique et cognitive du dispositif ;
- l'intégration significative de celui-ci dans la pratique quotidienne de l'utilisateur ;
- la possibilité d'un geste créatif.

Il s'agit donc de s'assurer que l'utilisateur potentiel connaisse le fonctionnement et la finalité de l'outil proposé mais également que ce dernier fasse sens dans son environnement et ses conditions de vie afin qu'il puisse y projeter des usages possibles, en se ménageant des possibilités de l'adapter à ses propres aspirations. Le processus d'appropriation « *prend fin lorsque des routines stabilisées incluant (l'outil) sont formées* » (Houzé, 2001).

Ces approches soulignent que les usages numériques ne peuvent être compris qu'en relation avec les trajectoires sociales et les mondes vécus des individus (voir Chapitre 3).

II) NORMES SOCIALES D'USAGES ET ETHOS SOCIAL

Les contextes de vie des différentes catégories de population influencent donc directement leur rapport au numérique. Les individus sont notamment influencés par la présence de normes sociales présentes dans leurs groupes d'appartenance. L'idée que les normes jouent un rôle important dans les sociétés humaines s'est imposée dès la fin du XIX^e siècle (Durkheim, 1895). Pour Becker, « *les normes sociales définissent des situations et les modes de comportement appropriés à celles-ci : certaines actions sont prescrites (ce qui est « bien »), d'autres sont interdites (ce qui est « mal »). Quand un individu est supposé avoir transgressé une norme en vigueur (...) [il] est considéré comme étranger au groupe.* » (Becker, 1963). En d'autres termes, les normes sont des règles sur lesquelles les individus s'appuient pour orienter leur action. Elles se forment et se stabilisent dans le temps et constituent une forme de contrainte pour les individus. Cela dit, les normes sont loin d'être uniformes ; en effet, une société comporte plusieurs groupes et tous les groupes sociaux instituent des normes : « *Tous les conduits [les groupes sociaux] à développer des systèmes de normes différents, aussi bien les problèmes posés par leur environnement que leur histoire et leurs traditions (...) Une personne peut transgresser les normes d'un groupe par une action qui est conforme à celles d'un autre groupe.* » (*ibid.*). Dans un groupe social donné, la présence de normes sociales apparaît en partie liée à l'existence d'un ethos social (Weber, 1964 ; Elias, 1985), que l'on peut définir comme un ensemble de « *schèmes de pensées ou de valeurs qui prédisposent à certaines manières d'agir et d'être au monde* » (Bédard, 2015), communs aux membres d'un même groupe. La compréhension du rôle de l'ethos dans les pratiques sociales doit beaucoup aux travaux de Richard Hoggart (1970a), qui s'est attaché à décrire comment la culture des classes populaires se manifeste à travers leurs pratiques sociales, en montrant l'autonomie de la culture populaire, souvent méconnue ou dévalorisée par les classes aisées. À cet égard, Hoggart (1970b) a montré que l'intégration de l'automobile et du téléviseur à partir des années 1960, dans les milieux modestes, avait été directement influencée par leur mode de vie, en particulier à travers l'importance accordée à la famille. Cette socialisation de proximité centrée sur la famille, le quartier, le village est le moteur des usages de l'Internet par les familles modestes (Pasquier, 2018, Plantard, 2024) très différents des usages des familles aisées des grands centres urbains. Elle est aussi un facteur du recul d'équipement en micro-ordinateur des milieux populaires au profit du smartphone.

Dans le domaine des technologies, la « norme sociale d'usage » est un concept robuste en Sciences Humaines et Sociales, stabilisé et diffusé par Plantard « *dans une approche anthropologique, nous pouvons définir les usages comme des ensembles de pratiques socialisées. Les usages fondent de nouvelles normes autour desquelles se créent les sociabilités. Le terme « ensemble » suggère des questions de seuil, de groupes sociaux, de frontières. Les usages fondent de nouvelles normes autour desquelles se créent les sociabilités. Les millions de connexions à Wikipédia ou à Facebook témoignent d'usages sociaux installés. L'adjectif « socialisées » renvoie à des phénomènes collectifs et à l'étude des processus d'adoption des normes culturelles, ce qui nous conduit à replacer les*



usages des TIC dans les contextes socio-historiques et à privilégier la notion de dispositif socio-technique. Le terme « pratique » pose des questions dialectiques entre individualisation et socialisation où la pratique est « située » dans les espaces spécifiques. » (Plantard, 2021c, p. 101).

Il fut introduit par Perriault (1989) en s'inspirant des travaux de Bourdieu (1965) sur la photographie. Ce dernier avait mis au jour des « *comportements de groupes de référence* » dans la détermination de la pratique de la photographie. La norme sociale d'usage désigne alors un mode d'utilisation d'un dispositif, stabilisé dans un milieu social et à une époque déterminée. Dans cet état d'esprit, l'appropriation des technologies ne peut « *être dissociée des conditions sociales où elle s'accomplit et par là de l'ethos qui caractérise en propre un groupe social* » (Passeron, 1999). Autrement dit, les publics ont leur manière propre de s'emparer (ou non) des technologies par une boucle anthropologique itérative décrite ainsi par Plantard : « *le matériel symbolique fourni par les 'techno-imaginaires' se cristallise en représentations. Celles-ci, à la base des cultures numériques, déclenchent des intentionnalités et des pratiques effectives des instruments technologiques. Ces pratiques se socialisent en usages qui fondent alors les nouvelles normes contemporaines. Les processus d'appropriation du numérique traversent les imaginaires, les représentations et les pratiques pour se stabiliser, pour un temps, des normes d'usages que vont incorporer les usagers.* » (Plantard, 2021c, p. 102).

Plusieurs travaux pointent alors une appropriation socialement située des dispositifs sociotechniques, notamment dans le rapport à l'écrit. Ainsi, une part importante des usages d'Internet implique d'avoir une bonne maîtrise de la langue et de l'écrit (Obkani et al., 2022). Or, l'on constate que certains dispositifs de communication liés à l'écrit n'ont pas dépassé la barrière sociale, comme le courriel : au cœur de la communication interpersonnelle et de la vie professionnelle chez les cadres, ils sont peu utilisés dans les milieux modestes dont les modes de communications passent peu par une écriture formelle (Pasquier, 2018). D'autres travaux (Beaudouin, 2002) ont montré, dans le même état d'esprit, que les individus les moins diplômés participent peu aux dispositifs qui demandaient une écriture élaborée et argumentée sur Internet, privilégiant des dispositifs reposant sur des types d'écriture moins formalisés comme les chats, la messagerie instantanée ou certains réseaux sociaux. Ainsi, « *les classes populaires tirent Internet du côté de l'image plutôt que de l'écrit* » comme le relevait Pasquier (2022).

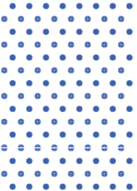
De même, l'inquiétude d'avoir à accomplir l'essentiel de ses démarches administratives en ligne grandit à mesure que le niveau de diplôme est faible (Alberola *et al.*, 2017) ; à ce titre, une enquête CSA Research (2018) relevait que 72 % des diplômés du supérieur avaient, en 2018, rempli leur déclaration de revenus en ligne, contre seulement 20 % des personnes non diplômées. Les derniers chiffres du Baromètre du numérique confirment cette prédominance du recours à l'e-administration par les diplômés du supérieur (84 % contre 45 % des non-diplômés). La réalisation des démarches administratives en ligne progresse parmi les moins diplômés (+10 points depuis 2019 pour les détenteurs d'un BEPC) mais les confronte à des difficultés : 50 % des non diplômés rencontrent au moins une difficulté¹⁶. Par ailleurs, il convient de noter que si les difficultés sont plus vives pour les non-diplômés et les titulaires de bas revenus, elles ne sont pas uniquement liées¹⁷ à la numérisation des démarches. Rendu responsable de la procédure administrative, l'utilisateur craint davantage de se tromper ou peut ne pas comprendre ce qui lui a demandé. Le facteur du revenu est ainsi clef dans la compréhension de ces inquiétudes relatives à l'administration en ligne. En effet, ce que redoutent principalement les catégories à faible revenus, c'est surtout de se tromper, de commettre une erreur (22 %) puisque les prestations sociales représentent une part importante de leur revenu disponible (38 %)¹⁸.

Notes

¹⁶ Source : Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2025 (terrain 2024), traitements Crédoc.

¹⁷ ANCT, Démarches administratives en ligne : les principales difficultés ne sont pas liées au manque de compétence numérique, 25/03/2025, URL : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/demarches-administratives-en-ligne-les-principales-difficultés-ne-sont-pas-liées-au-manque-de-compétence-numérique/>.

¹⁸ ANCT, 25/03/2025, op cit.



Dans un autre registre, une enquête menée par Régnier (2018) a montré que les dispositifs numériques de contrôle de l'alimentation suscitaient la réticence des individus de milieu modeste à accepter ces technologies d'autoquantification, l'alimentation étant vécu comme un « *espace de liberté* » dans un contexte de précarisation des conditions de vie. Alors que des individus plus aisés adhèrent plus volontiers aux outils de *self tracking* au nom de principes diététiques, les individus d'origine modestes rejettent les contraintes liées à ces outils d'autocontrôle.

Plusieurs auteurs ont toutefois montré que l'ethos des groupes sociaux, en particulier des milieux modestes, est moins homogène que par le passé (Avril, 2014), que ce soit en raison de la diversification des conditions de socialisation (Lahire, 1998), la massification scolaire (Pasquier, 2018b), ou encore le développement de métiers de service qui opère des formes de désenclavement culturel (Schwartz, 2011). S'il convient donc de rester nuancé, un certain nombre de valeurs restent toutefois des caractéristiques fortes des milieux modeste (Pasquier, 2022), tel que le rôle central de la famille (Siblot & al., 2015), la distance vis-à-vis de l'écrit (Pasquier, 2018a) ou encore le goût pour les savoir-faire appris par la pratique (Schwartz, 2011 ; Lahire, 2008). Dans le domaine des technologies, Pasquier (2022) souligne ainsi que « (...) *Internet contrevient à un certain nombre de valeurs des classes populaires, comme la priorité accordée à la famille dans leurs réseaux de relations, le maintien de frontières nettes entre vie professionnelle et vie privée ou encore l'attachement au face-à-face et au parler franc* ».

La prise en compte de l'*ethos* social et des normes sociales différenciées en fonction des milieux, peut donc servir à nourrir des stratégies d'encapacitation des publics, notamment modestes. En Inde, des expérimentations réussies ont été menées auprès de populations très modestes (Srinivasan, 2012). Elles portaient sur l'usage de la vidéo, mais l'enjeu n'était pas seulement d'apprendre à manipuler des technologies. L'objectif consistait plutôt à explorer ce que les membres des communautés locales pouvaient réellement en faire, en s'appuyant sur leurs propres réflexions et priorités. Ces démarches, ancrées dans les valeurs du collectif lui-même, se distinguent des approches qui se limitent à introduire des outils extérieurs, parfois éloignés du vécu social et culturel des bénéficiaires. Les résultats ont montré que fournir un simple accès aux technologies suscite peu d'adhésion. En revanche, quand l'introduction technologique s'inscrit dans le respect des contextes sociaux, elle favorise davantage le développement du pouvoir d'agir des individus.

En définitive, l'appropriation constitue un processus qui permet et stabilise l'usage des technologies en le reliant au quotidien. Il importe donc de bien distinguer l'*accès* et l'*appropriation* d'une technologie, cette dernière pouvant être accessible à un individu ou à un groupe sans qu'il y ait pourtant une appropriation. Cette dernière doit s'envisager dans une approche autant individuelle que sociale en analysant les interactions entre les individus et les technologies dans leur contexte socioculturel spécifique (marqué par l'appartenance à une communauté culturelle particulière, à une catégorie d'âge, à une catégorie socioprofessionnelle spécifique, etc.)¹⁹. « *La construction d'usage est un processus complexe qui mêle à la fois la prise en main technique, le capital social et le développement identitaire. Pour qui souhaite comprendre les sociabilités par le prisme des usages des TIC, ces trois plans ne sont pas à négliger.* » (Plantard, 2021c, p. 104) En ce sens, mesurer les compétences numériques en dehors des contextes de vie ne présentent que peu d'intérêt. Il est probablement plus intéressant de modéliser les parcours d'appropriation des usagers sur des modèles topologiques comme cela a été fait plusieurs fois pour les enseignants ou les soignants (Perret et Plantard, 2024).

Notes

¹⁹ Sur le sujet de l'appropriation, voir notamment : ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : les professionnels de la médiation numérique au défi de l'éloignement numérique, 2024, chapitre 1, sous-partie « Trajectoires d'appropriation et autonomisation des publics ».



III) L'ESTIME DE SOI

Le rapport aux normes peut également être appréhendé dans la difficulté pour certains individus à se projeter positivement dans l'usage des outils numériques (Mallein, Toussaint, 1994), alimentant ainsi une distance vis-à-vis des technologies. L'estime sociale s'avère en effet particulièrement centrale dans la réalisation de soi, la reconnaissance individuelle dans une société passant par des relations de reconnaissances réciproques entre les individus (Honneth, 2008). Dès lors, des formes de mépris de soi peuvent surgir en cas d'impossibilité de se voir confirmer une valeur positive de soi par autrui. À cet égard, la distance vis-à-vis des technologies ne vient donc pas toujours seulement d'un manque ou d'une « in-capabilité » pratique, mais peut également découler d'une distance vis-à-vis des normes socialement valorisées. Dans ce cas, cette distance peut refléter une forme de protection vis-à-vis d'expériences ressenties comme humiliantes, de mépris de soi, ou plus généralement de situations malaisantes compte tenu de difficultés à utiliser les outils et/ou à en tirer profit (Granjon, 2022).

En effet, les postures de désintérêt ou de rejet vis-à-vis des technologies concernent jusqu'à 40 % des éloignés du numérique (non-internautes et internautes ne se sentant pas suffisamment compétents pour utiliser pleinement le numérique) contre 13 % seulement des internautes se sentant suffisamment compétents (voir Chapitre 1, partie III). Dans une société où la pratique des technologies numériques est encouragée et valorisée, ce non-usage peut constituer une expérience stigmatisante. Comme le note Granjon (2010), le non-usage révèle en creux des éléments liés à la conflictualité sociale par la non-adéquation entre l'expérience de soi et la « promesse » d'émancipation véhiculée par les discours sur le numérique. Le désintérêt ou le rejet apparaissent dès lors comme une raison socialement légitime de ne pas utiliser Internet (Syvertssen, 2017). Ils peuvent se traduire par l'adoption d'un argumentaire négatif à l'égard du numérique. Certaines enquêtes qualitatives font, en effet, état de non-utilisateurs ou faible-utilisateurs « critiques » du numérique, désapprouvant ce qu'ils considèrent comme un affaiblissement du lien social et de l'entraide au profit de relations déshumanisées (Granjon, 2022). Seuls 34 % des non-internautes contre 52 % des internautes ne se sentant pas compétents et 57 % des internautes se sentant compétents estiment ainsi qu'Internet constitue un bon outil pour contribuer à la vie associative.

Aussi, interrogés dans le cadre de l'édition 2023 du Baromètre du numérique sur le lien entre accès à Internet et intégration dans notre société, 78 % de la population mettent en avant son importance et même 27 % des personnes n'utilisant pourtant pas Internet. Ceci illustre l'ampleur d'une représentation partagée par une large part de la population autour de la nécessité d'être connecté.

Le non-usage apparaît donc, dans certains cas, comme un recours pour se protéger d'éventuelles situations d'échec ou humiliations menant à une expérience dépréciative de soi. Ces situations d'humiliations relèvent d'une dynamique conflictuelle entre les valeurs portées par une société donnée et « *les capacités développées par chacun au cours de son histoire personnelle* » (Honneth, 2008 : 214).

IV) LES EFFETS DE SATURATION DU NUMÉRIQUE

Enfin, il existe également des cas de déconnexions volontaires qui, si elles sont rarement totales, concernent un certain nombre de pratiques visant à se protéger d'un excès de sollicitations (Jauréguiberry, 2012 ; Bruna, 2014) afin de « *reprendre son souffle et distance, à retrouver son rythme et un temps à soi* » (Jauréguiberry, 2014). L'enquête nationale Capuni Crise réalisée en 2019 par le GIS M@rsouin (Plantard, 2021c), montrait ainsi que 15 % de la population s'accorde plusieurs



moments de déconnexion volontaire par jour, dont 10 % allongeait cette déconnexion à une journée ou plus par semaine.

Comme le note Laborde (2023), les pratiques de déconnexion volontaire ne se présentent pas comme un manque ou une incapacité mais plutôt comme un moyen de reprendre le contrôle. Elles sont donc, contrairement aux autres formes de distance vis-à-vis des technologies, plutôt le fait d'individus socialement favorisés qui, à l'instar des cadres, se voient confrontés à une surcharge d'informations et de sollicitations via les technologies numériques. Pour certains auteurs, il s'agit pour ces publics de se dégager des marges de manœuvre pour échapper à « *la laisse électronique des cadres* » (Carayol *et al.*, 2016) où l'activité professionnelle entraîne une surconnexion pouvant conduire à des risques psychosociaux (Jauréguiberry, 2010). Ces formes de non-usages limités apparaissent comme autant de stratégies permettant « *des formes de déconnexion différentes sur le lieu de travail, dans l'interface travail/hors travail et au sein de la sphère strictement privée* » (Félio, 2015). Loin d'être le fait d'individus en manque de capacité numériques, le non-usage de certains dispositifs est délibéré, voire usage d'un dispositif alternatif permettant à l'individu de conserver son autonomie (Benhamou, 2024).

Ces effets de saturation face aux nombreux dispositifs numériques sont donc surtout manifestes dans la sphère professionnelle, compte tenu du rôle central que ces technologies ont prises dans l'organisation du travail de certains métiers. Comme le note Laniray (2020), ce qui devait auparavant apporter un bénéfice en termes d'organisation et de conduite de l'activité a pu se muer pour certaines personnes, par accumulation, en un élément perturbateur qui peut notamment se manifester chez les salariés différentes formes comme la surcharge informationnelle ou encore le « *technostress* » (Ayyagari *et al.*, 2011), c'est-à-dire l'incapacité à utiliser les technologies numériques menant ainsi à une tension qui nuit à l'activité, au bien-être de l'individu, voire à celui de son organisation (Loup *et al.*, 2020 ; Kefi *et al.*, 2021).

Les différentes formes que peuvent prendre ces déconnexions volontaires relèvent donc surtout d'une volonté de maîtrise de ses usages. Comme le note Jarrige, « *Ces non-usages contemporains répondent à la saturation croissante du monde en technologies ; ils témoignent, dans le domaine informatique – comme dans tous les autres champs de la technologie contemporaine –, d'une réflexivité accrue des populations* » (2016).

EN RÉSUMÉ

Ainsi, les freins « psychosociaux » peuvent être appréhendés plus largement dans la question des conditions d'appropriations des technologies numériques, qui sont liées aux contextes sociaux et de vie des individus et groupes d'individus.

- L'usage (et le non-usage) d'un dispositif sociotechnique a toujours plusieurs dimensions : il est lié à la fois à l'interface (lequel est fonction des représentations et choix des concepteurs) et aux ressources, représentations des usagers, pratiques sociales et contextes de vie de l'utilisateur.
- L'adoption d'une technique ou d'un dispositif est fonction d'un processus, dans lequel l'intégration dans la vie quotidienne de l'utilisateur est centrale. À cet égard, l'utilisateur est rarement passif, il s'approprie ce qui fait sens pour lui et peut détourner les usages prescrits de manière plus ou moins créative.
- L'usage est socialisé, c'est à dire qu'il possède une dimension sociale, l'utilisateur étant membre de groupes (réels ou imaginés) qui jouent un rôle notamment sur l'estime de soi.
- Différentes normes sociales d'usages peuvent coexister, mais l'imposition de normes à des groupes sociaux qui en sont à l'origine éloignés peut engendrer des situations difficiles pour ces derniers. Ce phénomène est renforcé si le design du dispositif (en lien avec le script) donne peu de prises à une appropriation.
- De manière moins centrale, l'on assiste aussi, particulièrement parmi certains cadres, à une volonté de restreindre ses usages numériques face à la place croissante tenue par les technologies dans l'organisation du travail.



Une faible considération des caractéristiques sociales et culturelles des différents groupes d'utilisateurs par les prescripteurs et concepteurs de dispositifs sociotechniques peut aboutir à imposer des pratiques numériques qui manquent de sens pour une partie des individus et qui active les freins psychosociaux. Dès lors, l'éloignement du numérique peut également être appréhendé comme une distance vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes. À l'inverse, une prise en compte de ces caractéristiques peut constituer un levier pour la conception d'un numérique plus capacitant, notamment s'il s'accompagne d'actions réalisées dans le cadre d'activités de médiation numérique prenant en compte les « mondes » sociaux et culturels des usagers.





CHAPITRE 3 : TYPOLOGIE DES POSTURES PSYCHOSOCIALES À L'ÉGARD DU NUMÉRIQUE

Dans le cadre de ce rapport, les données de l'édition 2025 du Baromètre du numérique²⁰ portant sur les craintes et freins à l'égard du numérique ont été mobilisées pour réaliser une classification statistique regroupant les individus exprimant de tels sentiments et donc de freins psychosociaux.

Cette démarche a permis d'identifier quatre grandes postures de craintes et freins psychosociaux (ou absence de crainte et de frein psychosocial) à l'égard du numérique et donc quatre catégories de population :

- **Les Réfractaires** (7 %) : souvent non-internautes, ils manifestent un rejet ou un désintérêt affirmé pour le numérique. Bien qu'ils soient les plus éloignés du numérique, leur positionnement est cohérent avec leur mode de vie, sans frustration apparente. Leurs freins sont principalement des freins d'adhésion au numérique (voir Chapitre 1, partie III).
- **Les Empêchés** (18 %) : leurs difficultés sont à la fois d'ordre matériel et subjectif, c'est-à-dire par l'impression de ne pas maîtriser suffisamment les outils ou ne pas disposer des informations nécessaires, la crainte de se tromper, qui dépassent le simple cadre « numérique » (par exemple pour les démarches administratives). Malgré l'expression d'un fort intérêt pour le numérique, les Empêchés considèrent donc leurs usages comme freinés par une combinaison de peurs, de manque de compétences et d'équipements inadéquats. Leurs freins sont donc intimement psychosociaux, et mêlent éléments socioculturels et financiers (voir Chapitre 1, partie II).
- **Les Inquiets** (37 %) : ils expriment des craintes – notamment vis-à-vis de la protection des données personnelles et de l'intelligence artificielle ; et s'estiment freinés dans leurs usages par le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement. Leurs freins psychosociaux s'incarnent dans des mécanismes de protection à l'égard de risques perçus (voir Chapitre 1, partie I) mais aussi dans des sentiments de manque de compétences et donc des limites de nature socioculturelle (voir Chapitre 1, partie II).
- **Les Technophiles** (37 %) : ils ne rencontrent ni craintes, ni freins, ni limitations majeures dans leurs usages du numérique. Leur connexion est intense et fluide et ils ne font pas état de l'état de saturation du numérique affectant pourtant certaines catégories ultraconnectées (voir Chapitre 2, partie IV).

Notes

²⁰ Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2025 (terrain 2024).



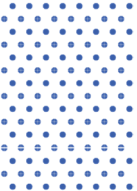
Types de craintes ²¹	Réfractaires	Empêchés	Inquiets	Technophiles
Craintes exprimées à l'égard du numérique	Rare crainte de faire l'objet d'une arnaque, d'une escroquerie ou d'harcèlement	Forte crainte de commettre une erreur Forte crainte liée au manque de confiance dans ses compétences numériques	Forte crainte que leurs données personnelles soient utilisées de manière inappropriée Forte crainte de faire l'objet d'une arnaque, d'une escroquerie ou d'harcèlement	Déclaration d'une absence de crainte particulière
Freins matériels ou de compétences	Absence d'équipement Souvent, des difficultés de connexion à Internet ou absence d'accès Plus rarement, un sentiment de manque de maîtrise	Très souvent, le sentiment de manque de maîtrise Très souvent un équipement dépassé Très souvent, des difficultés de connexion à Internet ou absence d'accès Plus rarement, une absence d'équipement	Souvent un équipement dépassé Souvent un sentiment de manque de maîtrise	Absence de frein
Limitation de l'usage (désintérêt, coût, rejet...)	Désintérêt pour le numérique Rejet du numérique Plus rarement, le coût de l'équipement	Souvent, le coût de l'équipement Plus rarement, un désintérêt pour le numérique	Coût de l'équipement Rejet volontaire du numérique	Pas de limitation
Attitude à l'égard de l'intelligence artificielle	Ne se positionne pas Très forte méfiance envers l'IA	Très forte confiance envers l'IA	Forte méfiance envers l'IA	Plutôt confiance envers l'IA

Note de lecture : les items en gras comptent parmi les trois items les plus fréquents pour cette posture de la typologie.

Source : Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2025 (terrain 2024), traitements Crédoc.

Notes

²¹ Plusieurs items (craintes, freins, limitations) apparaissent dans plusieurs classes de la typologie. Les classes ne sont pas définies de manière exclusive sur la base d'un seul critère. Elles résultent d'une combinaison statistique de variables actives (via une ACM suivie d'une classification), où certains items peuvent être partagés entre plusieurs groupes, mais avec des intensités différentes ou des contextes d'interprétation spécifiques. L'ordre des items présentés dans le tableau est ainsi déterminant.



Un premier enseignement peut être tiré dès la phase de construction de cette typologie : les tentatives pour distinguer les freins liés à des craintes (protection des données, défiance vis-à-vis de l'intelligence artificielle, etc.) de ceux relevant d'un manque de compétences ou d'équipement se sont révélées infructueuses. En réalité, une partie de la population cumule ces différents freins. Désigné ici sous le terme « Empêchés », ce groupe illustre toute la complexité des parcours d'appropriation du numérique.

Encadré 1 (ou annexe technique) : méthodologie de l'analyse typologique

Une analyse typologique a été réalisée sur la base des résultats de l'édition 2025 du Baromètre du numérique dans le but de repérer des postures-types parmi les individus selon les freins et craintes qu'ils expriment à l'égard du numérique.

Cette analyse s'est opérée en deux temps :

1. Une Analyse de Correspondances Multiples (A.C.M.) : l'A.C.M. est une méthode factorielle de Statistique Descriptive Multidimensionnelle, qui permet de représenter dans un espace réduit les proximités entre individus et modalités de réponse. Cette analyse a été réalisée sur la base de l'ensemble des variables suivantes :
 - Crainte principale exprimée à l'égard du numérique
 - Freins matériels ou ressentis (manque de compétence) dans l'usage du numérique
 - Raisons invoquées pour limiter son usage du numérique
 - Niveau de confiance exprimée à l'égard de l'intelligence artificielle.
2. Une Classification Ascendante Hiérarchique (CAH) : les premiers axes de l'A.C.M. ont été utilisés comme base pour CAH, selon la procédure de classification « cluster » du logiciel SAS. Cette méthode agrège les individus les plus proches dans l'espace factoriel pour constituer des classes statistiquement homogènes. Le choix du nombre de classes (quatre) s'appuie à la fois sur des critères statistiques et sur la lisibilité des résultats.

L'analyse a permis de dégager quatre grandes postures psychosociales, rassemblant des individus aux caractéristiques proches — sans que tous ne possèdent nécessairement l'ensemble des traits du groupe. Les noms donnés à chaque classe (Réfractaires, Empêchés, Inquiets, Technophiles) relèvent de l'analyse humaine : ils visent à synthétiser au mieux les postures dominantes observées.



I) LES RÉFRACTAIRES : UNE DÉCONNEXION ASSUMÉE, ANCRÉE DANS DES NORMES DE VIE NON NUMÉRIQUES

Les Réfractaires se distinguent des autres par une posture claire de retrait vis-à-vis du numérique, fondée non sur des freins techniques ou économiques, mais sur une cohérence biographique et générationnelle. Leur position n'est pas celle d'un éloignement subi, mais celle d'un désengagement assumé, d'une certaine indifférence mâtinée de réserve à l'égard des nouvelles innovations technologiques et donc d'un frein psychosocial s'exprimant en termes d'adhésion au numérique.

Ce groupe est composé en majorité de personnes âgées, souvent très âgées, dont le parcours de vie s'est déroulé en dehors de l'univers numérique : plus de la moitié (52 %) des réfractaires ont 70 ans ou plus, contre 17 % de la population générale. Ce groupe n'en comprend pas moins certains individus plus jeunes : 13 % des réfractaires ont ainsi moins de 40 ans, 21 % entre 40 et 59 ans et 14 % entre 60-69 ans.

Le grand âge d'une large partie des réfractaires va de pair avec l'appartenance aux dernières générations n'ayant pas été exposées au numérique au cours de leur vie active – la majorité d'entre eux étant déjà retraités au moment où l'usage d'Internet s'est démocratisé. Ce groupe est davantage constitué de femmes âgées (35 % sont des femmes de 70 à 99 ans, contre seulement 17 % d'hommes du même âge) sous l'effet du cumul d'une plus grande féminisation des catégories les plus âgées de la population française mais aussi d'une moindre acculturation numérique liée au genre dans ces générations.

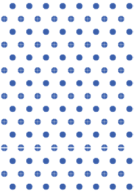
Leur parcours de vie se distingue aussi par un niveau de diplôme très bas : 30 % des réfractaires n'ont aucun diplôme (contre 9 % dans l'ensemble de la population). 60 % sont à la retraite (contre 29 % en moyenne), 48 % vivent seuls (contre 22 %) et 37 % habitent des communes rurales (contre 21 %). Ainsi, les réfractaires ne disposent pas d'un capital culturel particulièrement favorable à l'adoption des normes sociales d'usages dominantes du numérique.

Le numérique n'a donc pas traversé leur trajectoire professionnelle, leurs sociabilités, ni leurs pratiques culturelles. Pour cette raison, leur absence d'usage n'est ni problématique ni perçue comme une privation. Elle peut être volontaire, fruit du choix conscient de ne pas recourir au numérique, ou par défaut, parce qu'elle s'inscrit dans un quotidien organisé autrement, avec des ressources et des appuis sociaux qui ne dépendent pas (et n'ont jamais dépendu) du numérique. Les réfractaires font état d'une forte préférence pour les interactions directes et les services incarnés. 81 % des réfractaires préfèrent accomplir leurs activités de la vie quotidienne en se déplaçant plutôt qu'en ligne (contre 66 % en moyenne) et 95 % préfèrent faire de nouvelles rencontres dans leur environnement physique quotidien plutôt qu'en ligne (contre 84 %)²². Cette préférence est marquée quelle que soit la classe d'âge au sein de l'ensemble de la population, quelle que soit la catégorie de la typologie considérée, mais progresse avec l'âge²³.

Leur équipement numérique est souvent très limité, voire inexistant : seuls 14 % des réfractaires disposent d'une connexion Internet fixe à leur domicile (contre 83 % de la population) et 55 % ne se sont jamais connectés à Internet au cours des six derniers mois, quelle que soit la fréquence, le

Notes

²³ De 74 % de préférence pour la réalisation de nouvelles rencontres parmi les 18 à 24 ans à 93 % parmi les 70 ans et plus et de 57 % de préférence pour la réalisation d'activité de la vie quotidienne en physique parmi les 18-24 ans à 77 % parmi les 70 ans et plus.



mode ou le lieu, 69 % ne possèdent pas d'ordinateur (contre 13 %) et 58 % de smartphone (contre 91 % en moyenne).

Les Réfractaires se caractérisent donc aussi par une quasi-absence d'usage du numérique, dans toutes ses dimensions : communication, administration, consommation, sociabilité ou culture. Cette situation n'est pas seulement liée à un défaut d'équipement, mais reflète une distanciation profonde vis-à-vis des pratiques numériques dans leur ensemble, y compris parmi les réfractaires se connectant parfois à Internet, dont les usages sont plus faibles que le reste de la population et concentré sur des tâches utilitaires : les démarches administratives en ligne (74 % contre 81 % de la population) et la recherche d'itinéraire (71 % contre 81 %) sont les deux actions les plus fréquemment accomplies en ligne par les réfractaires se connectant à Internet.

Ainsi, les Réfractaires ont une attitude de mise à distance des innovations technologiques, plutôt que de craintes. Ces innovations sont d'ailleurs conçues par des personnes très différentes d'elles : là où les Réfractaires sont plus souvent des femmes âgées, peu diplômées, vivant en zones rurales, les concepteurs de ces innovations sont plus souvent des personnes jeunes (50 % de moins de 38 ans pour les data scientists français en 2019), des hommes (77 %) très diplômés (44 % de bac+5 ou plus), cadres (61 %) et vivant ²⁴ (40 % en Île-de-France). Ce contraste de profils suggère que les Réfractaires peuvent avoir le sentiment que les innovations numériques sont conçues à partir de logiques sociales qui leur sont largement étrangères, ne pas en comprendre l'intérêt pour elles-mêmes.

La mise à distance des innovations numériques par les Réfractaires s'exprime ainsi très nettement dans leurs perceptions des outils d'intelligence artificielle. 91 % d'entre eux n'ont jamais utilisé d'outils d'IA, que ce soit dans leur vie personnelle ou professionnelle, et près de la moitié (49 %) ne font pas du tout confiance à cette technologie, soit plus du double de la moyenne nationale (23 %). Ce rejet trouve un écho particulier quand on observe que l'intelligence artificielle est largement associée, dans l'espace public, à des figures masculines de la Silicon Valley (Altman, Musk, Zuckerberg, Hassabis, Pichai, etc.) incarnant un monde social très éloigné de celui des Réfractaires.

Le rejet marqué de l'intelligence artificielle par les Réfractaires s'inscrit plus largement dans une attitude de mise à distance du numérique dans son ensemble. La représentation que les Réfractaires ont du numérique en général est souvent neutre ou critique : concernant leur vie quotidienne, 48 % estiment que le numérique n'a aucun effet sur leur vie quotidienne (contre 21 % en moyenne), 23 % qu'il la complique (contre 12 %) et 9 % pensent qu'il l'améliore.

Par conséquent, les Réfractaires apparaissent comme les moins demandeurs de médiation ou d'assistance numérique : 74 % d'entre eux ne souhaitent pas d'accompagnement au numérique, contre 64 % en moyenne et ce, alors même que 86 % n'ont jamais bénéficié d'accompagnement (contre 89 %). Ce rejet de l'accompagnement traduit leur volonté de poursuivre un mode de vie principalement « non numérique ».

La catégorie des réfractaires est en grande partie constituée de non-internautes, qui ont été interrogés exclusivement sur des questions numériques dans le cadre de l'échantillon téléphonique du Baromètre du numérique. Il n'est donc pas possible, comme il sera plus loin pour les autres postures, de replacer l'attitude du numérique des réfractaires au sein de leurs opinions plus générales à l'égard de leurs modes de vie.

Notes

²⁴ DARES, Data scientists, community managers...et informaticiens : quels sont les métiers du numérique ? 2019, URL : <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/data-scientists-community-managers-et-informaticiens-quels-sont-les-metiers-du>. Ces données sont comparables à celles d'autres pays d'Europe : European Institute for Gender Equality, Gender Equality Index 2020: Digitalisation and the future of work, URL : https://eige.europa.eu/publications-resources/toolkits-guides/gender-equality-index-2020-report/men-dominate-technology-development?language_content_entity=en



II) LES EMPÊCHÉS : UNE FORTE ASPIRATION AU NUMÉRIQUE FREINÉE PAR UN SENTIMENT DE NE PAS EN MAÎTRISER SUFFISAMMENT LES OUTILS

Les Empêchés développent des usages numériques pointus en termes de sociabilités (partage de contenus sur les réseaux sociaux, nouvelles rencontres en ligne) ou font état de leur enthousiasme pour le numérique ou les innovations technologiques (paiement via smartphone, recours à l'intelligence artificielle). Pourtant, leurs usages sont moins prononcés sur d'autres aspects, notamment en termes d'achats, de recherches d'itinéraires, de prise de rendez-vous médicaux, de réservations de billets, de démarches administratives. En outre, ces usages ne sont pas forcément considérés comme « maîtrisés » puisque cette catégorie partage souvent l'impression de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour en profiter pleinement.

En marge de leurs usages spécialisés mais parfois difficiles, les Empêchés disposent d'équipement diversifiés, qu'ils jugent cependant fréquemment inadaptés à leurs usages ou aspirations en raison de leur ancienneté ou de leur qualité.

Leur sentiment d'être freiné dans leurs usages du numérique repose ainsi sur des freins psychosociaux de deux natures : des freins socioculturels, avec l'impression de ne pas être suffisamment compétents, et des freins financiers qui mêlent réalité objective et croyances à l'égard d'un niveau d'équipement numérique « optimal ». Autrement dit, ce sentiment d'obstacle à l'usage plein et entier du numérique repose donc sur des croyances et représentations des compétences et équipements attendus dans le cadre des normes sociales d'usages dominantes du numérique et ne s'appuie pas nécessairement sur une réalité objective.

Loin de concerner uniquement les plus âgés, les Empêchés comptent une proportion significative de jeunes adultes, souvent à la frontière entre études et travail. 14 % des Empêchés sont des hommes âgés de 20 à 29 ans, soit le double de leur représentation dans la population française. Près de 39 % des empêchés ont entre 18 et 39 ans, en faisant la classe la plus jeune de la présente typologie psychosociale dégagée à partir des freins et craintes à l'égard du numérique.

Les Empêchés se caractérisent par une situation socioéconomique marquée par une instabilité dans les trajectoires professionnelles et éducatives et une exposition plus fréquente à des contextes de vie fragiles. Quand ils occupent un emploi, les Empêchés sont davantage ouvriers (16 % contre 12 %), en intérim (21 % contre 9 % dans l'ensemble de la population) ou en contrat à durée déterminée (22 % contre 18 %). En lien avec cette précarité professionnelle, 32 % des Empêchés appartiennent donc à la catégorie des bas revenus (contre 25 % de la population).

Les freins financiers avancés par les Empêchés comme facteur limitant leurs usages numériques procèdent donc bien pour partie d'une réalité économique contrainte. Toutefois, l'expression de freins financiers révèle en creux les attendus en matière d'équipements (nombre, qualité, optimisation) et l'opinion portée sur un écart éventuel à une norme réelle ou fantasmée (voir Chapitre I, partie II)²⁵. Malgré leurs contraintes budgétaires apparentes, les Empêchés conservent en effet des marges de manœuvre en matière d'équipement et sont les plus équipés en objets connectés. Ils procèdent à un arbitrage : ils choisissent d'être multi-équipés, quitte à s'équiper

Notes

²⁵ D'après l'enquête Tendances de Consommation du Crédoc, 22 % des internautes de 18 ans et plus estimant que leurs proches changeaient régulièrement de téléphone portable l'ont renouvelé par envie de nouvelles fonctionnalités contre 10 % de celles estimant que leurs proches ne changeaient pas souvent leur téléphone portable. Voir BLÉHAUT, Marianne, LÉHUÉDÉ, Franck, PAQUET, Nolwenn, « Consommation : L'influence des proches plus forte que les préoccupations environnementales », *Consommation & Modes de Vie*, n°349, septembre 2025.



d'occasion (pour le smartphone par exemple), plutôt que de concentrer leurs usages sur un seul ou un petit nombre d'équipements plus « à jour », optimisés et performants. Ce multi-équipement pourrait être un moyen de contrebalancer d'autres formes d'empêchement perçus, notamment dans les usages ou être une tentative pour adhérer à des normes perçues comme dominantes ou valorisées en termes d'équipement.

Le sentiment d'une absence de maîtrise suffisante des outils numériques pour pouvoir les utiliser pleinement forme le cœur des freins psychosociaux de cette catégorie, 37 % contre 20 % dans l'ensemble de la population). Ce sentiment va de pair avec celui qu'Internet est « trop compliqué » (18 % contre 8 % en moyenne). Les Empêchés sont ainsi la classe de la typologie exprimant le plus de doute à l'égard de leurs capacités à se saisir des outils numériques, signe que la multiplicité des équipements et usages ne va pas nécessairement de pair avec leur maîtrise sereine. Si les Empêchés expriment souvent un sentiment de manque de maîtrise, leurs pratiques montrent une capacité d'adaptation. En l'absence de ressources abondantes et face à des usages prescrits qui ne correspondent pas toujours à leurs besoins, ils développent des stratégies de contournement ou de « braconnage » (voir Chapitre 2, partie I) : multi-équipement d'occasion, négociation avec les opérateurs, gestion fine de leurs consommations. Ces tactiques traduisent une volonté de reprendre prise sur un univers perçu comme contraignant. Dans ce sens, leur sentiment d'empêchement ne renvoie pas seulement à leurs compétences individuelles, mais aussi à la difficulté de s'inscrire pleinement dans les cadres normatifs du numérique et d'un monde « social » conçu par d'autres catégories sociales.

Leur sentiment d'une absence de maîtrise s'inscrit dans un cadre plus général de sentiment d'insécurité, qui paraît dépasser les enjeux numériques. En effet, il est plus particulièrement marqué à l'égard de la réalisation des démarches administratives en ligne. 76 % d'entre eux ont accompli des démarches administratives en ligne (contre 84 % en moyenne) et 75 % des Empêchés déclarent rencontrer des difficultés à ce niveau (contre 45 % de la population). Les difficultés qu'ils rencontrent pour leurs démarches sont multiples mais ne relèvent pas stricto sensu d'un manque de maîtrise des outils numériques : crainte de se tromper (34 % contre 19 %), manque de compétences numériques pour réaliser les démarches administratives en ligne (26 % contre 12 %), incompréhension de ce qui est demandé (20 % contre 13 %), difficultés d'expression à l'écrit (7 % contre 4 %).

Leur besoin d'accompagnement n'est donc pas limité à une médiation numérique mais traduit un besoin d'accompagnement plus vaste. Ainsi, malgré leurs usages poussés en matière de sociabilité et leur adhésion à l'innovation technologique, notamment à l'IA, les Empêchés restent moins engagés sur des pans plus administratifs et logistiques de la vie numérique pour lesquels un accompagnement humain pourrait leur être nécessaire.

Les Empêchés ont déjà une expérience plus fréquente de l'accompagnement au numérique (28 % ont bénéficié d'un accompagnement gratuit, soit près de trois fois plus que la moyenne de personnes de 18 ans et plus accompagnées). Et pourtant, ce sont aussi ceux exprimant le plus fort besoin d'aide : 60 % des Empêchés n'ayant pas déjà bénéficié d'un accompagnement à l'apprentissage au numérique en souhaiterait un (contre 35 % de la population non accompagnée).

Les usages de pointe, sur certains aspects du numérique (sociabilité, loisirs) et l'engouement pour les nouvelles technologies, ne vont pas de pair avec un usage apaisé du numérique. La sensation d'être en décalage avec des espaces numériques non adaptés à ses besoins peut générer le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment le numérique pour en profiter pleinement. Cette impression de décalage s'inscrit dans un cadre plus large que le numérique et trahit une sensation d'être à la marge d'un monde social dominant pour une partie de la population jeune, précaire économique, n'ayant pas accédé à l'enseignement supérieur, ne disposant donc pas forcément d'un capital économique et culturel favorable à des usages numériques valorisés, dont les nombreux usages obéissent à des logiques sociales différentes et aspirant pourtant à saisir ces normes sociales dominantes, y compris numériques.



Pour aller plus loin²⁶ :

Les Empêchés se distinguent par une tension entre optimisme, contraintes budgétaires et inquiétudes, que ce soit dans le champ du numérique ou dans leurs modes de vie de manière plus générale :

- Une plus grande confiance accordée à l'ensemble des institutions (à titre d'exemple 41 % font confiance aux hommes et femmes politiques contre 31 % de la population internautes en moyenne) et envers autrui (46 % contre 37 %), le sentiment que la période favorable pour se lancer dans de nouveaux projets (49 % contre 31 % des internautes en moyenne), que leurs conditions de vie vont s'améliorer au cours des cinq prochaines années (31 % contre 18 % des internautes en moyenne).
- Mais la sensation d'être confrontés « personnellement à des difficultés importantes que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment » (67 % contre 56 % des internautes en moyenne, le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics (52 % contre 40 % en moyenne), la sensation de ne pas être en sécurité dans sa vie quotidienne (23 % contre 19 % en moyenne) et surtout le sentiment de s'imposer régulièrement des restrictions budgétaires (71 % contre 66 % de l'ensemble de la population internautes).

Notes

²⁶ Données recueillies dans le cadre de l'enquête Conditions de Vie et Aspirations du Crédoc dans lequel s'insèrent les questions du Baromètre du numérique posées aux adultes internautes.



III) LES INQUIETS : UNE ACCEPTATION DU NUMÉRIQUE, MARQUÉE PAR LA PEUR DE NE PAS EN MAÎTRISER LES OUTILS ET D'EXPOSER SES DONNÉES PERSONNELLES

Le groupe des Inquiets, souvent composé d'adultes d'âge intermédiaire (41 % de 40-59 ans), avec une légère majorité de femmes (55 %) et une surreprésentation des classes moyennes supérieures (31 % contre 28 % en moyenne dans la population) et donc d'un capital socioéconomique culturel favorable à l'acquisition des normes sociales d'usages dominantes du numérique. En termes d'usages, ce groupe se caractérise pourtant par une clef d'entrée « utilitaire » dans le numérique et teintée d'appréhension sur la capacité à réaliser ses usages en toute sécurité. La nature de leurs freins psychosociaux repose donc sur la protection envers des risques externes mais aussi, nous le verrons plus bas, sur des logiques socioculturelles nourries par la crainte de ne pas utiliser correctement les outils numériques.

Illustrant cette logique d'utilité dans leur usage du numérique du quotidien, les Inquiets réalisent ainsi leurs achats en ligne (84 %), consultent des itinéraires (81 %), prennent des rendez-vous médicaux (74 %) et effectuent des démarches administratives (81 %) dans des proportions proches de la moyenne nationale. Leurs usages du numérique ne s'étendent pas à des formes plus ludiques, sociales ou immersives du numérique. Ils manifestent en outre une préférence nette pour les formats traditionnels et physiques (lecture de livre papier, achat de vêtements en magasin, visionnage de programmes audiovisuels sur un téléviseur non connecté) et sont moins actifs sur les réseaux sociaux.

La stratégie d'équipement des Inquiets n'en est pas vraiment une : elle relève d'un usage par conformité, fondé sur les prescriptions de l'environnement technologique dominant, sans qu'il y ait pour autant rejet ou défiance radicale. Les Inquiets ne manquent pas d'équipements, mais n'investissent pas ces outils comme des supports de personnalisation de l'expérience numérique. De fait, les Inquiets possèdent des équipements anciens, non optimisés et les paramètrent peu : ils conservent le navigateur par défaut de leur smartphone, le service de cloud fourni avec leur appareil, etc.

Leur rapport au numérique est structuré par des craintes, qui ne relèvent pas d'un rejet frontal, mais plutôt d'une forme d'inquiétude latente quant à leur capacité à comprendre et maîtriser un univers technologique en mutation rapide. Cette inquiétude s'accompagne d'un sentiment de débordement : 37 % des Inquiets considèrent que le temps personnel qu'ils passent devant les écrans est excessif (contre 33 % en moyenne), et 51 % estiment pouvoir se passer d'Internet plus d'une journée (contre 46 % en moyenne). Autant d'indices qui suggèrent que le numérique leur apparaît moins comme un univers à « rattraper » que comme une présence envahissante, dont ils craignent de perdre la maîtrise. Parmi eux pourraient se trouver certains internautes en état de saturation, qui cherchent, temporairement, à se couper d'un numérique considéré comme trop prégnant dans leur vie (voir Chapitre 2, partie IV).

Leur rapport aux outils numériques relève ainsi d'une logique de conformité plus que de choix. Les Inquiets se plient aux exigences du numérique parce qu'il est devenu incontournable pour réserver un voyage, prendre un rendez-vous médical ou accomplir une démarche administrative, mais ils préféreraient souvent conserver des modalités physiques ou traditionnelles (voir plus haut). Ce sont en quelque sorte de « bons élèves » du numérique, qui s'efforcent de remplir les obligations imposées par la numérisation croissante de la société tout en redoutant de se tromper. Leurs freins se traduisent donc par une crainte de « mal faire », non pas principalement en raison des conséquences matérielles d'une erreur (comme c'est le cas pour les Empêchés), mais plutôt par



peur d'un défaut de compréhension ou d'un manque de maîtrise face à des dispositifs jugés complexes et risqués, notamment sur le plan de la protection des données personnelles :

- Les données personnelles polarisent en effet un certain nombre de ces craintes : le smartphone précédent est ainsi plus souvent conservé par crainte de diffusion des données personnelles et, 51 % des membres de cette classe (contre 33 % en moyenne) voient dans l'insuffisante protection des données personnelles sur Internet l'un des freins principaux à leur usage d'Internet.
- Le sentiment de ne pas maîtriser suffisamment les outils numériques pour pouvoir les utiliser pleinement est avancé par 26 % des Inquiets (contre 20 % en moyenne).
- En lien avec ce sentiment de manque de maîtrise, le témoignage d'une incompréhension de certains dispositifs numériques. Il en va ainsi des dispositifs de signalement disponibles sur les réseaux sociaux : parmi les Inquiets les ayant mobilisés, 23 % ne les ont pas trouvés compréhensibles (contre 19 % des utilisateurs de ces dispositifs en moyenne), et 20 % ne les ont pas estimés simples d'utilisation (contre 16 % en moyenne). De même, les conditions générales d'utilisation (CGU) des réseaux sociaux sont plus souvent considérées comme peu compréhensibles (59 % contre 50 %).
- Une méfiance envers l'intelligence artificielle, perçue comme une menace pour la création artistique, l'emploi ou l'éducation.

Le coût des abonnements et équipements est aussi identifié comme une limite à leurs usages, au-delà de ces craintes.

L'un des aspects importants à noter est l'ampleur des craintes de cette classe, qui dépasse le spectre des usages numériques. En témoignent les opinions à l'égard des dispositifs de signalement et des CGU des réseaux sociaux qui peuvent tout autant révéler une distance au numérique qu'à un univers réglementaire. Le positionnement à l'égard des démarches administratives confirme cette crainte allant au-delà du numérique, en lien avec la peur de commettre une erreur. Ainsi, une majorité d'Inquiets (52 %) rencontre des difficultés pour réaliser des démarches administratives en ligne. La cause la plus fréquemment invoquée pour expliquer cette difficulté est la peur de se tromper (21 % contre 19 % de la population en moyenne, une différence faible mais statistiquement significative), avant la mauvaise ergonomie des sites Internet (21 % contre 16 %), ou l'incompréhension de ce qui est demandé (16 % contre 13 %).

Ces craintes vont donc de pair avec le besoin d'être rassuré. Les Inquiets sont plus nombreux que la moyenne à exprimer un besoin de médiation numérique : 93 % n'ont jamais été accompagnés dans leurs usages numériques mais, parmi eux, 43 % souhaitent l'être contre 35 % de l'ensemble de la population. Cette demande s'oriente vers des lieux d'accompagnement identifiables et proches de leur quotidien : le domicile (17 % contre 15 %) en premier lieu, puis les associations (8 % contre 6 %), les mairies ou les sièges d'intercommunalité (5 % contre 3 %).

Pour aller plus loin²⁷ :

Les craintes des Inquiets dépassent le cadre du numérique.

- Leur vision du présent comme de l'avenir est plutôt pessimiste avec l'impression que leurs conditions de vie vont se dégrader dans les cinq prochaines années (58 % contre 50 % en moyenne), qu'ils ne sont pas libres de vivre leur vie comme ils l'entendent (20 % contre 16 % en moyenne), que ce n'est pas le bon moment pour se lancer dans un nouveau projet (72 % contre 64 %)
- Ils sont généralement méfiants, notamment à l'égard d'autrui (68 % contre 62 %) et des institutions, en particulier des hommes et femmes politiques (50 % de «pas du tout confiance » contre 45 % en moyenne), mais à l'exception de la police.

Notes

²⁷ Données recueillies dans le cadre de l'enquête Conditions de Vie et Aspirations du Crédoc dans lequel s'insèrent les questions du Baromètre du numérique posées aux adultes internautes.



IV) LES TECHNOPHILES : UNE ADHÉSION CONFIANTE A LA NORME NUMÉRIQUE DOMINANTE

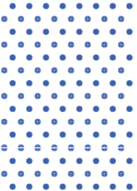
Les Technophiles représentent la fraction de la population la plus intégrée aux usages numériques : 58 % déclarent même qu'ils ne pourraient se passer d'Internet qu'un jour maximum (contre 53 % de la population). Leur posture repose sur une adhésion implicite aux normes sociales et culturelles du numérique, perçu comme un environnement globalement bénéfique. Par leurs caractéristiques sociodémographiques, ils se rapprochent des concepteurs du numérique et partagent donc potentiellement leurs représentations collectives, leur rendant le numérique plus accessible et intelligible (voir Chapitre 2, partie II).

Contrairement aux autres postures psychosociales, les Technophiles n'expriment pas de crainte majeure liée au numérique. Leur confiance s'étend à la fois aux outils (applications, IA, plateformes), aux environnements (interfaces, cloud, algorithmes), et aux institutions numériques elles-mêmes. Ils lisent peu, voire jamais, les conditions d'utilisation, sans que cela ne les inquiète. Ce désintérêt pour les risques pourrait refléter une croyance dans la robustesse du système, dans sa capacité à protéger, sécuriser, corriger. Plutôt qu'un frein psychosocial, cette croyance devient moteur psychosocial de leurs usages numériques.

Cette posture confiante s'appuie sur plusieurs éléments. Ils bénéficient en premier lieu d'une bonne insertion sociale et professionnelle, qui les familiarise aux outils numériques dès le travail ou les études. Les technophiles sont en majorité des adultes d'âge actif : 63 % ont entre 25 et 59 ans, dont 22 % entre 25 et 39 ans et 41 % entre 40 et 59 ans. Ils sont légèrement surreprésentés parmi les hommes, notamment ceux âgés de 30 à 49 ans (20 % des technophiles contre 16 % dans la population générale). Ils sont plus souvent diplômés de l'enseignement supérieur (43 % contre 37 % de l'ensemble de la population), signe d'un capital culturel souvent favorable aux usages numériques. 59 % des technophiles exercent actuellement un emploi (contre 53 % de la population) tandis que 24 % sont retraités, 7 % au chômage, 3 % en maladie de longue durée, 4 % au foyer ou aidants familiaux et 3 % étudiants. Quand ils font partie de la population active, 13 % sont cadres ou membres des professions intellectuelles (contre 10 %), une appartenance à des catégories sociales souvent plus familières d'usages numériques quotidiens et variés. En outre, 23 % des technophiles disposent de hauts revenus (contre 17 %), ce qui renforce leur capacité à renouveler leurs équipements et à s'abonner à des services numériques variés.

Cette combinaison de ressources économiques, professionnelles et culturelles les rend non seulement à l'aise avec le numérique, mais aussi moteurs de ses usages et de ses représentations valorisées. En ce sens, ils participent à la diffusion des normes légitimées par les entrepreneurs de morale du numérique et contribuent à ancrer une vision positive et confiante des technologies dans la société (voir Chapitre 2, partie I).

Corollaire de cette proximité avec les créateurs des espaces numériques, les Technophiles affichent une confiance élevée en leurs capacités numériques, un facteur déterminant dans l'identification de cette catégorie de la typologie des freins psychosociaux au numérique : 96 % sont des internautes se sentant compétents dans leurs usages du numérique, 95 % ne repèrent aucun frein à leurs usages des outils numériques (contre 62 % de la population en moyenne). Surtout 70 % ne signalent aucun frein à l'usage d'Internet plus spécifiquement, soit près du double de la proportion observée dans la population en moyenne (38 %) : 96 % sont des internautes se sentant compétents dans leurs usages du numérique, 95 % ne repèrent aucun frein à leurs usages des outils numériques (contre 62 % de la population en moyenne). Surtout 70 % ne signalent aucun



frein à l'usage d'Internet plus spécifiquement, soit près du double de la proportion observée dans la population en moyenne (38 %).

Les Technophiles disposent en second lieu d'un accès facilité aux équipements et à l'information, qui permet une mise à jour continue des compétences et une autonomie dans la résolution des problèmes : ils disposent presque tous d'une connexion fixe à domicile (92 % contre 83 % de l'ensemble de la population), sont majoritaires à posséder à la fois un smartphone, un ordinateur et une tablette (56 % contre 50 % de la population), disposent d'un forfait téléphonique disposant d'un grand nombre de données mobiles (56 % disposent de plus de 50 Go de données mobiles contre 49 % de la population).

Sur Internet, leurs pratiques couvrent un large éventail de services : 90 % ont réalisé un achat en ligne au cours des 12 derniers mois (contre 84 %), 85 % ont effectué une démarche administrative, 83 % une recherche de lieu ou d'avis, 78 % une prise de rendez-vous médical, et 86 % une recherche d'itinéraire – tous ces taux étant supérieurs à la moyenne nationale.

En outre, ils expérimentent davantage les technologies émergentes. 33 % ont déjà utilisé des outils d'intelligence artificielle (IA) dans leur vie personnelle (contre 25 %) et 23 % dans leur vie professionnelle ou leurs études (contre 21 %). Ils font plus souvent confiance à l'IA (58 % contre 39 %) et considèrent davantage qu'elle représente une opportunité plutôt qu'une menace pour l'éducation, la formation (58 % contre 48 %), l'environnement (58 % contre 47 %), la création artistique (48 % contre 42 %) ou encore l'emploi (42 % contre 34 %).

Les Technophiles se caractérisent donc par un rapport détendu à leur environnement numérique : peu de freins perçus, peu de recours à la régulation ou à l'accompagnement, et une tendance à minimiser les risques ou à ne pas s'en préoccuper activement. Ce manque de regard critique peut constituer un risque à titre individuel, en exposant les Technophiles à des escroqueries et délits (voir Chapitre 1, partie I), mais aussi à titre collectif, en limitant la vigilance collective face aux externalités négatives du numérique.

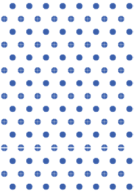
81 % ne rencontrent pas de difficultés pour effectuer des démarches administratives en ligne (contre 55 % de la population), ce qui reflète une très forte aisance perçue et réelle. Cette aisance ne se limite pas au domaine administratif ou numérique mais est la résultante de leurs ressources sociales, économiques et culturelles, qui réduisent les obstacles qu'ils peuvent rencontrer : plus grande maîtrise de l'écrit, moindre enjeu économique d'une erreur, plus grande compréhension de systèmes créés par des personnes partageant leurs représentations, plus grande confiance en leurs capacités à résoudre une difficulté...

96 % des technophiles n'ont jamais bénéficié d'un accompagnement numérique, et 77 % ne souhaitent pas en recevoir. Témoin de leur assurance, 85 % n'ont jamais évalué leur niveau de compétences numériques.

Lorsqu'on les interroge sur l'impact du numérique, 80 % estiment qu'il facilite leur vie quotidienne (contre 66 % pour l'ensemble de la population).

Les technophiles se préoccupent peu des données mises à leur disposition sur leurs consommations : seuls 23% consultent les données sur leur volume de consommation mobile, et 35 % ignorent l'impact carbone de leurs usages mobiles. Ceci pourrait révéler une forme de désintérêt pour les régulations ou arbitrages écologiques ou économiques à l'égard du numérique. Or, ce manque de regard critique peut avoir des conséquences collectives importantes et rappelle la nécessité d'une médiation numérique qui ne vise pas seulement l'aisance technique de ses bénéficiaires mais aussi le développement d'usages responsables, éclairés et citoyens.

Sur d'autres aspects également, leur comportement reflète une faible nécessité de négociation ou de changement, sans doute en raison de l'absence de nécessité économique ou social de le faire.



75 % n'ont pas négocié leur forfait mobile au cours des deux dernières années (contre 70 % de la population) et 77 % n'ont pas tenté de négocier le prix de leur connexion fixe (contre 72 %) au cours des deux dernières années.

Même informés des nouveaux droits offerts par la régulation (choix du navigateur, par exemple), peu en profitent. Parmi les technophiles ayant été informés de la possibilité facilitée de changer de navigateur sur smartphone, 86 % n'en ont pas profité pour changer de navigateur (contre 73 % en moyenne).

Pour aller plus loin²⁸ :

Les technophiles sont des personnes confiantes dans leur vie au-delà du numérique.

- Ils expriment plus souvent un niveau de confort matériel élevé, un sentiment de sécurité dans leur vie quotidienne (84 % contre 80 % en moyenne), une absence de restrictions budgétaires et la confiance dans le maintien de leurs conditions de vie au même niveau au cours des cinq prochaines années. 53 % indiquent en outre ne pas être personnellement confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment (contre 44 % en moyenne).
- Ils font globalement confiance aux institutions publiques et en particulier les entreprises publiques ou privées, les banques et les associations.

Notes

²⁸ Données recueillies dans le cadre de l'enquête Conditions de Vie et Aspirations du Crédoc dans lequel s'insèrent les questions du Baromètre du numérique posées aux adultes internautes.



EN RÉSUMÉ

La réalisation d'une typologie statistique psychosociale à l'égard du numérique confirme l'existence de freins et de craintes de nature variée et s'exprimant différemment selon les caractéristiques socioéconomiques et aspirations au sein de la population.

Quatre postures psychosociales se distinguent :

- Les Réfractaires (7 %) ont une posture de mise à distance assumée du numérique, souvent cohérente avec leur parcours de vie s'étant souvent opéré à l'écart du numérique (notamment pour les plus âgés) et qui témoigne également d'une préférence pour les interactions humaine et physiques. Le non-usage n'est pas ici vécu comme contraint et les demandes de médiation numériques sont marginales.
- Les Empêchés (18 %) expriment une forte aspiration au numérique mais pâtissent d'une représentation dégradée de leurs propres compétences, en lien notamment avec leurs caractéristiques socioéconomiques. Les besoins en termes de médiation s'y expriment fortement et en particulier sur des aspects à la limite de la médiation administrative et concomitants à l'entrée dans la vie adulte.
- Les Inquiets (37 %) ont un usage utilitaire du numérique, marqué par les inquiétudes à l'égard de leurs données personnelles et par le sentiment d'un manque de maîtrise.
- Les Technophiles (37 %) adhèrent aux normes sociales d'usages dominantes du numérique et ont confiance en leurs compétences comme dans les technologies. Leur aisance numérique ressentie s'accompagne d'un défaut de vigilance, plaidant pour une meilleure information de cette posture à cet égard.

Au regard de la typologie proposée, on peut constater que les caractéristiques propres à chaque posture nous renvoient à la façon dont ces individus se positionnent relativement aux normes sociales d'usage. Comme indiqué précédemment (voir Chapitre 2, partie II), ces normes désignent les façons d'utiliser un dispositif, la « bonne » utilisation étant relative à un contexte socio-historique déterminé. Les Inquiets, les Empêchés et les Réfractaires ne sont donc pas inquiets, empêchés ou réfractaires au numérique en tant que tel, mais plutôt vis-à-vis des normes sociales d'usage dominantes du numérique. Comme on le constate, par exemple pour les Empêchés, de nombreux usages existent via une grande variété d'équipements, mais ces usages ne relèvent pas des normes socialement valorisées. En effet, les milieux modestes ont tendance à s'approprier des usages plus proches de l'oral (chat, messagerie instantanée, partage d'images) là où les normes sociales d'usage valorisent plutôt le recours à des dispositifs nécessitant une écriture plus formalisée comme le mail ou les formulaires de contact.

On retrouve également cette distance à l'égard des normes sociales d'usage chez les Inquiets qui, notamment au regard de la dématérialisation administrative, se retrouvent face à des interfaces et dispositifs technologiques institutionnels pensés pour des individus déjà à l'aise avec les démarches administratives et qui, a contrario, vont renforcer les difficultés et le sentiment de non-maîtrise de personnes plus éloignées de ces normes administratives et formelles.

Les normes sociales d'usage sont produites par des groupes sociaux que l'on peut qualifier d'« entrepreneurs de morale » (Becker, 1985), au sens qu'ils transposent en normes les usages propres à leur ethos social. Si les technophiles n'appartiennent pas nécessairement aux groupes sociaux de ces entrepreneurs de morale, ils en sont les relais puisque leurs usages des technologies numériques viennent renforcer la légitimité de ces normes sociales d'usage par l'aisance qu'ils ont dans leurs pratiques et leur adhésion aux valeurs associées à ces dispositifs comme, par exemple, l'autonomie ou encore la confiance qu'ils accordent à certains interfaces en termes de sécurité et d'efficacité (organisme administratif, prise de rendez-vous médicaux, etc.).



CONCLUSION

La série d'études « La société numérique française », publiées par l'ANCT entre 2023 et 2025, visait à explorer la complexité des phénomènes de distances vis-à-vis des technologies numériques, d'abord en discutant des manières de définir et mesurer l'éloignement du numérique (2023), puis en investiguant les évolutions du champ de la médiation numérique (mars 2025), pour aborder, dans le présent rapport, la nature des « freins psychosociaux » et plus largement des conditions d'appropriation des technologies numériques (octobre 2025).

Le principal constat transversal à cette série d'étude est que les processus d'appropriation des technologies ont fait émerger des rapports variés au numérique, des plus habilitants entraînant des usages experts aux plus contraignants, entraînant différentes formes de non-usage ou de faible-usage (Plantard et Lameul, 2022, Clerget, Plantard & Bléhaut, 2024) au sein de la population française. À cet égard, la compréhension des différentes formes de distance vis-à-vis des technologies numériques a beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années. Initialement centrées sur la question de l'accès, les préoccupations liées à l'inclusion numérique se sont progressivement élargies pour intégrer les habiletés nécessaires à l'appropriation des technologies numériques, avant de s'intéresser aux bénéfices concrets pouvant être tirés des pratiques numériques. Ces recherches ont mis au jour l'existence d'inégalités siconomériques au sein de la population française, les individus mieux dotés économiquement et scolairement étant davantage connectés, disposent généralement d'usages plus variés et en tirent davantage profits dans les divers domaines de la vie sociale (éducation et formation, emploi, vie sociale et citoyenne, etc.). À cet égard, les différents travaux autour du « capital numérique »²⁹ ont offert un outil conceptuel pour penser ces inégalités : ce capital, considéré comme un ensemble de ressources, de capacités et d'habiletés, peut être accumulé par les individus et transféré (notamment dans la sphère familiale).

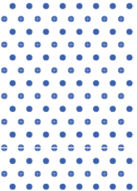
Si cette approche fondée sur les ressources apparaît particulièrement féconde pour appréhender ces inégalités, elle peut être enrichie par une perspective également attentive aux contextes de vie qui structurent, au quotidien, l'appropriation des technologies numériques et les usages qui en découlent. Ce présent rapport consacré aux freins psychosociaux à l'usage du numérique permet, en s'attachant aux croyances, représentations et postures des individus, d'apporter des éléments de réponse supplémentaires sur cette importance des contextes de vie et des parcours d'appropriation (Perret et Plantard, 2024).

Les contextes sociaux et de vie influencent directement les manières de s'approprier les technologies, comme l'ont montré, en particulier, les travaux de Dominique Pasquier (2018). Dès lors, la distance vis-à-vis des technologies peut être appréhendée comme une distance vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes. Ces normes dominantes peuvent être influencés par la configuration des dispositifs sociotechniques, le design et les propriétés techniques des dispositifs étant toujours le résultat de choix émanant des acteurs de la conception, en tant que porteurs de valeurs et d'intérêts particuliers. De la même manière, elles tendent à refléter les usages des milieux les plus à l'aise avec les technologies, souvent les plus aisés et diplômés, qui constituent dès lors la norme de l'usager « standard », invisibilisant les autres groupes sociaux. Et toute prédominance de cette figure de l'usager « standard » ne peut qu'aboutir à renforcer les inégalités siconomériques existantes.

De manière notable, la distance vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes du numérique apparaît concerner, à des degrés divers, une majorité de la population française au regard de la typologie réalisée sur la base des données de l'édition 2025 du Baromètre du numérique. En effet, la frange la plus en adéquation avec ces normes (les « technophiles ») ne représentant que 37 % de

Notes

²⁹ Voir le rapport ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique*, 2023



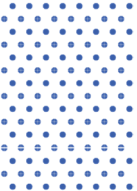
la population. Aussi, alors que « l'éloignement du numérique » tenant compte des non-connectés et ceux déclarant manquer de compétences permettait une estimation autour d'un tiers de la population, la distance vis-à-vis des normes sociales d'usages dominantes du numérique est quant à elle encore plus massive, concernant cette fois-ci, à des degrés divers, les deux tiers de la population française.

Ce constat encourage une réflexion sur une meilleure prise en compte de la diversité des « mondes sociaux » des individus et groupes d'individus dans la définition des politiques publiques d'inclusion numérique et le déploiement des activités de médiation numérique. Une meilleure considération de la diversité des usagers apparaît constituer une condition *sine qua non* au développement d'un numérique capacitant pour le plus grand nombre, en mesure de s'inscrire dans le quotidien des citoyens qui le souhaitent. À ce titre, s'il semble légitime dans de nombreux contextes de mesurer le niveau d'appropriation des technologies numériques de la population, l'évaluation de « compétences numériques de base » ne sauraient rendre compte de cette hétérogénéité des « mondes sociaux » des usagers du numérique. En effet, cette approche laisse de côté le rapport psychosocial au numérique, c'est-à-dire l'ensemble des croyances, perceptions et postures qui sous-tendent le processus d'appropriation des technologies numériques des individus. En réalité, en se limitant à une sélection de compétences liées à des grilles d'usages numériques, elle appréhende surtout la proximité à des normes sociales d'usages dominantes (comme le courriel) et moins la capacité à se saisir des outils numériques dans sa vie quotidienne selon ses besoins. Pour appréhender cette capacité à se saisir du numérique au-delà des seuls gestes techniques et standardisés, une approche alternative consisterait à interroger le rapport subjectif des individus au numérique qui est un élément déterminant pour le développement d'usages numériques capacitants.

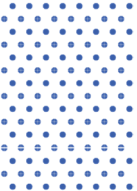
Enfin, si toute injonction à utiliser le numérique apparaît dès lors comme incompatible avec la réduction des freins psychosociaux à l'usage du numérique, l'atteinte de cette ambition consisterait principalement à faire reculer le déploiement d'un numérique standardisé qui produit des normes sociales d'usages excluantes tout en proposant une médiation numérique capacitante adaptée aux « mondes » sociaux et culturels des citoyens.

BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, M. (1987). Comment décrire les objets techniques ? *Techniques & Culture*, 9.
- AKRICH, M. (1992). The De-scription of Technical Objects. In: BIJKER, W. & LAW, J. *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change*, MIT Press, 205-224.
- AKRICH, M. (1995). User representations: Practices, methods and sociology. In: Rip, A., MISA, T. and SCHOT, J. (dir.) *Managing technology in Society*. Londres : Pinter Publishers.
- AKRICH, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation permanente*, 134, 79-90.
- ALBERO, É., CROUTTE, P. ET HOIBIAN, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 32-36.
- ALTER N. (2001), *L'innovation ordinaire*. Paris : PUF.
- AVRIL, C. (2014). *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*. Paris : La Dispute.
- AYYAGARI, R., GROVER, V., & PURVIS, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implication. *MIS Quartely*, 35(4), 831-858.
- BEAUDOUIN, V. (2002). De la publication à la conversation Lecture et écriture électroniques. *Réseaux*, 116(6), 199-225.
- BECKER, H. (1963/2020). *Outsiders : Études de sociologie de la déviance*. Paris : Éditions Métailié.
- BEDARD, P. (2015). L'éthos en sociologie : perspectives de recherche pour un concept toujours fertile. *Cahiers de recherche sociologique*, 59-60, 259-276
- BENHAMOU, J. (2024). Le non-usage des plateformes collaboratives, entre tactiques et marges de manœuvre : le cas du BTP. *Communication & management*, 21(1), 89-106.
- BOURDIEU, P., BOLTANSKI, L., CASTEL, R., CHAMBOREDON J.-C. (1965), *Un Art moyen. Essai sur les usages sociaux de la photographie*, Paris : Éditions de Minuit.
- BOURDIEU, P. (1979), *La Distinction, critique sociale du jugement*, Paris, Les Editions de Minuit
- BRETON, P. et PROULX, S. (2002). *L'explosion de la communication à l'aube du XXI^e siècle*
- BROTCORNE, P., BONNETIER, C., VENDRAMIN, P. (2019), Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers. *Terminal*, 125-126
- BROTCORNE, P. (2025). Figure d'usagers numériques par défaut et inégalités. *Réseaux*, 249-250(1), 219-246.
- BRUNA, Y. (2014). La déconnexion aux technologies de géolocalisation Une épreuve qui n'est pas à la portée de tous. *Réseaux*, 186(4), 141-161.
- CARAYOL, V., FELIO, C., BOUDOKHANE-Lima, F., & SOUBIALE, N. (éds.). (2016). *La laisse électronique* (1-). Maison des Sciences de l'Homme d'Aquitaine.
- CARDON D. (2019). *Culture numérique*. Presses de Sciences Po.
- CERTEAU (DE), M. (1980/1990), *L'invention du quotidien I - Les arts de faire*. Paris : Gallimard.
- CHAMBAT, P. (1994). Usages des TIC : évolution des problématiques. *Technologies de l'information et société*, 6-3, 249-270.
- CLERGET, J., PLANTARD, P., & BLEHAUT, (2024). « Pour en finir avec les « 13 millions » ? Au défi de rendre compte de l'éloignement du numérique », *Terminal* [En ligne], 139
- DARKENWALD, G.G. et MERRIAM, S.B. (1982). *Adult Education: Foundations of Practice*. New York : Harper & Row
- DENOUEL J. (2017). L'école, le numérique et l'autonomie des élèves. *Hermès, La Revue*, 78, 80-86.
- DURKHEIM, E. (1895/2007). *Les règles de la méthode sociologique*. Paris : PUF.
- ELIAS N., (1985). *La société de cours*, Paris, Flammarion.
- FELIO, C. (2015). Les stratégies de déconnexion des cadres équipés en TIC mobiles. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 19(1), 241-254.
- FLICHY, P. (1995). *L'innovation technique*. Paris : La Découverte.
- FLICHY, P. (2001). *L'imaginaire d'Internet*. Paris : La Découverte.
- GRANJON, F. (2022). *Classes populaires et usages de l'informatique connectée*. Paris : Presses des Mines.
- HERLIN-GIRET, C. (2018). En quête de richesse Comment faire parler d'argent ? *Genèses*, 111(2), 137-155.



- HOGGART, R. (1970a), *La culture du pauvre*. Paris : Editions de Minuit.
- HOGGART, R. (1970b). *Speaking to Each Other*, vol. 1. Londres : Chatto et Windus.
- HONNETH A. (2008). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris : Cerf.
- HOUZE, E. (2001). L'appropriation d'une technologie de l'information et de la communication par un groupe distant. Doctorat en sciences de l'information et de la communication, Université de Montpellier 2.
- JARRIGE, F. (2016). *Technocritiques : Du refus des machines à la contestation des technosciences*. Paris : La Découverte.
- JAUREGUBERRY, F. et PROULX, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Erès.
- JAUREGUBERRY, F. (2010). Pratiques soutenables des technologies de communication en entreprise. *Projectics / Proyética / Projectique*, 6(3), 107-120.
- JAUREGUBERRY, 2012. Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication. *Connexions : communication numérique et lien social* (éds. S. Proulx et A. Klein), Namur : Presses universitaires de Namur, 335-350.
- JAUREGUBERRY, F. (2014). La déconnexion aux technologies de communication. *Réseaux*, 186(4), 15-49.
- JOUËT, J. (1987), *L'écran apprivoisé : Télématique et informatique à domicile*, CNET, collection *Réseaux*.
- JOUËT, J. (1993). Pratiques de la communication, figures de la médiation. *Réseaux*, 60, 99-120.
- JOUËT, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, vol. 18, n° 100, p. 487-521.
- JOUËT, J. (2011). Des usages de la télématique aux *Internet Studies*. In : DENOÛËL, J et GRANJON, F. (dir.) *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages*. Paris : Presses des Mines, 45-90.
- KALIKA, M. et SAIDANI, N. (2021). Dépendance au courrier électronique : effets sur le technostress et la surcharge informationnelle et répercussions sur la performance. *Systèmes d'information & management*, 26(1), 45-83.
- LABORDE, A. (2023). Chapitre 2. Analyser les résistances aux technologies. Violences numériques et résistances au travail (81-101). Bruxelles : De Boeck Supérieur.
- LAHIRE, B. (1998). *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*. Paris : Nathan.
- LAHIRE, B. (2008). *La Raison scolaire. École et pratiques d'écriture, entre savoir et pouvoir*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- LAMBERT, A (2015). « *Tous propriétaires !* ». *L'envers du décor pavillonnaire*, Seuil
- LANIRAY, P. (2020). V. Faut-il vraiment déconnecter ? Enjeux autour de la mise en œuvre du droit à la déconnexion. *L'état du management 2020 (51-59)*. La Découverte.
- LOUP, P., MAURICE, J. et RODHAIN, F. (2020). Quand les technologies nomades influencent simultanément le bien-être et le stress au travail. *Systèmes d'information & management*, 25(3), 9-49.
- MACHADO, T. (2015). *La prévention des risques psychosociaux*. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- MANSSELL, R. (2017), « Les imaginaires du numérique : ambiguïté, pouvoir et la question de l'agentivité », *Communiquer*
- MALLEIN, P. et TOUSSAINT, Y. (1994). L'intégration sociale des TIC : une sociologie des usages, *Technologie de l'information et société*, 6-4, 315-335.
- MIOSSEC, Y. et CLOT, Y. (2011). Le métier comme instrument de protection contre les risques psychosociaux au travail : le cas d'ingénieurs managers de proximité. *Le travail humain*, 74(4), 341-363.
- MUSO, Pierre (2007), Partie I, Imaginaire et Innovation. In : MUSO, P., PONTTHOU, L. et SEULLIET, E. (dir.), *Fabriquer le futur 2 : L'imaginaire au service de l'innovation*. Paris : Pearson Education France
- OKBANI, N., CAMAJI, L. et MAGORD, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145(4), 3-10.
- OUDSHOORN, N., ROMMES, E., & STIENSTRA, M. (2004). Configuring the User as Everybody: Gender and Design Cultures in Information and Communication Technologies. *Science, Technology, & Human Values*, 29(1), 30-63.
- PASQUIER, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Paris : Presses des Mines.



- PASQUIER, D. (2019). Le numérique abolit les distances sociales. In : Olivier MASCLET (dir.), *La France d'en bas : Idées reçues sur les classes populaires* (157-162). Paris : Le Cavalier Bleu.
- PASQUIER, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205, 14-20.
- PASSERON, J-C. (dir.) (1999). *Richard Hoggart en France*. Paris : Bibliothèque publique d'information.
- PERRET, D. & PLANTARD, P. (2024). « Capital culturel numérique des enseignants et territoires apprenants. Analyses des ressources et des parcours d'appropriation du numérique par les enseignants dans des tiers lieux coopératifs », *Recherches en éducation* [En ligne], 55 | 2024
- PERRIAULT, J. (1989). *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*. Paris : L'Harmattan.
- PLANTARD, P. & SERREAU, M. (2024). Digital as a total social fact: Anthropological exploration of the evolution of digital educational practices during the 2020 to 2022 lockdowns, *Canadian Journal of Learning and Technology*, CJLT-RCAT, Vol. 49 / 4, [En Ligne]
- PLANTARD, P. (2021a). « La fracture numérique : mythe ou réalité ? », *Éducation Permanente*, 226, 99-110.
- PLANTARD, P. (2021b). La médiation numérique, entre l'injonction de la dématérialisation et la nécessité de l'accompagnement. *Horizons Publics*, 24, 42-53.
- PLANTARD, P. (2021c). Le grand confinement : analyses anthropologiques d'un fait social total entre l'école, les élèves et les familles, In Frisch M. et Paragot J-M.[dir.] (2021). *Intelligence collective, Rapport(s) au(x) Savoir(s) et Professionnalisation, dans les métiers de l'humain et pour les métiers de l'humain*, Paris : L'Harmattan, Collection ID
- PLANTARD, P. (2016). Temps numériques et contretemps pédagogiques en Collège Connecté, *Distances et médiations des savoirs*, 16.
- PLANTARD, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. Paris : FYP éditions.
- PROULX, S. (2020). *La Participation numérique. Une injonction paradoxale*. Paris : Presses des Mines, coll. Sciences sociales.
- 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, 3-4, 180-189.
- PROULX, S. (2001). Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude? Actes du XIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication : « Émergences et continuité dans les recherches en information et communication » (57-66). Paris : UNESCO- SFSIC.
- REGNIER, F. (2018). « Goût de liberté » et self-quantification Perceptions et appropriations des technologies de self-tracking dans les milieux modestes. *Réseaux*, 208-209(2), 95-120.
- SERREAU, M. & PLANTARD, P. (2024). « Le numérique comme fait social total : évolution des pratiques numériques éducatives pendant les confinements », *Terminal*[En ligne], 139
- SCHWARTZ, O. (2011), Peut-on parler de classes populaires ? *La vie des idées*.
- SIBLOT, Y., CARTIER, M., COUTANT, I., MASCLET, O. et RENAHY, N. (2015). *Sociologie des classes populaires contemporaines*. Paris : Armand Colin.
- Smith, E. R., et Mackie, D. M. (1995). *Social psychology*. Worth Publishers.
- SYVERTSEN, T. (2017). *Media Resistance*. Palgrave Macmillan Cham.
- THIBAUT F. MABI, C (2015) « Le politique face au numérique : une fascination à hauts risques », *Socio*
- VAN DIJK, J. (2020). *The Digital Divide*. Oxford: Polity Press.
- VAN NIEUWENHOVE, L., & DE WEVER, B. (2023). Psychosocial Barriers to Adult learning and the role of prior learning experiences: A comparison based on educational level. *Adult Education Quarterly*, 74;(1), 62–87.
- WEBER, M. (1904-1905/1964). *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*. Paris : Plon.

COMPRENDRE

LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE COMPRENDRE LES FREINS PSYCHOSOCIAUX À L'USAGE DU 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'une série d'études sur l'état de l'art de la société numérique française. C'est dans ce cadre que le CREDOC et le CREAD, associé au GIS M@rsouin, mènent un travail de diagnostic et d'analyse qui donne lieu à une série de rapports thématiques. La première édition, publiée en avril 2023, portait sur la définition et la mesure du phénomène d'éloignement numérique, tandis que la deuxième, publiée en mars 2025, explorait les évolutions du champ de la médiation numérique. Le présent rapport, qui signe donc la troisième et dernière édition de cette série d'études, s'inscrit dans la continuité en s'intéressant plus particulièrement aux freins psychosociaux à l'appropriation des technologies numériques.

Après avoir dressé un panorama de ces freins psychosociaux, le rapport explore, en s'appuyant sur la littérature scientifique, les conditions d'appropriation des technologies et de constructions des usages par les individus et les groupes d'individus en mettant en avant le rôle joué par les contextes sociaux et de vie. Il propose enfin une typologie des postures entretenues par les Français vis-à-vis des technologies.

Dans un contexte de numérisation croissante des activités et démarches de la vie quotidienne dans notre société, cette étude vise à favoriser la compréhension du rôle joué par les différentes normes sociales d'usages dans les rapports variés entretenus par les individus vis-à-vis du numérique. Il vise notamment à encourager la prise en compte des « mondes sociaux » des individus dans la définition des politiques publiques d'inclusion numérique et du déploiement des activités de médiation numérique, au service d'un numérique capacitant.

