

Etude Non Internaute Aquitains

1^{ère} synthèse des résultats

A. Laborde – N. Soubiale

GREC/O. Groupe de Recherche en Communication des Organisations
Université Bordeaux 3

METHODOLOGIE	2
ECHANTILLON	2
LES « NON UTILISATEURS RADICAUX ».....	5
LES « QUASI UTILISATEURS ».....	5
LES ‘INDIFFERENTS’ VIVANT AVEC UN INTERNAUTE.....	6
LES ‘INDIFFERENTS’ JEUNES	6
LES VARIABLES CORRELEES A L’INTENTION D’UTILISATION D’INTERNET CHEZ LES NON INTERNAUTES INTERROGES	7
LES VARIABLES CORRELEES A L’INTENTION DE CONNEXION AU FOYER	8
LES REPRESENTATIONS D’INTERNET CHEZ LES NON INTERNAUTES :	9
L’ATTITUDE DES NON INTERNAUTES VIS-A-VIS D’INTERNET :	9
LES RISQUES PERÇUS	9
LA COMPATIBILITE PERÇUE D’INTERNET AVEC LE MODE DE VIE :	9
L’UTILITE PERÇUE D’INTERNET :.....	10
LA COMPLEXITE PERÇUE D’INTERNET :	10
COMMENT INCITER LES NON INTERNAUTES A UTILISER INTERNET ?	10
TROIS APPROCHES D’INTERNET CHEZ LES NON INTERNAUTES	12
UN DISCOURS PRAGMATIQUE SUR LES USAGES D’INTERNET ET SUR LA FORMATION	12
UN DISCOURS IDEOLOGIQUE SUR LES RISQUES ET LES AVANTAGES DU PROGRES TECHNIQUE	13
UN DISCOURS SUR LES CHANGEMENTS OU LES BOULEVERSEMENTS PROVOQUES PAR INTERNET	14

Méthodologie

Enquête qualitative auprès de 70 non internautes aquitains. Entretiens semi-directifs et questionnaires.

Démarche : Identifier les caractéristiques des non internautes et les différentes variables corrélées à l'intention de connexion des aquitains non utilisateurs d'internet.

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

L'approche qualitative sur un échantillon réduit permet d'identifier des mécanismes qui sous-tendent l'absence d'utilisation d'internet. Cette étude propose un ensemble d'hypothèses qui pourront être à nouveau testées sur un échantillon plus important.

Analyses : analyse de contenus, analyses de discours, analyses statistiques (analyse factorielle multiple, analyse de régression, analyse des corrélations significatives)

Echantillon

70 non internautes aquitains de sexes, d'âges, d'activités professionnelles, de niveaux socioculturels, de situations familiales, de départements et de localités différents.

5 catégories de non internautes identifiés dans l'échantillon¹ :

- les « **utilisateurs indirects** » ont recours à leur entourage pour bénéficier des informations et services d'internet (50%)
- les « **totalemt déconnectés** » n'ont aucune expérience et aucune connaissance concrète d'internet (29%)
- les « **distanciés** » ont une connaissance minimale et/ou une expérience avortée d'internet mais ne voient pas l'intérêt de poursuivre dans cette voie (11%)
- les « **abandonnistes** » ont utilisés internet mais ne l'utilisent plus (4%)

¹ L'utilisation de pourcentage est proposé ici à titre informatif pour une meilleure compréhension de notre échantillon mais ne peut être considéré comme représentatif de l'ensemble de la population des non internautes. Seule une enquête quantitative sur un large échantillon de population pourrait nous permettre de proposer des pourcentage fiables.

- les « **utilisateurs occasionnels ou débutants** » utilisent de façon occasionnelle ou commencent juste à utiliser internet (4%).

3 types d'intension d'utilisation identifiés dans l'échantillon :

- les « **utilisateurs potentiels distants** » déclarent ne pas s'intéresser à internet pour le moment mais ne refusent pas l'idée d'être connectés un jour (48%)

- les « **non utilisateurs radicaux** » déclarent qu'ils n'utiliseront jamais directement internet (32%)

- les « **quasi-utilisateurs** » annoncent vouloir se mettre à internet dans un avenir proche voir très proche (20%)

4 types d'intention d'équipement identifiés dans l'échantillon :

- 58% de l'échantillon disent ne jamais vouloir s'équiper

- 14% disent vouloir s'équiper prochainement

- 14% sont déjà équipé

- 13% déclarent s'équiper peut être un jour dans un avenir plus lointain

Autres caractéristiques de cet échantillon :

62% ont eu une expérience directe de l'ordinateur et 39% d'internet.

33% sont équipés d'un ordinateur sans connexion chez eux et 18% d'un ordinateur connecté

32% des personnes n'ayant pas d'expérience directe de l'ordinateur ont pu observer un proche ou un collègue l'utiliser, 41% des personnes n'ayant pas d'expérience directe d'internet ont pu observer un proche ou un collègue l'utiliser.

59% des interviewés n'ont pas de connaissances techniques sur internet et 62% pas ou peu de connaissance des contenus ou services proposés en ligne.

42% se disent encore non informés sur internet, ni par les proches ni par les médias.

Pour 69% des interviewés, la plupart de leur entourage utilise internet et dans 92% des cas se disent satisfaits ou très satisfaits.

67% ne sont jamais ou rarement incités à utiliser internet par leur entourage.

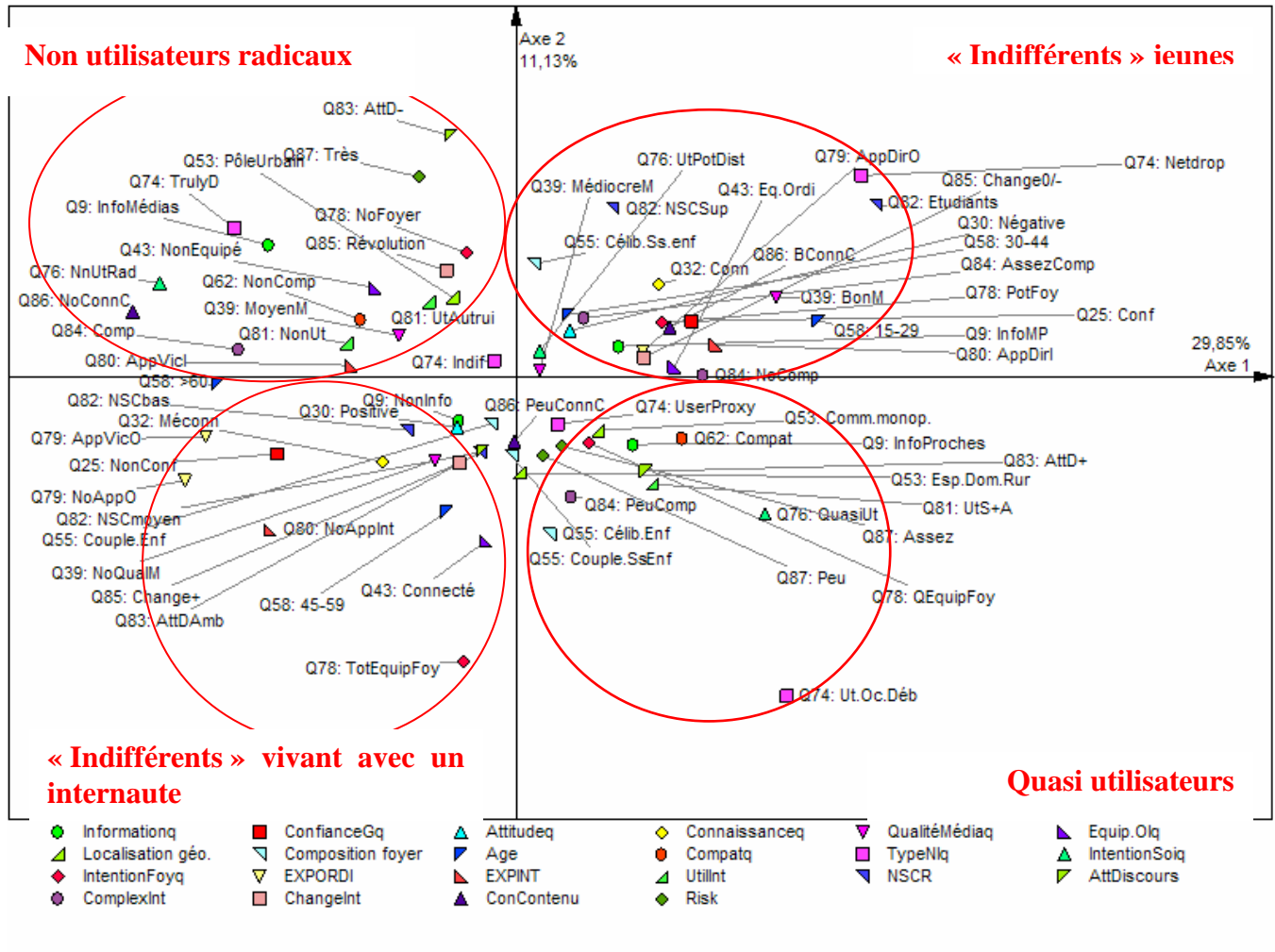
49% des personnes interrogées déclarent avoir confiance en elles pour utiliser les TIC.

18% se disent intéressées par une formation à l'usage d'internet (plutôt avec l'entourage ou dans un groupe avec un expert).

58% n'a aucune connaissance des points d'accès publics à internet.

Quatre profils de non internautes se dégagent de cette étude

Analyse factorielle multiple intégrant l'ensemble des variables prises en compte. Les variables corrélées entre elles forment deux axes. Le recouplement de ces deux axes aboutit à 4 profils.



Les deux premiers profils s'opposent sur leur intention de connexion
 Les deux seconds ont en commun leur indifférence vis-à-vis de l'usage internet
 et leur désintérêt pour une connexion future
 Les profils 2 et 4 ont en commun une bonne connaissance d'internet alors que
 les profils 1 et 3 connaissent très mal internet, ses techniques et ses contenus.

Les « non utilisateurs radicaux »

Ils déclarent ne jamais vouloir utiliser internet. Ce sont généralement des personnes

'totalement déconnectées' et quelques **'utilisateurs indirects'** par rapport à internet.

Le profil d'**âge** est plutôt de 60 ans et plus, bien qu'on puisse en trouver également parmi les 45-59 ans.

Ils sont majoritairement informés sur internet par les **médias** et ont très peu de **connaissance** des possibilités techniques et des contenus en ligne.

Ils ne sont ni équipés en ordinateur ni connectés à internet au foyer, et s'ils ont eu parfois l'occasion d'avoir accès à internet c'est en voyant des personnes de leur entourage l'utiliser.

Leur **attitude** par rapport à internet est plutôt négative, et ils ont tendance à le percevoir comme inutile ou comme utile pour les autres mais pas pour eux.

Pour eux internet est **incompatible** avec leur mode de vie, **difficile à utiliser** et très **risqué** sur le plan individuel et sociétal. Ils considèrent le plus souvent qu'internet constitue une **révolution** technologique et sociale.

Les « quasi utilisateurs »

Ils se déclarent prêts dans un avenir proche à devenir des utilisateurs réguliers, de même qu'ils sont prêts à s'équiper (en ordinateur et/ou internet) pour le foyer.

On les trouve de préférence dans deux catégories de non internautes : chez les **'utilisateurs indirects'** et chez les **'utilisateurs occasionnels débutants'** (rares dans l'échantillon, ils débutent une initiation à internet au moment de l'enquête).

Ce n'est pas l'âge qui caractérise cette catégorie ni l'équipement en matériel informatique, ni même l'expérience ou l'inexpérience d'internet mais plutôt le **statut familial** et la localisation géographique: il s'agit davantage d'un profil de 'célibataires avec enfants' souvent des femmes, vivant majoritairement en communes mono polarisées ou espaces à dominantes rurales. Leurs proches constituent leur principale source d'information sur internet.

Leur **attitude** par rapport à internet est plutôt positive, et ils ont tendance à le percevoir comme **compatible** avec leur mode de vie, comme **utile** pour eux-mêmes et les autres, comme **peu compliqué** et comme peu à assez **risqué**.

Les 'indifférents' vivant avec un internaute

Cette catégorie est nommée 'indifférents' car ils ne sont **pas caractérisés par un type d'intention particulier** quant à leur utilisation future d'internet.

Ce sont plutôt des personnes de 45 ans et plus vivant en couple avec ou sans enfants au foyer.

Ils ont généralement un niveau socioculturel faible à moyen.

Ils sont souvent **déjà équipés** au foyer en ordinateur et/ou en connexion internet, mais ce sont leurs **conjointes**, ou leurs **enfants** lorsqu'ils en ont, qui utilisent ces outils, et non eux.

Ils déclarent ne **jamais avoir utilisé** l'ordinateur ou internet, ni même avoir consulté leurs proches (pourtant souvent connectés) pour obtenir des informations ni même les avoir observé utiliser internet. Cette absence d'expérience, directe ou indirecte, s'accompagne ici généralement d'une **absence de confiance** en soi sur le plan de l'utilisation des TIC.

C'est la catégorie la **moins informée** de l'échantillon : ils déclarent n'être informés ni par les médias ni par leurs proches, et ils ne connaissent pas du tout les caractéristiques techniques d'internet ni les contenus et services disponibles en ligne.

Malgré cela leur **attitude générale** par rapport aux avancées technologiques est plutôt positive. Ils sont plus ambivalents lorsqu'ils parlent d'internet en particulier, outil présentant **autant de potentialités que de risques** pour les individus et la société.

Enfin ils perçoivent internet comme une simple **évolution**, changement technique ne bouleversant pas vraiment la société.

Les 'indifférents' jeunes

On trouve dans cette catégorie plusieurs **abandonnistes** (anciens internautes ayant cessé d'utiliser internet), surtout parmi les étudiants.

Leur intention d'utilisation ne concerne pas un avenir proche : ils l'utiliseront éventuellement à titre personnel et/ou pour leur foyer plus tard si un certain nombre de conditions sont réunies (économiques, nécessité, impossibilité d'y échapper).

On trouve plutôt dans cette catégorie des **célibataires** sans enfants, des 15-29 ans, la plupart **étudiants**, ou des **30-44 ans de niveau socioculturel élevé**.

Ils sont pour la plupart **équipés d'ordinateur** sans pour autant être connectés.

Ils ont généralement une **expérience directe** de l'ordinateur et d'internet et **confiance en eux** quant à l'utilisation des TIC. Ce sont également les mieux **informés** de l'échantillon, autant par les proches que par les médias. Ils connaissent les caractéristiques techniques et plusieurs contenus et services proposés par internet.

Internet leur semble pas ou peu **compliqué**.

L'attitude de cette catégorie à l'égard des avancées technologiques en général est plutôt négative, et internet n'est pas perçu comme un changement majeur par rapport aux autres techniques de communication existantes, au contraire, pour ces individus, internet n'apporte rien ou peu aux individus et à la société.

Les variables corrélées à l'intention d'utilisation d'internet chez les non internautes interrogés²

L'intention d'utilisation d'internet est d'autant plus forte et à court terme que :

1. **La compatibilité perçue** est élevée (compatibilité avec son mode de vie, ses attentes, son milieu social)
2. **La confiance en soi technique** est élevée
3. **L'âge** diminue
4. **L'expérience de l'ordinateur** est élevée
5. **La connaissance des contenus et services** est importante
6. **L'expérience d'internet** est élevée (d'aucune à expérience de navigation en passant par expérience indirecte)
7. **La complexité perçue** est faible
8. **L'entourage connecté** est nombreux
9. **L'observation de l'entourage** est fréquente
10. **L'utilité perçue** est élevée
11. **La connaissance technique d'internet** est importante
12. **L'attitude vis-à-vis d'internet** est positive (On notera au contraire que l'attitude vis-à-vis des TIC et des techniques en général n'a pas d'incidence ou même quelquefois est inversement corrélée à l'intention de connexion)
13. **L'équipement technique en ordinateur et/ou internet** est important

Les variables peu ou pas significativement corrélées à l'intention de connexion (les premières sont les moins significatives) :

1. Le niveau socioculturel
2. La composition du foyer
3. les risques perçus
4. L'attitude vis-à-vis de la technique et de l'innovation en général
5. Le sentiment d'être informé sur internet
6. L'incitation des proches
7. L'ampleur du changement perçu dans la société et pour les individus avec internet
8. La situation géographique (départements et types de communes)

² hiérarchisées en fonction de leur importance.

Les variables corrélées à l'intention de connexion au foyer

Le type de foyer (avec ou sans enfant, en couple ou célibataire) et l'équipement en ordinateur sont les deux variables qui expliquent le plus directement l'intention de connexion au foyer des non internautes.

- Plus il y a de personnes au foyer plus l'intention de connexion est forte (surtout pour les enfants)

- Plus le foyer est équipé en ordinateur plus l'intention de connexion au foyer est forte

Les autres variables apparaissent très peu significatives pour expliquer ce facteur.

Les représentations d'Internet chez les non internautes :

L'attitude des non internautes vis-à-vis d'internet :

Très rares sont les non internautes rencontrés qui n'ont pas d'imaginaire assez précis d'internet, de ses atouts et de ses risques. On notera toutefois que quelques rares interviewés n'ont aucune idée de ce que peut être internet. Le plus souvent on retrouve les mêmes risques et les mêmes atouts d'internet évoqués (ceux qui sont mis en avant dans les médias grand public).

On trouve également très peu d'affirmations sans nuance d'un internet tout bon ou tout mauvais, mais plutôt des positions ambiguës où internet apparaît à la fois comme « la meilleure et la pire des choses ».

Les plus enthousiastes, qui déploient souvent le discours le plus idéologique (« internet c'est formidable, un miracle », « un moyen de communication universel », « c'est sans limite »), ne sont pas toujours ceux qui souhaitent se connecter le plus rapidement (« Internet c'est très bien, c'est l'avenir de nos enfants, c'est le progrès, mais ce n'est pas pour moi »).

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

Les risques perçus

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

39% des personnes interrogées considèrent internet pas vraiment ou peu risqué, 60% assez ou très.

Pour certains internet est réellement vécu comme une innovation incompréhensible et dangereuse : « une bête féroce », « des choses terribles », « un serpent qui se faufile ».

La compatibilité perçue d'internet avec le mode de vie :

58% des personnes interrogées estiment internet non compatible avec leur mode de vie, parce qu'elles préfèrent les livres, les contacts directs, les loisirs d'extérieurs, parce qu'elles déclarent ne pas avoir le temps (internet est vécu comme une

technique qui fait gagner du temps et paradoxalement en fait perdre beaucoup, à la fois pour s'engager dans l'usage mais également dans l'utilisation quotidienne : « je suis trop passionné, je deviendrai mordu et je n'ai pas de temps pour ça », être trop vieilles (internet est vécu comme un outil de la modernité destiné à la nouvelle génération), insuffisamment patientes, ne pas aimer la nouveauté ou la technique, ne pas avoir le courage de déployer l'effort nécessaire pour s'y mettre. De rares personnes interrogées dans cette enquête ont également exprimées leur difficulté face à la lecture.

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

L'utilité perçue d'internet :

4% seulement des personnes interrogées ne voient aucune utilité à internet, 60% pensent qu'internet est utile pour les autres mais pas pour eux, 36% le pensent utile pour eux et pour les autres.

Quand internet est considéré comme utile c'est parce qu'il est **obligatoire** pour certains (dans le cadre du travail, des études) ou **pratique** (pour l'information, les impôts, les achats, rencontrer un conjoint...) ou encore **ludique** (faire des jeux, communiquer avec les amis, télécharger de la musique et des films, s'envoyer des blagues et des photos). Lorsque les personnes interrogées estiment internet utile pour les autres ils pensent essentiellement aux enfants (pour leurs études et pour leur adaptation au monde à venir) aux salariés dans leur entreprise ou encore aux personnes qui travaillent chez elles.

La complexité perçue d'internet :

Pour 43% des personnes interrogées Internet apparaît comme pas ou peu compliqué, 55% au contraire pense internet assez ou très compliqué.

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

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

Comment inciter les non internautes à utiliser internet ?

A la question « qu'est-ce qui pourrait inciter les non internautes à utiliser internet ? » la majorité des personnes interrogées dans cette étude répond : **une meilleure information sur les contenus et les services** proposés via internet. Les publicités des opérateurs et les médias n'informent pas suffisamment selon eux sur le véritable intérêt d'utiliser internet et le manque de connaissance sur les usages possibles entraîne un manque d'intérêt.

Les non internautes interrogés évoquent également l'opportunité d'aides financières, une meilleure lisibilité du coût total de la connexion au foyer, la formation des personnes qui le souhaitent et l'importance du suivi technique.

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

Enfin plusieurs personnes interrogées ont répondu que pour elles cette question ne se posait pas, que les citoyens n'avaient pas le choix et que l'usage généralisé d'internet n'était qu'une question de temps. Généralement le ton était amer et internet est alors vécu comme une technologie imposée sans concertation et sans information.

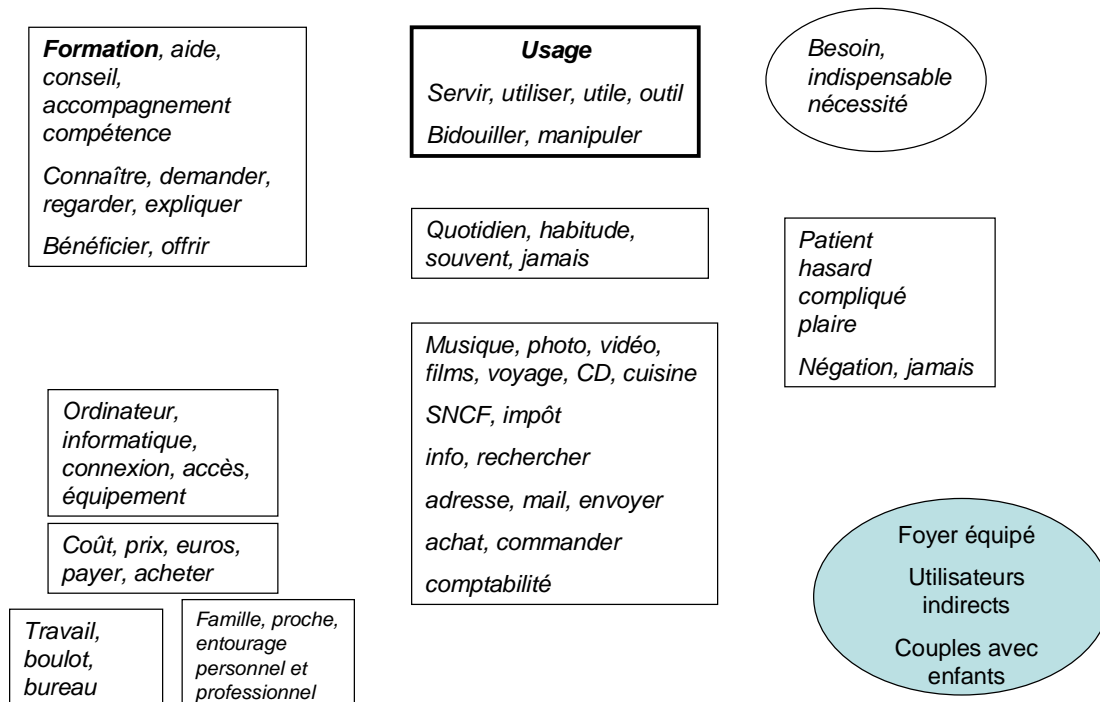
Trois approches d'internet chez les non internautes³

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

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

Ci-dessous un tableau synthétisant les champs lexicaux mobilisés dans cette dimension du discours⁴

Champs lexicaux



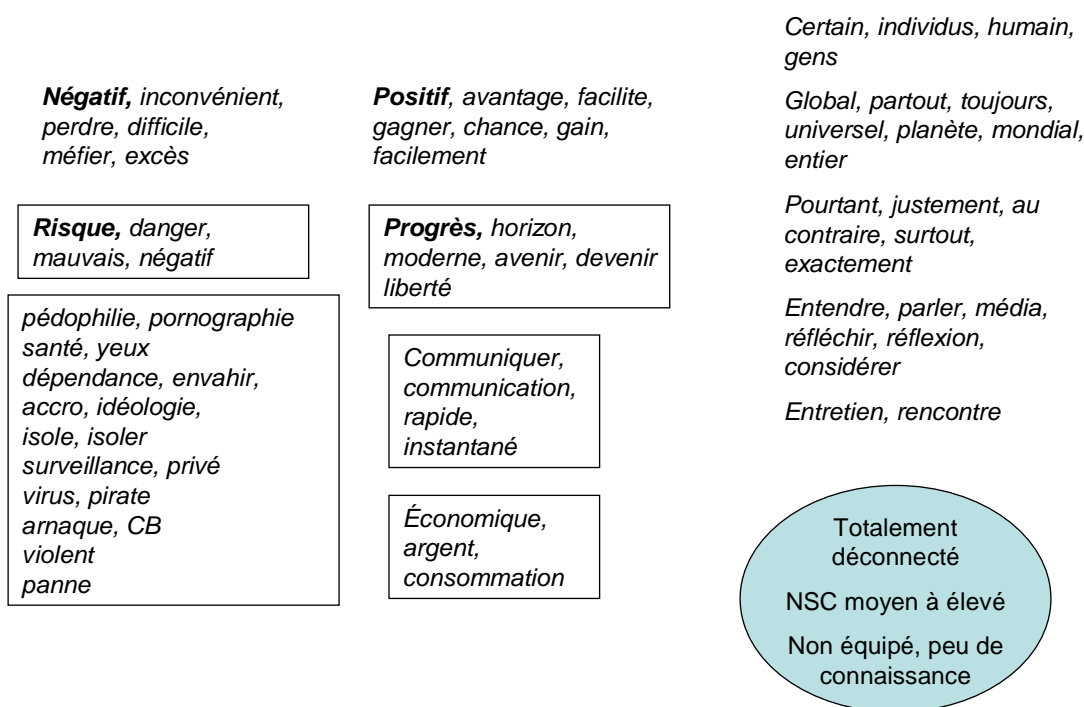
³ Issu d'une analyse statistique de discours des entretiens, croisé avec les variables retenues pour l'analyse statistique en composante multiple.

⁴ Analyse réalisée avec le logiciel ALCESTE.

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

Cette approche d'internet est avant tout mise en avant par les non internautes « totalement déconnectés », peu informés, sans connaissance technique ou sur les contenus d'internet mais au niveau socioculturel moyen à élevé. Le discours reste généralement très impersonnel, reprenant des arguments entendus par ailleurs sur les risques ou au contraire les bienfaits d'internet. Le progrès est avant tout associé ici à la communication et les personnes développant ce discours s'intéressent à l'avenir, la modernité, et ce à l'échelle de la planète et non de leur expérience ou de leurs projets individuels.

Champs lexicaux mobilisés dans cette dimension du discours



Un discours sur les changements ou les bouleversements provoqués par internet

Cette dimension du discours s'attache largement aux changements – plutôt positifs - occasionnés par internet dans le futur comme les nouveaux modes d'apprentissage et d'éducation. Ce discours est comme le précédent détaché d'expériences concrètes mais plus personnalisé. On retrouve également dans les personnes développant ce type de discours les non internautes « totalement déconnectés », ils sont généralement plus jeunes que les précédents.

Champs lexicaux mobilisés dans cette dimension du discours

