

Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie

« Non-use » of the internet: recognition, contempt and ideology

Fabien Granjon



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/410>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.410

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2010

Pagination : 37-62

ISBN : 978-2-8143-0056-9

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Fabien Granjon, « Le « non-usage » de l'internet : reconnaissance, mépris et idéologie », *Questions de communication* [En ligne], 18 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2012, consulté le 15 novembre 2019.

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/410> ; DOI : 10.4000/questionsdecommunication.410

Tous droits réservés

FABIEN GRANJON

Sociology and Economics of Networks and Services

Orange Labs

fabien.granjon@wanadoo.fr

LE « NON-USAGE » DE L'INTERNET : RECONNAISSANCE, MÉPRIS ET IDÉOLOGIE

Résumé. — La littérature en sciences sociales portant sur la « fracture numérique » liée à l'informatique connectée (l'internet) est aujourd'hui des plus abondantes. En revanche, celle qui lui est adjacente et traite des « retardataires », « non-utilisateurs » et autres « abandonnistes » s'avère pour le moins restreinte, tout du moins en France. Nous proposons ici de problématiser à nouveaux frais la notion de « non-usage » en l'envisageant sous l'angle de la théorie de la reconnaissance développée par Axel Honneth. Plus particulièrement, nous considérerons, à partir de matériaux empiriques, la possibilité d'envisager le « non-usage » comme une forme de réponse à l'idéologie de la reconnaissance que porte la mythologie de la « société de l'information ».

Mots clés. — Abandonnistes, classe populaire, idéologie, internet, non-usage, reconnaissance.

« Ce que montre l'étude socio-historique des technologies de communication apparues depuis le XIX^e siècle et des modes de représentation qui leur sont dialectiquement solidaires, c'est bien que le développement technique est indissociable, dans ses conséquences sociales, des causes sociales qui le génèrent. »

(Beaud, 1984 : 153)

La littérature en sciences sociales portant sur la « fracture numérique » liée à l'informatique connectée (l'internet) est aujourd'hui des plus abondantes. En revanche, celle qui lui est adjacente et traite des « retardataires », « non-utilisateurs » et autres « abandonnistes » s'avère pour le moins restreinte, tout du moins en France. Si les travaux français traitant de cette question sont, à quelques exceptions près (voir Lelong *et al.*, 2004) quasi inexistants, il existe toutefois un important corpus de textes anglophones qui abordent diverses facettes des phénomènes de « non-usage ». Dans cette livraison de *Questions de communication*, l'article de Sally Wyatt en présente certains aspects et en souligne les principaux résultats. Nous appuyant sur une revue de littérature relativement similaire, nous souhaiterions prolonger cette dynamique de recherche en problématisant à nouveaux frais le « non-usage » et en l'envisageant sous l'angle de la théorie de la reconnaissance (Honneth, 2000, 2001, 2005, 2006). Plus particulièrement, nous considérerons la possibilité d'envisager le « non-usage » comme une forme de réponse à l'idéologie de la reconnaissance que porte la mythologie de la « société de l'information ».

Sur la base d'un matériau d'enquête de type qualitatif, nous voudrions développer une perspective analytique critique qui n'opposerait pas représentations et pratiques. La sociologie des usages sociaux des technologies de l'information et de la communication (TIC) a très tôt souligné la richesse heuristique à penser ensemble les dimensions pratiques (usages) et perceptives (Baboulin *et al.*, 1983; Jouët, 1987; Chambat, 1992; Mallein, Toussaint, 1994; Flichy, 2008). Certes, l'usage et le non-usage décrivent des situations pratiques, mais ils sont également portés par des significations sociales qui émergent de la rencontre entre les dispositions des utilisateurs (manières de faire, d'être et de penser) et le cadrage technosymbolique qui accompagne le dispositif technique (Jouët, 1997). En ce sens, les (non-)utilisateurs sont des agents sociaux qui conduisent toujours un double procès en légitimité : celui d'un outil technologique qui, en l'occurrence, leur est présenté comme un nouveau sésame social (condition de leur bonne insertion dans la « société de l'information ») et aussi celui des systèmes de représentation prescriptifs qui cadrent symboliquement cette nouvelle nécessité.

La notion d'appropriation a très souvent été employée pour souligner le fait que « les usagers s'approprient les attributs de la technique pour satisfaire l'expression de leur subjectivité » (Jouët, 1992 : 181) et moins pour décrire les rapports sociaux qui constituent pourtant la matrice de cette subjectivité à l'œuvre dans la manipulation technique (Jouët, 2000). À la lumière de cette précision, l'on peut tout à fait envisager le non-usage comme un processus (négatif) d'appropriation qui enjoint plus particulièrement à prendre en compte

la dimension dispositionnelle de cette non-appropriation : « L'insertion sociale d'une NTIC, son intégration à la quotidienneté des usagers [dépend] moins de ses qualités techniques « intrinsèques », de ses performances et de sa sophistication que des significations d'usage projetées et construites par les usagers sur le dispositif technique » (Mallein, Toussaint, 1994 : 30). Comme le montre la littérature, s'il est possible d'identifier un répertoire assez large de causes pouvant expliquer le non-usage, plus précisément nous mettrons au jour les médiations symboliques qui cadrent ce phénomène et à montrerons ce que ce non-usage révèle des subjectivités et conditions sociales de celles et ceux qui ne peuvent et/ou ne veulent s'investir (davantage) dans l'usage de l'informatique connectée. Car « les pratiques de communication, en tant que relation homme/machine, ne peuvent être dissociées de la construction sociale de l'identité des machines à communiquer; construction qui connecte les objets à des normes et à des valeurs » (Chambat, 1992 : 21) : les normes (imaginaires) notamment codées par les discours institutionnels d'accompagnement des marchés technologiques, mais aussi inscrites au sein même du dispositif et les valeurs (filtres perceptifs) des utilisateurs les décodant (Hall, 1994).

Le matériau d'enquête recueilli s'appuie sur la réalisation de vingt-quatre entretiens semi-directifs approfondis. Ils ont été conduits aux domiciles de non-utilisateurs (9 femmes et 15 hommes ayant entre 22 ans et 48 ans) occupant majoritairement des positions professionnelles relevant des PCS inférieures (employés et ouvriers). Un quart d'entre eux est toutefois titulaire d'un niveau de certification scolaire supérieur au baccalauréat et quatre ont une trajectoire ascendante au regard des conditions sociales d'existence de leurs parents. Permettons-nous, ici, de souligner les obstacles rencontrés dans la constitution de ce corpus. À la réticence des individus issus des classes populaires à se laisser interroger, s'est ajoutée la prudence à participer à une enquête dont le principe est d'évoquer des usages de la technique qu'ils n'ont pas ou plus et dont l'absence au sein de leur répertoire de pratiques peut être ressentie par eux comme un manque socialement stigmatisant. Le travail d'analyse et d'objectivation de l'enquêteur s'en trouve d'autant plus perçu comme une source potentielle de désagrément vis-à-vis de laquelle on préfère alors préventivement se soustraire. *De facto*, nous avons essuyé de nombreux refus de participation, malgré une méthode d'intéressement initialement organisée sur la base d'une proximité relationnelle relative (prises de contact avec des connaissances de connaissances). Nous avons finalement pu réaliser près des trois quarts du recrutement *via* une campagne d'affichage dans les halls d'immeubles de logements sociaux de quartiers populaires, que nous avons complétés par la sollicitation d'individus qui nous avaient été recommandés par les primo-répondants. Les entretiens réalisés présentent ainsi une double particularité : la première est qu'ils rendent compte d'expériences de non-utilisateurs qui n'ont sans doute aucune valeur de représentativité ; la seconde porte sur la spécificité des répondants qui tous ont été capables de tenir un discours construit quant à la justification de leurs (non-)pratiques de l'informatique connectée, passées et présentes. Si les argumentations mobilisées

sont variables, elles témoignent toutefois d'une réflexion préalable concernant la question des TIC et révèlent des capacités réflexives bien antérieures à la situation d'enquête. Nous n'avons donc pu obtenir de données auprès de publics qui, pensant ne rien pouvoir dire au sujet de quelque-chose qu'ils ne font pas, refusaient spontanément le principe d'un entretien.

Catégoriser le non-usage

Un des premiers objectifs de la littérature sur le non-usage de l'internet a été d'essayer de catégoriser le phénomène et de lui redonner de la profondeur en repérant diverses modalités. En la matière, le travail séminal mené par James Katz et Philip Aspden (1997 ; 1998) a entériné une première différenciation entre ceux qui n'utilisent pas (encore) l'internet (*non-users*) et ceux qui se sont investis à un moment donné dans l'informatique connectée, mais ont finalement abandonné cet engagement (*drop-outs*). Ils montrent notamment que les « abandonnistes » ont partagé les mêmes motivations à s'équiper que les utilisateurs récents ou plus anciens. Par ordre d'importance : communiquer avec d'autres personnes, puis s'informer et rester « à la page » (*keeping up-to-date*). En revanche, les non-utilisateurs ayant l'intention d'utiliser l'internet invoquent en premier lieu le fait de ne pas être dépassés par les évolutions technologiques et, en deuxième mention, la possibilité de se créer des opportunités rémunératrices (*business opportunities*). Par ailleurs, abandonnistes et non-utilisateurs (de plus de vingt ans) sont moins favorisés socialement que les utilisateurs et disposent aussi d'un niveau de certification scolaire moindre. De nombreuses études montreront par la suite que le déficit en différentes sortes de capital (culturel, économique, social), mais également certains autres facteurs (être âgé, être une femme, être parent isolé, etc.) restent de fait des indicateurs pertinents du non-usage (Rice, Katz, 2003 ; Wenhong, Wellman, 2003 ; Anderson, 2006 ; Batorski, Smoreda, 2006). James Katz et Philip Aspden notent également que les situations d'abandon sont plus fréquentes chez les individus qui ont souscrit à un abonnement sur les conseils de proches (famille, amis) que parmi ceux qui ont été motivés par un intérêt personnel ou qui ont pu bénéficier d'une formation leur permettant une acculturation minimale au dispositif (Dutton et al., 2005).

Cette première distinction entre non-utilisateurs et abandonnistes poussera d'autres chercheurs à essayer de discriminer encore davantage les situations de non-usage pour en comprendre plus finement les mécanismes. Les travaux de Ian Miles et Graham Thomas (1995), d'Eszter Hargittai (2002 ; 2007) ou de Jan van Dijk (2005) vont par exemple insister sur la vacuité à théoriser *via* ces *paired concepts* et proposer de repérer quels sont précisément les interfaces et services mobilisés (ou non) par les utilisateurs (par exemple surfer, mais ne pas utiliser le courrier électronique). Par le biais de la notion de *capital-enhancing*, Paul DiMaggio et Eszter Hargittai (2002 ; Hargittai, Hinnant, 2008) vont, dans une

perspective assez similaire, s'intéresser aux différents types de pratiques en ligne susceptibles de véritablement améliorer les conditions sociales d'existence des internautes et montrer que les usages les plus « utiles » sont, sous cet aspect singulier, socialement très mal distribués. Nombreux sont les chercheurs qui, à partir de questions de recherche très diverses, tentent de comprendre quels sont les (non-)usages qui sont les plus problématiques.

Une des principales manières dont vont être travaillées les données statistiques issues des différents terrains empiriques est de proposer des typologies. Il en existe de très nombreuses qu'il serait ici trop fastidieux de présenter, mais retenons que, pour l'essentiel, elles sont fondées sur des approches qui laissent assez largement de côté la question des représentations. Sally Wyatt, Graham Thomas et Tiziana Terranova (2002) identifient par exemple quatre groupes de non-utilisateurs : les « abandonnistes volontaires » (*rejecters*) qui n'utilisent plus l'internet par choix personnels, les « abandonnistes involontaires » (*expelled*) qui ont arrêté de l'utiliser pour des raisons qui ne relèvent pas cette fois de leur volonté ; les « exclus » (*excluded*) qui ne peuvent avoir d'accès par manque d'infrastructure ou de moyens socio-économiques et les « résistants » (*resisters*) qui n'ont jamais utilisé l'internet par choix. Concernant la population des moins de vingt ans, Sonia Livingstone et Ellen Helsper (2007) repèrent quatre types de non-utilisateurs assez proches de ceux proposés par Sally Wyatt *et al.* : les abandonnistes volontaires (*have access, stopped using*), les abandonnistes involontaires (*lost access, stopped using*), les exclus de l'internet (*no access, never used*) et de façon plus originale : les utilisateurs potentiels (*have access, never used*). Ces catégorisations – dont il existe par ailleurs d'autres versions présentant de menues variations (voir Lenhart *et al.*, 2003) – sont fondées sur trois dimensions classantes de natures assez diverses : *infrastructurelle* d'abord (l'accès – *have vs. have not*), *pratique* ensuite (l'usage – *use vs non-use*) et *décisionnaire* enfin (le caractère « volontaire » ou non des situations décrites par les deux premières variables). Selon nous, cet exercice de raffinement dans le catalogage des non-utilisateurs possède un intérêt évident qui, *de facto*, permet d'éclairer plus précisément certains attributs du non-usage, mais aussi, dans certains cas hélas trop rares, de lire possiblement le non-usage comme un acte de résistance plus ou moins actif (Bauer, 1995 ; Wyatt, 2003) et pas seulement comme une défaillance ou le révélateur de nouvelles inégalités (Wyatt, 1999 ; 2008).

Ce travers « défaillantiste » n'est pas des plus récents. Il se retrouve notamment au sein des approches critiques qui, attentives aux questions d'exclusion, ne se donnent pas les moyens de penser le non-investissement technologique autrement que comme une nouvelle forme de domination. Au début des années 80, Philippe Roqueplo (1983) considérait par exemple que le manque de culture technique et son corolaire, le non-usage, conduisaient à une situation de double aliénation : a) ne pas maîtriser son propre environnement et b) être dépendant des instances (individus et organisations) qui possèdent ce type de compétences et exercent de ce fait des formes de contrôle sur les

individus dépourvus de cette forme de capital. De la même façon, la « fracture numérique » est parfois présentée comme un déficit d'acculturation technique. Sans remettre frontalement en cause le bien-fondé de cet examen (ne pas avoir la maîtrise *a minima* de l'informatique connectée est sans aucun doute un handicap dans une société largement informatisée), ce type de cadrage ne permet d'envisager les inégalités numériques que sous l'angle d'une figure de l'extension du domaine de la dépossession contre laquelle il faut lutter. Cette perspective a pour faiblesse, d'une part, de n'envisager les conditions sociales de la pratique que sous l'angle de l'acquisition et de l'exercice d'une forme de capital spécifique et, d'autre part, d'appréhender le non-usage comme une dynamique sociale relevant de la « limitation de soi ». Ainsi ce type d'approche se déploie-t-il au risque même du mythe de la « société de l'information », c'est-à-dire sans remettre fondamentalement en question la « définition socialement approuvée » (Hoggart, 1957) des sociétés contemporaines qui fait de la « fracture numérique » une nouvelle forme d'inégalité à laquelle il faut croire et construit le non-usage comme une déficience contre laquelle il faut agir (Wyatt, 1999; Warschauer, 2002; Gunkel, 2003; Granjon, 2009b). Les politiques en faveur des « publics éloignés », des « *have-nots* » ou des « e-exclus » sont ainsi des mesures considérées comme étant destinées à des « défavorisés numériques », alors que ceux-ci sont évidemment, la plupart du temps, d'abord des « défavorisés sociaux ». Leur but n'est ni de remédier aux causes des inégalités numériques en tant qu'elles sont un effet de discriminations situées en leur amont, ni d'étayer une réflexion sur leur formation. Il s'agit plutôt de considérer une forme émergente d'inégalité, subséquente à la « société de l'information », et non d'examiner la dernière déclinaison en date d'inégalités sociales préexistantes.

Dans leurs travaux sur les jeunes, Sonia Livingstone et Ellen Helsper construisent également une typologie d'utilisateurs occasionnels (*low-users*) dont nous ne présenterons pas le détail ici, mais dont l'initiative semble particulièrement inspirée parce qu'elle relativise les frontières de l'usage et du non-usage (voir également Selwyn, 2006). Des travaux aussi différents que ceux de Paul DiMaggio et Coral Celeste (2004), de Ben Anderson (2006) ou de Bertrand Fribourg (2009) montrent que les trajectoires d'usages des TIC (*technological careers*) sont des plus erratiques et dépendent notamment de la période du cycle de vie dans laquelle se trouvent les utilisateurs ou encore des éventuelles ruptures biographiques auxquelles ils sont confrontés (perte d'emploi, déménagement, mise en couple, etc.). Les abandons ne sont donc pas, loin s'en faut, toujours définitifs et il arrive souvent que les pratiques oscillent entre des périodes d'usages effectifs et des intervalles de temps où ils sont absents des répertoires d'activités des individus (décrochage). Plus fondamentalement, nous pensons que ce bornage entre usage et non-usage, qui somme toute a pour lui la force de l'évidence, n'est pas pour autant un élément opportun de périmétrage. Il fait en effet rentrer sous des appellations spacieuses, des réalités sociales qui, certes, peuvent être diverses au regard de la mobilisation effective ou non de l'informatique connectée, mais qui toutefois peuvent aussi se fonder sur des rapports et des sens pratiques similaires

(en tout cas nous en faisons l'hypothèse). Et si nous voulons faire une analyse sociale interprétative de ces phénomènes, il faut être en mesure de considérer le (non-)utilisateur non seulement en fonction de son niveau d'investissement technologique, mais aussi en lien avec les rapports sociaux au sein desquels il se trouve pris et qui fait de lui un agent singulier, historiquement et socialement situé.

Les motifs du non-usage

Outre ce recours fréquent à la catégorisation des formes de non-usage, un autre trait distinctif de la littérature du domaine est de porter une attention particulière aux raisons du non-investissement de l'informatique connectée. Là encore, l'intérêt pour la compréhension de ces formes d'éloignement de la modernité technologique s'ancre dans une tradition de recherche plus ancienne. Selon la théorie de la diffusion des innovations telle quelle est proposée par Everett Rogers (1983), la non-adoption d'une technologie peut s'expliquer par le manque particulier d'appétence de ses utilisateurs potentiels pour la « chose technique », la faiblesse de leurs ressources socio-économiques, informationnelles et relationnelles (médias et *early-adopters* jouant censément un rôle des plus importants) ou encore l'insuffisance réelle ou simplement perçue des potentialités pratico-sociales (avantages) censées être tirées de son usage. Ce modèle a largement été utilisé pour appréhender la (non-)adoption des TIC (Rogers, 1986; Leung, Wei, 1999, etc.). Il a notamment été mobilisé, sous des formes actualisées et hybridées avec d'autres constructions théoriques, au sein de recherches récentes qui se sont intéressées aux facteurs socio-psychologiques influençant sensiblement l'intention ou non de s'équiper et d'utiliser l'internet (Zhu, He, 2002).

Les travaux déjà évoqués de James Katz et Philip Aspden (1997; 1998) n'ont pas dérogé à cette logique d'investigation et présentent une évaluation des raisons pour lesquelles les abandonnistes cessent de se servir de l'internet. Ainsi ont-ils mis en avant que les motifs de l'abandon varient selon l'âge. Les moins de vingt ans n'utilisent plus l'internet, généralement par manque d'intérêt ou par perte de leur accès (pour plus de détails sur cette population, voir Livingstone, Helsper, 2007), tandis que les plus âgés avancent des motifs qui tiennent davantage à leurs difficultés à maîtriser l'informatique connectée ou aux coûts économiques trop élevés. D'autres études plus récentes confirment peu ou prou ces résultats (Rice, Katz, 2003), quelle que soit l'aire géographique concernée (Crompton *et al.*, 2002; Batorski, Smoreda, 2006; AWT, 2008). Elles soulignent aussi combien la question de l'acquisition des compétences et d'une expérience dans la manipulation des équipements tend à devenir de plus en plus centrale (Rogers, 2001; Hargittai, 2002; Selwin, 2003; Ofcom, 2004; Dutton *et al.*, 2005; Hargittai, Hinnant, 2008). Toutefois, Dominik Batorski et Zbigniew Smoreda (2006) observent aussi que les abandonnistes ne sont pas généralement des néophytes. Par ailleurs, si les

changements de statut professionnel ou scolaire, ou encore l'éloignement d'un lieu d'accès sont des causes évidentes de l'abandon, elles n'expliquent qu'un seul cinquième des cas : « Il existe de ce fait une multitude d'autres facteurs qui peuvent déterminer l'arrêt d'usage de l'internet, la difficulté de construire un modèle explicatif en est une preuve » (Batorski, Smoreda, 2006 : 206).

Selon les cas de non-usage pris en compte, le domaine des représentations est donc généralement abordé par le biais d'un intérêt tout particulier pour les motivations des non-utilisateurs à s'équiper, ou les motifs pour lesquels ils n'investissent pas (davantage) la pratique de l'informatique connectée ou bien l'ont délaissée. Cette focalisation sur des aspects socio-psychologiques censés fournir toute explication utile permettant de saisir les raisons du non-usage a, sous l'effet d'une logique de l'évidence, pour conséquence de faire l'économie d'une interrogation sur les structures sociales et les dispositions des non-utilisateurs. Elle entérine une vision utilitariste assurant la promotion d'un agent social qui témoignerait de sa capacité à conduire une auto-évaluation rationnelle de ses besoins (contrariés). En l'occurrence, du fait de la méthode employée (réponses à des questions fermées), les résultats obtenus ne livrent pas autre chose « qu'une énumération disparate des raisons ou des rationalisations que tout sujet peut invoquer, au prix d'un effort d'imagination pour justifier son activité ou son abstention » (Bourdieu, 1965 : 34), mais rien n'est dit sur les causes sociales de ces justifications par trop autoguidées par les appareils de preuves des enquêtes quantitatives. On retrouve un des travers classiques des problématiques de la « fracture numérique » qui certes soulignent l'existence d'inégalités dans le champ des TIC, mais ne disent en revanche rien ou pas grand chose des origines sociales de ces inégalités numériques (Warschauer, 2003 ; Wenhong, Wellman, 2003 ; Granjon, 2009b).

Comme le suggère Eszter Hargittai (2004), nous ne saurions nous contenter de ces listes de motifs qui, s'ils ont valeur de descripteurs, manquent de précision interprétative et noient dans les eaux troubles du sens commun les véritables générateurs sociaux de ces non-pratiques. Paul DiMaggio et ses confrères (2001) insistent ainsi avec raison sur le fait qu'il s'avère, là encore, nécessaire de réconcilier les approches portant sur les comportements des (non-) utilisateurs (usages, valeurs et représentations) et les analyses macrostructurelles (*institutional and political-economic factors*) qui cadrent ces comportements. En accord avec ces impératifs, notre contribution s'appuiera sur une problématique faisant siens les attendus d'une conceptualisation en termes d'appropriation. Pour ce faire, nous mobiliserons des matériaux d'enquête de nature qualitative, plus pertinents selon nous pour comprendre les *sens sociaux* du non-usage, c'est-à-dire des activités à la fois pratiques et perceptives des non-utilisateurs en tant qu'ils sont des agents sociaux pris au sein de rapports sociaux remarquables.

Qu'entend-on par « non-usage » ?

Les réflexions que nous avons menées ces dernières années sur la question de la « fracture numérique » (Granjon, 2004 ; 2005 ; 2006 ; 2008 ; 2009b) ont conduit à considérer que le « fossé numérique » ne saurait se résumer à un défaut d'usage. Si les inégalités numériques s'expriment avec la force de l'évidence dans le non-usage ou dans une pratique « indigente », elles ne sauraient toutefois se résumer aux phénomènes d'« e-exclusion », qui ne sont que l'expression des formes les plus radicales d'inégalités numériques. En réalité, ces inégalités peuvent aussi être présentes dans des usages les plus stabilisés et les plus élaborés sur le plan des manipulations. Car ce que nous désignons par « inégalités numériques » ne concerne pas tant des régimes de manipulations besogneuses de l'internet, que des dissemblances effectives concernant la conversion en accomplissement de « bien-être » des possibilités d'action offertes par l'informatique connectée. Et ces dissimilitudes ne sont pas autre chose que des traductions pratiques de formes de rapports sociaux (l'histoire-faite-chose) fondés sur des injustices sociales. Elles sont des modalités différenciées d'appropriation produites par des déficits de capitaux ou de compétences, ou des capacités et des sens pratiques (manières d'être et de faire) qui sont les produits intériorisés (l'histoire-faite-corps) de formes de domination sociale.

Fidèle aux postulats qui nous ont conduit à considérer la « fracture numérique » par-delà les cas de nonaccès et de non-usage, pour l'appréhender plus fondamentalement comme un ensemble d'écarts de pratiques constitutifs d'inégalités sociales, nous développons ici une vision agrégative du « non-usage » et nous nous intéressons aux logiques et régulations sociales qui structurent le phénomène. Nos investigations portent à la fois sur les non-utilisateurs (*have-nots*) qui ne se sont jamais investis dans la pratique de l'informatique connectée, sur les *abandonnistes* (*drop-outs*) qui, après avoir essayé l'internet, se sont *in fine* dégagés de cet engagement, mais aussi sur les individus qui, s'ils disposent des éléments matériels (ordinateur et connexion) leur permettant un accès au réseau des réseaux ne développent pour autant que de faibles usages en termes de fréquence, de durée et/ou de répertoire d'usages (*low-users*). La prise en compte de ces faibles utilisateurs invite à appréhender sous l'angle de l'appropriation, un phénomène social qui est encore trop souvent ramené à des indicateurs essentiellement infrastructuraux (*i.e.* à une problématique de l'adoption des innovations – Rogers, 1983 ; 1986). Elle engage également à saisir pratiquement une population constituée de celles et ceux pour qui disposer de l'internet n'est pas, loin s'en faut, synonyme d'une conversion des opportunités ouvertes par ces ressources technologiques en avantages pratiques concrets (DiMaggio, Hargittai, 2002).

Nous désignons respectivement par « non-usage » et « non-utilisateurs » (avec des guillemets), l'ensemble des pratiques et des individus dont la caractéristique est de relever d'une « in-capacité » matérielle et/ou d'une « in-capabilité » pratique

à tirer bénéfice des potentialités économiques, sociales et/ou culturelles pouvant être offertes par un usage de l'informatique connectée. Dans cette perspective, essayer de comprendre le « non-usage » et ses significations, c'est chercher à saisir le rapport qu'entretiennent les « non-utilisateurs » à l'informatique connectée, ou autrement dit, à appréhender les sens pratiques qu'ils mobilisent en tant qu'ils sont les produits intériorisés de conditions sociales particulières : « Les agents sociaux, et aussi les choses en tant qu'elles sont appropriées [ou non!] par eux, donc constituées comme propriétés, sont situés en un lieu de l'espace social, lieu distinct et distinctif qui peut être caractérisé par la position qu'il occupe par rapports à d'autres lieux » (Bourdieu, 1997 : 161). À l'instar des éléments relevés par Pierre Bourdieu quant aux usages rares et rudimentaires de la photographie, le « non-usage » de l'informatique connectée, tel que nous l'envisageons est à considérer comme une (non-)pratique qui comprend une « référence tacite au système des possibilités et des impossibilités objectives qui définit et [la situation sociale des « non-utilisateurs »] et les conduites compatibles ou incompatibles avec le donné objectif auquel ils se sentent mesurés » (Bourdieu, 1965 : 35).

Reconnaissance, mépris et idéologie

La théorie de la reconnaissance est construite sur une vision post-hégélienne de la lutte sociale qui s'appuie fondamentalement sur trois ordres de conflits sociaux potentiels faisant référence à trois manières de développer une relation harmonieuse à soi-même. Pour Axel Honneth (2001 : 11), ces sphères normatives de la reconnaissance sont l'amour, le droit et l'estime sociale (l'éthicité chez Hegel) qui sont donc les trois sources morales et les trois espaces de lutte que les sujets investissent afin de faire reconnaître leurs besoins affectifs, leurs droits et leurs aptitudes pratiques : « C'est la revendication de reconnaissance intersubjective de l'identité individuelle qui introduit d'emblée une tension morale dans la vie sociale ». La perspective est ici profondément intersubjectiviste : il n'y a pas de reconnaissance du sujet sans expérience de reconnaissance réciproque entre les sujets. Autrement dit, la relation de reconnaissance est une confirmation mutuelle et éthique du caractère autonome et individualisé des personnes : « Les sujets ne peuvent parvenir à une relation pratique avec eux-mêmes que s'ils apprennent à se comprendre à partir de la perspective normative de leurs partenaires d'interaction, qui leur adressent un certain nombre d'exigences sociales » (*ibid.* : 113). Les trois sphères normatives où se construisent les rapports pratiques des individus à eux-mêmes conduisant à l'autoréalisation de soi (confiance en soi, respect et estime de soi), sont également des lieux possibles d'expériences déstabilisantes pour le sujet, directement liées au manque ou au déni de relations de reconnaissance. Ces pendants négatifs des différents rapports de reconnaissance sont définis comme autant de formes de mépris. Le mépris caractérise donc « un comportement qui est injuste en ce que, avant même d'atteindre les sujets dans leur liberté d'action ou de leur porter un préjudice

matériel, il les blesse dans l'idée positive qu'ils ont pu acquérir d'eux-mêmes dans l'échange intersubjectif » (Honneth, 2001 : 161). C'est une expérience morale de rabaissement et de l'impossibilité de se voir confirmer la valeur positive de soi, dans l'autre. Si pour Axel Honneth, le rapport à soi positif (et négatif) ne peut être le résultat que d'une liberté (niée) qui est le fruit de l'interaction avec autrui, il faut comprendre cette nécessité intersubjective (relationnelle) dans son caractère à la fois incarné (éprouvée dans des situations de communication), mais aussi incorporé (dispositionnel), lié à un passé-présent ayant trait à la socialisation et aux parcours biographiques des individus.

Dans le cadre de cet article, reconnaissance et mépris ne seront appréhendés qu'à l'aune de la troisième sphère normative, celle de l'estime sociale où les individus cherchent à se rapporter positivement à leurs qualités et leurs capacités personnelles en tant qu'elles participent à la vie commune. C'est sur ce plan normatif que sont donc aussi éprouvées les expériences morales de mésestime sociale conduisant au saisissement négatif d'identités individuelles qui ne sont pas reconnues comme participant pleinement à une praxis collective. La question de l'estime sociale nous intéresse plus particulièrement, car elle décrit le plan normatif où se construit le « cadre d'orientation symboliquement structuré – qui reste cependant toujours ouvert et poreux – dans lequel sont formulées les valeurs et les fins éthiques dont la somme dessine la conception culturelle qu'une société se fait d'elle-même ». Et de préciser :

« Un tel cadre d'orientation peut servir de système de référence pour apprécier les caractères individuels, parce que la « valeur » sociale de ces derniers se mesure à la contribution qu'ils semblent pouvoir apporter à la réalisation des fins poursuivies par la société. L'idée culturelle qu'une société se fait d'elle-même fournit les critères sur lesquels se fonde l'estime sociale des personnes, dont les capacités et prestations sont jugées intersubjectivement en fonction de leur aptitude à concrétiser les valeurs culturellement définies de la collectivité » (Honneth, 2001 : 148-149).

L'un des cadres d'orientation définissant les qualités singulières auxquelles doivent se raccrocher les individus afin d'être reconnus pour leur participation à l'accomplissement des objectifs de la société contemporaine est sans doute aujourd'hui, celui qui met en avant les valeurs de la « société de l'information ». L'informatique connectée y est souvent présentée comme la condition de possibilité matérielle ou, dans une vision moins déterministe mais tout aussi biaisée, l'« aide » nécessaire à la conduite de projets personnels visant la réalisation de soi. Affublée de discours d'accompagnement porteurs d'injonctions à l'activité, à l'autonomie et à la responsabilité individuelle, cette idée s'apparie aisément aux cadres d'un individualisme néolibéral qui demande performance et optimisation de soi (Ehrenberg, 1991 ; Beck, 1986). La représentation commune de l'utilisateur de l'informatique connectée entre en résonance forte avec celle de l'individu entrepreneur de sa propre vie¹, référence hégémonique

¹ En 2009, une publicité pour le constructeur d'ordinateur américain Dell avait pour slogan : « Je choisis de suivre ma voie, je choisis Dell ».

du contexte sociétal altermondialisé, valorisant le détachement des repères collectifs au profit de la performance individuelle et de l'autoréalisation. Pro-activité, « risquophilie », responsabilisation, management de son existence, travail de ses intérêts personnels, acceptation de la concurrence avec les autres, etc., tels sont les « savoir-être » censés imprégner l'utilisateur des TIC. À l'évidence, cette vive incitation à s'équiper et s'acculturer aux TIC les plus récentes est l'une des réponses souhaitées aux impératifs des théories du capital humain qui encensent la montée en compétence dans la mesure où le processus favorise d'abord les potentialités productives de chaque individu. La « société de l'information » se présente comme une politique générale souhaitant améliorer les capacités d'action, aider à la réalisation de soi et à l'enrichissement de l'existence des individus, mais, de fait, ce qu'elle vise est moins l'encouragement d'une aptitude à conduire ses propres projets, qu'une mise en capacité pratique à contribuer aux processus de production et de croissance économique. Le rapport à soi qu'elle valorise est avant toute chose celui qui permet une inclusion conforme de l'individu dans le système. La logique est alors d'éviter l'exclusion (la fameuse « fracture numérique »), mais sans pour autant avoir comme horizon normatif la reconnaissance sociale et la réalisation personnelle. Nous sommes en présence d'un processus idéologique intégrateur, visant à laisser croire que les usagers de l'informatique connectée auraient une réelle chance d'améliorer leurs conditions d'existence du fait de leurs nouvelles pratiques, alors qu'ils sont surtout susceptibles de contribuer, d'une nouvelle manière, au maintien du monde tel qu'il va.

La mythologie de la « société de l'information » (George, Granjon, 2008) est une des formes qu'emprunte l'idéologie de la reconnaissance dans la mesure où elle produit des représentations conformes aux attentes du système en termes de comportements (vis-à-vis de soi) à adopter. Les valeurs qui y sont mises en avant sont *a priori* bien des ingrédients essentiels de la réalisation de soi et de l'autonomie personnelle, mais le capitalisme contemporain en contraint paradoxalement les potentiels émancipatoires en en dévoyant le caractère éthique (une liberté réflexive), l'objectif d'autonomie personnelle étant remplacé par des prescriptions visant à servir et à justifier l'ordre social. L'expérience de l'estime sociale qui est censée être effectuée (quasi directement) par l'insertion des individus dans cette société technologisée ne garantit évidemment pas l'exercice d'un type de relation pratique à soi-même relevant de la reconnaissance. L'usage des TIC assure d'abord une mise en conformité avec les attendus de la « société de l'information », mais ne certifie aucunement ni le respect, ni la confiance, ni l'estime de soi. Au contraire même, dans sa confrontation aux univers techniques, sociaux et culturels de l'informatique connectée, l'idée potentiellement positive que peut se faire l'individu de soi-même n'est pas assurée *ex ante*. Dans certains cas d'usage (Granjon, 2009b) et comme nous le verrons *infra*, aussi de « non-usage », la relation pratique à soi-même peut même être fortement bousculée et le (non-)utilisateur faire alors l'expérience de l'abaissement de soi. Les (non-)utilisateurs jugent alors négativement leur valeur sociale à l'aune de l'horizon

idéologique de la « société de l'information » dont une des particularités est précisément de considérer l'estime sociale comme une affaire individuelle et non collective.

« Non-usage » et reconnaissance

Les conditions de possibilité autorisant de tirer quelque avantage des potentialités offertes par la fréquentation de l'internet sont socialement distribuées² et ne coïncident guère avec les situations sociales de la plupart des « non-utilisateurs » (Granjon, 2009a, 2009b). Quand ils sont interrogés en profondeur sur les motifs de leur non-investissement technologique, les « non-utilisateurs » expriment tous un embarras quant aux bénéfices personnels dont on essaie de les convaincre qu'ils accompagneront forcément leurs usages de l'informatique connectée. Cette gêne épouse essentiellement trois formes. La première d'entre elles est liée à une mise en doute de la validité des promesses qui sont évoquées *via* les nombreux discours d'accompagnement promotionnel de la nouvelle modernité technologique, du fait de leur identification à des propos commerciaux dont on sait bien que l'objectif est d'amener le « client » à procéder à un acte d'achat :

« C'est difficile d'échapper à la pub pour les ordinateurs ou internet. Des pubs pour ça, vous en avez tous les jours dans votre boîte aux lettres, tous les jours sans exception. Vous sortez, vous voyez que ça partout quoi... enfin c'est l'impression que ça me donne. C'est du bourrage de crâne en fin de compte. Moi j'ai cette impression quand même qu'on essaie de me forcer à acheter. On voit bien qu'ils vendent ça comme des paquets de nouilles ou des conserves, c'est devenu un rayon dans les grandes surfaces et on se dit qu'ils essaient de vous vendre des appareils dont on n'a pas besoin » (assistante puéricultrice, 30 ans).

Mais la critique du monde marchand qui justifie ici de ne pas s'investir dans l'usage de l'informatique connectée, s'accompagne souvent d'une appréhension des phénomènes de marginalisation de ce fait encourus :

« C'est comme Bastien qui demande des marques. On lui a expliqué que c'était ridicule et cher, mais on a conscience avec son père qu'à l'école si t'as pas un minimum de marques tu es le vilain petit canard. Alors des fois on cède sur des chaussures ou un jean, mais ça reste ponctuel. J'ai envie de dire que c'est un peu comme ça pour internet. On fait de la résistance, mais on se dit aussi qu'on se prive d'une chose qui va devenir banal comme la télé et Bastien réclame aussi. Donc il y a un moment où on va céder de bonne grâce, c'est à peu près sûr » (infirmière, 41 ans).

² Y. Frydel (2006) rappelle que, toutes choses égales par ailleurs, le fait d'être jeune, diplômé de l'enseignement supérieur ou cadre constitue un ensemble de variables qui favorisent largement l'utilisation de l'internet. En 2005, il y avait par exemple quatre fois plus d'utilisateurs chez les individus possédant un niveau de certification scolaire supérieur au baccalauréat (89 %) que chez les non-diplômés (23 %). R. Bigot (2006) note également que 75 % des cadres supérieurs disposent d'une connexion internet à domicile, contre seulement 24 % des ouvriers, 15 % des retraités et 13 % des non-diplômés. Tous les individus ne sont pas équipés d'outils informatiques et leur diffusion reste très éclatée au sein des différents groupes sociaux.

Le cas est particulièrement intéressant dans la mesure où il met au jour une tension qui naît d'une position de refus explicite de participer à un système social dont on dénonce les travers, en l'occurrence la surconsommation, et, dans le même mouvement, de la prise de conscience que ce positionnement peut avoir un coût négatif, voire présenter un risque social. Si ce premier type de situations montre que l'ajustement critique spontané aux prescriptions de la mythologie de la « société de l'information » n'a rien d'automatique, il authentifie également combien il peut être difficile de maintenir une prise de position n'allant pas dans le sens de ce qui semble être le cours « normal » du développement sociétal.

La deuxième forme de trouble est plutôt liée à une projection de soi en situation d'usages. Une part des « non-utilisateurs » interrogés expriment ainsi le fait qu'ils ne considèrent pas l'informatique connectée comme quelque chose qui leur soit destinée ou qui leur convienne (un « utile » impensable) :

« Non, ça ne me tente pas... vraiment. On pourrait se l'acheter, ça oui, mais on n'a pas envie de se lancer là-dedans. Nous, on n'a jamais eu d'ordinateur avant. Ça doit forcément être un peu compliqué à se servir et on n'a pas besoin d'une source de problèmes supplémentaire. On a déjà bien assez à faire avec tout le reste. Ça nous donne pas envie d'essayer et de se casser la tête. C'est pas trop pour nous, c'est plus pour les jeunes qu'ont du temps et qui sont habitués à se servir des ordinateurs parce qu'ils en ont eu à l'école, dès l'école primaire » (chauffeur-routier, 44 ans).

Affirmer ici « ce n'est pas pour nous », revient à dire : « Nous ne sommes pas ceux pour qui cet objet ou cette activité existe comme possibilité objective ; par suite, cet objet ou cette activité n'existerait pour nous comme possibilité « raisonnable » que si nous étions autres, si nous étions placés dans des conditions d'existence différentes ». Et d'ajouter : « Mais dire « ce n'est pas pour nous » c'est dire plus que « C'est trop cher » (pour nous) : expression de la nécessité intériorisée, cette formule est, si l'on peut dire, à l'indicatif-impératif puisqu'elle exprime à la fois une impossibilité et un interdit ; elle est rappel de l'ordre et rappel à l'ordre » (Bourdieu, 1965 : 35). De fait, ce qui est énoncé par une partie des « non-utilisateurs », c'est la volonté de vouloir éviter les « ennuis techniques », « d'avoir un virus qui bousille tout », « d'appeler tout le temps le service après-vente » ou « d'être bloqué et plus savoir quoi faire ». Mais derrière ces argumentaires récurrents qui insistent essentiellement sur leur manque de savoir-faire technique qui rendrait leurs pratiques difficiles, se cache en fait la crainte d'avoir à faire l'expérience de l'échec et de la mésestime de soi. De ce point de vue, le « non-usage » est comme une sorte de protection vis-à-vis de formes d'humiliation qui pourraient surgir de la mobilisation d'outils techniques dont, de fait, ils n'ont pas la maîtrise.

La troisième forme de perturbation est quelque peu différente dans la mesure où elle s'incarne moins dans l'inquiétude de ne pas être à la hauteur ou dans la dénonciation anxieuse du leurre qu'il y aurait à accorder un plein crédit aux discours médiatico-publicitaires, que dans la déploration de ne pouvoir (e.g. pour des raisons financières) participer à la « société de l'information » et d'y

« prendre sa chance » : « On a été obligé de faire des choix. Nous avons des crédits à rembourser et moi je suis en invalidité prolongée... Les dépenses ça reste très restreint et l'internet, même si on en a envie, ça passe forcément après » (femme au foyer, 43 ans). Ici, les « non-utilisateurs » ont intégré les dispositions motivationnelles qui assurent une certaine efficacité aux discours tenus sur la « société de l'information » dans la mesure où les promesses qui les accompagnent sont appréhendées comme crédibles : « Ça me fait envie. Avec l'internet, j'aurais la possibilité d'être mieux informée et comprendre ce qui se passe ailleurs. J'aurais accès à des choses que je ne peux pas faire autrement comme d'aller dans tous les musées du monde » (femme au foyer, 43 ans). La conviction emportée est alors liée à l'amalgame qui est effectué entre le fait de s'équiper et la possibilité d'en tirer de suite quelque avantage concret. Dans l'exemple mis en exergue *supra*, l'internet est considéré par l'enquêtée comme le sésame lui permettant d'effectuer une mise à niveau culturelle et de pallier un déficit de capital scolaire dont visiblement elle souffre. Elle envisage donc l'internet comme l'opportunité de réévaluer positivement le rapport qu'elle entretient à sa propre personne. L'idée qu'elle se fait des avantages qu'elle pense tirer de l'usage de l'informatique connectée lui « ouvre la perspective psychique d'une estime de soi rehaussée » (Honneth, 2006 : 267). Ce qui n'est évidemment pas saisi, c'est que ces potentialités sont indexées à la réalité des dispositions et sens pratiques des utilisateurs et que la « bonne volonté culturelle » ne saurait ici suffire. Aussi, pour ceux qui ne disposent pas des aptitudes, compétences et appétences nécessaires à l'exploitation de cette « chance qui leur est offerte », les potentiels de l'informatique connectée ne peuvent évidemment s'actualiser en de réels bénéfices. Être en capacité de pouvoir faire l'expérience positive d'un accomplissement de soi par l'usage des TIC n'a évidemment rien d'évident ni d'automatique.

Il existe par ailleurs une déclinaison volontariste de cette option chez une part des « non-utilisateurs » qui, au contraire, ne souhaitent pas pour leur part s'inscrire dans cette dynamique sociotechnique au motif qu'elle contribuerait à intensifier la destruction d'une culture du lien social à laquelle ils semblent se raccrocher afin de fonder de manière privilégiée leur rapport aux autres dans un monde qui, aujourd'hui, laisserait de moins en moins de place au plaisir du face à face, à l'entraide, à la convivialité, etc.

« [Internet?] Pour quoi faire? Moi j'ai besoin de toucher les gens, de leur serrer la main franchement, d'aller boire un coup avec eux. C'est déjà pas simple parce que les gens ont tendance à se replier sur eux, à être de plus en plus renfermés et à ne penser qu'à leurs petits intérêts. Avant, dans le quartier ou au boulot ça se parlait, ça discutait. Maintenant... On est des êtres humains, on a besoin de chaleur humaine. Alors l'ordinateur et tout le toutim, moi je me vois mal m'en servir pour contacter les gens, donner des nouvelles et tout ça. Je me dis que c'est pas avec ça qu'on va avancer et qu'on sera mieux, au contraire. Si on va tous là-dedans, on sera tous dans son coin à être encore plus égoïste » (tourneur dans l'industrie automobile, 48 ans).

L'argument n'est pas nouveau. Concernant les usages de l'informatique et de la télématique de première génération, Josiane Jouët (1997 : 306-307) notait

déjà que « les discours des usagers témoignent de l'écartèlement des référents entre d'une part, l'adhésion aux valeurs de l'idéologie technicienne et, d'autre part, de la persistance des valeurs traditionnelles de l'humanisme occidental [...]. Les valeurs fondatrices de la société moderne leur semblent menacées par la déshumanisation produite par l'asservissement à l'efficacité technique, l'isolement des individus repliés derrière leurs appareils domestiques ». Ce renoncement (forcé ou volontaire) est à l'évidence mâtiné d'une appréhension déterministe de la technique, l'informatique connectée étant considérée comme une instance autonome susceptible de provoquer quelques effets positifs ou négatifs assez directs sur la vie de leurs utilisateurs. Mais, au-delà de ce travers, les regrets quant au fait de ne pouvoir s'approprier les technologies de l'internet, tout comme les condamnations du désir de trop s'y investir se construisent sur une autre base commune qui est celle d'un constat partagé d'une société où se réduisent les occasions de félicité et de bien-être social. Les « non-utilisateurs par obligation » adhèrent idéologiquement à la mythologie de la « société de l'information », mais reprochent au monde – tel qu'il va – de ne pas leur garantir leur intégration, tandis que les « non-utilisateurs critiques » déplorent cet attachement idéologique qu'ils jugent fallacieux, tout en désapprouvant l'évolution des conditions sociales d'existence et des subjectivités qui leur sont rattachées. L'une et l'autre de ces perspectives expriment ainsi une vision désenchantée des modalités de vie qui ne favorisent ni l'accomplissement positif de sa personne, ni l'expression de la valeur sociale de chacun.

Faibles utilisateurs et abandonnistes

Cette inquiétude quant à la possibilité de maintenir une estime de soi valorisante au sein de la société contemporaine et de relier ce désarroi à un (non-)investissement dans l'usage des TIC est une propriété perceptive que l'on retrouve aussi chez les « non-utilisateurs » qui ont (faibles utilisateurs), ou ont eu un temps (abandonnistes) un rapport pratique aux technologies de l'internet. En ce sens, le « non-usage » est aussi un positionnement pratico-moral visant à éviter de nouvelles expériences de mésestime sociale. Nous avons montré ailleurs (Granjon, 2009b) que si les phénomènes de reconnaissance et de mépris dépendent de dynamiques intersubjectives, c'est-à-dire de la possibilité ou de l'impossibilité de se voir confirmer son moi par autrui, ces manifestations idiosyncrasiques peuvent également s'éprouver *via* des artefacts et des pratiques sociotechniques, par la confrontation des choses chargées d'histoire, de culture et donc de social et les personnes qui les mobilisent. Une partie des phénomènes de « non-usage » de l'informatique connectée peuvent être appréhendés sous cet angle particulier.

Drop-outs et *low-users* ont bien une expérience pratique de la manipulation des technologies de l'internet mais, dans la plupart des cas, elle ne leur permet pas de se rapporter positivement à leur personne, allant parfois jusqu'à les conduire à une

autodépréciation de leur estime sociale. L'usage « contrarié » qu'ils développent de l'informatique connectée débouche sur des dénis de reconnaissance et se traduit par l'expérience de blessures individuelles écorchant une nouvelle fois et d'une nouvelle manière, le sentiment positif, parfois déjà bien ténu, que les utilisateurs ont d'eux-mêmes. Leur « non-usage » se lit alors comme une réponse à des situations où ont été expérimentées des situations de mépris. L'échec dans les manipulations ou, sans doute plus violent encore, le fait de ne pas savoir quels types d'utilisation faire du dispositif technique, se transforment en une variété de moments négatifs, allant de la perte de confiance au sentiment de relégation. Ne pas trouver d'utilité précise à une technologie dont on « sait » que beaucoup de personnes en développent des usages dont elles semblent être en capacité de tirer avantage, c'est éprouver une dissemblance radicale avec ceux « qui ont », « qui savent » et « qui profitent », ici comme en d'autres domaines. Cela confine parfois à la blessure morale :

« Internet? Bah... J'en fais pas beaucoup... enfin l'ordinateur, ça me sert pas, c'est pas pour moi. Pour s'en servir bien, faut pas être comme moi... [Mais vous avez pourtant acheté un ordinateur et vous avez bien un abonnement qui vous donne accès à internet?] Oui oui, mais moi je m'en sers quasiment jamais parce que je vois pas ce que je peux en faire de bien... enfin pour moi, pour que ça me serve... [Ça vous déplaît? Vous ne trouvez pas ça très utile?] C'est que je ne sais pas très bien m'en servir et ça m'énerve vite. Quand ça ne marche pas c'est agaçant quoi. J'ai l'impression d'être complètement idiot des fois... C'est les enfants qui s'en servent surtout. C'est plus leur truc à eux » (chômeur, 42 ans).

S'envisager dépourvu de « compétences » pratiques à considérer l'usage de l'informatique connectée comme un élément profitable, c'est autrement plus stigmatisant que de ne pas partager l'intérêt pour un loisir que d'autres affectionnent. Ce qui pourrait être envisagé à l'aune d'une anodine affaire de goûts se vit alors comme une situation dépréciative, car cela revient d'une certaine manière à s'appréhender soi-même comme n'étant pas membre de cette communauté imaginée de personnes insérées dans la modernité dont on nous dit qu'elle est la plus avancée. Le désœuvrement ressenti face à l'outil se transforme ainsi en manque de considération que l'utilisateur peut se porter à lui-même.

Les domaines d'usage susceptibles de révéler ce type de rapports pratiques éloignés de l'autoréalisation promise par les discours d'accompagnement de la « société de l'information » sont assez variés. L'investissement des dispositifs de communication est par exemple propice aux situations de déni de reconnaissance, sur fond de pénurie de ressources relationnelles. Nombre de faibles utilisateurs affirment ainsi n'utiliser qu'avec parcimonie le courrier électronique, non par manque d'intérêt ou de compétences, mais plus certainement par manque de correspondants (Lelong *et al.*, 2004). L'expérience de cette carence relationnelle électronique, qui n'est d'ailleurs pas nécessairement le reflet d'un déficit général en capital social, les conduit à se penser comme n'étant pas « faits pour ça », c'est-à-dire n'ayant pas les habiletés nécessaires à leur inscription dans la société émergente. Les activités de recherche d'information en ligne sont également

subjectes à ces formes de mésestime de soi. Certains « non-utilisateurs » développent ou développaient des usages peu maîtrisés des moteurs de recherche et déclarent être ou avoir été quelque peu perdus, voire complètement dépassés par ces difficultés qui les empêch(ai)ent de profiter des potentialités culturelles et informationnelles accompagnant supposément l'usage de l'ordinateur et de l'internet. Nombreux sont les cas où les « bonnes résolutions » sont bridées par des dispositions individuelles qui ne facilitent pas la réalisation pratique de certaines des virtualités culturelles (au double sens de réalités potentielles et de réalités en ligne). Cette difficulté provient, d'une part, de la distance importante entre les pratiques visées et les espaces culturels habituellement fréquentés, et d'autre part, des intentions qui sont freinées par un *sens des limites* que les enquêtés ne manquent pas d'exprimer :

« Je m'étais dit « je vais en profiter pour me faire une culture en musique classique »... ouais, bah, en fait, j'ai pas fait grand-chose, faut bien le dire [rires]. C'est pas pour moi ces trucs-là, je crois. [...] J'aime pas comment ils se la jouent, leur parlotte c'est prétentieux [se référant à des sites web qu'il a consultés, dédiés à la musique classique] et puis, à part quelques trucs, en fait, j'aime pas tellement » (homme, en formation, 32 ans).

Les situations de ce type s'accompagnent souvent d'un sentiment de culpabilité dont les « non-utilisateurs » témoignent assez systématiquement sans qu'il soit nécessaire de les inciter à un examen poussé de leurs attentes déçues. La difficulté à s'engager dans des régimes d'usages qui répondent pleinement aux objectifs qu'ils s'étaient fixés pour leur pratique de l'informatique connectée révèle la plupart du temps un décalage avec les cadres d'attente de leurs motivations qu'ils ont par ailleurs intériorisés comme une nécessité. Cette dissymétrie entre des perspectives pratiques jugées importantes et des usages n'autorisant finalement pas la réalisation de ces espoirs, entraîne la tenue d'un procès qu'ils instruisent à leur propre charge : « Je ne suis pas à la hauteur de mes ambitions », « Je ne suis pas assez curieux », « C'est moi ça, je n'aime pas les trucs un peu scolaires », « Je crois que je suis trop fainnant pour ça », etc. La manipulation heurtée de l'informatique connectée est d'abord un échec dans la conduite de tâches pratiques. Mais c'est aussi un échec au regard d'un cadre normatif sociétal, plus ou moins intériorisé par l'utilisateur et qui le somme d'être un individu autonome, agissant, compétent, capable de tenir ses objectifs. Or, l'expérience pratique que les « non-utilisateurs » mènent en ce domaine tend à leur montrer qu'ils ne sont pas franchement en conformité avec ce modèle normatif. Cette expérience négative – qui se présente d'abord comme un manque de réussite pratique – est alors vécue comme une des marques d'inaptitude à participer à la reproduction de la vie commune. Les personnes éprouvent un sentiment d'amoindrissement de leur supposée valeur sociale qui relève d'une évaluation auto-discriminante et affecte négativement le rapport qu'elles entretiennent à elles-mêmes. Dans le cas des faibles utilisateurs, ce n'est finalement pas tant aux usages de l'informatique connectée qu'ils se confrontent qu'aux représentations qu'ils ont intériorisées de ce à quoi devrait ou aurait dû leur servir l'internet et qu'ils n'arrivent pas à actualiser.

Une déprise de la mythologie de la « société de l'information »

Qu'ils aient ou non entretenu un rapport pratique à l'informatique connectée, les « non-utilisateurs » sur lesquels nous avons porté notre attention se caractérisent par la mise en lien qu'ils effectuent, d'une manière ou d'une autre, entre la/leur (non-)pratique de l'internet et les expériences virtuelles ou effectives de mésestime de soi qui s'y rapportent. Ces formes de mépris se déploient essentiellement dans le registre de l'épreuve de la valeur de leur propre personne au regard des exigences fonctionnelles de la société actuelle. Il est intéressant de noter que ces processus de dépréciation n'empêchent pas les verbalisations « révoltées » qui témoignent de leur réflexivité critique dont nous avons déjà donné *supra* quelques exemples. *In fine*, cette souffrance élémentaire est assez facilement mise en mots et s'accompagne d'une argumentation qui en appelle à des principes évidents de justice sociale dont les TIC sont, pour le coup, complètement absentes.

Leurs capacités réflexives les conduisent le plus souvent à faire le lien entre la déception qu'ils ressentent et la cause de ce sentiment. Si les expériences négatives qu'ils mettent en lien avec les usages effectifs, passés ou imaginés de l'informatique connectée prend le plus souvent la forme d'un témoignage à la première personne, elles s'envisagent aussi à l'aune d'un moi contextualisé qui fait référence à une identité sociale particulière qui, sans épouser ce que l'on pourrait considérer, à tort, comme une conscience de classe, fait toutefois référence à un espace social inégalitaire où « Je » et « Nous » s'opposent à un monde extérieur (Hoggart, 1957) :

« Pour moi, internet c'est comme dans la vie réelle, c'est une copie de la vie qu'on vit, c'est un miroir de ce qui se passe en vrai. Il y a des gens intéressants et des salauds, mais comme dans la vie. Ça ne change rien. Si t'es pauvre, handicapé ou que t'as pas fait d'étude, internet ça va pas te faire changer de vie. C'est ce qu'on te laisse peut-être croire, mais c'est une grosse hypocrisie des gens qui sont là pour nous vendre un machin qui va faire gagner plein d'argent à ceux qu'en ont déjà trop, mais qui va pas rendre plus riches les autres et peut-être même pas leur servir du tout » (femme, intérimaire, 37 ans).

Ce qui est aussi souvent souligné, chez les abandonnistes et les faibles utilisateurs, c'est le décalage qui existe entre les représentations qu'ils avaient de ce qu'allaient pouvoir être leurs usages et l'accomplissement pratique de cette projection cognitive. Les aspirations qui étaient les « leurs » (en fait, celles de la culture sociale de promotion et de mise en acceptabilité des TIC), assez largement déçues, sont alors l'objet d'une critique, mêlée d'une dénonciation du travail de persuasion et des incitations symboliques auxquels ils ont été trop sensibles et qui, pour certains d'entre eux, les ont même poussés à acheter matériel informatique et accès au réseau. Le jugement critique naît ici de l'incapacité patente de la « société de l'information » à pourvoir aux conditions matérielles de réalisation effective des qualités qu'elle promettait à ceux qui se sont lancés dans l'usage de

l'informatique connectée. Quand les expériences pratiques censées contribuer à la reconnaissance de l'utilisateur affectent négativement le rapport à soi, émerge alors la possibilité d'une désadhésion aux schémas idéologiques dans la mesure où « entre la promesse évaluative et la réalisation matérielle se creuse un abîme dont la caractéristique est l'impossibilité de mettre en accord les présupposés institutionnels de la reconnaissance avec l'ordre social dominant » (Honneth, 2006 : 272).

En définitive, la capacité à construire une critique générale des usages de l'informatique connectée et des normes sociales de la « société de l'information » est partagée par un assez grand nombre de « non-utilisateurs ». De nombreux témoignages font la démonstration de leur aptitude à effectuer un travail de mise à distance et à ne pas se laisser miner par des logiques auto-réifiantes d'abaissement de soi. La promesse non réalisée d'un gain de reconnaissance sociale *via* l'usage de l'informatique connectée peut, par exemple, conduire à l'élaboration d'expressions permettant une réappropriation positive de ce qui a pu être vécu dans un premier temps comme une déficience personnelle. Ce retour réflexif des « non-utilisateurs » sur le conditionnement social qu'opère le système sur les individus démontre que, en ce cas, une certaine autonomie de pensée s'exerce bien. Si elle n'est pas synonyme de potentialités d'émancipation et d'autoréalisation, elle participe toutefois à la reconstruction de rapports positifs à soi. De nombreuses tensions, émergeant en l'occurrence de ces situations de « non-usage », naissent des tentatives de prescriptions technologiques. Elles produisent leur lot de désenchantement, d'indignations et rappellent *in fine* que les clauses de réalisation de soi sont foncièrement sociales et dépendent non d'un niveau d'engagement dans l'informatique connectée, mais bien de préalables sociaux assurant des conditions d'existence propices au développement de soi.

Contrairement à certaines formes d'usages de l'informatique connectée qui donnent l'illusion aux utilisateurs qu'ils actualisent par cette pratique certaines de leurs attentes morales et de leurs demandes d'estime sociale, le « non-usage » se présente comme une situation négative qui confronte diversement, mais indubitablement, les « non-utilisateurs » les plus réflexifs à des sentiments de déni de leur valeur sociale. Ceux-ci sont même parfois en mesure de saisir sans mal le caractère idéologique des discours qui accompagnent la diffusion des technologies télématiques dans le corps de la société et d'entrevoir combien ils travaillent à reproduire des formes de domination sociale desquelles ils pâtissent. Quand elle existe, cette capacité n'est pas l'effet d'une « prise de conscience », mais le fruit d'une expérience personnelle, affective, liée au « non-usage », qui leur fait prendre le sens (*i.e.* ressentir) de leurs conditions sociales d'existence qui les brident dans leurs potentialités pratiques de reconnaissance. Comme le souligne Axel Honneth (2001 : 167), ces sentiments négatifs « constituent l'aspect affectif du mouvement par lequel le sujet prend conscience de ses propres attentes, dès lors qu'une de ses actions n'obtient pas le résultat escompté. Ce sont les décalages entre le sens cadré par les discours affirmatifs sur la « société

de l'information » et ce qui est pratiquement éprouvé par les personnes qui créent la déprise, c'est-à-dire le passage « d'une perspective participante à une perspective d'observation [car] la disjonction sur laquelle [l'idéologie] repose ne résiste pas à toutes les épreuves de réalité » (Voirol, 2008 : 73-75). En l'occurrence, ce qui la déconstruit le plus efficacement, c'est l'épreuve de la pratique indigente (projetée ou effective), productrice d'échecs et de dévalorisation de soi, mais aussi celle de la violence symbolique induite par un renoncement de ses convictions : avoir l'impression de céder par l'achat à la mythologie du caractère rédempteur des TIC. Les autres situations critiques recensées, c'est-à-dire les formes technodéterministes repérées *supra*, sont sans doute moins propices au dégageant pratique des relations idéologiques de la « société de l'information ». Elles « ne mettent pas forcément le doigt sur l'injustice du mépris » (Honneth, 2001 : 169) et demandent un accompagnement sémantique externe aidant à l'interprétation de ces situations de dénigrement du rapport pratique à soi.

Conclusion

Dès le début des années 80, Paul Beaud (1984) soulignait l'urgence de replacer la problématique des techniques et de la communication dans l'évolution générale des rapports sociaux. Ce dont nous avons le plus besoin pour penser les usages sociaux des TIC, leurs « non-usages » ou la « fracture numérique », c'est sans aucun doute de mobiliser une sociologie de l'appropriation vigilante aux formes de la pratique, aux capacités sociales, culturelles et économiques qui en définissent nécessairement les contours, et qui soit également attentive au sens socialement situé, accordé aux (non-)usages. Les (non-)utilisateurs sont toujours subsumés sous des rapports sociaux déterminés et ce sont précisément ces rapports sociaux qui se révèlent dans les formes de « non-usage » que nous avons eu le loisir d'observer. Ils s'énoncent tant dans les formes déceptives d'auto-qualification des usages « en creux » des faibles utilisateurs et des abandonnistes que dans les formes dépréciatives du soi, expérimentées ou craintes par ceux qui ne peuvent ou ne veulent s'engager dans l'informatique connectée. En ce sens, le « non-usage » est un bon laboratoire d'analyse de la conflictualité sociale dont on aurait pu imaginer naïvement qu'elle fut absente des activités pratiques liées à la manipulation de dispositifs techniques. Or, ce que révèle le « non-usage » – si tant est que l'on veuille bien problématiser le phénomène en termes d'appropriation –, c'est bien l'existence d'antagonismes sociaux dont la caractéristique est de s'exprimer négativement sur un plan psychosocial par de la peur, de la honte, du ressentiment, etc. Il montre que si la mythologie de la « société de l'information » n'est pas une force d'aliénation mystificatrice, elle vulgarise néanmoins des formes faussées de reconnaissance. La charge idéologique tient donc ici aux promesses de réalisation de soi (une idéologie de la reconnaissance) sans que ne soient assurées les conditions de possibilité qui en autoriseraient l'accomplissement effectif.

Références

- Anderson B., 2006, « Passing by and passing through », pp. 32-42, in : Kraut R. et al., eds, *Computers, Phones and the Internet. Domesticating Information Technology*, New York, Oxford University Press.
- Anderson B., 2005, « The value of mixed method longitudinal panel studies in ICT research : Transitions in and out "ICT poverty" as a case in point », Draft.
- AWT, 2008, *Usages TIC 2007 des citoyens wallons*. Accès : <http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem;fr;cit,000,000>.
- Baboulin J.-C. et al., 1983, *Le magnétoscope au quotidien. Un demi-pouce de liberté*, Paris, Aubier.
- Batorski D., Smoreda Z., 2006, « La diffusion des technologies d'information et de communication : une enquête longitudinale en Pologne », *Réseaux*, 24(140), pp. 195-221.
- Bauer M., ed., 1995, *Resistance to New technology : Nuclear Power, Information Technology and Biotechnology*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Beaud P., 1984, *La société de connivence. Media, médiations et classes sociales*, Paris, Aubier.
- Beck U., 1986, *La Société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, trad. de l'allemand par L. Bernardi, Paris, Aubier, 2008.
- Bigot R., 2006, « Internet, ordinateur : le fossé numérique se réduit mais reste important », *Consommation et modes de vie*, CREDOC, 191. Accès : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/191.pdf>.
- Bourdieu P., dir., 1965, *Un art moyen. Essai sur les usages sociaux de la photographie*, Paris, Éd. de Minuit.
- 1980, *Le sens pratique*, Paris, Éd. de Minuit.
- 1997, *Méditations pascaliennes*, Paris, Éd. Le Seuil.
- Chambat P., 1992, « Communiquer, relier », pp. 11-25, in : Chambat P., dir., *Communication et lien social*, Paris, Descartes.
- Crompton S. et al., 2002, « Better things to do or dealt out of the game? Internet dropouts and infrequent users », *Statistics Canada*, 11. Accès : <http://www.statcan.gc.ca/studies-etudes/11-008/feature-caracteristique/5022700-eng.pdf>.
- DiMaggio P., Celeste C. E., 2004, « Technological Careers : Adoption, Deepening and Dropping Out in a Panel of Internet Users », *Eastern Sociological Society*. Accès : <http://www.russellsage.org/publications/workingpapers/techcareers/document>
- DiMaggio P., et al., 2001, « Social Implications of the Internet », *Annual Review of Sociology*, 27, pp. 307-336.
- DiMaggio P., Hargittai E., 2002, « The new digital inequality : Social stratification among internet users », Congrès annuel de l'Association américaine de sociologie, Chicago, août.
- Dutton W., et al., 2005, *The Internet in Britain : The Oxford Internet Survey*, Oxford, Oxford Internet Institute.
- Ehrenberg A., 1991, *Le culte de la performance*, Paris, Calmann-Lévy.

- Flichy P., 2008, « Technique, usages et représentations », *Réseaux*, 26(148/149), pp. 147-174.
- Fribourg B., 2009, « L'inégale distribution des usages des TIC dans les réseaux personnels. Le cas des jeunes entrant dans la vie active », pp. 53-77, in : Granjon F., et al., dirs, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès/Lavoisier.
- Frydel Y., 2006, « Internet au quotidien : un Français sur quatre », *Insee Première*, 1076. Accès : http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=ip1076.
- George E., Granjon F., dirs, 2008, *Critiques de la société de l'information*, Paris, Éd. L'Harmattan.
- Granjon F., 2004, « Les sociologies de la fracture numérique. Premiers jalons critiques pour une revue de la littérature », *Questions de communication*, 6, pp. 217-232.
- 2005, « Une approche critique de la fracture numérique. Champ de l'Internet, pratiques télématiques et classes populaires », *Cahiers de recherche Marsouin*, 1, pp. 1-9.
- 2009a, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les Cahiers du numérique*, 1(5), pp. 19-44.
- 2009b, « Les usages du PC au sein des classes populaires. Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge », pp. 22-52, in : Granjon F. et al., dirs, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès/Lavoisier.
- Granjon F. et al., dirs, 2009, *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes*, Paris, Hermès/Lavoisier.
- Granjon F., Lelong B., 2006, « Capital social, stratifications et technologies de l'information et de la communication. Une revue des travaux français et anglo-saxons », *Réseaux*, 24(139), pp. 147-182.
- Gunkel D.J., 2003, « Second Thoughts : toward a critique of the digital divide », *New Media & Society*, 5(4), pp. 499-522.
- Hall S., 1994, « Codage-décodage », *Réseaux*, 68, pp. 27-39.
- Hargittai E., 2002, « Second-Level Digital Divide : Differences in People's Online Skills », *First Monday*, 7(4). Accès : http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai.
- 2004, « Internet access and use in context », *New Media & Society*, 6(1), pp. 137-143.
- 2007, « Whose space? Differences among users and non-users of social network sites », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1). Accès : <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/hargittai.html>.
- Hargittai E., Hinnant A., 2008, « Digital Inequality : Differences in Young Adults' Use of the Internet », *Communication Research*, 35(5), pp. 602-621.
- Hoggart R., 1957, *La culture du pauvre*, trad. de l'anglais par F. Gracias, J.-Cl. Gracias et J.-Cl. Passeron, Paris, Éd. de Minuit, 1970.
- Honneth A., 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, trad. de l'allemand par P. Rusch, Paris, Éd. du Cerf, 2008.
- 2001, *Les pathologies de la liberté. Une réactualisation de la philosophie du droit de Hegel*, trad. de l'allemand et présenté par Fr. Fischbach, Paris, Éd. La Découverte.

- 2005, *La Réification. Petit traité de théorie critique*, trad. de l'allemand par S. Haber, Paris, Gallimard, 2007.
- 2006, *La société du mépris. Vers une nouvelle théorie critique*, trad. de l'allemand par O. Voirol, P. Rusch et A. Dupeyrix, Paris, Éd. La Découverte.
- Jouët J., 1987, *L'écran apprivoisé. Télématique et informatique à domicile*, Paris, Éd. du CNET.
- 1992, « Relecture de la société de l'information », pp. 177-189, in : Chambat P., dir., *Communication et lien social*, Paris, Descartes.
- 1997, « Pratiques de communication et figures de la médiation », pp. 291-312, in : Beaud P. et al., eds, *Sociologie de la communication*, Paris, Éd. du CNET.
- 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 18(100), pp. 486-521.
- Katz J., Aspden P., 1997, « Motives, Hurdles and Dropouts », *Communications of the ACM*, 40(4), pp. 97-102.
- 1998, « Internet dropouts in the USA. The invisible group », *Telecommunications Policy*, 22(4/5), pp. 327-339.
- Lelong B. et al., 2004, « Des technologies inégalitaires? L'intégration d'internet dans l'univers domestique et les pratiques relationnelles », Conférence TIC & inégalités : les fractures numériques, Paris.
- Lenhardt A. et al., 2003, *The Ever-Shifting Internet Population. A next look at Internet access and the digital divide*, Washington, Pew Internet & American Life Project.
- Leung L., Wei R., 1999, « Who are the mobile phone have-nots? Influences and consequences », *New Media & Society*, 1(2), pp. 209-226.
- Livingstone S., Helsper E., 2007, « Gradations in digital inclusion : children, young people and the digital divide », *New Media & Society*, 9(4), pp. 671-696.
- Mallein P., Toussaint Y., 1994, « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication : une sociologie des usages », *TIS*, 6(4), pp. 315-335.
- Miles I., Thomas G., 1995, « User resistance to new interactive media : Participants, processes and Paradigms », pp. 255-275, in : Bauer M., ed., *Resistance to New technology : Nuclear Power, Information Technology and Biotechnology*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Ofcom, 2004, *The Communications Market 2004*, London, Office of Communications.
- Rice R., Katz J., 2003, « Comparing internet and mobile phone usage : digital divides of usage, adoption, and dropouts », *Telecommunications Policy*, 27, pp. 597-623.
- Rogers E. M., 1983, *Diffusion of Innovations*, New York, Free Press.
- 1986, *Communication Technology : The New Media in Society*, New York, Free Press.
- 2001, « The Digital Divide », *Convergences*, 7, pp. 96-111.
- Roqueplo Ph., 1983, *Penser la technique. Pour une démocratie concrète*, Paris, Éd. Le Seuil.
- Selwyn N., 2003, « Apart from Technology : Understanding People's Non-Use of Information and Communication Technologies in Everyday Life », *Technology in Society*, 24(1), pp. 99-116.
- 2006, « Digital division or digital decision. A study of non-users and low-users of computers », *Poetics*, 34, pp. 273-292.

- Van Dijk J., 2005, *The Deepening Divide*, Londres, Sage.
- Voirol O., 2008, « Idéologie : concept culturaliste et concept critique », *Actuel Marx*, 43, pp. 62-78.
- Warschauer M., 2002, « Reconceptualizing the Digital Divide », *First Monday*, 7(7). Accès : http://www.firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/
- 2003, *Technology and Social Inclusion : Rethinking the Digital Divide*, London, MIT Press.
- Wenhong C., Wellman B., 2003, *Charting and bridging Digital Divides : Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*, Toronto, Rapport AMD Global Consumer Advisory Board.
- Wyatt S., 1999, « They came, they surfed, they went back to the beach : why some people stop using the internet? », *Society for Social Studies Conference*, San Diego.
- 2003, « Non-Users Also Matter : The Construction of Users and Non-Users of the Internet », pp. 67-79, in : Oudshoorn N., Pinch T., eds, *How users matter. The co-construction of users and technology*, Cambridge, MIT Press.
- 2008, « Challenging the digital imperative », *Intervention à l'Académie royale des Arts et des Sciences des Pays-Bas*, Maastricht, 28 mars.
- Wyatt S. et al., 2002, « They Came, They Surfed, They Went Back to the Beach : Conceptualizing Use and Non-Use of the Internet », pp. 23-40, in : Woolgar S., ed., *Virtual Society? Technology, Cyberpole and Reality*, Oxford.
- Zhu J., He Z., 2002, « Perceived Characteristics, Perceived Needs and Perceived Popularity : Adoption and Use of the Internet in China », *Communication Research*, 29(4), pp. 466-495.

