



HAL
open science

Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication

Francis Jauréguiberry

► **To cite this version:**

Francis Jauréguiberry. Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication. Serge Proulx et Annabelle Klein. Connexions: communication numérique et lien social, Presses universitaires de Namur, pp. 335-350, 2012. halshs-00688565

HAL Id: halshs-00688565

<https://shs.hal.science/halshs-00688565>

Submitted on 18 Apr 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Paru dans *Connexions : communication numérique et lien social* (éds. S. Proulx et A. Klein), Namur, Presses universitaires de Namur, 2012, pp. 335-350.

Retour sur les théories du non-usage des technologies de communication

Francis JAURÉGUIBERRY¹

Résumé : Après plus de vingt ans d'une claire domination des approches du non-usage des technologies de communication en termes de déficience, de manque ou de retard en regard de la mise en place d'une nouvelle normalité à la fois technique, économique et sociale (la connexion, synonyme de modernité et de progrès), une autre façon d'aborder la question est apparue ces dernières années. En étudiant la pluralité des situations de non-usage et en montrant l'hétérogénéité de la catégorie même des non-usages, elle permet de poser le problème de la fracture numérique au second degré (en terme de disparités d'usages liés à des inégalités sociales) et celui des non-usages volontaires (comme forme de résistance aux effets pervers d'une connexion généralisée).

Généalogie : les non-usages, une catégorie par défaut

Historiquement, la problématique des non-usages est apparue avec la sociologie de la diffusion dans les années 1950. Bien sûr, la question du désintérêt, de la résistance ou du refus d'adopter une innovation technique avait déjà été posée. Il n'y a qu'à évoquer la révolte des Canuts au XIX^e siècle et l'ensemble des interprétations qu'elle a suscitées pour s'en convaincre. Mais jamais auparavant la sociologie ne s'était emparée de ce thème pour en faire un objet d'étude à part entière. C'est le sociologue américain Everett M. Rogers qui, le premier, va offrir un schéma général susceptible d'être appliqué à toute innovation (qu'il s'agisse d'un objet technique ou simplement d'une idée nouvelle)². Il pose en particulier que, pour être adoptée, une innovation technique doit répondre de plusieurs caractéristiques : son avantage relatif (non seulement en termes de prix ou de bénéfices escomptés, mais aussi de prestige ou de distinction), sa compatibilité avec les valeurs du groupe d'appartenance et les expériences antérieures, sa complexité (plus ou moins grande difficulté à la comprendre et à l'utiliser), son « essayabilité » (possibilité de la tester et de l'expérimenter), et enfin sa visibilité (disponibilité à être observée et évaluée en fonction de résultats).

De leur côté, les usagers sont classés en cinq profils types selon la façon dont ils se placent sur l'échelle temporelle de la diffusion : les innovateurs, les adoptants précoces, la majorité précoce, la majorité tardive, et les retardataires (Rogers, 1995, p. 22). Les deux dernières catégories (que Rogers évalue respectivement à 34 % et 16 % de la population concernée) ne sont finalement perçues qu'à travers leur passivité : ils adoptent plus ou moins rapidement l'innovation et, lorsqu'ils la refusent, leur conduite est interprétée comme une résistance au changement. Cette résistance n'est jamais abordée de façon positive, par exemple comme un refus potentiellement porteur d'un contre-modèle de développement. Elle

¹ Professeur, Université de Pau, et directeur du SET (Société Environnement Territoire) UMR 5603 CNRS, francis.jaureguiberry@univ-pau.fr

² Ses interrogations n'apparaissent pas *ex nihilo* : elles s'inscrivent dans une tradition anthropologique américaine qui, sous le nom de diffusionnisme, s'intéressait déjà aux modes d'adoption des innovations et dont le représentant le plus significatif fut Alfred Kroeber. L'article de Bryce Ryan et Neal Gross (1943) sur la diffusion du maïs hybride dans l'Iowa s'inscrit dans ce courant de pensée. Mais la publication en 1962 de son ouvrage-clé intitulé *Diffusion of innovations* marque une étape importante dans l'histoire des théories de la diffusion.

est perçue par Rogers comme un retard synonyme de lourdeur ou d'incapacité à comprendre le progrès. De façon significative, il appelle les derniers individus à adopter l'innovation, les retardataires (*laggards*). Cette vision sous-entend un *a priori* favorable à l'innovation : elle postule que l'innovation est toujours positive. La problématique consiste alors à surveiller le degré d'acceptation du milieu réceptif qui l'adoptera plus ou moins rapidement.

Par son côté normatif, facile à comprendre et semblant tomber sous le sens, ce modèle a connu un grand succès et souvent joué un rôle de guide prospectif au moment de lancer une innovation sur le marché. Depuis, ce modèle de la diffusion n'a cessé d'être amélioré, prenant en compte non seulement les effets de feed-back sur l'amélioration progressive de l'innovation mais aussi de multiples variables, par exemple le glissement du statut des leaders d'opinion au fil du processus. Par ailleurs, les techniques de traitement statistique sont devenues de plus en plus sophistiquées, les variations « en temps réel » des courbes projetées selon l'évolution interne de chaque variable en constituant le paradigme. Mais l'essentiel a consisté à cerner les facteurs qui freinent et contrarient l'adoption des innovations. Une multitude d'études empiriques ont été menées sur ce point, largement financées par les industriels qui avaient tout intérêt à mieux connaître ces points de résistance ou « de blocage et de crispations » pour reprendre leur vocabulaire. Les non-usagers sont donc d'abord abordés comme une catégorie par défaut dont on va chercher à cerner les contours. La plupart du temps décrits de façon péjorative, les non-usagers sont « à la traîne par déficit » : manque d'intérêt, de culture technique, de curiosité, de moyens financiers.

D'un point de vue méthodologique, ces études procèdent toutes de la même façon : il s'agit de relever statistiquement, dans un premier temps, les disparités en termes de taux d'équipement et d'utilisation pour, en un second temps, chercher à expliquer ces disparités en les corrélant avec les variables sociodémographiques classiques (âge, sexe, profession, revenu, habitat, taille de la famille). Des techniques statistiques sophistiquées sont mobilisées pour permettre de cerner la ou les variables supposées expliquer les écarts constatés. Et c'est la plupart du temps par contraste que les non-usagers apparaissent. Par exemple si, dans une enquête, il apparaît que 67 % des 50-60 ans déclarent se servir d'Internet, alors on en déduit qu'il y a 33 % de non-usagers. Les non-usagers, c'est finalement ce qui reste une fois tous les cas de figure d'utilisateurs épuisés. Ce genre d'études continue à régulièrement paraître sous forme de baromètre. Par exemple, dans la dernière enquête du CREDOC, on apprend qu'en 2009, 98 % des 18-24 ans ont un téléphone portable en France contre seulement 42 % des plus de 70 ans, ou que 94 % des personnes ayant un diplôme du supérieur sont équipés d'un ordinateur à domicile contre seulement 40 % de ceux qui n'ont pas un tel diplôme, ou encore que 94 % des personnes ayant un revenu mensuel supérieur à 3100 euros ont un ordinateur à domicile contre seulement 48 % de ceux qui ont un revenu inférieur à 900 euros.

Presque tous les résultats pointent une étroite corrélation entre taux d'équipement et statuts économiques et culturels. Les non-usagers sont moyennement plus pauvres, plus isolés, plus vieux, ont de plus faibles compétences techniques et ont fait moins d'études. Ces corrélations vont être à la base de la problématique des exclus et de la fracture numérique.

Problématique de l'accès et fracture numérique

La ligne de fracture est ici avant tout matérielle : d'un côté ceux qui peuvent participer à la globalité de la société en réseau parce qu'ils ont accès aux équipements et connexions, et de l'autre les exclus qui n'ont pas cette possibilité. La notion de fracture numérique, telle qu'elle est majoritairement exposée dans les années 1990, désigne cette inégalité et renvoie donc exclusivement à un problème d'accessibilité technique. Les info-riches sont ceux qui bénéficient de l'accès matériel aux réseaux et terminaux adéquats, et les info-pauvres sont ceux qui en sont privés.

La lutte contre cette inégalité s'est muée en enjeu des politiques d'aménagement territorial. Il est révélateur d'observer comment, par exemple en France à la fin des années 1990, régions et départements se sont battus pour avoir les meilleurs taux de connexion et d'équipement. Derrière le droit à l'accès au nom d'un principe d'égalité, une volonté de puissance est toutefois clairement discernable : pour ses dirigeants, un territoire mal connecté risque en effet de rester en arrière, de se couper des courants mondiaux, de se transformer en péninsule éloignée. Une pleine intégration tant économique que sociale et culturelle nécessite une innervation la plus fine possible du territoire par les réseaux le plus performants. Selon cette perspective, les non-usages sont subis et renvoient à une inégalité en terme d'accès. Le terme de fracture numérique a d'abord désigné cette inégalité territoriale : pays du sud versus pays du nord et zones rurales versus zones urbaines, petites villes versus grandes villes, etc. Notons au passage que le local et ses particularismes sont souvent présentés comme synonyme d'enfermement et d'incapacité à s'ouvrir à la connaissance universelle, tandis que le global est d'entrée pensé en terme d'ouverture et de savoir partagé. Ce qui est évidemment loin d'être le cas, l'un n'excluant pas l'autre.

Jamais l'idée de la positivité de la connexion aux TIC n'est questionnée. Il s'agit pourtant d'un principe auquel tout le monde se réfère implicitement : la connexion universelle est le but à atteindre et supposée désiré par tous. Et avant tout par les militants et associations pour lesquels l'inégalité d'accès est un scandale. Ils en sont d'autant plus persuadés que, pour eux, les TIC sont synonymes de progrès, d'ouverture, d'expériences créatives inédites et de nouvelles formes de participation citoyenne. Un droit à la connexion est revendiqué. La générosité de leur engagement pour un meilleur accès aux TIC n'est évidemment pas ici en cause, mais on ne peut que noter leur fascination pour ces technologies. Rapportés à la question qui nous intéresse, les non-usages sont donc la conséquence d'une inégalité, la fracture numérique, qu'il s'agit de combler. Le présupposé est donc ici aussi nettement techniciste.

À cette catégorisation globale des non-usagers à partir d'une problématique de l'accès, pensée comme une fracture à résorber va s'ajouter, dès le début des années 2000, une catégorisation beaucoup plus fine et segmentée en terme d'inégalités d'usages et d'appropriation.

Les inégalités d'usages

Au fur et à mesure où les TIC sont adoptées par un pourcentage grandissant de la population (que l'on pense par exemple au taux d'équipement en téléphones portables qui bondit en France de 4 % en 1997 à 96 % dix ans plus tard ou au pourcentage des internautes parmi la population de plus de 11 ans passant de 22 % en 2001 à 69 % en 2010), le thème de la lutte contre la fracture numérique semble s'estomper. Certains n'hésitent du reste pas à déclarer que, « la guerre [en la matière] a été gagnée » (Strover, 2003) et que la fracture numérique est désormais « une préoccupation du siècle dernier » (Brown, 2005)³. Ce qui est évidemment très loin d'être le cas au niveau planétaire mais aussi en Europe où le pourcentage des internautes varie par exemple de 30 % en Roumanie à 90 % aux Pays-Bas. Sans aller jusque-là, on ne peut que constater que la question de l'inégalité en terme d'accès cède nettement la place à celle des inégalités d'usage. Ainsi, Di Maggio, Hargittai, Celeste et Shafer parlent-ils en 2004 du passage d'une inégalité d'accès à des usages inégaux. Et, parmi ces usages, il y a des semblants d'usage, des mésusages et même... des non-usages, qui renvoient aux pratiques de personnes qui, disposant par exemple d'une connexion à Internet, ne s'en servent qu'exceptionnellement ou pour une tâche bien définie. Il s'agit évidemment de

³ Les deux citations sont rapportées par N. Selwyn, 2006, p. 274.

cas extrêmes, mais qui pointent bien toute la diversité de ce que Lenhart et Horrigan (2003) appellent le « spectre des usages numériques ».

Plusieurs chercheurs (par exemple Selwyn, Van Dijk, DiMaggio, Hargittai, Lenhart, Helsper ou Dutton) dépassent alors la première vision mécanique de la fracture numérique (ceux qui ont et ceux qui n'ont pas un accès matériel aux TIC) en proposant de prendre en compte les modes d'utilisation et les inégalités qui y sont liées et qui renvoient non plus à une seule inégalité (avoir ou ne pas avoir) mais à des inégalités en terme d'usages (savoir-faire et bénéfiques). L'idée transversale est que la capacité des individus à s'approprier pleinement des TIC est très inégalement répartie et dépend grandement non seulement de leur capital économique, mais aussi de leur capital culturel et cognitif. Selon les travaux, ce sont plutôt le capital culturel et scolaire, le savoir-faire et les compétences techniques ou le milieu social et les réseaux de sociabilité qui sont mis en avant au moment de mesurer disparités discriminantes.

Périne Broccorne et Gérard Valenduc (2009) font une bonne synthèse de ces travaux en distinguant les compétences instrumentales (qui ont trait à la plus ou moins grande capacité à manipuler les matériels et logiciels), les compétences informationnelles (qui renvoient aux capacités à chercher, sélectionner, comprendre, évaluer et traiter l'information) et les compétences stratégiques (qui concernent l'attitude à utiliser l'information de manière proactive, à lui donner du sens dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel).

Nous sommes donc ici loin de la seule problématique de l'accès qui a dominé les vingt dernières années du XX^e siècle et qui, dans son élan majoritaire, renvoyait à deux présupposés. Techniciste d'abord : l'accès aux TIC devait conduire à leurs mêmes usages raisonnés. Et idéologique ensuite : plus il y aurait de communications (quantité) et plus il y aurait de communication (qualité). C'est cette confusion entre accès, usage et appropriation que ces études, presque toujours empiriques, font éclater. Ce n'est pas parce qu'il y a accès qu'il y a usages équivalents et ce n'est pas parce qu'il y a usages qu'il y a appropriations également bénéfiques. Selon les présupposés de la première fracture numérique, l'accès à la technologie devait conduire à gommer les inégalités. Exactement le contraire est démontré par cette nouvelle approche : non seulement l'accès aux TIC ne diminue pas les inégalités, mais, comme l'écrit Van Dijk (2005, p. 2) « plus [ces technologies] sont immergées dans la société et font partie du quotidien, et plus elles sont liées aux divisions sociales existantes ».

Il semble que ce soit Ester Hargittai qui, la première en 2002, ait appelé cette inégalité d'usage et d'appropriation le « second degré de la fracture numérique ». Celle-ci renvoie à ce que d'autres ont aussi appelé la « fracture cognitive » (voir le rapport UNESCO de 2005 « Vers les sociétés du savoir »), c'est-à-dire à la grande disparité parmi les internautes entre ceux qui possèdent les capacités cognitives et le capital culturel leur permettant de chercher une information adéquate en fonction de leurs besoins et attentes, de la traiter, de lui donner du sens et de la hiérarchiser selon un système de valeurs, et ceux qui n'ont pas les moyens d'y parvenir et donc d'en tirer de réels avantages.

La question que posent par exemple Le Guel (2004), Granjon (2008) ou Van Dijk (2009) est alors celle de savoir en quoi et comment certains types d'usages renvoient non seulement à de la disparité dans les usages mais à de véritables inégalités sociales. Et là, les taux de connexion ne mesurent évidemment plus rien. Certains pensent que les TIC ne font que reproduire ces inégalités si ce n'est de les approfondir ou même, comme Van Dijk (2005) en fait l'hypothèse, d'en créer de nouvelles. Bref, ce n'est pas parce qu'il y a accès qu'il y a bénéfice. Présenter l'accès aux TIC comme la promesse d'une ouverture culturelle, d'un accès au savoir et d'un dépassement des inégalités existantes relève à la fois de ce que Breton et Proulx (1989) ont appelé « l'idéologie de la communication », et d'une approche naïvement techniciste. Comme le note Wolton (2003, p. 32), « le même clavier et les mêmes

informations ne suffissent pas à créer une égalité. » Et, comme le rappelle de son côté Grajon (2009, p. 25), « s'équiper équivaut de fait à une promesse (notamment de reconnaissance sociale) qui ne donne pas un accès direct à des biens ou avantages concrets, mais seulement à la possibilité d'accéder à ses derniers, possibilité qui est indexée à la réalité des dispositions et sens pratiques de chacun. 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 s'actualiser en de réels avantages. » Mais force est de constater que la démonstration est sociologiquement difficile à faire. Car, si l'hypothèse est posée et le champ d'investigation défini (il s'agit de partir de l'expérience réelle et différenciée des acteurs en termes, par exemple, d'inégalités culturelles et de mesurer en quoi les types d'usages reproduisent, approfondissent ou au contraire relativisent ces inégalités), très peu d'études sont actuellement achevées sur ce thème.

La catégorisation des non-usages

Tandis que les taux de connexion explosent et que les études de plus en plus fines sur les modes d'usage et d'appropriation se multiplient, apparaissent des catégories inédites que la problématique de l'accès n'avait pas permis de repérer. Ainsi, Wyatt, Thomas et Terranova (2002) font-ils éclater la notion de non-usagers en quatre catégories : les *rejecters* (abandon volontaire suite à une mauvaise expérience), les *expelled* (abandon involontaire par déficience), les *excluded* (non accès par manque de moyens) et les *resisters* (refus). Laborde et Soubiale (2008) distinguent cinq catégories à partir d'une étude empirique sur les non-internautes en Aquitaine : les totalement non-connectés, les utilisateurs indirects, les distanciés, les abandonnistes et les utilisateurs occasionnels. De son côté, Lenhart (2003) définit, toujours parmi les non-internautes mais cette fois aux États-Unis, quatre types de non-usagers : les *evaders* (ceux qui esquissent), les *dropouts* (ceux qui abandonnent), les *intermittent users* (ceux qui utilisent très occasionnellement) et les *truly unconnected* (ceux qui n'ont jamais utilisé). Selwyn (2006), à partir d'une enquête sur les non-internautes en Angleterre et au Pays de Galle, distingue trois catégories de non-usagers : les *absolute non-users* (les totalement non-connectés), les *lapsed users* (des personnes ayant essayé puis abandonné) et les *rare users* (utilisation très ponctuelle).

De l'ensemble de ces différentes recherches⁴ faisant éclater la notion de non-usage, il apparaît que la frontière entre usage et non-usage devient de plus en plus poreuse. Il est par exemple difficile de classer quelqu'un qui se sert d'Internet sur son lieu de travail, y compris pour un usage personnel, mais jamais à son domicile. De même, que dire de ceux qui passent par l'intermédiaire de *proxies* (c'est-à-dire de personnes qui interrogent Internet pour eux ou bien qui leur servent de boîte aux lettres pour recevoir des e-mails) ou de ceux qui, ayant pendant des années utilisé de façon assidue Internet ou le portable, cessent volontairement de s'en servir ? Comment cataloguer ceux qui refusent d'être géolocalisables à travers leur portable, se déconnectent régulièrement à certaines heures de la journée ou refusent tout appel à domicile ?

Neil Selwyn (2003) note que trois raisons sont en général avancées pour expliquer ces non-usages décalés : celle, classique, du déficit en termes d'accès ou de dispositions (économiques, culturelles ou cognitives), celle de la technophobie (crainte irrépressible d'une absorption de soi par l'ordinateur, peur des effets néfastes des ondes des portables, aversion générale pour les technologies) et celle du refus idéologique (essentiellement autour des thèmes de la réification du monde, de sa mécanisation et de sa progressive déshumanisation). Reprenant la théorie de la « tendance au statu quo » développé par William Samuelson et Richard Zeckhauser (1988), Hee-Woong Kim et Atreyi Kankanhalli (2009) avancent de leur

⁴ On pourrait aussi citer celle de Boutet A. et Tremembert J. (2008) sur les non-usages d'Internet dans un quartier de Brest ou celle de Batorski D. et Smoreda Z. (2006) sur la diffusion des TIC en Pologne.

côté l'hypothèse originale d'une résistance aux TIC expliquée par le confort qu'un statu quo de non-usager procure face aux coûts psychologiques, organisationnels ou économiques que l'adoption de nouveaux usages pourrait entraîner. Les pertes perçues, craintes ou imaginées sont mesurées à l'aune des bénéfices attendus et le constat porte au statu quo, donc au non-usage.

Mais rien n'est dit sur une forme particulière de non-usage, sans doute déjà en partie présente dans les catégories qui viennent d'être évoquées, mais jamais conceptualisée et étudiée en tant que telle. Il s'agit de non-usages volontaires. Rarement totale (abandon définitif de la technologie), la déconnexion est plutôt segmentée (dans certaines situations et à certaines heures) et partielle (seuls certains usages sont suspendus). Cette forme particulière de non-usage semble se développer au fur et à mesure que l'idéal de la société de l'information (tout le monde constamment connecté) semble plus proche. Elle est portée par des personnes qui ne sont ni en difficulté économique (au contraire, ces non-usagers appartiennent en majorité aux couches moyennes et supérieures), ni culturellement marginalisées (elles ont toutes un diplôme, un emploi et mènent plusieurs activités sportives ou culturelles), ni en déficit cognitif face aux technologies (elles les manipulent depuis des mois ou des années). Il est donc hors de question de les classer, selon une logique diffusionniste, parmi les « dinosaures » ou les retardataires. Pas plus que parmi ceux qui, vivant ruptures ou changement dans leur vie, en viennent à abandonner l'usage de ces technologies. Au contraire, il s'agit la plupart du temps de personnes parfaitement intégrées, très connectées et sachant parfaitement utiliser ces technologies⁵. Bien plus : ce sont souvent de gros usagers utilisant depuis longtemps ces technologies qui en viennent à adopter des conduites de déconnexion !

Les premières études (Jauréguiberry, 2003, 2005) menées sur ces nouveaux non-usagers permettent de dépasser cette apparente contradiction en posant l'hypothèse de la surcharge informationnelle. C'est parce qu'il y a trop de branchements, trop de connexions, trop d'interpellations, trop de simultanéité, trop de bruits et trop d'informations que ce type de non-usage se développe. La déconnexion relève alors d'une volonté de ne pas se laisser aspirer par un tourbillon non maîtrisé d'informations et de communications.

La déconnexion volontaire

Parler de non-usages volontaires conduit à un renversement total de la perspective des premières études diffusionnistes et de celles qui portaient sur la fracture numérique (sans pour cela remettre en question une partie de leur pertinence) : le non-usage renvoie ici non plus à un déficit d'équipement et de connexion, mais au contraire à une saturation de sollicitations informationnelles. On passe d'une problématique de l'accès à celle de l'excès. Il ne s'agit plus d'aborder les non-usagers comme ceux qui restent à la traîne ou en dehors de l'innervation télécommunicationnelle du monde par manque de moyens économiques, de capital culturel ou de capacités cognitives, mais comme ceux qui, parfaitement équipés et pleinement connectés, subissent les excès de cette mise en connexion généralisée et décident de volontairement en limiter les effets négatifs par des formes de non-usages.

Les premières recherches menées selon ce renversement de problématique montrent qu'il s'agit d'un phénomène minoritaire, individuel et presque toujours partiel. Il ne conduit qu'exceptionnellement à un rejet total des technologies de communication. Certes, les cas de *burn out* liés à des situations catastrophiques de saturation télécommunicationnelle se multiplient : comme sonnés par trop d'interpellations, l'individu renonce à y faire face. Expérimentant avec chaque fois plus de difficulté l'écart entre les sollicitations dont il est

⁵ Il s'agit là de caractéristiques redondantes relevées dans le cadre de la recherche DEVOTIC (déconnexion volontaire aux technologies de l'information et de la communication) actuellement en cours, financée par l'Agence Nationale de la Recherche, coordonnée par l'auteur et réunissant une vingtaine de chercheurs.

l'objet par l'intermédiaire des TIC et les ressources (en particulier temporelles et organisationnelles) dont il dispose pour y répondre, l'individu en surchauffe informationnelle « craque ». Entrant dans un véritable état de catalepsie, il démissionne par overdose informationnelle pour tomber dans un vide apathique ou dépressionnaire. Le rejet des technologies de communication fait alors partie intégrante de cette attitude de défense ultime qui permet à l'individu de survivre quand il ne peut plus lutter (Jauréguiberry, 2005). Mais ces cas sont rares et relèvent moins d'une déconnexion volontaire visant à maîtriser des flux communicationnels que d'une déconnexion mécanique visant à ne pas se laisser emporter par un afflux ingérable. À l'image d'un disjoncteur qui saute lorsque l'intensité électrique devient trop importante, la déconnexion est ici purement réactive. Il s'agit de conduites extrêmes non maîtrisées.

Les conduites de déconnexion volontaires se situent toutes en deçà de telles réactions extrêmes. Elles visent précisément à éviter de rentrer dans la zone rouge du *burn out* et de subir des situations de surcharge informationnelle insupportables. Face à un nombre d'e-mails ou de SMS manifestement trop grand pour être raisonnablement gérés, à un nombre d'appels téléphoniques trop fréquents pour ne pas être perturbateurs, à la dimension trop chronophage de l'entretien des réseaux sociaux sur Internet, des tactiques de réajustement visant à reprendre la main dans la gestion de son temps et de ses occupations apparaissent. Il s'agit par exemple de mettre sur « off » son téléphone portable dans certaines circonstances ou plages horaires, de déconnecter son logiciel de courrier électronique en choisissant de ne l'interroger que de façon sporadique, d'accepter de ne pas être constamment branché sur ses réseaux sociaux, ou de refuser d'être géolocalisable où que l'on soit. Ces pratiques ne sont pas synonymes d'une déconnexion totale ou d'un rejet global des TIC, loin de là, mais d'une déconnexion partielle gage de leur maîtrise et de leur usage raisonné. Selon les centaines de témoignages que nous avons déjà récoltés dans le cadre de la recherche DEVOTIC, ces pratiques de déconnexions volontaires demandent toujours un certain effort et une capacité à faire face à l'injonction de rester de plus en plus connecté, à l'écoute et en flux tendu. Une injonction dont nous sommes à la fois les objets et les sujets : sans que nous y prenions vraiment garde, nous nous sommes en effet et en très peu de temps habitués à ce que nos correspondants lointains soient de plus en plus rapidement si ce n'est immédiatement joignables. Au point où le contact permanent et l'immédiateté tendent à devenir la norme, tandis que l'absence et le différé nécessitent désormais justification.

La déconnexion dont il est question ici renvoie à la défense d'un temps à soi dans un contexte de mise en synchronie généralisée, à la préservation de ses propres rythmes dans un monde poussant à l'accélération, au droit de ne pas être dérangé dans un environnement télécommunicationnel intrusif et à la volonté d'être « tout à ce que l'on fait » dans un entourage portant au zapping et à la dispersion. L'attente, l'isolement et le silence, longtemps combattus, car synonymes de pauvreté, d'enfermement ou de solitude réapparaissent dans ce cadre non plus comme quelque chose de subi mais de choisi. Micro déconnexion, déconnexion partielle, déconnexion choisie, il s'agit toujours de décisions volontaires visant à réintroduire l'épaisseur du temps de la maturation, de l'introspection, de la réflexion ou de la méditation là où le heurt de l'immédiat et de l'urgence oblige à réagir trop souvent sous le mode de l'impulsion. L'idéal recherché n'est pas de se couper des flux télécommunicationnels mais de parvenir à leur maîtrise, c'est-à-dire à les utiliser sans en devenir l'esclave. Cet idéal de maîtrise est particulièrement repérable dans des techniques originales de filtre : de véritables trésors d'imagination peuvent être déployés pour échapper à la dictature de l'immédiat, à l'inflation d'informationnelle, aux contraintes des réseaux ou au désir d'omniprésence de ses correspondants.

Il en va de même avec le refus d'être constamment géolocalisable via son smartphone, avec l'affirmation d'un droit à la disparition éphémère dans des réseaux visant la transparence

ou avec la volonté de préserver certaines formes de confidentialité dans un système de mise en visibilité généralisée. La perte, l'oubli et l'anonymat prennent ici aussi une tout autre connotation. La déconnexion volontaire ne renvoie pas à une question d'avoir mais à une volonté d'être. Si l'info-richesse consistait, il y a vingt ans, à avoir accès aux TIC, elle réside aujourd'hui dans la capacité de pouvoir s'en passer, au moins de temps en temps.

Conclusion

Si l'on voulait faire un raccourci saisissant sur les trente dernières années de recherche sur les non-usages des technologies de communication, on pourrait écrire que l'on est passé d'une approche en termes de déficits à une problématique en termes de bénéfices. Il y a trente ans, les non-usagers étaient ceux qui n'avaient pas accès, par manque d'intérêt, de curiosité ou de moyens financiers aux nouvelles technologies de communication. La mise en évidence de réelles inégalités statistiques quant à cet accès a conduit pendant plus de dix ans (les années 1990) à se focaliser sur la question de la fracture numérique. Au fur et à mesure où celle-ci se comblait (ce qui est toutefois loin d'être totalement le cas), une catégorisation beaucoup plus fine et segmentée en terme d'inégalités d'usages est apparue, en particulier entre ceux qui possèdent les capacités cognitives et le capital culturel leur permettant de chercher une information adéquate en fonction de leurs besoins et attentes, de la traiter, de lui donner du sens et de la hiérarchiser selon un système de valeurs, et ceux qui n'ont pas les moyens d'y parvenir et donc d'en tirer de réels avantages. Il existe donc des non-usages relevant non plus du nonaccès, mais du non-savoir-faire.

Mais, depuis quelques années, de nouvelles formes de non-usages se développent. Elles renvoient non plus à un manque d'accès mais à un excès télécommunicationnel, non plus à une absence de savoir-faire mais à une parfaite connaissance des potentialités technologiques, non plus à une quantité informationnelle mais à une qualité communicationnelle. Le chant des sirènes télécommunicationnelles séduit en ce qu'il rassure dans un monde incertain, rapproche dans un monde qui sépare et distrait dans un monde trop rude. Mais il peut tout aussi bien conduire à la noyade dans un flot ininterrompu d'interpellations, de distractions, de bruits et d'urgences sans importance. Les nouvelles formes de non-usages visent toutes à échapper à ce danger. Non pas en se coupant des flux mais en cherchant à les maîtriser. Au-delà de la gestion individuelle des télécommunications et de la volonté à ne pas renoncer au silence, à la distance et à l'anonymat, elles posent de façon de plus en plus précise la question : quel serait un monde où chacun serait constamment connecté ?

Bibliographie

Anderson B. (2004), « Passing by, Passing Through and Dropping Out », *Chimera Working Paper*, n° 2004-06, Colchester, University of Essex.

Batorski D. et Smoreda Z. (2006), « La diffusion des technologies d'information et de communication. Une enquête longitudinale en Pologne », *Réseaux*, n° 140, pp. 193-220.

Boutet A. et Tremembert J. (2009), « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'internet et de l'informatique », *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1, pp. 69-100.

Breton Ph. et Proulx S. (1989), *L'explosion de la communication*, Paris, La Découverte.

Brotcorne P. et Valenduc G. (2009), « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet », in *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1, pp. 45-68.

Compaigne B. (2001), *The Digital Divide : Facing a Crisis or Creating a Myth ?* Cambridge, MIT Press.

DiMaggio P., Hargittai E. (2001), « From the 'digital divide' to 'digital inequality' : Studying Internet use as penetration increases », *Working Paper Series*, n° 15, Princeton University, Center for Arts and Cultural Policy Studies.

DiMaggio P., Hargittai E., Celeste C., Shaffer S. (2004), « Digital inequality : from unequal accès to differetiated use », in Neckerman K. (ed.), *Social inequality*, Russel Sage Foudation, New York, pp. 355-400.

Granjon F. (2008), « Les usages du PC au sein des classes populaires. Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge », in Grajon F., Lelonf B. et Metzger J-L. (ed.), *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Hermès/Lavoisier, pp. 22-52.

Grajon F. (2009), « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », *Les cahiers du numérique*, vol. 5, n° 1, pp. 19-44.

Hargittai E. (2002), « Second-Level Digital Divide : Differences in People's Online Skills », *First Monday*, vol. 7, n° 4. <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/942/864>

Jauréguiberry F. (2003), *Les branchés du portable. Sociologie des usages*, Paris, PUF.

Jauréguiberry F. (2005), « L'immédiateté télécommunicationnelle », in *Nouvelles technologies et mode de vie* (éd. Moati Ph.), La Tour d'Aigues, l'Aube, 2005, pp. 85-98.

Jauréguiberry F. (2006), « De la déconnexion aux TIC comme forme de résistance à l'urgence », *Communication et organisation*, n° 29, pp. 195-203.

Kim H-W., Kankanhalli A., (2009), « Investigating User Resistance to Information Systems Implementation : A Satus Quo Bias Perspective », *MIS Quaderny*, vol. 33, n° 3, pp. 567-582.

Laborde A. et Soubiale N. (2008), *Les non-internautes aquitains*, GRECO, Université de Bordeaux 3.

Le Guel F., (2004), « Comment pourrait-on mesurer la double fracture numérique ? », *Réseaux*, n° 127-128, pp. 55-82.

Lenhart A. et Horrigan J. B. (2003), « Re-visiting the digital divide as a digital Spectrum », *IT&Society*, vol. 1, n° 5, pp. 23-39.

Livingstone S. et Helsper E. (2007), « Gradations in Digital Inclusion : Children, Young People and the Digital Divide », *New Media & Society*, vol. 9, n° 4, pp. 671-696.

Millward P. (2003), « The 'grey digital divide' : Perception, exclusion and barrier of access to the Internet for Older People », *First Monday*, vol. 8, n° 7. http://firstmonday.org/issues/issue8_7/millward/index.html

Rice R. et E. Rogers (1980), « Reinvention in the Innovation Process », *Science Communication*, vol. 1, n° 4, pp. 499-514.

Rice R. et Katz J. (2003), « Comparing internet and mobile phone usage : digital divides of usage, adoption, and dropouts », *Telecommunications Policy*, n° 27, pp. 597-623.

Robinson J. P., Dimaggio P., Hargittai E. (2003), « New Social Survey Perspectives on the Digital Divide », *IT&Society*, vol. 1, n° 5, pp. 1-22.

Rogers E. (1983 et 1995), *Diffusion of innovations*, New York, Free Press.

Ryan B. et Gross N. (1943), « The diffusion of hybrid Seed Corn in two Iowa Communities », *Rural Sociology*, vol. 8, pp. 15-24.

Samuelson W., Zeckhauser R., « Status quo bias in decision making », *Journal of Risk and Uncertainty*, vol. 1, n° 1, pp. 7-59.

Selwyn N. (2003), « Apart from technology : understanding people's non-use of information and communication technologies in everyday life », *Technology in Society*, n° 25, pp. 99-116.

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

Van Deursen A. et Van Dijk J. (2009), « Using the Internet : Skill related problems in users' online behavior », *Interacting with Computers*, n° 21, pp. 393-402.

Van Dijk J. (2005), *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*, Thousand Oaks, Sage.

Van Dijk J. (2006), « Digital divide research, achievements and shortcomings », *Poetics*, vol. 34, n° 4-5, pp. 221-235.

Van Dijk J. et Hacker K. (2003), « The 'Digital Divide' as a Complex and Dynamic Phenomenon », *The Information Society*, vol. 19, n° 4, pp. 315-326.

Wolton D. (2002), « Fracture numérique ou fracture numérique ? », in Jauréguiberry F. et Proulx S., *Internet, nouvel espace citoyen ?*, Paris, l'Harmattan, pp. 31-35.

Wyatt S., Thomas G., Terranova T. (2002) « They came, they surfed, they went back the beach : Conceptualising use and non-use of the Internet » in S Woolgar (éd.) *Virtual Society ? Technology, Cyberpole, Reality*, Oxford, Oxford University Press, pp. 23-40.