

# Comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique

Être éloigné·e du numérique ou  
subir un numérique qui éloigne

# Le Programme Société Numérique de l'ANCT

 [societenumerique.gouv.fr](https://societenumerique.gouv.fr)

Mission 1



## France Numérique Ensemble

Mettre en oeuvre la politique publique nationale d'inclusion numérique.

Aidants  
Connect



Mission 2



## Numérique En Commun[s]

Animer la communauté autour du numérique d'intérêt général.

### NEC, c'est quoi ?

Plusieurs temps permettent de mobiliser la communauté ainsi constituée, de produire une culture partagée, d'outiller les professionnels et de les accompagner concrètement dans leurs missions de terrain.



1.

La tenue d'un grand événement annuel

[Programmation 2024 >](#)



2.

Le soutien à l'émergence de NEC locaux

[Voir le calendrier >](#)



3.

La production de ressources partagées, en licence ouverte

[Découvrir >](#)



4.

L'organisation de rencontres et ateliers autour de la programmation NEC

Mission 3



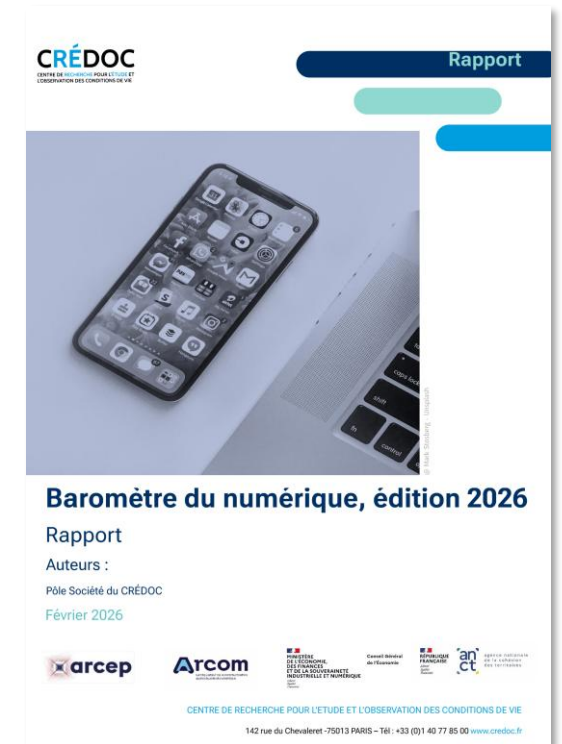
## Le Labo Société Numérique

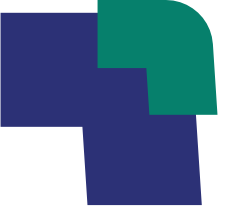
Penser ensemble le numérique d'intérêt général et les communs numériques.

The screenshot shows the website header with the ANCT logo and the text 'Labo Société Numérique - Penser ensemble le numérique d'intérêt général'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Recherche un mot, une expression, une référence...' and a 'Rechercher' button. The main content area includes a navigation menu with 'Accueil' and 'Tous les contenus'. There are two filter sections: 'Filtrer par thématique' with buttons for 'Donnée (97)', 'Inclusion (633)', 'Citoyenneté (38)', 'Innovation (179)', 'Grandes enquêtes (50)', 'Communs (37)', and 'Ecologie (32)'; and 'Filtrer par type' with buttons for 'Articles (769)', 'Dossiers (110)', 'Notes stratégiques (0)', and 'Rapports (84)'.

# Des études pour *comprendre*

 [labo.societenumerique.gouv.fr](http://labo.societenumerique.gouv.fr)





# L'éloignement numérique aujourd'hui en France

**Changer de paradigme**



# Définir l'éloignement numérique aujourd'hui en France

Dès les années 1990, approche **technocentrée et dichotomique** de l'éloignement numérique avec le concept de « fracture numérique », puis début des années 2000 une approche centrée sur les compétences.

Accéder aux outils numériques et disposer des compétences pour les utiliser, constitue une condition nécessaire mais non suffisante pour **améliorer concrètement la vie quotidienne d'un individu par l'appropriation des technologies numériques.**

L'individu doit percevoir une « signification d'usage » positive (un sentiment d'utilité ou d'identité) et croire en ses capacités à utiliser le numérique comme un vecteur d'opportunités au quotidien.

Depuis la large diffusion des infrastructures et équipements numériques :

Approche centrée sur le manque → Approche centrée sur les apports des technologies numériques

Le concept de « **capabilité numérique** » : il permet de définir l'éloignement numérique à partir des capacités des individus à utiliser le numérique pour **accroître leur bien-être et favoriser leur pouvoir d'agir.**

# L'éloignement numérique, un phénomène social

Or, tous les individus ne sont pas en situation de tirer les mêmes profits des technologies numériques.

De récents travaux ont souligné que la nature capacitante ou non-capacitante des technologies numériques est en réalité grandement **déterminée par les conditions d'existence des individus.**

Correspondance nette entre un faible niveau d'appropriation des technologies numériques et un niveau de capital culturel peu abondant chez les individus.

En particulier, **le niveau d'étude joue un rôle central en termes d'inégalités (socio)numériques** au sein de la population.

Les personnes peu/pas diplômées sont davantage caractérisées par un éloignement du numérique.

**L'éloignement numérique ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique ou technologique :**  
**il s'agit d'abord d'un phénomène social**

# L'éloignement numérique, en quelques chiffres

**1/3**

**des Français de 18 ans et plus  
sont plus ou moins  
éloignés du numérique\***

**22%**

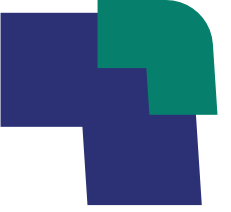
**des Français manquent de maîtrise pour  
utiliser pleinement le numérique  
(1<sup>er</sup> frein à l'usage)\*\***

**60%**

**des Français non-diplômés estiment  
que le numérique ne facilite pas  
leur vie quotidienne\*\***

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

\*\* Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2026.



# Comprendre les freins psychosociaux à l'usage du numérique

*« Le numérique ?  
Ce n'est pas pour moi ! »*



# Les freins psychosociaux, facteurs d'inégalités socio numériques

## Problématique :

Malgré une diffusion massive des équipements numériques et de la connexion Internet, on constate une **grande hétérogénéité des usages** dans la population.

Pourquoi, toutes choses égales par ailleurs, certaines personnes s'approprient-elles certaines technologies et développent certains types d'usages, là où d'autres les ignorent ou les refusent ?

## De quoi parle-t-on ?

« **Freins psychosociaux** » : croyances, valeurs, attitudes ou perceptions qui entravent la participation à des activités d'apprentissage.

## Champ d'investigation :

Nécessite d'investiguer **la manière dont les technologies sont appropriées** (ou rejetées) et comment les usages se construisent.

# Panorama des freins psychosociaux à l'usage du numérique

## Freins de protection

### Se protéger de risques tangibles « externes »

Escroqueries, arnaques, diffusion non consenties d'informations personnelles, harcèlement en ligne, exposition à du contenu indésirable.

Une inquiétude transversale au sein de la population, mais qui touche plus fortement les personnes déjà inquiètes en général.

Pour les personnes réellement victimes, peu de mise à distance du numérique, pour les personnes inquiètes, une limitation potentielle

## Freins socioculturels

### Se sentir pris en décalage culturel ou financier

L'impression de ne pas savoir maîtriser pleinement le numérique, de ne pas avoir les ressources nécessaires en termes de compétences ou de finances... est liée à une représentation d'un numérique « standard » dans ses pratiques, ses équipements

## Freins à l'adhésion

### Mettre le numérique à distance

Le choix d'une mise à distance du numérique, soit par une attitude de rejet avec la volonté de préserver des rapports sociaux plus humains (notamment pour les 18-24 ans, les étudiants), soit par désintérêt, parce que le numérique ne s'est jamais véritablement intégré dans son parcours de vie (70 ans et plus, retraités)

# À l'origine des freins psychosociaux, les dynamiques d'appropriation

Les technologies numériques font l'objet d'une réelle appropriation seulement si elles s'insèrent dans **le contexte de vie des usagers** (perception d'une signification d'usage positive, sentiment d'utilité).

Or, le numérique se diffuse dans la société avec **des usages prescrits** et **des normes sociales d'usages dominantes** :

Les « **usages prescrits** » :

- renvoient à ce qui est attendu de la part des futurs usagers par les **concepteurs** ;
- issus des représentations des concepteurs influencés par leur propre positionnement social et culturel, qui alimentent une vision idéalisée et stéréotypée de l'utilisateur moyen, on parle aussi « *d'usager standard* ».

Les « **normes sociales d'usages dominantes** » :

- reflètent les usages des milieux les plus à l'aise avec le numérique, souvent les plus **aisés et diplômés**, et bénéficient d'une forte valorisation dans la société (usages de référence) ;
- Peuvent être éloignées des pratiques d'autres parties de la population (groupes sociaux) qui se retrouvent en situation de subir des usages qui ne font pas sens dans leur vie quotidienne (exemple : l'e-mail).

# À l'origine des freins psychosociaux, les dynamiques d'appropriation

L'origine du caractère psychosocial des freins observés à l'usage du numérique ne peut être comprise qu'en replaçant ces usages dans des dynamiques d'appropriation.

**L'usage est un construit social**, le rapport aux technologies numériques est influencé par le milieu social et le contexte de vie.

**Le numérique n'est pas neutre**, il véhicule des usages prescrits et des normes sociales d'usages dominantes.

Lorsque des usages sont subies ils peuvent alimenter un phénomène de « **mépris de soi** » : le non-usage apparaîtrait alors comme une manière de **se protéger** d'une situation d'échec ou d'humiliation.

**La distance vis-à-vis des technologies numériques peut être interprétée  
comme une distance vis-à-vis des normes d'usages numériques**

# Typologie des postures psychosociales à l'égard du numérique

**Les Réfractaires** (7% de la population) : entretiennent une distance assumée au numérique, cohérente avec leurs valeurs et modes de vie, sans réelle frustration.

**Les Empêchés** (18 %) : freinés par un sentiment de manque de compétences, de légitimité ou d'équipements adéquats et pourtant adeptes de pratiques numériques et considérant généralement le numérique sous un angle positif.

**Les Inquiets** (37 %) : traversés par la crainte de perdre le contrôle, en particulier autour des données personnelles et ont un regard plus nuancé du numérique : surtout utilisé pour son caractère pratique (démarches en ligne, achats) plutôt que par goût (comme pour leurs loisirs).

**Les Technophiles** (37 %) : expriment une confiance marquée, estimant que le numérique facilite leur quotidien ; ils sont socialement proches des concepteurs (diplômés).

La distance vis-à-vis des normes d'usages numériques apparaît concerner, à des degrés divers, une majorité de la population française

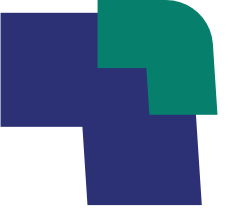
# Au-delà d'un numérique standardisé vecteur de freins psychosociaux

L'injonction à utiliser le numérique à partir des normes d'usages alimente les freins psychosociaux d'une partie de la population (formes de mise à distance).

Les usages numériques sont socialement situés, la prise en compte de la diversité des « mondes sociaux » est indispensable pour développer un numérique capacitant en mesure de s'inscrire dans le quotidien des individus qui le souhaitent.

Il apparaît crucial d'inscrire cette démarche dans la conception des dispositifs numériques, ainsi que dans les politiques publiques d'inclusion numérique et la médiation numérique.

Un horizon : faire reculer le déploiement d'un numérique standardisé excluant au profit d'un numérique inclusif, tout en proposant une médiation numérique capacitante ancrée dans le quotidien des individus



# Merci pour votre attention

 [labo.societenumerique.gouv.fr](https://labo.societenumerique.gouv.fr)



**Labo Société Numérique**  
Penser ensemble le numérique  
d'intérêt général **L'infolettre #1**

 [thomas.macaluso@anct.gouv.fr](mailto:thomas.macaluso@anct.gouv.fr)

