

Comment les freins psychosociaux influencent nos usages numériques ?

Thomas **MACALUSO** (ANCT)

Lucie **BRICE MANSENCAL** (CREDOC)

Jérôme **CLERGET** (Univ Rennes 2*)

*CREAD-M@rsouin



DES ÉTUDES POUR MIEUX COMPRENDRE



labo.societenumerique.gouv.fr



INTRODUCTION

Pourquoi et comment s'intéresser aux freins psychosociaux à l'usage du numérique ?

LES FREINS PSYCHOSOCIAUX, FACTEURS D'INÉGALITÉS SOCIONUMÉRIQUES

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 ?

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

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

LES FREINS PSYCHOSOCIAUX, FACTEURS D'INÉGALITÉS SOCIONUMÉRIQUES

Une mobilisation inédite de la **littérature scientifique**
et des études quantitatives les plus récentes sur le
sujet :

- Panorama des freins psychosociaux à l'usage du numérique
- Comprendre les dynamiques d'appropriation des technologies numériques
- Typologie des postures psychosociales à l'égard du numérique
- Conclusion et ouverture de la discussion



PANORAMA DES FREINS PSYCHOSOCIAUX

Comment les croyances, perceptions et attitudes face au numérique peuvent peser sur son appropriation ?

UN NUMERIQUE FACILITATEUR ?

66 %

*le numérique facilite
leur vie quotidienne*

12 %

*complique la vie
quotidienne*

21 %

n'a pas d'effet

UNE ATTITUDE NON APAISÉE

**Une population globalement favorable
mais porteuse de craintes**

Une forte dépendance du contexte culturel (diplôme, CSP, âge) sur l'opinion d'un numérique facilitant ou non sa vie quotidienne

Et de manière transversale, 65 % de la population partage au moins une crainte à l'égard de l'utilisation d'internet et des outils numériques

FREINS ET PSYCHOSOCIAL

**Le frein psychosocial : des croyances,
représentations ou postures
potentiellement limitantes**

Au-delà de l'existence de difficultés tangibles, matérielles, objectives freinant l'usage du numérique : accès à l'équipement et à la connexion, difficultés monétaires, non-maîtrise de l'écrit, handicap, etc

TROIS GRANDES FAMILLES

47 %

Freins de protection

20 %

Freins à l'adhésion

40 %

Freins socioculturels

28 %

Aucun frein

FREINS DE PROTECTION



Photo de [sebastiaan stam](#) sur [Unsplash](#)

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

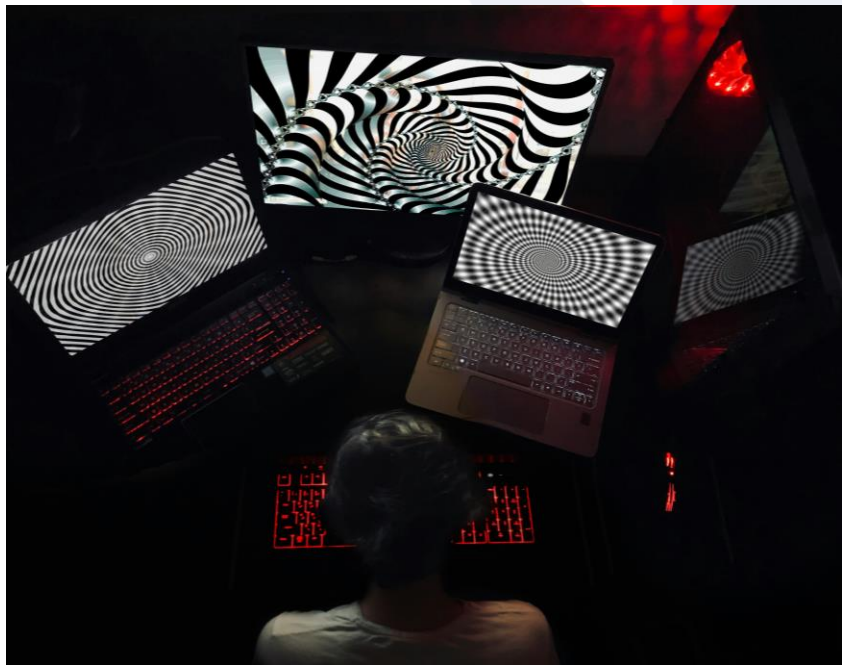
Se sentir pris en décalage financier ou culturel

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



Photo de [Kostiantyn Li](#) sur [Unsplash](#)

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)

COMPRENDRE LES DYNAMIQUES D'APPROPRIATION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

DES USAGES PRESCRITS AUX USAGES RÉELS

Premier constat : les dispositifs sociotechniques ne sont pas neutres

- Il existe, dans tout dispositif, de véritables « scripts » d'usages (Akrich, 1987) élaborés par les concepteurs en fonction de leur propre imaginaire
 - Ceux-ci reposent souvent sur une vision idéalisée de l'utilisateur « moyen » : à l'aise à l'écrit, capable de naviguer dans des interfaces complexes...
- Ex. : étude récente de P. Brotcorne menée en Belgique (2019, 2025)

ENTRE USAGES PRESCRITS ET USAGES RÉELS

Deuxième constat : tout dispositif est approprié par l'utilisateur dans un contexte de vie spécifique

- L'utilisateur réel est rarement passif : il s'approprie (ou non) des usages et développe des « arts de faire » (Certeau, 1980)
→ Ex : Minitel dans les années 1980
- Trois conditions majeures à l'appropriation par un individu (Proulx, 2001) :
 - la maîtrise technique et cognitive du dispositif,
 - l'intégration significative de celui-ci dans la pratique quotidienne,
 - la possibilité d'un geste créatif

LE ROLE DES NORMES SOCIALES D'USAGES

Troisième constat : l'usage est un construit social (Plantard, 2021)

- Le rapport aux technologies est en partie influencé par le milieu social et le contexte de vie
→ Ex : la photographie (Bourdieu et al, 1965), la télévision (Hoggart, 1970a)...
- Les groupes sociaux développent leurs propres normes (Becker, 1985), sur la base d'un « ethos » c'est-à-dire des « *schèmes de pensées ou de valeurs qui prédisposent à certaines manières d'agir et d'être au monde* » (Bédard, 2015)
- Les cultures populaires sont dotées d'un système de valeur et façonnent leur propre univers de sens (Hoggart, 1970b) → le rapport distant à l'écrit constitue une caractéristique forte des milieux modestes peu diplômés : Internet de l'image contre Internet de l'écrit (Pasquier, 2018, 2022)
- On a donc une **appropriation socialement différenciée des dispositifs** : contradiction possible entre des normes sociales imposées et des contextes de pratiques "du quotidien"
→ Ex : le courrier électronique

EN RÉSUMÉ

- L'usage (et le non-usage) est lié aux dispositifs, mais aussi aux ressources, représentations, pratiques sociales et contextes de vie de l'utilisateur
- L'utilisateur s'approprie ce qui fait sens pour lui dans son quotidien, et peut détourner les usages prescrits de manière plus ou moins créative
- Différentes normes sociales d'usages peuvent coexister, mais l'imposition de normes à des groupes sociaux peut engendrer des situations difficiles
- **La compréhension des contextes d'usages des individus et groupes d'individus est une condition pour un numérique capacitant**

TYPOLOGIE DES POSTURES PSYCHOSOCIALES À L'ÉGARD DU NUMÉRIQUE

Comment les croyances, perceptions et attitudes face au numérique s'incarnent dans la population ?

REFRACTAIRES (7 %)



Photo de [Mariia Chalaya](#) sur [Unsplash](#)

Un rapport distandu mais peu anxieux au numérique

Un équipement limité et très peu d'usages du numérique, peu de demande de médiation

Le numérique est perçu comme ayant peu d'incidence dans leur quotidien

Un mode de vie s'étant construit avant la massification des usages numériques : un profil plutôt âgé et non-internaute

EMPÊCHÉS (18 %)

Une forte emprise des freins psychosociaux

Un très fort intérêt pour le numérique, notamment pour l'IA et un souhait marqué d'accompagnement

L'impression de ne pas être à la hauteur en termes de compétences (malgré des usages variés) et sur le plan financier (malgré une diversité d'équipement)

Des jeunes adultes, hommes, ouvriers, intérimaires



Photo de [Vitaly Gariev](#) sur [Unsplash](#)

INQUIETS (37 %)



Une adoption au numérique par « conformité » plutôt que par choix

Des usages numériques, surtout utilitaires, et une préférence pour les activités « en physique »

Une crainte de risques externes et de ne pas maîtriser les outils

Des adultes d'âge moyen, des femmes et classes moyennes

TECHNOPHILES (37 %)

Un enthousiasme insouciant

L'absence de craintes ou de freins ressentis à l'égard du numérique, une confiance envers les outils et les interfaces et un désintérêt à l'égard de la régulation (CGU, mise à disposition de données de consommation)

Des usages variés du numérique, y compris émergents (IA)

Un profil CSP+, masculin, utilisateur professionnel du numérique



Photo de [Vitaly Gariev](#) sur [Unsplash](#)

POUR CONCLURE ET OUVRIR LA DISCUSSION

COMMENT LES FREINS PSYCHOSOCIAUX INFLUENCENT NOS USAGES NUMÉRIQUES ?

- Malgré une forte massification des usages (94 % connectés à Internet en 2025), les rapports au numérique sont forts divers dans la population française
- A côté de la question des ressources, se pose celle des **contextes de vie** : la distance vis-à-vis des technologies peut être alors appréhendée comme une distance vis-à-vis des **normes sociales d'usages dominantes**
- Dans la conception, la prédominance de la figure de **l'utilisateur « standard »** produit des **normes excluantes** qui peuvent alimenter un phénomène de **mépris de soi** pour les personnes qui les subissent
- Or, **une majorité de Français**, à des degrés divers, est concernée : la frange la plus en adéquation avec les normes ne représente que **37%** de la population

COMMENT LES FREINS PSYCHOSOCIAUX INFLUENCENT NOS USAGES NUMÉRIQUES ?

- Les injonctions économiques et politiques à utiliser le numérique apparaissent **incompatibles avec la réduction des freins psychosociaux à l'usage**
- L'évaluation de **compétences numériques de base** appréhende surtout la **proximité à des normes sociales d'usages dominantes**
- La prise en compte de la **diversité des « mondes sociaux »** est indispensable dans la **conception**, le **design** numériques, les **politiques publiques d'inclusion** numérique et la **médiation numérique**

Un horizon : faire reculer le déploiement d'un numérique standardisé tout en proposant une médiation numérique capacitante

BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, M. (1987). Comment décrire les objets techniques ? *Techniques & Culture*, 9.
- BÉDARD, P. (2015). L'ethos en sociologie : perspectives de recherche pour un concept toujours fertile. *Cahiers de recherche sociologique*, 59-60, 259-276
- BOURDIEU, P., BOLTANSKI, L., CASTEL, R., CHAMBOREDON J.-C. (1965), *Un Art moyen. Essai sur les usages sociaux de la photographie*, Paris : Éditions de Minuit.
- BROTCORNE, P., BONNETIER, C., VENDRAMIN, P. (2019), Une numérisation des services d'intérêt général qui peine à inclure et à émanciper tous les usagers. *Terminal*, 125-126
- BROTCORNE, P. (2025). Figure d'usagers numériques par défaut et inégalités. *Réseaux*, 249-250(7), 219-246.
- CERTEAU (DE), M. (1980), *L'invention du quotidien I - Les arts de faire*. Paris : Gallimard.
- HOGGART, R. (1970a). *Speaking to Each Other*, vol. 1. Londres : Chatto et Windus.
- HOGGART, R. (1970b), *La culture du pauvre*. Paris : Editions de Minuit.
- PASQUIER, D. (2018). *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*. Paris : Presses des Mines.
- PASQUIER, D. (2022). Le numérique à l'épreuve des fractures sociales. *Informations sociales*, 205, 14-20.
- PLANTARD, P. (2021). « La fracture numérique : mythe ou réalité ? », *Éducation Permanente*, 226, 99-110.
- PLANTARD, P. (2011). *Pour en finir avec la fracture numérique*. Paris : FYP éditions.
- PROULX, S. (2001). Usages des technologies d'information et de communication : reconsidérer le champ d'étude ? Actes du XIIe Congrès national des sciences de l'information et de la communication : « Émergences et continuité dans les recherches en information et communication » (57-66). Paris : UNESCO- SFSIC.

La parole est à vous

Contact : thomas.macaluso@anct.gouv.fr

