



AQUITAINE

# Analytic

[www.siad.aecom.org](http://www.siad.aecom.org)

Mai 2009 / n° 6

*L'Aquitaine mesure et analyse sa société de l'information*

## Portrait des non-internautes aquitains en 2009

### LES IDÉES CLEFS

Dans un contexte de crise économique et malgré la généralisation et la démocratisation de l'accès à l'internet rapide, la problématique de la fracture numérique reste essentielle. Si celle-ci s'incarne principalement dans l'absence d'équipement de base au domicile, la question des usages, et plus particulièrement de ceux des outils offerts par Internet, est primordiale pour comprendre ce phénomène. Les non-internautes, qui représentent encore un tiers de la population aquitaine, soit plus d'un million d'individus, ne constituent cependant pas une population homogène. En effet, la présente étude, à partir d'une analyse poussée des données, permet d'identifier les principaux profils des non-internautes aquitains. Sept profils se dégagent avec, cette année, une explosion des situations d'abandons d'utilisation d'Internet, principalement dus à la détérioration de leur situation économique et financière. La mise en évidence de ces sept profils permet également de proposer un ensemble de pistes d'action propres à chaque type de non-internautes.

La démocratisation de l'accès à la société de l'information associée à une meilleure couverture en haut débit du territoire, a entraîné une augmentation croissante des utilisateurs d'internet<sup>1</sup>. Réseaux sociaux, commerce électronique, e-administration, autant d'usages qui se généralisent chez de nombreux internautes. Pour autant, même s'ils sont de moins en moins nombreux, les non-internautes constituent toujours, à l'heure actuelle, une part non négligeable de la population française et aquitaine.

L'étude menée en 2008 par Aurélie Laborde et Nadège Soubiale du GREC/O<sup>2</sup> a montré que la fracture numérique est un phénomène multidimensionnel et principalement auto-excluant : les non-internautes ont la sensation qu'Internet n'est pas fait pour eux, qu'ils sont trop âgés et ont souvent peur de mal s'y prendre. Pour autant, il serait erroné d'établir un profil-type du non-internaute : il existe une pluralité de situations.

De manière générale, la part des non-internautes en Aquitaine est en recul. Passant de 40% en 2008 à 33% en 2009, il semble que l'usage d'Internet continue de se démocratiser. Cependant, nombre de facteurs influencent encore l'accès à la société de l'information : âge, niveau d'éducation, catégorie socioprofessionnelle, ou la présence d'enfants dans le ménage. **Le recours à l'analyse des données nous permet d'affiner le portrait socio-économique**

des non-internautes en dégagant à partir d'un ensemble d'informations hétérogènes sept types de population et ainsi proposer, pour chaque catégorie, des pistes possibles d'actions envers les exclus de la société de l'information.

### Profil des non-internautes aquitains

Les non-internautes aquitains présentent, de manière générale, quelques spécificités bien marquées<sup>3</sup>. Ces derniers appartiennent plus souvent à des **ménages de très petite taille** (1 ou 2 individus) et la proportion de ménages sans enfants est très importante (de l'ordre de 80%) : la raison principale tient au fait que **les seniors sont surreprésentés chez les non-internautes** (62% contre 30% pour l'ensemble de la population). Ils sont donc principalement retraités mais également **ouvriers ou sans profession et très peu diplômés** : ils sont ainsi beaucoup plus nombreux à trouver leur vie difficile avec leur niveau de revenu. En matière de technologies numériques, les caractéristiques sociales des non-internautes ont une forte influence : moins équipés en ordinateur et en équipement multimédia<sup>4</sup>, ils sont très largement moins connectés à Internet à leur domicile.

<sup>1</sup> Entre Juin 2005 et Juin 2008, la part des internautes en France est passée de 52% à 63%, selon la dernière étude du CREDOC, « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », Novembre 2008.

<sup>2</sup> Laborde, A., Soubiale, N., 2008, « Les non-internautes aquitains », GREC/O, Université de Bordeaux.

<sup>3</sup> On compare ici les non-internautes à l'ensemble des Aquitains.

<sup>4</sup> Le vocable « équipement multimédia » recouvre les consoles de jeux, portables ou non ainsi que les appareils photos numériques. On y ajoute également les chaînes de télévision payantes ainsi que la TNT.

## Les abandonnistes : des non-internautes victimes de leur situation économique précaire

---

Représentant près de 15% des non-internautes (soit 5% de la population aquitaine), les abandonnistes sont essentiellement de jeunes urbains ouvriers, chômeurs ou exerçant une profession intermédiaire qui n'ont plus les moyens d'utiliser internet (soit à domicile soit sur leur lieu de travail) car leur situation financière devient précaire. Pour autant, ils sont largement équipés en technologies numériques (mobile, ordinateur et autres types d'équipement multimédia), convaincus de l'intérêt que représente Internet. Une très large majorité d'entre eux sont certains d'utiliser à nouveau Internet dans un avenir proche, dès que leur situation économique leur permettra. Ils sont tout de même encore très proches d'Internet puisque près des deux tiers d'entre eux font très régulièrement appel à des proches pour réaliser leurs recherches sur internet. Ce phénomène, d'une ampleur sans précédent, semble très fortement lié à la conjoncture économique récente : ils étaient moins de 1% en 2007. Il devrait se résorber naturellement lorsque le niveau de vie de cette population aura atteint à nouveau ce qu'il était avant la crise. Ils devraient donc rejoindre, à plus ou moins long terme, la population des internautes.

## Les réfractaires : des non-internautes par conviction

---

Les réfractaires sont une population en fort recul puisqu'ils ne constituent plus que 2% des non-internautes (soit 0,5% de la population aquitaine). Essentiellement constitués de personnes âgées vivant plutôt confortablement dans les grandes villes, ils sont non-internautes par conviction puisque les principales raisons invoquées sont l'absence de contenus intéressants et le manque d'utilité pour eux. Ils sont technophobes (mis à part le téléphone portable), très peu équipés et ne comptent pas s'équiper dans un avenir proche. Ils sont contre tout ce que représente Internet, n'y trouvent aucun intérêt ni aucune utilité, ne faisant d'ailleurs quasiment jamais appel à un proche pour effectuer des recherches sur Internet (18%). Ils se mettent volontairement à l'écart des nouvelles technologies, acceptent et revendiquent

la fracture numérique qu'ils ne vivent pas comme une fatalité mais comme un choix. Il s'agit là d'une population difficile à convaincre de l'intérêt que peuvent représenter pour elle les technologies numériques : ces non-internautes existeront toujours.

## Les non-internautes en situation de précarité économique : une souffrance économique impactante

---

Cette catégorie représente 6% des non-internautes (soit 2% de la population aquitaine). Ils connaissent une situation économique et financière précaire puisqu'ils sont sans profession ou chômeurs, peu diplômés, avec des enfants à charge et estiment dans leur très grande majorité connaître des difficultés financières importantes. Pour autant, ils sont mieux équipés que la moyenne, non seulement en téléphone portable mais aussi en micro-ordinateur et en petit matériel. Ils sont également plus connectés à Internet. Ce niveau d'équipement élevé semble répondre principalement à un besoin exprimé par les enfants en premier lieu, principaux utilisateurs du micro-ordinateur et d'Internet. Les principaux obstacles à l'utilisation d'Internet renvoient à l'image que s'en font ces individus : des technologies trop compliquées et trop peu sûres. Cependant, la moitié d'entre eux pensent utiliser Internet dans un avenir proche et près de 7 sur 10 connecter leur foyer dans l'année qui vient. Pour l'instant, ils ne font ni plus ni moins que la moyenne appel à leur proche pour effectuer des recherches sur Internet (42%). Internet est un monde auquel ils n'ont pas accès directement. Etant plus fortement connectés que la moyenne, une aide financière ne serait efficace qu'à la marge. La sensibilisation et la formation peuvent être les deux principaux leviers leur permettant de franchir ce pas décisif.

## Les non-internautes passifs : un monde numérique qui leur est inconnu

---

Cette population représente 17% des non-internautes, (soit près de 6% de la population aquitaine). Ces non-internautes, qui vivent décemment et qui sont plutôt bien équipés (en micro-ordinateur, en équipement

multimédia et connectés à Internet) à domicile, peuvent être considérés comme des non-internautes passifs. S'ils n'utilisent pas internet c'est qu'ils n'en ressentent pas le besoin dans leur quotidien, sans pour autant en remettre en cause l'intérêt ou l'utilité. Ce sont surtout les enfants qui surfent sur le web, ces ménages étant deux fois plus nombreux à être connectés à Internet à domicile que les autres non-internautes. Ils ne font pas plus appel à des proches pour effectuer des recherches que la moyenne des non-internautes (41%). Sans rejeter les technologies numériques, ils vivent en dehors de ce monde numérique. Cependant, ils possèdent toutes les caractéristiques (économiques, sociales, etc.) leur permettant rapidement de franchir le pas. La formation sur le tas, par les proches ou les enfants ou dans des points d'accès publics peuvent être une solution envisageable à moindre coût.

## Les femmes seules avec ou sans enfants : un isolement social facteur de rupture numérique

---

Les femmes seules (avec ou sans enfant) représentent un peu plus de 5% de la population des non-internautes (soit 1,8% de l'ensemble de la population aquitaine). Elles font partie, de part leurs caractéristiques économiques et sociales, des populations les plus fragiles (80% d'entre elles trouve la vie difficile ou très difficile avec leurs revenus). Compte tenu de leurs difficultés financières, elles sont très peu équipées (à l'exception du téléphone mobile) et ne comptent pas s'équiper dans un avenir proche. En ce qui concerne Internet à domicile, elles sont largement moins connectées que les autres non-internautes et ne comptent pas s'équiper ni utiliser Internet à court terme. Ces retards sont principalement dus à la gestion quotidienne du ménage : peu de temps, peu d'argent donc peu de moyens à consacrer à ces nouvelles technologies. Elles ne sont pas pour autant réticentes et font régulièrement appel à des proches pour effectuer des recherches (45%). Un des leviers qui pourrait être utilisé pour aider ces femmes seules pourrait être financier, pour qu'elles s'équipent plus largement mais il s'avérerait rapidement limité tant ces femmes doivent faire face seules à la gestion du foyer au quotidien, ayant alors moins de temps à consacrer aux technologies numériques.

## Les seniors en couple : les proches comme levier d'inclusion

Cette catégorie constitue le plus gros contingent des non-internautes puisqu'elle en représente un tiers (soit 11% de l'ensemble de la population aquitaine). Les plus de 60 ans sont typiquement la population la plus en marge de la société de l'information. Les Aquitains ne dérogent pas à la règle. Ils vivent essentiellement dans les départements ruraux et ne sont pas diplômés<sup>5</sup>. Ils sont **largement moins bien équipés que la majorité des non-internautes** (en téléphone mobile, en ordinateur et en équipement multimédia) mais possèdent plus largement une TV payante et la TNT : **la télévision reste le principal média utilisé par les plus âgés**. Internet est d'ailleurs ignoré de cette catégorie de non internautes puisque très peu de ménages sont connectés et **plus de 4 seniors sur 5 pensent qu'ils n'utiliseront jamais Internet**. Cette population n'est

<sup>5</sup> Nous savons par ailleurs que les seniors les plus diplômés ont une forte appétence pour les nouvelles technologies. Aquitaine Analytic n°5 « Seniors et numérique en Aquitaine : une fracture surtout sociale », 2008.

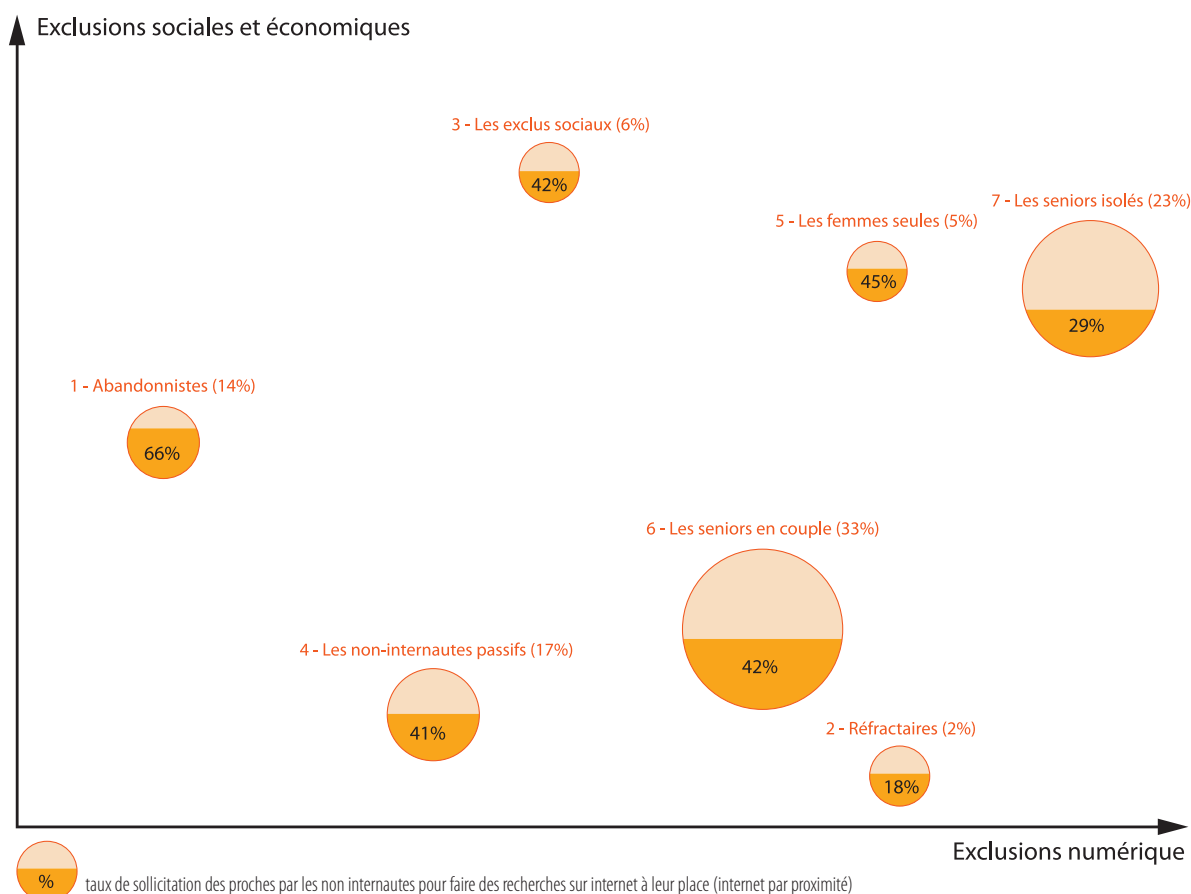
pas réfractaire à Internet mais ne trouve pas d'utilité à ces technologies et se trouve bien trop vieille : **Internet n'est pas fait pour elle**. Lorsqu'ils doivent récupérer une information, les seniors en couple font autant appel à leurs proches que les autres internautes (42%). **Ils ne sont donc pas en situation de rupture sociale, ni même numérique dans la mesure où ils ont, souvent, une personne-ressource dans leur entourage**. Les leviers sont cependant limités : une sensibilisation peut être menée par les services publics comme des opérations d'information dans les mairies ou les maisons de retraite.

## Les seniors isolés : une double rupture

Ces seniors constituent la deuxième population des non-internautes, puisqu'ils représentent 23% des non-internautes (soit 8% de la population aquitaine). Il s'agit de la **population la plus à la marge de la société de l'information**. Vivant principalement dans les villes moyennes et dans le Sud de la Région, ils

sont le plus souvent isolés et de sexe féminin. Ils sont véritablement en marge de la société de l'information puisqu'ils **n'ont quasiment jamais recours aux outils offerts par les technologies numériques**. Ils sont ainsi très peu à posséder un téléphone mobile et **le taux d'équipement en ordinateur atteint péniblement 3%**. La quasi-totalité déclare ne jamais vouloir s'équiper d'un ordinateur, l'âge étant le principal obstacle. Pire, seule 1,5% de cette population est connectée à Internet à domicile et la totalité de ceux qui ne sont pas connectés pensent ne jamais l'être et **90% pensent ne jamais utiliser Internet**. Si le principal obstacle reste l'âge, l'isolement est également un facteur aggravant. Ainsi, ils ne sont que 29% à faire appel à des proches pour faire des recherches contre 45% pour l'ensemble des non-internautes. **L'isolement social de cette sous-population a pour principale conséquence un isolement en matière de technologies numériques**. Cette catégorie est donc victime d'un double isolement. Les leviers sont également peu nombreux : pas équipés, peu entourés et très âgés ces seniors isolés resteront à la marge de la société de l'information.

Figure 1 : Représentation des poids des 7 catégories de non internautes selon l'exclusion socioéconomique



## Quelques propositions d'action

Après avoir identifiés et caractérisés les non-internautes aquitains, la question des pistes d'action pouvant être menées se pose. Deux principales pistes émergent, selon que le non-internaute est isolé ou non. Dans le premier cas, les non-internautes n'ont pas dans leur entourage des personnes susceptibles de pouvoir faire des recherches pour eux sur Internet ou de les aider à découvrir ces nouveaux outils. C'est particulièrement le cas des seniors isolés, qui représentent 23% des non-internautes, dont seulement 29% ont eu, un jour, recours à des proches pour effectuer des recherches et qui n'ont pas un entourage fortement connecté. Afin de ne pas les exclure un peu plus et

dans une problématique de maintien à domicile, il est indispensable de s'adresser à eux de manière spécifique. Comme nous l'avons déjà mentionné précédemment<sup>5</sup>, « il paraît aujourd'hui nécessaire de développer à l'attention de cette population vulnérable une politique combinée, visant à la fois l'équipement, la connexion à internet et la formation à ces technologies. Pour cela, une aide financière pourrait être proposée aux personnes âgées de plus de 60 ans [isolées] afin de les inciter à s'équiper en technologies numériques », aide qui serait renforcé par un accompagnement individualisé. Les actions à mener envers les non-internautes qui sollicitent leur entourage (les autres

profils à l'exception des réfractaires) dépendent des caractéristiques des groupes : pour certains, une aide financière à l'équipement peut-être suffisante si ces non-internautes sont convaincus de l'utilité d'Internet, pour d'autres des opérations de sensibilisation, d'information et d'accompagnement pourrait s'avérer plus pertinentes. En tout état de cause avec, à ce jour, encore plus d'un tiers d'Aquitains non-internautes, les politiques de sensibilisation doivent s'efforcer d'agir vite afin de ne pas ajouter à la fracture sociale une seconde fracture, numérique.

<sup>5</sup> Aquitaine AnalyTIC n°5 « Séniors et numérique en Aquitaine: une fracture surtout sociale », Décembre 2008.

## Chiffres clés d'équipement des non internautes

	Ordinateur	Internet	Téléphonie mobile	Console de jeu	Console de jeu portable	Appareil photo numérique	Chaîne TV payante	TNT	Accès par les proches
Non internautes	22,5%	9,4%	55,0%	12,0%	9,0%	30,0%	24,0%	39,0%	42,0%
Abandonnistes	44,0%	15,0%	83,0%	40,0%	30,0%	54,0%	21,0%	51,0%	63,0%
Réfractaires	9,0%	0,0%	73,0%	9,0%	0,0%	18,0%	36,0%	18,0%	18,0%
Exclus sociaux	39,0%	22,0%	73,0%	20,0%	15,0%	44,0%	24,0%	39,0%	42,0%
Non internautes passifs	41,0%	18,0%	74,0%	22,0%	15,0%	44,0%	28,0%	50,0%	41,0%
Femmes seules	20,0%	6,0%	60,0%	9,0%	11,0%	23,0%	9,0%	10,0%	46,0%
Seniors en couple	15,5%	7,0%	38,0%	2,0%	2,0%	26,0%	31,0%	43,0%	42,0%
Seniors isolés	3,0%	1,0%	41,0%	0,6%	0,5%	9,0%	15,0%	20,0%	29,0%

### Méthodologie

L'analyse des données conduite dans ce document a pour objectif de dégager à partir d'un ensemble de données hétérogènes quelques profils types de non-internautes, chaque profil étant homogène. Le recours à l'analyse des correspondances multiples permet d'étudier les liaisons entre plusieurs variables qualitatives, en fonction de la proximité des modalités de chacune des variables. De plus, nous avons eu recours à la classification ascendante hiérarchique dont l'objectif est de regrouper les individus qui se ressemblent le plus, en fonction des modalités précédemment citées, afin de constituer des groupes dont les individus ont des caractéristiques très proches.



Aquitaine AnalyTIC est une publication éditée par Aquitaine Europe Communication.

23 Parvis des Chartrons 33074 Bordeaux  
Téléphone : +33 (0)5 57 57 01 01  
Fax : +33 (0)5 57 57 97 17  
e-mail : diagnostic@aecom.org

Directeur de publication : Laurent-Pierre Gilliard  
Analyse et rédaction : Alexandre Bertin  
Conception graphique : jacquespalut.blogspot.com