



GRENOBLE • ALPES
MÉTROPOLITAIN

Diagnostic de l'accès public au Multimédia sur le territoire du PIC URBAN

1- Enjeux et repères : données nationales

CRÉATIF

www.creatif-public.net

Etude réalisée par Philippe Cazeneuve

■ **L' objet de ce document est de :**

- Présenter les enjeux à propos des questions d'accès public au multimédia et à internet et donner quelques points de repères à partir de résultats d'études menées au niveau régional, national ou européen.

■ **Les autres documents du diagnostic :**

Ce document fait partie d'un ensemble qui comprend les documents suivants :

- Méthodologie : « Cadre de travail de l'Audit sur l'accès public au multimédia » (document de cadrage de la mission d'étude diffusé auprès des participants)
- **1^{ère} partie : Accès public aux TIC et usages du multimédia, enjeux et repères : données nationales.**
- 2^{ème} partie : Résultats de l'enquête sur les lieux d'accès publics au multimédia et à l'internet du territoire PIC URBAN de l'agglomération grenobloise.
- 3^{ème} partie : Fiches monographiques des communes et structures observées.
- 4^{ème} partie : Propositions d'action.

■ **Pour plus d'informations**

Pour vous procurer les autres éléments ou pour plus d'informations concernant ce dossier contacter :

- **METRO – Direction des Politiques Urbaines - PIC URBAN**
 - M. Guillaume TOURNAIRE
 - Mél : guillaume.tournaire@la-metro.org
 - Tél : 04.76.59.57.06

■ **Le sommaire de ce document :**

1. INTRODUCTION : ELEMENTS DE PROBLEMATIQUE.....	3
2. L'ACCES AU MULTIMEDIA : CHEZ SOI, AU TRAVAIL, A L'ECOLE, OU DANS LES LIEUX PUBLICS.....	6
3. LES PUBLICS ET LES ECARTS.....	16
4. USAGES ET UTILISATIONS DU MULTIMEDIA	24

1. Introduction : éléments de problématique

1.1. La question du « fossé numérique »

- Les lieux d'accès publics au multimédia et à internet sont-ils des lieux permettant de lutter efficacement contre le « fossé numérique » ?
 - Où est situé ce fameux fossé ?
 - Où sont les écarts ?
 - Y-a-t-il risque d'exclusion ?
 - Qui sont les personnes concernées ?
- Les lieux d'accès publics permettent-ils de toucher ces personnes ?
 - Si Non, quels publics touchent-ils et quelles missions peuvent-ils remplir ?
- Le développement de l'équipement à domicile ne risque-t-il pas de rendre obsolète l'existence de lieux d'accès publics ?
 - Si Non, quels usages développer dans ces lieux, en complément des usages domestiques et professionnels ?

1.2. Vous avez dit Multimédia ? Il s'agit d'informatique multimédia plutôt que médias multiples.

Le terme multimédia est polysémique et peut induire en erreur. Si l'on considère la presse, la radio, la télévision et le web comme des médias, alors un lieu d'accès multimédia devrait proposer plusieurs de ces médias et accompagner les publics dans une lecture critique des contenus auxquels ils accèdent. Hormis les médiathèques qui rentrent en partie dans cette définition, ce n'est pas ce que font la plupart des lieux d'accès au multimédia.

Ce terme ambigu fait l'impasse sur un mot important, le vocable « informatique », qui a été volontairement escamoté par les promoteurs de cette technologie, fabricants en tête, afin de ne pas effrayer le grand public. Ainsi, parler de « Centres d'informatique multimédia » serait souvent plus exact pour décrire les lieux que nous allons observer.

Il est intéressant de remarquer que les anglo-saxons utilisent depuis les années 80, le concept de « *Community Technology Center* » qui a l'avantage de couvrir assez largement le champs des technologies de l'information et de la communication, sans se limiter à l'informatique.

1.3. Le numérique : une révolution ?

Le Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) de juillet 2000 a introduit le concept d'« Espaces Publics Numériques ». Au delà des critères particuliers de ce dispositif, cette dénomination qui privilégie le terme de « numérique » présente l'avantage de définir un champs assez large d'outils et d'utilisations, incluant le traitement de texte, la mise en page, la photo, la vidéo, le traitement du son et de la musique, la messagerie électronique, la recherche et la consultation d'informations sur internet, la consultation de cédéroms ...

L'accent est bien mis sur la caractéristique commune de toutes ces technologies, la façon dont l'information est stockée. Ce que certains n'hésitent pas à qualifier de « révolution numérique », par analogie avec la révolution Gutenberg, est donc d'emblée défini comme un enjeu majeur de changement dans le modèle de transmission des connaissances.

La tendance actuelle semble aller vers le « *pervasive computing* » : une informatique omniprésente mais sans ordinateurs apparents. Une nouvelle génération de terminaux fait son apparition, des assistants personnels (PDA), des téléphones mobiles aux fonctions étendues (photo, internet, terminal de paiement, ...), etc

Si le traitement informatique et le codage/stockage numérique des données textes, sons, images est au cœur de cette activité, l'ordinateur personnel tel que nous le connaissons aujourd'hui, pourrait dans un avenir proche disparaître dans les poubelles de l'histoire des technologies.

1.4. Accéder au multimédia : savoir lire et écrire à l'ère du numérique.

Que signifie "accéder" au multimédia et à Internet ?

- Est-il question de **posséder** ou **pouvoir utiliser un ordinateur connecté** à internet ou permettant de consulter un cédérom ou DVD ?
- Envisage-t-on la **capacité à utiliser** cet environnement informatique de façon autonome ?
- S'agit-il de savoir utiliser l'outil pour **accéder à des contenus** d'information ?
- D'être en mesure d'**exercer un regard critique** sur les contenus diffusés ?
- Ou encore d'être capable de **produire et diffuser des contenus** pour participer à la « Société de l'Information » ?

Les premiers instituteurs du siècle dernier, ces fameux « hussards de la République », sont partis en campagne en chevauchant les savoirs de base : lire, écrire, compter.

A l'ère du numérique, il importe de savoir comment décliner ces savoirs fondamentaux qui doivent permettre à tout un chacun de devenir citoyen de la « Société de l'Information ».

Selon une étude de l'OCDE portant sur 20 pays industrialisés, un quart des adultes n'ont pas les compétences nécessaires en lecture, écriture et calcul pour naviguer sans problème sur internet.

1.5. « Usages » >< « utilisation » du multimédia

Dans le langage courant, on ne fait toujours une différence très nette entre « usage » et « utilisation ». Pourtant, lorsqu'on s'intéresse aux objets techniques et à la manière dont le grand public se les approprie, il est important de bien différencier les deux termes, qui recouvrent deux notions bien différentes. Faisons le sur un exemple.

On peut utiliser comme outil, un logiciel de messagerie électronique pour rédiger sa correspondance privée ...ou pour répondre à des offres d'emploi. Dans les deux cas, il s'agit d'une utilisation d'un logiciel spécifique et d'une fonctionnalité offerte par le réseau internet.

Pourtant, il s'agit de deux usages différents, l'un appartenant à la sphère privée voire intime et l'autre relevant de la sphère professionnelle et pouvant donner lieu à une demande de conseils ou de relecture.

Ainsi les usages d'un objet ont à voir avec les manières de l'utiliser, pour atteindre une finalité qui dépasse la simple utilisation de l'outil. L'outil n'est qu'un moyen d'atteindre son but. On peut « faire du vélo » pour entretenir sa forme ou pour se déplacer de « façon douce » en ville.

1.6. Prendre en compte les contextes d'usage

Pour mieux comprendre les divers usages du multimédia, il est important de reconstituer le **contexte** dans lequel ils se déroulent, ce qui est souvent déterminant.

Un usage particulier d'internet, c'est l'utilisation qu'une personne bien identifiée fait de cet outil ou média pour atteindre l'objectif qu'elle s'est fixé, avec sa manière et son savoir faire particulier, et dans le cadre des contraintes de son projet personnel ou de son environnement familial, social, culturel.

« Faire du Chat » est une utilisation particulière de l'internet.

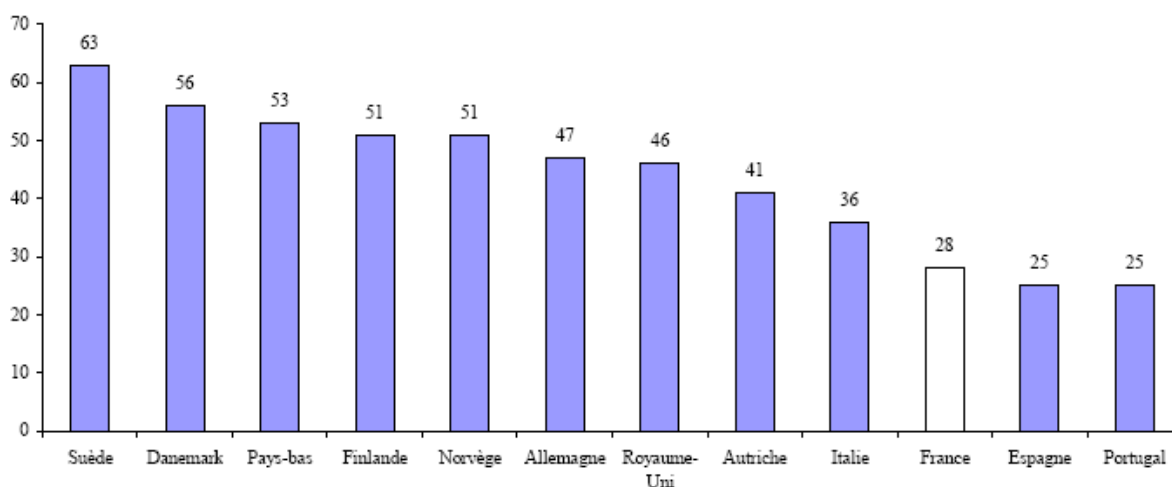
Une adolescente qui « drague via le Chat » depuis un lieu public afin d'échapper au contrôle social de sa famille et de ses copines, c'est un usage social de l'internet.

2. L'accès au multimédia : chez soi, au travail, à l'école, ou dans les lieux publics

2.1. Les grandes tendances

2.1.1 Un tiers des foyers français connectés à internet

Graphique 20
« Taux de pénétration » d'Internet dans les foyers européens en fin d'année 2002
- Nombre d'abonnements à Internet rapportés au nombre de foyers de chaque pays, en % -



Source : IDATE

Par rapport aux autres pays européens, la France est en queue de peloton pour ce qui est de la pénétration d'internet dans les foyers : **28 % des foyers français disposent d'une connexion à domicile.** [source : IDATE – fin 2002]

2.1.2 Un français sur deux a déjà utilisé internet

En comptant, en plus de l'accès à domicile, les usages professionnels, dans le cadre des études ou dans des lieux d'accès publics, on arrive à **une personne sur deux en moyenne utilisant ou ayant déjà utilisé internet** (49 %).

[source : CREDOC 2003 – enquête sur les Conditions de vie et les Aspirations des Français]

Les hommes utilisent plus que les femmes, plus souvent et plus longtemps.

40 % des hommes sont internautes contre 29 % des femmes.

[Source : Baromètre CSA Opinion - Octobre 2002]

Cependant, cet écart entre les hommes et les femmes tend à se réduire au fur et à mesure que l'utilisation d'internet se diffuse. C'est le cas aux Etats-Unis ou en Finlande, où les écarts de taux de connexion entre les sexes se sont progressivement amoindris pour être aujourd'hui quasiment au même niveau. Bien sûr, un niveau de connexion semblable ne veut pas dire que chacun utilise l'outil de la même façon.

2.1.3 Internet à Haut débit ou accès permanent rapide ?

Ce qui est vendu en France actuellement par les opérateurs sous l'appellation « Haut débit », est un débit assez moyen par rapport à ce qui émerge dans d'autres pays développés (Corée, Japon, Suède).

« Il faut aussi noter qu'en France la connexion permanente à Internet est principalement fournie par une technologie d'entrée de gamme, l'ADSL, qui reste plus proche d'un mode « bas – moyen débit » que **ce que l'on pourrait réellement appeler le haut débit. C'est à dire au moins supérieur à 2 Mbit/s, voire 10 Mbit/s** si l'on se réfère à ce qui est devenu le standard de services à un coût comparable dans les grandes agglomérations de nos voisins européens. »

[Source : Etat des lieux de la France numérique ORTEL/DATAR – Juin 2003]

Un abonné à internet sur cinq dispose d'un accès permanent rapide

Comme plusieurs études l'ont montré, plus que le débit réel, c'est le fait de disposer d'une connexion permanente à un coût forfaitaire qui modifie profondément les habitudes et les usages des internautes. Nous parlerons plutôt d'accès permanents rapides, plutôt que de rentrer dans les subtilités des « hauts et bas du haut débit ».

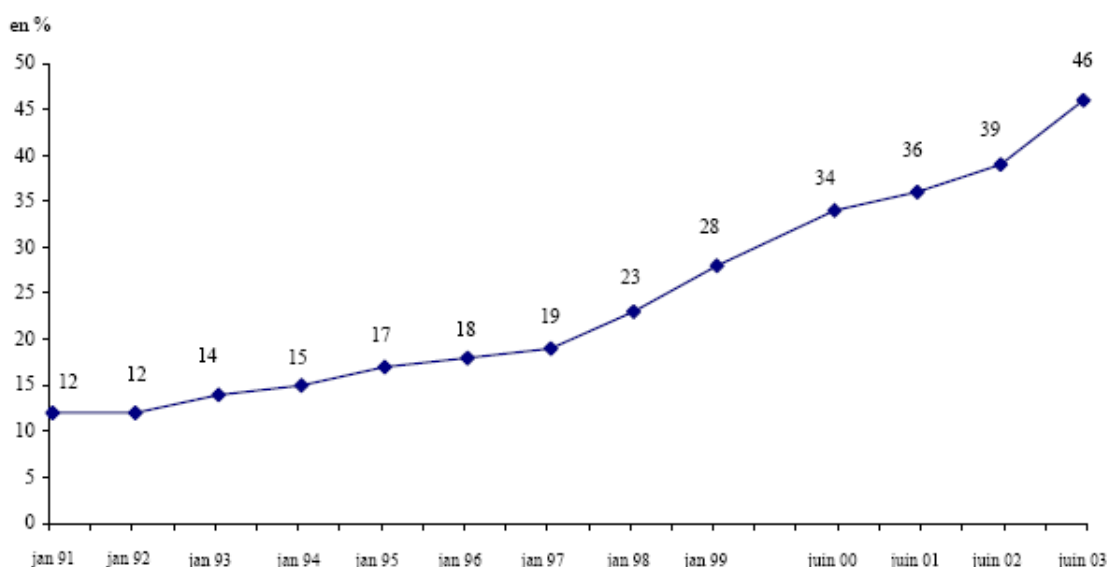
La part de ces accès permanents rapides, « haut débit » d'entrée de gamme, représente en France **22 % de l'ensemble des abonnés à internet.** *[Source AFA : Juin 2003]*

2.2. L'équipement multimédia et la connexion à domicile

2.2.1 L'équipement des particuliers en micro-ordinateurs

Depuis 1997, la diffusion s'accélère : Près d'une personne sur deux dispose d'un ordinateur à domicile

Graphique 10
Proportion d'individus âgés de 18 ans et plus disposant d'un micro-ordinateur à leur domicile



Source : CREDOC, enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français ».

Jusqu'en 1997, la courbe de pénétration de la micro-informatique chez les particuliers a connu une progression assez lente (1 à 2 % par an, avec des valeurs globales en dessous des 20 % de la population). Entre janvier 1997 et juin 2000, début de la diffusion d'internet auprès du grand public, la progression a été continue et plus forte (4 à 6 % par an pendant 3 ans pour atteindre un tiers de la population équipée de micro-ordinateurs). Cette progression rapide a connu un palier entre 2000 et 2002, avant de reprendre à nouveau une croissance rapide entre juin 2002 et juin 2003 pour atteindre **46 % des adultes équipés d'un ordinateur à domicile**.

Toutefois, il conviendrait de pondérer ces données pour tenir compte de l'obsolescence des machines, car disposer à la maison d'un ordinateur vieux de 10 ans offre peu de possibilité d'accès au multimédia et à l'internet.

De fortes disparités selon l'âge et la catégorie socio-professionnelle

69 % des adolescents disposent d'un ordinateur chez eux contre **21 % des sexagénaires**.

82 % des cadres supérieurs sont équipés contre 14 % des retraités, **32 % des femmes au foyer** et 42 % des ouvriers.

Les disparités en matière d'équipement informatique sont nettement supérieures aux inégalités de revenus constatées en France. (voir chapitre 3)

L'équipement ne fait pas l'usager

Parmi les personnes qui disposent d'un ordinateur à domicile, **une personne sur cinq ne s'en sert pas elle-même**. Notons que cette proportion baisse lorsque l'ordinateur est connecté à internet, pour tomber à une personne sur dix.

Au sein des foyers équipés, ce sont les jeunes qui se servent le plus de l'ordinateur et ce sont les personnes inactives, femmes au foyer et retraités qui s'en servent le moins.

Le fait d'**utiliser régulièrement l'ordinateur au travail ou dans le cadre d'études augmente fortement le taux d'utilisation à la maison**.

2.2.2 La connexion internet à domicile

Près d'une personne sur trois est connectée chez elle

30 % des personnes de 18 ans et plus disposent d'une connexion internet à domicile. Cette courbe suit une croissance semblable à celle observée pour l'équipement en ordinateurs (+ 7 points entre juin 2002 et juin 2003).

Des disparités plus fortes que pour l'équipement en ordinateurs

Lorsque 36 à 40 % des adultes de moins de 60 ans disposent d'un accès internet à domicile, **13 % des seniors seulement en sont équipés**.

9 % des non-diplômés sont connectés à internet à domicile contre **60 % des diplômés de l'enseignement supérieur**.

14 % des personnes vivant dans un foyer disposant d'un revenu de moins de 900 € par mois sont connectées, contre 67 % des personnes vivant dans un foyer disposant d'un revenu mensuel de plus de 3.100 €.

[CREDOC 2003 – enquête sur les Conditions de vie et les Aspirations des Français]

Les enfants « prétexte » ou « prescripteurs »

D'après une enquête menée en Aquitaine, **la présence d'enfants au foyer est un facteur qui favorise l'équipement en ordinateur** : alors qu'une personne sur deux

dispose d'un ordinateur à la maison, pour les personnes ayant au moins un enfant âgé de 11 à 14 ans, cette moyenne passe à 3 personnes sur 4.

[Source : *Le DiagnosTIC 2003 de la Société de l'Information en Aquitaine*]

Une étude qualitative menée en région Pays de la Loire à partir d'entretiens collectifs fait ressortir **le rôle important des enfants dans la motivation à la connexion**. Enfants « prétextes » lorsqu'ils sont encore en bas âge et que les parents désirent leur donner les meilleurs atouts pour leur éducation ; ou enfants « prescripteurs », lorsque plus âgés ils ont réussi à convaincre leurs parents à se connecter.

[Source : *Les usages des TIC par les citoyens et les ménages – Nouveaux Armateurs / Région Pays de la Loire – mai 2003*]

2.3. L'accès sur le lieu de travail

2.3.1 Une utilisation de l'ordinateur très inégale selon les professions

42 % des actifs déclarent utiliser un ordinateur dans le cadre de leur activité professionnelle.

L'accès est très inégal selon la profession : **76 % des cadres supérieurs** utilisent un ordinateur dans le cadre de leur travail, mais seulement **16 % des ouvriers** et 36 % des employés le font. Lorsqu'on sait qu'ouvriers et employés constituent la majorité de la population active ...

[CREDOC 2003 – enquête sur les Conditions de vie et les Aspirations des Français]

2.3.2 Internet, l'outil des cadres

33 % des actifs disposent d'un accès à internet sur leur lieu de travail, c'est à dire que les trois-quart des personnes utilisant un ordinateur au bureau ont également accès à internet.

Parmi ceux qui ont plus rarement accès à Internet sur leur lieu de travail : les 40-60 ans (28 %), les non-diplômés (10 %), les ouvriers (9 %)

[CREDOC 2003 – enquête sur les Conditions de vie et les Aspirations des Français]

2.3.3 Le rôle moteur des usages professionnels

La familiarisation avec l'utilisation d'internet s'est effectuée pour beaucoup d'utilisateurs dans le cadre d'un usage professionnel (ou dans le cadre d'études) et l'évolution continue des usages, **le développement et l'actualisation des compétences se fait via un réseau relationnel qui est le plus souvent celui du travail**.

Comme l'observent deux chercheurs belges :

« Le rôle moteur des usages professionnels constitue un handicap ou une barrière pour les demandeurs d'emploi peu qualifiés, les personnes âgées qui sont sorties de la vie professionnelle et, d'une manière plus générale, pour les non-actifs. »

[P. VENDRAMIN et G. VALENDUC - *Internet et inégalités* – Mars 2002]

On pourrait, par extension, étendre ce désavantage aux professionnels qui ne l'utilisent pas dans leur travail : ouvriers de l'industrie, travailleurs du BTP, certains artisans.

2.4. L'accès sur les lieux d'études

2.4.1 C'est au Collège que l'on pratique le plus l'informatique

68 % des élèves (+ de 12 ans) et étudiants déclarent utiliser un ordinateur sur leur lieu d'études.

On constate des écarts selon les tranches d'âges : 76 % des 12-13 ans utilisent un ordinateur au collège, la proportion monte jusqu'à 83 % pour les 14-15 ans, pour redescendre ensuite à 67 % chez les 18-19 ans et 54 % pour les 20-21 ans.

Ce sont donc les collégiens qui utilisent le plus l'outil informatique sur leur lieu de formation, l'usage allant en décroissant au fur et à mesure que l'on s'avance vers les études supérieures. [CREDOC 2003 – *enquête sur les Conditions de vie et les Aspirations des Français*]

Il faut noter que l'initiation à l'informatique fait partie du programme des classes de Technologie de Collège, alors qu'au Lycée, l'utilisation de l'informatique est facultative, sauf pour certaines sections professionnelles.

Cependant, il convient de nuancer fortement ces données générales établies à partir des déclarations des jeunes, en les confrontant avec les réalités de terrain.

2.4.2 Des écarts importants d'un établissement à l'autre, d'une classe à l'autre

En matière d'équipement informatique, les moyennes nationales sont les suivantes :

	Taux d'équipement	Taux de raccordement internet
Primaire	un poste pour 20 élèves	50 %
Collèges	un poste pour 12 élèves	91 %
Lycées	un poste pour 6 élèves	100 %
Lycées professionnels	un poste pour 4 élèves	

[Source : Ministère Education Nationale – Avril 2003]

Cependant disposer de postes informatiques connectés à internet ... cela ne signifie pas que les élèves les utilisent. Par exemple en Aquitaine, un tiers des enseignants déclarent utiliser les TICE en classe avec leurs élèves [Source : *Le DiagnosTIC 2003 de la Société de l'Information en Aquitaine*]

Ce sont quelquefois des raisons d'équipement matériel : dans certains établissements scolaires, la connexion internet est réservée à l'administration ou aux recherches des enseignants, faute d'un accès partagé en réseau. Dans d'autres cas, les enseignants non-formés à ces outils et non-utilisateurs à titre personnel ne se sentent pas en capacité d'encadrer leurs élèves. La disparition de nombre de postes d'aides-éducateurs qui effectuaient cet accompagnement humain et technique ne va pas améliorer les choses.

*Aussi, en dehors de l'école primaire où les enfants découvrent le traitement de texte et s'initient aux rudiments de la messagerie ou de la recherche sur internet en vue de passer le **Brevet Informatique et Internet (B2I)** ou pour écrire dans le journal de l'école, ou des cours de technologie de Collège, les usages se limitent souvent à la **recherche documentaire au CDI**.*

Un accès à internet souvent limité au web

60 % des internautes en milieu scolaire déclarent surfer sur internet au moins une fois par semaine. Cependant, pour 37 % d'entre eux l'utilisation de la messagerie est interdite.

[Source : *Les habitants du Nord-Pas de Calais et les TIC. Enquête sur les usages et comportements – Janvier 2002*]

2.5. Les lieux d'accès publics au multimédia et à internet

2.5.1 Quelle proportion de la population utilise les lieux d'accès publics à internet ?

Un sondage réalisé auprès des habitants des quinze états membres de l'Union européenne nous donne une **moyenne d'utilisation d'internet dans les lieux d'accès publics de type bibliothèque de 7,6 % par rapport à l'ensemble des internautes et de 6,1 % pour les Cyber-Cafés privés.**

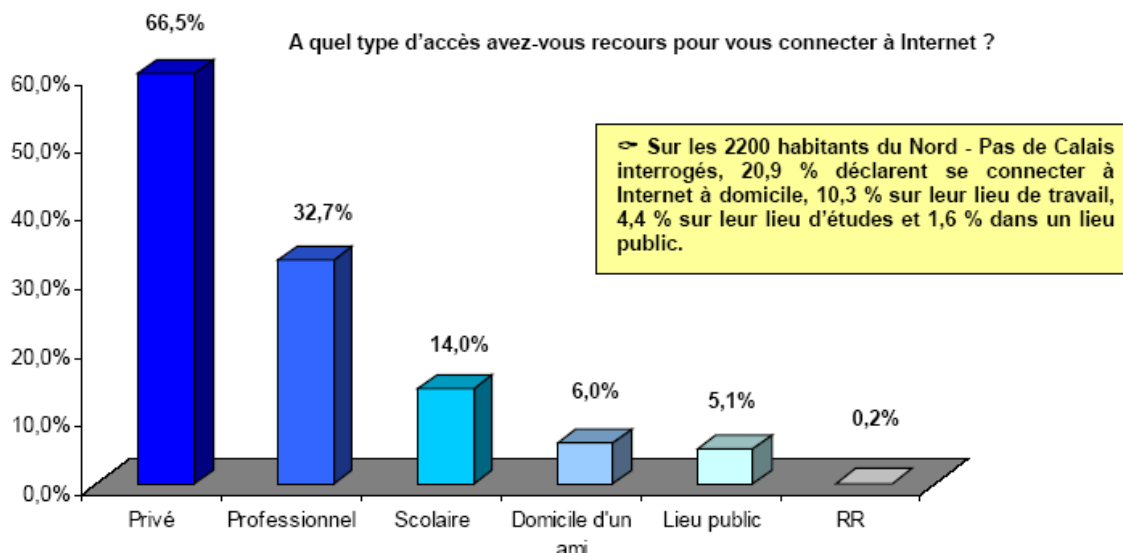
Les disparités sont très importantes d'un pays à l'autre, et les proportions d'usagers des lieux publics d'accès à internet sont d'autant plus importantes dans les pays où internet est fortement utilisé : 24,2 % en Finlande, 20,6 % au Danemark, 17,8 % en Suède et 16,1 % aux Pays-Bas.

[Source : « *Les européens et la e-inclusion* » – Eurobarometre 55.2 - Printemps 2001]

1 – Enjeux et repères

Les données recueillies dans des enquêtes régionales en France ou en Belgique (Nord-Pas-de-Calais, Wallonie, Aquitaine) situent les accès dans les lieux publics autour de **5 à 7 % des internautes, c'est à dire 2 à 3 % de la population**.

→ Les lieux de connexion à Internet



[Source : Les habitants du Nord-Pas de Calais et les TIC. Enquête sur les usages et comportements – Janvier 2002]

Les usagers sont jeunes et déjà connectés par ailleurs

Les deux tiers des usagers des lieux publics ont déjà accès par ailleurs et jonglent avec les diverses possibilités d'accès.

[CREDOC 2003 – enquête sur les Conditions de vie et les Aspirations des Français]

« **moins de 4 % des personnes privées d'un accès** chez elles, sur leur lieu de travail ou dans un établissement scolaire, **ont récemment utilisé un accès public** ou chez des proches – contre 20 % pour ceux qui ont un accès direct. C'est donc une logique de cumul qui domine largement. »

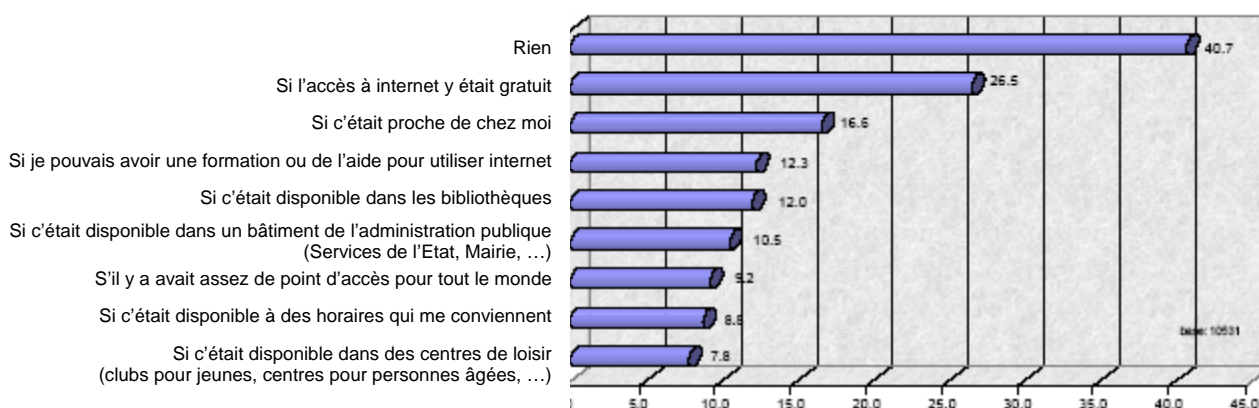
« D'une part, **les personnes qui ne disposent pas d'un accès direct ont moins souvent connaissance de l'existence d'accès dans des lieux publics que les autres** (17 % contre 36 % pour l'ensemble de 15 ans et plus). D'autre part, **leurs proches sont moins souvent équipés** : 70 % ont des proches qui disposent d'un ordinateur contre 83 % dans l'ensemble de la population, 50 % des proches sont connectés à l'internet contre 68 % pour l'ensemble de la population. »
[INSEE Première – Juin 2002]

L'usage renforce l'usage. Les lecteurs des bibliothèques achètent aussi des livres et en empruntent à leurs amis. La proportion des lecteurs qui ne disposent pas d'autres moyens d'accès à la lecture que la bibliothèque est sans doute faible ...et les personnes qui ne disposent d'aucun livre chez elles fréquentent peu les bibliothèques.

2.5.2 Ce qui encouragerait l'utilisation des lieux d'accès publics à internet

Le point de vue des non-internautes

Ce qui encouragerait l'utilisation d'un point d'accès public à internet



[Source : « Les européens et la e-inclusion » – Eurobarometre 55.2 - Printemps 2001]

Interrogés sur **ce qui pourrait les encourager à utiliser un Point d'accès public à Internet**, les non-utilisateurs placent en tête :

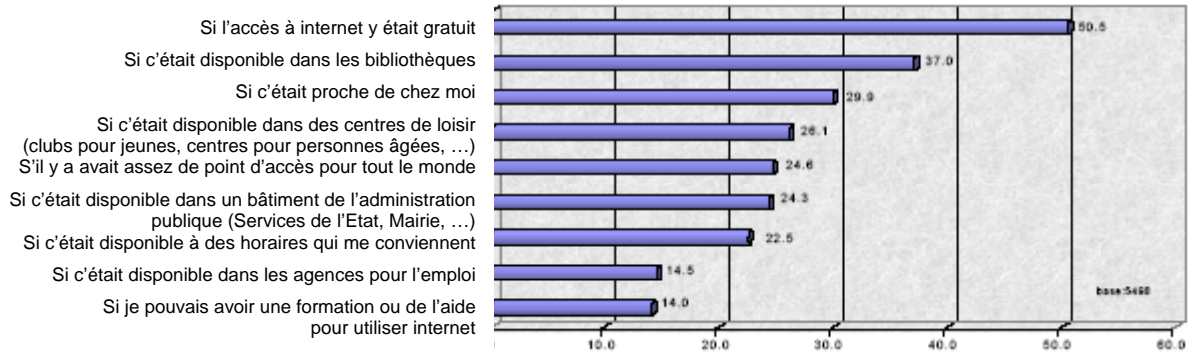
1. **la gratuité** (pour une personne sur 4)
2. **la proximité** (pour une personne sur 6)
3. **la disponibilité d'une assistance humaine** (pour une personne sur 8)

Mais pour 40 % des non-utilisateurs d'internet, le rejet est formel, Rien ne pourrait les encourager à utiliser un lieu d'accès public à internet !

Ces réticents se recrutent plutôt dans les pays où les taux d'équipement en Points d'accès publics et le nombre d'internautes sont les plus faibles. Ils sont aussi plus nombreux chez les femmes que chez les hommes (34,8 % contre 27,5 %), chez les personnes plus âgées et parmi les individus qui n'ont pas poursuivi d'études au-delà de l'âge de 15 ans.

Le point de vue des internautes

Ce qui encouragerait à utiliser un point d'accès public à internet



[Source : « Les européens et la e-inclusion » – Eurobarometre 55.2 - Printemps 2001]

Pour les utilisateurs d'internet, les éléments incitateurs les mieux classés sont :

1. **la gratuité** (une personne sur 2)
2. **l'implantation en bibliothèque** (une personne sur 3)
3. **la proximité** (une personne sur 3)

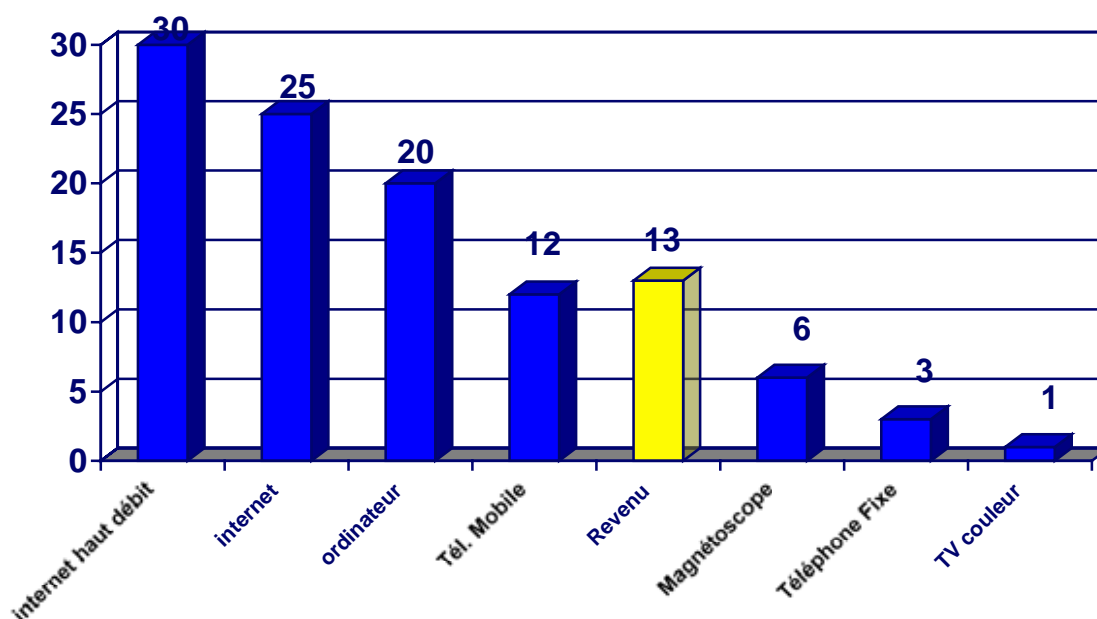
Les utilisateurs d'internet sont très peu nombreux (13,2 %) à répondre que Rien ne pourrait les encourager à utiliser un Point d'Accès public à Internet.

3. Les publics et les écarts

3.1. Les disparités dans l'accès au multimédia

3.1.1 Inégalités d'équipement et inégalités de revenus

Comparaison des inégalités d'équipement avec les inégalités de revenus



Coefficients de Gini en %

N.B. : Le coefficient de Gini tend vers 0 lorsque la répartition est égalitaire entre chaque groupe. Il tend vers 100 lorsque la répartition est complètement inégalitaire (un seul groupe détient l'ensemble d'un bien).

Lecture : Les inégalités d'accès à internet sont deux fois plus importantes que les inégalités de revenu. [Source CREDOC – 2003]

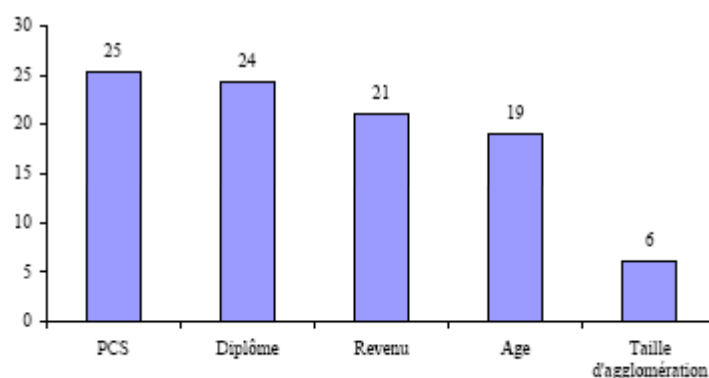
Afin de disposer d'un étalon de mesure permettant d'apprécier les disparités, Régis Bigot du CREDOC a eu l'idée de comparer la distribution des biens d'équipements tels que l'ordinateur et l'accès internet à celle des revenus.

Bien que la répartition des revenus soit déjà très différenciée dans notre pays, **la distribution de l'ordinateur et de l'accès internet dans la population est deux fois plus inégalitaire que la distribution des revenus en France.**

Au contraire, le téléphone mobile tend à se rapprocher progressivement, par sa diffusion dans toutes les couches de la population, de biens d'équipement largement diffusés tels que le magnétoscope ou le four à micro-ondes.

3.1.2 Les critères discriminants

Graphique 24
Les critères les plus discriminants dans l'accès aux nouvelles technologies
(micro-ordinateur, accès à Internet au domicile, téléphone portable)
- Coefficients de Gini, en % -



Note : Le coefficient de Gini tend vers 0 lorsque la répartition est égalitaire entre chaque groupe. Il tend vers 100 lorsque la répartition est complètement inégalitaire (un seul groupe détient l'ensemble d'un bien).

Lecture : Les inégalités d'accès aux nouvelles technologies sont plus importantes selon la profession (25 %) que selon la taille d'agglomération (6 %). [Source CREDOC – 2003]

La **catégorie socio-professionnelle et le niveau d'instruction** sont prépondérants pour expliquer les différences d'accès constatées en matières de nouvelles technologies.

Immédiatement après, on trouve **le niveau de revenu**, assez fortement corrélé aux deux paramètres précédents et **l'âge** des personnes.

La taille de l'agglomération de résidence intervient dans une mesure assez faible, très peu pour l'équipement en micro-ordinateur et le téléphone mobile, mais de façon plus sensible pour la connexion internet.

3.1.3 Les publics fortement utilisateurs

Les jeunes

9 adolescents (12-17 ans) sur 10 sont familiarisés avec la micro-informatique, soit qu'ils disposent d'un équipement chez eux (69 %), soit qu'ils l'utilisent dans le cadre scolaire (78 %).

1 – Enjeux et repères

La proportion d'**adolescents ayant déjà utilisé internet**, tout type de lieux d'accès confondus, se situe dans la même fourchette (**87 %**).

Les taux d'équipement à domicile des 18-24 ans connaissent une progression très rapide : on est passé de 50 % équipés en juin 2001, à 65 % en juin 2003.

[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

Il semble donc que le développement de l'utilisation de l'informatique multimédia se fera sans difficulté pour la jeune génération qui a eu accès à cet outil dès son plus jeune âge.

Les cadres et diplômés de l'enseignement supérieur

91 % des cadres, 86 % des diplômés de l'enseignement supérieur **utilisent régulièrement un ordinateur**, soit chez eux, soit dans leur cadre de leur travail.

[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

L'utilisation de l'outil informatique et d'internet est devenue partie intégrante du mode de vie des cadres et personnes disposant d'un niveau d'études supérieur.

3.1.4 Les publics éloignés

Les seniors : 4 sur 5 ne sont pas familiers de l'ordinateur

Nombre de personnes âgées se réfugient derrière un « Ce n'est plus de mon âge ».

79 % des 60-69 ans et 81 % des plus de 70 ans n'utilisent de l'outil informatique.

86 % des 60-69 ans et 94 % des plus de 70 ans ne se sont jamais connectés à internet.

[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

Les premiers micro-ordinateurs datent du début des années 80. Les « quadras » d'aujourd'hui ont découvert l'informatique à l'âge adulte, au cours de leurs études ou dans les débuts de leur vie professionnelle. Pour les quinquagénaires, l'apprentissage s'est fait plus tardivement, souvent sous la pression des plus jeunes, que ce soit au travail ou à la maison.

Les quelques seniors familiers de l'ordinateur sont plutôt de jeunes retraités qui ont décidé de profiter de leur temps libre pour « se mettre à l'informatique ». La motivation pour utiliser internet est souvent induite par le souhait de garder des contacts avec les petits enfants.

A noter que, 44 % des retraités disposant d'un ordinateur à leur domicile ne l'utilisent pas. **C'est en particulier le cas des femmes.**

Les femmes au foyer

Le milieu professionnel jouant un rôle dans la familiarisation avec l'outil informatique, les femmes ne travaillant pas se trouvent éloignées de cette pratique. C'est bien sûr d'autant plus vrai, que le niveau d'instruction et l'expérience professionnelle antérieure sont faibles.

S'il y a un ordinateur à la maison, ce sont les enfants ou le conjoint qui l'utilisent plutôt qu'elle. **43 % des femmes au foyer disposant d'un ordinateur à leur domicile ne l'utilisent pas.**

[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

Les femmes seules avec enfants

Les « familles monoparentales » sont le plus souvent des femmes assumant seules la charge des enfants. Les revenus du foyer sont plus faibles, ce qui limite les dépenses d'équipement informatique. Les temps de loisirs personnels sont restreints et les possibilités de partir en formation professionnelle qualifiante quelquefois limitées par les obligations familiales. Autant de conditions qui ne facilitent pas l'appropriation des outils multimédia.

Les personnes non-diplômées et peu qualifiées

81% des non-diplômés n'utilisent pas l'ordinateur, que ce soit chez eux, ou au travail ; **87 % n'utilisent pas internet.**

[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

En paraphrasant le célèbre adage « on ne prête qu'aux riches », on pourrait dire « il est plus facile d'apprendre, lorsqu'on sait déjà ». Utiliser un ordinateur requiert des capacités cognitives qui ne sont pas toujours à la portée immédiate des moins qualifiés. On pense en premier lieu à l'illettrisme touchant 10 % de la population française.

On pourrait aussi parler d'« illectronisme » à propos des 20 % d'adultes ne maîtrisant pas les pré-requis en lecture, écriture et calcul permettant de naviguer sans problème sur internet, tel que l'évoque une étude de l'OCDE.

Les personnes à faibles revenus

Les deux-tiers des personnes vivant dans un foyer disposant d'un revenu de moins de 900 € n'utilisent pas l'outil informatique, que ce soit à la maison ou au travail.

85 % des personnes vivant dans un foyer disposant d'un revenu de moins de 1.500 € ne sont pas connectées à internet.

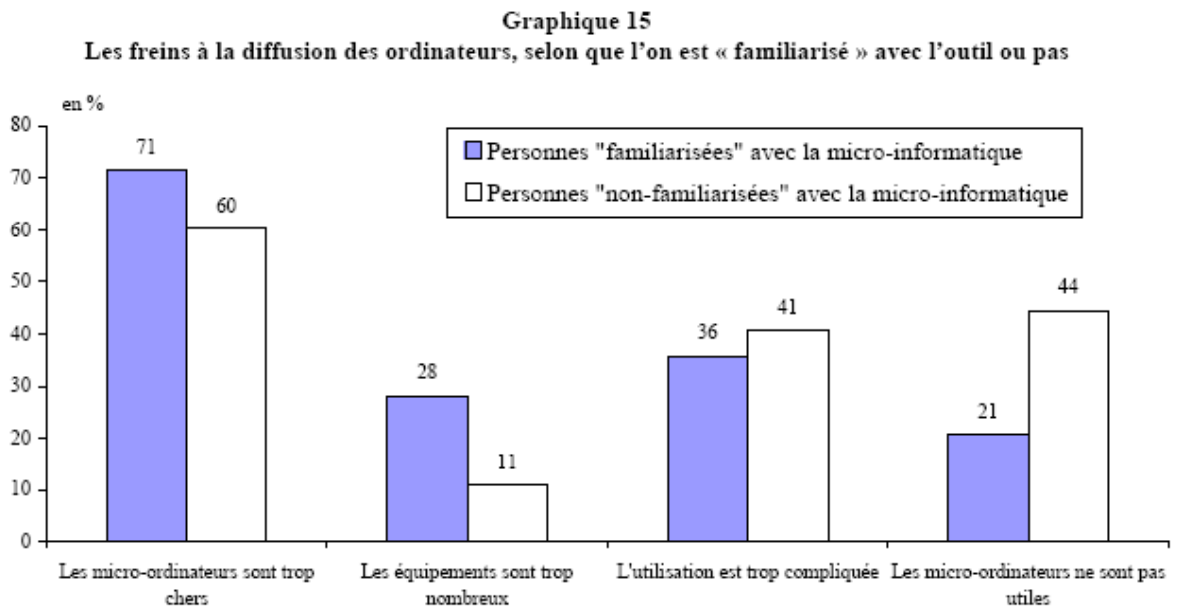
[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

Le niveau de revenu est un critère discriminant en soi, car si des solutions plus économiques existent pour alléger son budget informatique (ordinateurs assemblés, gratuits, recours aux lieux d'accès publics gratuits, ...), cela nécessite des compétences, un niveau d'information, ou un bon réseau relationnel qui fait souvent défaut au plus démunis.

Les personnes inactives (**demandeurs d'emploi de longue durée, titulaires du RMI, personnes handicapées pensionnées, ...**) sont doublement pénalisées : premièrement du fait de leur faible niveau de revenus et deuxièmement par leur éloignement du monde du travail qui stimule l'utilisation.

3.2. Les représentations des non-usagers : résistances et leviers d'action

3.2.1 Les freins à l'équipement : des ordinateurs inutiles, trop chers, trop compliqués



[CREDOC 2003 – enquêtes sur les conditions de vie et les Aspirations des Français]

Lecture : 71 % des personnes qui sont « familiarisées » avec la micro-informatique pensent que le coût élevé des micro-ordinateurs peut-être un frein à leur diffusion. Dans notre typologie, est dite « familiarisée » une personne qui est équipée chez elle d'un micro-ordinateur ou qui l'utilise dans le cadre de son activité professionnelle ou scolaire.

Selon Régis Bigot du CREDOC, les non-usagers qualifiés de « réfractaires » à la micro-informatique, principalement les seniors et les non-diplômés, trouvent les **ordinateurs inutiles et trop compliqués**. Un nombre important ne répondent même pas à cette question, comme si cela ne les concernait pas.

1 – Enjeux et repères

Les freins à l'utilisation d'internet selon les non-usagers d'internet interrogés en Nord-Pas de Calais seraient du au **manque d'intérêt de l'outil, à sa complexité et à son coût.**

[Source : Les habitants du Nord-Pas de Calais et les TIC. Enquête sur les usages et comportements – Janvier 2002]

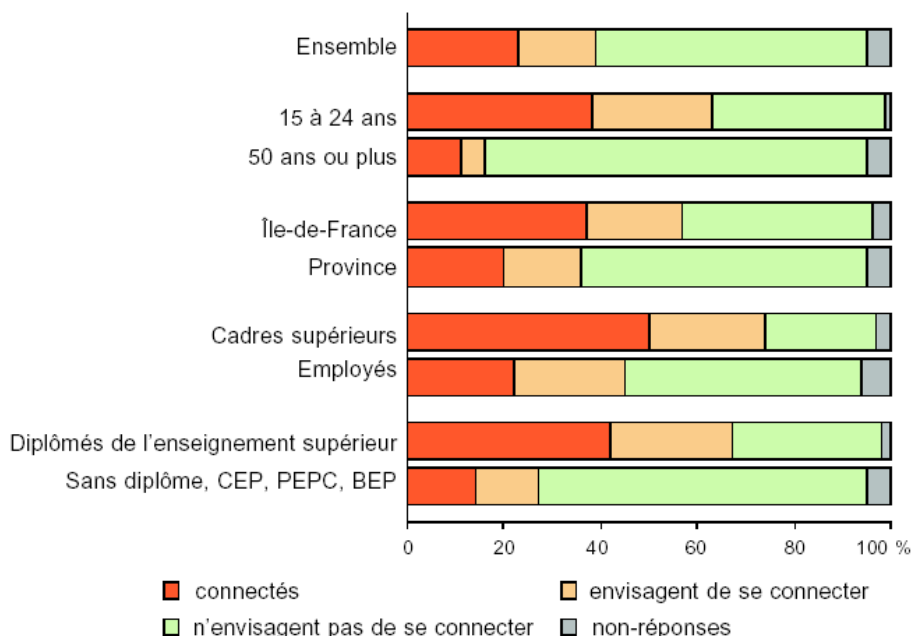
Les freins à l'utilisation d'internet depuis le domicile sont complexes, réels ou supposés, l'Internet est un concept abstrait pour le non-initié. Les freins sont dans un ordre décroissant d'importance :

1. **l'absence de besoin concret** (internet pour quoi faire, quelle est son utilité ?),
2. **l'inconnu** (en termes de coût, de fonctionnement et d'installation),
3. **les aspects techniques**, plus secondaires (problèmes de sécurité, ordinateur obsolète qu'il faut changer)

[Sce : Nouveaux Armateurs/Région Pays de la Loire - Les usages des TIC par les citoyens et les ménages : motivations et freins à la connexion – Mai 2003]

3.2.2 Des non-usagers réfractaires ?

Qui est connecté à l'internet à domicile ?



[Source :

baromètre CSA Opinion, octobre 2002]

Le baromètre « CSA Opinion » révèle que **parmi les tranches de population peu connectés aujourd'hui, un nombre important n'envisagent pas de se connecter dans le futur.**

Cela concerne près de 70 % des faiblement diplômés, plus de 80 % des plus de 50 ans, et au total 55 % de la population.

Dans une étude menée au niveau européen, **les non-utilisateurs d'internet sont près de 40% à déclarer que rien ne pourrait les encourager à utiliser internet.**

[Source : « Les européens et la e-inclusion » – Eurobarometre 55.2 - Printemps 2001]

3.2.3 Les motivations et les leviers d'action

Dans cette étude européenne, les autres non-internautes citent comme **éléments susceptibles de les encourager** à utiliser internet :

1. **la question financière** (baisse des prix des ordinateurs et des coûts de connexion)
2. **la formation** (propositions de formations adaptées et/ou gratuites)
3. **les points d'accès internet** (existence de points d'accès publics à internet près de chez moi et/ou gratuits)
4. **les contenus** (existence de contenus en ligne utiles, d'informations locales, dans ma langue maternelle)

[Source : « Les européens et la e-inclusion » – Eurobarometre 55.2 - Printemps 2001]

Mais les études par questionnaire (questions fermées ou semi-ouvertes) sont mal adaptées pour sonder les motivations réelles des personnes interrogées, qui s'obligent à trouver dans la liste de ce qu'on leur propose si gentiment, ce qui est le plus convenable de répondre ...mais qui ne les engage en fait aucunement.

Des éléments de compréhension beaucoup plus pertinents nous sont fournis par une étude très intéressante menée en Région Pays de la Loire, et utilisant la méthode d'entretiens qualitatifs auprès de 2 groupes d'internautes d'une part et de non-internautes d'autres part.

D'après ces résultats, ce n'est pas dans la représentation que le non-initié a d'Internet, dans laquelle le poids des facteurs positifs équivaut à celui des facteurs négatifs, que celui-ci peut trouver la motivation à se connecter à domicile.

Les motivations sont plus collectives qu'individuelles, et ne se situent pas dans un besoin particulier d'usage de l'internet, mais plutôt dans des motivations de principe.

Les 3 principales :

1. **la communication** (e-mail, forums, ...),
2. **les enfants** (qu'ils soient prescripteurs ou prétexte)
3. **la « contemporanéité »** (volonté de rester en phase avec son temps)

1 – Enjeux et repères

Les leviers d'actions identifiés passe par la mobilisation d'un réseau de personnes déjà internautes, capables de rassurer, démystifier, accompagner et de proposer concrètement de :

1. **communiquer** (échanger et poser des questions sur les usages, les fonctionnalités)
2. **s'informer** (faire preuve de curiosité sur les coûts , l'installation matérielle)
3. **voir pour se rendre compte** (initiation accompagnée)

[Sce : Nouveaux Armateurs/Région Pays de la Loire - Les usages des TIC par les citoyens et les ménages : motivations et freins à la connexion – Mai 2003]

4. Usages et utilisations du multimédia

Les études disponibles nous donnent des éléments sur l'utilisation de l'outil informatique et internet, selon les lieux d'utilisation. Nous en donnons quelques principaux éléments qui permettent de se faire une idée de ce qu'on fait avec un ordinateur.

Les études sur les usages sont plus rares, elles nous renseignent sur le *Comment* et le *Pourquoi* on utilise ou on utilise pas un ordinateur, sur la logique particulière qui anime chaque personne dans ses choix, ses habitudes, ses goûts et ses rejets. Ces observations d'ordre ethnographiques ne peuvent être résumées ici. Nous nous contenterons de donner quelques pistes et hypothèses dans le contexte des lieux d'accès publics au multimédia.

4.1. Ce que les utilisateurs font avec l'informatique chez eux

Par ordre décroissant de fréquence, l'ordinateur à la maison est utilisé pour :

- **La recherche d'informations** sur internet ou dans des cédéroms (citée par 75 % des personnes)
- **L'écriture** de courrier, de documents, ... (citée par 66 % des personnes)
- **Les jeux** (cités par 63 % des personnes)
- **L'envoi de Mail** (cité par 62 % des personnes)
- **Le travail** professionnel ou scolaire (cité par 61 % des personnes)

Si la pratique des jeux attirent beaucoup les jeunes, elle concerne aussi les catégories sociales populaires et plus faiblement qualifiées, qui jouent beaucoup plus qu'elles n'utilisent la messagerie électronique.

Le téléchargement de musiques et de films, cité par un tiers des personnes, concerne de façon à peu près semblable toutes les tranches de la population.

[source : CREDOC 2003 – enquête sur les Conditions de vie et Aspirations des Français]

4.2. Ce que les utilisateurs font avec l'informatique dans les lieux publics d'accès

Les usagers des lieux d'accès publics viennent principalement pour utiliser internet : ils viennent naviguer, envoyer des messages ... et pour les jeunes, chatter lorsque cela est autorisé.

1 – Enjeux et repères

Pour les activités multimédia « hors-ligne », la bureautique et les jeux arrivent à égalité mais bien entendu, chacun à ses adeptes.

En Bretagne, le bilan fait sur l'activité de 252 lieux d'accès publics nous indique que les activités principales pratiquées par les usagers sont :

Activités	Fréquence de citation
Navigation sur le web	77 %
Messagerie	61 %
Bureautique	48 %
Jeux	48 %
Chat	18 %
Jeux en réseau	17 %
Consultation de cédéroms	9 %

A noter que 25 % des lieux n'autorisent pas le Chat,
28 % ne proposent pas de Jeux,
45 % ne proposent pas de jeux en réseau et
23 % ne proposent pas de cédéroms.

[Source - Marsouin – Etat des lieux Cybercommunes – Janvier 2003]

4.3. Eléments pour une typologie des usages

Ces quelques propositions n'ont pas pour objet d'être exhaustives, mais plutôt de dresser un mini-panorama des pratiques constatées en matière d'usage des outils multimédia, en tentant de décrire un contexte et de raccrocher ces pratiques au sens qu'elles peuvent avoir pour les personnes.

Communication interpersonnelle / liens de sociabilité

- Entretenir des liens avec des amis ou membres de sa famille éloignés géographiquement.
- Discuter avec ses copains habituels, ceux qu'on voit tous les jours.
- Draguer et jouer à séduire des inconnus.
- Echanger des idées, des opinions, des trucs pratiques, ... avec d'autres personnes partageant les mêmes centres d'intérêt.
- Jouer en réseau local avec des adversaires/partenaires connus présents dans le même lieu.

1 – Enjeux et repères

Recherche d'emploi / insertion professionnelle

- Rédiger, mettre en forme, imprimer un CV, des lettres de candidature, un dossier.
- Rechercher des offres d'emploi, des opportunités de formation ou de création d'activité.
- Se documenter sur un secteur d'activité, un métier, une entreprise.

Se raconter / affirmer son identité

- Compiler ses souvenirs, rédiger ses mémoires, tenir un journal
- Faire des recherches généalogiques
- Réaliser ou tenir à jour un album photo, un diaporama, un film vidéo sur un événement familial, un voyage, ...
- Participer à la rédaction collective d'un journal d'école, de quartier, associatif ...

Gérer / Administrer

- Remplir des actes administratifs en ligne (téléprocédures).
- Gérer ses comptes et bénéficier de services bancaires.
- Régler des factures, des frais d'inscription, de réservation (télépaiement)

S'amuser / se détendre

- Jouer seul à des jeux sur cédérom ou en ligne.
- Surfer sur internet pour « feuilleter » des sites au hasard des liens.
- Dessiner ou retoucher des images numériques.
- Ecouter de la musique en ligne ou sur un CD.

Apprendre / se former

- Rechercher des informations ou des documents pour un travail scolaire.
- Explorer les fonctionnalités d'un logiciel que l'on ne connaît pas ou mal.
- Effectuer des exercices d'initiation en bénéficiant de l'accompagnement d'un utilisateur plus averti.
- S'exercer dans la pratique d'une langue avec une méthode de langue multimédia.
- Apprendre ou réviser des notions à l'aide d'un logiciel éducatif.

Faire des économies

- o Télécharger des musiques, des vidéos, des livres, des logiciels gratuitement.
- o Bénéficier de promotions ou de réductions particulières sur des achats ou réservations effectués en ligne.

Création artistique

- Ecrire un texte poétique ou littéraire, composer une chanson, une bande dessinée.
- Créer des images fixes, des dessins 2D ou 3D, des vidéos.