



**POLE D'OBSERVATION
DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION
(P. O. S. I.)**

Bilan financier de l'Observatoire de la Société de l'Information (POSI)

2003-2006

Michel WATIN et Daïna MAILLET
Laboratoire LCF-UMR 8143 CNRS
Université de La Réunion

AOUT 2007



Service TIC



**POLE D'OBSERVATION
DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION
(P. O. S. I.)**

INTRODUCTION

JUILLET 2007

La création d'un outil d'observation du développement des « Nouvelles » Technologies de l'Information et de la Communication (N.T.I.C.) procède d'un triple constat¹ :

- Le développement massif et récent, des N.T.I.C. à La Réunion présente des **enjeux technologiques, économiques, culturels et sociaux considérables**,
- Les **effets de la généralisation des N.T.I.C** dans les sociétés insulaires ne sont pas, à ce jour, totalement appréhendés : si les opérateurs privés et publics, les décideurs économiques et politiques, se sont souvent dotés de leurs propres outils d'aide à la décision, ils ne disposent pas d'une observation large et suivie des évolutions en cours,
- **La connaissance des N.T.I.C. reste foncièrement parcellaire et sectorielle**, limitée à des éléments quantitatifs de structures, de coûts et de flux. L'accès aux données et leur publicisation se heurte en outre au jeu de la concurrence, inhérent au marché, comme aux logiques des institutions.

¹ Au cours d'une réflexion menée, courant 2003, en commun avec l'ARTIC, le service TIC de la Région Réunion et l'Université de la Réunion

LE POLE D'OBSERVATION DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION

Suite à ces constats, il a été convenu de mettre en œuvre un Pôle d'Observation de la Société de l'Information (POSI), capable de rendre compte de l'évolution du paysage communicationnel local et régional.

Organisation du POSI

La base de données du POSI est constituée **d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs** portant sur les T.I.C. ; ces indicateurs sont renseignés à partir de **données disponibles** (statistiques, enquêtes ...) et, si nécessaire, par des **enquêtes complémentaires**. Ils sont agrégés en **trois grandes catégories** distinguant :

- des indicateurs de **structures** (réseaux, équipements, produits, supports...),
- des indicateurs de flux internes et externes d'échanges,
- des indicateurs **de pratiques, d'usages et d'appropriation** des technologies par les différents types d'utilisateurs, domestiques et professionnels.

La base de données du POSI couvre 9 secteurs d'activités :

- 1- les TIC et le territoire (Réseaux, entreprises et formations)
- 2- les TIC et les Lieux d'Accès Publics à Internet (LAPI)
- 3- les TIC et le service public
- 4- les TIC et l'équipement des foyers
- 5- les TIC : filière et formation
- 6- les TIC et la télémédecine
- 7- les TIC dans les Ecoles
- 8- les TIC dans les Collèges et les Lycées
- 9- les TIC dans l'Enseignement Supérieur

Le renseignement des indicateurs par des campagnes régulières (tous les 12 à 24 mois selon les secteurs) d'enquêtes doit permettre au POSI de :

- **produire de la connaissance** sur les évolutions sociologiques en cours,
- **développer un regard critique** sur la généralisation des techniques de communication,
- **soutenir la recherche-développement** dans le domaine des communications,
- **aider à la décision** politique et technique grâce à l'observation régulière des effets des politiques publiques et des initiatives du secteur privé.

Problématique

Les choix qui ont été faits pour déterminer et construire les indicateurs sont cadrés par trois points essentiels qui constituent la problématique générale du POSI ; il s'agit de :

- la question de la **fracture numérique** exprimant, dans une société, la crainte d'un développement à deux vitesses qui distinguerait d'une part les individus accédants aux TIC et à leurs bénéfices et, d'autre part les démunis des technologies de l'information et des communications, exclus du monde économique et social,
- **le contexte de la société réunionnaise** dont on connaît les mutations récentes et le changement social auquel elle est confrontée,
- les principes arrêtés par le **Schéma Directeur des Télécommunications** de La Réunion (SDT, décembre 1999) et par le **DOCUMENT Unique de Programmation** (DOCUP, 2000-2006).

Ces trois points sont détaillés plus bas.

LE RAPPORT POSI 2007

Le document « Rapport POSI 2007 » rend compte à la fois de la structure de l'observatoire, des principaux résultats (juin 2007) et des commentaires y afférents.

La structure de l'observatoire

Le POSI rassemble des données produites par différentes institutions et organismes spécialisés.

Toutefois, s'agissant de produire des données de manière répétée dans le temps, le POSI a fait le choix de constituer, pour chaque secteur concerné², un groupe témoin qui fait l'objet d'une enquête de terrain. Les conditions de constitution de ces groupes témoins ainsi que les protocoles d'enquête sont détaillés secteur par secteur.

Les données produites à partir du groupe témoin sont doublées par des données plus globales, produites par des agences spécialisées, des organismes ou des institutions³ commandités ou agissant dans le secteur concerné.

Un tableau regroupant observables et indicateurs est constitué secteur par secteur. Il est dimensionné pour recevoir les données recueillies lors de chaque enquête. Chaque observable et indicateur est commenté.

Périodicité des enquêtes

Elle est dépendante des secteurs considérés et des données statistiques disponibles pour chacun de ces secteurs.

Dans certains secteurs, la situation peut varier rapidement (Education Nationale, Lieux d'Accès Publics à Internet par exemple) : l'enquête sur le groupe témoin peut être envisagée tous les 18 mois ; par contre la disponibilité d'éléments statistiques concernant l'ensemble national n'est pas assurée.

² Ce principe a été appliqué à tous les secteurs sauf : TIC et aménagement, TIC et équipement des foyers, TIC : filière et formation.

³ Ainsi, pour les Ecoles, Collèges et Lycées, on a créé, pour chacun de ces niveaux, un groupe témoin dans lesquels se déroulent des enquêtes (qui peuvent être quantitatives et qualitatives), mais on dispose également des données produites par le service statistique du Rectorat et d'enquêtes nationales et européennes.

Pour d'autres secteurs, la situation ne se transforme que plus lentement (aménagement du territoire, formation aux TIC par exemple) et les enquêtes de l'observatoire peuvent intervenir à des intervalles plus larges (de l'ordre de 36 mois).

Pour la filière TIC, l'observatoire est dépendant des travaux commandités par les pouvoirs publics sur cette question. Pour information, les deux enquêtes disponibles ont été effectuées à 7 années d'intervalle.

Concernant l'équipement des ménages, une enquête est menée de façon régulière tous les trimestres (Enquête TIC-TRACK, IPSOS pour la Région Réunion).

Les résultats et commentaires

Les principaux résultats sont exposés secteur par secteur ; ils rendent compte de l'observation et, lorsque c'est possible de l'évolution de la situation entre deux enquêtes et/ou comparent la situation locale avec des données plus générales.

Les principaux indicateurs sont représentés sous forme graphique (histogrammes) en début de compte rendu, suivi d'un commentaire concernant la fracture numérique.

Le commentaire général confronte les résultats obtenus à la problématique générale du POSI.

Une annexe méthodologique indique les procédures employées pour l'administration des enquêtes et le recueil des données.

Enfin les sources statistiques sont indiquées secteur par secteur ainsi que les principaux textes et articles sur lesquels s'appuient les commentaires.

ELEMENTS DE PROBLEMATIQUE

Toute nouvelle technologie porte l'espoir d'un progrès technique, économique et social au profit de la société dans laquelle elle se diffuse.

Les historiens de l'innovation montrent cependant que les bénéfices du progrès ne se distribuent pas également dans les sociétés : si l'innovation apporte le plus souvent un mieux être, elles peuvent également creuser des inégalités préexistantes, voire faire émerger de nouvelles différences économiques et sociales.

Les « nouvelles » technologies de l'information et de la communication n'échappent pas à ce processus historique : les TIC sont ainsi souvent présentées comme le moteur de l'avènement d'une « nouvelle "ère" socio-économique, postindustrielle (susceptible de transformer) *les relations sociales* » grâce à la généralisation des communications (Balle, Cohen-Tanugi, 2001 : 264). Plus précisément, « *le réseau des réseaux* » doit agir « *comme un vecteur d'égalité, entre les sexes, entre les parents, entre les enfants, entre les classes sociales* » (Granjon, 2003 : 89).

Pourtant, si les TIC autorisent la circulation généralisée de l'information et facilitent la communication, il n'est pas sûr que tous les individus et tous les différents groupes qui composent une société bénéficient de ces technologies de manière égale.

L'expression « fracture numérique » exprime cette crainte d'une diffusion inégalitaire des TIC. L'OCDE (2001) la définit comme « *les disparités entre individus, foyers, entreprises et aires géographiques aux différents niveaux socio économiques en termes d'accès aux TIC et d'utilisation de l'Internet pour une large variété d'activités* ».

Au sens strict, la fracture numérique désigne l'inégalité d'accès à Internet et, plus largement « *l'accroissement de l'écart de l'équipement (et de l'accès) en TIC entre deux zones géographiques données ou deux catégories d'individus données* » sur un territoire – et donc dans une société – donné. Finalement la fracture numérique apparaît comme « *une forme d'exclusion de ceux n'ayant pas accès aux TIC* » (Rallet et Rochelandet, 2004).

A ces considérations portant principalement sur la question de l'accès aux réseaux et aux équipements s'ajoutent « *les possibilités inégales d'habiletés liées aux TIC* » (Sciadas 2002), c'est à dire la capacité, inégalement distribuée, pour les individus de tirer un bénéfice personnel, professionnel ou autre de l'usage et de la pratique des TIC. On

comprend que ces « *habilités* » sont corrélées avec les conditions de vie, en termes socio-culturels, économiques et environnementaux, des individus.

La « *fracture numérique* » est ainsi *l'expression, dans le champ des technologies de l'information et de la communication, d'inégalités sociales, économiques, géographiques et culturelles largement préexistantes à l'expansion des TIC* ».

La fracture numérique doit donc être abordée comme un phénomène multidimensionnel qui peut s'exprimer au niveau géographique, générationnel, professionnel, linguistique, culturel, financier, sexuel et qui présente des caractères propres inhérents aux technologies de communication.

En résumé, la « fracture numérique » peut être présentée selon cinq dimensions :

- La dimension des inégalités préexistantes envisage des inégalités préexistantes dans les domaines social, économique, géographique et culturel. Ces inégalités dominent quatre autres dimensions plus spécifiques aux TIC (Ben Youssef, 2005).

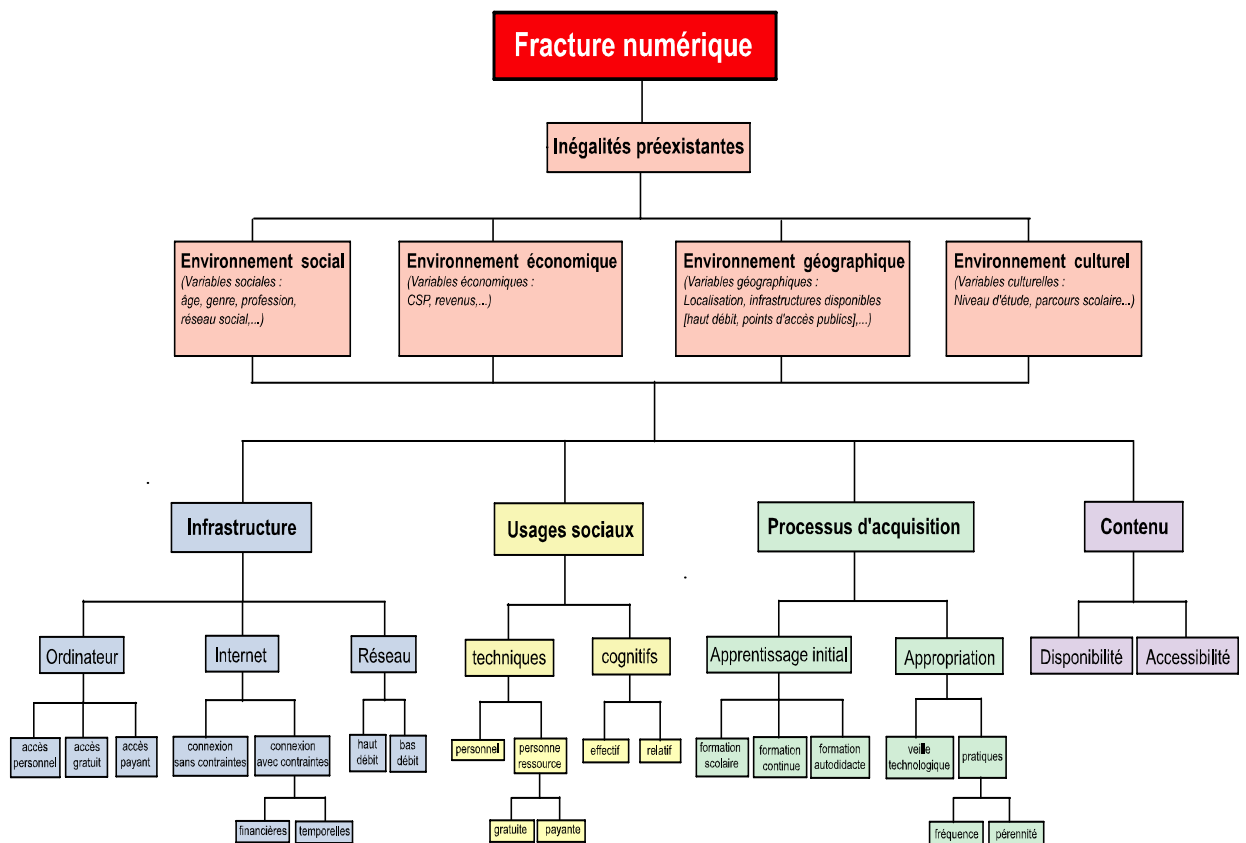
-

On distingue :

- La dimension des infrastructures qui envisage les conditions d'accès aux équipements et plus spécifiquement à l'ordinateur, à Internet et au Haut Débit. Cet accès peut se faire à domicile, dans le milieu professionnel, de formation ou ailleurs. Il peut se faire sous contrôle (de la famille, d'un formateur, etc.) ou de façon totalement libre.
- La dimension des usages sociaux qui mobilise des compétences techniques et cognitives. La maîtrise de la technique permet d'utiliser les équipements, tandis que les compétences cognitives autorisent la recherche active de l'information, de comprendre et d'évaluer les contenus, de s'imprégner d'une « culture numérique » pour interpréter les codages, les icônes ou les subtilités du langage numérique.
- La dimension des processus d'acquisition qui suppose d'abord un apprentissage initial, par la formation scolaire, continue, professionnelle ou de façon autodidacte. Ce « *cœur de compétence* » doit ensuite faire l'objet d'« *une attitude de veille permanente, un apprentissage perpétuel, et l'entretien d'un réseau relationnel permettant d'accéder aux savoirs et aux savoir-faire techniques* » (Lelong, Thomas, Ziemlicki, 2005).

- La dimension des contenus, parfois intégrée à la dimension des usages, qui envisage la question de l'accès aux contenus circulant sur le Web. L'information n'est pas une catégorie neutre (Wolton, 2002 : 99) : « *la manière de la construire, de la présenter, de prévoir les moyens d'y accéder, n'est pas universelle car liée à des schémas culturels intégrés par des individus* » qui en définissent les normes et influencent les évolutions technologiques en fonction de leurs exigences. Ce qui pose la question de la disponibilité et de l'accessibilité aux contenus.

Les travaux de D. Maillat (2005) permettent de représenter la fracture numérique sous la forme schématique suivante :



(Maillat, 2005)

LA SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE

Il faut appréhender la « fracture numérique », appliquée au développement des TIC, dans la société réunionnaise.

On sait que cette société cumule un certain nombre de handicaps dont les principales caractéristiques sont connues : l'économie dépend pour beaucoup des importations, les communications internes et avec l'extérieur sont difficiles et/ou coûteuses, le marché du travail est tendu, le chômage important et la question identitaire est récurrente.

D'un point de vue sociologique, on peut considérer que **la société réunionnaise contemporaine est le résultat de mutations rapides, profondes et généralisées** qui font passer la société locale, forgée par la Plantation et l'histoire coloniale, ethniquement hiérarchisée et organisée par la tradition, à une forme de société post-industrielle, d'inspiration métropolitaine, moderne, complexe et sociologiquement segmentée.

On peut considérer que ces transformations se produisent après la départementalisation de 1946, plus sûrement à partir du milieu des années 1950, lorsque s'installent les grandes institutions de l'Etat français.

C'est le début **d'un processus de substitution-assimilation** qui voit chaque caractéristique du modèle colonial remplacé progressivement et automatiquement par les caractéristiques du modèle de la modernité. Très rapidement, la situation socio-économique locale et l'état sanitaire et social du pays, jugés déplorables au moment où la colonie devient département, s'améliorent.

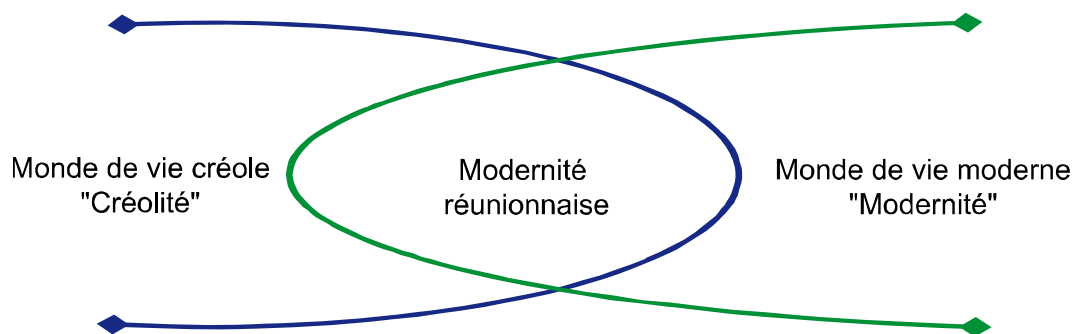
Mais, dans le même temps, on relève **les premiers effets pervers d'un développement mené à un rythme extrêmement rapide** : on commence ainsi à évaluer le chômage et l'échec scolaire, à mesurer les inconvénients de l'urbanisation, à observer la diffusion de la pauvreté urbaine et à constater un affaiblissement identitaire.

Un courant de résistance à l'introduction d'une modernité exacerbée se développe à partir du milieu des années 1970. On assiste alors à un mouvement, mené par des militants culturels, qui affirme les références issues de la tradition face aux propositions de la modernité : on se trouve dès lors dans une situation de co-présence, « ici et

maintenant », de deux modèles qui s'entrechoquent, celui de la tradition et celui de la modernité.

Cette période de télescopage est suivie –à partir du milieu des années 1980, qui correspond à la mise en place de la régionalisation– par **une phase d'hybridation** caractérisée par **une interpénétration des formes et des pratiques sociales** où le nouveau se mêle à l'ancien, où la tradition s'incorpore et s'adapte à la modernité émergente (Watin, 1994). Ce processus d'hybridation est en passe de produire une « modernité réunionnaise » dans laquelle sont atténués les traits de la créolité, mais où sont également détournées les caractéristiques de la modernité.

La situation réunionnaise peut alors se représenter graphiquement comme **une coexistence de trois « mondes de vies »** en tension parmi lesquels la « modernité réunionnaise » est en expansion, résultat d'une lutte feutrée entre identité créole et influence moderne, exogène, mais de plus en plus pressante.



Sociologiquement, la Réunion s'installe ainsi dans une dynamique « communautaire-sociétaire » qui oscille entre une référence communautaire endogène puisant ses racines dans son histoire propre et une référence sociétaire « importée » qui s'impose de l'extérieur (Simonin, 2000 : 298).

Dans ce schéma, tradition (le monde créole) et modernité ne sont pas à opposer comme des entités qui définiraient de façon exclusive les modes de vie, de sociabilité, d'organisation familiale. La réalité est bien plus complexe. Chaque individu va construire sa *combinatoire personnelle* en puisant dans l'un *et* l'autre des modèles en fonction d'un répertoire personnel de ressources matérielles et symboliques, dont il joue de façon appropriée en fonction des situations dans lesquelles il est engagé.

C'est cette interpénétration des formes et des pratiques qui va caractériser la « modernité réunionnaise ». Il s'agit d'une matrice fondatrice qui organise les discours, les pratiques et les représentations des acteurs, transcende les catégorisations sociales et structure les mondes de vie (Wolff, 2007). La « modernité réunionnaise » est donc à la fois un état social et le processus au cœur de la transformation de la société.

LES OBJECTIFS DU SDT ET DU DOCUP

Tout en souhaitant en maîtriser les effets dans la société réunionnaise, les pouvoirs publics ont rapidement mesuré l'importance, pour le développement local, des Technologies de l'Information et de la Communication,

Deux documents importants, produits au début des années 2000, vont cadrer la politique de développement des TIC.

L'étude approfondie commandée à PROTEL et à l'IDATE par la Région Réunion (1999) a abouti au Schéma Directeur des Télécommunications de La Réunion (SDT) dont les principaux objectifs peuvent être résumés par les quatre points suivants :

les TIC doivent :

- assurer une desserte cohérente de l'espace réunionnais,
- donner à tous la possibilité d'accéder aux services,
- produire et distribuer ces services dans des conditions de coût similaires sur tout le territoire,
- faciliter une offre de services publics de qualité.

Ces quatre points sont en cohérence avec les orientations développées dans le cadre du Document Unique de Programmation (DOCUP 2000-2006) qui visent à favoriser :

- un développement fortement créateur d'emploi,
- la mise en œuvre d'un aménagement équilibré du territoire,
- l'égalité des chances,
- la valorisation de l'identité réunionnaise,
- l'ouverture de la Réunion sur l'extérieur.

A coté de préconisations stratégiques, ces deux documents expriment finalement la volonté de contrôler le développement des TIC afin :

- d'une part **d'éviter la constitution d'une fracture numérique** qui viendrait se superposer sur une fracture sociale, plus ancienne, mais également plus sévère,
- d'autre part de **corriger un certain nombre d'inégalités** en déployant les TIC et ses services de manière égalitaire sur l'ensemble du territoire.

Les observables, les indicateurs et la méthodologie générale du POSI ont été conçus pour appréhender la réalité de la fracture numérique et son évolution dans le contexte de la société réunionnaise.

Mais plus largement, le POSI qui s'appuie également sur des travaux d'universitaires et de chercheurs, vise à comprendre l'évolution de la société réunionnaise confrontée à la généralisation des réseaux de communication.