

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

**LES LIEUX D'ACCES PUBLICS
A INTERNET (LAPI) A LA REUNION
2006**

Juillet 2007

Cette enquête a été menée au cours de l'année 2006. Elle s'intéresse aux Lieux d'Accès Publics à Internet (LAPI) à La Réunion. Deux types de lieux d'accès publics ont été répertoriés : les Cybercases, dispositif mis en place par la Région Réunion et les Cyber-bases, dispositif initié par le Département de La Réunion.

Cette étude s'est positionnée sur plusieurs niveaux d'observation et a nécessité la mise en place de plusieurs groupes d'indicateurs. Des indicateurs définis à partir du groupe témoin et des indicateurs portant sur l'ensemble des Cyber-bases grâce à la base de données commune à ce type de structure. Il reste à définir ces mêmes indicateurs sur l'ensemble des Cybercases. Ce qui à terme sera possible puisqu'il est prévu de mettre à disposition des Cybercases le même type d'outil.

Les lieux d'accès publics à Internet étant présentés par les politiques comme une réponse et une solution à la réduction de la « fracture numérique » c'est sous cet angle que l'enquête a été menée. En effet, l'analyse des discours concernant les technologies de l'information et de la communication (TIC) met en évidence les espoirs attachés à la généralisation et à la démocratisation de ces technologies : elles doivent, entre autres, aider à **corriger certaines inégalités**, territoriales, sociales, culturelles et donc au final,

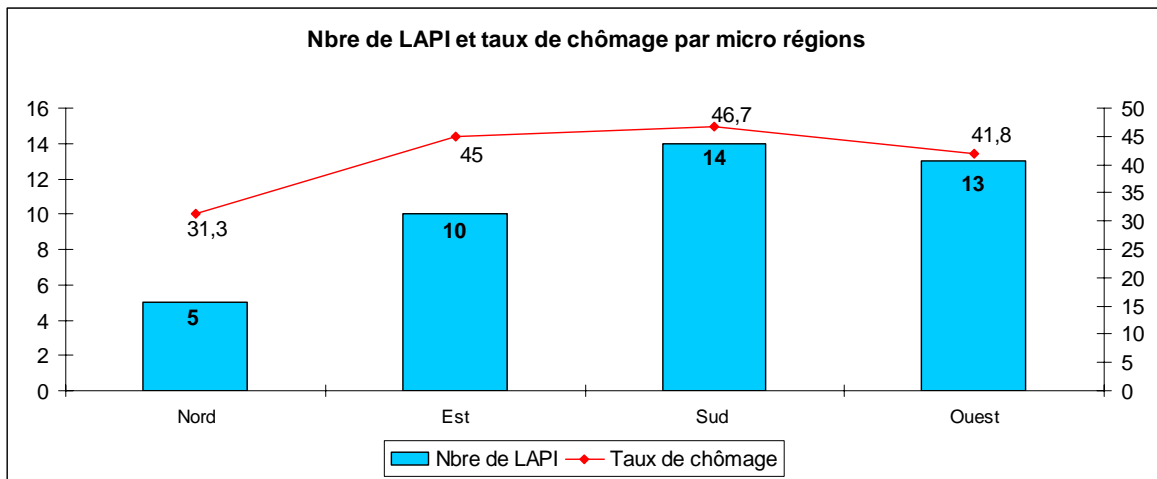
participer à la résorption de la « fracture sociale » même si le risque du développement d'une « fracture numérique » (voir « problématique ») qui viendrait se superposer sur une situation déjà fortement inégalitaire est souligné par tous.

Cette enquête s'appuie donc sur le travail réalisé en amont sur la notion de « fracture numérique » et qui a permis d'identifier plusieurs niveaux d'inégalités dans l'accès aux nouvelles technologies : infrastructure, usage, apprentissage et contenu.

TABLEAU DE BORD POUR LES LAPI

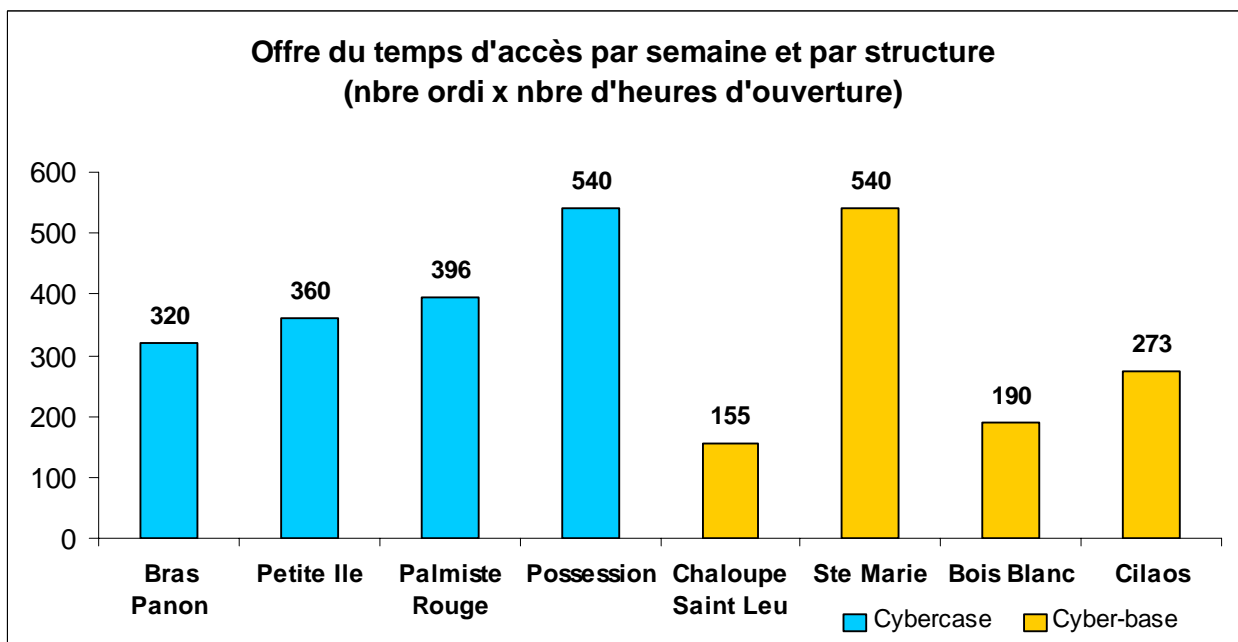
SITUATION EN 2006

Nombre de LAPI par micro région et le taux de chômage
Croisement entre le taux de chômage par micro région et le nombre de LAPI



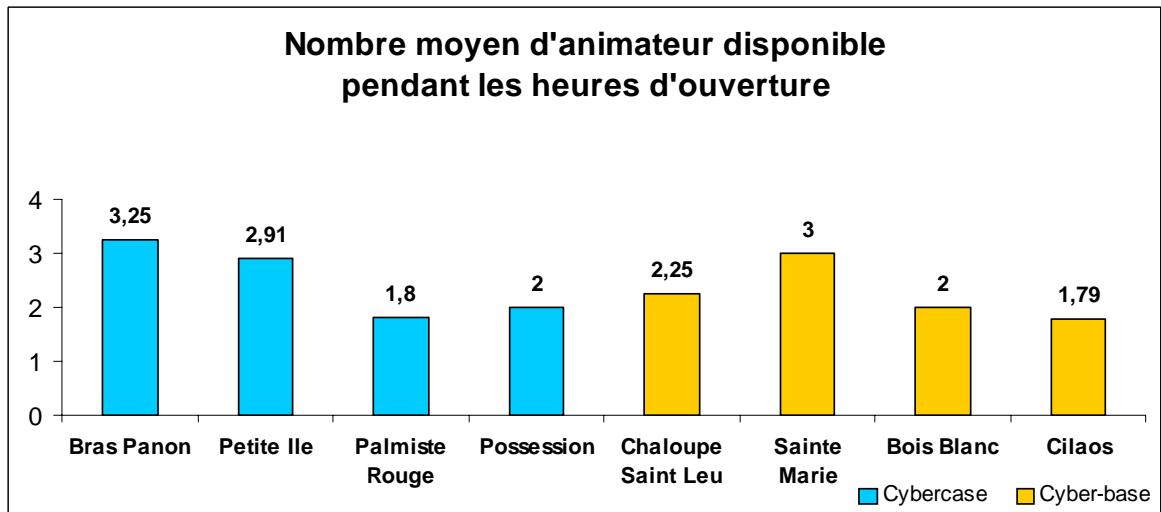
Offre du temps d'accès

Nombre d'ordinateur x nombre d'heures d'ouverture pour chaque structure

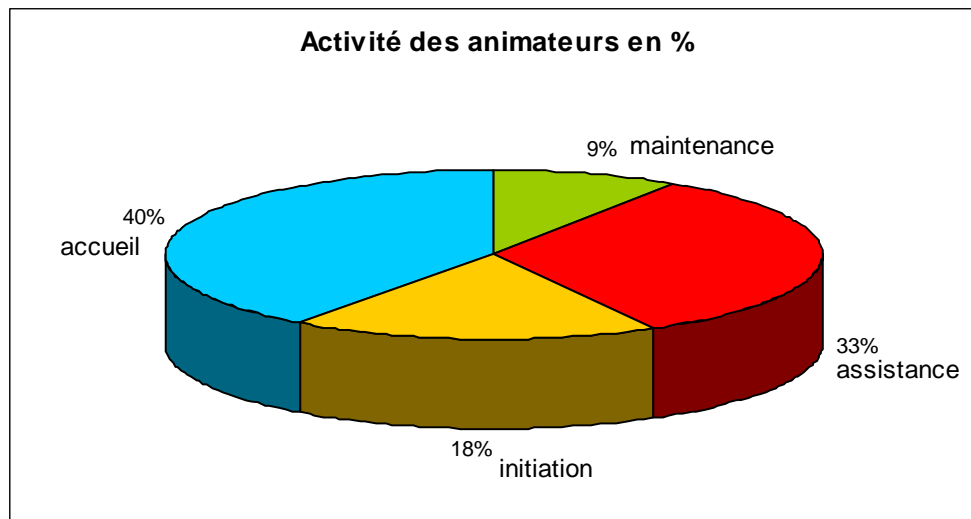


Ratio personne ressource

Rapport entre le nombre d'animateur, leur nombre d'heure de présence et le nombre d'heure d'ouverture

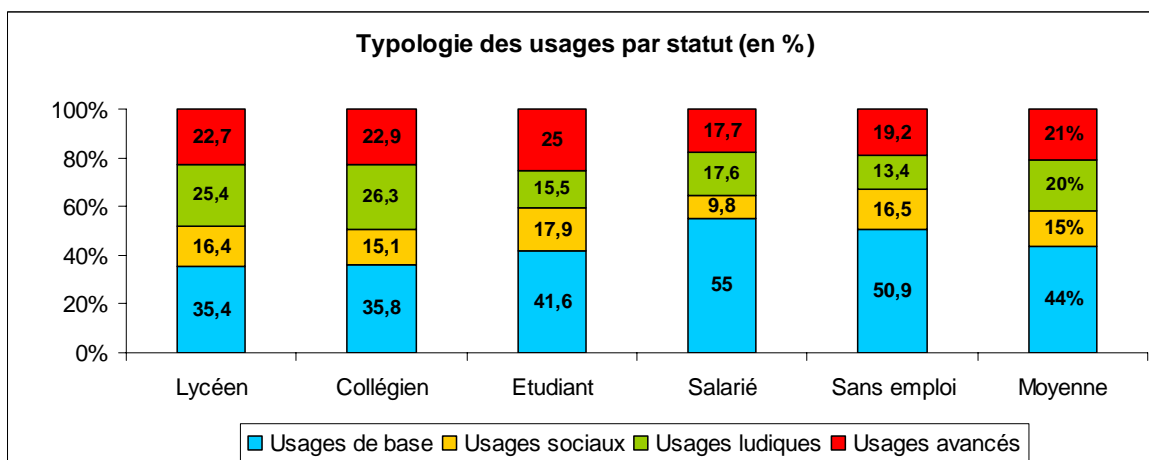


Répartition de l'activité des animateurs en %



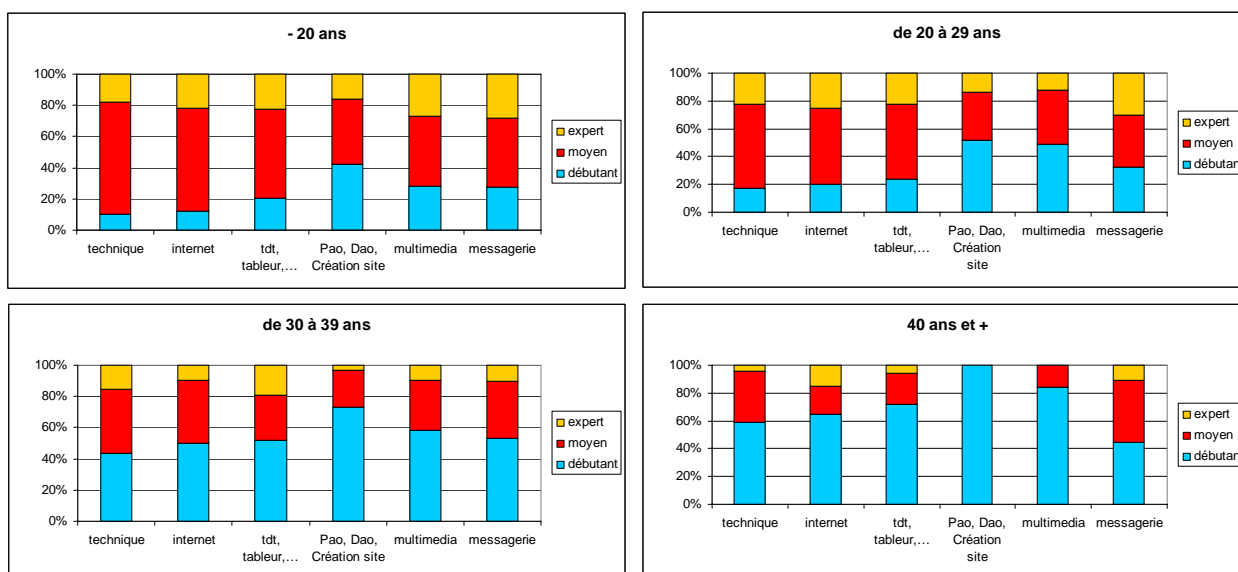
Typologie des usages par statut d'utilisateur

Répartition des usages en fonction du statut des usagers



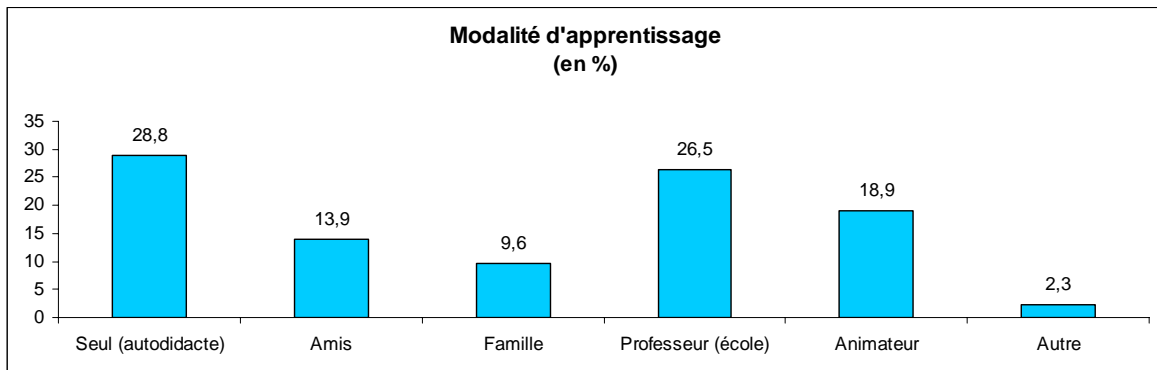
Maîtrise de la technique et des usages

Répartition des usagers en fonction de leur niveau de maîtrise et selon leur âge



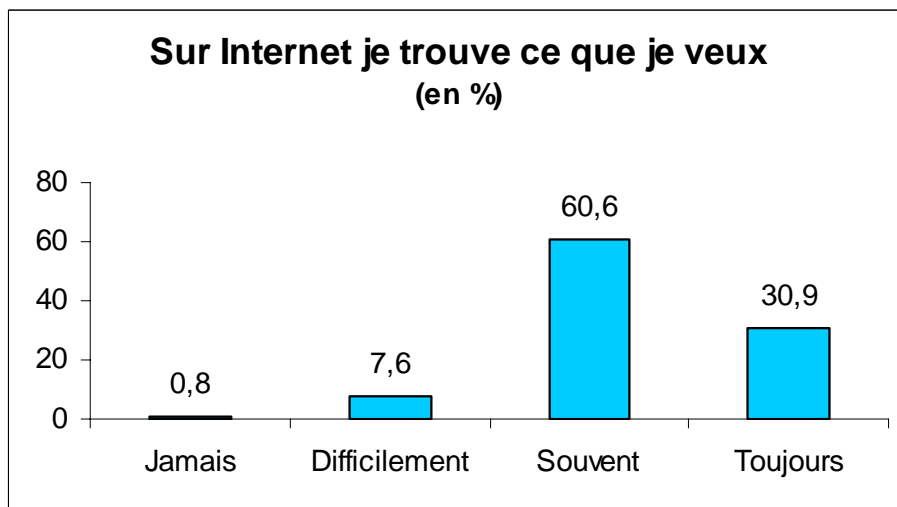
Modalité d'apprentissage des TIC

Répartition des usagers en fonction de leur modalité d'apprentissage



Niveau de satisfaction des usagers face à Internet

Répartition des usagers en fonction de leur niveau de satisfaction d'Internet



COMMENTAIRES EN RAPPORT AVEC LA PROBLEMATIQUE DE LA FRACTURE NUMERIQUE

| INFRASTRUCTURES | USAGES | ACQUISITION | CONTENU |
|---|---|---|--|
| Ordinateur Internet Réseau | Techniques et Cognitifs | Apprentissage, Appropriation | Disponibilité et Accessibilité |
| <p>Une répartition assez homogène des LAPI sur le territoire.</p> <p>Mais des communes avec un taux de chômage important disposent de peu de structures voir d'aucune.</p> <p>LAPI = outil de proximité, fréquenté principalement par les habitants du quartier proche.</p> <p>Un équipement en ordinateur variable d'une structure à l'autre et donc des disparités importantes en termes d'offre d'accès aux usagers.</p> <p>Un accès au haut débit généralisé au sein des structures.</p> <p>Des moyens humains qui posent question avec une majorité de contrats précaires pour les animateurs.</p> | <p>Des usages qui restent dans la catégorie des usages de base.</p> <p>Peu d'usages avancés.</p> <p>Une maîtrise des usages techniques très moyenne.</p> <p>Une maîtrise d'Internet un peu plus experte.</p> <p>Une fracture générationnelle en terme de maîtrise des usages.</p> | <p>Un apprentissage qui se fait principalement dans le milieu scolaire.</p> <p>Les compétences en TIC des animateurs posent question car pas aptes selon eux à former les usagers.</p> <p>Une appropriation qui semble se faire avec :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) une fréquentation régulière de la structure par les usagers 2) un % important d'usagers qui pratique une veille technologique 3) des usagers qui font appel à des personnes ressources si besoin est. | <p>Un contenu du web assez accessible pour les usagers.</p> <p>Un contenu qui correspond à leurs attentes.</p> <p>Mais certains aspects (ergonomie, vocabulaire,...) freinent l'usage.</p> |

CORPUS DE DONNEES

(Voir aussi section « méthodologie »)

L'enquête est ici menée selon deux angles de vues. Le premier se positionne du côté des structures et rend compte de l'équipement TIC dans les LAPI ainsi que des moyens humains mis en œuvre pour leur fonctionnement. Le second en se positionne du côté des utilisateurs et aborde les modalités d'accès et d'usages au sein des structures.

Les données proviennent principalement de trois types d'enquêtes menées « in situ » sur groupe témoin par le POSI :

- une enquête aborde la question des structures,
- une enquête aborde la question des animateurs,
- une enquête aborde la question des usagers.

L'enquête école dirigée en 2004 par Ardesi sur les Lieux d'Accès à Internet en Midi Pyrénées sert de référence et permet de disposer d'éléments de comparaison.

MODALITES D'ANALYSE DES INDICATEURS

(Voir ci-dessous : choix des observables et construction des indicateurs)

Le corpus principal de données qui est analysé ici est constitué par les éléments recueillis *in situ* dans les lieux d'accès publics du groupe témoin.

L'analyse des indicateurs disponibles est présentée selon une analyse « à plat » des caractéristiques du groupe témoin sous trois angles : structures, animateurs, et usagers.

LES TIC DANS LES LAPI

1) Infrastructure

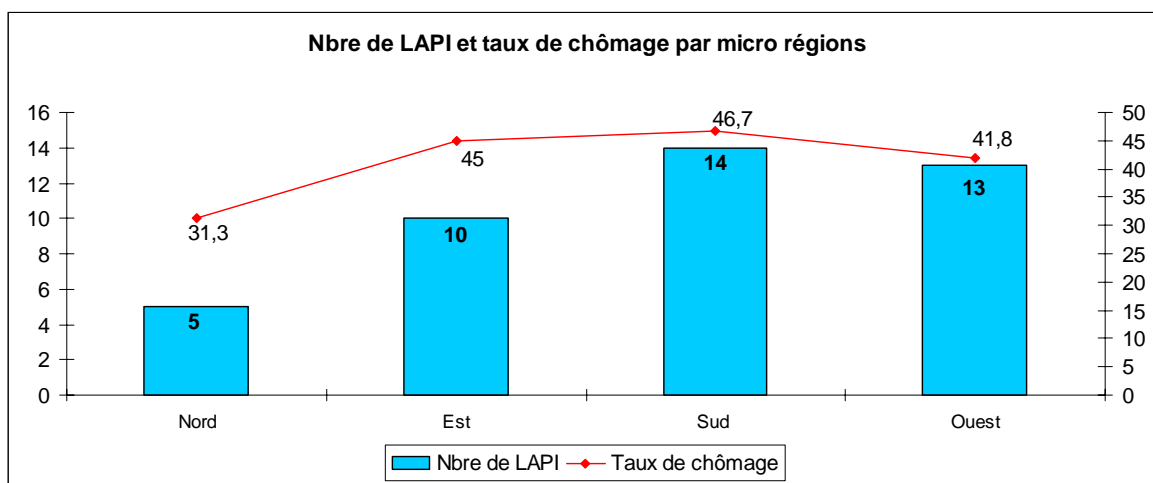
Réduire la fracture numérique suppose d'abord que les usagers puissent accéder à l'infrastructure et aux équipements.

La première étape fut de recenser et d'identifier tous les lieux d'accès publics à Internet. Une liste des Cyber-bases et Cybercases à La Réunion a été réalisée en début d'année 2006 et répertorie le nombre de lieux d'accès publics mis à la disposition de la population réunionnaise (voir annexe).

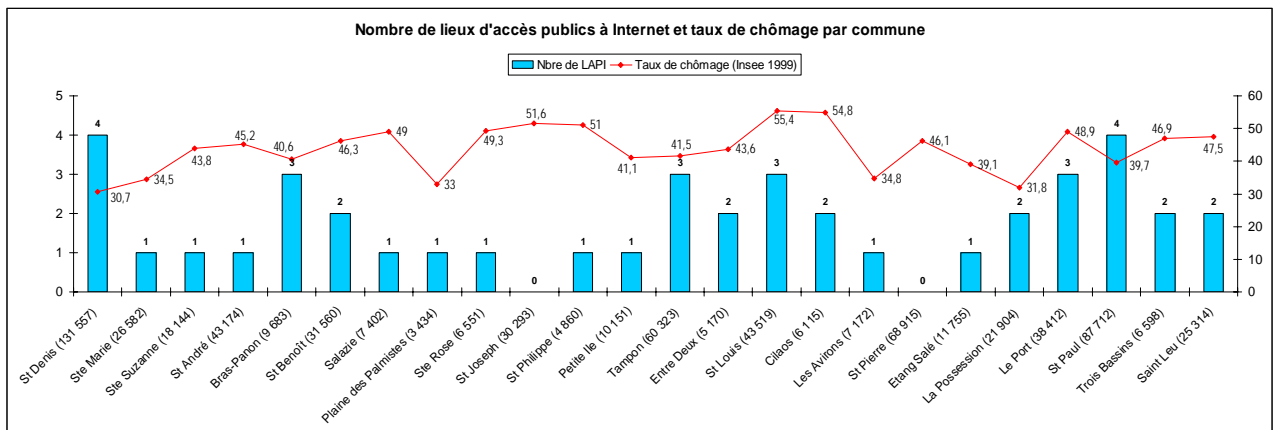
Deux cartographies ont été réalisées à partir de cette liste (voir annexe). Ainsi les LAPI sont identifiés par rapport :

- à la densité de la population,
- au taux de chômage.

Début 2006, 42 Lieux d'accès publics à Internet ont été identifiés (cyber-bases et cybercases confondues) selon une répartition géographique où le Nord est moins doté avec un effectif de 5 LAPI, 10 pour l'Est, 14 pour le Sud et 13 pour l'Ouest.



Cette différence peut paraître logique pour le Nord si l'on examine la situation, commune par commune.



Dans la micro région Nord, les LAPI se concentrent principalement sur Saint-Denis mais, si le chef lieu est relativement bien doté en nombre de structures, ce chiffre est à relativiser au regard de la population ; on compte 1 structure pour 32 889 personnes, alors qu'à St-Paul on en relève 4 pour 38 412 habitants soit 1 structure pour 9 603 habitants.

Cela peut notamment s'expliquer par l'un des objectifs affichés de ces structures qui est d'être à la disposition d'une population dite « défavorisée ».

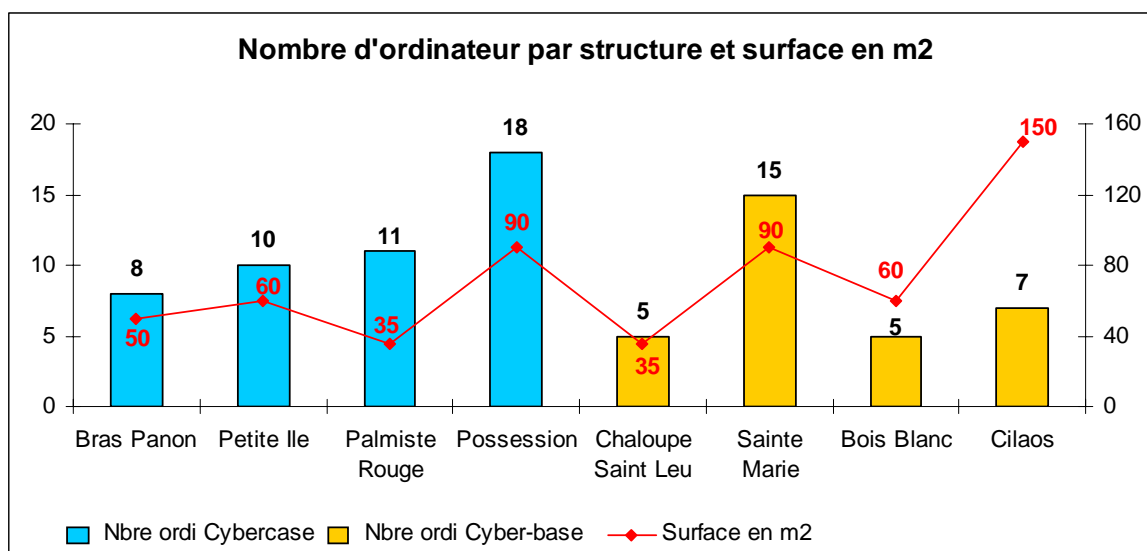
Le taux de chômage dans le Nord étant l'un des moins élevés, voir pour Saint-Denis le plus bas, la nécessité de ces structures apparaît moindre.

Début 2006, deux communes, avec toutefois un taux de chômage important ne disposaient d'aucun lieux d'accès publics à Internet : Saint-Joseph et Saint-Pierre.

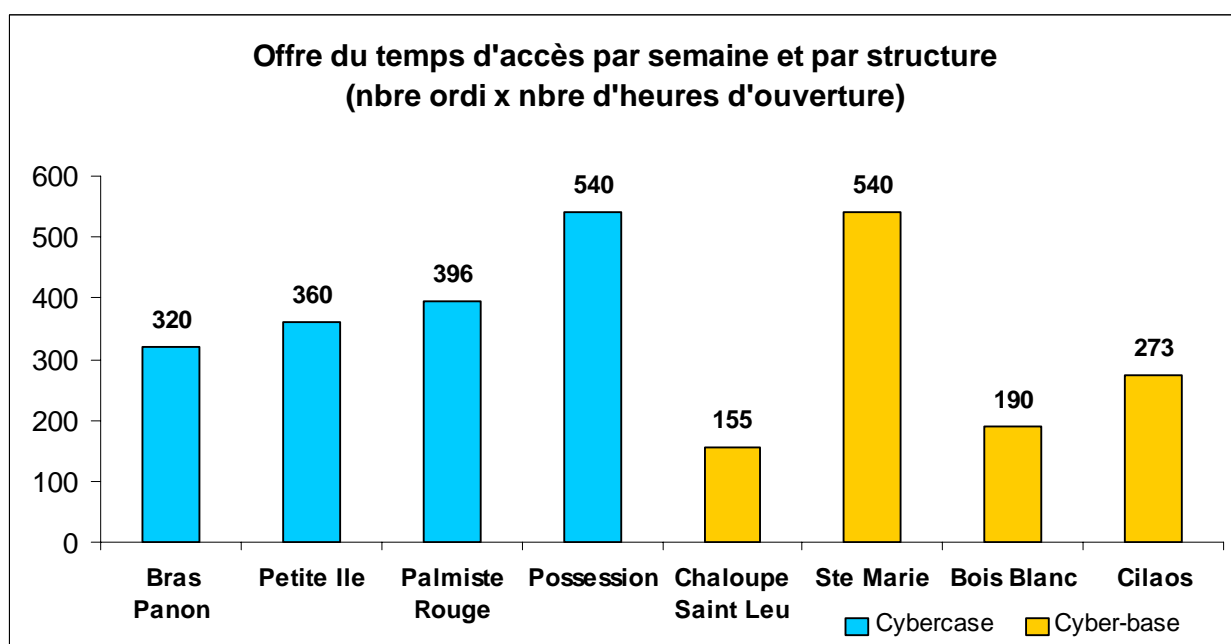
Ce qui peut, entre autres, s'expliquer par le fait que la logique de déploiement des LAPI dépend, du moins pour les cybercases, de la dynamique des structures associatives et que par conséquent ces associations ne se positionnent pas forcément là où le besoin est le plus crucial.

1-1) Les structures

L'équipement des LAPI varie d'une structure à l'autre. Les surfaces disponibles vont de 35 à 150 m² et le nombre d'ordinateurs de 5 à 18. En règle générale, les cybercases du groupe témoin sont mieux dotées que l'ensemble des cyberbases, mais on ne note pas de corrélation entre la surface et le nombre d'ordinateurs.



De ce fait l'offre du temps d'accès est donc plus importante dans les cybercases. Pour certaines structures, la disparité est relativement importante et le temps d'accessibilité pour les usagers est multiplié par 3,5.



Cette offre du temps d'accès plus limitée pour certaines structures est d'ailleurs mise en avant par les usagers qui soulignent le manque de disponibilité des ordinateurs et le temps restreint qui leur est accordé pour l'utilisation. En effet, en cas d'affluence l'accès est limité à une heure ou deux maximum, pour tous les publics et cela sans distinction.

Si l'accès est limité en termes de temps, l'aspect financier ne constitue en aucun cas un frein pour les usagers puisque dans la majorité des structures, l'accès et les services y sont gratuits (sauf pour des prestations particulières comme les impressions).

Outre l'offre d'accès aux ordinateurs et à Internet, peu de structures proposent des prestations particulières. C'est souvent à la demande des usagers que sont organisées des sessions d'initiation pour des usages comme la déclaration des impôts par Internet, les déclarations à la CAF ou encore aux Assedic. En règle générale, les LAPI sont à destination du grand public et aucune politique particulière n'est mise en place pour un public spécifique (pas d'heures d'ouverture pour un type de public ou de prestations particulières).

Concernant le type de public il n'apparaît pas de différences notables entre le public des Cyber-bases et celui des Cybercases.

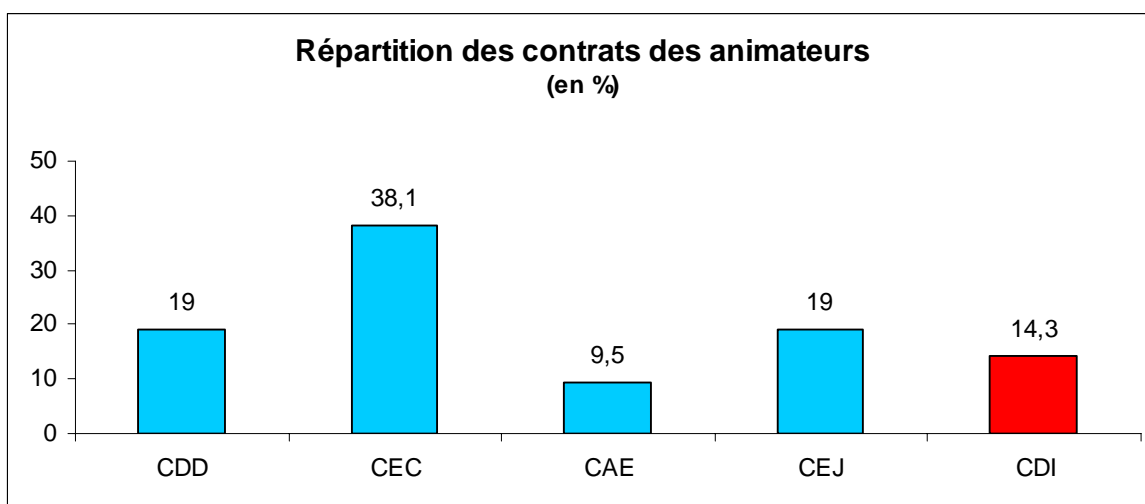
1-2) Les animateurs

Concernant les animateurs, 21 animateurs sont répartis sur les 8 LAPI. Ils sont tous salariés de la structure et pour tous c'est leur activité principale qu'ils exercent entre 30 à 35 heures par semaine.

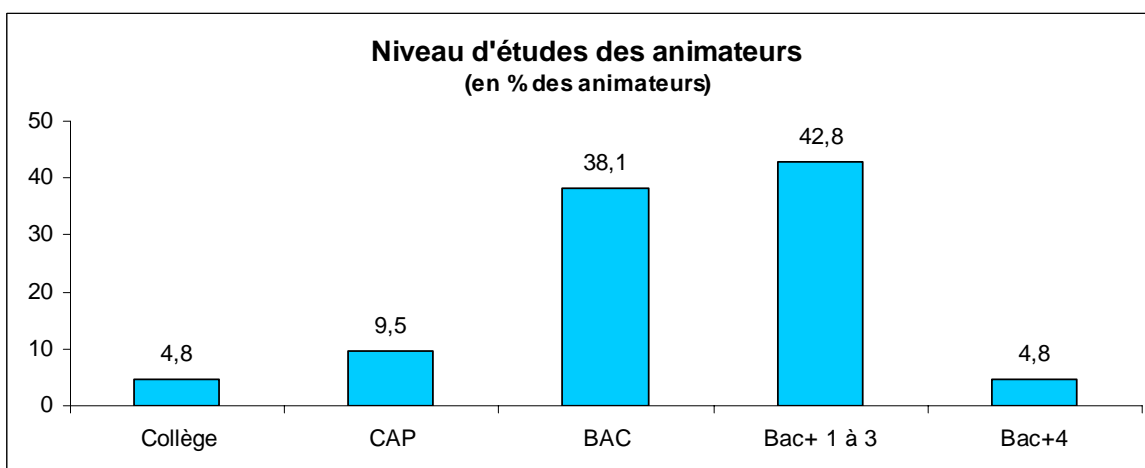
Trois d'entre eux sont en contrat à durée indéterminée (CDI) soit 14,3 % et tous les trois sont des salariés de la Cyber-base de Sainte-Marie.

Pour les autres animateurs, 85,7 % d'entre-eux sont en contrat précaire ; 38,1 % en contrat d'emploi consolidé (CEC) (8 personnes) , 19 % en contrat à durée déterminée (CDD) (4 personnes), 19 % en contrat emploi jeune (CEJ) (4) et 9,5 % (2) en contrat d'accès à l'emploi (CAE). Cette précarité est mise en avant par tous les animateurs qui regrettent que les moyens matériels soient disponibles mais sans toujours tenir compte des moyens humains nécessaires au fonctionnement du matériel et de la structure. **La question récurrente est celle de la pérennité de la structure.**

Une enquête sur les lieux d'accès à Internet en Midi Pyrénées montre la même tendance avec 35 % des animateurs en CDI et 65 % en CDD.

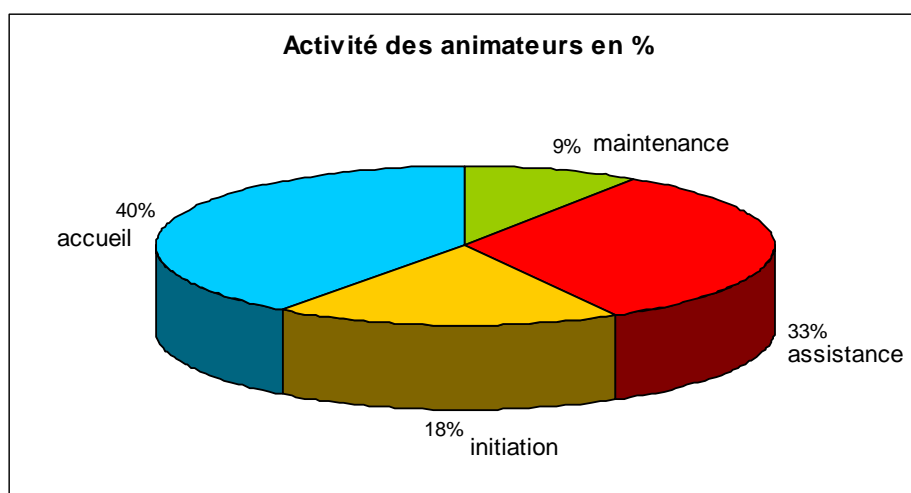


Concernant leur niveau d'études, 66,1 % d'entre eux ont un niveau allant de Bac à Bac+3. Leur domaine de formation est assez disparate (lettres, gestion, technique, sciences,...). Seulement 23,5 % d'entre eux viennent d'une filière informatique.



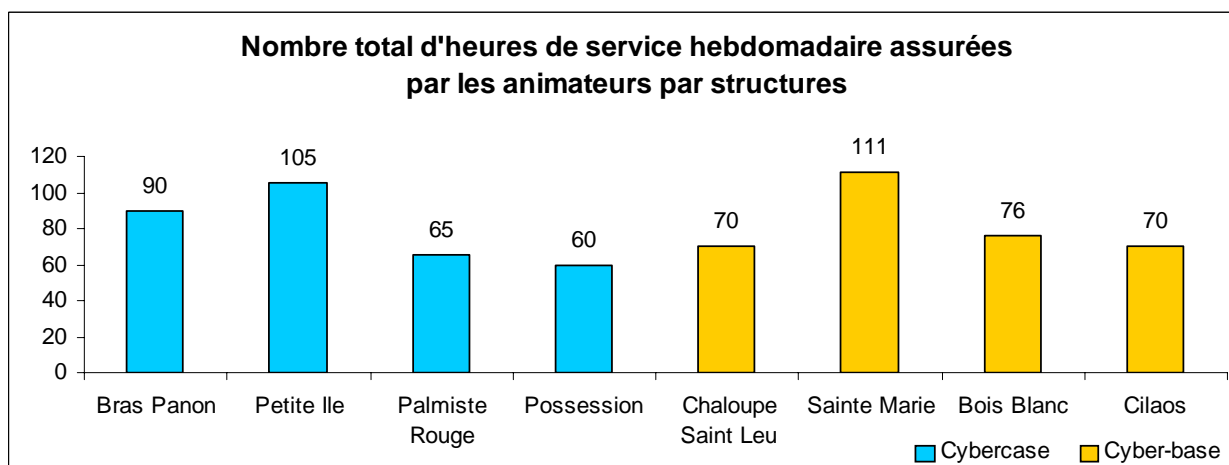
Les compétences en informatique ont donc été acquises pour la majorité d'entre eux en autodidacte soit à domicile, soit au sein même de la structure. D'ailleurs, certains déclarent apprendre grâce aux usagers assez pointilleux dans certains domaines, notamment dans celui de la vidéo.

A la question de la répartition de leur activité, les animateurs déclarent faire prioritairement de l'accueil, mais aussi de l'assistance aux usagers. Le terme de formation a systématiquement été réfuté par les animateurs au profit de celui d'initiation. Ils s'accordent tous pour dire que ce n'est pas de la formation qu'ils font car ils ne disposent pas des compétences nécessaires.

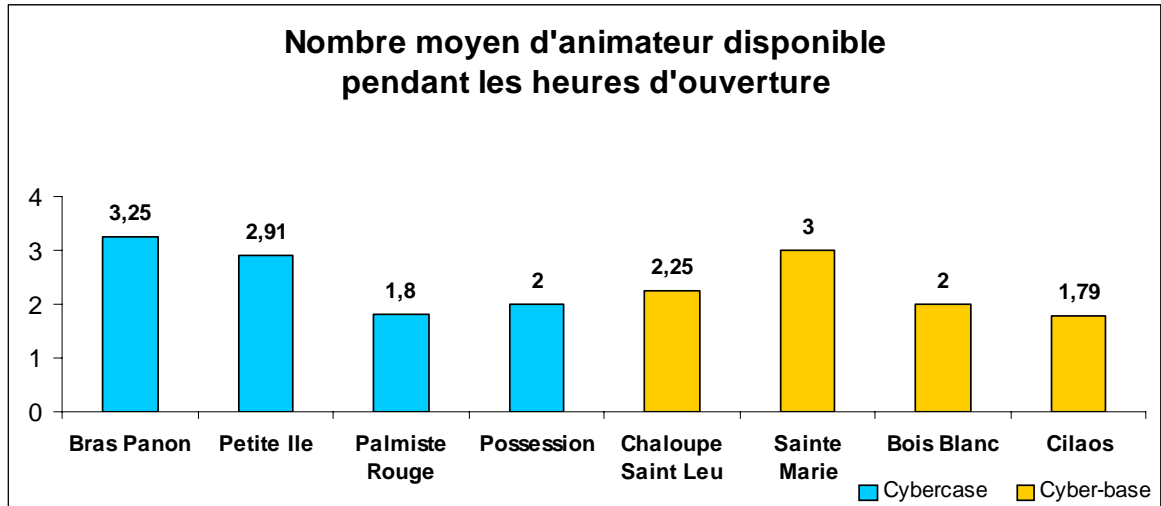


Ces chiffres concordent avec les déclarations des usagers qu'on lira par la suite puisque 53,2 % des usagers font immédiatement appel à l'animateur lorsqu'ils rencontrent des problèmes dans leurs usages.

Pour ce qui concerne le nombre d'heures de présence d'animateurs et donc de possibilité de suivi et d'assistance aux usagers, la Cyber-base de Ste-Marie et Cybercase de Petite-Ile sont les mieux dotées puisqu'elles disposent respectivement d'un total de 111 heures pour 4 animateurs et de 105 heures pour 3 animateurs.

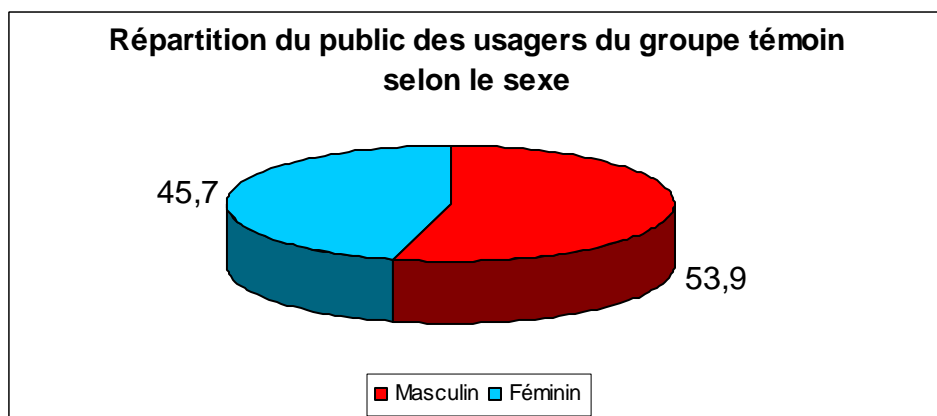


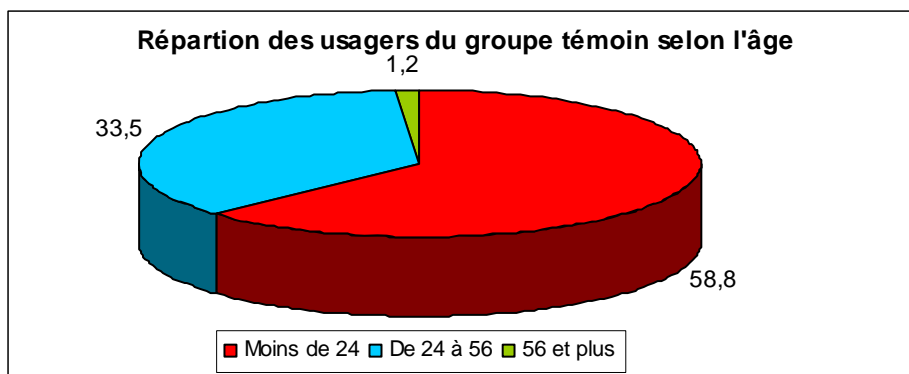
Les usagers des structures comme Bras-Panon ou Ste-Marie sont plus avantagés car ont plus de chance de trouver une personne ressource disponible et pouvant répondre plus rapidement à leur demande que dans d'autres structures.



1-3) Les usagers

Quel public ?

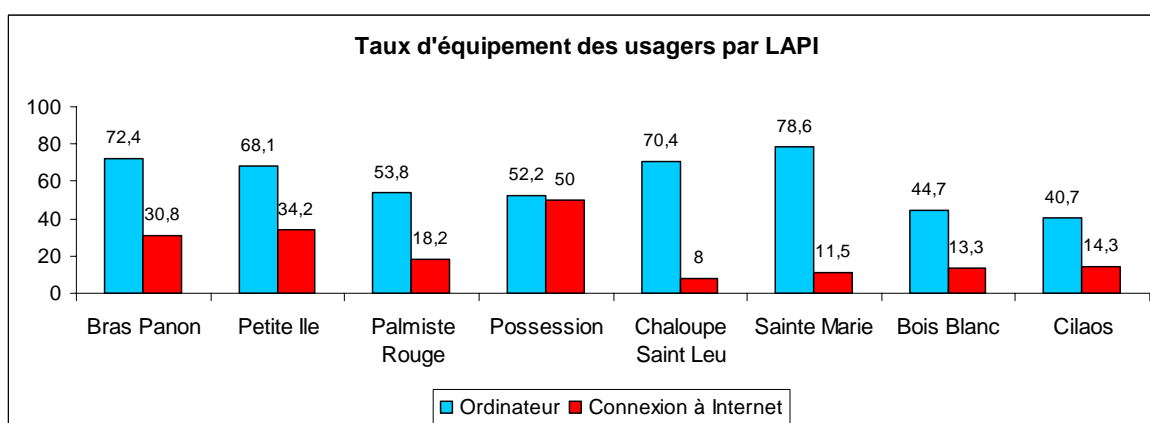




Ce sont indifféremment des hommes ou des femmes qui fréquentent les structures. Par contre, comme le souligne l'enquête d'Ardesi sur les lieux d'accès publics à Internet en Midi-Pyrénées, l'âge confirme que les nouvelles technologies sont affaires de jeunesse, car plus de la moitié des usagers sont des jeunes de moins de 24 ans.

1-4) L'équipement des usagers

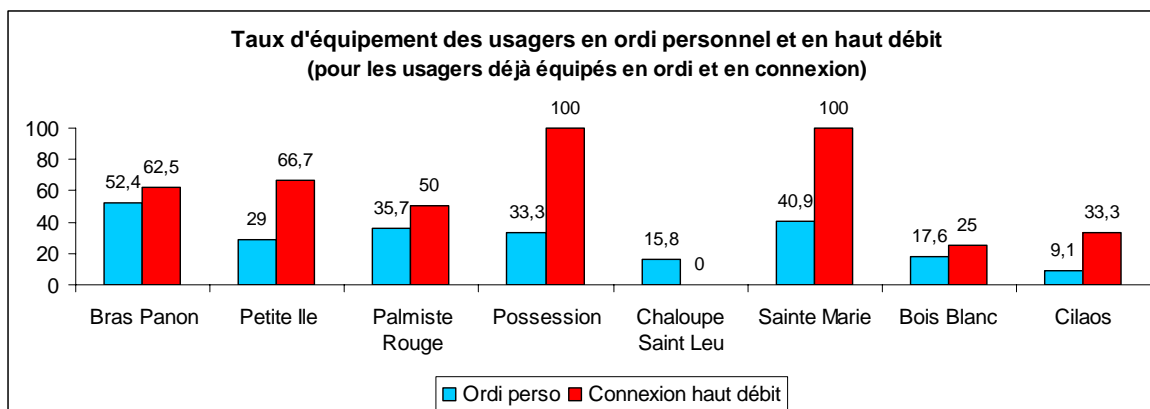
L'équipement des usagers, sur l'ensemble du groupe témoin est en moyenne supérieur à 50 %. Toutefois, certains lieux se distinguent avec des taux d'équipement assez élevés comme par exemple à Ste-Marie où 78,6 % des usagers sont équipés.



L'ordinateur reste un objet à usage familial mais dans certaines communes, cet objet tend à devenir personnel. C'est le cas pour les usagers de Bras-Panon, ou encore de Ste-Marie.

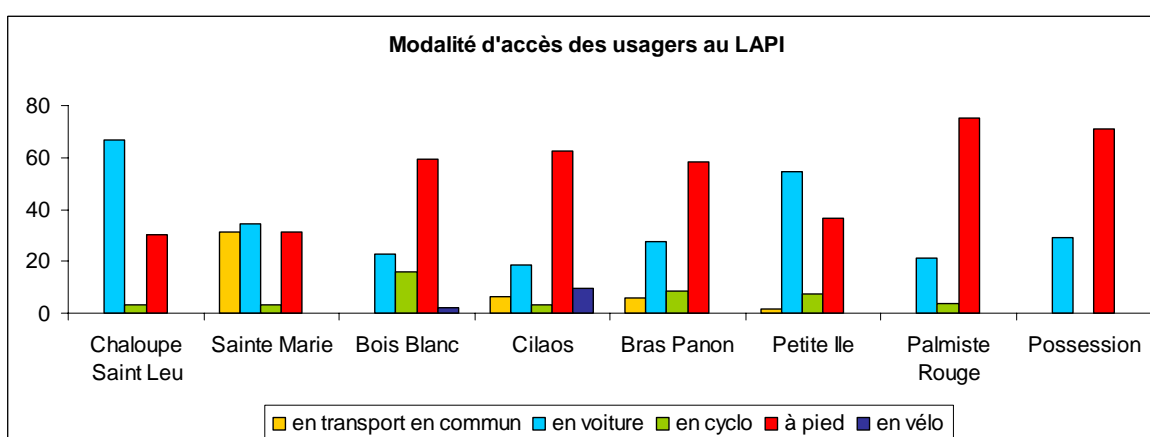
La connexion à Internet est peu répandue et atteint un maximum de 50 % de connectés à domicile pour La Possession, où d'ailleurs il s'agit principalement de connexion au haut débit, ainsi que pour les usagers connectés de Ste-Marie.

Pour les autres régions, le haut débit reste encore un équipement marginal, contrairement à l'équipement en téléphonie mobile qui lui s'est complètement généralisé avec un taux d'équipement supérieur à 94 % des usagers.

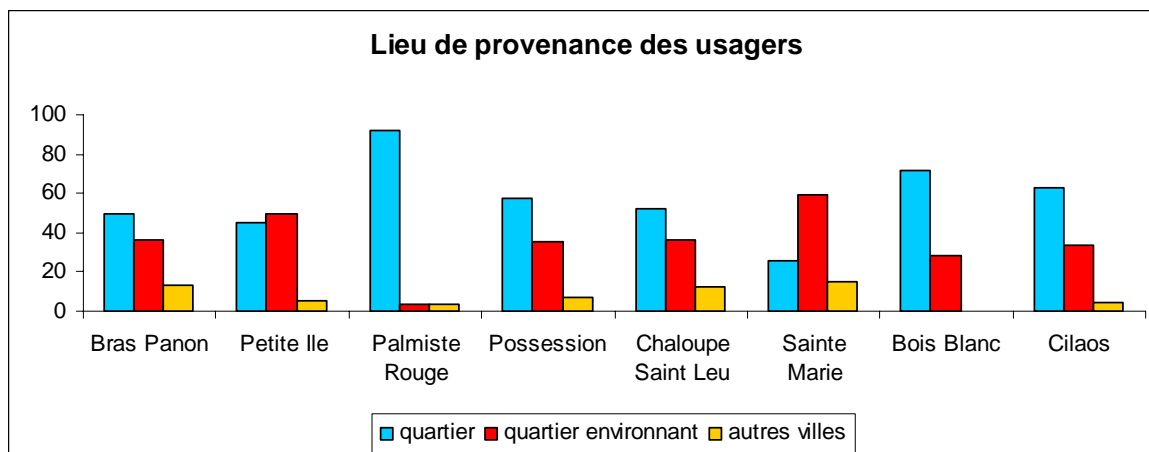


1-5) Modalité d'accès

Concernant l'accès aux structures, les usagers s'y rendent majoritairement à pied ou en voiture et particularité à Sainte-Marie, 31 % d'entre eux y accèdent grâce aux transports en commun.



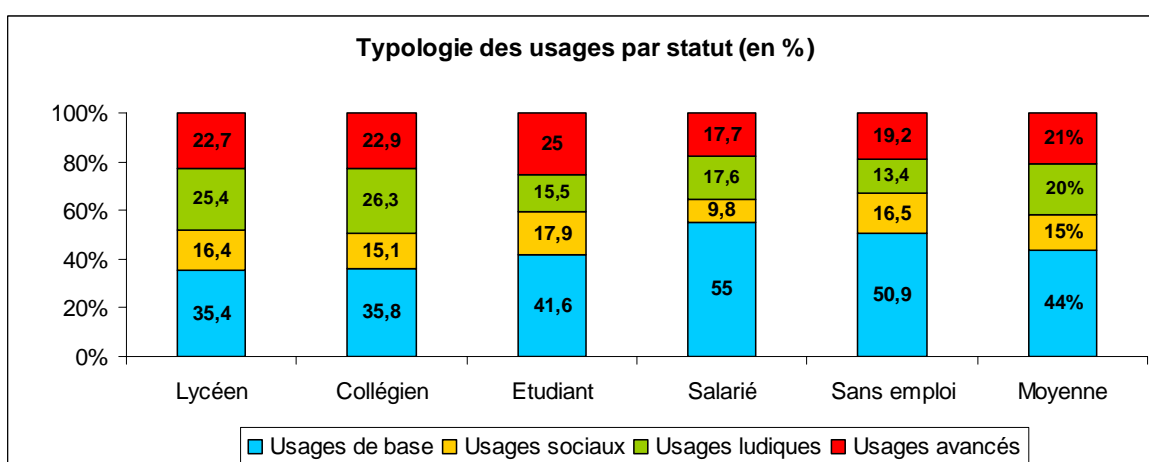
Ces usagers résident pour la majorité d'entre eux dans le quartier proche ou dans le quartier voisin mais pour Ste-Marie et Bras-Panon, ils viennent aussi des autres villes. La présence de ce type d'usagers s'explique notamment par la présence assez proche de leur lieu de travail.



Le lieu de résidence et le mode d'accès confortent l'importance du positionnement géographique de la structure, qui répond à l'un des objectifs de départ : être un outil de proximité pour la population.

2) Usages

En s'inspirant de la typologie retenue par Ardesi, on s'aperçoit qu'en grande majorité, on vient à la Cybercase ou Cyber-base pour des **usages de base** (initiation, mail, traitement de texte,...), puis pour des **usages avancés** (forum, chat, montage vidéo, création de site, téléchargement de musique,...) plus présents chez les jeunes, puis pour des **usages ludiques** (surfer, jouer,..) plus marqué chez les collégiens et lycéens, en dernier lieu on y vient pour des **usages sociaux** (besoins scolaires, CV,...).



En Midi Pyrénées, la configuration est un peu différente puisque les usages de base arrivent en tête avec 62,7 % . Puis viennent les usages sociaux, puis les usages ludiques et enfin les usages avancés qui ne représentent que 4,29 % de la population (cette faible représentativité pose toutefois question et une des explications avancées serait une mauvaise compréhension de la question).

2-1) Usages sexués

Les croisements entre le type d'usage et le sexe ne donnent pas de différences notables.

On peut toutefois souligner qu'en ce qui concerne les **usages de base**, 50 % des hommes ou des femmes les pratiquent et cela quel que soit le statut (lycéens, collégiens, salariés ou sans emplois). On vient d'abord à la Cybercase ou à la Cyber-base pour l'accès libre à Internet, l'initiation et la découverte, rédiger et relever son courrier.

Concernant les **usages avancés** et les **usages ludiques** : les hommes et les moins de 20 ans sont plus présents. La proportion de ce type d'usages s'explique notamment par l'importance du nombre de jeunes ayant répondu à l'enquête. Ce sont surtout les lycéens et collégiens qui sont les plus friands de ce type d'usages, les étudiants également, mais dans une moindre mesure.

Pour les **usages sociaux**, le nombre de femmes semble légèrement plus important que celui des hommes et là les étudiants et les sans emplois devancent légèrement les collégiens et lycéens.

2-2) Usages techniques et maîtrise des usages

Par usage technique il faut entendre savoir manipuler le matériel, les ordinateurs, les périphériques, les logiciels, assurer la maintenance de l'équipement,...

Pour tenter d'appréhender la maîtrise de la technique et des usages, il a été demandé aux enquêtés de définir leur niveau sur une échelle allant de 1 pour débutant à 7 pour expert.

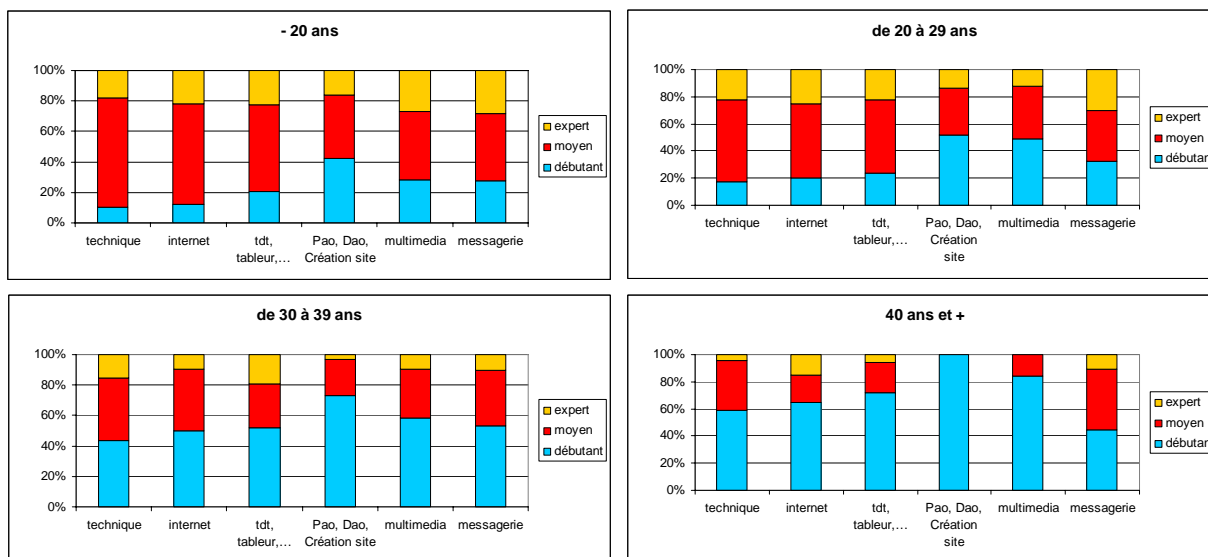
Pour faciliter l'analyse nous avons regroupé les données en trois items débutant (1 à 2), moyen (3 à 5) et expert (6 à 7).

Une analyse sur la totalité des répondants montre que 47,7 %, soit environ la moitié des usagers, se définissent entre 3 et 4 donc pas tout à fait débutant mais pas moyen non plus.

Pour ce qui concerne la maîtrise d'Internet, les usagers se déclarent un peu plus experts puisque la majorité se note entre 4 et 5.

Pour ce qui est du traitement de texte, là aussi, les usagers se définissent comme moyens.

Une analyse plus fine selon l'âge montre une répartition un peu différente avec **une fracture très nette qui se dessine à partir de 40 ans** où en termes de maîtrise tant au niveau de la technique que dans l'utilisation des logiciels, les utilisateurs se définissent en grande partie comme des débutants.



Un des éléments de réponse qu'on peut ici apporter est le fait que les plus jeunes bénéficient ou ont bénéficié **d'une approche de l'informatique dans le cadre de leur cursus scolaire** et ont ainsi pu acquérir des compétences de base dans le maniement des outils et dans leurs usages, ce qui n'a pas été le cas pour les utilisateurs un peu plus âgés.

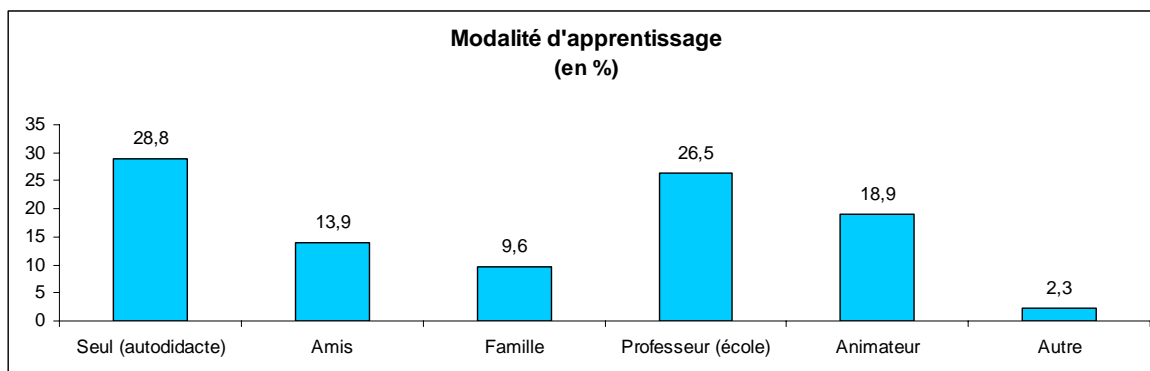
Cette fracture peut être atténuée, au sein de la structure, par le biais de la personne ressource, en l'occurrence l'animateur, mais là aussi les usagers de chaque structure ne disposent pas des mêmes avantages. Dans les structures où les personnes ressources sont les plus nombreuses, les usagers auront un délai de réponse et un suivi plus rapide, comme c'est le cas pour Ste-Marie ou Bras-Panon.

3) Apprentissage

Utiliser les TIC de manière efficace nécessite l'acquisition de compétences particulières et spécifiques. Comment et où les usagers acquièrent-ils ces compétences ?

Les modalités d'apprentissage de l'informatique sont variées. Les compétences ont été acquises pour 28,8 % des usagers en autodidacte et en solitaire. Mais, pour 26,5 % des usagers, cet apprentissage s'est fait avec l'aide d'un professeur.

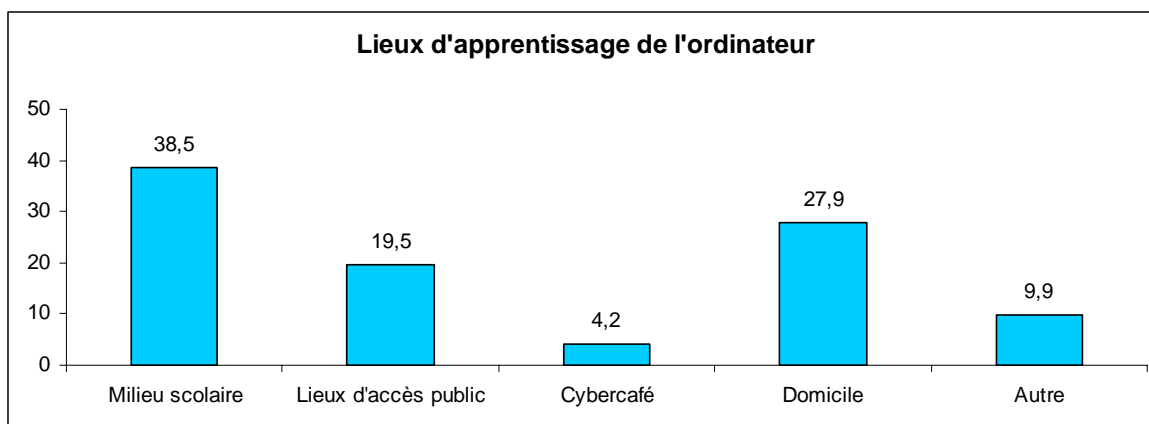
18,9 % des usagers ont eux fait appel à un animateur dans le cadre de leur apprentissage, 13,9 % des utilisateurs ont appris avec des amis et 9,6 % des usagers avec la famille.



Le premier lieu d'apprentissage reste toutefois le milieu scolaire puisque 38,5 % des usagers déclarent y avoir appris l'informatique, suivis du domicile pour 27,9 % et des lieux d'accès publics pour 19,5 %..

On voit donc ici que les politiques de sensibilisation et d'apprentissage de l'informatique mises en place lors du cursus scolaire permettent de réduire la fracture numérique dans cette dimension de l'apprentissage.

Ce qui explique aussi le fait que la partie de la population plus âgée n'ayant pu bénéficier de cet apprentissage et acquérir ce « cœur de compétences » ait plus de difficultés, puisqu'elle se situe elle-même au stade de « débutant ».



3-1) Appropriation

Si le milieu scolaire permet aux élèves d'acquérir « un cœur de compétences » en informatique, une réduction réelle de la fracture numérique passe toutefois par **la pérennisation des usages ainsi que par la réactualisation des connaissances**. Pour ce faire l'utilisateur doit s'approprier la technique.

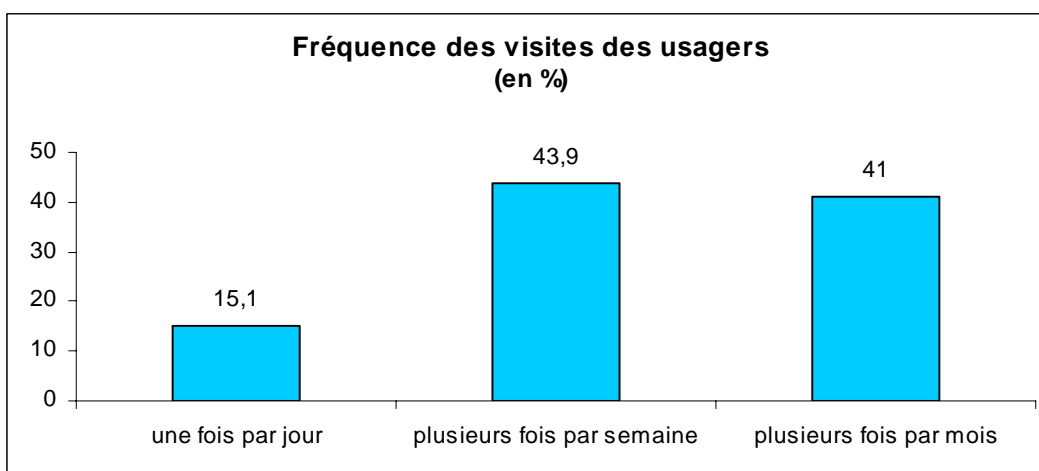
Ce niveau d'appropriation a ici été appréhendé en fonction de la fréquence des visites des usagers au sein de la structure ainsi que par la veille technologique qu'ils pratiquent.

Fréquence des visites et des usages

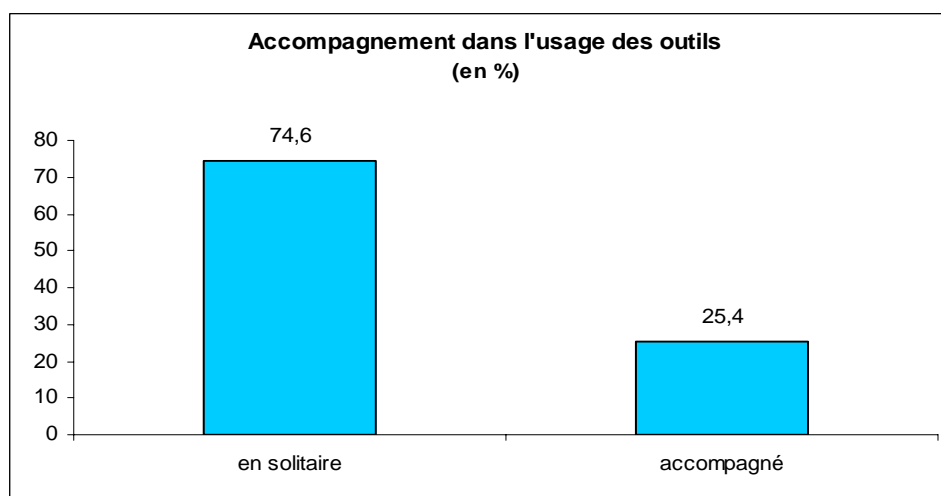
Sur les 239 usagers ayant répondu à la question concernant la fréquence de leur visite, **43,9 % déclarent venir à la structure plusieurs fois par semaine et 41 % plusieurs fois par mois**.

Ceux qui fréquentent régulièrement les structures sont les lycéens et collégiens mais aussi les sans-emplois qui viennent plusieurs fois par semaine (entre 3 à 5 fois) alors que les étudiants et les salariés viennent eux plutôt plusieurs fois par mois (3 à 5 fois).

Les usagers venant une fois par jour dans les structures s'avèrent principalement être des collégiens et ce d'autant plus lorsque la structure se trouve à proximité d'un établissement.

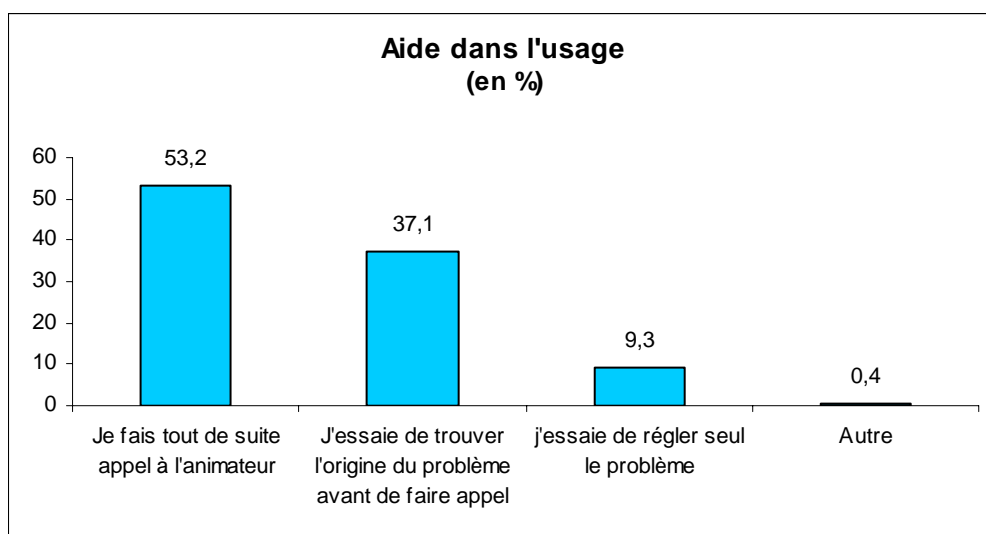


Si on vient à la Cyber-base ou Cybercase accompagné d'amis pour 51,5 %, ou seul pour 42,3 %, la fréquentation est majoritairement le fait de personnes venant seules (74,6 %). Ce qui peut notamment faciliter l'appropriation en donnant à l'utilisateur la possibilité d'expérimenter en solitaire et d'apprendre personnellement par le biais du processus d'essais/erreurs.



Mais l'accompagnement ponctuel dans l'usage reste nécessaire car 53,2 % des usagers déclarent faire « *tout de suite appel à l'animateur* » en cas de problème, tandis que 37,1 % « *essaient de régler le problème avant de faire appel* ». Ce sont souvent des problèmes d'ordre technique qui sont avancés par les usagers (blocage de l'ordinateur « *kan sa blok* » « *lé bloqué* » « *quand je suis bloquée et que je me retrouve devant un problème découlant au fait que je ne peu pas avoir un pc perso avec des propre fichiers* », ou d'Internet « *problème de connexion a un site* », bug, problèmes de fonctionnement du matériel....) mais aussi la « *peur de faire un gaffe* ».

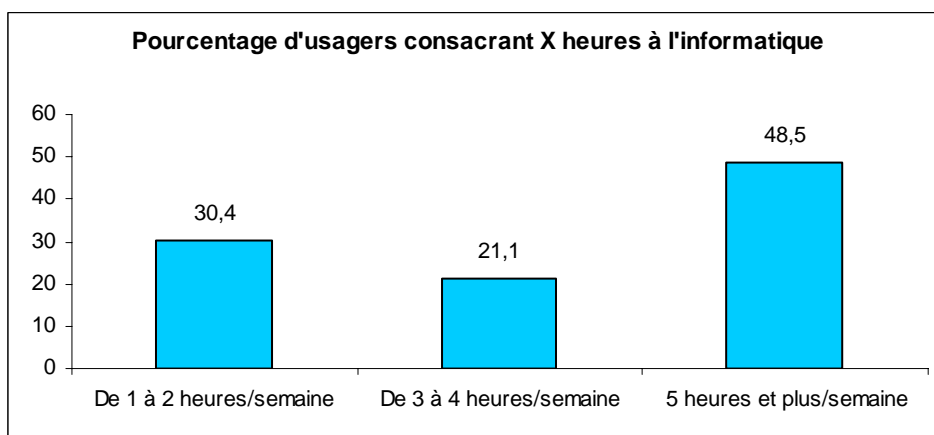
L'animateur est donc une personne-ressource auquel l'utilisateur fait souvent appel pour débloquer la situation et le rassurer dans sa démarche.



Mais se pose la question des compétences de ces personnes ressources qui pour la majorité d'entre-elles n'ont pas appris l'informatique dans le cadre d'un cursus scolaire ou professionnel. Ce sont tous des autodidactes qui déclarent ne pas être compétents en ce qui concerne le volet formation.

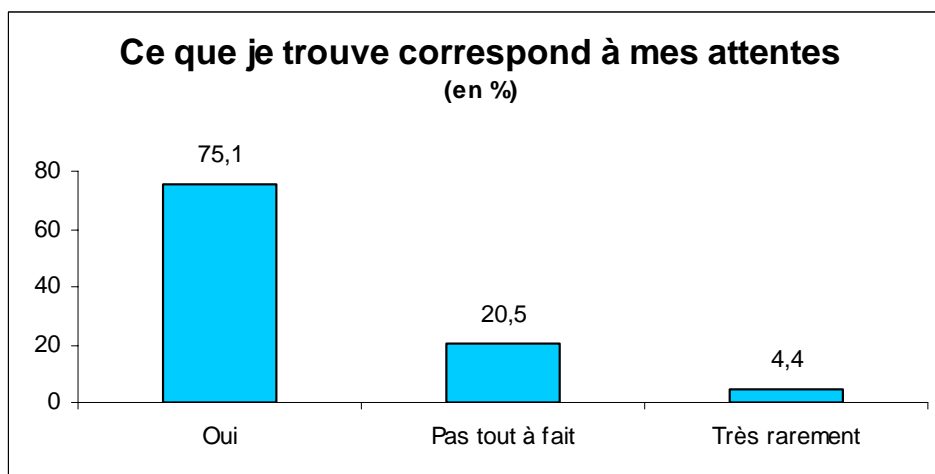
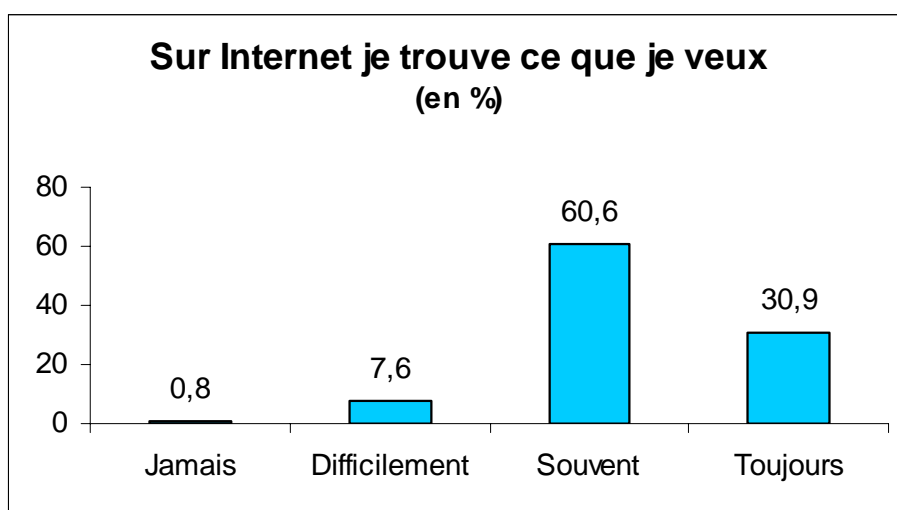
3-2) Veille technologique

En terme d'appropriation et de veille technologique 48,5 % des usagers consacrent 5 heures et plus par semaine à une veille technologique (usages, lecture, discussion, ...). Compte tenu de la fréquentation régulière d'une certaine partie des usagers (surtout les moins de 20 ans 3 à 5 fois par semaine) ce chiffre est tout à fait cohérent.



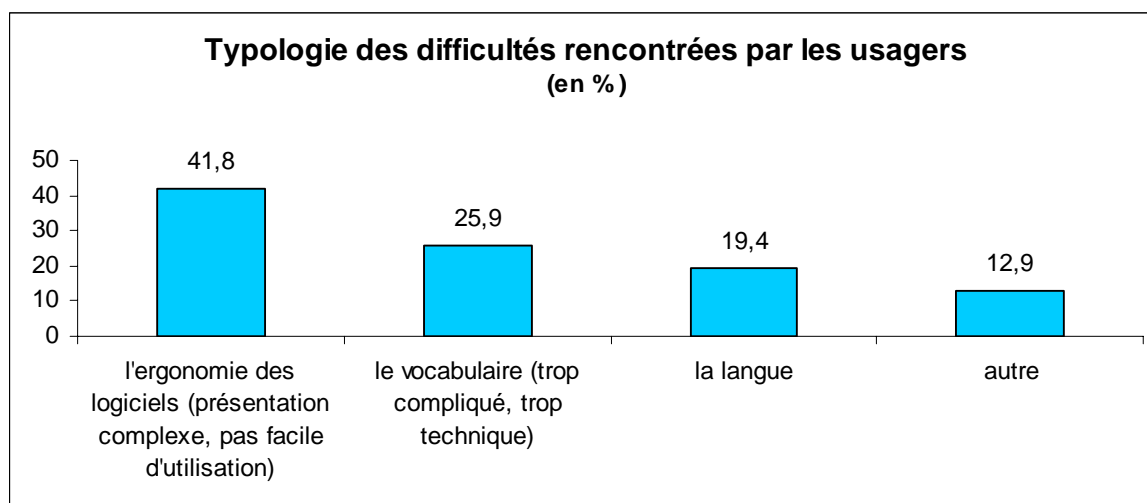
4) Contenu

L'appropriation de l'informatique semble se faire, du moins chez les plus jeunes. Cette appropriation est facilitée par un contenu répondant à leurs souhaits. Ainsi, 60,6 % des usagers déclarent trouver ce qu'ils veulent sur Internet. Les requêtes faites sur Internet par les usagers semblent donc efficaces, du moins selon les déclarations des usagers puisque 75,1 % assurent que le contenu qu'ils trouvent correspond à leurs attentes.



Mais l'accessibilité de ces données est freinée pour 41,8 % par l'ergonomie des logiciels et pour 25,9 % par le vocabulaire qu'ils estiment être trop compliqué. Le manque de temps et le déficit de formation sont deux causes souvent avancées comme des freins dans l'appropriation du contenu et de l'outil.

Manque de temps dû à leur vie personnelle mais aussi manque de temps dû à la limitation horaire au sein de la structure.



Exemples de difficultés avancées par les usagers

Ci-dessous figurent quelques exemples des réponses des usagers suite à la demande qui leur a été faite de détailler les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs usages. Les difficultés ont été classées sous trois items : ergonomie des logiciels, langue et compréhension du vocabulaire, la formation et le temps.

Le choix a été de retranscrire les annotations des usagers sans apporter de corrections. Ce qui éclaire aussi sur les problèmes rencontrés par les usagers dans la pratique de la langue française ce qui peut être pénalisant dans l'usage des outils.

1. Ergonomie des logiciels

Je suis déroutée par la logique de l'ordinateur qui ne correspond pas à « ma » logique.

Je ne comprends le fonctionnement interne de l'appareil. J'ignore les usages possibles de l'ordinateur.

C'est la convivialité de l'interface (manque de simplicité)

C'est trop généralisé. Parfois ce n'est pas assez précis et un peu trop lent les recherches.

L'installation des logiciels trop complexes. Pas assez d'explications pour l'utiliser (logiciel).

Les abréviations compliquées

Les menus et sous menu souvent complexe

2. Langue et compréhension du vocabulaire

Quand c'est en anglais

A comprendre ce qu'on dit quand on parle en anglais parfois je ne comprend pas

Comprendre les expressions

J'arrive pas à retenir les mots techniques mais je sais à quoi ça sert

Je ne comprend pas l'anglais

Je ne suis pas fort en vocabulaire et il y a des mots que je ne comprend pas

Je suis incapable de vous détailler car ces mots ne sont pas encore de mon vocabulaire que je finis par oublier

La traduction en anglais

Orthographe

Logiciel libre trop souvent en anglais

Pas trop fort en langue

Pb avec l'anglais

Quand il y a une phrase en anglais et je ne sais pas trop cette langue

La compréhension

Si la langue est autre que le français

Manque de connaissance dans le langage technique informatique

3. La formation et le temps

Au manque d'expérience sur l'ordinateur

"Aiguillage difficile" perte de temps pour des chose "Elementaire" Difficulté d'accès, pas assez de matériel a disposition. la structure étant très fréquentée par le public. les ordinateur sont usages. dysfonctionnement du réseau et dans les connections. difficulté financière pour l'achat de matériel informatique

Le nombre d'heure

Manque de pratique d'utilisation de l'ordinateur et manque d'info sur l'utilisation

Trop tentée de cliquer sur des icones n'ayant aucun rapport avec l'objectif de la consultation. On y passerait des heures

Aucune formation. manque de temps personnelle pour me consacrer a l'ordinateur ayant bénéficie d'aucune formation véritable. je bloque des pb simple comme "dessins, faire des tableaux

Je ne suis pas familiarisé à l'informatique et je n'ai pas eu de formation à l'informatique à l'école.

Pas assez de temps pour exploiter.

Le profil type de l'utilisateur

D'après les données recueillies le profil de l'utilisateur type des Cybercases ou des Cyber-bases peut se présenter comme suit :

- **Homme ou femme** de moins de 20 ans résidant dans le quartier.
- **Lycéen ou collégien**
- Equipé de téléphone portable, d'un **ordinateur** familial mais **pas de connexion Internet**.
- Il **vient à la structure plusieurs fois par semaine**, à pied.
- Ses visites durent 1 à 2 heures.
- Il y vient principalement pour des **usages de base** (l'accès libre à Internet, l'initiation découverte, rédiger et relever son courrier).
- En règle générale :
il **maîtrise** les outils de messagerie, les logiciels de jeux,
maîtrise moyennement la technique et Internet,
maîtrise très peu le traitement de texte et tableur
et **ne maîtrise pas du tout**, les logiciels de mise en page, dessin et multimédia.
- L'utilisateur type a généralement appris à utiliser les outils informatiques **seul** ou avec **l'aide d'un professeur**.
- Il a appris l'utilisation de l'informatique en **milieu scolaire** ou au domicile mais il n'a suivi aucune formation au sein de la structure.
- Il **utilise l'informatique en solitaire** au sein de la structure mais dès qu'il a un problème il **fait immédiatement appel à l'animateur**.
- Il consacre à l'informatique **2 à 4 heures par semaine** (usages, lecture de magazines ou encore discussions sur le sujet)
- Concernant ses attentes en matière d'Internet, il en est assez satisfait puisqu'il **trouve ce qu'il veut sur le Web** et les réponses à ses requêtes correspondent à ses besoins.
- Ce qui le freine principalement dans l'usage et dans l'appropriation des outils c'est principalement **l'ergonomie des logiciels** et les **termes techniques** difficiles à assimiler.

ELEMENTS DE CONCLUSION

Les structures enquêtées répondent à l'objectif de départ : être un outil de proximité en vue de résorber la fracture numérique. Toutefois, cet outil apparaît plus ou moins opérant selon les dimensions de cette fracture.

C'est dans la première dimension, celle de l'infrastructure que la réduction de la fracture est la plus nette. En effet, la population qui fréquente les lieux dispose majoritairement d'un ordinateur mais plus rarement de la connexion Internet, voire du haut débit. Les structures publiques donnent ainsi à cette population la possibilité de pouvoir se connecter gratuitement.

Les huit lieux d'accès publics à Internet enquêtés mettent donc avant tout à disposition des usagers des outils numériques et assurent un suivi qui consiste prioritairement à de l'assistance au niveau technique.

La structure est principalement un lieu d'usages et accessoirement un lieu de formation. Le choix de recrutement des animateurs n'est pas lié à leur cursus scolaire puisqu'on retrouve des parcours scolaires très disparates et peu liés au domaine des TIC. En ce qui concerne leurs compétences en TIC, les animateurs déclarent avoir en majorité approfondi leurs connaissances en autodidacte. De ce fait, les prestations qu'ils proposent ne peuvent être de la formation mais seulement de l'initiation.

Le volet de l'apprentissage reste donc le plus en retrait et le moins abordé au sein des structures. On voit que les usagers qui disposent d'un socle de compétences acquis durant le cursus scolaire. Les plus jeunes ont donc des usages plus variés et passent le cap des usages de base. Ils semblent s'approprier la technique avec des usages fréquents et une pratique régulière de l'informatique.

Les utilisateurs plus âgés qui n'ont pu bénéficier de cette approche de l'informatique dans le cadre du cursus scolaire semblent encore être au stade de l'initiation découverte et à celui des usages de base. On peut alors se demander si la limitation horaire pour ces usagers ne constitue pas un frein. Cette limitation horaire peut aussi se poser comme limite pour tout usager souhaitant franchir le cap des usages de base puisque les usages tels que le multimédia, la vidéo, le dessin nécessitent de s'y consacrer plus d'une heure d'affilée. Difficile alors pour les utilisateurs d'entamer de tels usages lorsque le temps est limité à 1 voir 2 heures maximum au sein des LAPI.

METHODOLOGIE

Comme arrêté dans la méthodologie générale du POSI, les données qui sont analysées ici proviennent de données recueillies *in situ* à partir d'une enquête auprès d'un groupe témoin de Cybercases et de Cyber-bases.

La totalité des questionnaires afférents à la structure, aux animateurs et aux usagers ont été traités et analysés à partir du logiciel Sphinx.

CONSTITUTION DU GROUPE TEMOIN (GT)

Ce groupe témoin a été constitué avec l'aide respective des chargés de mission TIC du Département de La Réunion (M. Jean-Pierre Pothier) et de la Région Réunion (Mme Joëlle Nonet) et plus particulièrement M. Bruno Pichon, référent auprès des Cybercases.

Le principal critère dans le choix des structures fut le lieu géographique. L'objectif étant de disposer d'un panel réparti de façon homogène sur les micros régions.

Début 2006, 42 lieux d'accès publics à Internet ont été recensés cybercases et cyber-bases confondues (voir liste en annexe). L'enquête porte sur 20 % de la totalité de ces lieux, soit sur 8 structures (4 cyber-bases et 4 cybercases).

Constitution du groupe témoin

Cyber-base

Voir liste proposée en annexe.

Cybercase

Voir liste proposée en annexe.

CHOIX DES OBSERVABLES, CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE ET DES INDICATEURS

Les questionnaires et le choix des observables sont toujours déterminés par l'hypothèse générale posée par le POSI (voir ce point) qui convoque la « fracture numérique », appliquée ici à la problématique des lieux d'accès publics à La Réunion.

On cherche à mesurer, l'offre en TIC mise à la disposition des usagers, leurs conditions d'accès aux structures et aux équipements (Infrastructures) ainsi que les modalités d'utilisation (Usages) et d'acquisition (Appropriation) ainsi que leurs attentes face au web (Contenu).

Deux enquêtes ont été menées, l'une a trait à la structure et aux animateurs et a été réalisée en face à face avec les animateurs.

Une autre enquête destinée aux usagers a été administrée sous forme de questionnaires distribués sur une durée d'environ une semaine par les animateurs des différentes structures qui avaient pour consigne d'intégrer dans la mesure du possible, tous types d'usagers (âge, CSP,...) afin de disposer d'un panel varié.

Concernant l'enquête réalisée avec les animateurs 21 questionnaires ont été remplis.

Pour les usagers, 245 questionnaires ont été recueillis avec une répartition assez homogène du nombre de questionnaires sauf pour La Possession puisque la structure basculait sur l'ADSL et enregistrait alors un taux de fréquentation moindre des usagers.

- O1 Nombre d'habitants
- O2 Taux de chômage
- O3 Nombre de chômeurs
- O4 Nombre de lieux d'accès publics
- O5 Nombre d'inscrits sur le groupe témoin
- O6 Nombre d'animateurs
- O7 Nombre d'ordinateurs
- O8 Nombre de questionnaires usagers
- O9 Nombre de questionnaires structures
- O10 Nombre de questionnaires animateurs
- O11 Nombre d'usagers féminin
- O12 Nombre d'usagers masculin

Observables de structure

Moyens techniques

- O13 Nombre d'usagers équipés en ordi
- O14 Nombre d'usagers équipés en ordi personnel
- O15 Nombre d'usagers équipés d'Internet (en % des équipés)
- O16 Nombre d'usagers équipés du haut débit (en % des connectés)
- O17 Nombre d'usagers équipés en téléphonie mobile

Moyens humains

- O18 Nombre d'animateurs avec un contrat (CDD/CEC/CAE/CEJ/CDI)
- O19 Nombre total d'heures de service assurées par les animateurs/semaine

Accès

- O20 Nombre d'usagers venant à la structure (en transport en commun/en voiture/en cyclo/à pied/en vélo)
- O21 Nombre d'usagers en provenance (Quartier/Quartier environnant/Autres villes)

Observables de pratiques

- O22 Nombre d'animateurs avec niveau (collège/CAP/BAC/BAC + 1 à 3/BAC + 4)
- O23 Nombre d'usagers déclarant pratiquer
(des usages de base/des usages sociaux/des usages ludiques/des usages avancés)
- O24 Nombre d'usagers apprenant l'informatique
(seul/amis/famille/professeur/animateur/autre)
- O25 Nombre d'usagers apprenant l'informatique
(milieu scolaire/LAPI/Cybercafé/Domicile/Autre)
- O26 Nombre d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure
- O27 Nombre d'usagers venant à la structure
(une fois par jour/plusieurs fois par semaine/plusieurs fois par mois)
- O28 Nombre d'usagers utilisant les outils numériques (en solitaire/accompagné)

- O29 Nombre d'utilisateurs
(appelant immédiatement l'animateur en cas de problème/essayant de trouver d'abord l'origine du problème/essayant de régler seul le problème/autre)
- O30 Nombre d'utilisateurs consacrant à l'informatique
(1 à 2 heures/3 à 4 heures/5 heures et plus)
- O40 Nombre d'utilisateurs déclarant trouver ce qu'ils veulent sur internet
(jamais/difficilement/souvent/toujours)
- O50 Nombre d'utilisateurs se déclarant satisfaits du résultat de leurs requêtes
(oui/pas tout à fait/très rarement)
- O51 Nombre d'utilisateurs déclarant être freinés dans l'usage par
(l'ergonomie des logiciels/le vocabulaire/la langue/autre)

INDICATEURS

Indicateurs transversaux

Cartographie

Répartition des LAPI selon le taux de chômage de la population : cet indicateur confronte la répartition des LAPI et le taux de chômage. Ces structures étant annoncées comme des outils de réduction de la fracture numérique, qui se doivent d'être mis à disposition de la population la plus nécessiteuse.

Répartition des LAPI selon la densité de la population : cet indicateur rend compte de la capacité des structures à s'installer également sur le territoire et permet de voir si les zones dont la densité en population est plus faible disposent eux aussi des mêmes avantages en termes d'accès aux LAPI.

Répartition des LAPI selon le taux de chômage par commune et le total de la population par commune : le nombre de structures est rapporté au taux de chômage mais aussi au total de la population. L'indicateur permet de comparer le nombre d'habitants pour 1 structure par commune.

Taux de répartition des usagers en fonction de leur âge et par niveau de maîtrise : c'est le rapport entre l'âge et le niveau de maîtrise des usages déclaré par les utilisateurs eux même. Il permet de mettre en évidence, si elle existe, la fracture générationnelle et de voir sur le long terme si cette dernière tend à se résorber.

Indicateurs disponibles pour le groupe témoin et par structure

Infrastructure

I10 Taux d'équipement des usagers en ordinateur à domicile par LAPI : renseigne sur le niveau d'équipement des usagers en équipement personnel. Les structures étant là pour pallier les différences entre une population disposant des ressources financières nécessaires pour s'équiper en outils technologiques et ceux qui ne peuvent pas. L'objectif étant de voir si les usagers fréquentant la structure sont déjà équipés et de voir si les structures sont réellement fréquentées par un public dit « défavorisé ».

I12 Taux d'équipement des usagers en connexion Internet à domicile par LAPI : indique le pourcentage d'usagers connectés à Internet à leur domicile. Permet aussi de mesurer la réduction de la fracture numérique dans la dimension de l'infrastructure.

I11 Taux d'équipement des usagers en ordinateur personnel par LAPI (en % de ceux déjà équipés en ordi) : cet indicateur renseigne sur le niveau d'équipement en ordinateur personnel des usagers. Par ordinateur personnel il faut entendre un ordinateur qui appartient à l'utilisateur et qu'il ne partage pas avec les autres membres de la famille. Il est calculé en fonction des usagers déjà équipés en ordinateur.

I13 Taux d'équipement des usagers au haut débit par LAPI (en % de ceux déjà connectés à Internet) : mesure le nombre d'usagers équipés personnellement du haut débit et qui continuent de fréquenter la structure. Dans une prochaine enquête il serait intéressant d'approfondir les raisons avancées par les usagers sur la fréquence de leurs visites malgré leur niveau d'équipement à domicile.

I18 Taux de répartition des usagers en fonction de leur modalité d'accès à la structure : renseigne sur la proximité du lieu d'accès et sur le type d'utilisateur fréquentant le lieu. Il est à examiner en relation avec l'indicateur du lieu de résidence.

I19 Taux de répartition des usagers en fonction de leur lieu de résidence : rend compte du lieu de provenance des usagers. Plus le lieu de provenance des usagers est proche de la structure plus la structure est vue comme un outil de proximité et donc conforte cet objectif de départ.

Apprentissage

I23 Taux de répartition des usagers en fonction de la fréquence des visites : cet indicateur mesure la fréquence des visites des usagers. Une réduction de la fracture numérique passe par un usage régulier des technologies. Plus les visites sont fréquentes, plus l'usage est régulier.

Indicateurs disponibles uniquement pour le groupe témoin

Infrastructure

I17 Répartition des contrats des animateurs (CDD, CEC, CAE, CEJ, CDI) : rend compte de la capacité des structures à pérenniser leur existence et à proposer aux usagers une stabilité en termes de suivi et d'apprentissage. Plus le nombre de CDD est important plus l'inscription de ces structures dans la durée pose question.

Usage

I20 Typologie des usages en fonction du statut des utilisateurs (en %) : cet indicateur permet de dresser une typologie de usages en fonction du statut des utilisateurs. L'objectif étant de disposer d'un état des lieux des types d'usages et de voir si le statut de l'utilisateur interfère sur le type d'usage. Une réduction de la fracture numérique suppose une appropriation des technologies et le dépassement du cap des usages de base. On émet l'hypothèse que plus le % d'utilisateurs pratiquant des usages avancés augmente plus l'appropriation de la technique est importante.

Apprentissage

I16 Répartition des animateurs par niveau d'études : cet indicateur rend compte du niveau d'études des animateurs. Il fournit un éclairage sur les capacités des animateurs à suivre les usagers dans leurs apprentissages de l'informatique.

I17 Activité des animateurs en % : renseigne sur les tâches réellement effectuées par les animateurs. Plus le % de temps accordé à l'initiation et surtout à la formation augmente, plus les usagers bénéficient d'un temps d'apprentissage important.

I21 Taux de répartition des usagers en fonction de leur modalité d'apprentissage : l'objectif est de comprendre comment les utilisateurs ont acquis les compétences nécessaires pour l'usage des TIC. On suppose ici que l'utilisateur ayant appris avec l'aide d'une personne ressource a plus de chance d'avoir acquis le savoir-faire adéquat, qui lui permette de réactualiser ses compétences acquises mais aussi d'avoir un usage efficace voir efficient des technologies.

I24 Taux de répartition des usagers en fonction de leur niveau d'accompagnement dans l'usage au sein de la structure : cet indicateur permet de voir si l'usage de l'informatique au sein de la structure se fait en solitaire ou accompagné. On suppose qu'un apprentissage efficace passe par la possibilité pour l'utilisateur de pouvoir expérimenter personnellement ses connaissances par le biais d'essais/erreurs.

I25 Taux de répartition des usagers en fonction de leur besoin d'accompagnement en cas de problème : cet indicateur vient en complément de celui ci-dessus. Il rend compte des limites des utilisateurs et de leur niveau d'indépendance face à la technique. Il leur est aussi demandé d'approfondir les raisons de leur demande d'aide afin de voir si les problèmes évoqués sont plus liés au fonctionnement du matériel ou à la compréhension des logiciels.

I26 Taux de répartition des usagers en fonction du nombre d'heures qu'ils consacrent à l'informatique : l'appropriation de la technique et donc la réduction de la fracture passant par un usage régulier des TIC, cet indicateur renseigne sur le temps que consacrent les usagers à l'informatique. La réduction de la fracture suppose une augmentation du % d'usagers consacrant plus de 5 heures à l'informatique par semaine.

Contenu

I27 Taux de répartition des usagers en fonction de leur vision du niveau de réalisation des requêtes effectuées sur Internet : pour une réduction de la fracture numérique durable, les usages doivent s'inscrire dans la durée. Si les utilisateurs trouvent sur le web un contenu correspondant à leurs attentes, l'appropriation risque d'en être facilitée. Cet indicateur est à examiner en relation avec l'indicateur suivant.

I28 Taux de répartition des usagers en fonction de leurs attentes face à Internet : donne une répartition des usagers en fonction de leur niveau de satisfaction face à Internet. Plus le taux de satisfaction des usagers est important, plus les chances de fixer les usages dans la durée sont grandes.

I29 Taux de répartition des usagers en fonction du type de difficultés rencontrées sur Internet : cet indicateur permet de mieux comprendre les freins avancés par les usagers dans l'utilisation des TIC et l'accessibilité aux données.

Indicateurs disponibles pour chacune des structures

Infrastructure

I30 Offre du temps d'accès par semaine et par structure : nombre d'ordinateur x nombre d'heures d'ouverture : cet indicateur rend compte de la capacité des structures à mettre à disposition des usagers des équipements technologiques. La réduction de la fracture numérique passe par la hausse de cet indicateur.

Apprentissage

I15 Ratio personne ressource : nombre d'heures de présence des animateurs x nombre d'heures d'ouverture : renseigne sur la capacité des structures à mettre à disposition une

personne ressource. Une réduction durable de la fracture numérique suppose l'acquisition chez l'utilisateur de compétences techniques mais aussi cognitives. Cet apprentissage peut-être facilité par la possibilité pour l'utilisateur de faire appel à une personne ressource. Plus ce ratio est élevé et plus l'utilisateur a de la chance d'obtenir un suivi rapide et efficace.

I22 Taux de répartition des usagers en fonction de leur lieu d'apprentissage : cet indicateur vient en complément de l'indicateur ci-dessus.

ANNEXES

Liste des lieux d'accès publics à Internet recensés en 2006

Fiche indicateurs pour le groupe témoin

Fiche indicateurs par lieux d'accès publics à Internet

Groupe témoin Cyber-base

Groupe témoin Cybercase

Cartographie « Densité de la population par îlot en 1999 et localisation des LAPI »

Cartographie « Taux de chômage de la population en 1999 et localisation des LAPI »

LISTE LIEUX D'ACCES PUBLICS A INTERNET A LA REUNION JANVIER 2006

42 lieux d'accès publics numériques se répartissent en trois catégories à La Réunion :

Cybercases : dispositif initié par la Région Réunion et spécifique à l'île (14)

Cyber-bases : mis en place par le Conseil Général en partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignation. C'est un label national (15)

Point Cyb – Espace jeune numérique : initié par le Ministère de la Jeunesse et des Sports. Trois Point-Cyb sont aussi répertoriés comme Cybercases (comptabilisés dans les cybercases) (13)

NORD

1. CRIJ : Centre Régional d'Information Jeunesse – Point-Cyb

28 rue Jean Chatel

97400 Saint Denis

02 62 20 98 20

Mail : crij-reunion@crij-reunion.org

Site web : www.crij-reunion.org

Astuce de localisation : entre Carrère Sports et le Cyclone Café.

2. UDAF

Centre communal Jacques Cœur

31 avenue Jean Albany

97400 Saint Denis

02 62 30 23 76

Mail : cybercase.udaf@wanadoo.fr

Site web : www.cybercase-udaf.homelinux.com

Astuce de localisation : les Camélias.

3. Collectif Moufia-Bois de Nèfles

20 rue Mahatma Gandhi - Moufia

97490 Sainte Clotilde

02 62 92 94 20

Mail : cybercase.mbdn@wanadoo.fr

Astuce de localisation : près de la poste du Moufia, ancienne case des Bancouliers.

4. CDAFAL à Saint-François

14 allée des Écoles

St François

02 62 30 57 68

Mail : cdafal.cybercase@wanadoo.fr

Site web : www.cfadal-reunion.fr

Astuce de localisation : à St-François, 7e km, derrière l'école élémentaire PK 7.

5. **Sainte Marie**
1 rue de la République
97438 Sainte Marie
0262 53 23 19

EST

6. **Office Municipal de la Culture et du Temps Libre de Sainte-Suzanne (OMCTL)**
8 rue Antoine Abeillard
Sainte Suzanne
02 62 52 12 28
Mail : ccase974@hotmail.com
Astuce de localisation : au centre ville, à proximité de la Cité des Flamboyants, devant l'école José Barau.
7. **Cyber-base de Saint André**
601 rue de la Gare
97440 Saint André
0262 58 81 88
8. **Mouvement des chômeurs Panonais (MCP)**
22 Zone artisanale
97412 Bras Panon
02 62 51 29 35
Mail : pounoutout@wanadoo.fr
Astuce de localisation : dans la zone artisanale de Bras-Panon, à côté de l'épicerie.
9. **Espace jeunes de Bras-Panon**
1, rue Edmond Albius
97412 BRAS-PANON
02 62 51 60 19
mlbraspanon@wanadoo.fr
10. **Cyber-base de Bras-Panon**
5 Place Michel Debré
Route nationale 2
97412 Bras Panon
0262 51 20 81
11. **MJC de Saint-Benoît - Point-Cyb**
4 rue Jean Moulin
97400 Saint Benoît
02 62 50 11 32
Mail : mjc-de-saint-benoit@wanadoo.fr
Astuce de localisation : à côté du théâtre les Bambous.

12. Association La Cigale

174 Route Nationale 2

Sainte Anne

02 62 51 29 34

Mail : gilles.lacigale@wanadoo.fr

Astuce de localisation : au centre de Sainte-Anne, 200 m à droite après la pâtisserie le Dartois, dans l'ancienne villa de la famille Le Constant.

13. Point cyb salazie

16, route bois de pommes

97433 Salazie

0262476641

mlesalazie@wanadoo.fr

14. Cyber-base de la Plaine des Palmistes

325 rue de la République

97431 Plaine des Palmistes

15. Cyber-base de Sainte-Rose

193 route nationale 2

97439 Sainte Rose

SUD

16. Cybercase de Saint-Philippe

8 Route nationale 2

Saint Philippe

02 62 37 83 57

Mail : cybercase.phil@wanadoo.fr

Astuce de localisation : entre St-Philippe et St-Joseph, après le Baril, à côté de la Maison de l'Artisanat.

17. PIJ de Petite-Ile

26, rue du Général de Gaulle

97429 Petite-Ile

02 62 20 96 71

18. PEEP du Tampon

50 rue Victor Hugo

Le Tampon

02 62 27 08 49

Mail : peep-tampon@wanadoo.fr

Site web : <http://www.cybercasepeeptampon.fr.st/>

Astuce de localisation : à proximité du théâtre "Luc Donat".

19. **CREPS Plaine des Cafres**
27ème km - Bourg Murat
97418 Plaine des Cafres
02 62 27 59 19
creps-murat@wanadoo.fr
20. Médiathèque de la Plaine des Cafres
12 rue des Ecoles
97418 La Plaine des Cafres
02 62 59 80 31
21. **Forum de Développement économique et culturel « FDEC » - Point-Cyb**
25 Grand Fond Intérieur
97414 Entre Deux
0262 39 56 24
Mail : fdec@entre-deux.net
Site web : www.entre-deux.net
Astuce de localisation : légèrement excentré du centre ville, à côté du Jardin Gourmand.
22. Cyber-base de l'Entre-Deux
Place de la Liberté
97414 Entre Deux
0262 22 39 06
23. **Espace jeunes Rivière Saint-Louis**
angle rue du Dr Schweitzer et rte de Cilaos
97 421 La Rivière
02 62 39 00 88
pointcyb.rsl@wanadoo.fr
24. **Espace initiatives emploi**
66, rue du Père Boiteau
97413 Cilaos
02 62 31 89 89 poste53
contact@ville-cilaos.fr
25. Cilaos
4 rue des Ecoles
97413 Cilaos
0262 47 07 46
26. **Cybercase de la mutualité de Saint Louis**
55 a rue Samuel Treuthard
97450 Saint Louis
02 62 26 05 32
Mail : cybercase.saintlouis@wanadoo.fr

27. **Antenne de Saint-Louis**
3, rue Emile Zola B.P. 134
97450 Saint-Louis
02 62 26 28 29
pointcyb.stlouis@wanadoo.fr

28. Cyber-base de l'Etang Salé
6 rue Chabrier
97427 L'Etang Salé
0262 96 30 52

29. **Cybercase de l'association Aviron Jeunes**
4 impasse du Bois de Nèfles
Les Aviron
02 62 38 05 44
Mail : cyber.avirons.jeunes@voila.fr
Astuce de localisation : près du relais de l'insertion.

OUEST

30. **Espace Culture Multimédia de La Possession**
28 rue Eliard Laude
97419 La Possession
02 62 32 27 36
Mail : espacemultimedia.possession@wanadoo.fr
Astuce de localisation : ZAC St Laurent, au rez de chaussée du Centre Administratif.

31. Médiathèque Heva
Evariste de Parny
97419 La Possession

32. **Point cyb du PORT**
99 avenue du 20 décembre 1848
97420 Le Port
02 62 55 22 44
cybercaseleport@wanadoo.fr

33. Médiathèque Benoîte Boulard
Avenue du 20 décembre 1848
97420 Le Port

34. Bibliothèque Rivière des Galets
5 Rue Louise Michel
97420 Le Port
0262 43 02 42

35. **Point cyb de SAINT-PAUL**
65 rue du Kovil – Savannah
97460 Saint Paul
02 62 45 39 60
cybercasesaintpaul@wanadoo.fr
36. **Médiathèque Leconte de Lisle**
110 Boulevard du Front de Mer
97460 Saint Paul
37. **Point cyb de PLATEAU CAILLOU**
23 avenue Julius Bénard
97460 Saint Paul
02 62 55 80 62
miopfs.pc@wanadoo.fr
38. **Point cyb de La SALINE**
ancienne école maternelle
97422 La Saline les Hauts
02 62 33 52 25
miopfs.saline@wanadoo.fr
39. **Point cyb de Trois Bassins**
rue Georges Brassens
97426 Trois Bassins
02 62 24 82 14
ant.3b@wanadoo.fr
40. **Cyber-base de Trois-Bassins**
2 Victor Hugo
97426 Trois Bassins
0262 55 26 79
41. **Point cyb de SAINT LEU**
267 rue Général LAMBERT
97436 Saint Leu
02 62 34 84 34
cybercase.saint-leu
42. **Cyber-base de la Chaloupe Saint-Leu**
221 av. Alexandre Bègue
97416 Chaloupe Saint Leu
02652 34 36 27

| NOMBRE DE LAPI DANS LE GROUPE TEMOIN <i>Indicateurs</i> | | 8 | | |
|--|--|-------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I30 | % d'usagers femme | 45,7 | | |
| I31 | % d'usagers homme | 53,9 | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 60,4 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 30,6 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 18 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 62,8 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 89 | | |
| I16 | % d'animateur avec niveau | | | |
| I160 | collège | 4,80 | | |
| I161 | CAP | 9,50 | | |
| I162 | BAC | 38,10 | | |
| I163 | BAC + 1 à 3 | 42,80 | | |
| I164 | BAC + 4 | 4,80 | | |
| I17 | Répartition des activités des animateurs | | | |
| I170 | % temps consacré maintenance | 9,00 | | |
| I171 | % temps consacré assistance | 33,00 | | |
| I172 | % temps consacré initiation | 18,00 | | |
| I173 | % temps consacré accueil | 40,00 | | |
| I18 | % d'utilisateur venant à la structure | | | |
| I180 | en transport en commun | 5,30 | | |
| I181 | en voiture | 35,90 | | |
| I182 | en cyclo | 6,30 | | |
| I183 | à pied | 51,10 | | |
| I184 | en vélo | 1,40 | | |
| I19 | % d'utilisateur en provenance | | | |
| I190 | Quartier | 56,80 | | |
| I191 | Quartier environnant | 36,20 | | |
| I192 | Autres villes | 7,00 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| I20 | Typologie des usages | | | |
| I200 | % d'usagers déclarant pratiquer des usages de base | 44,00 | | |
| I201 | % d'usagers déclarant pratiquer des usages sociaux | 15,00 | | |
| I202 | % d'usagers déclarant pratiquer des usages ludiques | 20,00 | | |
| I203 | % d'usagers déclarant pratiquer des usages avancés | 21,00 | | |
| I21 | % d'usagers apprenant l'informatique | | | |
| I210 | seul | 28,80 | | |
| I211 | amis | 13,90 | | |
| I212 | famille | 9,60 | | |
| I213 | professeur | 26,50 | | |
| I214 | animateur | 18,90 | | |
| I215 | autre | 2,30 | | |
| I22 | % d'usagers apprenant l'informatique | | | |
| I220 | milieu scolaire | 38,50 | | |
| I221 | LAPI | 19,50 | | |
| I222 | Cybercafé | 4,20 | | |
| I223 | Domicile | 27,90 | | |
| I224 | Autre | 9,90 | | |
| I23 | % d'usagers venant à la structure | | | |
| I230 | une fois par jour | 15,10 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 43,90 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 41,00 | | |
| I24 | % d'usagers utilisant les outils numériques | | | |
| I240 | en solitaire | 74,60 | | |
| I241 | accompagné | 25,40 | | |
| I25 | % d'usagers | | | |
| I250 | faisant appel tout de suite à l'animateur en cas de problème | 53,20 | | |
| I251 | essaie de trouver d'abord l'origine du problème | 37,10 | | |
| I252 | essaie de régler seul le problème | 9,30 | | |
| I253 | autre | 0,40 | | |
| I26 | % d'usagers consacrant à l'informatique | | | |
| I260 | 1 à 2 heures | 30,40 | | |
| I261 | 3 à 4 heures | 21,10 | | |
| I262 | 5 heures et plus | 48,50 | | |
| I27 | % d'usagers déclarant trouver ce qu'ils veulent sur internet | | | |
| I270 | jamais | 0,80 | | |
| I271 | difficilement | 7,60 | | |
| I272 | souvent | 60,60 | | |
| I273 | toujours | 30,90 | | |
| I28 | % d'usagers déclarant satisfait du résultat de leurs requêtes | | | |
| I280 | oui | 75,10 | | |
| I281 | pas tout à fait | 20,50 | | |
| I282 | très rarement | 4,40 | | |
| I29 | % d'usagers déclarant être freinés dans l'usage par | | | |
| I290 | l'ergonomie des logiciels | 41,80 | | |
| I291 | le vocabulaire | 25,90 | | |
| I292 | la langue | 19,40 | | |
| I293 | autre | 12,90 | | |

| Indicateurs par LAPI | | Cyber base Chaloupe Saint Leu | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'usagers femme | 66,7 | | |
| I32 | % d'usagers homme | 33,3 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 70,4 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 15,8 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 8 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 100 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 100 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 155 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 2,25 | | |
| I18 | % d'utilisateur venant à la structure | | | |
| I180 | en transport en commun | 0,00 | | |
| I181 | en voiture | 66,70 | | |
| I182 | en cyclo | 3,00 | | |
| I183 | à pied | 30,30 | | |
| I184 | en vélo | 0,00 | | |
| I19 | % d'utilisateur en provenance | | | |
| I190 | Quartier | 52,00 | | |
| I191 | Quartier environnant | 36,00 | | |
| I192 | Autres villes | 12,00 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| I23 | % d'usagers venant à la structure | | | |
| I230 | une fois par jour | 0,00 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 28,00 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 72,00 | | |
| I33 | % d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure | 12 | | |

| Indicateurs par LAPI | | Cyber base Bois Blanc | | |
|---------------------------------|--|-----------------------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'usagers femme | 42,1 | | |
| I32 | % d'usagers homme | 57,9 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 44,7 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 17,6 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 13,3 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 25 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 100 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 190 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 2 | | |
| I18 | % d'utilisateur venant à la structure | | | |
| I180 | en transport en commun | 0,00 | | |
| I181 | en voiture | 22,70 | | |
| I182 | en cyclo | 15,90 | | |
| I183 | à pied | 59,10 | | |
| I184 | en vélo | 2,30 | | |
| I19 | % d'utilisateur en provenance | | | |
| I190 | Quartier | 71,40 | | |
| I191 | Quartier environnant | 28,60 | | |
| I192 | Autres villes | 0,00 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| I23 | % d'usagers venant à la structure | | | |
| I230 | une fois par jour | 16,20 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 56,80 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 27,00 | | |
| I33 | % d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure | 10,8 | | |

| Indicateurs par LAPI | | Cyber base Cilaos | | |
|---------------------------------|---|-------------------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'utilisateurs femme | 40,7 | | |
| I32 | % d'utilisateurs homme | 59,3 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des utilisateurs en ordi | 40,7 | | |
| I11 | Taux d'équipement des utilisateurs en ordi personnel | 9,1 | | |
| I12 | Taux d'équipement des utilisateurs à Internet (en % des équipés) | 85,7 | | |
| I13 | Taux d'équipement des utilisateurs au haut débit (en % des connectés) | 33,3 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 95,8 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 273 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 1,79 | | |
| I18 | % d'utilisateur venant à la structure | | | |
| I180 | en transport en commun | 6,30 | | |
| I181 | en voiture | 18,80 | | |
| I182 | en cyclo | 3,10 | | |
| I183 | à pied | 62,50 | | |
| I184 | en vélo | 9,40 | | |
| I19 | % d'utilisateur en provenance | | | |
| I190 | Quartier | 62,50 | | |
| I191 | Quartier environnant | 33,30 | | |
| I192 | Autres villes | 4,20 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| I23 | % d'utilisateurs venant à la structure | | | |
| I230 | une fois par jour | 19,20 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 53,80 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 26,90 | | |
| I33 | % d'utilisateurs ayant suivi une formation au sein de la structure | 15,4 | | |

| Indicateurs par LAPI | | Cyber base Ste Marie | | |
|---------------------------------|---|----------------------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'utilisateurs femme | 57,1 | | |
| I32 | % d'utilisateurs homme | 42,9 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des utilisateurs en ordi | 70,4 | | |
| I11 | Taux d'équipement des utilisateurs en ordi personnel | 40,9 | | |
| I12 | Taux d'équipement des utilisateurs à Internet (en % des équipés) | 11,5 | | |
| I13 | Taux d'équipement des utilisateurs au haut débit (en % des connectés) | 100 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 100 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 540 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 3 | | |
| I18 | % d'utilisateur venant à la structure | | | |
| I180 | en transport en commun | 31,30 | | |
| I181 | en voiture | 34,40 | | |
| I182 | en cyclo | 3,10 | | |
| I183 | à pied | 31,30 | | |
| I184 | en vélo | 0,00 | | |
| I19 | % d'utilisateur en provenance | | | |
| I190 | Quartier | 25,90 | | |
| I191 | Quartier environnant | 59,30 | | |
| I192 | Autres villes | 14,80 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| I23 | % d'utilisateurs venant à la structure | | | |
| I230 | une fois par jour | 7,40 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 44,40 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 48,10 | | |
| I33 | % d'utilisateurs ayant suivi une formation au sein de la structure | 15,4 | | |

| Indicateurs par LAPI Cyber Case Bras Panon | | 2006 | | |
|---|--|-------|--|--|
| | | | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'usagers femme | 27,6 | | |
| I32 | % d'usagers homme | 72,4 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 72,4 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 52,4 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 30,8 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 62,5 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 100 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 320 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 3,25 | | |
| % d'utilisateur venant à la structure | | | | |
| I180 | en transport en commun | 6,30 | | |
| I181 | en voiture | 27,80 | | |
| I182 | en cyclo | 8,30 | | |
| I183 | à pied | 58,30 | | |
| I184 | en vélo | 0,00 | | |
| % d'utilisateur en provenance | | | | |
| I190 | Quartier | 50,00 | | |
| I191 | Quartier environnant | 36,40 | | |
| I192 | Autres villes | 13,60 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| % d'usagers venant à la structure | | | | |
| I230 | une fois par jour | 24,10 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 51,70 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 24,10 | | |
| I33 | % d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure | 12 | | |

| Indicateurs par LAPI Cyber Case Petite Ile | | 2006 | | |
|---|--|-------|--|--|
| | | | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'usagers femme | 46,8 | | |
| I32 | % d'usagers homme | 53,2 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 68,1 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 29 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 34,2 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 56,7 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 95,3 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 360 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 2,91 | | |
| % d'utilisateur venant à la structure | | | | |
| I180 | en transport en commun | 1,80 | | |
| I181 | en voiture | 54,50 | | |
| I182 | en cyclo | 7,30 | | |
| I183 | à pied | 36,40 | | |
| I184 | en vélo | 0,00 | | |
| % d'utilisateur en provenance | | | | |
| I190 | Quartier | 45,00 | | |
| I191 | Quartier environnant | 50,00 | | |
| I192 | Autres villes | 5,00 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| % d'usagers venant à la structure | | | | |
| I230 | une fois par jour | 8,70 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 43,50 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 47,80 | | |
| I33 | % d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure | 26,7 | | |

| Indicateurs par LAPI | | Cyber Case Possession | | |
|--|--|-----------------------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'usagers femme | 27,3 | | |
| I32 | % d'usagers homme | 72,7 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 52,2 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 33,3 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 50 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 100 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 94,7 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 540 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 2 | | |
| % d'utilisateur venant à la structure | | | | |
| I180 | en transport en commun | 0,00 | | |
| I181 | en voiture | 29,20 | | |
| I182 | en cyclo | 0,00 | | |
| I183 | à pied | 70,80 | | |
| I184 | en vélo | 0,00 | | |
| % d'utilisateur en provenance | | | | |
| I190 | Quartier | 57,10 | | |
| I191 | Quartier environnant | 35,70 | | |
| I192 | Autres villes | 7,10 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| % d'usagers venant à la structure | | | | |
| I230 | une fois par jour | 30,40 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 56,50 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 13,00 | | |
| I33 | % d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure | 28,6 | | |

| Indicateurs par LAPI | | Cyber Case Plamiste Rouge | | |
|--|--|---------------------------|--|--|
| | | 2006 | | |
| Indicateurs généraux | | | | |
| I31 | % d'usagers femme | 57,7 | | |
| I32 | % d'usagers homme | 42,3 | | |
| Indicateurs de structure | | | | |
| I10 | Taux d'équipement des usagers en ordi | 53,8 | | |
| I11 | Taux d'équipement des usagers en ordi personnel | 35,7 | | |
| I12 | Taux d'équipement des usagers à Internet (en % des équipés) | 18,2 | | |
| I13 | Taux d'équipement des usagers au haut débit (en % des connectés) | 50 | | |
| I14 | Taux d'équipement en téléphonie mobile | 100 | | |
| I30 | Offre du temps d'accès (nbre ordi x nbre heures d'ouverture) | 396 | | |
| I15 | Ratio personne ressource (nbre moyen animateur disponible) | 1,8 | | |
| % d'utilisateur venant à la structure | | | | |
| I180 | en transport en commun | 0,00 | | |
| I181 | en voiture | 21,40 | | |
| I182 | en cyclo | 3,60 | | |
| I183 | à pied | 75,00 | | |
| I184 | en vélo | 0,00 | | |
| % d'utilisateur en provenance | | | | |
| I190 | Quartier | 92,40 | | |
| I191 | Quartier environnant | 3,80 | | |
| I192 | Autres villes | 3,80 | | |
| Indicateurs de pratiques | | | | |
| % d'usagers venant à la structure | | | | |
| I230 | une fois par jour | 19,20 | | |
| I231 | plusieurs fois par semaine | 11,50 | | |
| I230 | plusieurs fois par mois | 69,20 | | |
| I33 | % d'usagers ayant suivi une formation au sein de la structure | 15,4 | | |

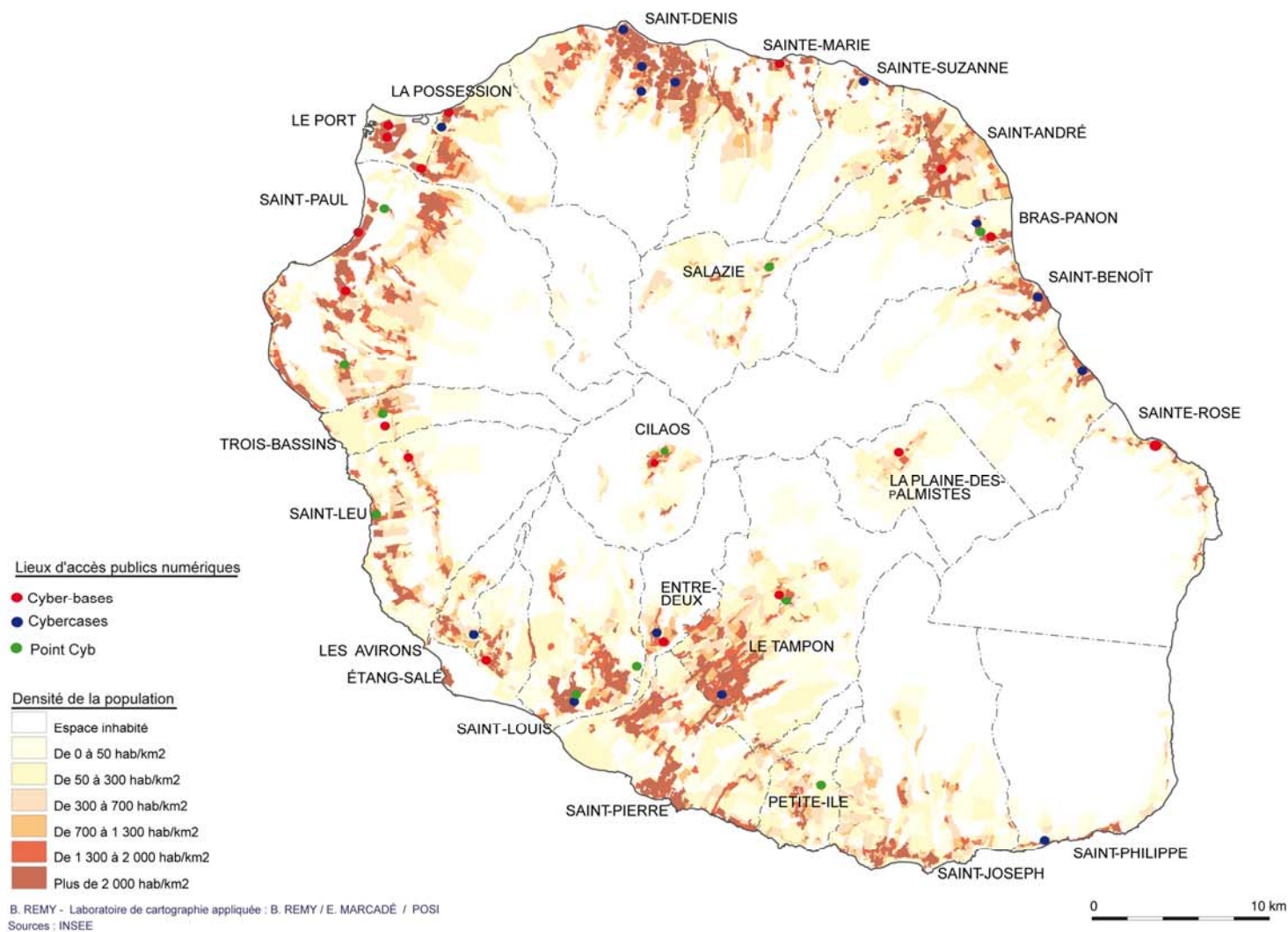
Groupe témoin Cyber-base

| Nom | Contact | Tél | email | adresse | CP | Ville | Astuce de localisation |
|---------------------------|-------------------|----------------|----------------------------|--------------------------|-------|--------------------|---|
| CBB La Chaloupe Saint Leu | Juanito Saïdou | 02 62 34 36 37 | | 221, av. Alexandre Bègue | 97416 | Chaloupe Saint Leu | (implantée dans un centre communal polyvalent) |
| CBB Cilaos | Jimmy | 02 62 47 07 46 | | 4 rue des Ecoles | 97413 | Cilaos | (salle indépendante mais située à côté de la bibliothèque) |
| CBB Bois-Blanc | Marie Line Dijoux | 02 62 47 20 75 | CBB-bois-blanc@hotmail.com | 193 route nationale 2 | 97439 | Sainte Rose | (située dans l'ancienne mairie annexe de Bois Blanc) |
| Sainte Marie | Nicaise | 02 62 55 23 19 | | 1 rue de la République | 97438 | Sainte Marie | (médiathèque, 2 postes adaptés pour les déficients visuels) |

Groupe témoin Cybercase

| Nom | Tel | Tel 2 | Fax | Email | SiteWeb | Adresse | CP | LibelléVille | Astuce de localisation | Activités principales | Responsable | | | Structure porteuse |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|--|--|---|-------|----------------|---|--|-------------|----------|---------|---|
| BRAS PANON (Agir PouNouTout) | 02 62 51 29 35 | 02 62 51 60 94 | 02 62 51 58 05 | pounoutout@wanadoo.fr | www.agir-emploiunion.com | 22 Zone Artisanale | 97412 | BRAS PANON | dans la zone artisanale de Bras Panon, à côté de l'épicerie. | insertion | Madame | YORI | Monique | Agir Pou NouTout Association |
| LA POSSESSION (ECMP) | 02 62 32 27 36 | | 02 62 32 27 36 | espacemultimedia.possession@wanadoo.fr | | 28 rue Eliard Laude | 97419 | LA POSSESSION | Au rez de chaussée du Centre Administratif de la zac St Laurent | accompagnement scolaire (tous niveaux) | Monsieur | MAILLOT | Johnny | Espace Culturel Multimédia de La Possession Association |
| PALMISTE ROUGE | 02 62 31 92 84 | | | cybercase.pr.cilaos@wanadoo.fr | | Mairie annexe de Palmiste Rouge - rue Elia Techer | 97413 | PALMISTE ROUGE | plein centre | généraliste | Monsieur | DIJOUX | Clarel | Mairie |
| PETITE ILE | 02 62 21 77 68 | | | communedepetite-ile@ool.fr mickaël.felix@wanadoo.fr | | 36 chemin Lépinay - Ravine du Pont | 97429 | PETITE ILE | 4 km au dessus de la Mairie en suivant la rue principale. | généraliste | Monsieur | FONTAINE | Pascal | Mairie |

Densité de la population par ilot en 1999 / Localisation des lieux d'accès publics à internet



Taux de chômage sur la population active totale \ Localisation des lieux d'accès publics à internet

