

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

**LES TIC ET L'EQUIPEMENT DES FOYERS
A LA REUNION
(2004-2005-2006)**

Juillet 2007

Pour la DATAR (2005), « l'aménagement numérique du territoire » implique que les citoyens puissent, où qu'ils soient accéder :

- aux **infrastructures de communication**, (réseau de téléphonie fixes et mobiles, câbles, réseau de fibre optique, réseaux wifi/wimax ...),
- **aux équipements** permettant de se connecter aux réseaux (téléphones, ordinateurs, téléviseurs) considérés de ce fait moins comme des biens de consommation que comme des intermédiaires nécessaires aux usages du numérique,
- aux **services appropriés**, qui intègrent à la fois une dimension politique et citoyenne (représentée par l'émergence de la démocratie locale) et permettent une meilleure visibilité du service public et un développement des services privés (télétravail, télémédecine..).

Au moins autant donc que la question des infrastructures, celle de **l'accès aux équipements et aux services appropriés** fait donc partie intégrante de la problématique de la réduction de la « fracture numérique » (voir plus haut).

Il s'agit, au « premier rang » (Ben Youssef, 2004) :

- de **faciliter l'accès aux équipements** (micro-ordinateur, micro-ordinateur connecté, si possible au haut débit) et plus particulièrement dans l'espace domestique,
- **d'éviter de produire des disparités supplémentaires par une diffusion inégalitaire** de ces nouveaux biens de consommation (ce qui a à voir avec les revenus et le niveau d'instruction),

et, au second rang,

- de **donner les moyens à chaque individu**, quel que soit sa condition socio-économique, **de s'approprier et d'utiliser les TIC** de manière à satisfaire ses propres besoins. Ce qui pose, au moins autant que les pratiques et les usages, la question des contenus accessibles sur Internet.

On sait que les pratiques, les usages et les contenus sont généralement imposés par la catégorie des « *primo adoptants* », appartenant aux groupes dominants dans une société. Ces groupes proposent des modèles « *standards* » notamment au sein de communautés numériques qui, en développant des savoir-faire spécifiques, orientent fortement l'évolution des technologies.

La résolution de problèmes de connexion et d'équipement ne permet pas de résoudre celui des usages, des pratiques et des contenus et c'est justement sur ce point que les fractures les plus profondes semblent se manifester. Pour exemple, la langue constitue une des lignes importantes de fracture puisque « *deux tiers des contenus sur l'Internet sont en anglais* » (Ben Youssef 2004 : 191). Ainsi, ceux qui maîtrisent cette langue sont avantagés et bénéficient le plus des possibilités offertes par les TIC.

On traite ici de la question des équipements, des usages et des pratiques liées à ces équipements. En conformité avec les attendus théoriques développés plus haut, on s'intéresse plus particulièrement au taux d'équipement des foyers réunionnais, ainsi qu'aux pratiques et aux usages des individus.

Sauf quelques rares travaux (voir par ailleurs), on ne dispose pas à ce jour de données sur les contenus.

CORPUS DE DONNEES

Les observables et indicateurs sont issus de deux sources principales :

- Les différentes enquêtes « TIC TRACK » effectuées par IPSOS pour le service TIC de la Région Réunion qui renseignent essentiellement les éléments quantitatifs (voir extrait dans tableau en annexe)
- Les enquêtes qualitatives de type ethnographiques effectuées par E. Wolff (WOLFF, 2007) ou sous sa direction (D. MAILLET) (2005-2006).

On dispose également des statistiques produites par l'INSEE et plus particulièrement les données générales du Recensement Général de la Population (RGP 1999) ainsi que le classement par Catégories Socio-Professionnelles.

Les travaux concernant les contenus sont trop peu nombreux pour permettre un commentaire pertinent. Pour ce qui concerne des produits « réunionnais », à notre connaissance, seul est disponible : ROBIN E. 2003 : *Les sites web perso et l'île de la Réunion, cartographie et analyse*, DEA s/d Michel Watin LCF-UMR 8143 Université de La Réunion.

Une observation flottante montre cependant que le nombre de blogs produits localement croît avec une vitesse impressionnante. On ne dispose à ce jour d'aucun travail d'évaluation (quantitatif et qualitatif) concernant ces productions.

Références bibliographiques pour le commentaire

AGORAH 2005 : Rapport d'activités. Bulletin annuel d'information

BIGOT Régis : *Le fossé numérique se réduit, mais reste important*, CREDOC (mars 2006)

DDE 2004 : *Déplacements quotidiens à La Réunion*,

INSEE 2004 : *Tableaux démographiques*, Insee Réunion

LEHUEDE Franck, 2006 : *Internet donne plus de pouvoir aux consommateurs*, CREDOC Octobre 2006)

MAILLET Daïna 2005, *Réduire la fracture numérique. Quelles politiques publiques à La Réunion ?* Mémoire de DEA s/d Michel WATIN, 132 p. + annexes

- Médiamétrie/NetRating, 2007 : « E-communications Household Survey » pour le Ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durables
- ROUQUETTE Céline 2002 : *Un tiers des adultes ont déjà utilisé l'Internet*, INSEE (juin 2002)
- ROBIN E, 2003 : *Les sites web perso et l'île de la Réunion, cartographie et analyse*, DEA s/d M. Watin, Université de La Réunion
- WATIN M. et WOLFF E., 2006 : *Entre sociabilité communautaire et sociabilité sociétaire : la famille réunionnaise confrontée aux « nouvelles » technologies de communication* http://www.acfas.ca/acfas74/WATIN_Michel.htm
- WATIN M. et WOLFF E., 2007 : *Les TIC à La Réunion : vers une fragmentation des sociabilités ?*, Séminaire GIS M@RSOUINS, Juin 2007 <http://www.marsouin.org>
- WOLFF E. (s/d), 2007 : *Pratiques des TIC : méthodes et terrains en questions*, Travaux & Documents n° 31, Publication de la Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université de la Réunion, mars 2007

Sites Web

www.mediametrie.fr/resultats

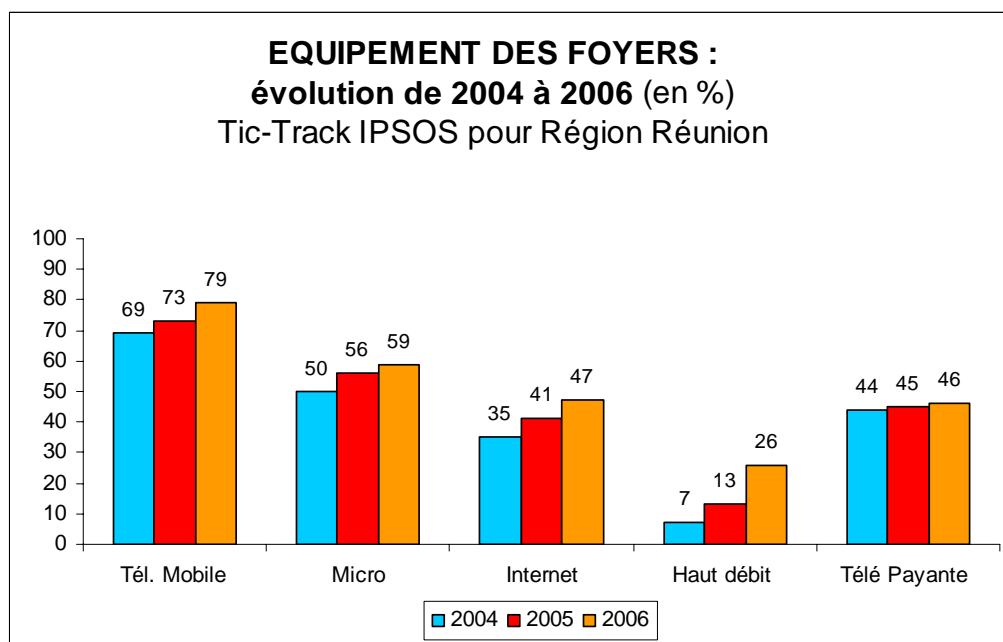
www.agorah.com

www.insee.fr

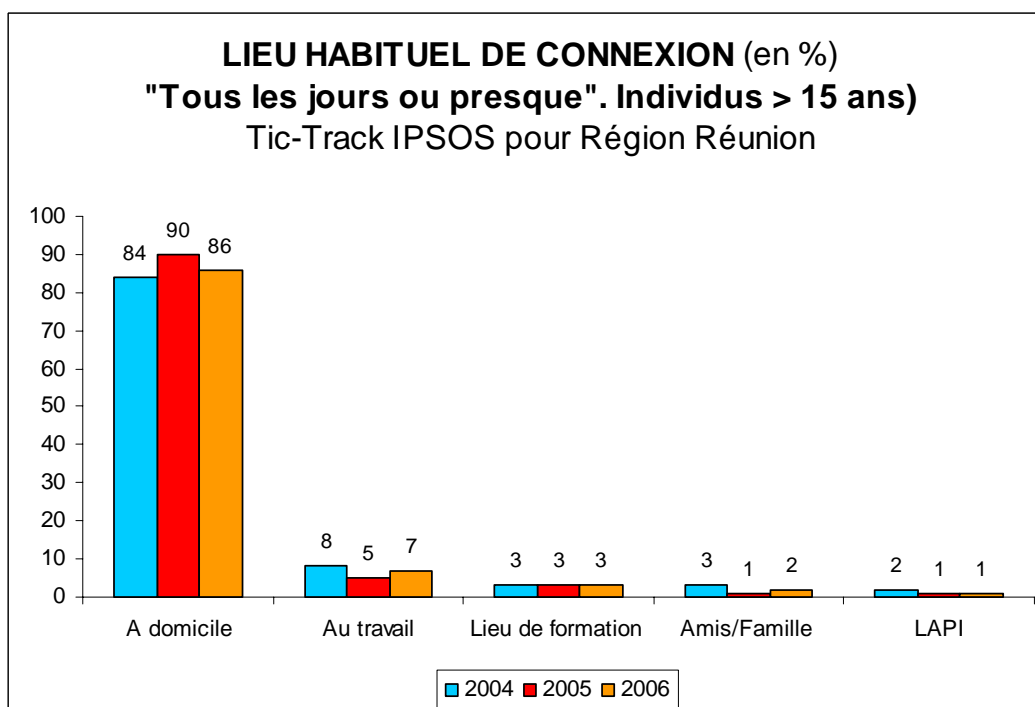
<http://www.benchmark.fr>

TABLEAU DE BORD DE L'EQUIPEMENT DES FOYERS

IPSOS Enquêtes TIC-TRACK 2004, 2005, 2006 POUR LA REGION REUNION



(Ces chiffres correspondent à des relevés en « années pleines »)



(Ces chiffres correspondent à des relevés au 4^e trimestre de l'année de référence)

TABLEAU DE BORD DES USAGES DU MICRO ORDINATEUR DOMESTIQUE

IPSOS Enquêtes TIC-TRACK 2004, 2005, 2006 POUR LA REGION REUNION

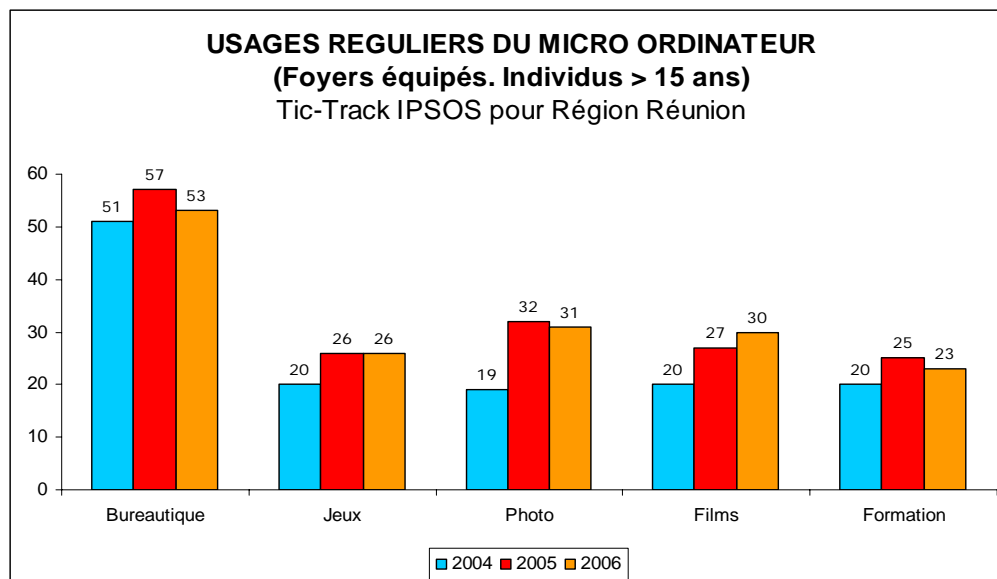
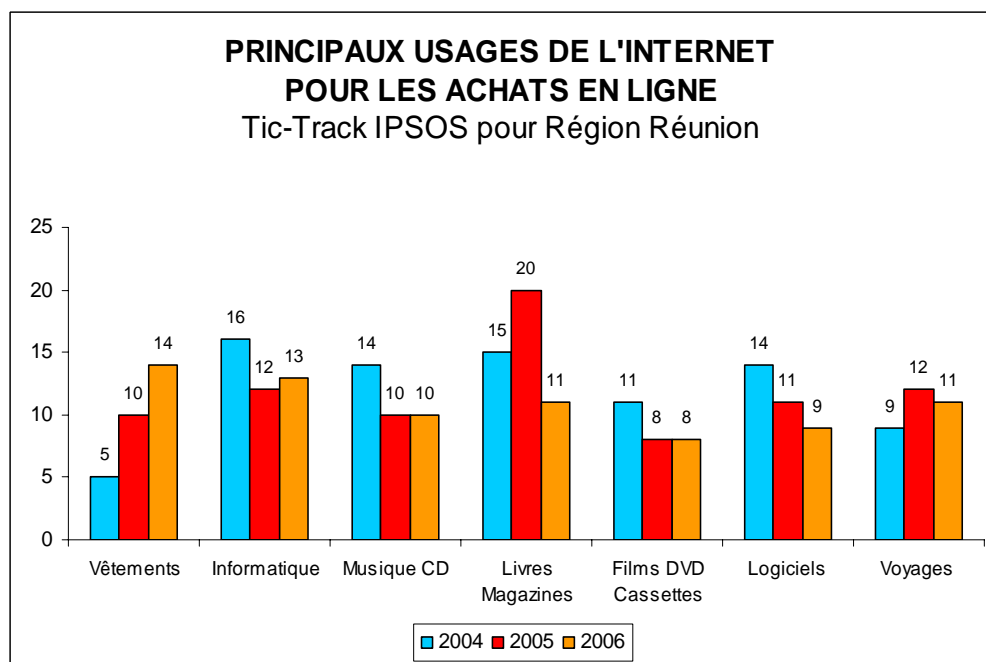


TABLEAU DE BORD DES USAGES DOMESTIQUES DE L'INTERNET

IPSOS Enquêtes TIC-TRACK 2004, 2005, 2006 POUR LA REGION REUNION



(Ces chiffres correspondent à des relevés au 4^{ème} trimestre de l'année de référence)

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
En 2005 (année de référence), plus de la moitié de la population est équipée à domicile et 2 foyers sur 5 sont connectés. Le haut débit est peu répandu, mais un rattrapage s'opère à partir de 2006. Hormis le haut débit, le taux d'équipement est supérieur au taux métropolitain	Globalement, on observe les mêmes usages qu'en France métropolitaine*, tant pour l'usage du micro que pour celui d'Internet **. On note la progression spectaculaire des achats en ligne ; les catégories sont les mêmes qu'en Métropole.	Aucune donnée disponible	Aucune donnée disponible***

* Pour plus de précision, les usages pourraient, si les données existent, être approchés par les Professions et Catégories Sociales (PCS) et par catégories d'âge. Dans l'état actuel de ce qui est connu, les usages de l'Internet ne présentent pas de spécificités à La Réunion par rapport à la France métropolitaine.

** Par contre, certaines pratiques semblent spécifiques à La Réunion comme le montrent les travaux d'Eliane Wolff (2007).

*** A notre connaissance, seul le travail précis sur les « sites personnels » (Robin, 2005) est actuellement disponible.

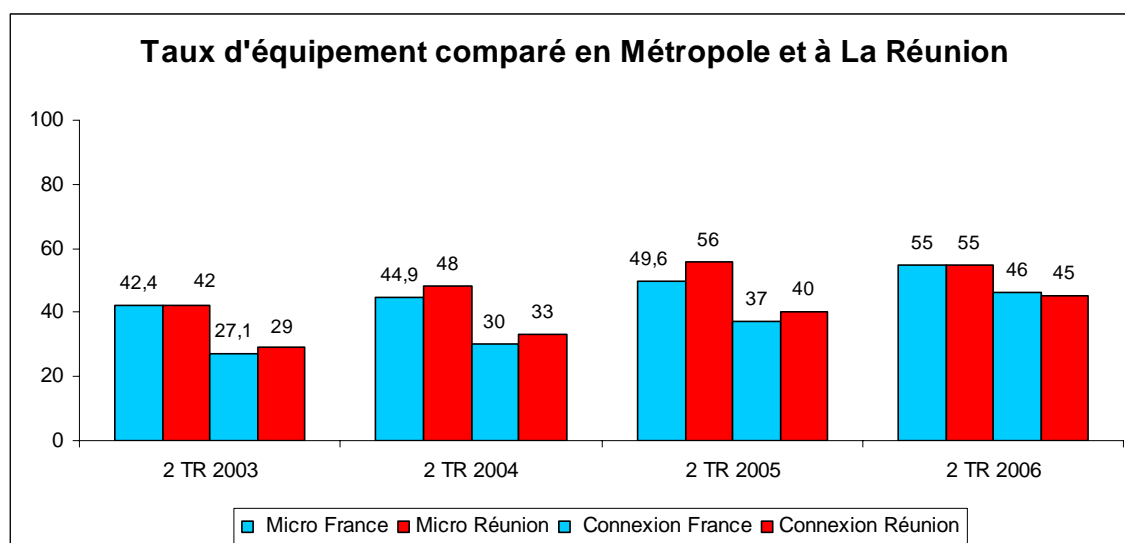
COMMENTAIRES

*La rapidité d'équipement des ménages est remarquable. Pour la première fois, une technologie se diffuse au même rythme à La Réunion et en France métropolitaine.
La connexion au haut débit reste faible, mais progresse fortement en 2006.
Les usages de l'Internet ne diffèrent pas fondamentalement de ceux observés en France métropolitaine. Les pratiques sont peu connues.
La croissance du E-commerce est remarquable.*

Rapidité de diffusion des TIC

La rapidité d'équipement des foyers réunionnais est remarquable : à partir du deuxième trimestre 2004 (Médiamétrie), l'équipement des foyers réunionnais dépasse celui des ménages métropolitains tant pour ce qui concerne le micro-ordinateur à domicile que pour la connexion Internet.

Seule la connexion au haut débit reste en retard, mais progresse très rapidement fin 2006, ce qui peut s'expliquer par le temps (5 ans environ – voir Infrastructures de télécommunications) de déploiement de cette technologie. On note toutefois un tassement de l'équipement des ménages réunionnais en 2006, année pour laquelle les équipements à domicile en France métropolitaine et à La Réunion s'équilibrent comme le montrent le tableau et l'histogramme ci après.



Equipement à domicile	2 TR 2003 Médiamétrie		2TR 2004 Médiamétrie		2TR 2005 SVM-GFK		2TR 2006 SVM-GFK	
	France	Réunion	France	Réunion	France	Réunion	France	Réunion
Micro ordinateur	42,4 %	42,0 %	44,9 %	48,0 %	49,6 %	56,0 %	55,0 %	55,0 %
Conn. Internet	27,1 %	29,0 %	30,0 %	33,0 %	37,0 %	40,0 %	46,0 %	45,0 %
dont Haut Débit	19,0 %	19,0 %	40,0 %	18,0 %		13,0 %		26,0 %

Pour comparaison, début 2007, 28 % des foyers européens sont connectés au haut débit (+ 6 points en un an) et seuls 12% des foyers européens sont encore connectés en bas débit (-3 points en un an). La technologie ADSL représente 53% des accès haut débit en Europe (en France ce chiffre atteint les 95%) (« E-communications Household Survey » pour le Ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durables).

Progression de la fréquence de connexion

Les pratiques de connexion progressent puisque presque trois-quarts des individus (âgés de plus de quinze ans et déclarant se connecter « au moins une fois par mois ») disent se connecter tous les jours ou presque, pour la plupart à domicile. En tenant compte du taux de foyers connectés, du taux d'individus déclarant se connecter « au moins une fois par mois » et, parmi eux, de ceux qui « se connectent tous les jours », on peut donc estimer que un cinquième à un quart de l'ensemble des Réunionnais de plus de quinze ans se connecte quotidiennement.

Les usages du micro-ordinateur et de l'Internet sont ceux que l'on peut observer ailleurs, en France métropolitaine plus particulièrement. Sans surprise, le premier usage régulier du micro ordinateur domestique recouvre les applications bureautiques, le courriel et les opérations de téléchargement pour l'ordinateur connecté. Il faut cependant noter la progression remarquable du téléphone par Internet, en attendant de voir se dessiner l'usage de la Webcam, ainsi que les achats en ligne. Un travail qualitatif (voir section : Les lieux Publics d'Accès à Internet à La Réunion) montre que les disparités d'usages sont essentiellement liées à l'âge et portent sur les jeux vidéos en ligne ou non, les forums de discussion (pour les plus jeunes), l'utilisation des services de messagerie et l'accomplissement de tâches professionnelles (pour les adultes).

Si les catégories sociales favorisées se sont équipées en premier et en nombre et si elles sont les premières à en avoir investi les potentialités, elles ne sont plus les seules à faire usage « *avec habileté* » des TIC (Sciadas, 2002). On observe à présent (Wolff, 2007) l'appropriation de ces techniques par les familles aux moyens plus modestes. Celles-ci s'équipent de façon remarquable malgré les difficultés liées à l'engagement financier et à la maîtrise d'une certaine culture numérique. Et si les usages restent *grosso modo* conformes à ceux observés de manière générale, les pratiques des TIC semblent particulières à La Réunion.

Des pratiques spécifiques ?

Une enquête qualitative menée en 2005 (E. Wolff, 2007) à Saint Denis auprès d'un panel de ménages « urbains », montre que la décision d'équipement de certaines familles socialement défavorisées (celles qui dévalorisent la mobilité –voir plus haut) est liée au départ de l'un de ses membres (pour les études, le travail) avec lequel elles veulent rester en contact. L'ordinateur à domicile équipé de logiciels *ad hoc* permet alors la connexion (parfois quotidienne pour la mère) par téléphone (Skype) ou mieux par Webcam.

On observe également (Wolff, 2007), au sein de la famille élargie, des pratiques de mutualisation des ordinateurs et surtout de l'abonnement Internet. Ce qui permet de réduire (ou de partager) les investissements, mais également d'utiliser au maximum le temps de connexion autorisé, quitte à tenir un « cahier de compte ». Si cette situation complexe peut être jugée peu rationnelle du point de vue économique et technique, elle s'inscrit dans le cadre d'une solidarité familiale bien comprise, faite d'échanges de service multiples entre les différents noyaux nucléaires qui composent la famille élargie. La technologie est ici à la fois investie pour des usages plutôt personnels, mais sa gestion convoque les liens traditionnels qui caractérisent la société créole.

On observe également (Wolff, 2007), et plus particulièrement en milieu urbain, la mutualisation des installations *wifi*. Ce dispositif technique se prête particulièrement bien à un partage de réseau local dans le centre de Saint Denis par exemple, où les communautés de commerçants (*zarab* et *chinois*) ont installé leurs commerces et leurs domiciles dans une grande proximité géographique et familiale. Le réseau ainsi établi permet à chaque famille de se connecter, mais son administration suppose l'exercice d'une solidarité familiale et professionnelle.

Dans la pratique, les TIC autorisent les individus à développer des sociabilités parallèles, individuelles, autonomes et échappant à tout contrôle, tout en entretenant une sociabilité familiale et communautaire qui reste très active.

Plus généralement, on peut penser que les TIC sont ainsi investies pour préserver un lien social de type communautaire (les pratiques viennent renforcer un lien social de type communautaire) et leurs usages viennent accompagner le processus d'individuation caractérisant les mutations sociales en cours (ils participent à la construction d'un lien social « sociétaire ») (Watin, Wolff, 2007).

Tout se passe comme les individus se saisissent de ces technologies en lien avec leur monde de vie qui apparaît comme profondément hybride, mêlant intimement tradition et modernité.

La progression du E-Commerce (B to C)

Le E-commerce progresse de manière importante : de 2004 à 2006, on passe de 7 % à 11 % d'individus de plus de quinze ans, équipés à domicile, se connectant « tous les jours ou presque » et qui achètent en ligne ; cela représente environ 20 000 acheteurs en ligne (soit de 4 à 5 % de la population de plus de quinze ans). On peut comparer ce chiffre aux 15,1 millions de cyberacheteurs (au moins 1 achat en ligne) au premier trimestre 2006 en France métropolitaine (Médiamétrie/NetRating, 2007)

(<http://www.mediametrie.fr/resultats>).

D'une façon générale, l'E-commerce est en essor rapide en France avec une croissance encore supérieure à 40 % en 2005 et un volume d'affaires qui atteint les 7 milliards d'euros. La progression est de l'ordre de 33 % en 2006 et le volume d'affaire dépasse désormais les 9 milliards d'euros. Sur certains segments de marché de l'électronique grand public, de l'informatique, des voyages, plus de 10% des achats se font désormais sur Internet. Parallèlement, le commerce électronique continue sa percée dans l'habillement, l'hygiène-beauté, l'équipement de la maison et même l'automobile, porté notamment par l'émergence de nouveaux concepts de distribution et d'une nouvelle clientèle sur Internet. La concurrence dans l'E-commerce est particulièrement intense, et impose aux distributeurs des efforts permanents d'ajustement et d'optimisation du site, de l'offre et des services. Car, pour profiter de la croissance des achats en ligne, il convient d'être à la hauteur des exigences des clients (<http://www.benchmark.fr>).

Les usages de l'Internet par les Réunionnais n'apparaissant pas fondamentalement différents de ceux des Métropolitains, on peut penser que la progression du E-Commerce va continuer. Il convient de surveiller l'apparition de sites de vente en ligne gérés depuis La Réunion ou encore toutes les déclinaisons de sites nationaux pour La Réunion.

Equipement des foyers

Du point de vue des équipements, le fossé numérique semble se réduire, mais reste important.

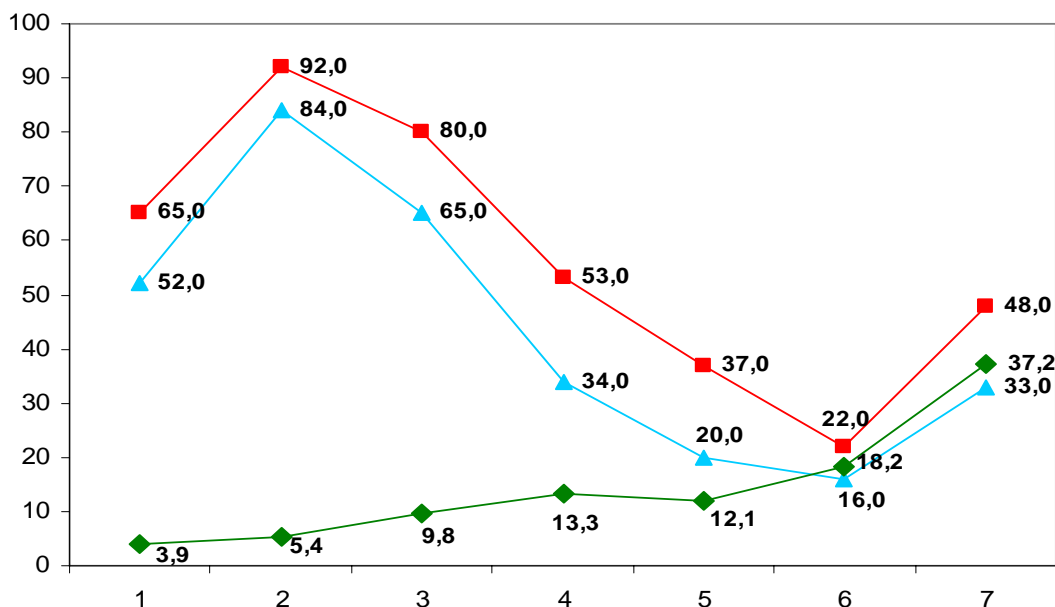
La croissance du parc informatique à domicile laisse à penser que les nouvelles technologies se diffusent lentement au sein de toute la population.

Mais cette diffusion se fait très inégalement tant au sein des Professions et Catégories Socio-Professionnelles (PCS) que sur le territoire

Micro ordinateur et Internet à domicile : de fortes inégalités

A partir des données 4^e TR IPSOS 2004 et de la ventilation INSEE Réunion des PCS sur la base du dernier Recensement Général de la Population (RGP 1999) disponible, on peut mettre en rapport le taux d'équipement en micro ordinateur par PCS et le poids (en %) de ces PCS dans la population réunionnaise.

Équipement des ménages par PCS



en rouge : micro ordinateur à domicile
 en bleu : connexion Internet à domicile
 en vert : PCS dans la population réunionnaise

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 Agriculteur, Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise | 5 Ouvriers |
| 2 Cadres, Professions intellectuelles supérieures | 6 Retraités |
| 3 Professions intermédiaires | 7 Autres sans emplois |
| 4 Employés | |

IPSOS, 4TR 2004 pour service TIC Réunion et INSEE RGP 1999

Le triple graphique ci dessus montre bien que les catégories les plus privilégiées (2 = cadres et professions intellectuelles supérieures, 3 = Professions intermédiaires) sont les mieux équipées et les plus connectées tout en représentant (respectivement 5,4 % et 9,8 %) une part faible de la population réunionnaise.

Les catégories « employés », « ouvriers » et « retraités » sont les moins bien équipées et connectées.

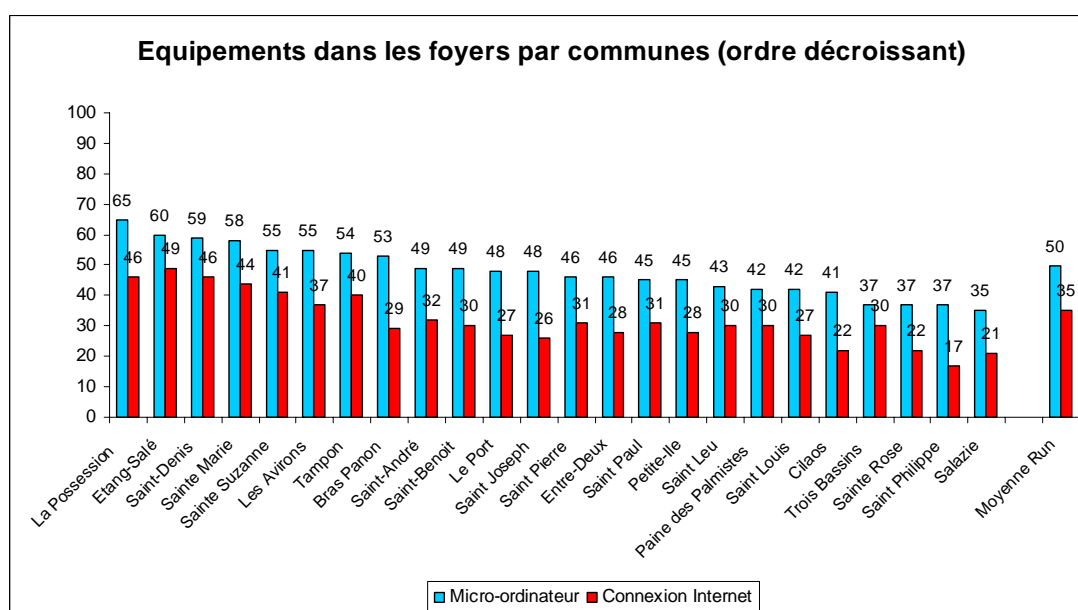
La catégorie 7 « autres sans emplois » se rapproche de la moyenne réunionnaise. Si elle inclu les chômeurs, elle englobe également les étudiants qui sont particulièrement équipés (voir par ailleurs « Tic et Université »), ce qui pourrait expliquer ces chiffres.

L'écart entre la courbe basse et les deux autres figure la fracture numérique sur la dimension de l'accès aux équipements.

Le CREDOC (mars 2006) relève une situation comparable en France métropolitaine : les inégalités les plus importantes sont fonction du capital culturel et économique. Ainsi, en mars 2006, 75 % des cadres disposent d'une connexion Internet à domicile contre 24 % des ouvriers, 15 % des retraités et 13 % des non diplômés.

L'équipement des foyers dans les 24 communes : de fortes disparités territoriales

La ventilation de l'équipement des foyers en micro ordinateur et en connexion Internet par communes montrent que un tiers d'entre elles présentent des taux d'équipement supérieurs à la moyenne réunionnaise (55%/35%). Il s'agit de La Possession, Etang-Salé, Saint-Denis, Sainte-Marie, Sainte-Suzanne, Les Aviron, Le Tampon et Bras-Panon.



Hormis Saint-Denis, qui tient une place à part dans l'armature urbaine de La Réunion (importance relative de la population, diversité sociologique – voir INSEE 2004), les communes qui abritent les foyers les mieux équipés et connectés sont plutôt des villes résidentielles proche des grands centres : cela apparaît clairement pour La Possession, proche des entreprises du Port et de Saint-Denis, pour Sainte-Marie et Sainte-Suzanne qui à terme constitueront une conurbation (à l'échelle de l'île) avec Saint-Denis. Les Aviron

et Etang-Salé doivent être rattachés à Saint-Pierre comme Le Tampon qui est également une ville résidentielle. Enfin Bras-Panon est proche de Saint-André dont les taux d'équipement des foyers sont quasi équivalents.

On note que les « grandes villes » n'apparaissent pas en tête de liste : la dispersion des catégories socio professionnelles sur tout le territoire communal explique ce fait comme leur concentration dans quelques communes à caractère plus résidentiel. Ces catégories n'hésitent pas à se déplacer quotidiennement pour rejoindre leurs lieux de travail comme le montre la carte des déplacements journaliers (DDE 2004) (Voir TIC et Aménagement du territoire).

Le CREDOC (mars 2006) confirme que, pour l'équipement des ménages, la catégorie sociale intervient majoritairement avant le lieu de résidence, même si le haut débit est d'abord apparu dans les grandes agglomérations. On remarquera toutefois (voir par ailleurs TIC et Aménagement du territoire) que l'ouverture des plaques haut débit (ADSL) s'est faite en suivant les zones à « température urbaine élevée » (AGORAH 2004) avant d'atteindre les villes les plus reculées (ou à « température urbaine » les plus faibles).

Par contre, si les PCS interviennent pour beaucoup dans l'équipement des foyers, le CREDOC montre que les inégalités d'usage de l'informatique ainsi que les différentes représentations véhiculées par les outils numériques sont finalement faibles entre les différentes PCS. Autrement dit, le « double fossé numérique » qui séparerait les initiés « sachant tirer bénéfice de la société de l'information » et ceux qui éprouveraient « des difficultés à tirer parti de ces outils » ne semblent pas aussi importants que ce que l'on pouvait craindre. Les disparités d'usages sont essentiellement liées à l'âge et à la qualité de la connexion (haut débit disponible ou non).