

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

**OBJECTIFS, PROBLEMATIQUE  
ET METHODOLOGIE**

**Août 2010**

## SOMMAIRE

1. Objectifs du POSI.....	3
2. Le Schéma Directeur des Télécommunications et le Document Unique de Programmation.....	5
3. La fracture numérique.....	7
4. La société réunionnaise.....	10
5. Méthodologie.....	14
6. Le rapport POSI 2010.....	15

## **1. OBJECTIFS DU POSI**

La création d'un outil d'observation du développement des Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.) procède d'un triple constat<sup>1</sup> :

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

Suite à ces constats, il a été convenu de mettre en œuvre un Pôle d'Observation de la Société de l'Information (POSI), capable de rendre compte de l'évolution du paysage communicationnel local et régional. Par la mise en œuvre d'enquêtes régulières (tous les 12 à 24 mois selon les secteurs), il doit permettre de :

- **Produire de la connaissance** sur les évolutions sociologiques en cours,
- **Développer un regard critique** sur la généralisation des techniques de communication,
- **Soutenir la recherche-développement** dans le domaine des communications,

---

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

- **Aider à la décision** politique et technique grâce à l'observation régulière des effets des politiques publiques et des initiatives du secteur privé.

Le POSI s'appuie sur une problématique qui envisage trois points essentiels :

- Les principes arrêtés dans le **Schéma Directeur des Télécommunications** de La Réunion (SDT, décembre 1999) et dans le **Document Unique de Programmation (DOCUP, 2000-2006)**,
- La question de la **fracture numérique** qui désigne, dans une société, la crainte d'un développement à deux vitesses qui distinguerait d'une part les individus accédants aux TIC et à leurs bénéfices et, d'autre part les démunis de technologies de l'information et des communications, exclus du monde économique et social,
- **La société réunionnaise** contemporaine, résultat de mutations rapides, profondes et généralisées qui font passer la société locale, forgée par la Plantation et l'histoire coloniale, ethniquement hiérarchisée et organisée par la tradition, à une forme de société post-industrielle, d'inspiration métropolitaine, moderne, complexe et sociologiquement segmentée.

## **2. LE SCHEMA DIRECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS ET LE DOCUMENT UNIQUE DE PROGRAMMATION**

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

Deux documents importants, produits au début des années 2000 cadrent la politique de développement des TIC : l'étude « PROTEL » et le Schéma Directeur des Télécommunications de La Réunion (SDT)

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

- Assurer une desserte cohérente de l'espace réunionnais
- Donner à tous la possibilité d'accéder aux services
- Produire et distribuer ces services dans des conditions de coût similaires sur tout le territoire
- Faciliter une offre de services publics de qualité

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

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

Outre leurs préconisations stratégiques, ces deux documents expriment la volonté de contrôler le développement des TIC afin :

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

### **3. LA FRACTURE NUMERIQUE**

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

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

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

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

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

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

A ces considérations portant principalement sur la question de l'accès aux réseaux et aux équipements s'ajoutent « *les possibilités inégales d'habilités liées aux*

TIC » (Sciadas 2002), c'est à dire la capacité, inégalement distribuée, pour les individus de tirer un bénéfice personnel, professionnel ou autre de l'usage et de la pratique des TIC. On comprend que ces « *habilités* » sont corrélées avec les conditions de vie, en termes socio-culturels, économiques et environnementaux, des individus.

La « *fracture numérique* » est ainsi *l'expression, dans le champ des technologies de l'information et de la communication, d'inégalités sociales, économiques, géographiques et culturelles largement préexistantes à l'expansion des TIC* ». Elle doit donc être abordée comme un phénomène multidimensionnel qui peut s'exprimer au niveau géographique, générationnel, professionnel, linguistique, culturel, financier, sexuel et qui présente des caractères propres inhérents aux technologies de communication.

La « *fracture numérique* » peut être présentée selon cinq dimensions :

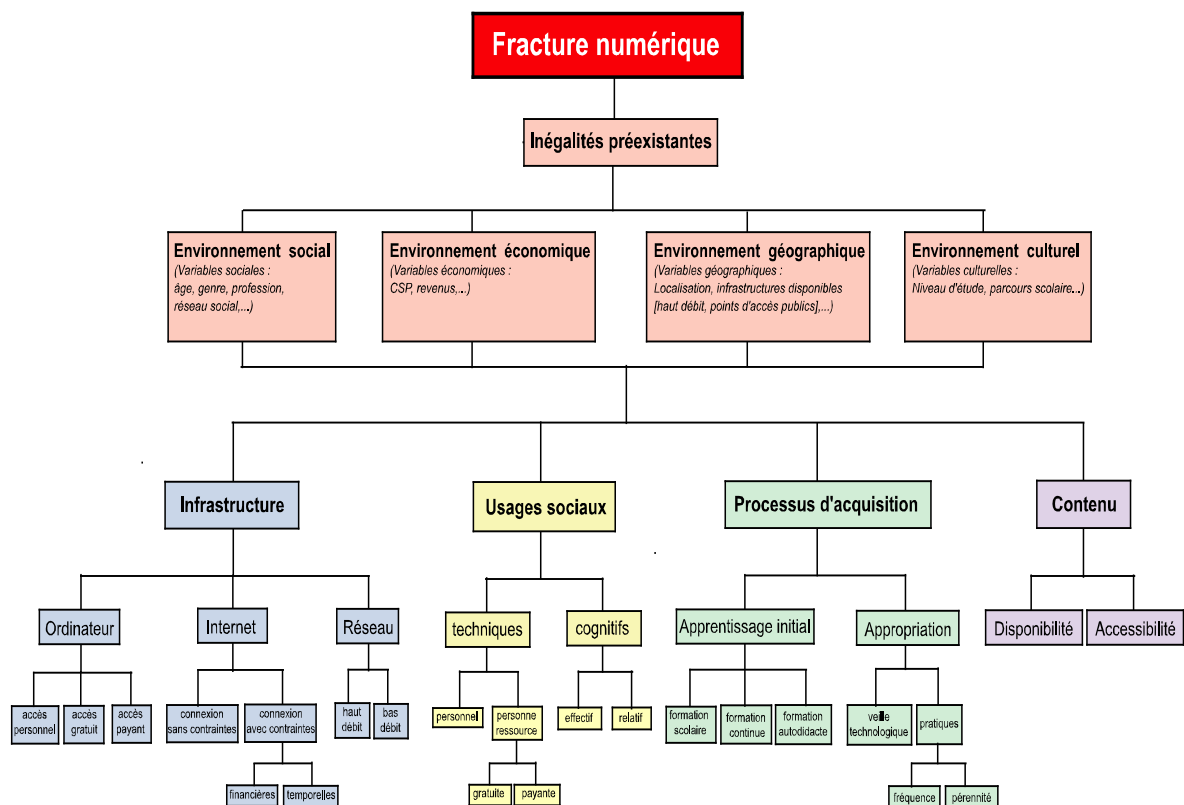
- La dimension des inégalités préexistantes envisage des inégalités antérieures à la fracture numérique dans les domaines social, économique, géographique et culturel. Ces inégalités dominent quatre autres dimensions plus spécifiques aux TIC (Ben Youssef, 2005).
- La dimension des infrastructures envisage les conditions d'accès aux équipements et plus spécifiquement à l'ordinateur, à Internet, au Haut-Débit et maintenant au Très Haut Débit. Cet accès peut se faire à domicile, dans le milieu professionnel, de formation ou ailleurs. Il peut se faire sous contrôle (de la famille, d'un formateur etc...) ou de façon totalement libre.
- La dimension des usages sociaux mobilise des compétences techniques et cognitives. La maîtrise de la technique permet d'utiliser les équipements, tandis que les compétences cognitives autorisent la recherche active de l'information, permettent de comprendre et d'évaluer les contenus, de s'imprégner d'une « *culture numérique* » pour interpréter par les codages, les icônes ou les subtilités du langage numérique.
- La dimension des processus d'acquisition engage d'abord un apprentissage initial, par la formation scolaire, continue, professionnelle ou de façon autodidacte. Ce « *cœur de compétence* » doit faire l'objet d'« *une attitude de*



veille permanente, un apprentissage perpétuel, et l'entretien d'un réseau relationnel permettant d'accéder aux savoirs et aux savoirs-faire techniques » (Lelong, Thomas, Ziemlicki, 2005)

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

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



## 4. LA SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE

(Ce paragraphe emprunte à Wolff, Watin, 2010)

La question de la « fracture numérique », appliquée au développement des TIC, est appréhendée dans le contexte spécifique de la société réunionnaise.

La société créole réunionnaise est historiquement façonnée par des vagues successives de migrations de peuplement, librement choisies ou contraintes, venues mettre en valeur, à partir de 1665, cette île de l’océan Indien alors vierge de toute occupation humaine. La société de Plantation qui se met en place au début du XVIII<sup>ème</sup> siècle s’oriente, après une période de cultures vivrières, vers une quasi-monoculture de la canne à sucre qui, après 1815, façonne le paysage et la société locale jusqu’au milieu du XX<sup>ème</sup> siècle.

La loi de 1946, instituant La Réunion en département français, entraîne un projet de développement économique et social essentiellement inspiré par l’idéologie d’un *retard à rattraper* pour atteindre l’égalité avec la Métropole. Il se concrétise par un processus d’importation d’une modernité d’inspiration occidentale, et de ses valeurs, qui pour Touraine consiste « *en la diffusion des produits de l’activité rationnelle scientifique, technologique, administrative* » et « *implique la différenciation croissante des divers secteurs de la vie sociale : politique, économique, vie familiale, religion, art* » (1992 : 23). Cette politique de « rattrapage » se traduit, à partir des années 60, par la construction d’écoles, d’hôpitaux et l’ouverture de grands chantiers d’équipement structurants (réseaux d’eau potable et d’énergie électrique) ; elle aboutit à une réelle amélioration de la situation sanitaire du pays. Mais si cette techno-modernisation forcée engage l’île sur les rails du développement, elle s’accompagne d’une forte acculturation et produit de nombreux effets pervers. En valorisant l’emploi salarié, elle oblige toute une population désœuvrée à s’entasser dans d’immenses bidonvilles au pourtour des villes dans l’espoir d’y trouver du travail. En rendant la scolarité obligatoire sur le modèle hexagonal, elle stigmatise l’échec scolaire. En diffusant un mode de vie métropolitain, elle participe à la négation de l’identité créole (Wolff, Watin, 2010).

Une résistance à ce changement s’organise de façon forte à la fin des années 1970, avec l’irruption de la culture créole dans un espace public médiatique

particulièrement contrôlé par les partis de droite. Grâce à l'action de militants culturels, la musique et la langue créole constituent alors les fers de lance de cette revendication identitaire (1979). La question de la langue, et de la graphie créole en particulier, fait débat ; les travaux scientifiques engagés à cette époque produisent les premiers atlas et dictionnaires *kréol réunionné/français* (1985, 1987).

La loi de décentralisation (1982) qui crée le Conseil régional, permet aux Réunionnais, formés par l'Ecole républicaine, de prendre des responsabilités dans la conduite et l'administration des affaires locales. La résistance conduite par les militants culturels des années quatre-vingt n'est plus de mise. Se met en place un processus d'hybridation entre le fait créole et les apports d'une techno-modernité redynamisée par les nouvelles possibilités de communication, et largement mondialisée. En, effet, les échanges ne sont plus réduits au contact monovalent avec l'ancienne métropole coloniale mais s'ouvrent progressivement aux pays de la zone et aux grands grandes puissances à l'origine du peuplement de La Réunion (Chine et Inde en particulier).

La modernité unique et purement occidentale, produit d'un processus de **substitution-assimilation** centré sur la France métropolitaine se transforme en « modernités réunionnaises » qui s'expriment dans des temps, des lieux et des espaces différents, mais également dans les multiples manières de les vivre. Les *modernités réunionnaises* renvoient à la complexité d'une société encore largement marquée par sa douloureuse histoire mais qui invente et bricole<sup>2</sup> chaque jour sa façon d'être au monde, un monde de plus en plus saisi par la globalisation des échanges. Ces processus de reformulation, d'accommodation et de créations permanentes, qualifiés par ailleurs de *réinventions culturelles*<sup>3</sup>, caractérisent les sociétés créoles dont Jean Benoist a maintes fois souligné la plasticité.

---

<sup>2</sup> Pour Jean Benoist cette notion, empruntée à Claude Lévi-Strauss, semble particulièrement opérante dans les sociétés créoles

<sup>3</sup> Christian Ghasarian distingue l'*acculturation* qui suppose « la mise en présence d'au moins deux systèmes et modèles culturels dont l'un s'impose à l'autre », la *créolisation* qui « suggère au contraire un mélange de modèles culturels aboutissant à un compromis de ceux-ci dans une nouvelle forme plus ou moins synthétique » et la *réinvention culturelle* qui « manipule ... les modèles imposés et ceux nés du contact forcé pour produire, souvent explicitement, de nouvelles significations sociales » (2002).

La seconde partie du XXème siècle est marquée par trois faits majeurs : l'apparition d'une classe moyenne, l'émergence de l'espace public et l'irruption des réseaux de communication.

**La « moyennisation » de la société**, qui intervient dans les années 1980, constitue certainement le fait sociologique le plus remarquable de ces trente dernières années. Il doit être mis en rapport avec les progrès de l'Ecole républicaine, particulièrement importants à partir de la création, en décembre 1984, d'une académie de plein exercice et d'une croissance économique soutenue au cours des vingt dernières années du XXème siècle.

L'augmentation très sensible du niveau de formation des jeunes Réunionnais va modifier la structure sociale basée jusque là sur la ségrégation ethnique, au profit d'une nouvelle échelle sociale prenant en compte la position socio-économique des individus. Apparaissent ainsi une nouvelle segmentation en catégories socio-professionnelles et une classe moyenne qui ne cesse de se développer et qui va être le meilleur diffuseur des valeurs de la modernité occidentale. Elle regroupe des individus qui, par leurs positions sociales – politiques, professionnelles – vont incarner, prescrire, voire imposer un mode de vie et des standards propres à la classe moyenne<sup>4</sup>. Pour autant, la société réunionnaise contemporaine n'est pas plus égalitaire que celle qu'elle remplace : les inégalités produites par la période coloniale ne sont pas effacées et si la mobilité sociale est indéniable pour nombre de jeunes Réunionnais, d'autres supportent toujours le poids de l'histoire et restent en bas de l'échelle sociale, là où furent cantonnés leurs ascendants<sup>5</sup>.

**La recomposition des sphères privées et publiques** s'observe dans l'évolution des manières d'habiter et de la ligne de partage entre espace privé et espace public. Là où l'espace domestique créole est ouvert sur l'environnement proche du quartier et sur la famille étendue, le logement moderne organise la fermeture de l'espace privé autour de la famille nucléaire, renvoyant une part importante de la sociabilité à l'extérieur de l'espace familial, « en ville ». Cette recomposition s'accompagne, dans les principales agglomérations de La Réunion,

---

<sup>4</sup> Dans les décisions concernant en particulier la famille, l'habitat, le mode d'alimentation, les rapport aux soins etc.

<sup>5</sup> En 2009 il y a potentiellement 115 000 bénéficiaires du Revenu Supplémentaire Temporaire d'Activité (RSTA). Malgré le développement économique des trente dernières années (J-Y. Rochoux, 2010), ce chiffre indique l'importance des « laissés pour compte » composé, pour partie, d'une nouvelle population issue des récentes migrations des pays de zone et de l'Europe dont des Métropolitains en rupture de ban.

de l'émergence de l'espace public urbain, espace inconnu jusque-là dans les villes réunionnaises. Dans le même temps se produit la transformation du paysage médiatique local et l'apparition d'un espace public qui se traduit par le développement d'un réel pluralisme de l'information et la constitution d'une opinion publique.

**Le développement et la démocratisation récents des réseaux de communication** projettent La Réunion dans la société de l'information et des échanges mondialisés. L'ouverture de l'espace aérien, la généralisation du téléphone, la transformation de l'espace des médias, puis à partir de 1995, le déploiement des réseaux numériques et la remarquable rapidité des ménages à s'équiper en ordinateurs connectent, comme jamais, La Réunion au monde. Cette révolution numérique réactive à coup sûr le mouvement d'acculturation déjà observé après la départementalisation (le « tournant des années soixante ») avec la soudaine irruption du monde dans l'île et la projection de l'île dans le monde. A côté de la *proximité*, longtemps valorisée dans les discours, sinon dans les pratiques, apparaissent depuis peu *la mobilité* et *le flux*. La migration des Réunionnais, qui avait pour destination principale la métropole, s'oriente à présent vers des destinations nouvelles comme l'Amérique du nord et le Québec en particulier, l'Australie ou l'Europe. Les *Réunionnais du monde*<sup>6</sup>, dont l'identité diasporique peut se définir comme étant « ici et là-bas », construisent de nouveaux espaces identitaires qui interrogent en profondeur le rapport au territoire local, lui-même de plus en plus traversé par des apports extérieurs mondialisés, incorporés et réinterprétés sur place (Wolff, Watin, 2010).

---

<sup>6</sup> C'est également le nom d'un site (*reunionnaisdumonde.fr*), créé en 2005 à destination de la diaspora réunionnaise qui va largement contribuer à lui donner une visibilité toute nouvelle.

## **5. METHODOLOGIE**

Les observables, les indicateurs et la méthodologie générale du POSI ont été conçus pour appréhender la réalité de la fracture numérique et son évolution dans le contexte de la société réunionnaise, compte tenu des objectifs fixés par le Schéma Directeur des Télécommunication et consignés dans le Document Unique de Programmation .

La base de données du POSI est constituée **d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs** portant sur les T.I.C. ; ces indicateurs sont renseignés à partir de **données disponibles** (statistiques, enquêtes ...) et, si nécessaire, d' **enquêtes complémentaires**, généralement effectuées par le POSI.

Les indicateurs sont agrégés en **trois grandes catégories** distinguant :

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

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

- les TIC et le territoire (Réseaux, entreprises et formations)
- les TIC : la filière et les formations
- les TIC et les Lieux d'Accès Publics à Internet (LAPI)
- les TIC et l'administration électronique (le service public)
- les TIC et la santé
- les TIC et l'équipement des foyers
- les TIC dans les Ecoles
- les TIC dans les Collèges et les Lycées
- les TIC dans l'Enseignement Supérieur

## **6. LE RAPPORT POSI 2010**

Le présent document rend compte de l'enquête du POSI qui s'est déroulée en 2008 et 2009.

Il s'agit de la seconde enquête du POSI qui applique intégralement le protocole méthodologique fixé au moment de la création du POSI et déjà mis en œuvre lors de l'enquête de 2005-2006. Ce protocole méthodologique a été mis en ligne en 2007 et n'apparaît pas dans le présent document.

Les résultats 2008-2009 sont exposés et commentés secteur par secteur dans le même ordre que pour le rapport précédent. On envisage d'abord l'état « à plat » de la situation des TIC pour la seconde enquête, puis l'évolution de la situation entre les deux enquêtes du POSI ; lorsque c'est possible, on procède à une comparaison de la situation locale avec des données plus générales.

Pour chaque secteur suivi par le POSI, les principaux indicateurs sont représentés sous forme graphique (histogrammes) en début de compte-rendu, suivis d'un commentaire concernant la fracture numérique.

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