

## Les Lieux d'Accès Publics à Internet à La Réunion (LAPI) - suite

Ce numéro fait suite au POSI Infos 4 concernant les lieux d'Accès Publics à Internet (LAPI) à La Réunion. Il a concerné la question des structures ; le présent numéro s'intéresse aux usagers des LAPI.

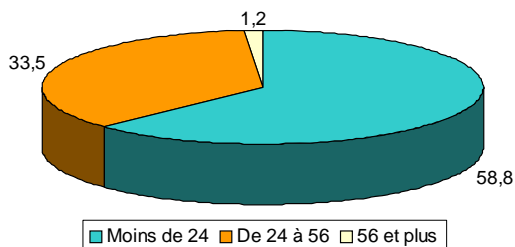
Sur les 8 structures enquêtées, 245 questionnaires ont été récoltés auprès des usagers, avec une répartition assez homogène du nombre d'enquêtes par structures.

### Quels publics ?

Dans les 8 lieux d'accès publics enquêtés, on ne constate pas de grande différence du point de vue du genre en termes de fréquentation puisque 45,7% des usagers sont des femmes et 53,9% des hommes.

Par contre, il apparaît que les nouvelles technologies sont affaire de jeunesse, car plus de la moitié des usagers sont des jeunes de moins de 24 ans, ce que souligne une enquête similaire effectuée par Ardesi sur les lieux d'accès publics à Internet en Midi Pyrénées.

Répartition des usagers du groupe témoin selon l'âge



Les LAPI sont fréquentés majoritairement pour la connexion Internet. En effet, si le taux d'équipement à domicile des usagers est, sur l'ensemble du groupe témoin, en moyenne supérieur à 50%, la connexion Internet elle est beaucoup moins répandue et l'équipement au haut débit marginal : les usagers profitent donc de la structure LAPI pour se connecter. L'équipement en téléphonie mobile lui s'est complètement généralisé avec un taux d'équipement des usagers supérieur à 94%.

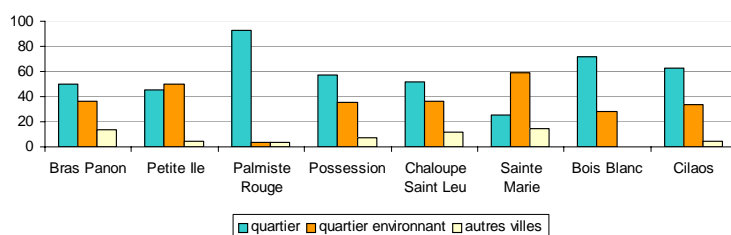
#### Rappel

Au quatrième trimestre 2006, le taux d'équipement de la population réunionnaise en micro-ordinateur était de 62% et en connexion Internet de 52%.

Source : Ipsos étude Tic-Track pour la Région Réunion

Ces usagers sont pour la plupart des résidents du quartier proche ou du quartier voisin qui viennent à la structure « à pied ». Ces éléments viennent conforter l'importance du positionnement géographique du LAPI, qui répond à l'une de ses missions, notamment celle d'être un outil de proximité pour la population.

Lieu de provenance des usagers

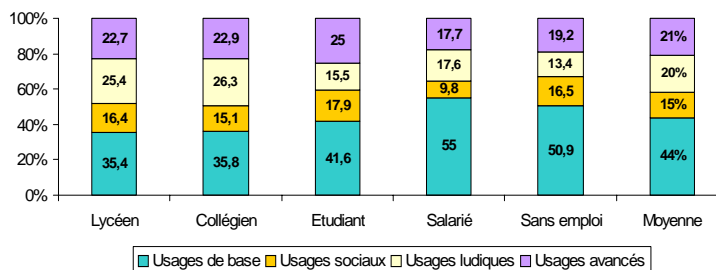


### Usages

En appliquant la typologie retenue par Ardesi au niveau des usages, on s'aperçoit qu'en grande majorité, on vient à la Cybercase ou Cyber-base :

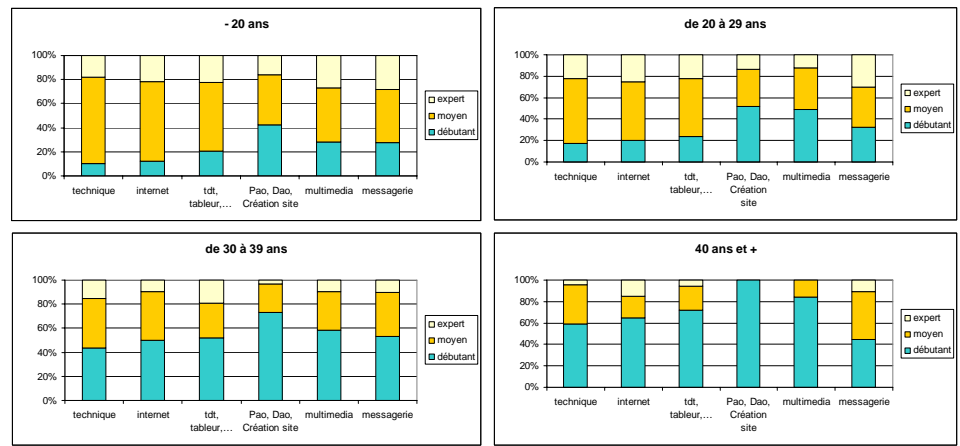
- d'abord pour les usages de base (initiation, mail, traitement de texte,...),
- ensuite pour les usages avancés (forum, chat, montage vidéo, création de site, téléchargement de musique,...) plus présents chez les jeunes,
- puis pour les usages ludiques (surfer, jouer,...) plus marqué chez les collégiens et lycéens,
- et en dernier lieu pour les usages sociaux (besoins scolaires, CV,...).

Typologie des usages par statut (en %)



Afin d'approfondir la question des usages et pratiques, il a été demandé aux individus fréquentant les LAPI de définir leur niveau de maîtrise de la technique et des logiciels. L'analyse montre qu'à partir de 40 ans, les utilisateurs se définissent en grande partie comme des débutants tant au niveau de la technique que pour l'usage des logiciels.

Cette « fracture générationnelle » peut notamment s'expliquer par la prise en compte assez récente de l'informatique dans le cursus scolaire. Les plus jeunes bénéficient ou ont bénéficié de cette approche durant leur scolarité et de ce fait, ont acquis le capital technique et cognitif nécessaire au maniement des outils et à leurs usages. D'ailleurs, le premier lieu d'apprentissage avancé par les usagers est le milieu scolaire puisque 38,5% des usagers déclarent y avoir



appris l'informatique, suivi du domicile pour 27,9% et pour 19,5% dans les lieux d'accès publics.

## Appropriation et contenu

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

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

### Fréquence des visites et des usages

Sur 239 usagers répondants, 43,9% déclarent venir à la structure plusieurs fois par semaine et 41% plusieurs fois par mois. Ce sont les lycéens et collégiens qui fréquentent le plus régulièrement les structures mais aussi les sans-emploi qui viennent plusieurs fois par semaine (entre 3 à 5 fois), alors que les étudiants et salariés viennent eux plutôt plusieurs fois par mois (entre 3 à 5 fois).

En termes de temps accordé aux pratiques informatiques, 48,5% des usagers disent consacrer environ 5 heures par semaine aux usages, à de la lecture ou encore à discuter autour de ce thème.

Des usagers qui semblent assez satisfaits d'Internet puisque 75% d'entre eux déclarent que les réponses proposées par le web à leurs recherches correspondent à leurs demandes.

Toutefois, les usagers mettent en avant des difficultés dans l'accessibilité aux données sur Internet. Pour 41,8% d'entre eux, l'ergonomie des logiciels constitue un obstacle important et pour 25,9% c'est le vocabulaire qu'ils jugent trop compliqué, et avancent un « manque de connaissance dans le langage technique informatique ». De même, la langue, surtout l'anglais, apparaît comme une barrière dans la compréhension des sites et des logiciels. Le manque de temps et le déficit de formation sont aussi deux raisons souvent avancées comme des freins pour 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.

## Conclusion

En conclusion, on peut souligner que les structures enquêtées répondent à l'objectif de départ : être un outil de proximité en vue de résorber la fracture numérique. Mais un niveau de résorption disparate selon les différentes dimensions de la fracture (voir POSI Infos 1).

**C'est dans la première dimension**, celle de l'infrastructure, que l'effort semble le plus important ; les huit lieux d'accès publics à Internet enquêtés s'appliquent avant tout à mettre à disposition des usagers des outils numériques en nombre suffisant et à assurer un suivi des usagers qui consiste principalement à de l'assistance au niveau technique.

**Concernant la dimension des usages**, c'est une « fracture générationnelle » qui dans cette enquête apparaît la plus visible. Les jeunes usagers semblent s'approprier la technique avec des pratiques informatiques régulières et fréquentes et des usages d'Internet qui de leur point de vue s'avèrent performants.

**La dimension de l'apprentissage** reste la plus en retrait et la moins abordée au sein des structures. On voit que les usagers qui disposent d'un « cœur de compétence » acquis durant le cursus scolaire, disposent d'une palette d'usages plus variés et passent le cap des usages de base. Par contre, les utilisateurs plus âgés qui n'ont pu acquérir cette culture numérique, ont plus de difficultés dans le maniement et l'usage des outils et se définissent eux même comme des débutants.

**Pour la dimension du contenu**, les usagers sont en majorité satisfaits par le contenu du web, mais un contenu qu'ils souhaiteraient malgré tout plus accessible.