



LUSSI-M@rsouin

Aout 2013

Constitutrice : Annabelle Boutet

Relectrice : Elisabeth Le Faucheur

**Synthèse - Bilan du
dispositif des Points
d'Accès Publics à Internet
(PAPI) à Brest**



L'ENQUETE PAPI 2012.

C'est en 1998 que les premiers Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) ont été ouverts à Brest. Ce dispositif a été souhaité par la ville de Brest dès 1995 en vue de proposer des solutions alternatives aux personnes qui ne pouvaient disposer d'un accès aux équipements et aux réseaux numériques et ainsi lutter contre les risques d'aggravation des situations d'exclusion dus à la dite fracture numérique.

En 2011, le service Internet et Expression Multimédias (SIEM) de la Ville de Brest a souhaité mettre en œuvre une nouvelle évaluation du dispositif des PAPI (la première ayant eu lieu en 2004). Cette évaluation avait des objectifs correspondant à deux axes : l'évolution des PAPI et de l'offre de services qu'ils proposaient ; la connaissance des usagers et de leurs pratiques dans les PAPI, inscrits dans une vision plus générale de leurs usages des TIC.

Une demande spécifique a été émise pour que soit portée une attention particulière à la collecte de données pouvant éclairer la problématique de l'e-inclusion. Parler de l'e-inclusion ou de l'inclusion numérique consiste à considérer l'apprentissage des outils dans une approche globale qui met en valeur les attitudes des personnes engagées, les relations que les médiateurs numériques mettent en œuvre dans leurs actions auprès des apprenants, l'organisation des lieux d'apprentissage, etc. Le concept d'e-inclusion permet ainsi d'appréhender l'apprentissage des TIC en tant que tel mais aussi comme un ensemble de moyens permettant aux personnes d'améliorer leur insertion sociale (entendue comme insertion professionnelle, scolaire, familiale, amicale, etc)

A ce titre, deux enquêtes par questionnaires ont été décidées : une auprès des structures, l'autre auprès des usagers des PAPI. Les questionnaires ont été élaborés par les deux partenaires afin de répondre au mieux à la demande et s'inscrire dans la connaissance déjà acquise du dispositif.

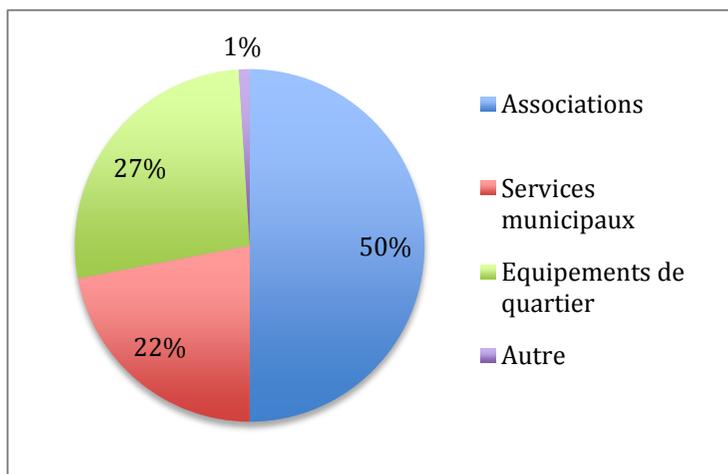
105 PAPI ont été référencés par le Service Internet et Expression Multimédia de la ville de Brest en 2012. 77 ont répondu à l'enquête 2012, auxquelles nous avons ajouté les 7 bibliothèques de quartier (la responsable de l'ensemble des bibliothèques a fourni un questionnaire global qui distingue seulement la Médiathèque Neptune et son ECM des autres médiathèques) ainsi que les PAPI qui n'ont pas répondu mais dont nous avons la preuve de leur existence. Par ailleurs, entre 1998 et 2012, 12 PAPI ont cessé leurs activités.

DES PAPI AU CŒUR DES DISPOSITIFS DE PROXIMITÉ DES QUARTIERS.

| Quartier | | Bellevue | Brest centre | Europe | Lambézellec | Saint-Marc | Quatre-Moulins | Saint-Pierre | TOTAL |
|------------------------|------------------------|-----------|--------------|-----------|-------------|------------|----------------|--------------|------------|
| % de PAPI par quartier | | 10 % | 34 % | 10 % | 12 % | 10 % | 15 % | 9 % | |
| Type de structure | Association | 5 | 21 | 7 | 6 | 3 | 8 | 2 | 52 |
| | Service Municipal | 1 | 8 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 23 |
| | Structure de quartier | 4 | 4 | 2 | 6 | 3 | 3 | 6 | 28 |
| | Autre | | 2 | | | | | | 1 |
| | TOTAL | 10 | 35 | 11 | 13 | 11 | 16 | 9 | 105 |
| Secteurs d'activités | ESS | | 1 | | 1 | | | | 2 |
| | Socio culturel | 5 | 12 | 4 | 8 | 4 | 5 | 6 | 44 |
| | Santé/social | 1 | 5 | 2 | | 3 | 1 | | 12 |
| | Social | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 6 | | 27 |
| | Culturel | | 6 | | | | 2 | | 8 |
| | Technique/scientifique | | | 1 | | 1 | 1 | 2 | 5 |
| | Services publics | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| | TOTAL | 10 | 35 | 11 | 13 | 11 | 16 | 9 | 105 |

Tableau 1. Répartition des PAPI par quartier selon les types de structures et les secteurs d'activité (2012)

Comme le montre ce tableau, de 1998 à 2012, le déploiement des PAPI sur le territoire brestois a permis un réel maillage dans les quartiers de manière à offrir encore plus de structures de proximité aux habitants.



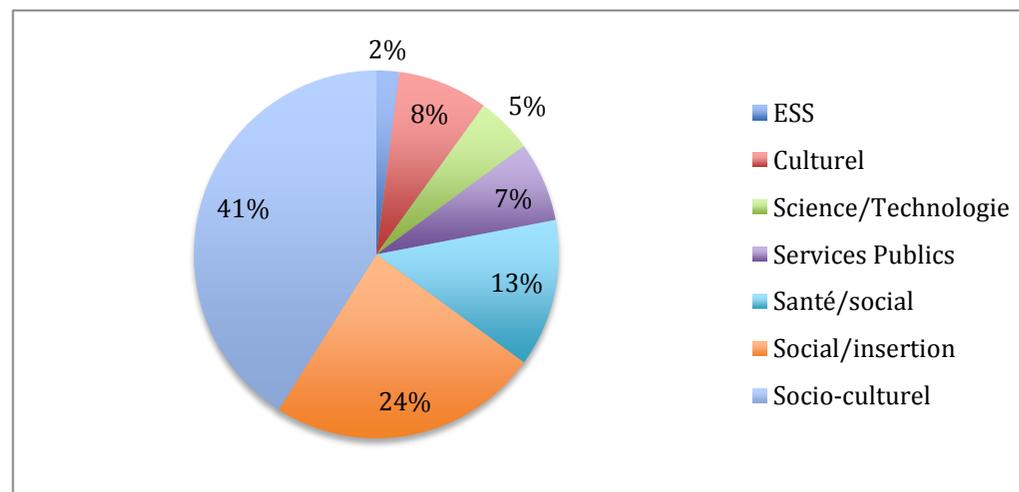
Le pari de la ville de Brest, de mobiliser les associations dans son dispositif, est gagnant puisque 50% des PAPI sont portés par le milieu associatif, garantissant un service de proximité qui, en outre, s'adresse à des publics plus diversifiés et surtout souvent éloignés des TIC, comme le montre la figure suivante.

- les équipements de quartiers (patronages et foyers laïques, maisons de quartier, centres sociaux)
- les services municipaux (mairies, bibliothèques, CCAS)
- les associations

Figure 1. Répartition des types de structures d'accueil des PAPI en 2012.

Les PAPI s'inscrivent dans les activités socio-culturelles (qui représentent 41% des activités des structures porteuses de PAPI) ; néanmoins, les 37% que représentent les activités dans les secteurs sociaux de l'insertion (24%) et de la santé (13%) sont un premier indicateur de l'investissement fait par les associations d'entraide dans les TIC, comme moyens de lutte contre l'exclusion.

Figure 2. Les secteurs d'intervention des structures porteuses de PAPI.



LES RESSOURCES DU DISPOSITIF.

56 (72%) des répondants déclarent que le personnel dédié au PAPI est un personnel salarié permanent (tout type de contrat) et 26 (33%) des bénévoles. Ces informations soulignent les actions menées en faveur de la pérennisation des activités liées aux TIC. Le fait qu'1/3 des structures ait recours à des bénévoles souligne la dynamique de proximité des PAPI mais aussi que les associations occupent une place importante dans le dispositif.

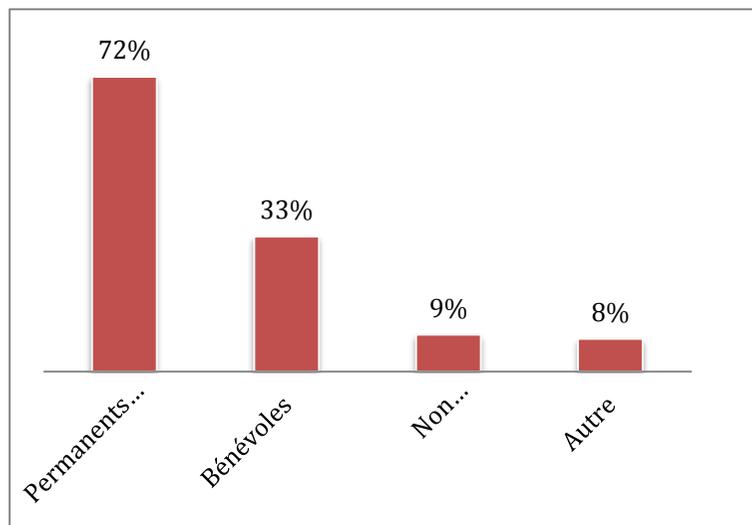


Figure 3. Statut des personnes qui animent les PAPI.

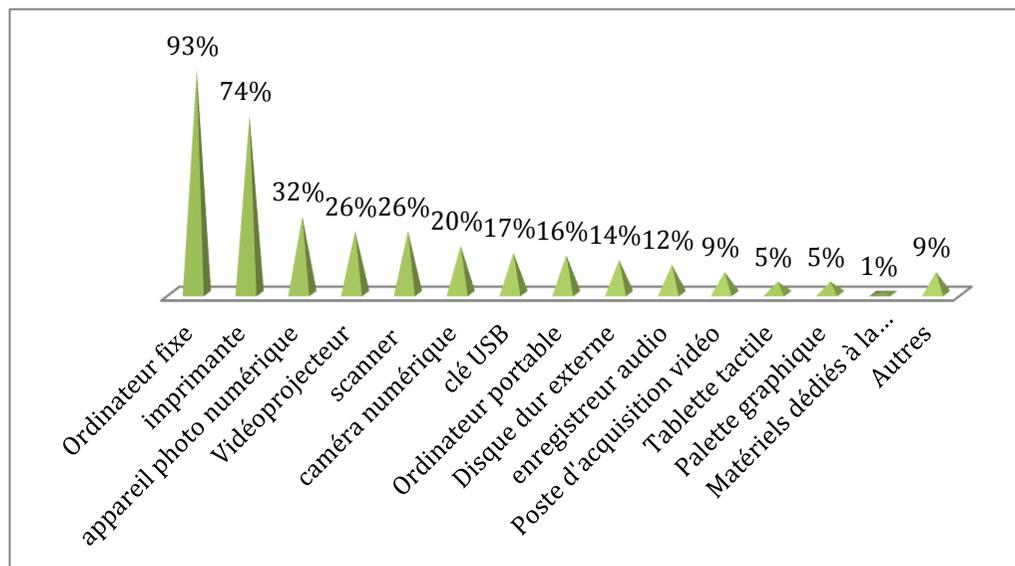


Figure 4. Equipements mis à disposition dans les PAPI.

L'ordinateur fixe est présent dans 93% des structures et l'imprimante dans 74% ; le troisième équipement étant le scanner (36%). Cela répond bien à une des fonctions premières des PAPI qui était la mise à disposition d'équipements numériques de base des personnes qui éprouvent encore des difficultés à s'équiper.

Dans la majorité des PAPI, les principaux services, lorsqu'ils sont proposés (libre accès, ateliers pour adultes et pour enfant, prêt de matériel), sont gratuits ce qui fait partie du contrat de base lors de l'ouverture. En effet, à l'instar de la proximité et de l'accompagnement, la gratuité des services était un des enjeux du déploiement des PAPI afin de permettre au plus grand nombre d'y avoir accès. Seules les impressions sont payantes.

LE STATUT SOCIAL DES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES PAPI.

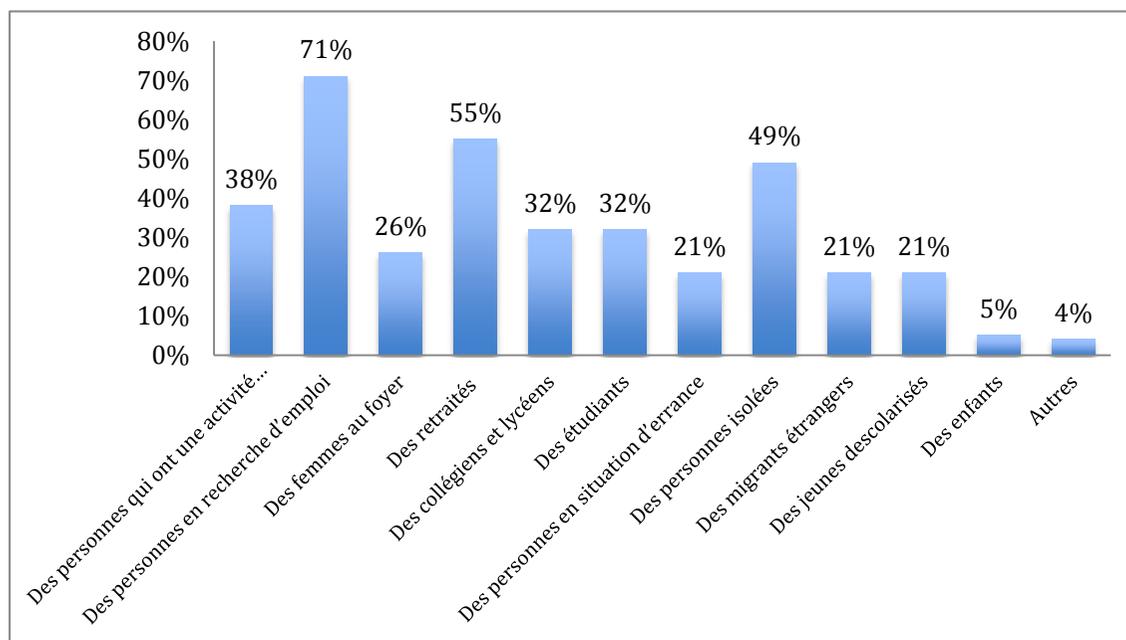


Figure 5. Le statut des personnes fréquentant les PAPI (réponses des structures).

A travers cette question, nous avons surtout voulu savoir dans quelle mesure les PAPI répondaient à une mission d'e-inclusion. Nous avons alors demandé aux animateurs et responsables de structures de préciser le statut social des personnes qui fréquentaient leur PAPI. Les pourcentages renvoient au nombre de structures ayant répondu pour chaque type de statut : 38% des structures ont déclaré qu'elles accueillaient des personnes en activité.

71% des structures déclarent accueillir des personnes en recherche d'emploi. Mais tous les groupes sociaux susceptibles d'être en situation d'[e]-exclusion sont représentés dans des proportions importantes : 55% des structures déclarent accueillir des retraités 49 % des personnes isolées (49%), des personnes en situation d'errance, des migrants étrangers, des jeunes déscolarisés (21% des structures pour chaque statut). L'e-exclusion est multiforme : absence d'accès à des équipements et à des réseaux numériques (la fracture de 1^e niveau), manque d'un environnement propice à l'apprentissage des usages des outils numériques. Le tout lié à une situation précaire, laquelle pouvant se renforcer par cette absence d'accès aux usages pour accomplir des démarches administratives, maintenir des liens avec des proches ou en créer de nouveaux.

En 2012, selon les enquêtes M@rsouin menées auprès des ménages bretons, « les retraités représentent 73 % des non-usagers alors qu'ils ne sont que 30 % de la population bretonne. Cependant, (...) seuls 2 % des non-usagers s'estiment trop âgés pour cela. L'utilité perçue est le principal motif de non-usage puisque 54 % des non-usagers estiment que ces outils ne leur seraient pas utiles. »¹

¹ M@rsouin (2012), « Usages des Technologies de l'information et de la communication en Bretagne. Repères 2012 », http://marsouin.telecom-bretagne.eu/IMG/pdf/reperestic2012_1.pdf

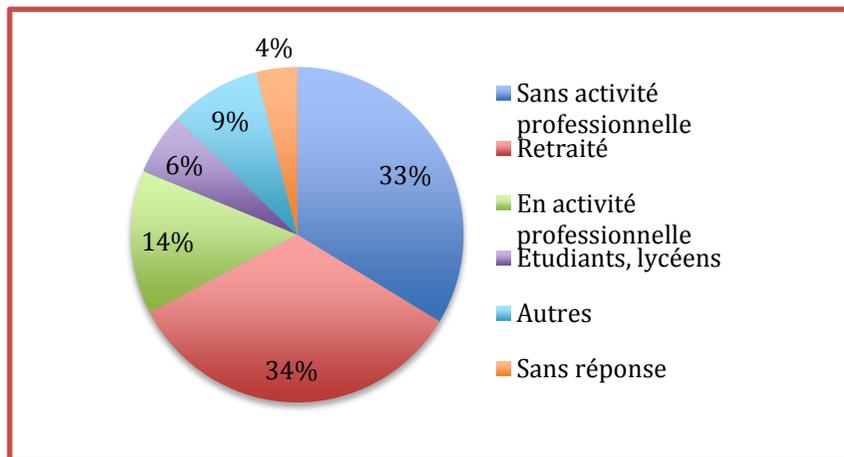


Figure 6. Statut socio-professionnel des usagers interviewés (2013).

49% des structures interrogées déclarent qu'elles accueillent des personnes isolées. Nous entendons par personnes isolées des personnes évoluant dans un environnement social (familial, professionnel, amical) peu développé, dû à des aléas économiques ou des ruptures de vie. Il a été montré par ailleurs que l'isolement est un frein essentiel aux processus d'appropriation des TIC. Les non-usagers ou les personnes qui ont développé peu d'usages affirment qu'elles ne disposent pas d'un entourage familiarisé aux usages d'Internet². En premier lieu, la démarche qui accompagne une décision de s'initier aux TIC est souvent le résultat d'interactions avec des proches qui 'donnent envie', explicitent les bénéfices qu'ils en retirent, démystifient la technique ; en outre, ces proches accompagnent souvent le néophyte dans les lieux d'initiation comme les espaces publics numériques. En second lieu, les membres de l'entourage sont également sollicités en cas de problèmes ou de questions techniques. Les personnes s'adressent plus facilement à un proche qui s'y connaît un peu qu'à un professionnel³. Enfin, pour pouvoir utiliser les outils de communication, il faut savoir avec qui communiquer. A contrario, nombre de néophytes passent le cap pour prendre ou garder le contact avec des membres de la famille éloignés ou lors d'une rupture dans leur histoire de vie qui les amènent à s'éloigner de leur lieu de vie : changement professionnel, veuvage, entrée en maison de retraite⁴. L'[e-]exclusion peut toucher des publics très diversifiés auxquels les réponses et les accompagnements à apporter divergent. C'est pourquoi, la qualité des PAPI brestois, qui consistent à les implanter dans des lieux publics de proximité ou dans des associations, permet de mobiliser des médiateurs qui connaissent ces publics et qui savent apporter l'accompagnement le plus adapté.

En 2013, les personnes ayant répondu aux questionnaires sont essentiellement des personnes sans activité professionnelle (33%) ou retraitées (34%) et 38 % sont en recherche d'un emploi. L'enquête de 2004 mettait déjà en avant une forte présence des demandeurs d'emplois qui représentaient plus de 25% des répondants et les retraités 12% des répondants.

Selon nous, l'environnement social est un facteur déterminant dans l'apprentissage et la fin de la période professionnelle active peut-être vue comme la fin d'opportunités d'accéder à de nouvelles techniques et à leur apprentissage. Néanmoins, les retraités ou les seniors sont de plus en plus nombreux à adopter les TIC et les PAPI sont des lieux privilégiés et plébiscités où ils trouvent, généralement, l'accompagnement et la convivialité qu'ils recherchent.

² Boutet A. et J. Tremembert, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les cahiers du numérique. Fracture numérique et justice sociale*, Volume 5 -2009/1.

³ Boutet A. et C. Droque, *Etude sur les usages et non-usages des TIC dans le quartier de Kérourien (Brest)*. Projet « Internet pour tous », M@rsouin, Ville de Brest, CIV, Brest, nov. 2009 http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Etude_dans_le_cadre_du_projet_Internet_pour_tous_a_Kerourien_BOUTET_DROGUE.pdf

⁴ Lethiais V. et K. Roudaut, « Les amitiés virtuelles dans la vie réelle: profil, motifs et modalités de construction ». *Réseaux: Communication, Technologie, Société* (164), p. 13-49, 2010.

UNE FONCTION DE COMPENSATION FACE AUX INSUFFISANCES DE L'EQUIPEMENT PERSONNEL.

78% des personnes enquêtées répondent venir dans les PAPI pour l'accès libre aux équipements et 86% utilisent les ordinateurs à disposition. Concernant les personnes qui déclarent venir dans les PAPI pour l'accès libre, 67 % disposent d'un ordinateur à domicile (portable ou fixe) et seulement 35 % d'une connexion à Internet. D'autre part, pour les 134 personnes qui déclarent venir dans le PAPI pour utiliser les ordinateurs, 69% affirment disposer d'un ordinateur et 39% une connexion à Internet à domicile. On peut donc conclure qu'une des fonctions des PAPI est de répondre à une défaillance d'équipement pour une partie des publics (le taux d'équipement est inférieur à 10 points par rapport aux données régionales et nationales) mais surtout à une défaillance en matière d'accès au réseaux.

Les figures suivantes montrent en effet, que les personnes qui fréquentent les PAPI appartiennent à des catégories de revenus modestes.

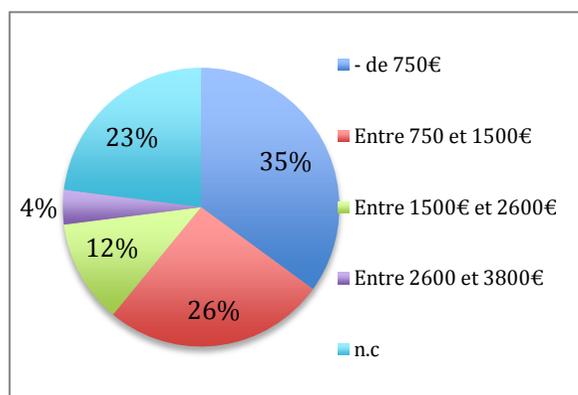


Figure 7. Tranches de revenus (par les usagers)

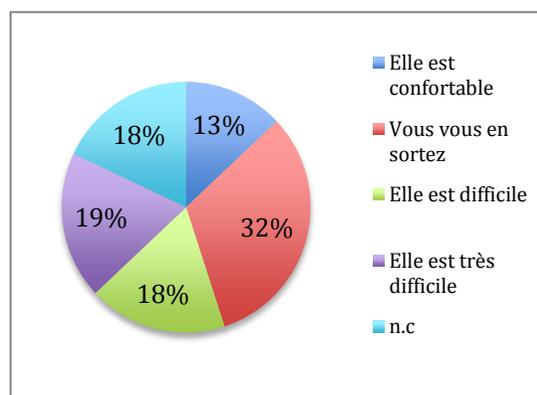


Figure 8. Estimation de la qualité de vie (par les usagers)

Les personnes célibataires éprouvent les plus grandes difficultés économiques. En effet, des 37% des personnes qui estiment que leur qualité de vie est difficile ou très difficile, 60 % sont célibataires, 23 % sont mariés ou en couple, 16 % séparés, divorcés ou veufs. Des 156 personnes qui ont répondu, 28 % sont au chômage ou en recherche d'un premier emploi. 18 sont des femmes et 24 des hommes. 22 ont un revenu inférieur à 750 € et 25 évaluent leur qualité de vie comme difficile ou très difficile. 29 sont des célibataires dont 18 évaluent leur qualité de vie comme difficile ou très difficile, sachant que pour 17 d'entre eux, les revenus mensuels sont inférieurs à 750 €. 6 ont entre 16 et 25 ans et 12 entre 26 et 44 ans.

Par ailleurs, en nous intéressant plus particulièrement aux personnes dont le foyer dispose d'un revenu mensuel inférieur à 750 € par mois, ce qui représente 35 % des répondants, nous constatons que 51% déclarent disposer d'un ordinateur personnel (fixe ou portable) mais seulement 25% d'une connexion à internet à domicile. Le faible taux d'équipement et/ou de connexion est donc compensé par la fréquentation des PAPI puisque 54% des personnes interrogées déclarent fréquenter les PAPI car l'accès est gratuit ou peu coûteux et 43% car elles n'ont pas les moyens d'avoir une connexion à Internet à domicile. Par ailleurs, 92% répondent venir dans les PAPI pour l'accès libre aux équipements et 87% utilisent les ordinateurs à disposition.

UNE OUVERTURE SUR L'INNOVATION ET LA DECOUVERTE.

Les personnes qui ont participé à l'enquête sont 38% à fréquenter les PAPI pour participer aux ateliers qui sont proposés. Majoritairement, ce sont les ateliers dédiés à la découverte et à l'approfondissement des connaissances autour de l'informatique et d'Internet qui sont les plus plébiscités. A ce titre, les personnes qui ont répondu à l'enquête plébiscitent les PAPI pour l'apprentissage des outils numériques : soit en atelier (32%), soit avec un accompagnement individuel (17%). Soit en tout : 49%. Notons également que 71 % des personnes qui ont répondu qu'elles fréquentent les ateliers proposés dans les PAPI sont des retraités et 74 % de ces retraités viennent pour des ateliers d'initiation.

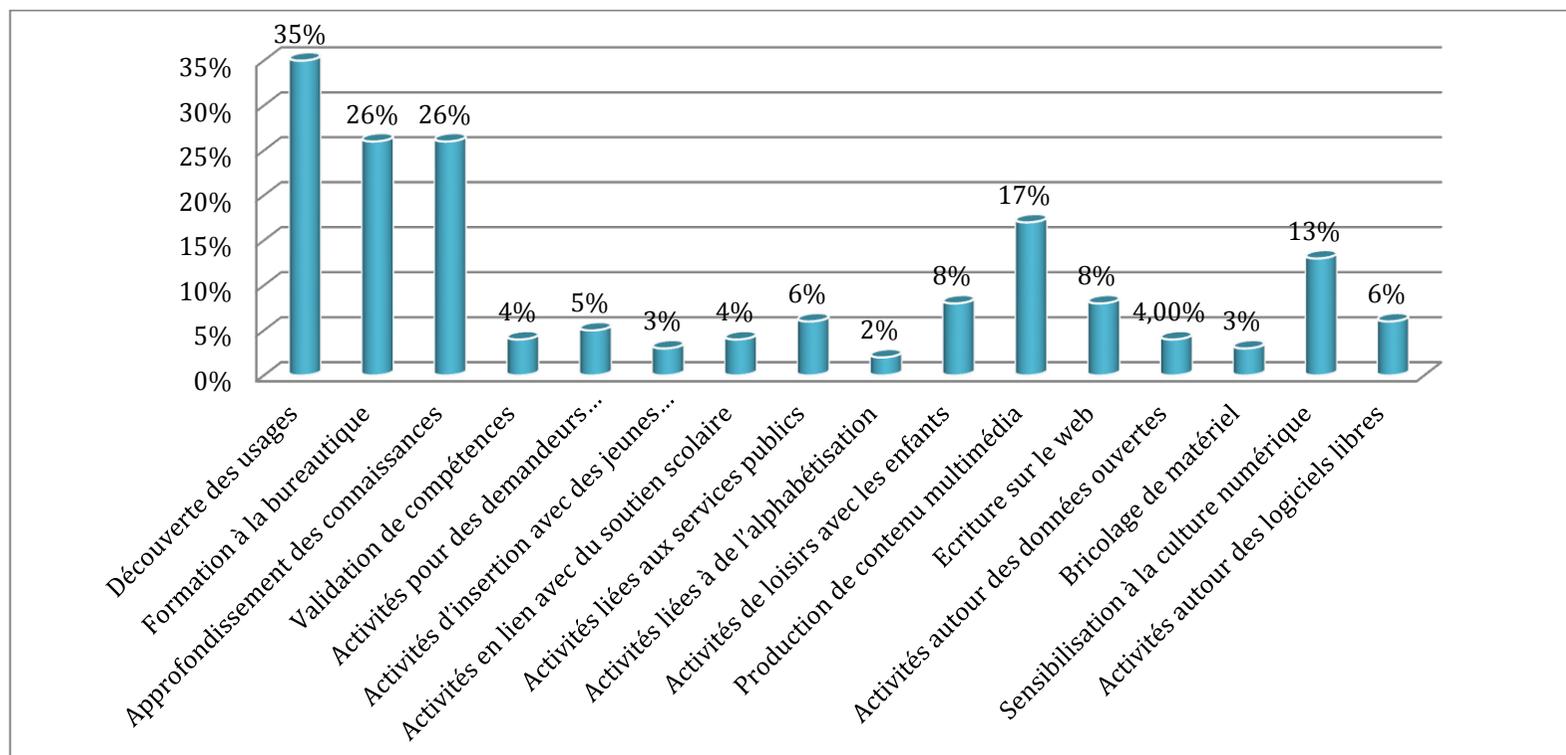


Figure 9. Ateliers les plus fréquentés par les usagers (selon les usagers).

UNE FONCTION DE SOCIABILITE ET DE CONVIVIALITE ?

Régulièrement, la question du lien social revient dans les processus d'appropriation des TIC. La figure ci-dessous montre les réponses des animateurs et des responsables de structures. La question qui était posée était de savoir si les personnes se rendaient seules ou accompagnées dans les PAPI. Les responsables des structures qui ont répondu à l'enquête déclarent que les personnes qui se rendent dans les PAPI s'y rendent seules. Cela nous a été confirmé par l'enquête auprès des usagers qui déclarent également se rendre dans les PAPI seuls et user des services disponibles en solitaire.

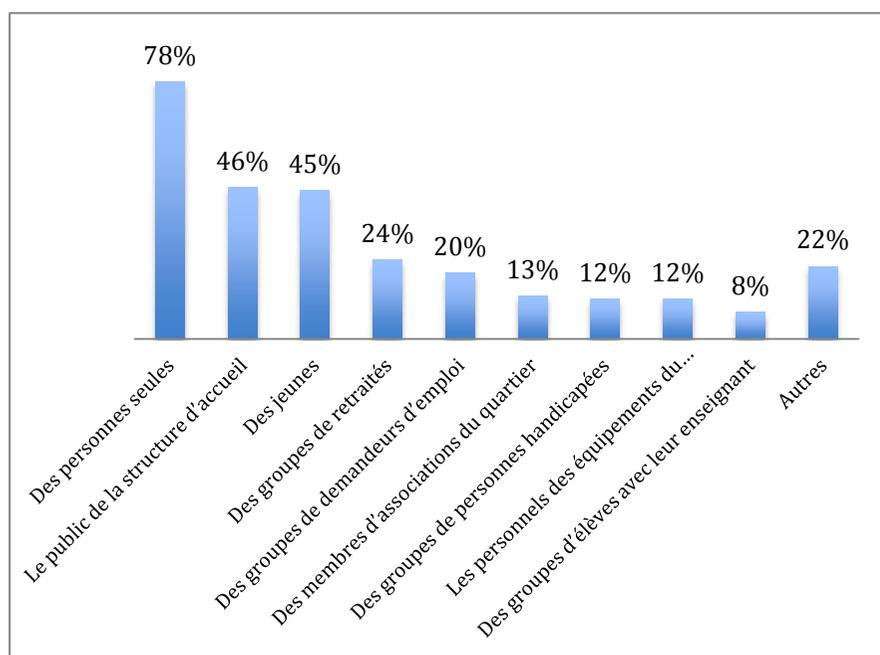


Figure 10. Caractéristiques sociologiques des publics des PAPI (selon les structures).

Cependant, dans les réponses des usagers à la question de savoir pourquoi ils se rendent dans les PAPI les raisons liées à la convivialité et aux liens sociaux recueillent 51% : 29% déclarent qu'ils y retrouvent des amis et 22% que cela les obligent à sortir et leur permet de rencontrer du monde. A cela nous pouvons également ajouter que 52% des répondants s'y rendent car ils y trouvent des personnes pour les accompagner.

Au cours de l'enquête, nous avons observé deux grands types d'utilisateurs : 1) ceux qui fréquentent les PAPI pour l'accès libre aux réseaux et aux équipements et qui ne recherchent pas nécessairement de nouvelles sociabilités, le PAPI est un service public comme un autre qui leur permet de mener leurs activités ; A ce titre, 59% des personnes qui se rendent dans les PAPI pour le libre accès ne sont pas retraités. 2) ceux qui fréquentent les PAPI dans le but de se former au maniement des outils numériques, dans ces cas-là au service sont également associés la recherche de l'accompagnement (individuel ou collectif) et de la convivialité. Comme nous l'avons souligné précédemment, cette population est principalement composée de retraités.

CONCLUSION.

La présente étude montre sans conteste les fonctions sociales que les PAPI jouent dans le paysage local. En effet, ils continuent d'assurer une de leurs primaires missions, à savoir, mettre à la disposition du plus grand nombre des équipements et des réseaux numériques, notamment pour ceux qui rencontrent des difficultés économiques.

Ils garantissent également une offre de services diversifiés en proposant aux usagers la possibilité d'améliorer leurs compétences numériques ou de découvrir de nouveaux usages et ce notamment par la mise en place d'ateliers. Néanmoins, dans notre étude, ce sont principalement les retraités ou les séniors qui fréquentent ces ateliers qui ont été mis en avant.

En outre, ils sont inscrits dans les trajectoires routinières des habitants des quartiers dans ce sens où il y a toujours un PAPI à proximité (- de 20 minutes du lieu de domicile des usagers), voire plusieurs. Le choix est alors justifié par les services offerts mais aussi par leur situation dans les activités quotidiennes : on se connecte à la médiathèque en accompagnant les enfants ou en se rendant à une distribution alimentaire ; on s'inscrit dans un atelier dispensé dans un équipement de quartier que l'on fréquente déjà pour d'autres activités.

Enfin, les PAPI restent un lieu où les personnes en situation [e-]exclusion peuvent trouver des ressources pour utiliser les outils numériques, notamment dans les associations qui œuvrent dans ces secteurs sociaux de l'insertion. C'est d'ailleurs dans ce secteur qu'il reste beaucoup à faire pour permettre à d'autres structures de se saisir des usages des TIC et de se les approprier dans leurs activités. A ce titre, la mise à disposition d'équipements et la facilitation de l'accès au réseau ressort comme une fonction phare des PAPI ; or, la détérioration des conditions économiques des ménages et le renforcement des activités quotidiennes et notamment administratives qui requièrent l'accès à une connexion Internet risquent de renchérir cette fonction dans les années qui viennent si l'offre privée n'est pas mis au diapason des contraintes économiques. Cela ne disqualifie pas la fonction d'apprentissage que remplissent les PAPI mais au contraire renforce la nécessité de poursuivre l'équipement des organisations de proximité tout en garantissant un accompagnement pour ceux qui en demande. Au cours de l'enquête, nous avons pu également observer que les difficultés demeurent à manipuler certains outils et fonctionnalités, même chez les plus jeunes ; cependant ces difficultés sont souvent associées à la difficulté de s'approprier les procédures administratives (que ce soit pour des services publics ou des services marchands, par exemple) que portent les systèmes d'information. Dès lors, l'accompagnement nécessaire n'est pas simplement un accompagnement d'accès aux techniques mais le plus souvent à un système socio-technique.

C'est pourquoi, le dispositif brestois, tel qu'il est adossé aux structures publiques et associatives de proximité, présente une mixité de ressources et de capacités qui peut répondre aux attentes socio-techniques des usagers.

w w w . t e l e c o m - b r e t a g n e . e u

Campus de Brest

Technopôle Brest-Iroise
CS 83818
29238 Brest Cedex 3
France
Tél. : + 33 (0)2 29 00 11 11
Fax : + 33 (0)2 29 00 10 00

Campus de Rennes

2, rue de la Châtaigneraie
CS 17607
35576 Cesson Sévigné Cedex
France
Tél. : + 33 (0)2 99 12 70 00
Fax : + 33 (0)2 99 12 70 19

Campus de Toulouse

10, avenue Edouard Belin
BP 44004
31028 Toulouse Cedex 04
France
Tél. : +33 (0)5 61 33 83 65
Fax : +33 (0)5 61 33 83 75

