



Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest

Rapport d'évaluation : « L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques »

L'ETUDE

Septembre 2004

Données sources :

Enquêtes réalisées par la ville de Brest auprès des Points d'Accès Publics à Internet en Janvier 2003¹ et Décembre 2003

Enquêtes réalisées auprès des usagers du dispositif d'accès publics à Internet de Novembre 2003 à Janvier 2004.

Contact : Elisabeth Le Faucheur Joncour

Service Démocratie Locale et Citoyenneté – Ville de Brest
02.98.00.84.39 - elisabeth.le-faucheur-joncour@mairie-brest.fr

©© Mairie de Brest, 2004, document sous licence Creative Commons²

¹ Certaines données ont fait l'objet d'une actualisation au 12 novembre 2003

² Selon les termes de cette licence, les auteurs permettent à tout à chacun-e de copier, distribuer, diffuser et adapter leur travail seulement et uniquement dans un but non commercial. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/1.0/>
En retour de cette utilisation, les éditeurs et auteurs souhaitent que soient mentionnés leurs noms et l'url de publication de l'information mentionnée.

Sommaire

Volet 1	<i>Brest et ses 60 « Points d'Accès Publics à Internet »</i>	1
1.	Originalité et singularité de la politique d'accès public brestois	2
1.1	Un réseau de lieux de proximité	3
1.2	Deux types de PAPI : des points d'accès à Internet et des espaces d'animation multimédia	4
1.3	Une offre de services homogènes sur le territoire assurée par les associations et les services municipaux	7
2.	Le fonctionnement, l'animation, la fréquentation des espaces	10
2.1	Les conditions d'accès aux services et activités : plages horaires, tarifs, conditions particulières d'accès	10
2.2	Les services, activités et animations proposées dans les points d'accès	13
2.3	Les limites d'usages et les difficultés liées à l'animation	15
2.4	La fréquentation de l'espace : mesure et analyse	16
2.5	Les moyens humains et matériels	19
3.	Objectifs initiaux, perspectives d'évolution : un premier bilan réalisé par les PAPI brestois	23
3.1	Objectifs initiaux, freins et facteurs de succès des points d'accès	23
3.2	Les projets axés vers de nouveaux usages et de nouveaux publics	25
Volet 2	<i>Les usagers du dispositif et leurs pratiques</i>	26
1.	Les usagers : qui sont-ils ?	27
1.1	Les papis fréquentés par les répondants	27
1.2	Caractéristiques des usagers	28
1.3	Le niveau de connaissances des outils par les usagers	32
1.4	Leur niveau d'équipement personnel	34
2.	Connaissances et fréquentation du Papi par les usagers : comment, quand et pourquoi viennent-ils dans les PAPI ?	35
2.1	Des PAPI adoptés par les usagers des services et structures	35
2.2	Le PAPI intégré dans le fonctionnement ordinaire des brestois	35
2.3	La gratuité et la proximité du réseau des PAPI, les deux motifs de fréquentation d'un PAPI	36
2.4	Elargissement des temps d'utilisation : une demande forte du public	37
3.	Les pratiques des usagers au sein des PAPI	39
3.1	La recherche d'information et la messagerie, les activités phares des usagers du dispositif	39
3.2	Que recherchent les usagers sur le Web ?	40
3.3	Des outils spécifiques utilisés au sein des Espaces Publics Multimédia	40
3.4	Des usages à visée professionnelle et personnelle	41
3.5	Internet et le multimédia, des outils au service de la recherche d'emploi	41
	<i>Paroles d'usagers sur les Papi brestois...</i>	43
	ANNEXES	45
1.	Le questionnaire à destination des usagers	45
2.	Le questionnaire à destination des structures	45

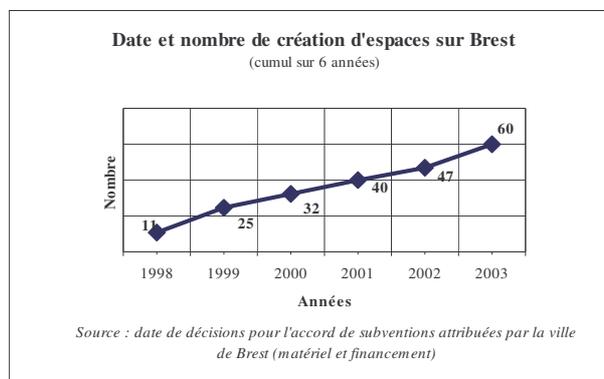
Volet 1

BREST ET SES 60 « POINTS D'ACCES PUBLICS A INTERNET »

Dès 1995, la ville de Brest a le souhait de favoriser l'appropriation sociale des « Nouvelles Technologies de Communication » par le plus grand nombre. On parle alors de risque de « fracture numérique » creusant davantage les écarts sociaux.

La volonté politique de la collectivité va recevoir un écho favorable auprès des acteurs locaux (services publics, associations, équipements de quartier) qui vont s'inscrire de façon spontanée dans le développement et l'accueil de ce dispositif, dans l'accompagnement des habitants dans la découverte et la pratique d'Internet et du multimédia.

C'est cette convergence d'intérêt qui va aboutir à la création des 11 premiers espaces dès 1998. En cinq ans, tel qu'en témoigne le graphique ci-dessous, ce chiffre a été multiplié par 5, avec aujourd'hui 60 espaces, créés ou en cours de création, qui maillent le territoire brestois et assurent aux habitants une proximité d'accès à Internet et au multimédia.



1. **Originalité et singularité de la politique d'accès public brestoise³**

Le plus souvent, les collectivités ont opté pour l'une ou l'autre des options suivantes : la création de réseaux d'espaces dédiés au Multimédia (tel que le programme cybercommunes en Bretagne), ou l'intégration d'accès public à Internet dans des services publics (telles que la mise à disposition d'outils dans les bibliothèques).

Parmi les initiatives et politiques d'accès public nationales, le dispositif brestois relève des plus originaux dans sa construction et par les effets produits. Il s'appuie sur des lieux existants publics et associatifs et compte des points d'accès à Internet mais également des espaces multimédia, mieux équipés et proposant un accompagnement renforcé et des animations variées. Les points d'accès sont ainsi présents au sein de structures ordinaires de proximité (équipements de quartier, des services publics et des associations) assurant un maillage territorial homogène.

Ce choix réalisé par les élus brestois, est déterminant de la proximité du service proposé aux habitants, de l'accompagnement et des outils proposés, des coûts de fonctionnement des structures. L'intégration du service dans des structures existantes permet de mutualiser les coûts de fonctionnement, d'optimiser les plages horaires d'ouverture, de permettre aux habitants d'accéder à Internet en fonction de leurs centres d'intérêt et de leur « pratique » de la ville.

Pour ce faire, la ville de Brest a affirmé son soutien au dispositif de trois manières :

- Par l'attribution de subventions ou la mise à disposition d'équipements,
- Par des services de prêts de matériels aux équipements (appareils photos, caméras, vidéo-projecteurs, salle multimédia mobile...)
- Par des services de soutien technique : cette aide, qui va de la commande de matériel, à l'installation physique des PAPI et Espaces, consiste également à assister au quotidien des structures d'accueil des PAPI, à les conseiller et les accompagner dans leurs projets individuels ou partenariaux.
- Par l'animation du dispositif (Groupes de travail, formations, mise en réseau des acteurs)

Avec la disparition du poste de technicien sous contrat emploi-jeunes et son non remplacement actuel, les missions techniques sont aujourd'hui remises en cause, malgré une prise en charge par les autres personnels du service qui tentent, à partir de leurs compétences propres, de pourvoir à cette absence.

A moyen terme, il semble que l'absence d'une fonction technique **au sein du service**, puisse poser un réel problème de légitimité par rapport aux actions menées, et compromettre l'action de la ville de Brest en matière de diffusion des nouvelles technologies d'information et de communication.

³ Le Point 1 de ce volet a été rédigé en Novembre 2003.
Evaluation du dispositif d'accès public à Internet à Brest
©© Mairie de Brest, 2004, document sous licence Creative Commons

1.1 Un réseau de lieux de proximité

La logique de création des Points d'Accès Publics à Internet vise à intégrer dans des sites de proximité existants du matériel et un accompagnement à l'usage des technologies d'information et de communication.

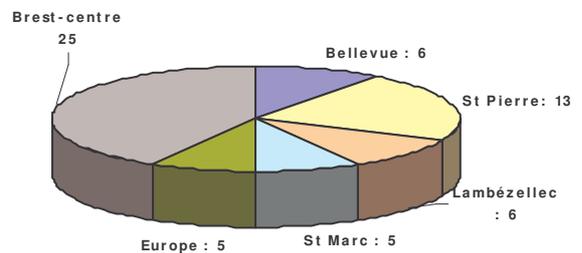
Les PAPI sont ainsi présents au sein :

- Des équipements de quartier (Patronages Laïques, Maisons de Quartier, Centres Sociaux, Foyers Laïques),
- Des services municipaux (Bibliothèques, CCAS, Pôle Santé, Mairies),
- D'associations relevant de plusieurs champs d'activités (social, socioculturel, environnemental, culturel, informatique, économie solidaire).

La graphique ci-contre et la carte présentée au début du document révèlent une répartition relativement bien équilibrée des PAPI sur Brest. Ceci est à mettre en lien avec la nature des lieux d'accueil des PAPI : bibliothèques, mairies, équipements de proximité présents sur l'ensemble des quartiers.

On s'explique assez aisément la concentration d'espaces sur Brest-centre, qui malgré la dynamique des autres quartiers brestois, continue d'assurer des fonctions de polarité.

Répartition des points d'accès par quartier



	Population totale RGP 99	Densité de population	Nombre de points d'accès	Nbre d'habitants par point d'accès	Superficie en km ²	Nombre de points d'accès au Km ²
Total	153 972	3 146	60	2 566	48,94	1,23
Bellevue	20 489	8 262	6	3 415	2,48	2,42
St Pierre	40 566	2 375	13	3 120	17,08	0,76
Lambézellec	24 008	1 915	6	4 001	12,54	0,48
St Marc	22 715	3 311	5	4 543	6,86	0,73
Europe	18 545	3 946	5	3 709	4,70	1,06
Brest-centre	27 649	5 237	25	1 106	5,28	4,73

Sources : « Atlas des quartiers » - Ville de Brest, et Enquête PAPI (Espaces) de Janvier 2003 actualisée au 12 novembre 2004.

Le tableau ci-dessus reprend au global et par quartier le nombre d'habitants, ainsi que les densités de population.

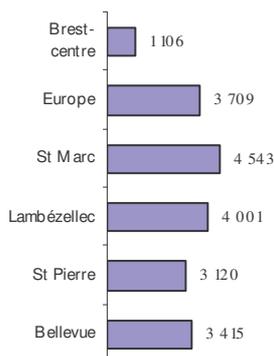
Un premier rapprochement a été réalisé entre la population des quartiers et le nombre d'espaces présents. En moyenne, sur Brest, un point d'accès dessert 2.566 habitants. Néanmoins, ce résultat est à pondérer au regard des données de Brest-centre (1 point d'accès pour 1106 habitants contre 1 pour 4543 habitants pour St Marc).

On peut noter pour les quartiers de St Pierre (quartier plus vaste et plus peuplé) et de Bellevue (quartier à forte densité de population), que le nombre de points d'accès existants est proportionnellement plus fort que sur d'autres quartiers.

Pour les quartiers de Saint-Marc, de Lambézellec et de l'Europe, **des projets d'espaces à moyen et long terme pourraient améliorer l'offre de service public sur ces quartiers.**

Les projets complémentaires pourraient concerner les lieux suivants :

Nombre d'habitants par points d'accès ■ **St Marc** bourg avec l'équipement de la Mairie.



- **Site de Pontanézen** : Un travail partenarial⁴ entre les institutions et acteurs du quartier est engagé pour réorganiser l'offre d'accès public à Internet sur le quartier. Cette réflexion fait suite à des difficultés de fonctionnement (usages inadaptés en fonction des lieux utilisés qui ont entraînés une suspension provisoire du fonctionnement du PAPI du centre social et de la médiathèque). L'objectif des acteurs du quartier est d'organiser l'accès public et de mutualiser l'animation sur le quartier.
- **Site de Kéréderm** : la mise en œuvre de l'espace multimédia au sein du local Lecture/écriture fait partie des réflexions à engager par le centre social.

1.2 Deux types de PAPI : des points d'accès à Internet et des espaces d'animation multimédia

Parmi les PAPI on distingue deux types d'espaces :

- **Les Points d'Accès Publics à Internet (PAPI)**, équipés le plus souvent d'un seul ordinateur connecté et d'une imprimante, permettent aux usagers un accès accompagné à Internet.
- **Les Espaces Publics Multimédia (EPM)**, animés par des bénévoles ou professionnels, disposent d'équipements plus nombreux et proposent un panel de services plus large (accès à Internet et au multimédia complétés par des initiations, formations, de l'accompagnement de projets, l'accès à de la documentation...).

Parmi ces espaces, certains sont labellisés par d'autres dispositifs ; on compte 1 cybercommune du dispositif régional (le Bureau Information Jeunesse), un Espace Culture Multimédia (Le Fourneau, espace labellisé par le Ministère de la Culture).

Les données présentées ci-dessous tiennent compte de cette distinction. Les espaces ont été répartis par quartier et classés dans trois catégories :

- **Les lieux existants (52),**
- **Les lieux en cours de création (8)** il s'agit des structures qui ont reçu une aide matérielle et/ou financière de la ville et qui ouvriront leurs portes en tant que PAPI dans les semaines à venir.
- **Les projets (4)** : ce sont les sites qui font actuellement l'objet d'une réflexion, ou qui sont envisagés à moyen terme.

Quartier	Total	Existant		En cours		En projet	
		PAPI	EPM	PAPI	EPM	PAPI	EPM
Bellevue	6	4	0	2			
Brest-centre	26	19	5	1		1	
Europe	6	4	1				1
Lambézellec	7	5	0	1			1
Saint-Marc	6	3	1		1	1	
Saint-Pierre	13	8	2	3			
	64	43	9	7	1	2	2
		52		8		4	

Pour cette présentation, les 8 PAPI en cours de création ont été ajoutés aux espaces existants et ceux au regard de leur très prochaine opérativité.

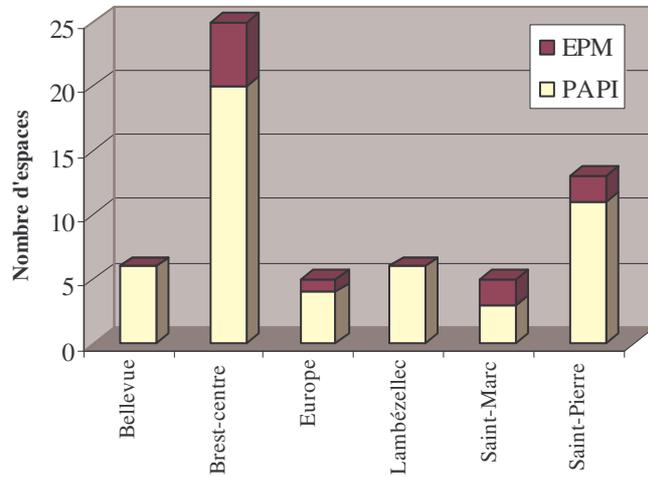
⁴ Médiathèque, Centre Socioculturel, CAP-CSF, Mairie de l'Europe, Vivre la Ville, LAVE (Lieu d'Accueil Vers l'Emploi)
 Evaluation du dispositif d'accès public à Internet à Brest
 ©© Mairie de Brest, 2004, document sous licence Creative Commons

Il n'y a pas à proprement parler d'Espace Public Multimédia sur les quartiers de Lambézellec et de Bellevue.

Néanmoins, il existe une salle multimédia au sein de l'école Ferdinand Buisson utilisée dans le cadre d'un partenariat par la maison de quartier sur des temps hors scolaires.

De la même façon sur Bellevue, le quartier bénéficie de la salle multimédia de la maison de quartier.

Répartition des espaces par type et par quartier



Liste actualisée au 30/09/04

BREST CENTRE

Papi

- Aile Foyer des Jeunes Travailleurs Kérabécam
- Bibliothèque municipale de Saint Martin
- Bibliothèque municipale d'Étude
- CCAS - Local Social
- Centre de Création Musicale
- Centre d'Information sur les droits des Femmes
- CFDT
- Confédération Syndicale des Familles
- Culture et Liberté
- Discothèque municipale Arpège
- Ener'gence (Agence de Maîtrise de l'Energie de Brest et sa région)
- Association Infini
- Mairie - Hôtel de Ville
- Office des Retraités brestois
- Office des Sports
- Pôle Santé - Ville de Brest
- Rien sans Elles
- Sked
- Association Ty ar Bed
- FJT Michelet (2004)
- C.C.A.S. Le Large (en projet)

Espace Public Multimédia

- Bibliothèque municipale Neptune
- Bureau Information Jeunesse - Cybercommune
- Le Fourneau [en Bretagne] – ECM
- Maison Pour Tous de l'Harteloire
- Patronage de Laïque Municipal Guérin

BELLEVUE

Papi

- Bibliothèque municipale de Bellevue
- Confédération Syndicale des Familles
- Mairie de Bellevue
- Maison de Quartier de Bellevue
- Divers Cité (2004)
- CLCV –Consommation, Logement et Cadre de Vie (2004)

SAINT-MARC

Papi

- Association Les Exclus
- Bibliothèque municipale de Saint Marc
- Foyer Laïque de Saint Marc
- Mairie de Saint-Marc (projet)

Espace Public Multimédia

- Patronage du Pilier Rouge
- MPT Guelmeur (2004)

EUROPE

Papi

- Médiathèque de Pontanézen (momentanément indisponible)
- Association des Paralysés de France
- GRETA de Brest et de Landerneau
- Mairie de l'Europe

Espace Public Multimédia

- Maison Pour Tous de Pen Ar Créac'h EPM
- Quartier de Pontanézen (projet de réorganisation engagé)

LAMBEZELLEC

Papi

- Bibliothèque municipale de Lambézellec
- FSGT
- Mairie de Lambézellec
- Maison pour Tous de Lambézellec
- Patronage Laïque de Lambézellec
- Ar Stivell (2004)

Espace Public Multimédia

- Keredern (Projet) EPM

SAINT-PIERRE

Papi

- Agehb, Le Phare
- AMIB
- Annexe MPT de St Pierre (en cours)
- Bibliothèque municipale de la Cavale Blanche
- Bibliothèque municipale des Quatre Moulins
- Centre Social de Kérangoff
- Mairie de Saint-Pierre
- Patronage de la Cavale Blanche
- Patronage Laïque Municipal de Recouvrance
- Résidence Louise Le Roux (partenariat avec le dispositif relais de Kerbonne)
- Mutuelle arsenal (2004)
- Association Métal Armor (2004)
- Association Vivre la Rue
- Association Kastell Douar

Espace Public Multimédia

- Espace Public Multimédia de Kérourien
- Maison Pour Tous du Valy Hir

1.3 Une offre de services homogènes sur le territoire assurée par les associations et les services municipaux

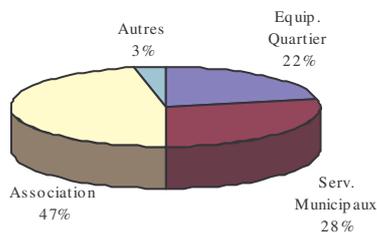
La politique brestoïse en matière d'appropriation sociale des nouvelles technologies de communication a eu la volonté d'intégrer dans des lieux ordinaires de proximité des possibilités d'accès à Internet et au multimédia. De façon spontanée, trois types d'équipements ont rejoint cette dynamique :

- Les équipements de quartier (Maison pour tous, Patronage Laïque, Centre social...)
- Les services de la collectivité (Bibliothèques, Mairie, CCAS, Pôle santé...),
- Les associations.

Quartier	Total	Equip. Quartier	Serv. Municipaux	Association	Autre
Total	60	13	17	28	2
Bellevue	6	1	2	3	
Brest-centre	25	2	7	15	1
Europe	5	1	2	1	1
Lambézellec	6	2	2	2	
Saint-Marc	5	3	1	1	
Saint-Pierre	13	4	3	6	

Ce classement a été réalisé en fonction de la nature des espaces.

Nature des lieux d'accueil des PAPI/EPM



Source : enquête ville de Brest - données actualisées au 12/11/03

Près de la moitié des espaces d'accueil sont des associations.

L'autre moitié est proposée par les services de la ville et équipements soutenus par la collectivité (équipements de quartier).

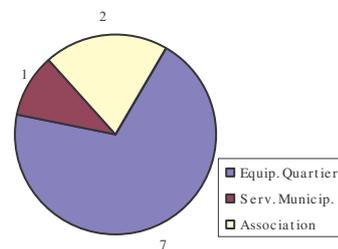
Dans « autres », sont classés un syndicat (CFDT) et un organisme d'Etat (Greta)

Il est important de souligner qu'une analyse **par statut juridique** montre que **2 structures sur 3 sont des associations (les équipements de quartier étant des associations).**

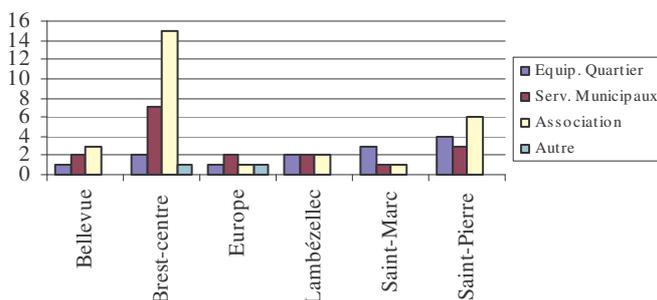
En ce qui concerne les Espaces Publics Multimédia, 7 sont installés au sein d'équipements de quartier, 2 dans des associations, 1 seul relève des services municipaux.

L'analyse de ces données par quartier confirme la fonction de polarité de Brest-centre (présence des bibliothèques d'études, d'Arpège, des services de la ville, des sièges d'associations tels que le BIJ...).

Nature des lieux d'accueil des EPM



Nature des lieux d'accueil des PAPI par quartier



Sur les autres quartiers, la répartition des PAPI entre associations, équipements de quartier est assez équilibrée. Pour **Saint-Pierre**, la prise en compte du nombre d'habitants rend les données comparables à celles des autres quartiers (population deux

fois supérieure en nombre aux autres quartiers).

L'équipement des 10 bibliothèques brestoises, des mairies (sauf Saint-Marc) contribue à l'homogénéité de l'offre et donc de la cohérence globale du dispositif.

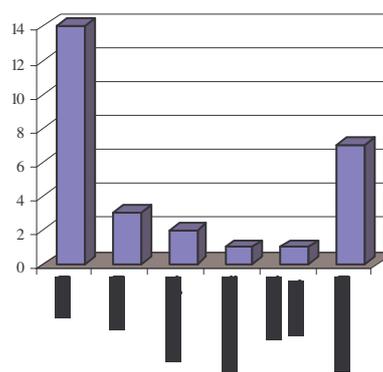
Ainsi, quel que soit le quartier où l'utilisateur se trouve, il s'attend à trouver et trouve au sein de ces équipements un accès à Internet accompagné.

▪ **L'engagement des associations dans le dispositif : la garantie d'une diffusion vers des groupes sociaux variés**

Si la diffusion vers le tout public est assurée par les mairies et les équipements de quartier, les associations s'adressent quant à elles à différents groupes sociaux, en fonction de l'âge, des intérêts, des aspects sociaux. Généraliste ou spécifique, les structures du réseau permettent d'offrir à tous types de publics l'opportunité d'accéder à Internet et au Multimédia. (Ceci ne présageant en rien le fait que tous les publics sont usagers des PAPI.)

Un classement des associations (hors équipements de quartier) par activité montre cette diversité et surtout la prédominance des associations à caractère social et socioculturel.

Activités principales des associations accueillant des PAPI (hors équipement de quartiers)



On notera

▪ **La singularité de certains lieux en terme de thématiques ou de publics accueillis :**

- ⇒ **Bibliothèque Neptune** : Dans le réseau des bibliothèques, cet espace de création multimédia est une ressource en terme d'apprentissage des outils et d'accompagnement de projets.
- ⇒ **Bureau Information Jeunesse** : Un espace dédié aux jeunes avec consultation du Web, accès à des bases de données, formations aux outils...
- ⇒ **Espace Multimédia de Keredern** : Cet espace (actuellement en réflexion) vise à associer le multimédia aux activités du Point Lecture/Ecriture.
- ⇒ **Le Fourneau** : Le fourneau est labellisé par la Ministère de la Culture « ECM : Espace Culture Multimédia », il dispose d'une salle multimédia ouverte à tous et est un lieu de création pour les compagnies accueillies dans la résidence d'artistes.
- ⇒ **Maison Pour Tous de l'Harteloire** : L'Internet et le multimédia sont complètement intégrés dans les activités de la Maison Pour Tous.
- ⇒ **Maison Pour Tous de Pen Ar Créach** : Le PAPI est intégré dans le « local jeunes ». Il permet de garder un lien avec les jeunes-adultes du quartier parfois en grande difficulté.
- ⇒ **Maison Pour Tous du Valy Hir** : Il existe au sein de la MPT un studio d'enregistrement dédié à la Musique Assistée par Ordinateur. Leur salle informatique gérée par des bénévoles accueille un Club Informatique et Multimédia ouvert à tous. En complément, l'initiative « Au pied de ma tour », projet touchant à la lecture et l'écriture, utilise les nouvelles technologies (portable) dans la rue comme support aux actions conduites.
- ⇒ **Office des retraités brestois** : Autour de l'Internet et du multimédia, l'ORB organise des activités gérées par des bénévoles. A titre indicatif, le délai d'attente pour bénéficier des formations est d'une année.
- ⇒ **Patronage Laïque du Pilier Rouge** : Il dispose d'une section vidéo qui réalise des montages numériques. Des équipements spécifiques (caméscope...) ont été mis à disposition par la mairie.

- ⇒ **Patronage Laïque Guérin** : Il assure des activités périscolaires pour les enfants et adolescents (public des Centre de Loisirs Sans Hébergement) autour de l'image (vidéo, photo).

▪ **La présence du wifi dans les réseaux locaux**

Cette technologie consiste à interconnecter des machines **sans fil**. Elle permet notamment à des personnes équipées de portables arrivant dans des lieux équipés d'accéder à Internet et/ou aux réseaux existants sans difficultés.

Le Fourneau, le Lycée Vauban et d'autres structures ont choisi cet équipement pour sa souplesse d'utilisation. En mairie ce type d'équipement a été installé en salle Chertemps, et rayonne sur les salles Sourdéac et du conseil municipal.

La politique brestoise d'accès public à Internet a permis l'émergence d'un réseau de lieux de proximité géographique au sein des quartiers brestois. Leur répartition relativement homogène et la variété des publics à qui le service est potentiellement proposé sont étroitement liées à la mixité des lieux accueillant le dispositif (services publics, équipement de quartier et associations) ainsi qu'à la typologie des espaces.

Cette singularité des espaces a-t-elle une incidence sur leur fonctionnement et la variété des services proposés ?

La partie qui suit s'intéresse très précisément à cette question -conditions d'accès, animations proposées, moyens humains et matériels- ainsi qu'aux difficultés de fonctionnement rencontrées par les points d'accès, leurs spécificités et leurs projets.

2. Le fonctionnement, l'animation, la fréquentation des espaces

Après une exploration des fondements de la politique d'accès public à Internet et des caractéristiques des points d'accès, cette partie est dédiée au fonctionnement des espaces.

L'idée est ici de présenter l'offre brestoise en matière d'accès public (les conditions d'accès aux services, les services et activités proposées, les limites d'usages et les difficultés rencontrées dans leur animation), la fréquentation des espaces, ainsi que les moyens matériels et humains qui sont mobilisés pour rendre ce service.

Quelques précisions sur les données sources :

Cette partie a été élaborée à partir d'une enquête réalisée de Décembre 2003 à Mars 2004 auprès des structures accueillant des PAPI.

Le taux de retour des questionnaires après relances est de 58 % (35 structures sur 60).

Selon une certaine logique les services municipaux répondent mieux (82 %) que les associations (40 %), les équipements de quartiers assurant une bonne moyenne (70 %).

De fait, si dans notre échantillon les équipements de quartiers occupent une place sensiblement équivalente à la réalité, le poids des services municipaux dans l'échantillon est surévalué (40 % au lieu de 28 %) par rapport à celui des associations qui est minimisé (31 % au lieu de 47 %).

Parmi les 35 répondants on observe une proportion de 30 % d'Espaces Publics Multimédia (EPM) pour 70 % de Points d'Accès Publics à Internet (PAPI), soit le double de la part qu'ils occupent en réalité (10 lieux sur 60 d'après le recensement effectué en décembre 2003).

Les EPM ont tous répondu, ils disposent en général d'un salarié affecté à cette activité et se sentent directement concernés par le sujet du questionnaire. Le taux de retour à l'enquête pour les PAPI est de 50 %, sans doute que ceux d'entre eux qui ne font aucune animation dans leur espace n'ont pas pris la peine de répondre. Cette donnée est à prendre en compte quand à l'extrapolation des résultats à l'ensemble des lieux d'accueil.

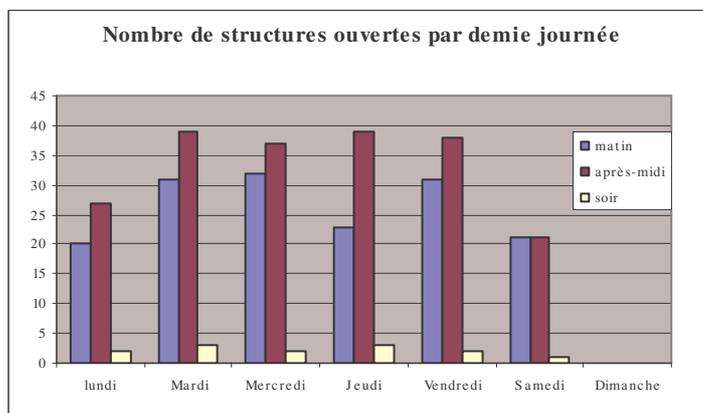
Parmi les lieux d'accès, ce sont les espaces de création ancienne (1998 et avant) et ceux de création récente (depuis 2002) qui semblent présenter les meilleurs taux de retour.

2.1 Les conditions d'accès aux services et activités : plages horaires, tarifs, conditions particulières d'accès

2.1.1 Plages horaires et amplitude d'ouverture : un service restreint le week-end

Les structures sont ouvertes en moyenne :

- 5 jours par semaine (minimum : 1 jour ; maximum : 6 jours)
- 6 h 20 par jour (minimum : 2 h ; maximum : 9 h)
- 32 h 40 par semaine (minimum 2 h ; maximum : 71 h)



Les données transmises par les animateurs en janvier 2004 convergent vers les données recueillies en 2003 avec une durée d'ouverture hebdomadaire moyenne de 33h.

Les lieux répondants en 2004 sont dans 7 cas sur 10 ouverts plus de 25 h par semaine, dont 14 lieux sur 35 (40 %) ouverts plus de 35 h hebdomadaire. Un quart des répondants ouvrent moins de 25 h par semaine.

97 % du volume horaire global concerne les plages horaires : **9 H – 19 H**, le service étant restreint pour les soirs et le samedi, et **inexistant le dimanche**.

4 lieux sont ouverts après 19 Heures en semaine

	Volume Heure ¹	Nombre de soirs	Moyenne d'heure par soir
AMIB	7	3	2,3
FJT Kérabécam	12	4	3,0
MPT L'harteloire	21	5	4,2
MPT Pen Ar Créach	3	1	3,0
Total	43 H		
Soit en % du volume horaire global	3,18		

¹Le volume horaire est égal au nombre de soirs x la moyenne d'heure par soir

Malgré un service plus restreint le week-end, les ¾ des structures jugent les horaires proposés adaptés à la demande de leurs publics (données 2004).

Cette perception des professionnels de l'accès public aux TIC sous-estime complètement la forte demande des usagers à disposer d'horaires plus larges, telle qu'elle apparaît dans l'enquête menée auprès des usagers (volet 2 du document)

Parmi les 6 structures qui jugent leurs horaires mal adaptés, on trouve 4 équipements de quartier et l'ECM de la Bibliothèque Neptune :

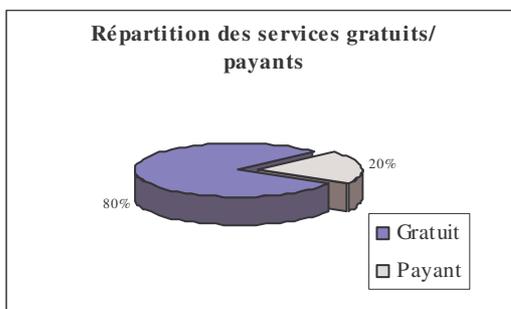
Pour l'essentiel, ce sont des ouvertures en soirée ou le week-end qui font défaut, ou davantage de créneaux horaires à proposer pour certaines structures à fort taux d'occupation.

PAPI ou EPM jugeant leurs horaires mal adaptés	Taux d'occupation
Bibliothèque Neptune	70 %
Centre Social de Kérourien	98 %
Infini	70 %
MPT Pen Ar Créac'h	90 %
MPT Valy Hir	72 %
PL Lambézellec	50 %

En ce qui concerne la MPT de Pen Ar Créach, qui accueille des publics jeunes demandant un accompagnement renforcé, le fort taux d'occupation résulte d'un nombre restreint d'heures d'ouverture lié au manque de moyens humains pour accompagner les publics « difficiles ».

2.1.2 Les tarifs : des services le plus souvent gratuits

Sur le nombre de services proposés, **80 % d'entre eux sont aujourd'hui gratuits**.

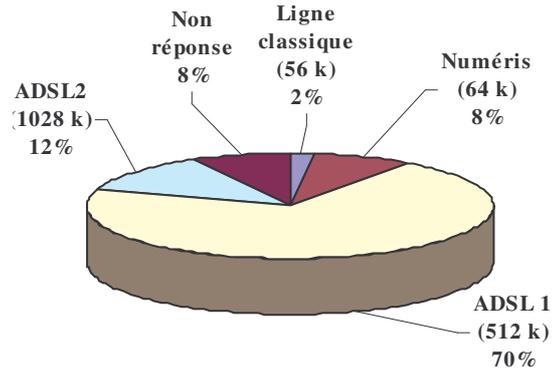


Ceci est étroitement lié à la **diffusion de l'ADSL** (« haut débit »). A partir d'un abonnement, les équipements bénéficient désormais d'un accès permanent à Internet à des débits très nettement supérieurs aux lignes téléphoniques dites « classiques » (RTC). En complétant leur installation par la mise en réseau des ordinateurs, l'ensemble des équipements est ainsi connecté au Web.

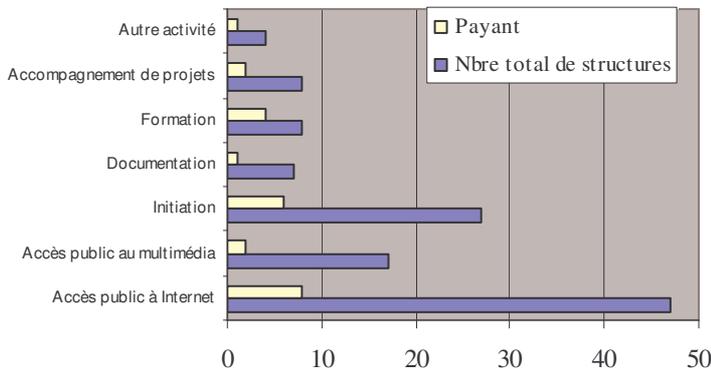
Ce même principe existe dans les équipements de la collectivité où le réseau rend possible une connexion permanente et un accès rapide à Internet.

82 % des structures d'accueil des PAPI sont actuellement équipées en **ADSL**.

Type de connexion des Points d'Accès



Nombre total de structures exerçant des activités payantes par rapport à l'ensemble



Le nombre de structures qui facturent le service reste minoritaire sauf pour les activités de formation où la tendance s'inverse.

La formation, de même que l'initiation, demande du temps d'accompagnement, et des compétences en interne. Ces éléments participent du nombre limité de structures proposant ce service

Graphique réalisé sur 47 réponses obtenues sur les 51 questionnaires retournés

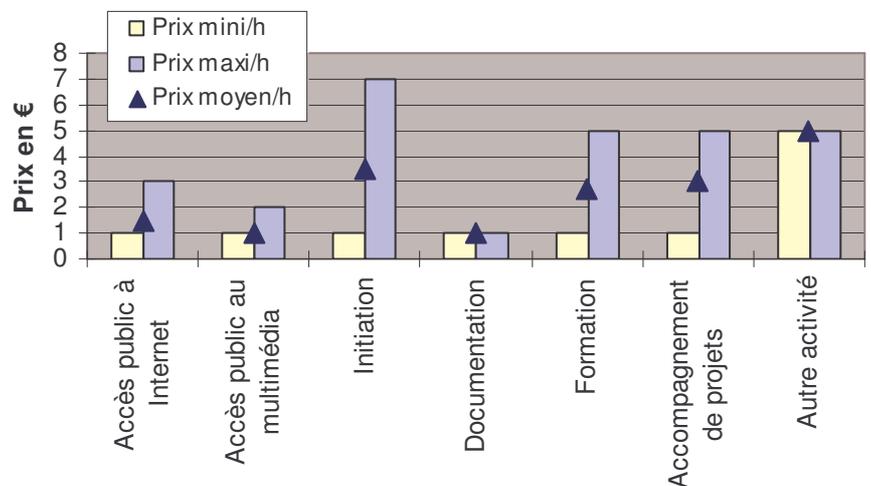
En ce qui concerne les activités payantes, il n'y a pas un type de structure qui émerge de l'analyse. Différentes pratiques existent : certaines demandent une contribution de principe, d'autres intègrent les activités du PAPI dans les activités régulières du site. (Ex. MPT du Valy Hir ; Office des retraités brestois).

Des tarifications d'activités peu homogènes...

80 % des activités proposées sont gratuites. Ceci s'explique en partie par la gratuité des services assurés par le réseau des bibliothèques, les mairies et services municipaux à propos de l'ADSL.

Pour les 20 % d'activités payantes, il n'y a aucune règle en matière de tarification. Le graphique témoigne de façon assez claire des écarts. On relèvera d'une part, le principe de contribution symbolique (1 euro pour chaque activité) et les politiques tarifaires plus élevées sur des activités demandant plus d'accompagnement (temps de travail et compétences). Le manque d'éléments qualitatifs sur les activités proposées nous invite à comparer avec prudence les données qui précèdent. Le second volet du diagnostic doit permettre d'affiner l'analyse.

Activités payantes : Prix mini, maxi et moyen (€)



Des activités le plus souvent gratuites, un service d'impression généralement payant

52 % des structures facturent l'impression de documents.

La demande de contribution pour frais d'impression permet d'éviter un usage abusif de ce service et compense les coûts tels que les consommables et le papier.

2.1.3 Des conditions d'accès particulières : charte d'usages, adhésion, réservation...

Dans les trois-quarts des lieux d'accès, l'utilisateur est soumis à des règles de fonctionnement précises.

Il s'agit de conditions d'accès particulières : adhésion (30 % des cas) ou inscription/abonnement à un service (23 % des cas). Un quart des structures mentionnent la signature d'une charte d'usage avant la première utilisation.

Les modalités d'accueil font aussi l'objet de règles strictes : réservation d'un créneau horaire obligatoire (37 % des cas), temps d'utilisation limité (23 % des cas).

2.2 Les services, activités et animations proposées dans les points d'accès

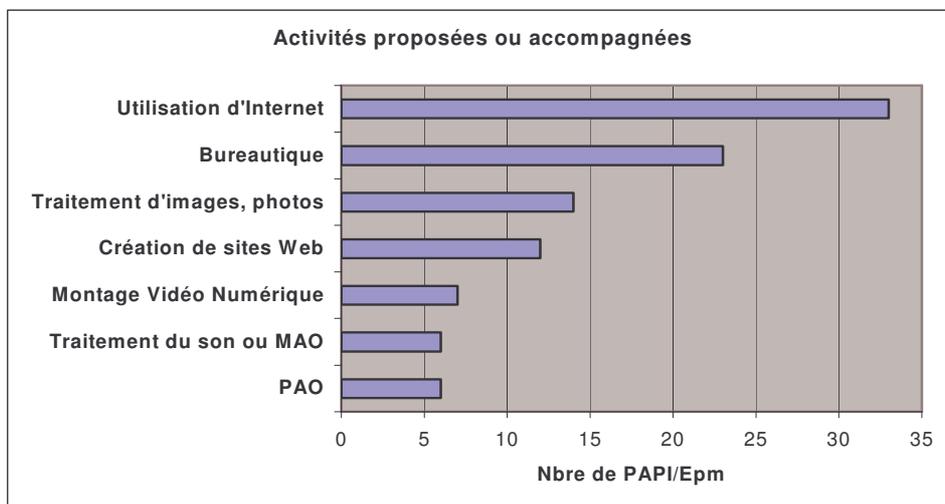
2.2.1 Accès à Internet et au multimédia : le service minimum proposé aux usagers

Tous les espaces proposent au moins un **accès à Internet**. C'est le service minimum, qui est en général proposé à toute personne qui en fait la demande, y compris à l'utilisateur occasionnel.

L'**accompagnement individuel à l'utilisation** pour l'utilisateur qui sollicite de l'aide est proposé dans 86 % des cas, alors que **les initiations** (découverte individuelle ou collective de l'outil) sont proposées par 80 % des lieux d'accès.

Les formations sont moins répandues, moins de la moitié des structures en organisent (15 sur 35) et c'est surtout le fait des EPM : 8 EPM sur 10 en organisent contre 7 PAPI sur 25.

2.2.2 L'utilisation d'Internet et la bureautique en tête des activités proposées



Au hit-parade des activités proposées on trouve dans l'ordre : l'utilisation d'Internet (partout), la bureautique (dans 23 lieux), la photo numérique et le traitement d'images (dans 14 lieux), la création de sites Web (dans 12 lieux).

La PAO, le traitement du son et la vidéo numérique sont présentés dans 6 ou 7 lieux.

La moitié des structures ayant répondu (17 sur 35) proposent des ateliers réguliers ou des animations ponctuelles, et 4 structures parmi celles qui n'en proposent pas aujourd'hui ont le projet d'en mettre en place. L'offre est très variée et on relève pas moins d'une vingtaine de thèmes différents proposés sur l'ensemble des lieux d'accès.

Parmi les ateliers les plus fréquemment cités, on remarque : **l'aide à la recherche d'emploi et l'accompagnement scolaire** (cités par un quart des lieux), ainsi que les **projets de web-reportage ou de journal de jeunes** (cité par 4 structures).

Les initiations vu par les usagers....

Dans l'enquête réalisée auprès des usagers, ce sont 42 % des répondants (107/256) qui avouent avoir bénéficié d'une ou plusieurs initiations au sein d'un PAPI. 86 % d'entre eux ont bénéficié d'une initiation à Internet, 1/5 a été initié aux outils bureautiques.

On trouve également des initiations à des outils plus novateurs tels que la photo, la vidéo, la création de sites Web, révélateur de l'évolution des pratiques des usagers (1/3 pers).

Les usagers se montrent satisfaits des initiations réalisées (pour 94 % d'entre eux). Pour ceux qui ne le sont pas, ce n'est pas la qualité des séances qui est remise en cause, mais leurs propres difficultés d'apprentissage, le manque de pratique après les séances, le manque de temps.

A noter...

▪ Des animations autour des logiciels libres⁵

Parmi les structures de l'échantillon, 8 d'entre elles mènent des actions pour développer l'appropriation des logiciels libres auprès de leur public. Il s'agit essentiellement de démonstrations et d'animations à des fins de découverte ; mais quelques uns vont plus loin et se lancent dans les conseils, les comparatifs entre logiciels libres et produits Microsoft, voire des formations avancées (LINUX, php, ...)

▪ Une attente forte des usagers en matière de création de sites Web :

60% des lieux d'accès participant à l'enquête pensent qu'il y a une attente des usagers en matière de création de sites Web.

▪ Co-publication et écrit public : un nouveau type d'usage en voie de diffusion

La ville de Brest, a initié des actions pour développer de nouveaux types d'usages sur Internet fondée sur l'écriture, l'expression individuelle ou collective en ligne. Ceci s'est concrétisé par une sensibilisation des structures et acteurs locaux à des outils de copublication (ateliers SPIP créés en octobre 2001) et par la mise en place de cycles d'initiations à l'écriture journalistique (débutées fin 2002). Une des questions de l'enquête a eu pour objectif de mesurer l'impact des actions conduites par la ville sur les structures et leurs activités.

La moitié des répondants déclarent avoir connaissance des initiatives de la Ville de Brest en matière de **co-publication et d'écrit public**.

Un quart d'entre eux (9 sur 35) citent spontanément l'outil utilisé (SPIP), un sur cinq (6 sur 35) cite les sites web (@Brest ou Place Publique) et 15 % évoquent les formations (SPIP ou techniques journalistiques).

Sous toute réserve, il semblerait que le message initié par la Ville via son service Démocratie locale et Citoyenneté, ait été entendu en ce qui concerne les outils de publication à développer (SPIP en particulier), mais nettement moins en ce qui concerne les concepts de co-publication et d'écrit public, dont l'idée est plus difficile à faire passer.

⁵ « L'expression «Logiciel libre» fait référence à la liberté et non pas au prix. Pour comprendre le concept, vous devez penser à la «liberté d'expression», pas à «l'entrée libre». L'expression «Logiciel libre» fait référence à la liberté pour les utilisateurs d'exécuter, de copier, de distribuer, d'étudier, de modifier et d'améliorer le logiciel. » <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.fr.html>

▪ La nature de l'encadrement proposé

7 à 8 lieux d'accès ont recours à un, voir 2 ou 3 bénévoles pour assurer l'accompagnement des usagers et des initiations.

Une seule structure utilise les services d'un vacataire pour les initiations et les formations.

L'essentiel de l'encadrement repose donc dans les **trois-quarts des cas** sur des **professionnels**, un seul dans 16 des lieux répondant et de 2 à 4 pour une petite dizaine de lieux.

2.3 Les limites d'usages et les difficultés liées à l'animation

2.3.1 Les usages interdits ou « tolérés mais réglementés »

Environ 70 % des structures de notre échantillon interdisent certains usages, parmi lesquels sont cités le plus fréquemment, outre la consultation de sites pornographiques ou interdits par la loi :

- Le téléchargement de fichiers ou de musique (17 %)
- L'enregistrement sur disquette ou CD (14 %)
- Le Chat ou les jeux en réseau (12 %)

▪ Usages tolérés mais réglementés

Moins de la moitié des structures ont recours à la mise en place de règles de tolérance particulières. Parmi les usages limités de façon conditionnelle, citons :

- Limites par rapport à des critères d'âge (ex : Internet tutoré pour les moins de 15 ans, Chat autorisé et surveillé pour les plus de 15 ans, ...)
- Plus d'autonomie et moins de restrictions pour les usagers habitués du lieu.

2.3.2 Les comportements des usagers, sources de difficultés

Plus de la moitié des structures (19 sur 35) font part de difficultés rencontrées du fait du comportement de certains usagers.

La très grande majorité de ces difficultés se produit **rarement**. Elles concernent par exemple :

- Des conflits sur les règles de fonctionnement : non respect des interdictions, dépassement des temps de consultation, usagers souhaitant venir tous les jours alors qu'ils sont limités à 2 ou 3 fois par semaine, ...
- Des problèmes de comportement : incivilités, attitude bruyante, groupe de jeunes désœuvrés « squattant » l'espace, ...

Les problèmes rencontrés plus **régulièrement** par certains lieux sont liés :

- au non-respect des horaires réservés, ce qui devient vite problématique lorsque les plages sont limitées à 30 mn,
- à une exigence abusive de certains usagers qui voudraient « tout, tout de suite »,
- au non-respect du règlement ou du matériel.

Voici quelques **règles ou outils mis en place pour résoudre ces difficultés** :

- Des aménagements dans l'organisation :
 - o Mise en place, révision et affichage de la Charte d'usage
 - o Protocole d'accueil de la personne plus strict
 - o 2 personnes par poste maximum
 - o Fermeture du PAPI au public, 15 mn avant la fermeture du hall d'accueil (pour les mairies)
- Des aménagements de locaux ou du système informatique
 - o Poste Internet placé près de l'accueil
 - o Gestion de comptes utilisateurs intégrant le décompte du temps d'accès
 - o Installation d'un Firewall, mise en place d'un administrateur système.

- Des actions auprès des usagers :
 - o Préventives : rappel de la charte signée par l'utilisateur
 - o Sanctions : exclusion voire interruption du service

2.4 La fréquentation de l'espace : mesure et analyse

Pour mesurer la fréquentation des espaces 2 indicateurs ont été renseignés par les structures :

- . Le taux d'occupation de l'espace.
- . Le nombre moyen de visiteurs par mois.

A partir de ces données, des estimations ont été réalisées sur la fréquentation globale annuelle. Les données sur la fréquentation **sont à considérer à titre indicatif**. En effet, il ne résulte pas de comptage systématique et exact d'utilisateurs sur une période mais de la représentation qu'ont les structures de la fréquentation de leurs points d'accès.

2.4.1 Taux d'occupation de l'espace

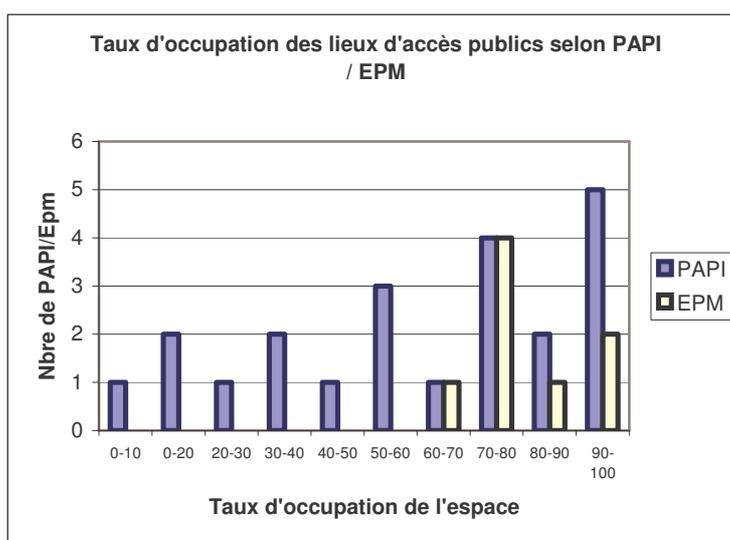
Par **taux d'occupation de l'espace**, il faut entendre :

« la proportion du temps d'ouverture hebdomadaire au public de l'espace ou du point d'accès, durant lequel celui-ci est occupé, c'est à dire qu'il accueille au moins une personne. »

Il s'agit donc d'une mesure étalée dans le temps (ex : 5h sur 25h par semaine l'espace n'accueille personne = 80 % de taux d'occupation *de l'espace*) et non pas d'une photographie de l'occupation de l'espace à un temps donné, (ex : un poste occupé sur deux donnerait 50 % de taux d'occupation *des postes*).

Les 2/3 des structures, ayant répondu, annoncent un taux d'occupation supérieur à 50 %, et la moitié de l'échantillon (18 structures sur 35) seraient à plus de 70 % d'occupation de l'espace.

Converti en heures d'occupation en tenant compte du nombre d'heures d'ouverture hebdomadaires de chaque structure on obtient une **moyenne d'occupation des PAPI et EPM brestois de 20 heures hebdomadaires** (sur une moyenne de 33 heures d'ouverture hebdomadaire)



L'analyse fait apparaître une forte **homogénéité des EPM** qui présentent un **taux moyen d'occupation élevé (77%)** ce qui donne une moyenne d'heures d'occupation hebdomadaire plus élevée (23 heures/33 heures).

Les **PAPI**, présentent eux des situations beaucoup plus diverses, avec des Points d'accès situés dans des mairies, équipements de quartier ou bibliothèques qui peuvent atteindre plus de **30 à 35 h d'occupation hebdomadaire** (ce qui veut dire qu'ils sont près de la saturation) et d'autres lieux, le plus souvent associatifs, qui par contre sont occupés moins de 10 heures par semaine, du fait d'un accueil réduit dans le temps ou de la spécificité de l'activité principale de la structure porteuse.

Les lieux d'accès ouverts depuis moins d'un an au moment de l'enquête, présentent un taux d'occupation plus faible (aux alentours de 40 % contre 70 % pour les structures déjà rodées).

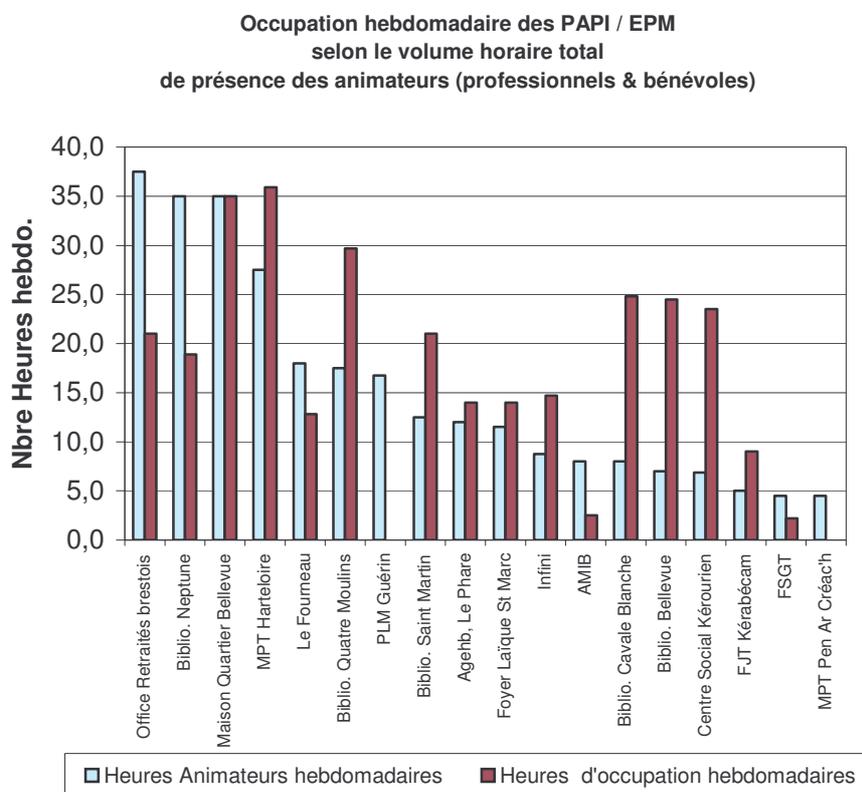
2.4.2 Une forte corrélation entre fréquentation des espaces et la présence d'animateur

La recherche d'une corrélation entre le nombre d'heures d'occupation hebdomadaire et le nombre d'heures hebdomadaires consacrées à l'animation de l'espace (professionnels et bénévoles confondus) fait ressortir des informations intéressantes.

On peut dire que de manière générale, **l'augmentation de la présence d'animateurs permet d'augmenter de façon significative l'occupation de l'espace.**

Cependant cette analyse fait ressortir parmi les répondants :

- des structures où l'occupation est plus importante que les temps d'animation. Il s'agit de PAPI de proximité : bibliothèques Quatre Moulins, Cavale Blanche et Bellevue,
- des structures disposant en « temps-homme » de 1,5 à 2 fois le temps d'occupation de l'espace, soit parce que l'animation est assurée par des bénévoles (Office des retraités brestois et AMIB), soit parce qu'il s'agit d'ECM (Bibliothèque Neptune et Le Fourneau) où les usages avancés et les projets particuliers nécessitent un taux d'encadrement plus élevé.



D'après les statistiques du réseau des bibliothèques de la Ville de Brest, le taux d'occupation moyen de l'ensemble des postes proposés au public accuserait une légère baisse en 2003 (66 % contre 72 % en 2002). Cependant, la répartition par bibliothèque montre que là où il y a la présence de médiateurs, le taux de fréquentation est toujours fort, aux alentours de 80 %.

Réserves :

La formulation proposée sur le questionnaire a pu manquer de précision, aussi les données recueillies ne sont pas nécessairement homogènes. En effet, il n'est pas fréquent de raisonner de cette façon, et il y a risque de confusion avec le taux d'occupation des postes, qui est une donnée habituelle d'évaluation dans les bibliothèques par exemple.

Dans un même lieu, on raisonnera différemment selon qu'il s'agit de plages de libre accès où effectivement on aura tendance à compter le nombre de postes occupés, ou selon qu'il s'agit d'accueil de groupe pour une formation ou un projet et dans ce cas on considère que l'espace est occupé à 100 % tout le temps de la séance même s'il reste des postes libres.

L'indicateur choisi est donc un peu arbitraire et réducteur, d'autant que la plupart du temps, nous ne disposons d'aucun élément permettant de juger de la fiabilité de ces valeurs, tel qu'un renvoi à un tableau de bord hebdomadaire ou mensuel.

Remarque :

Par souci de cohérence, les valeurs fournies par la Mairie de l'Europe et l'EPM Kerisbian ont été retirées de l'échantillon des répondants pour cette question.

Pour la Mairie de l'Europe le taux de fréquentation de 8 % donné sur le questionnaire est calculé sur l'année du fait de l'ouverture récente de l'espace. Cela n'est pas cohérent avec les autres réponses exprimées par rapport à une proportion hebdomadaire.

Si cela n'a qu'une incidence très mineure sur le traitement de la plupart des autres questions, sur celle-ci cela génère des distorsions importantes qu'il a fallu rectifier.

2.4.3 Estimation de la fréquentation annuelle des PAPI

Il était demandé aux structures de préciser le nombre de visiteurs accueillis par mois. L'exploitation des réponses a montré des disparités d'interprétation de la question posée.

Ainsi certains ont entendu par nombre de visiteurs par mois, le nombre de personnes physiques différentes (dans ce cas un habitué qui vient 2 à 3 fois par semaine n'est compté qu'une seule fois), d'autres ont considéré le nombre d'entrées, tel que comptabilisées dans les musées, les cinémas (une personne qui vient trois fois dans le mois compte pour trois visiteurs).

Face à cette ambiguïté les deux types de réponses cohabitent. Il semble donc raisonnable de partir sur l'hypothèse de la mesure d'un nombre d'entrées mensuelles, au risque de minimiser celles-ci pour certains espaces dans une proportion importante. On atténuera ce problème, en raisonnant sur les grandes masses plutôt que sur les situations particulières de chaque espace.

Une fois ces réserves posées, les données recueillies permettent **d'estimer la fréquentation d'un PAPI / EPM dans une fourchette de 80 visites (valeur médiane) à 125 visites (valeur moyenne) par mois, soit 880 à 1375 visites par an** (calcul sur 11 mois pour tenir compte de périodes de fermeture).

On peut donc estimer pour les 60 PAPI brestois, **une fréquentation globale de 52.800 à 82.500 visites annuelles.**

▪ Les statistiques précises des bibliothèques

Selon les statistiques 2003 du réseau des bibliothèques municipales, **les 9 PAPI des bibliothèques brestoises ont accueilli en un an pas moins de 23.200 visites**, c'est à dire environ le tiers de la fréquentation globale des lieux d'accès publics.

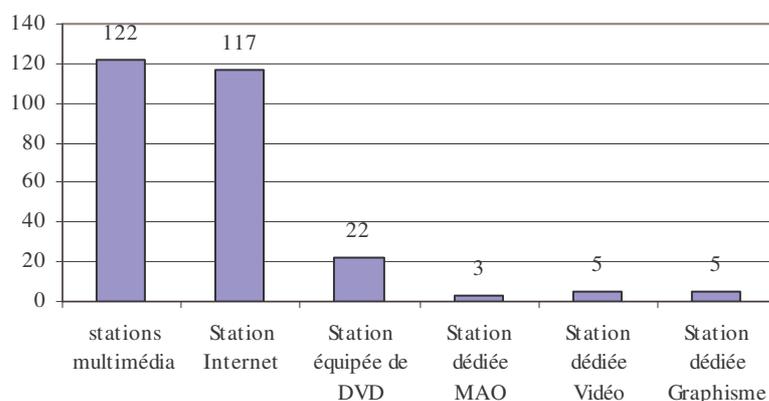
2.5 Les moyens humains et matériels

2.5.1 Les moyens matériels des points d'accès

En 2003, les équipements suivants ont été recensés dans les espaces.

- **172** postes informatiques équipent les points d'accès
- **77 %** des postes sont mis à la disposition du public (**133**) soit **en moyenne 3 postes/lieu d'accès** ce qui représente moins **d'un poste pour 1000 habitants**.
- **122** stations **multimédia** (haut-parleur, carte son..)
- **117** stations **Internet**
- **3** stations dédiées à la **Musique Assistée par Ordinateur (MAO)**
- **5** stations dédiées à la **Vidéo**
- **5** stations dédiées au **Graphisme**
- **84 %** des points d'accès proposent un service d'impression
- **75 % des points d'accès** proposent une **imprimante en accès libre**.
- **7** lieux disposent d'un **réseau informatique** (6 RJ45 et 1 RJ45-Wifi)

Nombres de postes informatiques par fonctions



Autres équipements Informatiques et Multimédia

	Nombre de Points d'Accès	Nombre d'équipements	% de lieux équipés
Scanner	17	19	35 %
Appareil Photo	12	16	14 %
Vidéo projecteur	7	7	25 %
Caméra numérique	5	5	10 %

La diffusion des technologies telles que l'appareil photo et les caméras numériques est un indicateur sur l'évolution des usages, leur diversification et leur multiplication.

Avec le prêt de matériel dans le cadre du Centre de Ressources, les associations et autres structures ont pu découvrir ces nouveaux médias, développer de nouveaux usages et les intégrer dans leurs activités et projets. L'utilisation très fréquente de différents types de matériels par certains partenaires a conduit la ville de Brest à les équiper directement (mise à disposition).

La diffusion des pratiques en matière de vidéo en est une bonne illustration, avec plusieurs structures qui ont élaboré des projets autour de ce média. Le rôle de la ville et du centre de ressources est alors d'organiser la mutualisation des demandes de formations, d'outils et la mise en réseau des acteurs.

30 % des structures utilisent des logiciels libres

Environ 30 % des structures utilisent des logiciels libres au sein de l'espace. Il s'agit pour l'essentiel de suite bureautique (Open Office ou Star Office), et pour une minorité de logiciels de traitement d'images ou de sons. Seules 2 structures déclarent utiliser un système d'exploitation libre (LINUX et FreeOS). Ces données sont à mettre en lien avec le fait que la ville de Brest équipe systématiquement les nouveaux matériels mis à disposition des structures, d'outils bureautiques « libres » (suite Open Office). A noter la confusion courante entre gratuits et logiciels libres !

2.5.2 Les médiateurs de l'accès public à Brest, des professionnels et bénévoles

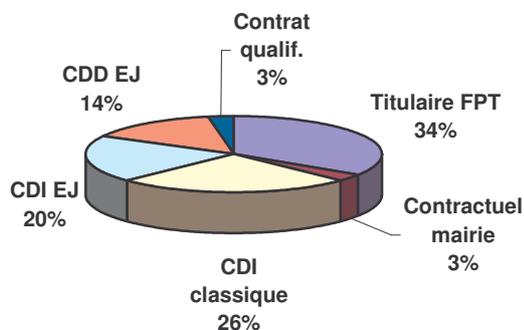
On dénombre 7 structures s'appuyant sur des bénévoles pour l'animation. Il s'agit de l'AGEHB-Le Phare, l'AMIB, le Foyer Laïque de Saint Marc, la MPT de L'Harteloire, la MPT de Pen Ar Créac'h, l'Office des Retraités Brestois et le Patronage Laïque Municipal Guérin. Cela représente sur l'ensemble 14 bénévoles impliqués (8 hommes et 6 femmes) pour une moyenne par structure d'environ 50 heures de bénévolat par mois.

Une seule structure, la MPT de L'Harteloire, a recours à un vacataire pour un volume de 25 h par mois). Il s'agit d'un animateur technicien d'activité (CDI à temps partiel avenant 46 de la CC de l'animation) encadrant des stages financés par les cotisations des adhérents de la MPT.

Il vient soulager l'animatrice multimédia qui est en surcharge d'activité, et c'est un poste qui pourrait évoluer vers un poste plus stable s'il pouvait être financé.

25 structures font état d'au moins un professionnel permanent affecté au moins à temps partiel à l'animation de l'espace.

Situation professionnelle des animateurs permanents de PAPI ou EPM



En moyenne 1,5 personne par structure, 20 filles pour 15 garçons

1/3 des animateurs sont titulaires de la fonction publique territoriale, un peu moins de la moitié sont en CDI, les 20% restant sont employés sur des CDD.

Les conventions « Emploi-Jeunes » concernent 1/3 des emplois et sur ces 12 postes, 5 affichent leur souhait de pérenniser ces emplois.

D'autre part, 4 structures font part de leur souhait de parvenir à la création d'un poste en CDI classique (temps plein ou mi-temps), pour des missions assurées actuellement par un bénévole ou un jeune en contrat de qualification, ou pour accompagner le développement des projets.

La pérennisation des espaces : la recherche de co-financement pour fonctionner

Pour les équipements de quartiers et les espaces portés par des associations, la pérennisation de l'activité passe par la possibilité de compter sur une aide extérieure pour 67 % des répondants à l'enquête. Seules 2 structures sur les 21 interrogées comptent sur leurs propres forces ... ou n'envisagent pas de pérenniser le service selon l'interprétation que l'on donne à leur réponse.

Les aides escomptées se classent : (par ordre décroissant de fréquence)

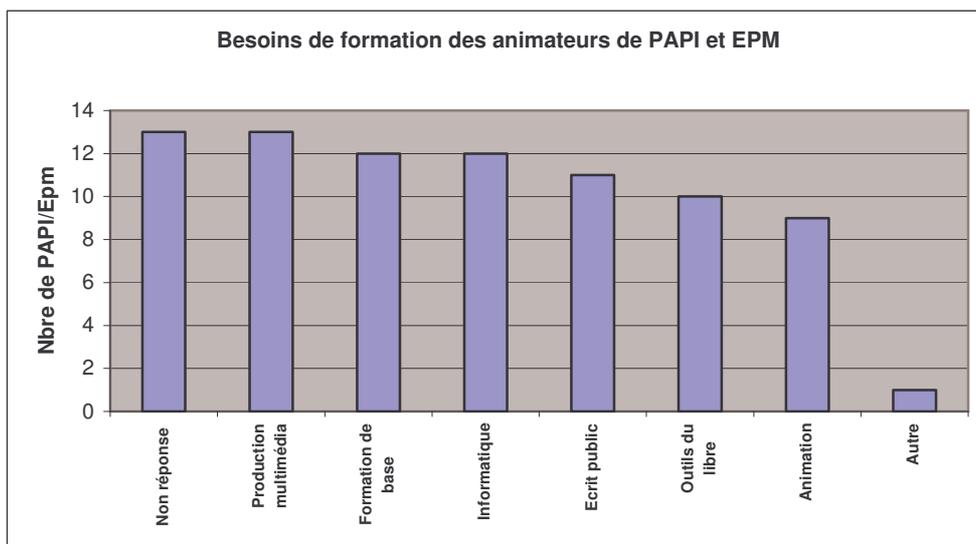
1. Aides financières au fonctionnement
2. Aide à l'équipement matériel
3. Soutien technique : maintenance, logistique, entretien.
4. Accompagnement : aide au développement, animation du réseau d'animateurs

Ce sont les collectivités locales (Ville, Département, Région) qui sont attendues comme soutien financier au fonctionnement, avec le souhait pour certains de parvenir à des conventions triennales.

D'autres pistes de financement sont évoquées : postes FONJEP, ressources propres, sponsoring (Caisse d'Epargne de Bretagne).

▪ **Compétences des animateurs et besoins de formation**

La moitié des structures pensent que les compétences des animateurs (professionnels ou bénévoles) ne sont pas suffisantes pour assurer un bon fonctionnement de leur PAPI.

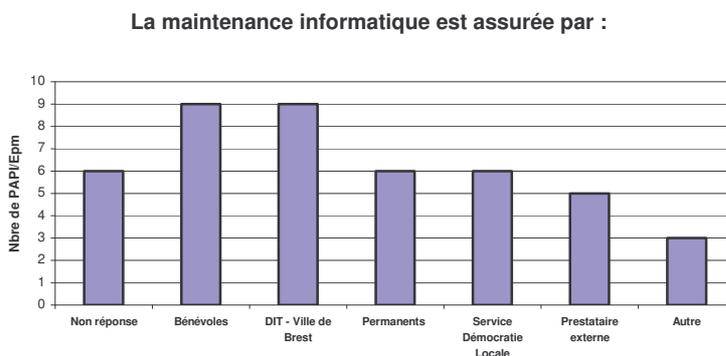


L'ensemble des intitulés de formation proposés est susceptible d'intéresser au minimum entre 5 et 10 personnes, ce qui est une bonne base. Parmi les intitulés qui recueillent le plus de suffrages :

- Traitement photo et image
- Maintenance informatique
- Initiation aux outils de l'écrit public
- LINUX

▪ **Des difficultés exprimées sur la maintenance des matériels et réseaux**

40 % des PAPI et EPM avouent rencontrer des difficultés avec la maintenance de leur matériel informatique. Sur ce point, le centre de ressources coopératif du Pays de Brest prévu sur deux années, propose une assistance technique aux espaces du Pays. Ce projet à l'échelle du Pays limité dans le temps (2 ans) ne résout qu'en partie cette question.



▪ **Mise en réseau des acteurs de l'accès public**

Le projet de Centre de Ressources du Pays de Brest pour les lieux publics d'accès au multimédia semble encore assez mal connu (par un tiers des répondants seulement) et la mise en réseau des espaces publics ne soulève pas beaucoup d'enthousiasme (15 % seulement des enquêtés déclarent avoir des attentes particulières).

En fait, sortis d'un contexte précis et d'actions bien identifiables, les concepts de mutualisation et de réseau ne sont nécessairement perçus par tous comme des valeurs en soi.

La juxtaposition de points d'accès ne constitue par d'emblée un réseau aux yeux des professionnels, et le réseau de personnes ne peut se construire que par une histoire commune, des partenariats réguliers, ... Le turn-over important que connaissent les métiers de l'animation socio-culturelle de façon générale, auquel s'ajoute le contexte de fin du dispositif « Emploi-Jeunes » qui a entraîné le départ de beaucoup d'animateurs-trices multimédia des Bibliothèques municipales de Brest, ne facilite pas la constitution d'une culture de travail commune.

On notera toutefois, que ces questions placées en fin d'un questionnaire assez long ont peut-être été « zappées » pour certains répondants pressés d'en finir, ce qui expliquerait un taux de non réponse anormalement élevé pour des questions de type OUI/NON.

Ceux qui ont pris le temps de s'exprimer sur le sujet évoque leur intérêt pour :

- Une mise en réseau des intervenants,
- Des échanges de savoirs et de matériel,
- La possibilité de « savoir ce qui se fait ailleurs »,

qui constituent selon eux les éléments d'une dynamique de développement.

Remarques diverses

Plusieurs personnes alertent sur les problèmes que leur posent les horaires de réunions et rencontres, en préférant des réunions le soir après 18h voire 19h.

Il est étonnant, mais révélateur, de constater que certains animateurs ou responsables considèrent que le temps passé à se former ou à se concerter avec d'autres, ne fait pas partie de leurs horaires de travail et doit être pris sur leur temps personnel.

La confusion entre PAPI et EPM inquiètent certains Espaces Publics Multimédia, notamment les pionniers du domaine. Ils tiennent à affirmer la spécificité et la qualité de l'accompagnement qu'ils proposent, l'impact des projets qu'ils initient et conduisent et qui nécessitent des moyens financiers, du fait des charges salariales, sans commune mesure avec ceux d'un Point d'Accès Public à Internet proposant un service minimum.

3. Objectifs initiaux, perspectives d'évolution : un premier bilan réalisé par les PAPI brestois

3.1 Objectifs initiaux, freins et facteurs de succès des points d'accès

3.1.1 Des objectifs initiaux aux résultats obtenus, le bilan des points d'accès

Près de la moitié des structures citent des objectifs généraux en lien avec la question de **l'équité d'accès aux technologies** et le nécessaire travail de **réduction des inégalités**.

Puis viennent, pour un quart des lieux, **des objectifs de développement de la structure et de ses missions** : l'accès Internet apparaissant comme un enjeu de qualité et comme un **levier de développement vers l'extérieur**, permettant de toucher de nouveaux publics par exemple.

Pour certains, cela peut être formulé en terme **d'objectifs de développement territorial** : exemple, la présence de services sur le quartier.

Une minorité ont la fibre pédagogique et voit à travers les outils multimédia une occasion d'apprendre ou de mieux communiquer.

D'autres enfin (environ 15 %), sont plus pragmatiques, et se contentent d'objectifs très opérationnels. L'accès, l'initiation et la découverte des outils sont perçus comme une fin en soit, et non pas comme un moyen d'atteindre des finalités plus ambitieuses.

Des objectifs atteints ?

- OUI, totalement pour un quart des structures,
- OUI, en partie pour la moitié des structures,
- le dernier quart ne répondant pas à la question, ce qui est anormalement élevé pour une question fermée.

C'est donc qu'il est difficile d'y répondre simplement, que beaucoup ne disposent pas d'outils d'évaluation pour positionner leur action avec précision, que certains ne se sentent donc pas autorisés à répondre de façon catégorique, ou que les objectifs initiaux sont très généraux donc difficiles à évaluer avec précision.

Rappelons que pour certains PAPI (mairies et bibliothèques), l'initiative venait plutôt de la Mairie et que les structures porteuses ne se sont pas nécessairement appropriés les objectifs du projet et sont en difficulté pour l'évaluer.

Les effets autres que ceux escomptés

Environ 40% des PAPI ou EPM considèrent que leur activité a eu d'autres effets que ceux escomptés initialement. Les éléments cités le plus souvent sont :

- la mixité et le mélange des publics, avec une facilitation des relations entre jeunes et adultes,
- la hausse de la fréquentation du lieu, voire une fidélisation des usagers,
- le développement de coopération et de partenariats nouveaux.

Des expériences particulières que les structures sont prêtes à partager

Environ 40 % des structures font état d'expériences particulières qu'elles sont prêtes à partager. L'éventail est riche et très varié, citons parmi d'autres :

- de nombreuses participations à l'animation de la vie de la cité à travers des fêtes de quartier, ou des événementiels locaux ou d'envergure nationale (Brest 2000, Fête de l'Internet, ...)
- des actions à destination de publics spécifiques,
- des ateliers autour de l'écrit et de l'expression avec production multimédia et publication en ligne ou sur cédérom,
- des projets en multipartenariat riches d'échanges et contribuant au développement d'un travail en réseau.

3.1.2 Utilité et facteurs de succès

Lorsqu'ils doivent argumenter sur l'**utilité** de leur lieu d'accès public à Internet et au multimédia, les professionnels mettent en avant :

1. la question de la démocratisation de l'accès à l'outil informatique / Internet et par la même à l'information ;
2. la fréquentation de l'espace, tant en quantité qu'en qualité, de part la possibilité de toucher des publics jusque là peu présents ;
3. l'intérêt par rapport à des publics spécifiques : jeunes en rupture scolaire, population d'origine étrangère, habitants les plus pauvres, artistes ...
4. la nécessité pour la structure de disposer d'un tel service, dont il serait aujourd'hui impossible de se passer ;
5. la qualité et le sérieux du travail accompli au quotidien, le bilan des projets conduits et réalisés depuis plusieurs années.

Paradoxalement, l'utilité concrète pour le public est souvent quelque peu oubliée, au profit d'une utilité sociale plus large ou de l'utilité pour les professionnels eux-mêmes.

Parmi **les facteurs de succès** identifiés par les professionnels :

1. la demande du public : forte (équipement des ménages est encore faible) et évolutive (fidélité du public dont les besoins évoluent) ;
2. la gratuité (ou le faible coût)
3. la facilité et la simplicité d'accès
4. la qualité de l'offre proposée : convivialité, accompagnement par du personnel compétent, locaux et matériel adaptés, ...

3.1.3 Freins au développement et solutions

Les freins au développement de l'action des PAPI et EPM évoqués par les professionnels :

1. les ressources humaines : manque de personnel pour encadrer le public et besoins de compétences complémentaires pour les encadrants professionnels ou bénévoles ;
2. l'obsolescence rapide du matériel et la nécessité de renouveler les équipements très régulièrement ;
3. la maintenance des systèmes informatiques : systèmes et configurations bridées, difficultés ou délais d'intervention, manque de maîtrise du réseau local ;
4. des locaux trop exigus ou une organisation inadaptée entraînant une saturation du service ;
5. un manque de soutien financier de la part des collectivités

Parmi les solutions imaginées :

- formations régulières du personnel
- travail en réseau : échanges de savoir entre les PAPI, rencontres d'animateurs afin de connaître les animations menées dans d'autres structures.
- Obtenir du matériel neuf et disposer d'un budget plus important pour le petit équipement et les consommables.
- Former une personne en interne à l'administration et la maintenance préventive du réseau local et des systèmes et permettre au responsable du PAPI d'administrer les postes de façon plus autonome.
- Organiser un support technique commun pour les PAPI par le biais d'un technicien systèmes/réseau mis à disposition par les services de la Ville ou par le biais d'une société de services.
- Obtenir des aides au fonctionnement afin de financer les postes d'animateurs.
- Trouver des bénévoles ...ou augmenter la participation des usagers.

3.2 Les projets axés vers de nouveaux usages et de nouveaux publics

Les 2/3 des structures se sont exprimées pour faire part de leurs projets d'avenir.

- 20 % d'entre elles projettent des actions à l'attention de publics spécifiques : publics éloignés, personnes âgées, personnes à mobilité réduite, associations, ...
- 17 % ont des projets d'aménagement du lieu ou de nouvelle organisation : création d'un poste d'animateur multimédia, renouvellement du matériel, aménagement d'un nouvel espace, installation d'une connexion sans fil (wifi).
- Un tiers des répondants citent des actions précises. On remarquera notamment :
 - o 7 projets de co-publication sur le web, de webreportage ou de journal de quartier,
 - o 3 projets d'initiation ou d'accompagnement à la réalisation de sites web perso ou associatifs,
 - o 2 projets d'écriture ou carnet de voyages multimédia,
 - o 3 projets d'ateliers photo numérique, montage vidéo ou MAO
 - o 2 ateliers ciblés pour attirer des publics particuliers : jeux en réseau pour les jeunes ou généalogie pour les adultes et seniors.
- D'autres sont moins précis sur leurs actions à venir, mais souhaitent s'engager dans le développement de certains thèmes : Emploi, Santé, Logement, Aide au courrier administratif.
- Enfin, 2 structures évoquent la création de nouveaux services en ligne : portail documentaire, site ressource pour les associations.

Volet 2 LES USAGERS DU DISPOSITIF ET LEURS PRATIQUES

Ce volet a été réalisé à partir d'une enquête en direction des usagers des PAPI durant les mois de novembre et décembre 2003. La diffusion du questionnaire a été facilitée par les personnels et bénévoles des PAPI. Ceci explique le fort taux de réponse à l'enquête (24,2 %, soit 266 réponses sur 1100 transmis dans les structures) malgré un questionnaire « long » à compléter (durée au moins égale à 10 minutes).

Les données recueillies n'ont pas subi de redressement sur la typologie des usagers. Néanmoins, elles ont été rapprochées de données générales (Insee, CAF, Impôts) pour mesurer les écarts et en déduire les populations qui actuellement fréquentent ou ne fréquentent pas les PAPI.

L'enquête a été construite autour de 4 volets : un premier visant à connaître le rapport des usagers avec les nouvelles technologies (hors PAPI), le second sur leurs connaissances et leur fréquentation du PAPI, le troisième sur leurs usages du multimédia et d'Internet au sein du Point d'Accès, le dernier sur eux-mêmes (age, sexe, niveau de ressources, catégories socioprofessionnelles...).

L'interrogation par questionnaire des usagers sur leurs pratiques du réseau et des nouvelles technologies est à considérer comme une indication : il s'agit de la parole du public, de la représentation qu'il a de ses usages d'Internet et du multimédia.

De la même façon, la période de recueil échelonnée sur les mois de novembre et décembre 2004, exclut peut-être des publics utilisateurs à d'autres périodes de l'année : été, vacances scolaires...

1. Les usagers : qui sont-ils ?

1.1 Les papis fréquentés par les répondants

Nombre de questionnaires recueillis par structures

⇒ MPT Harteloire	26	⇒ Bibliothèque Saint Martin	6
⇒ Mairie - Hôtel de Ville	24	⇒ Agehb, Le Phare	5
⇒ Bureau Information Jeunesse	22	⇒ Mairie de Saint-Pierre	5
⇒ Bibliothèque Lambézellec	21	⇒ CCAS - Local Social	4
⇒ Bibliothèque Neptune	20	⇒ PL du Pilier Rouge	4
⇒ Bibliothèque Saint Marc	18	⇒ Bib/Médiathèque de Pontanézen	3
⇒ MPT Valy Hir	16	⇒ Bibliothèque Bellevue	3
⇒ EPM de Kérourien	15	⇒ Foyer Laïque de Saint Marc	3
⇒ Le Fourneau [en Bretagne] ECM	14	⇒ Mairie de Bellevue	3
⇒ Bibliothèque Cavale Blanche	11	⇒ Mairie de Lambézellec	3
⇒ Bibliothèque Quatre Moulins	11	⇒ FJT Kérabécam	2
⇒ PLM Guérin	9	⇒ Bibliothèque d'Étude	1
⇒ FSGT	8	⇒ Discothèque municipale Arpège	1
⇒ Office des Retraités brestois	7	⇒ Ty ar Bed	1

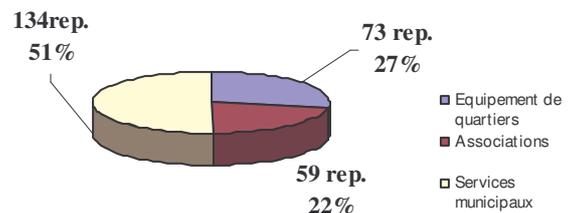
Répartition des répondants par type de structure

Les questionnaires ont été diffusés via l'ensemble des structures du réseau des PAPI. Les personnes ayant répondu sont pour moitié des usagers des services municipaux.

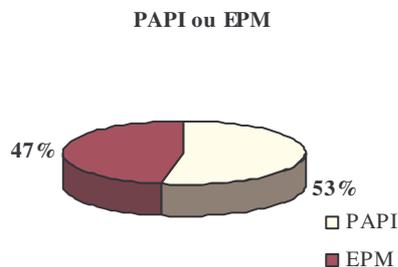
Ceci est à la fois lié aux nombres de services municipaux ayant contribué à la diffusion du questionnaire (15/17) ainsi qu'à l'accompagnement fourni auprès des usagers pour y répondre.

En ce qui concerne les équipements de quartier, les réponses nous sont parvenues de 6 d'entre eux (sur 13). Les usagers des associations ne concernent que 7 d'entre elles (1/3).

Les répondants par type de structures



Usagers des PAPI ou EPM ?



Sur les 28 structures ayant fait retour des questionnaires, les 8 espaces multimédia ont recueilli 47 % des réponses. Ceci peut s'expliquer par différents facteurs : la présence d'animateurs professionnels sur les espaces et l'accompagnement des usagers pour répondre au questionnaire, la nature des usages au sein des espaces (notamment en terme de temps de présence)

1.2 Caractéristiques des usagers

Des usagers issus à 96 % des communes de la Communauté Urbaine de Brest

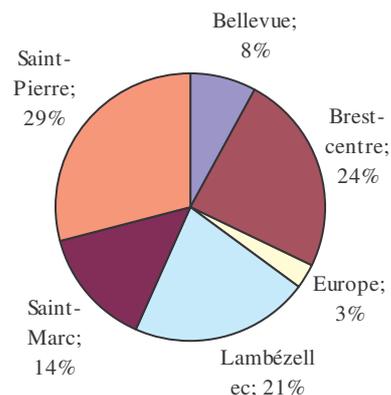
La totalité des personnes ayant répondu au questionnaire réside sur le Pays de Brest, issus à 96 % des communes de la CUB dont 91 % de Brest. Ces données confirment la polarité de la ville centre et montre que la proximité recherchée par la politique d'accès public est atteinte.

La répartition des usagers des PAPI par quartier dévoile une sous représentation des usagers du quartier de l'Europe (3%) par rapport aux autres quartiers brestois. Ceci est lié à l'absence momentanée de ce service sur le quartier.

Une concertation multipartenariale (acteurs du quartier, CAF, DSU, Ville....) est engagée pour tenter de rétablir à l'échelle du quartier l'offre d'accès.

Le nombre important d'usagers habitant St Pierre est à mettre en lien avec d'une part, le nombre de points d'accès présents sur le quartier et la population totale du quartier, deux fois supérieure aux autres quartiers brestois.

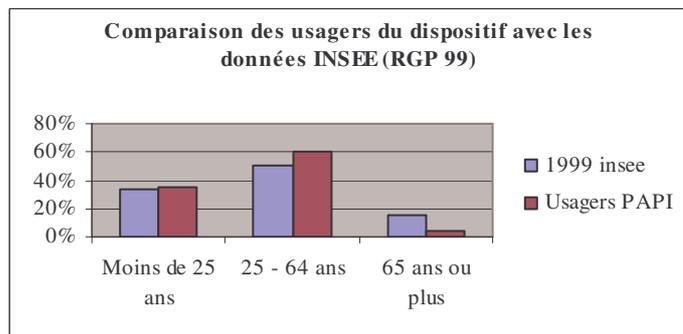
Quartier de résidence des usagers



▪ Un dispositif fréquenté par toutes les classes d'âge.

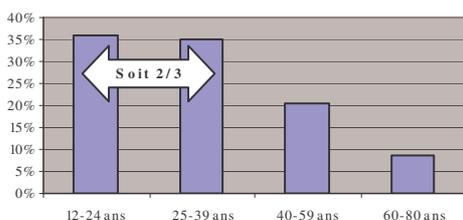
Avant de prendre connaissance de ces données, il faut noter que le mode de recueil (par questionnaire à destination des usagers) excluait, à priori, les plus jeunes. Les réponses concernent des publics âgés de 12 à 80 ans.

La répartition par âge des usagers correspond aux données démographiques de l'INSEE (RGP 99) pour les moins de 25 ans.



On peut également souligner la présence des « 65 ans et plus » parmi les répondants qui s'explique en partie par l'existence de PAPI spécialisés dans l'accueil de ces publics. Néanmoins, au regard des données Insee, leur proportion reste faible. Des actions à destination de ces publics sont l'une des perspectives d'évolution du dispositif.

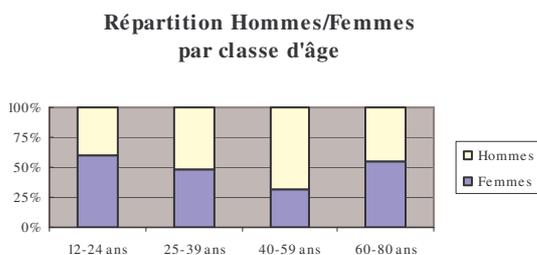
Répartition des usagers selon 4 classes d'âge



En modifiant les classes d'âge par rapport au graphique qui précède, on constate que 2/3 des usagers ont moins de 40 ans.

Les réponses des usagers constituent une bonne indication sur l'âge des personnes qui fréquentent le réseau d'accès public. Les éléments transmis par les points d'accès eux-mêmes permettent d'identifier les lieux qui accueillent les différentes classes d'âge :

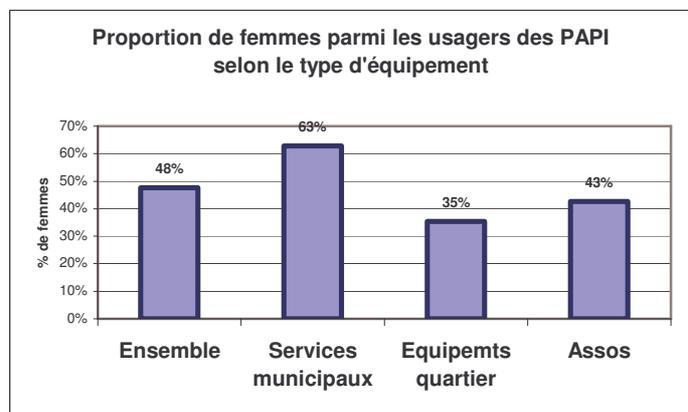
- Les **jeunes enfants de moins de 6 ans** fréquentent très peu les lieux d'accès publics (10 structures les citent sur 35, essentiellement des bibliothèques, lieux culturels ou équipements de quartier). Ils constitueraient pour l'essentiel des structures 1 à 2 % des visiteurs.
- Les **enfants de 6-12 ans**, lorsqu'ils sont accueillis (dans 16 cas sur 35) représentent entre 5 à 15 % des visiteurs. Une exception notable, l'Espace Public Multimédia de Kérourien où les 6-12 représentent 44 % des visiteurs.
- Les **adolescents de 12-16 ans** sont accueillis dans 20 lieux sur 35, et trois grands groupes se dégagent :
 - o les structures où ils représentent 30 à 45 % des visiteurs (Patronages laïques Guérin et Lambézellec, MPT Valy Hir, Bibliothèque Cavale blanche),
 - o tous les autres équipements de quartier, bibliothèques, lieux culturels où ils constituent entre 10 et 20 % des visiteurs.
 - o Les structures où ils sont absents : mairies, services municipaux, associations.
- Les **jeunes de 16-25 ans** représentent dans la moitié des lieux (17 sur 35) de 20 à 30 % des visiteurs. Se démarquant de cette moyenne, on trouve des lieux fréquentés essentiellement par cette tranche d'âge (60 à 100 % des visiteurs) : FJT Kérabécam, BIJ et dans une moindre mesure le Centre de Création Musicale et la MPT Pen Ar Créac'h.
- Les **adultes (25-60 ans)** représentent dans la moitié des lieux (17 sur 35) plus de 50 % des visiteurs. C'est surtout le cas des mairies, services municipaux et associations. Ils sont faiblement représentés (moins de 15 % des visiteurs) dans des lieux où les 12-25 ans sont très majoritaires tels que BIJ, MPT Valy Hir, ou encore le Centre Social de Kérourien qui accueille surtout des enfants.
- Les **seniors (plus de 60 ans)** sont présents régulièrement de façon significative dans un peu moins de la moitié des lieux d'accès (16 sur 35). La plupart du temps, leur proportion est faible (5 à 10 % des visiteurs). Certains lieux se distinguent : outre l'Office des Retraités Brestois (75 % de seniors), on remarquera la bibliothèque Lambézellec (30 %).



Parmi les usagers, on constate par ailleurs, le même nombre de femmes que d'hommes (131/131). Dans le détail, l'équilibre est moins marqué sur la classe d'âge des 40/59 ans.

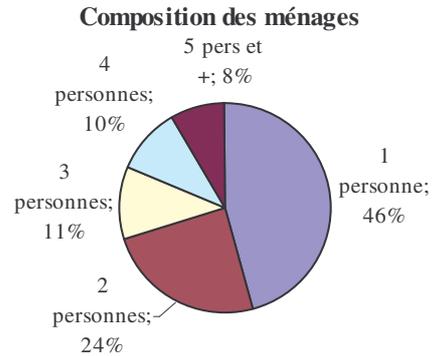
La confrontation de ces données aux données transmises par les PAPI nuance la répartition hommes/femmes qui s'établit à **47,5 % de femmes pour 52,5 % d'hommes sur l'ensemble du réseau.**

Les moyennes cachent toujours des écarts conséquents : les **équipements de quartiers accueillant proportionnellement moins de femmes (35 % en moyenne) que les services municipaux (63 % en moyenne).**

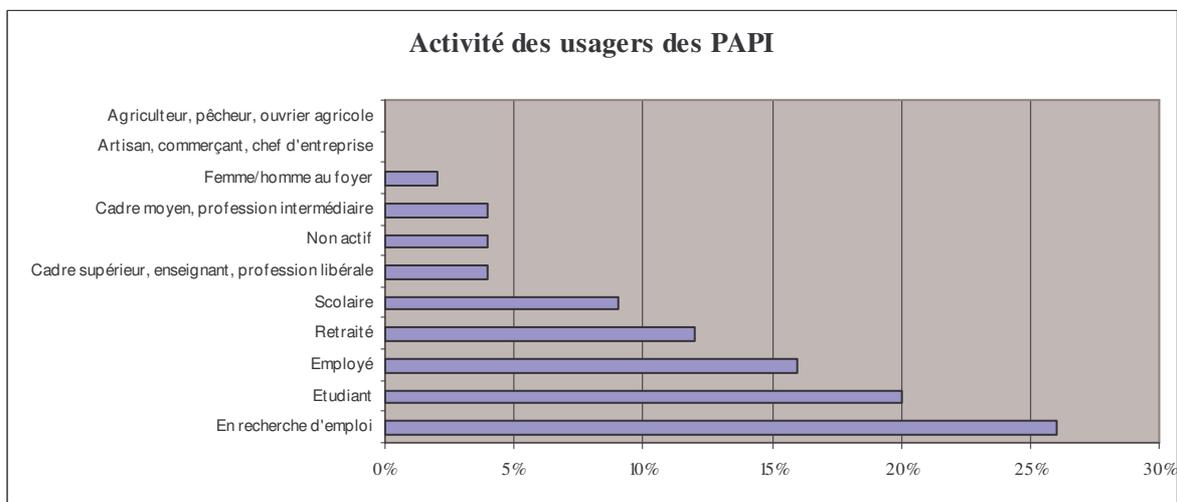


▪ **Un usager sur deux appartient à un ménage⁶ d'une personne**

Les ménages sont majoritairement composés de personnes célibataires.
Si l'on considère la présence d'enfants au sein du ménage, on constate sur les 72 ménages avec enfants/adolescents, une légère surreprésentation des familles monoparentales (26 % soit 19 familles) par rapport au taux fourni par l'Insee (RGF 99) de 24,4 % pour Brest.



Activités des usagers :



Les données montrent **qu'un usager sur 4** toutes activités confondues **est demandeur d'emploi**. Si l'on considère uniquement **les actifs⁷**, c'est **une personne sur deux** qui recherche un emploi (48,91 %). Pour indication, le taux de chômage est de 8,5 % au 30/06/03 sur la Zone d'Emploi de Brest⁸ et d'environ 15 % sur la ville de Brest).

La forte présence des demandeurs d'emplois parmi les usagers du dispositif s'explique notamment par le manque d'accès au sein de structures spécialisées (ANPE, Assedic...) ainsi que par la proximité et la gratuité (ou des faibles coûts d'accès) des points d'accès qui permettent aux personnes aux ressources les plus faibles de bénéficier d'un service dans leur environnement immédiat.

ACTIFS	Brest RGP 1999	%	Enquête usagers	%
En activité	57 122	84,65%	70	51,09%
Demandeurs d'emploi	10 360	15,35%	67	48,91%
Total Actifs	67 482	100,00%	137	100,00%

Les scolaires et étudiants représentent **28 % des usagers**. Ceci s'explique assez aisément du fait de la population étudiante vivant à Brest, pas toujours équipée personnellement d'outils informatiques. Enfin, la proximité entre certains points d'accès et les facultés favorisent l'utilisation de PAPI en complément des équipements de l'université. Dans cette hypothèse, il convient de vérifier que cette fréquentation ne résulte pas d'équipements universitaires insuffisamment nombreux.

⁶ Il s'agit ici de la définition du « ménage » de l'Insee « Unité statistique élémentaire constituée par une ou plusieurs personnes qui quels que soient les liens qui les unissent, partagent un même logement à titre de résidence principale »

⁷ Demandeurs d'emploi et les personnes ayant une activité professionnelle

⁸ Source : Insee (série de 1998-T4 à 2004-T1, disponible au 29 juin 2004)

NON ACTIFS	Brest RGP 1999	%	Enquête usagers	%
Etudiant	20 764	24,57%	47	40,17%
Autre Non actif	40 679	48,13%	39	33,33%
Femme/homme au foyer				
Retraité	23 074	27,30%	31	26,50%
Non Actif	84 517	100,00%	117	100,00%

⚠ Dans les deux tableaux qui précèdent les données Insee (BREST) sont produites à titre indicatif. En effet, elles ne sont pas complètement compatibles avec les données de l'enquête puisque parmi les répondants 9 % sont issus de communes de la Communauté Urbaine.

Parmi les non actifs, on notera, à contrario de la forte présence des étudiants, la **sous représentation** des « femmes/hommes au foyer » parmi les usagers. Leur venue au sein d'un point d'accès peut-être favorisée par différents facteurs : le fait que leurs enfants fréquentent également le point d'accès, le sexe de l'animateur, les types d'activités proposées...autant d'éléments sur lesquels la ville de Brest pourraient s'appuyer pour développer la fréquentation de ces publics.

Les « artisans, commerçants, chefs d'entreprise » et les « agriculteurs, pêcheurs, ouvriers agricoles » sont les grands absents du dispositif.

La présence de retraités (jusqu'à 80 ans), de jeunes, est lié à la combinaison de deux types de PAPI : les PAPI généralistes (mairies, bibliothèques...) s'inscrivant dans une logique de proximité et les PAPI spécialisés dans l'accueil de certains publics (Office des retraités, Bureau Information Jeunesse...).

▪ **3 usagers sur 4 sont bacheliers**

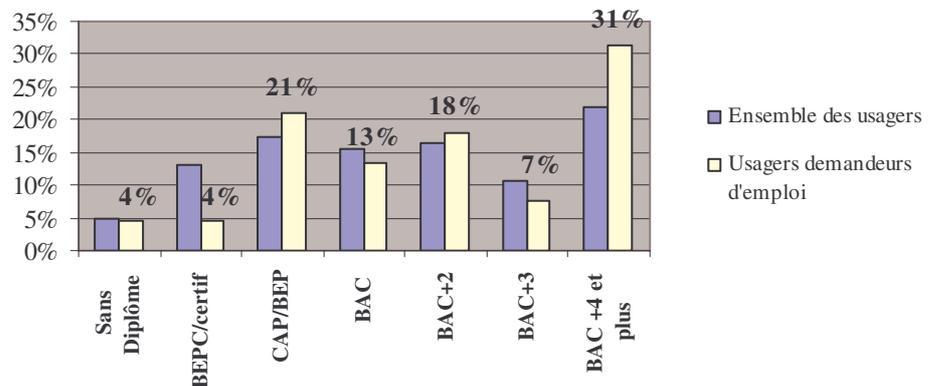
Si le dispositif a vocation à atteindre tous les usagers quels que soient leur niveau de revenus, leur situation socioprofessionnelle ou leur niveau d'études, les chiffres montrent que cet objectif n'est que partiellement atteint.

Les données recueillies sur le dernier diplôme obtenu renforcent ces constats avec 3 usagers sur 4 (74 %) ayant au moins un BAC.

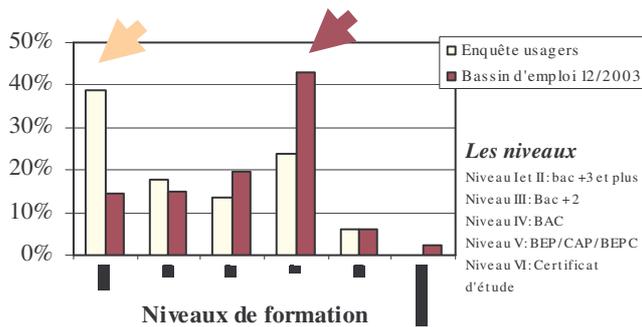
De même, une majorité des demandeurs d'emploi fréquentant les PAPI est diplômée de l'enseignement supérieur (56 %). **31 % ont un niveau Bac + 4 ou plus.**

Dernier diplôme obtenu :
Ensemble des usagers de plus de 18 ans et demandeurs d'emploi

Parmi les demandeurs d'emploi usagers des PAPI, les personnes de niveau BEP/CAP/BEPC (V) sont **sous représentées** par rapport aux données ANPE. (24 % contre 43 % sur le bassin d'emploi de Brest)



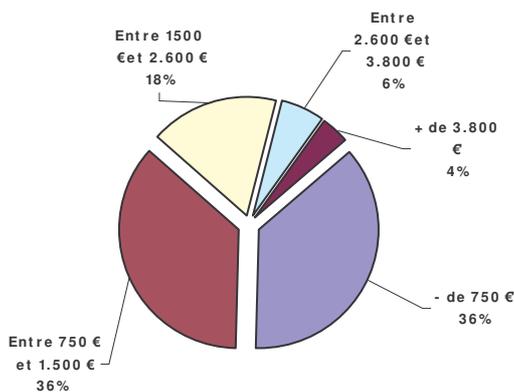
Diplômes des demandeurs d'emploi



A l'inverse, les personnes de niveaux I et II (bac + 3 et plus) représentent plus de 40 % des usagers, sur un bassin d'emploi où d'ordinaire, les personnes ayant ce niveau d'études représentent 15 % des demandeurs d'emploi.

36 % des usagers ont un revenu inférieur à 750 € par mois (- de 5000 Francs)

Niveau de revenus mensuels des ménages enquêtés



176 personnes sur les 266 questionnaires traités ont indiqué le niveau de revenus mensuels de leur ménage.

36 % ont un revenu inférieur à 750 € par mois (soit 5000 Francs).

Parmi ces personnes, 44 % sont demandeurs d'emploi, 26 % sont étudiants, 10 % employés et 10 % non actifs (autre que femmes/hommes au foyer, étudiants, ou retraités)

Le réseau d'accès public permet à ces personnes de bénéficier d'une connexion à Internet sans avoir à s'équiper et à financer un abonnement mensuel à Internet. De nombreuses personnes note l'importance des PAPI pour « *que les personnes qui n'en ont pas les moyens* » puissent néanmoins accéder au service. Ce sont des valeurs d'équité, et la notion de service public qui sont mobilisées par les usagers.

Au total, **76 % des personnes** indiquent avoir un revenu inférieur à 1.500 €.

Cette donnée rejoint celle de la Direction Générale des Impôts sur les revenus fiscaux des ménages en 2000 sur Brest.

Même s'ils sont minoritaires, il faut noter la présence d'usagers **dont le revenu mensuel du ménage est supérieur à 2.600 € (10 %)**. Parmi eux, **1 personne sur 5 à un revenu supérieur à 3.800 € (25.000 Francs)**.

Ces éléments montrent, contrairement à ce que l'on pourrait penser, que la gratuité d'accès n'est pas la seule motivation des usagers par rapport à l'utilisation du dispositif et qu'il bénéficie à une population aux revenus différenciés. Une analyse des motifs de fréquentation des PAPI est présentée de façon plus détaillée dans les pages qui suivent.

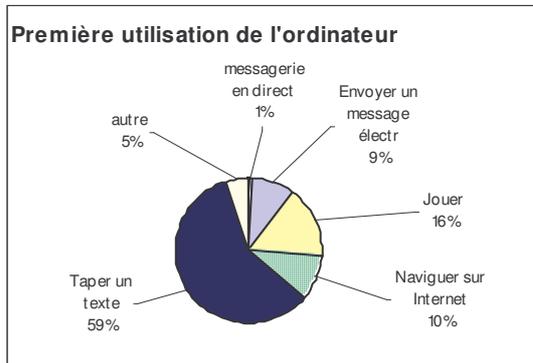
1.3 Le niveau de connaissances des outils par les usagers

A partir de quelques questions, il s'agit ici de se représenter le niveau de connaissances des usagers des PAPI des nouvelles technologies.

96 % des « répondants » pratiquent Internet. Plus d'une personne sur 3 ont découvert Internet dans un PAPI, donnée déterminante en terme de diffusion des nouvelles technologies auprès du plus grand nombre.

Autres vecteurs de cette diffusion : les études et la formation, le travail et les relations (16 % des personnes ont découvert Internet chez des amis).

▪ **Première utilisation de l'ordinateur :**



La majeure partie des personnes interrogées a utilisé l'ordinateur la première fois pour « **taper un texte** ». **Le jeu** est un moyen de découverte de l'outil, que les usagers **placent avant le mail**, contrairement à ce que l'on pourrait penser.

▪ **Des usagers qui passent en moyenne 5 heures sur un ordinateur par semaine tous lieux confondus dont 3,7 heures sur Internet**

⚠ Les données retranscrites ici sont présentées sous forme de moyennes. Les limites de ce mode de calcul pour retranscrire une réalité sont connues. En effet, sur 2 personnes, si l'une passe 1 heure sur un ordinateur et l'autre 10, la moyenne de 5 heures ne retranscrit pas les écarts. Ces données sont donc à considérer avec prudence.

▪ **Nombre d'heures passées par semaine sur ordinateur**

Si le temps moyen passé sur ordinateur est de 5 heures par semaine, dans le détail on constate qu'au sein des PAPI le temps moyen de 3 heures est à mettre en lien avec les **conditions d'accès fixées par les structures elles-mêmes**. En effet, 23 % d'entre elles limite à 30 mn le temps d'accès par personne et par jour.

Lieux d'utilisation	Nombre d'usagers concernés	Temps moyen d'utilisation/semaine en heure
PAPI	231	3
Travail	59	11
Domicile	101	7
Ailleurs	41	4

Sur l'ensemble, **seules 59 personnes (22 %)** utilisent un ordinateur sur leur **lieu de travail** à raison de 11 heures par semaine en moyenne. Rappelons ici que parmi les usagers, il y a 25 % de demandeurs d'emploi.

Dans « *Ailleurs* », les usagers précisent qu'il s'agit d'ordinateurs situés dans la famille, chez des amis, dans des structures privées (grands magasins, cybercafé, salle de jeux en réseau), ou d'autres espaces publics tels que le Point Région.

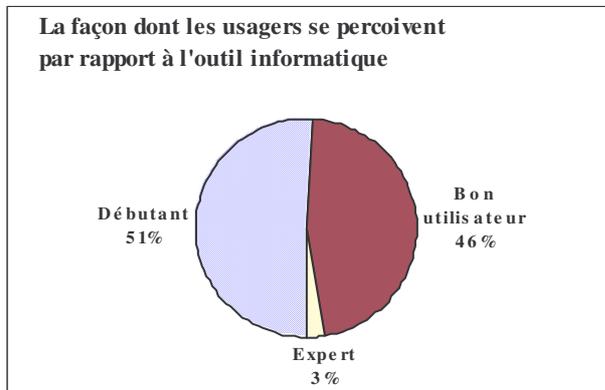
▪ **L'utilisation d'Internet représente 3/4 du temps passé sur un ordinateur** (3 heures 40 mn sur 5 heures passées en moyenne).

Pour indication, le nombre total d'heures passées sur Internet par l'ensemble des usagers représente 87 % du nombre total d'heures d'utilisation des PAPI.

Si le temps passé par les utilisateurs est révélateur du niveau de sensibilisation des usagers aux outils et notamment à Internet, d'autres indicateurs tels que l'utilisation d'adresses email et la façon dont les utilisateurs se qualifient par rapport à l'outil en sont d'autres.

Ainsi, **74 %** des répondants **indiquent posséder une ou plusieurs adresses email et les utiliser**. En revanche, **19 %**, **soit une personne sur 5**, **n'utilise pas du tout la messagerie**.

Avec 51 % des usagers qui se considèrent comme débutant, les PAPI restent des lieux d'initiation et de familiarisation avec les outils.



Les animateurs notent que certains usagers, s'initient, puis s'équipent à leur tour. Néanmoins, les personnes continuent à fréquenter le PAPI pour améliorer leurs connaissances des outils.

Pour d'autres comme les « bons utilisateurs » ou « les experts », l'initiation mais également l'usage courant de l'outil passent par le PAPI. Une personne sur 2 n'a pas d'autres opportunités d'accès en dehors du Papi. (cf. ci-dessous : le niveau d'équipement personnel).

1.4 Leur niveau d'équipement personnel

▪ Une majorité d'usagers dispose d'un équipement au sein de leur foyer

La présence ou l'absence d'équipement personnel n'est pas déterminant de la fréquentation des PAPI par les usagers. Ainsi, parmi les 56 % des personnes qui disposent d'un outil à leur domicile, 70 % des machines ont moins de 3 ans.

Par contre, **seul 1/3 des personnes disposent d'une connexion Internet à leur domicile. 11 personnes (7,43 %) sur les 148 équipées disposent d'une connexion ADSL (dite Haut Débit).**

A propos de l'**ADSL** (connexion permanente à Internet), la moitié des usagers ne connaît pas le coût de revient de ce type de ligne. Sur le montant qu'ils seraient prêt à payer pour bénéficier de ce type de services, il y a une équi-répartition des réponses entre les trois tarifs qui leur étaient proposés : 5, 10 et 15 €.

Parmi les personnes non équipées, 61 % d'entre elles pensent qu'acquérir un ordinateur coûte trop cher. 25 % souhaitent se familiariser avec l'outil avant achat ; 15 % pense qu'un achat n'est pas nécessaire.

Pour compléter ces données, il a été demandé à ces personnes (non équipées), le prix qu'elles seraient prêtes à payer pour acquérir un boîtier ou un ordinateur permettant l'accès à Internet. Trois choix leur était donné : 100, 300 et 500 euros. Les réponses sont partagées avec une légère majorité favorable à l'achat à partir de 300 € (37 %, contre 33 % pour 100 € et 30 % pour 500 €).

Sur l'ensemble des répondants, 49 % des usagers ont accès à Internet en dehors du PAPI (domicile, lieu d'activités, de formation, chez des amis, parents...). **L'autre moitié ne dispose d'aucune possibilité d'accès en dehors du PAPI.**

2. Connaissances et fréquentation du Papi par les usagers : comment, quand et pourquoi viennent-ils dans les PAPI ?

2.1 Des PAPI adoptés par les usagers des services et structures

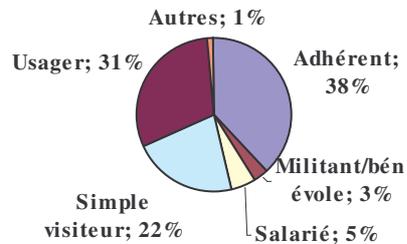
Les usagers des PAPI sont d'abord **des usagers (31 %)** voir **des adhérents (38 %)** des lieux accueillant le dispositif : usagers des bibliothèques, des services municipaux, des associations, équipements de quartier.

Les **simples visiteurs** des PAPI représentent que **22 % des personnes** qui y sont accueillies.

D'ailleurs, lorsqu'ils sont interrogés, les usagers indiquent pour 53 % d'entre eux qu'ils ont connus le PAPI « *parce qu'il se situe dans une structure qu'ils fréquentent* ».

La connaissance des PAPI par les usagers résulte également d'un effet de « **bouche à oreille** » (25 % des réponses) et de la lecture du guide réalisée par la ville à l'échelle du Pays de Brest (9 %).

Rapport de l'utilisateur/PAPI



2.2 Le PAPI intégré dans le fonctionnement ordinaire des brestois

A la question, « depuis combien de temps fréquentez vous ce point d'accès public ? » certains usagers ont répondu : « depuis sa création »...

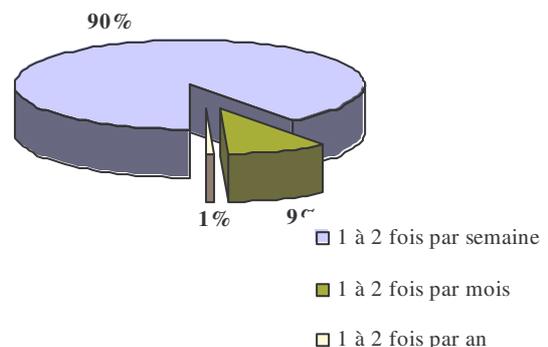
En terme de durée, près de **34 %** des usagers fréquentent le PAPI **depuis plus d'un an** et **14 % depuis plus de deux années**. L'autre moitié des usagers fréquentent le PAPI depuis moins de 6 mois.

Les étudiants ont des durées moyennes de fréquentation **supérieures à 12 mois**. Pour les **scolaires**, la durée de fréquentation du PAPI est **supérieure à 24 mois**.

En terme de fréquence des visites, les usagers reconnaissent à 83 % avoir un usage régulier du PAPI. Parmi ces personnes, **90 % d'entre elles viennent en moyenne 2 fois par semaine dans un PAPI**.

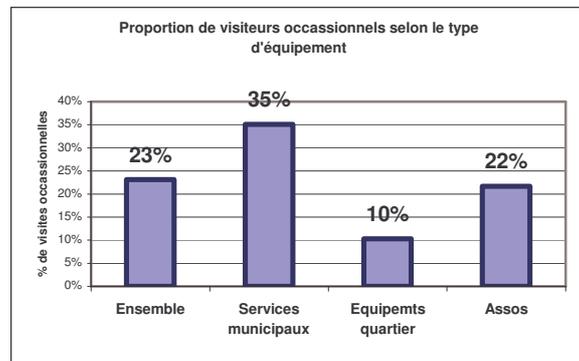
Les usagers, des "habitués" qui viennent de 1 à 2 fois par semaine

Les données fournies par les points d'accès différent de celles des usagers interrogés avec 77 % d'usagers réguliers.



Nom du PAPI	% visiteurs occasionnels
Pôle Santé - Ville de Brest	100
Mairie de l'Europe	80
Bureau Information Jeunesse	40
Mairie de Lambézellec	40
...	
MPT Harteloire	10
MPT Valy Hir	10
PL Lambézellec	10
Ty ar Bed	10
Centre Social de Kérourien	5

Les écarts sont une fois de plus importants, selon la typologie de lieux : les équipements de quartiers accueillant peu de visiteurs occasionnels (10 % en moyenne) à contrario des mairies ou services municipaux spécialisés sur une thématique (35 % en moyenne).



En complément, **76 % des usagers ne fréquentent qu'un seul lieu d'accès public à Internet.**

Pour **les 24 % des usagers utilisant plusieurs PAPI dans la ville**, les raisons invoquées sont les suivantes : l'utilisation du PAPI varierait en fonction :

- ⇒ **de l'endroit où l'on se trouve** (Proximité du travail, du domicile, d'un centre de vie...) (3 pers./5)
- ⇒ **de la nature de l'activité de l'usager** : Par exemple, à la bibliothèque, l'usager utilisera le PAPI en complément des recherches bibliographiques menées sur support papier. (1 pers./5)
- ⇒ **des plages horaires d'ouvertures, des temps d'accès** (limités pour certains PAPI), **d'usages spécifiques** (1 pers./5)

2.3 La gratuité⁹ et la proximité du réseau des PAPI, les deux motifs de fréquentation d'un PAPI

Il a été demandé aux usagers de prioriser les motifs de leur venue dans les PAPI (4 choix à classer selon leur importance). Les motivations des usagers sont ainsi priorisées :

1. La gratuité ou les faibles coûts d'accès ;
2. La proximité ;
3. La Convivialité des lieux ;
4. La présence d'autres activités dans le lieu

La gratuité et la proximité, objectifs initiaux de la politique d'accès, arrivent en tête des 1^{er} et second choix exprimés par 70 % et 60 % des répondants.

Du côté des professionnels, interrogés sur cette même question, la tendance est à la survalorisation de l'importance du faible coût du service par rapport au facteur de proximité qui est très important pour les usagers (en effet, la distance induit d'autres coûts : temps passé, transport, ...).

La présence d'autres activités est un atout pour toucher des publics qui débutent, car ils peuvent s'initier dans un lieu qui leur est familier et donc rassurant.

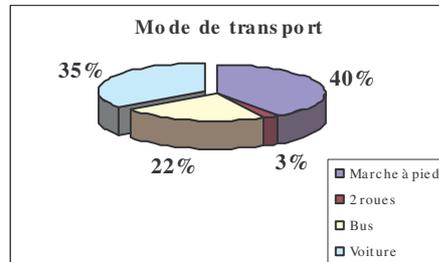
⁹ Ou les faibles coûts d'accès

La notion de proximité est précisée de la façon suivante par les usagers :

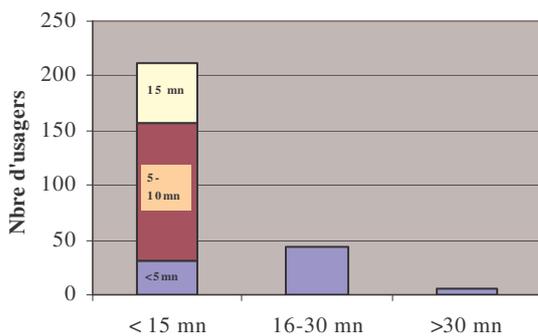
- ⇒ Proximité du domicile : 64 %
- ⇒ Proximité du lieu d'activité (travail, école, faculté...) : 18 %
- ⇒ Proximité d'un centre de vie : 10 %

La proximité du dispositif est aussi mise en évidence par la répartition géographique et la typologie des points d'accès, mais également par le mode de transport et les temps de trajets des usagers.

On remarquera ainsi que la marche à pieds prime sur les déplacements en voiture ou en deux roues. Les transports en commun sont également à prendre en compte avec 1 personne sur 5 qui opte pour ce mode de transport.



Temps de trajet des usagers



81 % des usagers mettent moins d'15 minutes à se rendre au sein du PAPI dont les 3/4 y parviennent en 10 mn au plus

En ce qui concerne **les coûts d'accès**, il faut rappeler que les services proposés par les PAPI sont pour 80 % d'entre eux gratuits. Néanmoins les usagers des structures où l'accès est payant (29 % des répondants) considèrent les tarifs comme « peu chers » ou « corrects » (hors formations, animations spécifiques, les coûts d'accès à Internet varient de 1 à 3 € l'heure lorsque le service est payant).

Un autre critère déterminant de leur choix est la **présence d'autres activités dans le lieu**. (37 % en 3^e choix).

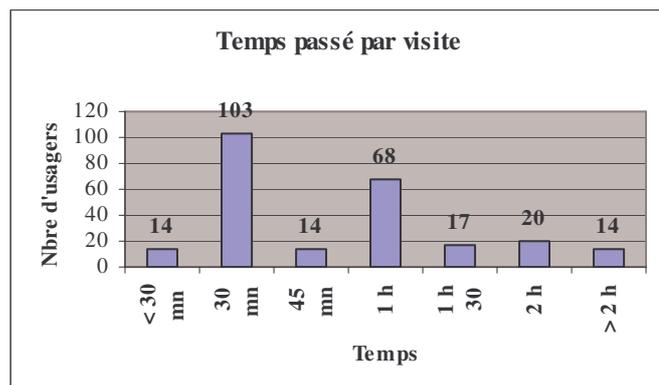
Enfin, d'autres motifs plus marginaux en nombre, sont néanmoins à pointer en terme d'évolution de la demande des usagers et de la politique d'accès public :

- ⇒ **La recherche de points Wifi** (connexion sans fil à Internet) parmi les PAPI,
- ⇒ Une sélection des lieux offrant de **l'Internet rapide**,
- ⇒ La **souplesse de fonctionnement** de certains PAPI (le fait de ne pas avoir à être adhérent pour accéder au service).

2.4 Elargissement des temps d'utilisation : une demande forte du public

Pour faciliter l'accès aux équipements par le plus grand nombre, les PAPI ont défini des conditions d'accès au service. **La durée d'occupation du poste informatique** est l'une des pratiques observée pour réguler la demande des usagers. (temps d'utilisation limité à 30 mn.)

Cette règle de fonctionnement est vérifiée par les réponses des usagers sur le temps passé à chaque visite. 40 % d'entre eux (103/250) ont une durée d'utilisation de 30 mn/jour.



Il semble que le temps d'utilisation lorsque aucune règle de durée n'est fixée, tende vers une durée d'une heure.

Cette question de la durée des visites revient régulièrement dans les réponses des usagers à différents stades du questionnaire. C'est ainsi, qu'assez naturellement, **ce thème apparaît en tête des améliorations à apporter au fonctionnement des PAPI** (101 personnes sur 229 priorisent cette amélioration en 1^{er} ou 2nd choix). Cette amélioration pouvant notamment être apportée par une augmentation du nombre de postes accessibles.

L'autre amélioration notable concerne les plages horaires d'ouverture des PAPI. En référence à la première phase de l'évaluation, 97 % du volume horaire global concerne les plages horaires : 9 H – 19 H avec un nombre restreint de PAPI ouvert le samedi.

En écho à ce constat, 90 usagers sur 229 ayant répondu à cette question émettent le souhait de plages horaires plus larges.

Parmi les améliorations classées comme prioritaires (Classé 1 par les usagers), se trouvent également :

- ⇒ L'amélioration des équipements (9 %)
- ⇒ L'aménagement du lieu (permettant plus de confidentialité dans l'utilisation) (8 %)
- ⇒ La diversité des équipements, (5 %)

Dans leurs choix de niveau 2, s'ajoutent :

- ⇒ Les temps d'attentes, (6 %)
- ⇒ Des matériels, formations et animations actualisées (6%)

Du coté des structures....une réponse paradoxale sur les améliorations à apporter

Les professionnels mettent au premier rang des pistes d'amélioration, ***l'actualisation et la qualité du matériel*** alors que selon eux cela intervient très peu dans le choix des usagers pour fréquenter le lieu.

Les améliorations proposées vont essentiellement dans le sens d'une valorisation du travail de médiation effectué par les animateurs, ainsi que des conditions d'exercice de leur activité. Un animateur « nouvelles technologies » perd tout prestige à travailler dans un environnement « Low tech ». Rappelons que nombre de jeunes animateurs se sont lancés dans ces emplois, moins pour le goût du contact avec le public, que pour rechercher une proximité avec l'outil informatique qu'ils affectionnent particulièrement.

Parmi les pistes originales évoquées, on peut noter l'idée de disposer d'une solution pour remplacer l'animateur en cas d'absence, ou encore de mettre à disposition une borne « carte vitale » au sein du PAPI du pôle « santé environnement ».

Des faiblesses qui amènent les usagers à fréquenter d'autres PAPI du réseau :

Comme indiqué plus haut, 3 usagers sur 4 fréquentent un seul PAPI.

Pour 1 usager sur 4 (24 %) qui fréquente d'autres PAPI, le choix se justifie :

- ⇒ Par la proximité de leur domicile ou de leur lieu d'activité (39 % d'entre eux),
- ⇒ Par la complémentarité d'Internet avec l'activité du lieu fréquenté. « *La consultation d'Internet dans une bibliothèques est complémentaire à la consultation des fonds documentaires* »
- ⇒ Lorsque le PAPI habituel ne peut offrir un service présent ailleurs : on trouve ici la question des horaires d'ouverture.

Parmi les PAPI fréquentés en complément du Point d'Accès habituel, les PAPI les plus cités sont :

- ⇒ Les PAPI du réseau des bibliothèques,
- ⇒ La mairie de Brest centre (au cœur du centre ville)
- ⇒ Les Espaces Publics Multimédia qui proposent des activités plus nombreuses et l'utilisation d'outils spécifiques (vidéo, sons, création de sites...) : équipements de quartiers, Le Fourneau, l'espace Neptune....

3. Les pratiques des usagers au sein des PAPI

3.1 La recherche d'information et la messagerie, les activités phares des usagers du dispositif

Les pratiques des usagers au sein des PAPI dépendent des équipements à disposition ainsi que des activités proposées et autorisées par les structures (question évoquée dans le volet 1).

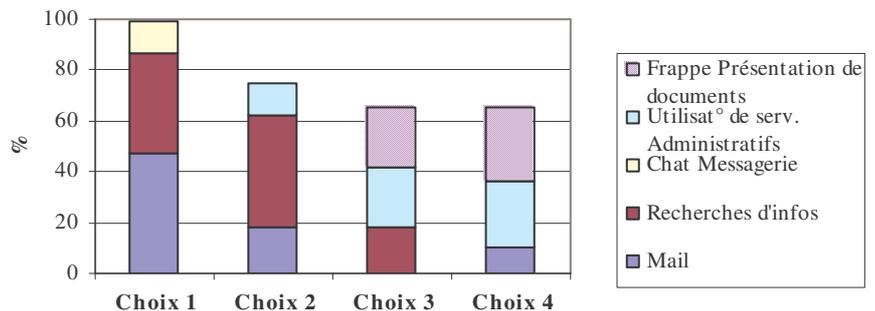
Les usagers ont été invités à lister les 4 principaux types d'usages qu'ils ont au sein du PAPI et à les hiérarchiser en fonction de leurs importances (en terme de fréquence ou d'intérêt).

Sur les 260 personnes ayant répondu à cette question, seuls 50 % d'entre elles déclarent avoir 4 types d'usages.

Parmi les usages définis comme les plus importants par les usagers (1^{er} et 2nd choix), on trouve :

- La messagerie électronique, le mail, avec 47 % des usagers qui la place en 1^{er} choix.
- La recherche d'information avec 40 % des usagers en 1^{er} choix et 44 % en second choix.

Les pratiques des usagers au sein du PAPI



En comparant les deux types d'usage, force est de constater que la recherche d'information sur Internet est utilisée par 90 % des usagers et que 80 % d'entre eux la place en 1^{er} ou 2^e choix. Le mail, quant à lui, est utilisé par 68 % des usagers qui le placent majoritairement en 1^{er} ou 2^e choix (63 %).

Les données sur l'utilisation des services administratifs en ligne en 2^e, 3^e et 4^e choix montrent une certaine appropriation de ce mode de communication par les usagers. Le développement des services en ligne par la ville de Brest constitue, en ce sens, une perspective d'amélioration de la qualité du service public.

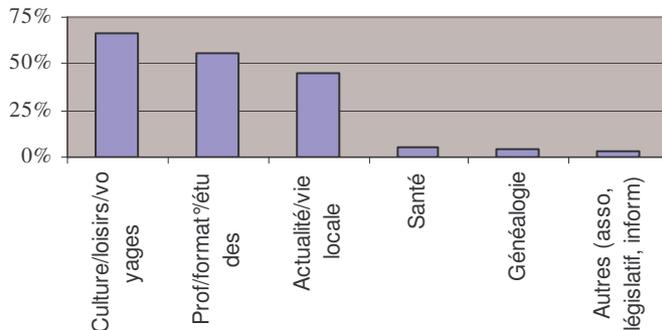
Il faut également noter que la politique d'accès public permet une cohérence dans la mise à disposition de télé-services auprès du plus grand nombre, en offrant au public des possibilités d'y accéder à moindre coût.

Du côté des structures, les réponses des professionnels et bénévoles sur les types de pratiques des visiteurs, confirment les déclarations des usagers, avec néanmoins une nuance à apporter sur le « Chat » et de la messagerie instantanée, qui ressortent davantage dans leurs réponses.

Globalement, la recherche d'information et le courrier électronique sont des usages communs à tous les visiteurs des espaces. En ce qui concerne le « chat », la frappe et la présentation de document, ainsi que l'utilisation de services administratifs en ligne, il semble que leur pratique soit corrélée à différentes tranches d'âge.

3.2 Que recherchent les usagers sur le Web ?

Thèmes des recherches d'information sur le Web



Les informations recherchées relèvent du champ personnel ou professionnel.

Les thèmes de recherches sont la culture, les loisirs mais également les études, le travail, la formation.

Il est ici intéressant de noter qu'Internet est également un vecteur d'information sur la vie locale et l'actualité. Ceci peut en partie s'expliquer par le développement des sites Web sur Brest favorisés par la politique de la ville en matière d'écrit public.

De façon simplifiée, si la messagerie électronique apparaît comme un usage important pour les usagers, la recherche d'information est, quant à elle, utilisée par un plus grand nombre d'usagers.

En choix 3 apparaît en tête l'utilisation de services administratifs en ligne. Sur l'ensemble des choix ceux sont près de 40 % des usagers (104/260) qui opère cette pratique de l'Internet. La saisie et la présentation de documents sont des pratiques du multimédia qui concerne un usager sur 4, positionné en choix 3 et 4.

7 % des usagers ont d'autres usages que ceux évoqués ci-dessus : création et mise à jour de sites Web, retouches photo, visioconférence, généalogie. Si les données recueillies peuvent paraître marginales par rapport aux autres usages, elles sont directement corrélées aux équipements et activités des structures et à la typologie des PAPI (Les PAPI sont majoritairement équipés d'un ordinateur connecté à Internet disposant des logiciels de base ; les espaces aux équipements plus variés, à l'accompagnement renforcé, ne représentent que 15 % du nombre total de PAPI).

3.3 Des outils spécifiques utilisés au sein des Espaces Publics Multimédia

En ce qui concerne l'utilisation d'outils spécifiques (autres que les outils de navigation, ou de traitement de textes), 55 personnes sur 260 utilisent les outils suivants :

- Traitement d'images (34 personnes)
- Création de sites Web (20 pers.)
- PAO (19 pers)
- Montage numérique (12 pers)
- Musique Assistée par Ordi (6 pers)
- Traitement de sons (5 pers)

En portant son attention sur l'origine des usagers, on constate qu'ils fréquentent tous des EPM dont **celui de Kérourien pour 11 d'entre eux** qui accompagne les usagers dans l'utilisation d'outils innovants. Les autres EPM où ces pratiques sont observées sont : l'espace multimédia de la bibliothèque Neptune, le patronage Laïque Guérin, la MPT de l'Harteloire.

De la même façon, on constate que les appareils numériques tels que les appareils photos, les caméras ainsi que les imprimantes ... sont utilisés par 65 % des répondants. Si parmi eux la quasi-totalité des personnes utilisent l'imprimante, 1 personne sur 3 utilise des scanners, 1 sur 6 des graveurs. L'utilisation d'appareils photos numériques et de caméras (plus marginale) apparaît également dans les réponses et est directement liée à la récente et progressive mise à disposition de ces outils dans les PAPI.

3.4 Des usages à visée professionnelle et personnelle

Sur cette question il était demandé à l'utilisateur de définir la visée des usages évoqués précédemment et de les prioriser (6 réponses graduées).

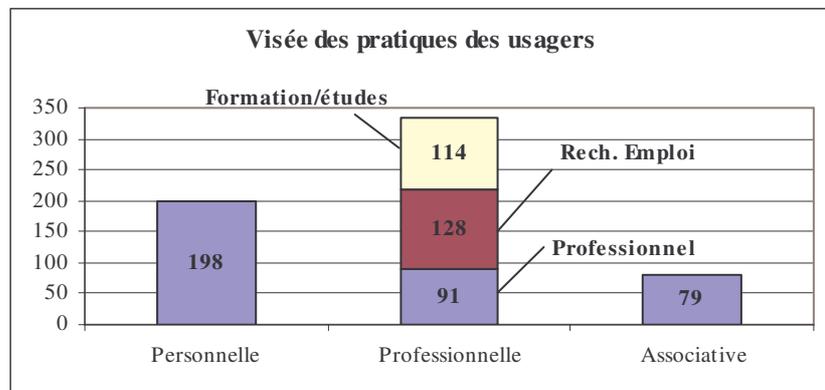
En premier choix et pour 1/5 des usagers, ce sont des motivations personnelles qui expliquent leur usage du PAPI. Néanmoins, **1/3 des usagers s'y rendent avant tout pour des motifs professionnels** ou liés **aux études, à la formation**. Parmi ces derniers, **53 % donnent un objectif de recherche d'emploi à leurs usages** (1/5 de l'ensemble des réponses).

En deuxième choix, les données sont inversées avec seulement 22 % des personnes qui ont un objectif personnel. **28 % des répondants y viennent pour leurs formations ou leurs études**, 25 % pour des raisons professionnels et 13 % pour leur recherche d'emploi.

Il est à noter le succès que remportent certains points d'accès publics auprès des étudiants (mairie centrale par exemple) qui les utilisent en complément des outils mis à disposition par l'université. Selon certains témoignages, certains PAPI afficheraient complets avec même des difficultés de gestion des rendez vous en périodes d'examens universitaires.

Les usages associatifs quant à eux ne constituent pas la motivation principale des visites dans les PAPI, cet objectif n'apparaissant qu'en second plan dans les réponses.

Sur l'ensemble des choix formulés par rapport à cette question, on constate que les usagers utilisent le PAPI à des fins personnels mais sont plus nombreux encore à l'utiliser pour des motifs professionnels (recherche d'emploi ou visée professionnelle de l'usage).



Etre en recherche d'emploi ne signifie pas être demandeurs d'emploi. En ce sens, il faut noter que si **1 personne sur 2 utilise le PAPI pour ses recherches d'emploi, c'est une personne sur 4** qui relève du statut de demandeur d'emploi.

3.5 Internet et le multimédia, des outils au service de la recherche d'emploi

Dans leurs réponses, les PAPI indiquent que les visiteurs en recherche d'emploi représentent en moyenne 27 % de leur public.

Cette valeur varie bien sûr dans des proportions importantes d'un lieu à l'autre. Voici ceux dont plus de la moitié des visiteurs viennent dans le cadre d'une recherche d'emploi :

- Culture et Liberté, MPT Pen Ar Créac'h (80 %)
- Infini, Bibliothèque Quatre Moulins (60 %)
- FJT Kérabécam, Mairie de Bellevue, Mairie de l'Europe (50 %)

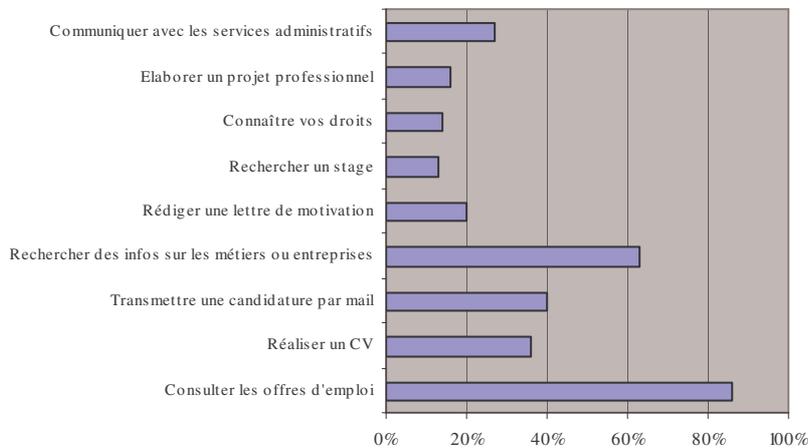
On notera la présence de deux mairies parmi ces lieux où se développe de fait, de part la typologie de leurs usagers, une thématique « Emploi ».

Internet et le multimédia, des outils qui interviennent à tous les stades de la recherche d'emploi

Sur les 133 personnes ayant répondu à cette question, 86 % d'entre elles consultent les offres d'emploi via Internet. La forte proportion des usagers qui transmettent leur candidature par mail (40 %) témoigne d'une part, de leur appropriation de ce mode de communication dans leurs démarches professionnelles mais également de l'évolution des pratiques des entreprises elles-mêmes, qui acceptent aujourd'hui les lettres de candidatures dactylographiées (et non plus manuscrites).

Sur l'ensemble des actions citées, la recherche d'informations sur les métiers ou les entreprises est privilégiée par 3 personnes sur 5.

Objet des activités de recherche d'emploi sur Internet



En ce qui concerne, l'utilisation des services administratifs, c'est près d'une personne sur 3 qui réalise ses démarches via Internet (actualisation ASSEDIC, dossier ANPE...).

S'il existe dans le dispositif des PAPI accueillant des publics particuliers, **aucun n'est cependant spécialisé dans l'accompagnement des personnes en recherche d'emploi (ANPE, APEC, et autres structures d'insertion...)**

La consultation des offres d'emploi reste l'application vedette privilégiée par les visiteurs des points d'accès (donnée confirmée par l'enquête PAPI), la consultation en ligne permettant des gains de temps, de déplacement, et des recherches personnalisées en fonction du profil des personnes (application de l'ANPE).

Force est de constater que l'utilisation d'Internet et du multimédia ne se limite pas à la consultation des offres mais **s'étend jusqu'à l'élaboration du projet professionnel** au sein du point d'accès.

La réalisation d'un CV, recherche d'infos sur une entreprise, un secteur d'activité, l'élaboration d'un projet professionnel... constituent des activités qui impliquent pour les espaces :

1. **Des compétences spécifiques des animateurs pour accompagner les usagers dans leurs réalisations.**

On connaît, par exemple, toute la technicité nécessaire à la réalisation d'un curriculum vitae adapté au parcours de la personne et à la structure à qui il va être adressé. Les animateurs, qui ne sont pas des professionnels de l'emploi ou de l'insertion, sont quotidiennement mis à contribution par les usagers pour les aider à formaliser ce document.

En terme d'évolution, on peut imaginer compléter l'offre d'accès par l'initiation des professionnels du réseau d'accès publics à l'accompagnement des usagers dans leurs recherches d'emploi. De la même façon, le réseau pourrait s'étendre vers des lieux d'accueil spécifiques en sensibilisant les professionnels à l'utilisation des outils multimédias.

2. **Un environnement adapté** : des temps d'utilisation plus longs (au-delà des 30 mn habituelles), des espaces aménagés, la possibilité d'enregistrer sur des supports amovibles...

Le dispositif apparaît comme un véritable relais des institutions liées à l'emploi et à l'insertion professionnelle. En fonction des données qui précèdent on peut donc imaginer :

- Des formations, sensibilisations des bénévoles et professionnels des structures pour accompagner les usagers dans leurs activités de recherche d'emploi ;
- La mise en place de partenariats avec les institutions liés à l'insertion et à l'emploi pour étendre le réseau des PAPI à ces structures ;
- L'aménagement de certains lieux où la recherche d'emploi occupe une grande place parmi les activités des usagers, l'adaptation du fonctionnement du point d'accès pour ces usages.

PAROLES D'USAGERS SUR LES PAPI BRESTOIS...

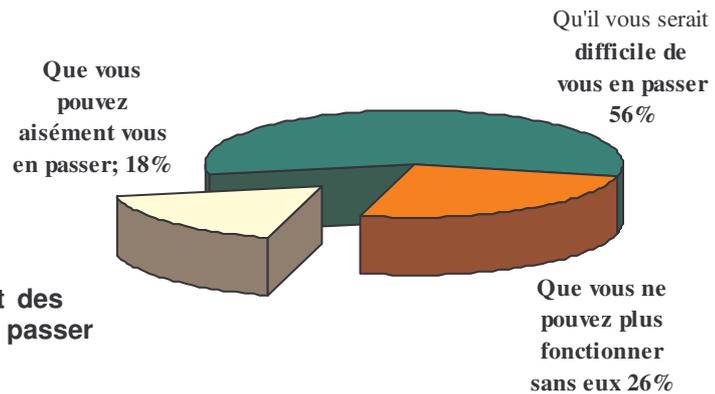
2 questions subsidiaires qui en disent long sur le rapport des usagers à Internet...

La diffusion des nouvelles technologies de communication et notamment d'Internet modifie le quotidien des citoyens.

L'évaluation est un moyen de vérifier cette affirmation en interrogeant les usagers sur leur perception de l'outil et leur intégration, voire sur leur dépendance à l'outil dans leurs pratiques quotidiennes. C'est en ce sens qu'ils ont été interrogés sur leur capacité à se passer d'Internet.

82 % des personnes éprouveraient des difficultés ou ne peuvent plus se passer d'Internet et des outils multimédia.

A propos d'Internet et du multimédia, diriez-vous...



...et au dispositif PAPI (notion de service public)

Les Brestoïses disposent depuis plusieurs années de lieux d'accès public répartis dans la ville, leur procurant un service de grande proximité à moindre coût. Les usagers ont également été interrogés sur leur perception de ce dispositif et plus globalement sur la notion de service public lié aux PAPI.

La question leur a été posée de la manière suivante :

« Pensez-vous que l'accès à Internet doit être un service public (service cofinancé ou financé par la collectivité et mis à disposition des habitants) ? »

Sur 246 réponses, le « **Oui** » est adopté par **92 % des répondants**.

Les réponses négatives, sont justifiées par le fait que les « non-utilisateurs d'Internet ne doivent pas payer » pour les autres.

Oui, mais pourquoi ?

Plus de 100 personnes sur les 246 ayant répondu à cette question justifie leur réponse, preuve que les usagers ont clairement identifiés l'enjeu lié à cette question. Différents arguments sont ainsi mobilisés :

« **L'équité d'accès, l'équité entre les individus face à l'outil** » : cette réponse est celle de 76 % des usagers. Les coûts d'acquisition du matériel, les coûts d'accès au Web créent des inégalités.

« **Le droit à l'information, à la culture** », justifie la réponse de 10 % des usagers. « Le droit à l'information, à la culture » s'applique à Internet. Un parallèle est d'ailleurs souvent fait par les usagers entre la bibliothèque, service public, et Internet, complémentaire aux supports papiers. D'autres évoquent « l'universalité de la culture » et la nécessité que chacun puisse y avoir accès.

D'autres, moins nombreux, notent que ***l'Etat et les collectivités locales doivent donner à leurs administrés les moyens d'accéder aux services en ligne, actuellement en plein développement.***

Voici, in extenso, certaines réponses faites par les usagers :

- « Cet outil se développe et se généralise dans l'administration. Aussi pour que les usagers des administrations puissent s'adapter à ce nouvel outil, il faut leur en donner les moyens. L'ordinateur individuel reste un investissement pour les ménages Investissement que tout le monde ne peut pas réaliser. » Femme – 33 ans
- « En outre même des administrations nous renvoient vers un site Internet pour avoir le moindre renseignement. » Femme – 26 ans
- « La culture est universelle et tout le monde doit y avoir accès. » Homme – âge non précisé
- « Pour l'égalité des gens face au progrès. » Femme – 19 ans
- « Parce qu'il est important que des personnes qui ne peuvent payer l'équipement aient cependant ce moyen de communiquer, de s'informer, de chercher du travail etc... et ne restent pas sur le bord de la route quand le monde continue à avancer ! Pour que les adultes ne se sentent pas inférieurs à leurs propres enfants. Pour ne pas créer une exclusion de plus ! » Femme – 73 ans
- « Un droit à l'information accessible à toute personne sans différence sociale. » Homme – 38 ans
- « Droit à l'information, droit de chacun à l'accès à ces nouveaux moyens de communication. Cela fait partie de la démocratie de base (au même titre que le service des bibliothèques, par exemple)» Femme – 21 ans
- « Il permet aux personnes privées provisoirement d'outil informatique, ou n'ayant pas les moyens, de communiquer. Lorsque l'on est sans emploi, c'est TRES TRES IMPORTANT !! » Femme – 40 ans
- « Beaucoup d'associations sportives et autres bénéficient de la manne publique prélevée sur les impôts locaux non négligeables que nous payons et en constante augmentation. Pourquoi les passionnés d'Internet ne mériteraient-ils pas quelques retombées ? » Homme – âge non précisé
- « Certains n'ont pas les moyens d'acquérir l'équipement informatique et il devient difficile de faire certaines démarches sans Internet (inscription à des formations, études, recherche d'emploi, accès à des programmes internationaux, démarches administratives...) et certains services sont beaucoup moins chers en ligne que par courrier. » Femme – 28 ans
- « C'est un outil de communication incontournable qui ne doit pas être réservé à une catégorie de gens. Peut-être faudrait-il cependant qu'il y ait une participation proportionnelle aux revenus ? » Homme – 28 ans
- « Eu égard au respect du citoyen. Surtout si ce dernier fait partie des exclus. » Homme – 58 ans

ANNEXES

- 1. *Le questionnaire à destination des usagers***
- 2. *Le questionnaire à destination des structures***

