

Enquête auprès des Espaces Publics Numériques.

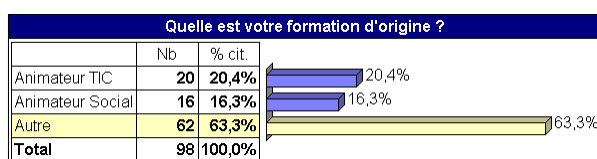
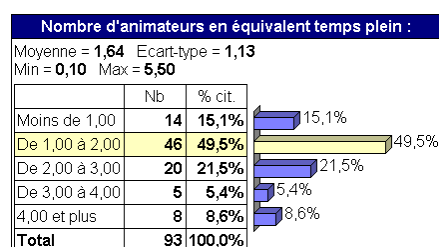
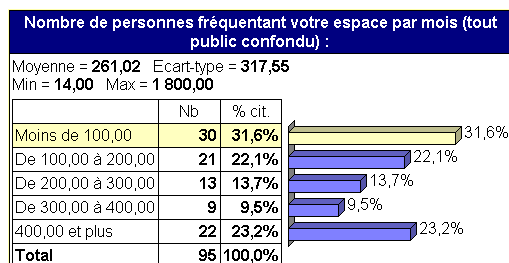
Le questionnaire « Internet de rue » a été mis en ligne de mi-décembre 2006 au 30 mars 2007. Il a fait l'objet d'annonces dans des listes de diffusion d'information (espaces-publics-multimédias, @Brest, Artesi, Créatif). Quelques animateurs ont rempli le questionnaire directement depuis le site d'Internet de rue.

Cette enquête a été mise en oeuvre par Interview S.A., 15 rue G Pérec, 38400 St Martin d'Hères
<http://www.123interview.com>

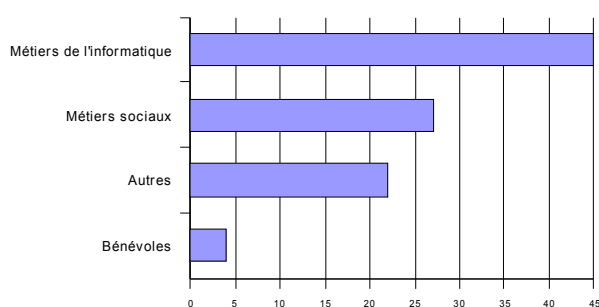
1. Qui a répondu à cette enquête ?

Au total, 118 animateurs travaillant dans des **espaces** (terme retenu ci-dessous pour les désigner) publics multimédia ont répondu (entièrement ou partiellement) au questionnaire. Une trentaine de personnes s'y est vraiment investie, apportant des pistes de réflexion dans les questions ouvertes.

Les Espaces ayant répondu sont plutôt des 'petits' Espaces, ayant peu d'animateurs (1 ou 2).



Les résultats concernant la formation d'origine demandent à être affinées à partir de 62 réponses "Autre". 45 personnes ont été formées dans des métiers utilisant l'informatique (les 20 'animateurs TIC + infographiste, programmeur, communication multimédia, BAC électro-technique,... auxquels nous avons rajouté 2 réponses 'ingénieur') ; 27 ont des compétences dans le 'social' (16 'animateurs sociaux' + animateurs/trices, bibliothécaires, formateurs/trices,...). Les autres formations de départ sont plutôt littéraires ou commerciales (22) et 4 réponses concernent des bénévoles ou membres d'associations.



Nombres recalculés pour la Formation d'origine

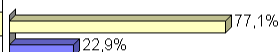
Il importe cependant de rester prudent sur ces résultats car une même réponse peut concerner plusieurs personnes (« bénévoles »). De plus plusieurs formations sont mentionnées parfois pour une seule réponse.

On peut cependant estimer la moitié ont des compétences liées à l'informatique et Internet, l'autre des compétences sociales ou culturelles.

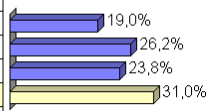
2. Qui est ce public défavorisé ? Ses caractéristiques.

Les Espaces ayant répondu à cette enquête sont majoritairement des espaces accueillant un public très défavorisé... ils constituaient la population visée par le questionnaire.

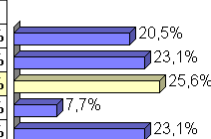
Accueillez-vous un public très défavorisé ?		
	Nb	% cit.
Oui	91	77,1%
Non	27	22,9%
Total	118	100,0%



Jugez-vous que ce nombre est :		
	Nb	% cit.
Très faible	8	19,0%
Faible	11	26,2%
Moyen	10	23,8%
Important	13	31,0%
Total	42	100,0%

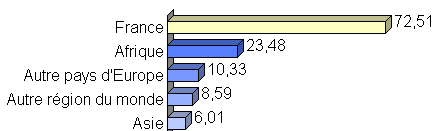


Combien de personnes très défavorisées accueillez-vous par mois ?		
Moyenne = 33,79 Ecart-type = 51,59 Min = 4,00 Max = 300,00		
	Nb	% cit.
Moins de 10,00	8	20,5%
De 10,00 à 20,00	9	23,1%
De 20,00 à 30,00	10	25,6%
De 30,00 à 40,00	3	7,7%
40,00 et plus	9	23,1%
Total	39	100,0%

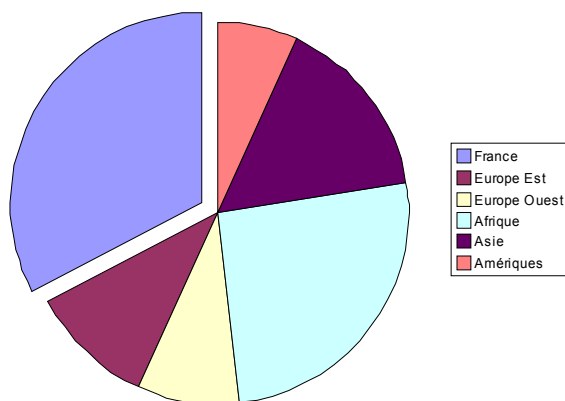


Le nombre des personnes très défavorisées accueillies est jugé en majorité important (31%) ou moyen (24%) dans l'ensemble. On note que seulement 42 personnes ont répondu à cette question. Ces personnes sont essentiellement d'origine française.

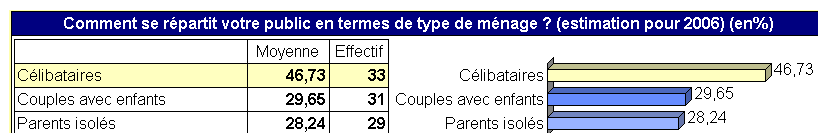
Comment se répartit votre public en termes d'origine géographique ? (en%)		
	Moyenne	Effectif
France	72,51	39
Afrique	23,48	29
Autre pays d'Europe	10,33	24
Autre région du monde	8,59	10
Asie	6,01	17



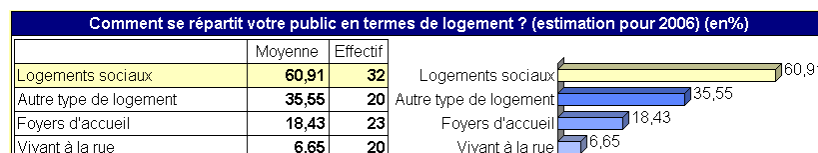
« Comment se répartit votre public ? » De la même façon que pour la formation, il faut re-qualifier les réponses dans 'autres', qui précisent un pays ou une sous-région. Nous arrivons ainsi à une part qui reste importante pour la France et plus de 50 % de ressortissants de nationalités européennes (au sens large, géographique). L'Afrique, après re-qualification, représente environ un quart des estimations.



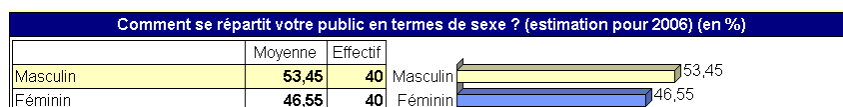
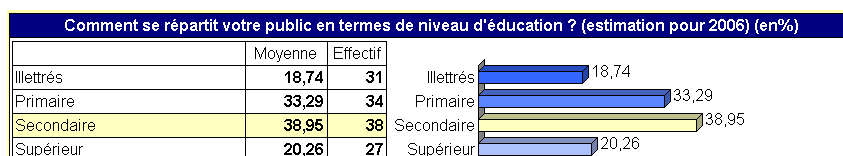
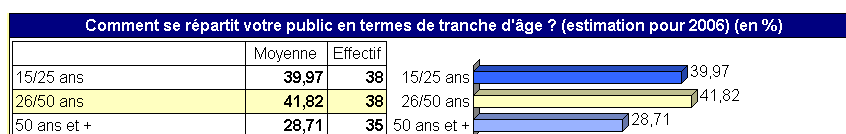
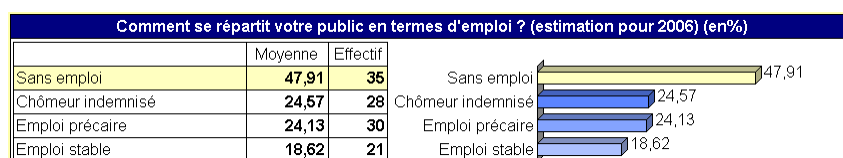
Proportion des origines déclarées, chiffres recalculés



Le nombre de célibataires estimés s'explique sans doute par la sur-représentation de jeunes qui fréquentent les espaces (40 % environ de 15/25 ans) et peut-être un peu par la précarité des situations.



On retrouve ici la précarité généralisée de logement déjà signalée dans d'autres études. Dans « autres types de logement », parmi les 16 qui l'ont précisé, on compte 9 réponses concernant des logements 'autres que sociaux' (dont des propriétaires de pavillons), 5 réponses parents, amis, famille ou meublé, 1 réponse concernant un groupe en prison, une autre concernant un groupe en foyer spécialisé (personnes handicapées).



Comme le montrent les tableaux ci-dessus, les Espaces qui ont répondu rencontrent un public très majoritairement hors de tout emploi stable, avec une sur-représentation de jeunes et de jeunes adultes, plus intéressés que les aînés à l'informatique. On notera avec intérêt l'importance relative des 25 / 50 ans, qui tranche avec d'autres statistiques mettant en avant la place prépondérante des 15 / 25 ans.

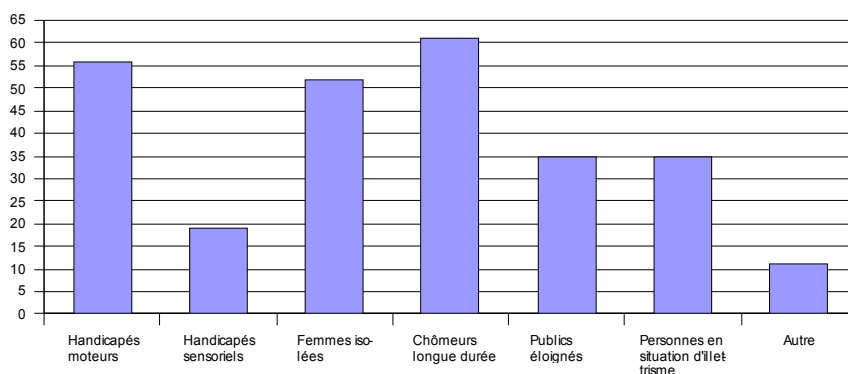
La formation des personnes accueillies dans les espaces aurait tendance à être faible (mais il faut se méfier de la sur-représentation de jeunes dont certains n'ont sans doute pas fini leur cursus de formation). Par contre, le chiffre de personnes illettrées (presque 20 %) semble lui être un marqueur intéressant de la précarité rencontrée.

Pour ce qui est des formations supérieures, un biais peut être introduit du fait que des personnes d'origine immigrée peuvent avoir des formations supérieures (acquises à l'étranger) tout en vivant des situations de précarité.

Enfin on constatera, alors qu'il y a quelques années l'informatique avait tendance à être « colonisée » par les hommes. Il ne reste semble-t-il qu'un petit déséquilibre quant à l'accueil des femmes.

Ce point demande un commentaire : en effet, si l'on se réfère à la population globale, on peut se réjouir d'une évolution qui, d'une domination masculine arrive petit à petit à une parité. Mais cette quasi parité peut également provenir du fait que dans d'autres actions menées auprès des populations défavorisées les femmes sont de loin les plus nombreuses. Ainsi on se doit de souligner que les activités informatique et Internet permettent de joindre un nombre important d'hommes qui s'impliquent rarement dans les activités sociales qui leur sont proposées. Le même résultat a été observé dans l'action « Internet de rue ».

En complément, voici le tableau de répartition des publics spécifiques dans les EPN d'île-de-France .



État des lieux 'espaces publics' 2005 - enquête ARTESI, page 17

3. L'accueil et les usages de ce public

Quelles sont les raisons de leur démarche et les motivations de leur visite à l'espace ?			
	Nb	% obs.	
Utiliser les ordinateurs	38	32,2%	
Envoyé par un autre organisme	34	28,8%	
Demande de formation	25	21,2%	
Engagement dans un projet d'insertion.	25	21,2%	
Recherche d'échanges avec vous	23	19,5%	
Obtenir la réponse à une question informatique	19	16,1%	
Confrontation à une situation disqualifiante ou dévalorisante par manque de connaissance	16	13,6%	
Accompagner, suivre un ami (ou un proche)	14	11,9%	
Curiosité	13	11,0%	
Total	118		

« Quelles sont les raisons de leur démarche et les motivations de leur visite dans votre espace ? »

Comme on peut le constater, les réponses s'orientent majoritairement vers la formation (demande de formation, projet d'insertion, réponse à une question, manque de connaissance)... ce qui correspond aussi à la mission de nombreux espaces. Mais, comme on le verra plus loin, cela peut être lié aussi à la situation spatiale des espaces (qui peuvent être sur un territoire donné soit le seul espace d'accueil présent, soit le seul à avoir une mission spécifique d'accueil).

Vous diriez que votre espace public numérique est fréquenté par ce public très défavorisé :		
	Nb	% cit.
de manière régulière plusieurs fois par semaine	17	43,6%
de manière irrégulière	14	35,9%
de manière régulière plusieurs fois par mois	8	20,5%
Total	39	100,0%

« Comment votre espace est-il fréquenté par ce public très défavorisé ? » La régularité des visites signalée par 17 réponses, sur un total de 39, ce qui est un taux de réponse faible par le fait que cette régularité de présence ne signifie pas forcément une assiduité à une formation ou un usage...

puisque sur d'autres questions, les commentaires vont dans le sens d'une grande instabilité... Ce chiffre **pourrait** signifier (une hypothèse que nous formulons) que ce public très défavorisé trouve dans les espaces numériques un lieu social auquel il se sent lié sans doute plus à cause de sa convivialité que de l'usage de l'informatique.

Pour chacun des thèmes ci-dessous, précisez les pratiques et les usages de ce public :

Communication :		
	Nb	% cit.
Envoyer / recevoir des mails	35	46,7%
Autres (MSN - messagerie instantanée, chat)	24	32,0%
Conversation avec webcam	8	10,7%
Téléphoner sur Internet	4	5,3%
Pas concerné	4	5,3%
Total	75	100,0%

Interaction avec les services publics ou les administrations :		
	Nb	% cit.
Obtenir des informations sur les sites de l'administration	32	36,4%
Télécharger des formulaires de l'administration	27	30,7%
Envoyer des formulaires remplis	22	25,0%
Pas concerné	7	8,0%
Total	88	100,0%

Achat/Vente, gestion de comptes bancaires :		
	Nb	% cit.
Pas concerné	21	63,6%
Vente et achat de biens et services y compris aux enchères	6	18,2%
Banque en ligne	6	18,2%
Total	33	100,0%

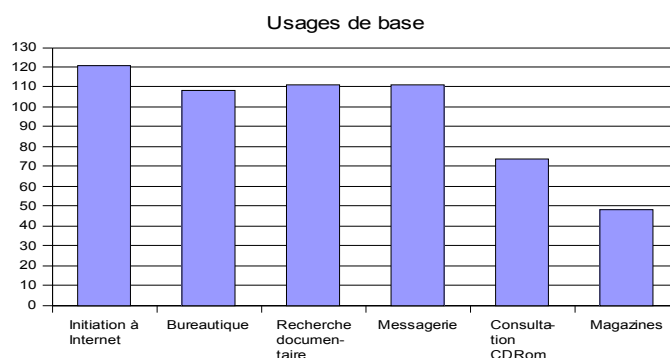
Recherche d'informations et services en ligne :		
	Nb	% cit.
Recherche d'emploi ou envoi d'une offre d'emploi	36	25,0%
Trouver des informations sur des objets, des services	31	21,5%
Autre recherche d'information en ligne	22	15,3%
Utiliser des services pour des voyages, des logements	15	10,4%
Recherche d'information sur la santé (exemples: blessure, maladie, nutrition, etc)	15	10,4%
Ecouter des radios sur le web ou voir de la télévision sur le web	10	6,9%
Jouer ou télécharger des jeux, des images, films, musique	6	4,2%
Lecture ou téléchargement de journaux, magazines en lignes	5	3,5%
Pas concerné	2	1,4%
Télécharger des logiciels	2	1,4%
Total	144	100,0%

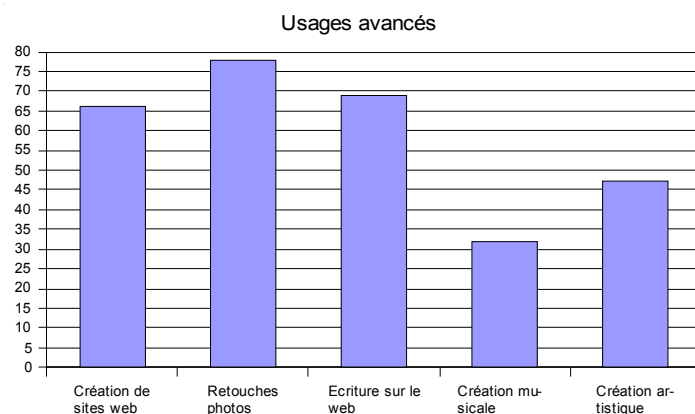
Apprentissage et formation :		
	Nb	% cit.
Consulter Internet dans le but d'apprendre	26	41,3%
Trouver des informations sur l'éducation, la formation, les cours offerts	26	41,3%
Suivre une formation en ligne (sur n'importe quel domaine)	8	12,7%
Pas concerné	3	4,8%
Total	63	100,0%

Il faut d'abord noter que nous avons repris les questions sur les usages de l'enquête Eurostat en cours (« Community survey on ICT usage in households and by individuals, 2007), « *For which of the following activities did you use the Internet in the last 3 months for private purpose?* » afin de rendre possible des comparaisons.

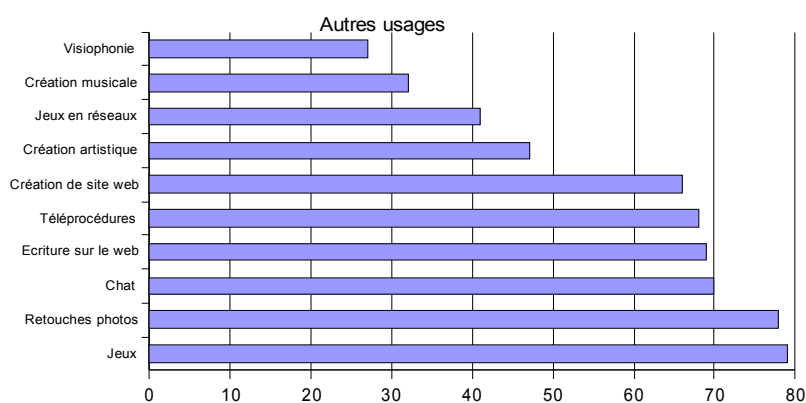
On constate que les usages indiqués par les animateurs ayant répondu à ces questions sont surtout "utilitaires": chercher un emploi, des informations,... mais aussi communiquer avec d'autres. En comparaison avec l'enquête Artesi, on pourrait dire qu'il s'agit d'usages « de base », non commerciaux.

A titre de comparaison nous reproduisons ici des résultats d'Artesi. Les usages y sont décomposés en trois grandes familles : usage de base, usages avancés, autres usages.



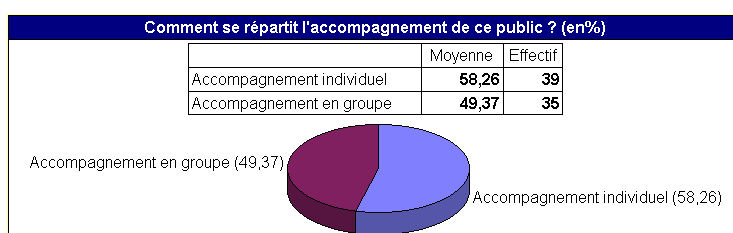


« État des lieux 'espaces publics' 2005 » – enquête ARTESI, décembre 2005, p. 13



« État des lieux 'espaces publics' 2005 » – enquête ARTESI, décembre 2005, p. 16

4. Comment se fait cet accueil ?



Quel temps passez-vous auprès de ces personnes par rapport à votre public habituel ?			
	Nb	% cit.	
Plus de temps	18	45,0%	
Autant de temps	16	40,0%	
Beaucoup plus de temps	6	15,0%	
Total	40	100,0%	

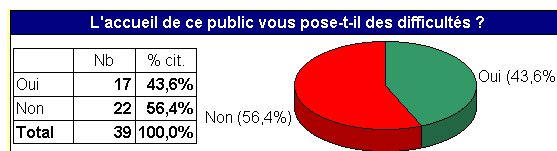
Dans les réponses aux questions « Comment se répartit l'accompagnement de ce public ? » - « Quel temps passez-vous auprès de ces personnes par rapport à votre public habituel ? » on retrouve l'une des caractéristiques de notre action d'Internet de rue : pour des populations très défavorisées, l'accompagnement individuel est souvent nécessaire et prend du temps. D'où l'importance de 'l'investissement humain' pour pouvoir progresser dans ce type d'accompagnement.

Quelles sont les raisons de rencontre de ce public ?		
	Nb	% obs.
Mission de l'espace	28	23,7%
Engagement personnel des animateurs	20	16,9%
Autres raisons	10	8,5%
Total	118	

« Quelles sont les raisons de rencontre de ce public ? » On note l'importance des réponses en terme d'engagement personnel. Dans les "Autres raisons", on trouve le fait « *qu'il n'y ait pas d'autre espace, structure -comme un centre social- présents sur le territoire* », ou que l'espace public numérique est le projet d'une association, d'une institution (judiciaire), d'un centre social.

On peut avancer l'hypothèse que, parmi les espaces ayant répondu au questionnaire, il y a des espaces généralistes (ouverts à tous), des espaces généralistes implantés dans un contexte social particulier (au sein d'un centre social -fréquenté par une partie seulement de la population- ou au sein de quartiers défavorisés) et quelques espaces spécifiques (associatifs,...).

Certaines réponses sont très instructives. Nous en reproduisons une (la plus développée) : « *Nous avons un service de proximité, nous sommes situés dans un quartier périphérique au centre ville et nous sommes un des seuls espaces à proposer un accueil et des initiations personnalisées à l'outil informatique [dans la ville] à des prix modérés. Les adhérents peuvent venir librement nous demander conseil. Nous n'hésitons pas non plus à aider et suivre la personne dans ses démarches ce qui demande beaucoup plus de temps. Certaines personnes isolées viennent ensuite chercher un réconfort que nous ne pouvons pas toujours donner faute de disponibilité (initiation en cours,...). Certaines personnes sont aussi dépressives et nous manquons de compétence pour les aider. Nous avons alors un sentiment d'impuissance.* »



« L'accueil de ce public vous pose-t-il des difficultés ? » Il y a eu 17 commentaires liés à cette question des difficultés. La situation personnelle et sociale de ce public lui-même (illettrisme, absence de papiers, alcoolisme, isolement et relation aux autres, 'instabilité' dans la participation), les problèmes liés à la sécurité de l'établissement, intégrité du matériel et des personnes font partie des difficultés les plus citées. Mais on y trouve aussi le manque de formation, de ressources (humaines et financières), de liens avec d'autres au niveau de l'accompagnement social.

Ici encore les réponses sont directes et pleines d'enseignement. Nous en reproduisons quelques unes.

« *Compte tenu de l'isolement, difficultés à ancrer les usages dans la vie des personnes.*

Réponse / ressources : pédagogie adaptée, élaboration d'un socle de compétences et confiance de base, liens avec d'autres professionnels, temps passé à identifier / repérer les points d'ancrage possibles des pratiques et usages.

Compte tenu de la précarité financière, difficultés à imaginer une pratique régulière avec éventuellement un équipement individuel.

Réponses / ressources : lien avec des lieux de proximité des personnes présentant des accès à tarifs modérés.

Compte tenu des difficultés à se sentir 'à sa place' dans des lieux 'ordinaires', difficultés à fréquenter des lieux de pratiques diversifiés.

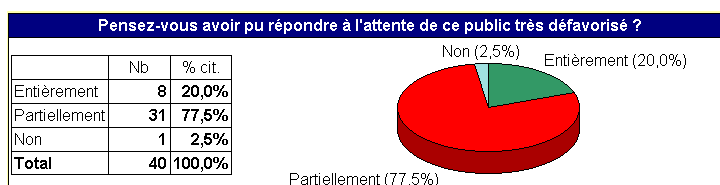
Réponses / ressources : sensibilisation des lieux de proximité des personnes, accompagnement physique de ces personnes dans ces lieux, mise en réseaux des lieux d'accès public.

Compte tenu de la précarité des situations, difficulté à se projeter dans le temps et à être régulier. Réponses / ressource : ... »

« Le niveau très faible en langue française nous amène à faire des cours d'alphabétisation. »

« Ces personnes n'osent pas ou ont peur d'utiliser le multimédia ou l'internet. Le flux d'information leur fait un peu peur et ils se sentent comme frustrés ou que ces choses ne sont pas pour eux. »

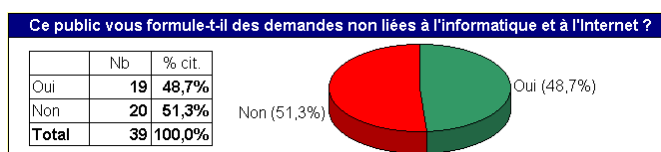
(En prison, où les contraintes de sécurité sont élevées) : *« moyens peu adaptés aux illettrés. Pas d'accès Internet, même pour des sites comme celui de l'ANPE. Tentative d'avoir des simulateurs de ces sites. Pas de possibilités d'entraînement en dehors de notre présence : tentative de mise à disposition de machines, par exemple, à la bibliothèque. »*



« Pensez-vous avoir pu répondre à l'attente de ce public très défavorisé ? » 27 commentaires accompagnent cette question. Même si certains signalent des succès, il est évident que les attentes de ce public dépassent de très loin ce qu'un espace public numérique seul peut offrir. Comme l'exprime une personne : *« nous les aidons à mieux utiliser l'outil informatique, au cas par cas (mise en forme des CV, aide pour remplir les formulaires, aide à la recherche,...), mais nous ne pouvons pas nous substituer à d'autres organismes »*. Ces formations sont possibles, mais *« l'accès à l'informatique ne règle bien sûr pas les problèmes de misère sociale et souvent de souffrance psychologique des publics les plus en difficulté. Ce n'est pas non plus le passeport pour retrouver un emploi que ces personnes associent souvent à l'informatique »*., ce qui conduit à renvoyer ces personnes vers d'autres organismes.

En milieu rural, l'isolement de l'espace public en tant qu'agent de cohésion sociale se ressent évidemment plus fort qu'en milieu urbain : *« nous manquons de moyens au sein de notre structure. Nous sommes en milieu rural. Il n'y a pas de structure d'accueil d'urgence à moins de 30 km à la ronde »*.

Mais quelque soient les difficultés (temps, moyens, formation, financements) auxquels font face les animateurs d'espaces, ils ne manquent pas d'engagement citoyen : *« nous ne souhaitons pas faire de distinction, nous tentons de répondre au mieux à tous les types de sollicitations. Nous traitons d'égal à égal tous les usagers en espérant ainsi faciliter leur intégration »*.

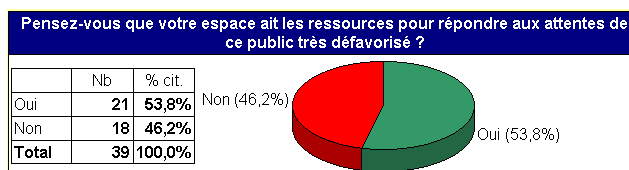


« Ce public formule-t-il des demandes non liées à l'informatique et à l'Internet ? » Il y a eu 19 commentaires à cette question qui se partagent entre formation, aide et soutien : *« où trouver un emploi ? Où passer la nuit ? Comment faire lors d'un rejet de la régularisation ? Que faire devant une expulsion de son logement ? ... »* mais aussi *« rédiger des lettres, des CV, réaliser avec eux des démarches en ligne, ne pas être seul, trouver un lieu convivial et chaud »* ou encore *« se faire expliquer le fonctionnement d'un téléphone portable, d'un lecteur DVD de salon, demander des*

conseils pour l'acquisition de matériel ».

Sur la façon dont les animateurs s'y sont pris pour répondre, on sent bien que le cadre institutionnel a pour certains son importance : « *nous sommes soumis à des contraintes strictes pour ne pas sortir de notre domaine de compétence* ». Néanmoins, chacun fait comme il peut suivant son réseau de relations : « *on s'adapte et on cherche des relais sur le quartier ou en dehors* », « *j'essaie de me documenter avant de répondre* »; Mais certaines structures (5 en parlent explicitement) ont soit une personne chargée de l'insertion ou de la lutte contre les exclusions dans leur structure, soit un réseau établi de partenariats.

5. Quels besoins sont formulés par les animateurs

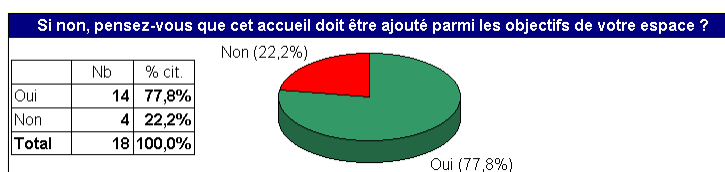


« Pensez-vous que votre espace ait les ressources pour répondre aux attentes de ce public très défavorisé ? » La réponse est un « oui » mitigé. Sur les 30 commentaires, 8 font explicitement référence à la mission de leur espace qui est de prendre en compte ces publics.

« *C'est aussi une des missions prioritaires d'un EPN. Donc, nous faisons ce que nous pouvons pour aider ce public.* » - « *Car il est au coeur d'une ZUS avec un coût d'accueil très faible* »

Mais le manque de formation, de personnel (et donc de temps), de soutien institutionnel et de moyens matériels revient très souvent. Une personne écrit même « *il [l'espace] est arrivé à saturation en terme d'accueil, il faudrait faire d'autres lieux ressources comme celui-là* ». Certains envisagent (ou ont pu mettre en place) des partenariats, par exemple avec l'ANPE ou d'autres services.

Deux commentaires se distinguent un peu de ces préoccupations, l'un en mettant en avant l'achat de logiciels adaptés, permettant une meilleure prise en compte de ces publics, l'autre, espace numérique au sein d'une prison, se voyant très limité du fait de l'interdiction de connections Internet pour des raisons de sécurité.



« Pensez-vous que cet accueil doit être ajouté parmi les objectifs de votre espace ? » Sur les 25 commentaires laissés, 10 font explicitement référence à des moyens humains (recrutement, temps disponible) et 7 à des moyens matériels supplémentaires (matériel, agrandissement des locaux, financements). Dans ces mêmes commentaires et dans d'autres, on retrouve aussi une attente pour les partenariats et la formation : « *développer des ateliers avec des partenaires sociaux, former des relais qui pourront assumer cette mission dans notre espace ou leur structure, avant que chacun puisse participer aux ateliers programmés sur l'espace. Travailler sur des projets en partenariat et sur la durée, où l'espace garde sa spécificité* ». « *Il nous faudrait prendre le temps de recueillir des informations précises, de faire un travail sur le terrain de tout ce qui existe comme service d'aide dans le quartier : contact avec les assistantes sociales que nous avons rencontrées au préalable, contact de structures compétentes pour le logement.* » Il faudrait « *du temps pour que les*

animateurs ou chargés de projet puissent accompagner de façon plus systématique le passage entre différents lieux, analyser leur pratique, renforcer les mises en réseau, capitaliser les activités menées, travailler sur la diffusion de bonnes pratiques. » « Des financements de fonctionnement pourraient permettre au sein d'EPN professionnalisants de recevoir en toute banalisation des personnes très précaires, attentives à découvrir et à se familiariser à des usages favorisant leur besoin d'émancipation. »

6. Quels rapports avec les résultats du projet « Internet de rue » ?

Cette enquête éclaire tout-à-fait des résultats déjà obtenus par Artesi ou par le réseau d'espaces numériques brestois. Il corrobore aussi ce que nous avons pu observer à travers le projet « Internet de rue ».

Les personnes très défavorisées sont des citoyens comme d'autres, qui s'intéressent et désirent utiliser les le numérique et Internet. Les usages qu'ils en font sont liés à leurs intérêts et à leurs préoccupations.

Bien évidemment, la situation même de ces personnes, leur précarité, demande un investissement humain important allant dans le sens de la (re)création du lien social. Les difficultés auxquelles ces personnes font face sont souvent d'un autre ordre que celui du seul apprentissage de l'informatique et de l'usage de l'Internet.

Cela suppose, que ce soit dans les territoires où les espaces numériques font office de « bouée de sauvetage social » ou bien dans ceux où le maillage en institutions à vocation sociale est fort, qu'un réseautage se mette en place où les personnes les plus défavorisées soient au centre des échanges, que se mettent en place des partenariats pour permettre aux personnes concernées de progresser. Cela suppose aussi que le rôle social de ces espaces numériques soit reconnu – et financé.

ENQUETE AUPRES DES ESPACES PUBLICS NUMERIQUES SUR L'ACCUEIL DE PERSONNES TRES DEFAVORISEES (Questionnaire)

Par très défavorisés nous entendons par exemple : des personnes très pauvres, isolées, des immigrés, des personnes sans-abri, des personnes vivant dans des caravanes ou des logements insalubres, des jeunes en situation d'exclusion...

1. Informations sur vous et votre espace

Nombre de personne fréquentant votre espace par mois	
Nombre d'animateurs en équivalent temps plein	
Votre formation d'origine ?	animateur TIC animateur social
Description de votre poste (décrivez en quelques lignes votre travail).	
Votre adresse électronique pour recevoir les résultats de l'enquête	

Si vous n'accueillez pas de public très défavorisés, le questionnaire s'arrête là. Merci de votre collaboration

2. Description du public très défavorisé accueilli chez vous

Nombre de personnes accueillies par mois	
Jugez vous que ce nombre est	Très faible, faible, moyen, important
Comment qualifiez vous ce public ?	1. <i>Origine</i> : France / autres pays d'Europe / Afrique / Asie / autres
Cochez les cases correspondantes aux origines de ce public.	2. <i>Ménages</i> : Célibataires / parents isolés / couples avec enfants
1 à 4 : Origine, ménages, logement, emploi : plusieurs réponses possibles.	3. <i>Logement</i> : Vivant à la rue / Foyers d'accueil / logements sociaux / autres.
5 à 7 : Ce que vous estimez être les pourcentages globaux en 2006	4. <i>Emploi</i> : Sans emploi / chômeur indemnisé / emploi précaire (travail au noir, intérim, stages, CDD courts,...) / emploi stable
	5. <i>Niveau d'éducation</i> : Illettrés (%), Primaire (%), secondaire (%), Supérieur (%)
	6. <i>Tranche d'âge</i> 15/25 (%), 26/50 (%), 50/+ (%)
	7. <i>Sexe</i> : F= %

Les raisons de leur démarche motivations de leur visite à l'espace	1. utiliser les ordinateurs 2. obtenir la réponse à une question informatique 3. demande de formation 4. recherche d'échanges avec vous 5. accompagner, suivre un ami (ou un proche) 6. 7. curiosité 8. confrontation à une situation disqualifiante ou dévalorisante par manque de connaissance 9. envoyé par un autre organisme 10. engagement dans un projet d'insertion.
--	---

emploi précaire : travail au noir, intérim, stages, CDD courts,...

3. Votre démarche auprès de ce public

Accompagnement individuel	Donner le %
Accompagnement en groupe	Donner le %
Quels temps passez vous auprès de ces personnes par rapport votre public habituel?	Autant de temps plus de temps beaucoup plus de temps
Les raisons de rencontre de ce public	Mission de l'espace Engagement personnel des animateurs Autre: <i>texte libre</i>
L'accueil de ce public vous pose-t-il des difficultés	Oui / Non <i>Si oui texte libre sur ces difficultés et les ressources ou réponses mises en oeuvre.</i>
Pensez vous avoir pu répondre à leur attente	Non Partiellement Entièrement Pourquoi ? (<i>texte libre</i>)

4. Les pratiques, les usages de ce public (nous avons reproduit ici (questions a-u) une partie du questionnaire de l'enquête Eurostat faite auprès des ménages)

5.

Communication	
a) Envoyer / recevoir des mails	☐
b) Téléphoner sur Internet	☐
c) Conversation avec webcam	
d) Autres (MSN -messagerie instantanée, chat)	☐
Recherche d'information et services en ligne	
e) Trouver des informations sur des objets, des services	☐
f) Utiliser des services pour des voyages, des logements	☐
g) Écouter des radio sur le web ou voir de la télévision sur le web	☐
h) Jouer ou télécharger des jeux, des images, films, musique	☐
i) Télécharger des logiciels	☐

j) lecture ou téléchargement de journaux, magazines en lignes	☐
k) Recherche d'emploi ou envoi d'une offre d'emploi	☐
l) Recherche d'information sur la santé (exemples: blessure, maladie, nutrition, etc)	☐
m) Autre recherche d'information en ligne	☐
Interaction avec les services publics ou les administrations	
n) Obtenir des informations sur les sites de l'administration	☐
o) Télécharger des formulaires de l'administration	☐
p) Envoyer des formulaires remplis	☐
Apprentissage et formation	
q) trouver des informations sur l'éducation, la formation, les cours offerts	☐
r) Suivre une formation en ligne (sur n'importe quel domaine)	☐
s) Consulter Internet dans le but d'apprendre	☐
Achat/Vente, gestion de comptes bancaires	
t) Banque en ligne	☐
u) Vente et achat de biens et services y compris aux enchères	☐

Régularité de la fréquentation par ces personnes.	☐ Viennent de manière régulière plusieurs fois par semaine ☐ Viennent de manière régulière plusieurs fois par mois. ☐ Aucune régularité.
Ce public vous formule-t-il des demandes non liées à l'informatique et à l'Internet ?	Oui / Non <i>si oui texte libre pour décrire lesquelles</i>
Si oui , comment vous vous êtes organisés pour y répondre ?	<i>Texte libre.</i>

5. Perspectives

Pensez vous que votre espace ait les ressources pour répondre aux attentes de ce public très défavorisé?	☐ Oui/Non ☐ Pourquoi ? <i>(texte libre)</i>
Si non pensez vous que cet accueil doit être ajouté parmi les objectifs de votre espace	☐ Oui/non ☐ <i>si oui texte libre pour définir les moyens supplémentaires nécessaires pour y répondre.</i>