

LUSSE-M@rsouin

Aout 2013

Conditrice : Annabelle Boutet

Relectrice : Elisabeth Le Fauteur



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





Sommaire

INTRODUCTION. L'ENQUETE PAPI 2012	6
1.1 LE DIAGNOSTIC DE 2004	6
1.2 LE BILAN DE 2012	6
1.2.1 Le questionnaire auprès des structures	7
1.2.2 Le questionnaire auprès des usagers	8
PRESENTATION GENERALE DU DISPOSITIF	11
1.1 LES PRINCIPES FONDATEURS DU DISPOSITIF	11
1.2 LE DISPOSITIF DES PAPI EN 2012	11
1.2.1 Evolution générale du dispositif	11
<i>1-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-MAIRIE DE QUARTIER DE BELLEVUE</i>	14
1.2.2 Les caractéristiques générales des PAPI en 2012	15
<i>2-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-AGHEB LE PHARE</i>	17
FONCTIONNEMENT ET ANIMATION DU DISPOSITIF	21
1.1 LES RESSOURCES DU DISPOSITIF	21
1.1.1 L'équipement technique des PAPI	21
1.1.2 Le fonctionnement. Plages horaires et amplitude d'ouverture	22
1.1 LES SERVICES RENDUS DANS LES PAPI	23
1.1.1 Les conditions d'accès aux services	23
<i>3-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-CENTRE SOCIAL DE KEROURIEN</i>	24
1.1.2 Les services proposés dans les PAPI	25
1.2 LES PAPI DANS LEUR ECOSYSTEME	27
1.2.1 Les PAPI et leur environnement	27
<i>4-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-HOPITAL DE JOUR SAINT-SAËNS</i>	29
1.2.2 Les PAPI et le dispositif du Service Internet et Expression Multimédia de la ville de Brest	30
<i>5-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-PATRONAGE LAIQUE GUERIN</i>	31
LES PUBLICS DES PAPI	32
1.1 LES CARACTERISTIQUES DES PUBLICS FREQUENTANT LES PAPI	32
1.1.1 L'âge et le genre des publics	32
<i>6-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-FTJ KERGEMER</i>	33
1.1.2 Le lieu de résidence et la question de la proximité des PAPI	34

1.1.3	La perception du statut social des publics des PAPI.....	35
7-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-CCAS.....		36
1.2	LES FONCTIONS SOCIALES DES PAPI VUES PAR LEURS USAGERS.....	39
1.2.1	Une fonction de compensation face aux insuffisances de l'équipement personnel	39
8-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-LES RESTO DU COEUR.....		43
1.2.2	Une ouverture sur l'innovation et la découverte.....	44
1.2.3	Une fonction de sociabilité et de convivialité.....	46
CONCLUSION.....		47

Table des figures et tableaux

Tableau 1. Liste des PAPI où le questionnaire a été administré en face à face

Tableau 2. Recensement de l'ensemble des PAPI où le questionnaire a été administré.

Tableau 3. Rapprochement entre les données démographiques des quartiers et le nombre de PAPI.

Tableau 4. Répartition des PAPI par type de structure et de secteur d'action et par quartier.

Tableau 5. L'offre d'ateliers dans les PAPI en 2012.

Figure 1. Répartition par tranches d'âge des personnes ayant répondu au questionnaire en 2012 et 2013.

Figure 2. Statut socio-professionnel des personnes ayant répondu en 2012 et 2013.

Figure 3. Niveau d'étude déclaré par les personnes ayant répondu en 2012 et 2013.

Figure 4. Evolution des créations de PAPI entre 1998 et 2012.

Figure 5. Répartition des PAPI par quartier en 2012

Figure 6. Les types de PAPI en 2012.

Figure 7. Répartition des types de structures d'accueil des PAPI en 2012

Figure 8. Les secteurs d'intervention des structures porteuses de PAPI.

Figure 9. Evolution du nombre de création de PAPI par secteur d'activité.

Figure 10. Evolution du nombre de création de PAPI dans les secteurs de l'action sociale.

Figure 11. Evolution du nombre de création de PAPI par type de structure.

Figure 12. Statut des personnes qui animent les PAPI.

Figure 13. Equipements mis à disposition dans les PAPI.

Figure 14. Les conditions d'accès à l'espace mises en place dans les PAPI.

Figure 15. Services proposés par les PAPI.

Figure 16. Le lieu où se déroulent principalement les activités des PAPI

Figure 17. Les habitudes de partenariat des PAPI.

Figure 18. Partenariat avec d'autres PAPI

Figure 19. Les raisons évoquées par les responsables des PAPI quant à l'absence de partenariat.

Figure 20. Recours à l'AAP après l'ouverture du PAPI.

Figure 21. Recours au prêt de matériels.

Figure 22. Recours aux événements organisés.

Figure 23. Recours aux ateliers de formation.

Figure 24. Répartition homme/femme des personnes fréquentant les PAPI (estimations des structures).

Figure 25. Pyramide des âges (estimation par les responsables et animateurs des PAPI).

Figure 26. Lieu de résidence des personnes qui fréquentent les PAPI (estimations des structures).

Figure 27. Lieu de résidence des personnes ayant répondu à l'enquête 2012 (déclarations des usagers interrogés).

Figure 28. Le statut des personnes fréquentant les PAPI (estimations des structures).

Figure 29. Tranches de revenus (déclarations des usagers interrogés)

Figure 30. Estimation de la qualité de vie (déclarations des usagers interrogés)

Figure 31. Equipement des ménages à domicile (déclarations des usagers interrogés).

Figure 32. Ancienneté dans la pratique des TIC (déclarations des usagers interrogés).

Figure 33. Ateliers les plus fréquentés par les usagers (déclarations des usagers interrogés).

Figure 34. Usages des outils numériques dans les PAPI (déclarations des usagers interrogés).

Figure 35. Caractéristiques sociologiques des publics des PAPI (déclarations des usagers interrogés).

Figure 36. Situation matrimoniale (déclarations des usagers interrogés).

INTRODUCTION. L'ENQUETE PAPI 2012

1.1 LE DIAGNOSTIC DE 2004

En 2004, le Centre de Ressources Coopératif Multimédia du Pays de Brest a réalisé un diagnostic du dispositif d'accès public aux techniques d'Internet¹. L'objectif était de mener une observation sous deux angles : les Points d'Accès Public à Internet (PAPI) (équipements, fonctionnement et animation) et les usagers (profils, pratiques). Ce premier diagnostic comprenait trois enquêtes complémentaires :

1. Une enquête (en janvier 2003) auprès des structures sur les équipements et leurs fonctionnements.
2. Des observations (de décembre 2003 à mars 2004) auprès des animateurs sur les activités proposées, les moyens humains, leurs modes de fonctionnement et leurs projets.
3. Une enquête diffusée (de novembre et décembre 2003) auprès des usagers des PAPI grâce aux animateurs, afin de mieux connaître les usagers du dispositif brestois et d'identifier leurs pratiques des technologies de l'information et de la communication (TIC).

1.2 LE BILAN DE 2012

En 2011, le service Internet et Expression Multimédias (SIEM) de la Ville de Brest a souhaité mettre en œuvre une évaluation du dispositif des PAPI. A ce titre, une commande a été passée auprès de Telecom Bretagne et du GIS M@rsouin. Cette évaluation avait des objectifs correspondant à deux axes : l'évolution des PAPI et de l'offre de services qu'ils proposaient ; la connaissance des usagers et de leurs pratiques dans les PAPI, inscrits dans une vision plus générale de leurs usages des TIC.

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

A ce titre, deux enquêtes par questionnaires ont été décidées : une auprès des structures, l'autre auprès des usagers des PAPI. Les questionnaires ont été élaborés par les deux partenaires afin de répondre au mieux à la demande et s'inscrire dans la connaissance déjà acquise du dispositif. Il convient également de souligner que le traitement des données a été fait de telle sorte qu'elles soient harmonisées avec celles de l'enquête de 2004 et permette les comparaisons.

¹ Le rapport d'évaluation ainsi que les synthèses préparés par le service de la ville de Brest et dont sont tirés les éléments repris dans le présent rapport sont disponibles à cette adresse : <http://www.a-brest.net/article1105.html>

1.2.1 Le questionnaire auprès des structures

Ce questionnaire, administré auprès des structures porteuses d'un PAPI, devait apporter des réponses à 5 axes :

- ✓ Interroger les PAPI sur leurs ressources et leurs stratégies d'équipement : budget, personnel, fréquence de renouvellement, type de matériel acheté, etc.
- ✓ Mieux connaître la fonction des lieux
- ✓ Mieux connaître les modalités de travail en réseau dans les quartiers
- ✓ Identifier des lieux singuliers accueillant un PAPI
- ✓ Actualiser la base de données sur les PAPI

i. Ingénierie du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré sur un support en ligne *LimeSurvey*. Il a été décidé qu'il serait mené en auto-administration par les responsables des structures ou les animateurs, avec cependant la possibilité offerte de faire appel à la sociologue en cas de nécessité. Une structure a choisi cette option, la plupart des structures ont répondu en ligne ; 12 structures ont répondu sur la base de la version imprimable du questionnaire.

Afin de mobiliser le maximum de structures, un courrier leur a été adressé par le Service Internet et Expression Multimedia. Ce courrier contenait une lettre d'invitation à participer à l'enquête en se rendant sur le site dédié ainsi qu'une version numérique imprimable du questionnaire.

L'appel à participation a été envoyé en avril 2012 avec une échéance fixée au mois de juin. Durant cette période, le service Internet et Expression Multimédia a fait une relance. Il nous a semblé pertinent que ce soit le service Internet et Expression Multimédia qui porte cet aspect de l'enquête car l'existence d'une relation de confiance réciproque entre le service et les porteurs de projets PAPI pouvait garantir une plus large adhésion à l'enquête. En outre, ces actions relationnelles permettaient au service d'identifier les structures qui répondaient et celles qui ne répondaient pas.

Afin de garantir une large couverture, le parti a été de faire un nouvel appel en septembre pour mobiliser les retardataires avec un retour définitif le 2 octobre 2012. Cet appel par courrier électronique a été doublé par un courrier postal, contenant un exemplaire papier du questionnaire, adressé aux structures n'ayant pas répondu à l'appel du printemps.

Le Service Internet et Expression Multimédia a fourni une liste de 105 structures. Au total, nous avons obtenu 77 réponses ; une structure n'ayant pas été jusqu'au bout du processus, nous avons conservé les informations qu'elle donnait pour la mise à jour des données mais l'avons écartée dans les calculs statistiques. Concernant le réseau brestois des bibliothèques, la responsable a rempli un questionnaire qui discrimine simplement la bibliothèque Neptune et son centre multimédia et les 7 médiathèques de quartier (Bellevue, Cavale Blanche, Lambezellec, Pontanézen, Quatre Moulins, Saint-Marc, Saint-Martin) : à ce titre, nous avons différencié les structures pour les données générales mais non dans les analyses plus fines, ce traitement étant rendu impossible par le format de la réponse. A ce titre, le chiffre de 77 prend en compte le réseau des médiathèques comme 1 réponse. 6 structures n'ont pas donné suite malgré les relances et 9 structures ont informé du non fonctionnement du PAPI.

ii. Forces et limites de la démarche.

Concernant les limites, elles tiennent principalement au format du questionnaire. En effet, la version imprimable n'était pas ergonomique et l'usage de la version en ligne a rebuté certains. En outre, souhaitant couvrir un large spectre de questions, le questionnaire a pu paraître un peu long aux répondants et certaines questions mal adaptées aux caractères des structures. Mais dans l'ensemble, il y a eu peu de questionnaires inutilisables.

L'engagement du Service Internet et Expression Multimédia (SIEM) a permis une bonne couverture des structures qui ont accepté de jouer le jeu.

Sur le contenu, concernant les taux de fréquentations et les caractéristiques des usagers des PAPI, peu de structures tiennent des statistiques régulières ; dès lors les réponses doivent être considérées comme des estimations largement justifiées par l'expérience et l'expertise des personnes qui ont répondu mais elles n'en demeurent pas moins l'expression d'un point de vue et non des données comptabilisées de manière systématique.

1.2.2 Le questionnaire auprès des usagers

Le questionnaire « usagers » devait permettre de mieux connaître les publics qui fréquentent les PAPI, leurs usages du dispositif dans une perspective plus globale de leurs pratiques des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ce travail, couplé avec le travail auprès des structures, devait permettre de dessiner des profils d'usagers des PAPI.

Les questions couvraient trois thématiques :

- ✓ Les caractéristiques des usagers : sociologiques, économiques, professionnels, numériques ;
- ✓ Leurs usages des TIC.
- ✓ Leurs usages des PAPI : fréquence, services et équipements utilisés, raisons de leur fréquentation, mode de fréquentation (seul ou accompagné).

i. Ingénierie du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré sur un support en ligne *LimeSurvey*. Il a été décidé que son administration serait confiée aux responsables ou animateurs des PAPI, garantissant par là même une proximité propice à une meilleure adhésion à l'enquête. Pour cela, un courrier a été adressé aux responsables ou animateurs des PAPI afin de leur demander de mobiliser des usagers. A ce titre, ils pouvaient soit diriger les personnes vers la version en ligne du questionnaire, soit leur présenter une version imprimable. Celle-ci, et ce pour pallier les imperfections induites du logiciel utilisé, avait été retravaillée manuellement par la sociologue. Sur cette base, l'enquête a été menée en octobre 2012 mais devant le faible nombre des réponses, il a été décidé qu'une seconde session d'enquête serait menée par la sociologue, en face à face, dans 10 espaces sélectionnés pour leur implantation géographique et pour leur statut afin de tenir compte, sans pour autant viser la représentativité, de la diversité des espaces relevée au cours de l'enquête 'structures'. Cette deuxième session a été menée de mars à juillet 2013 et les questionnaires ont été administrés dans 9 PAPI :

PAPI	
Bellevue	Médiathèque de Pontanézen
FTJ Kerdigemer	Quatre-Moulins
Mairie de Bellevue	Agheb-Le Phare
Brest Centre	Au coin de la rue
Patronage Laïque Guérin	GEM La Boussole
Europe	Saint-Marc
Les Resto du coeur	Foyer Laïque de Saint-Marc

Tableau 1. Liste des PAPI où le questionnaire a été administré en face à face.

ii. Forces et limites de la démarche.

Au final, nous avons recueilli 156 questionnaires complétés pouvant être analysés.

Le principal défaut du questionnaire a été la médiocre qualité de sa version imprimable et ce malgré le travail manuel qui avait été opéré. En effet, le questionnaire en ligne était interactif et s'adaptait en fonction des réponses obtenues, ce qui permettait de masquer les questions qui ne correspondaient pas au profil de l'utilisateur. Or, la version imprimable ne permettait pas cette adaptabilité et des questions sont apparues comme redondantes alors mêmes qu'elles s'inscrivaient dans des rubriques différentes, rendant le remplissage du questionnaire très

fastidieux. Ainsi, en premier lieu, nous interrogeons la personne sur ses pratiques dans le PAPI où elle répondait à l'enquête ; puis, en second lieu, nous lui demandons si elle fréquentait d'autres PAPI. Si elle répondait oui, un ensemble de questions sur ses pratiques, identiques au premier PAPI se déroulait, si elle répondait non, la suite des rubriques s'enchainait. Alors que ce processus présentait une bonne ergonomie dans la version en ligne, celle ci avait totalement disparu dans la version imprimable.

Après discussion avec le SIEM, il a été décidé de procéder à une nouvelle campagne. Celle-ci a été menée par la sociologue directement dans un échantillon de structures identifié à la suite de l'enquête auprès des structures.

Le tableau suivant recense l'ensemble des PAPI dans lesquels les questionnaires ont été administrés, selon les 2 méthodes :

PAPI	
Bellevue	Quatre-Moulins
FTJ Kerdigemer	Agheb-Le Phare
Maison de quartier Bellevue	Au coin de la rue
Mairie de Bellevue	CHRS Les ajoncs
Brest Centre	Résidence Louise Leroux
La Carène	CCAS Local social Messin
Douches municipales	GEM La Boussole
Médiathèque Neptune	Mairie des Quatre-Moulins
CCAS	Médiathèque des Quatre-Moulins
Mairie de Brest-Centre	Saint-Marc
Patronage Laïque Guérin	Mairie de Saint-Marc
Europe	Médiathèque de Saint-Marc
Résidence Ker Héol	Foyer Laïque de Saint-Marc
Les Resto du coeur	Résidence Poul ar Bachet
Médiathèque de Pontanézen	Saint-Pierre
Mairie de l'Europe	CS Kérourien
Lambézellec	Mairie de Saint-Pierre
FTJ Kérélie	Maison relais Anatole France (Agheb)
CS Kéréderne	
Mairie de Lambézellec	

Tableau 2. Recensement de l'ensemble des PAPI où le questionnaire a été administré.

iii. Profil des usagers ayant répondu à l'enquête en 2013

La participation des personnes qui fréquentent les PAPI au questionnaire s'est fondée sur le volontariat sur la base d'une sélection de PAPI, il n'y a pas eu non plus de sélection a priori des interviewés, à l'exception des mineurs qui ont été écartés en l'absence d'un représentant parental ou d'un accord signé. Lors de l'administration en face à face, toutes les personnes qui se présentaient dans le PAPI étaient sollicitées sans aucune discrimination. Dès lors, nous ne pouvons considérer les résultats comme représentatifs de l'ensemble des personnes qui fréquentent les PAPI mais comme l'expression de points de vue afin d'éclairer certaines pratiques ou tendances ; d'autant plus qu'il a été impossible d'établir une estimation de la fréquentation totale des PAPI auprès des structures.

Afin de poursuivre l'analyse des réponses, nous apportons, dans ce paragraphe, les caractéristiques sociologiques, économiques et démographiques de ces personnes.

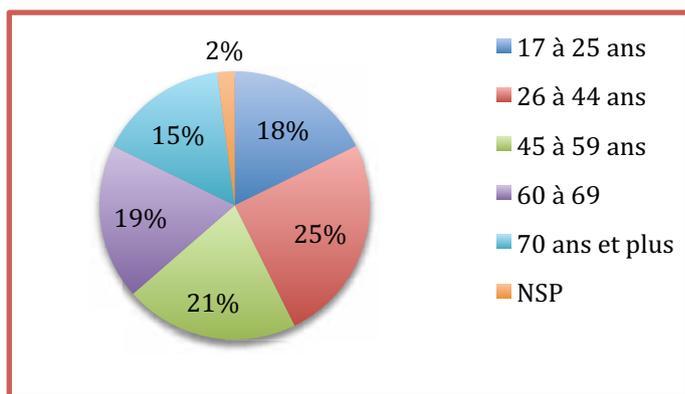


Figure 1. Répartition par tranches d'âge des usagers interviewés (2013).

Dans l'enquête qui avait été menée en 2004 et qui avait recueilli 266 réponses, 70% des répondants avaient entre 25 et 39 ans ; 20% avaient entre 40 et 59 ans et 10% 60 ans et plus².

Hommes et femmes ont répondu à parts égales.

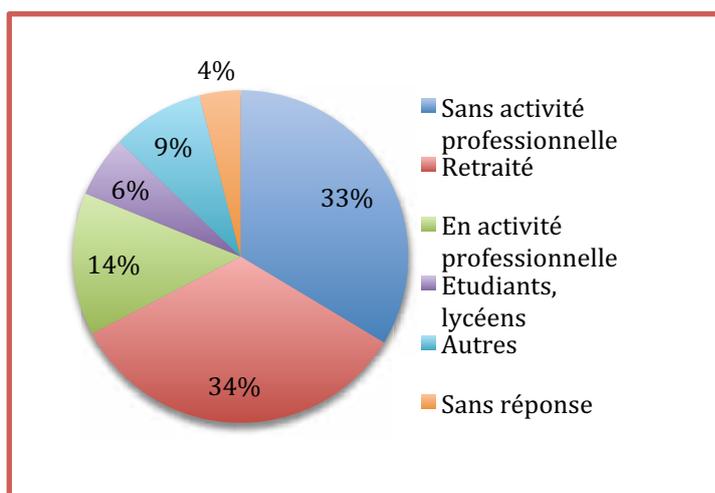


Figure 2. Statut socio-professionnel des usagers interviewés (2013).

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

Du graphique suivant, il ressort que 69% des personnes ayant répondu ont un niveau d'études inférieur ou égal au baccalauréat. Elles représentaient 42% des répondants à l'enquête de 2004³.

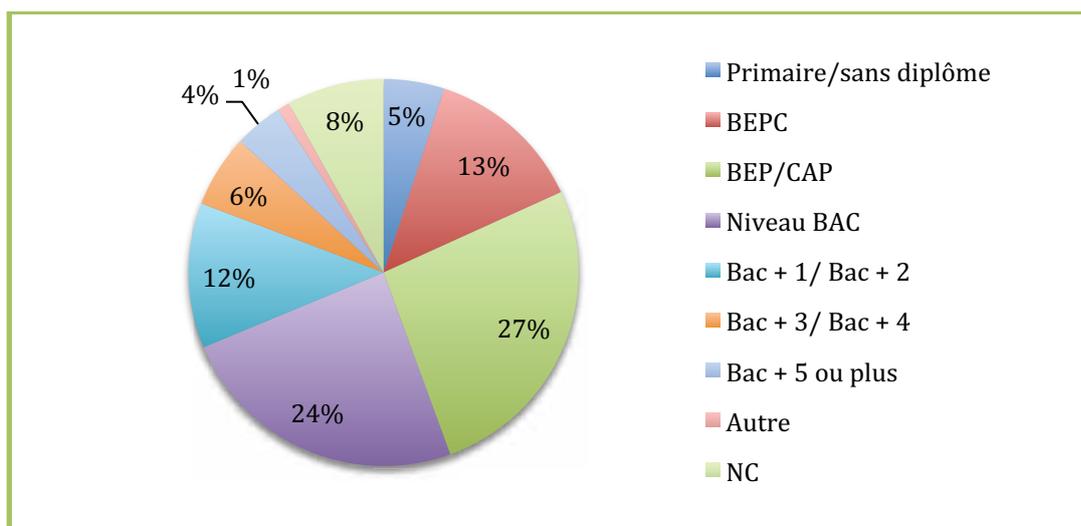


Figure 3. Niveau d'études des usagers interviewés (2013).

² p. 28

³ p. 31

PRESENTATION GENERALE DU DISPOSITIF

1.1 LES PRINCIPES FONDATEURS DU DISPOSITIF.

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

La singularité de la politique brestoïse en faveur de la diffusion des technologies de l'information et de la communication a été de soutenir les actions permettant l'appropriation sociale de ces outils, au delà de leur simple mise à disposition. À ce titre, des principes de base ont été posés dès le début:

- ✓ Intégration des PAPI dans des lieux ordinaires (mairie, bibliothèques, équipements de quartier, association) présents dans les quartiers. Avec trois hypothèses :
 - Proximité et familiarité pour les habitants ;
 - Maîtrise des coûts de fonctionnement pour la collectivité en s'appuyant sur des structures existantes ;
 - Meilleure chance de pérennisation ;
- ✓ Démarche volontaire des structures.
- ✓ Importance de la présence d'un personnel dédié à l'accompagnement des personnes ;
- ✓ Des conditions d'accès qui favorisent la gratuité ou à défaut des tarifs accessibles au plus grand nombre.

1.2 LE DISPOSITIF DES PAPI EN 2012.

Un des objectifs de l'enquête de 2012 était d'actualiser les informations et connaissances sur le dispositif depuis l'enquête effectuée en 2004.

1.2.1 Evolution générale du dispositif.

Le nombre de PAPI recensés ici correspond au nombre de structures ayant répondu à l'enquête 2012, auxquelles nous avons ajouté les 7 bibliothèques de quartier (la responsable de l'ensemble des bibliothèques a fourni un questionnaire global qui distingue seulement la Médiathèque Neptune et son ECM des autres médiathèques) ainsi que les PAPI qui n'ont pas répondu mais dont nous avons la preuve de leur existence. Reste que sur les 105 PAPI référencés par le Service Internet et Expression Multimédia de la ville de Brest en 2012, 9 PAPI ne sont plus en activité et 6 n'ont pu être contactés. Par ailleurs, nous pouvons noter qu'entre 1998 et 2012, 12 PAPI ont cessé leurs activités.

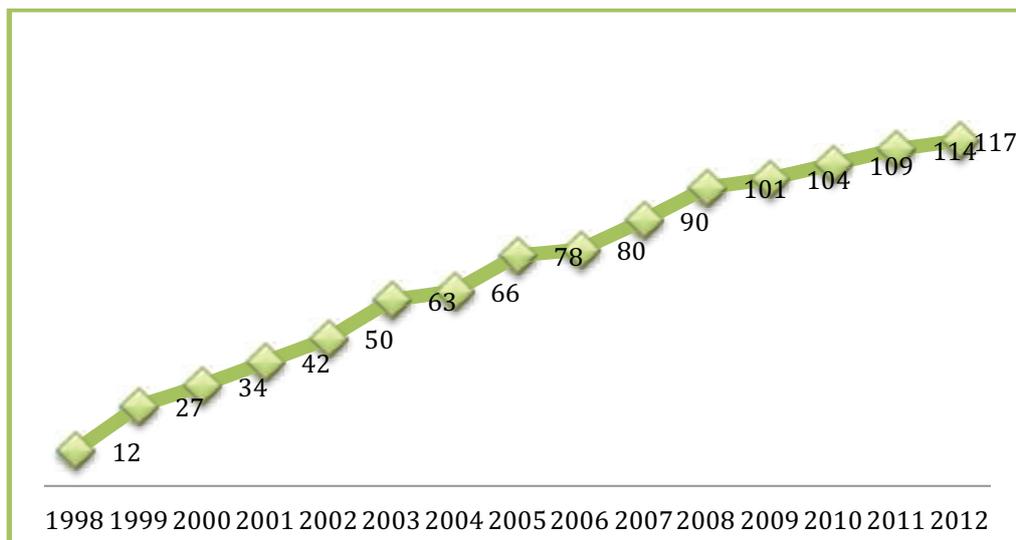


Figure 4. Evolution des créations de PAPI entre 1998 et 2012.

Evolution des PAPI en fonction de la démographie et de la géographie urbaine de Brest.

La poursuite de l'ouverture de nouveaux PAPI s'est traduite par une amélioration du maillage (déjà constaté en 2004) dans l'ensemble des quartiers brestois. En effet, en comparant la répartition de la population par PAPI entre 2004 et 2012 nous pouvons souligner que le nombre d'habitants par PAPI a diminué dans l'ensemble des quartiers.

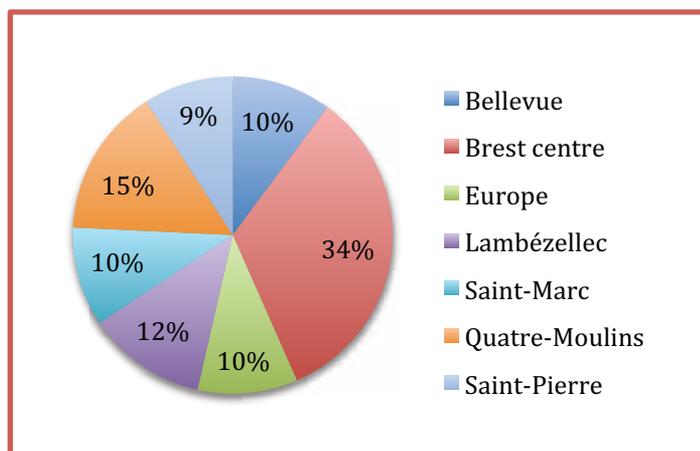
Naturellement, le centre reste avantagé par son statut attractif. Ainsi, si Brest-Centre et le quartier des Quatre-Moulins présentent des caractéristiques démographiques similaires, comme le nombre d'habitants et la densité (43 hbt/hectare pour Brest-Centre et 42 hbt/hectare pour les Quatre-Moulins) la couverture en matière de PAPI est largement en faveur de Brest-Centre.

	Nombre d'habitants	Nombre de PAPI	Nombre d'habitants par PAPI en 2012	Nombre d'habitants par PAPI en 2004
Brest	185 700*	105	1769	2566
Bellevue	18 072**	10	1807	3120
Brest Centre	22 851**	34	672	1106
Europe	16 002**	11	1455	3709
Lambézellec	22 666**	13	1744	4001
Saint-Marc	21 560**	11	1960	4546
Quatre-Moulins	22 741**	16	1421	nc
Saint-Pierre	18201**	9	2022	nc

Tableau 3. Rapprochement entre les données démographiques des quartiers et le nombre de PAPI⁴ (2012).

⁴ Pour les données démographiques : * INSEE, 'Indicateurs clés pour les quartiers de la 'politique de la ville' de l'unité urbaine de Brest', Population des ménages-fin 2009. <http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/donnees-detaillees/duicq/uu.asp?reg=53&uu=29701>; ** Source : INSEE (2008) et SIG / BMO <http://www.brest.fr/solidarite-proximite/quartiers.html>

Grâce au rapprochement entre le nombre de PAPI et la population par quartier et une comparaison avec les données de 2004, nous pouvons constater que le maillage s'est poursuivi de manière à offrir encore plus de structures de proximité aux habitants (il faut cependant noter le fait que globalement la population a diminué dans les quartiers entre les données de 2004 et les données de 2008).



Comme cela avait été déjà souligné en 2004, Brest-Centre conserve son caractère polarisant mais le principe de répondre aux demandes de structures de proximité permet un développement relativement harmonieux dans les quartiers. Les habitants disposent généralement de 2 ou 3 options à proximité pour accéder à un PAPI.

Figure 5. Répartition des PAPI par quartier (2012).

A ce titre, comme nous le verrons ultérieurement, plusieurs chiffres sont à souligner ici. D'une part, 64% des animateurs ayant répondu à l'enquête déclarent que les personnes qui se rendent dans leur PAPI sont des habitants du quartier. D'autre part, 61 % des usagers des PAPI ayant répondu à l'enquête déclarent que le PAPI se trouve à moins de 20 minutes à pied de leur domicile ; enfin, 38 % des personnes ayant répondu déclarent que la raison pour laquelle elles se rendent dans ce PAPI est sa proximité avec le domicile.

1-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-MAIRIE DE QUARTIER DE BELLEVUE⁵

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	Mairie de Quartier de Bellevue
Type de la structure d'accueil	Service Municipal
Secteur d'action	Service public
Quartier	Bellevue
Type de PAPI	1 PAPI sans animateur dédié mais avec un personnel disponible
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Accès libre, impression
Matériel disponible	Ordinateur, imprimante
Activités autour des usages	Non
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Non
Recours au SIEM	Non
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'usagers	Des personnes seules.
Catégories socio-professionnelles	Des personnes en recherche d'emploi, des femmes au foyer, des retraités, des étudiants, des personnes isolées
Principal lieu de résidence	Le quartier

⁵ Au fil de ce document, nous égrainerons des profils de PAPI pour donner plus de sens aux chiffres, à partir des réponses au questionnaire.

1.2.2 Les caractéristiques générales des PAPI en 2012.

Pour poursuivre cette analyse nous nous appuyons sur l'enquête de 2012 et donc sur les réponses que nous avons reçues, soit 76 (si l'on considère la particularité des réponses des bibliothèques brestoises soulignée en introduction).

Le personnel dédié au PAPI.

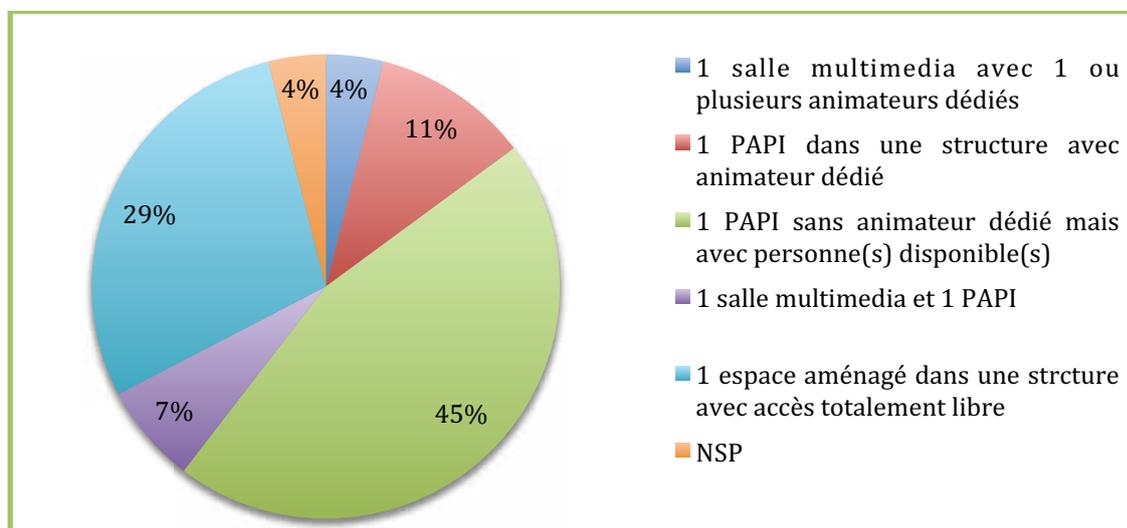


Figure 6. Les types de PAPI (2012).

En termes d'accompagnement, qui est un élément discriminant dans la typologie des PAPI, 35 PAPI (soit 46%) n'ont pas d'animateurs dédiés mais un personnel disponible. Au total, 52 PAPI (68%) proposent un accompagnement aux utilisateurs alors que 23 (29%) PAPI sont en accès totalement libre. Ce résultat n'est pas en soi une surprise puisque le dispositif des PAPI mis en place par la collectivité, sans être péremptoire --- le volontariat est le maître-mot --- prescrit la nécessaire présence d'un animateur ou d'un personnel pouvant accompagner les utilisateurs.

Des PAPI au cœur des dispositifs de proximité des quartiers.

Suivant les principes de leur création, nous retrouvons des PAPI dans un ensemble de lieux ordinaires de proximité :

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

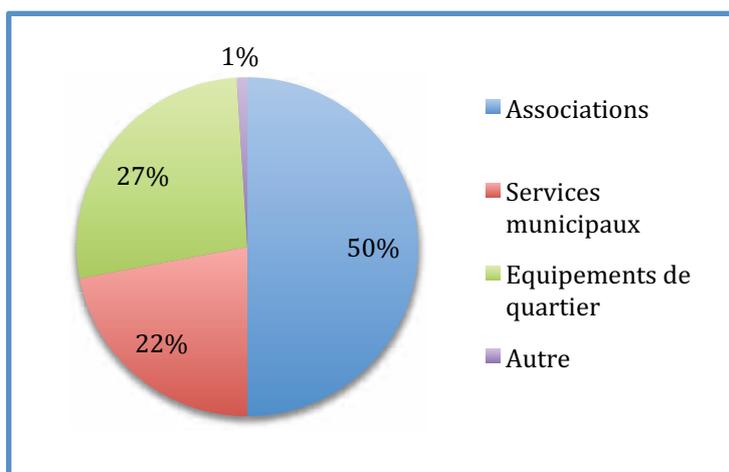


Figure 7. Répartition des types de structures d'accueil des PAPI (2012).

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

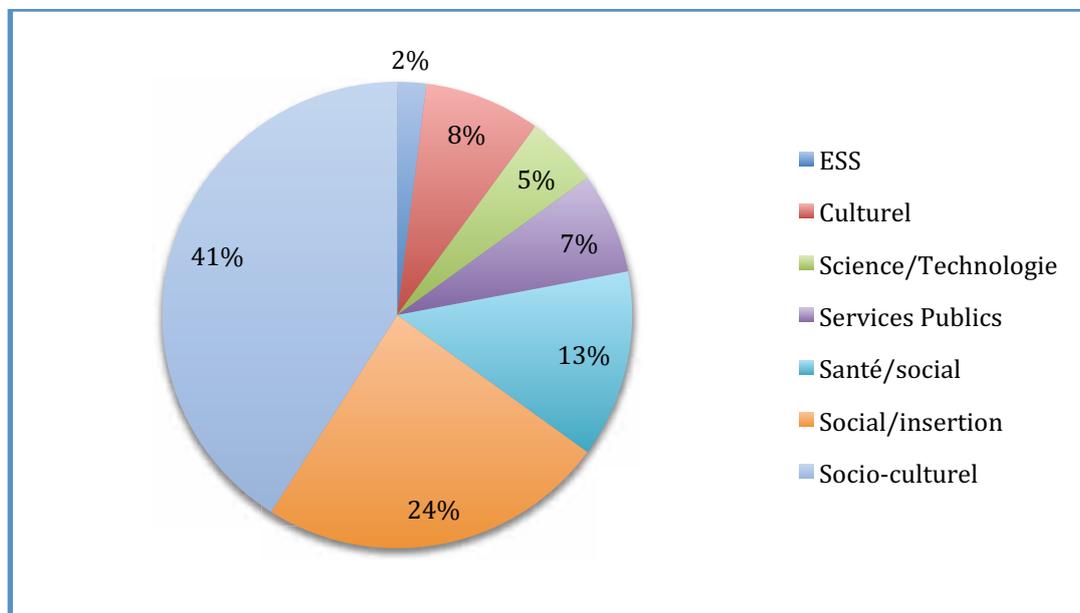


Figure 8. Les secteurs d'intervention des structures porteuses de PAPI (2012).

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

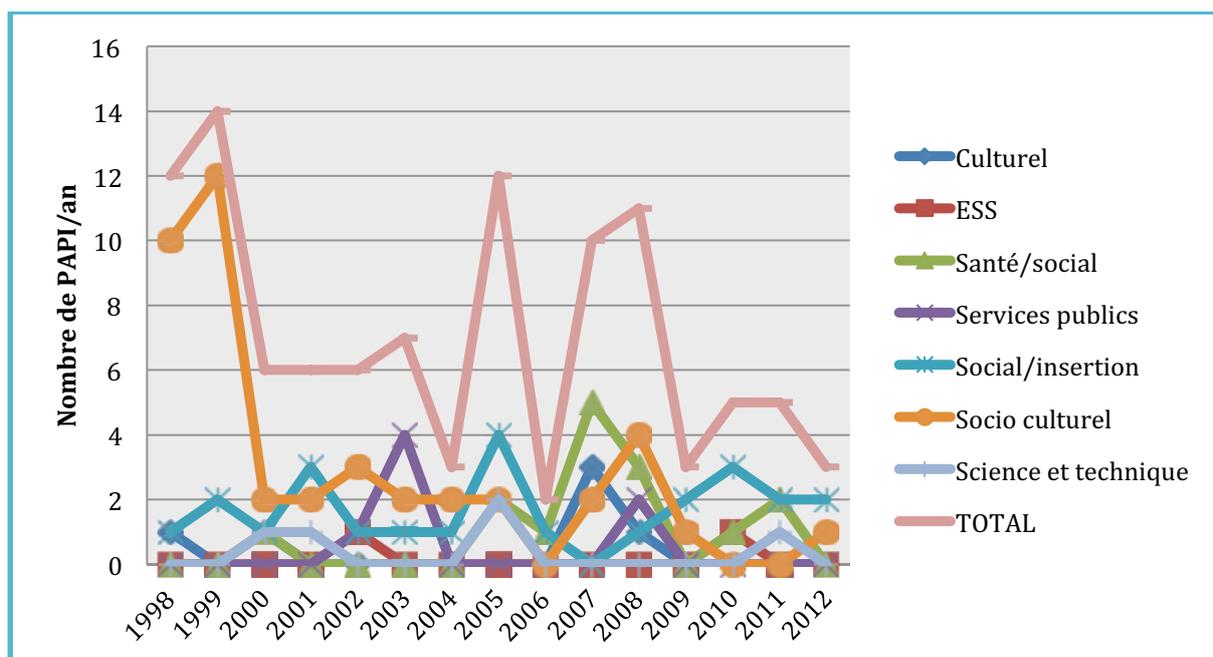


Figure 9. Evolution du nombre de création de PAPI par secteur d'activité.

2-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-AGHEB LE PHARE

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	Agheb Le Phare
Type de la structure d'accueil	Association
Secteur d'action	Social/insertion
Quartier	Quatre-Moulins
Type de PAPI	1 PAPI sans animateur dédié mais avec un personnel disponible
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Accès libre, logiciels libre.
Matériel disponible	Ordinateur fixe, imprimante, scanner.
Activités autour des usages	Non
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Oui
Recours au SIEM	Oui
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'utilisateurs	Des personnes seules, uniquement des utilisateurs ou membres de la structure d'accueil, des jeunes
Catégories socio-professionnelles	Des personnes en recherche d'emploi, des personnes isolées, des migrants étrangers
Principal lieu de résidence	Le quartier

La courbe la plus évolutive est celle du secteur socio-culturel qui débute assez fortement avec 22 créations au cours des deux premières années puis une chute radicale. Ceci s'explique par la classification que nous avons choisie puisque les activités socio-culturelles, sont portées principalement par les équipements de quartier et les services municipaux, comme les maison pour tous, les centres sociaux ou les bibliothèques qui ont été des cibles privilégiées dans la politique d'équipement menée par la collectivité de Brest. Par la suite, il peut être admis que l'ensemble de ces équipements a été pourvu. En miroir, le graphique suivant montre qu'entre 2007 et 2010 l'équipement des organisations (principalement des associations) qui interviennent dans le secteur du social et de l'insertion a évolué régulièrement pour connaître une inflexion en 2011 et 2012.

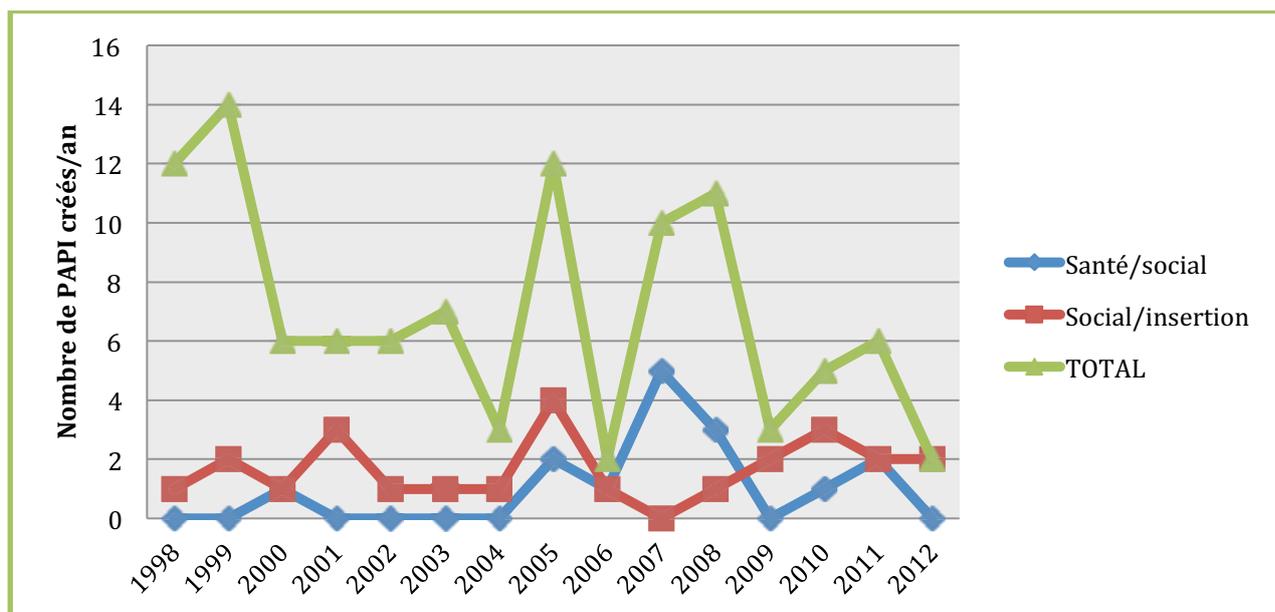


Figure 10. Evolution du nombre de créations de PAPI dans les secteurs de l'action sociale.

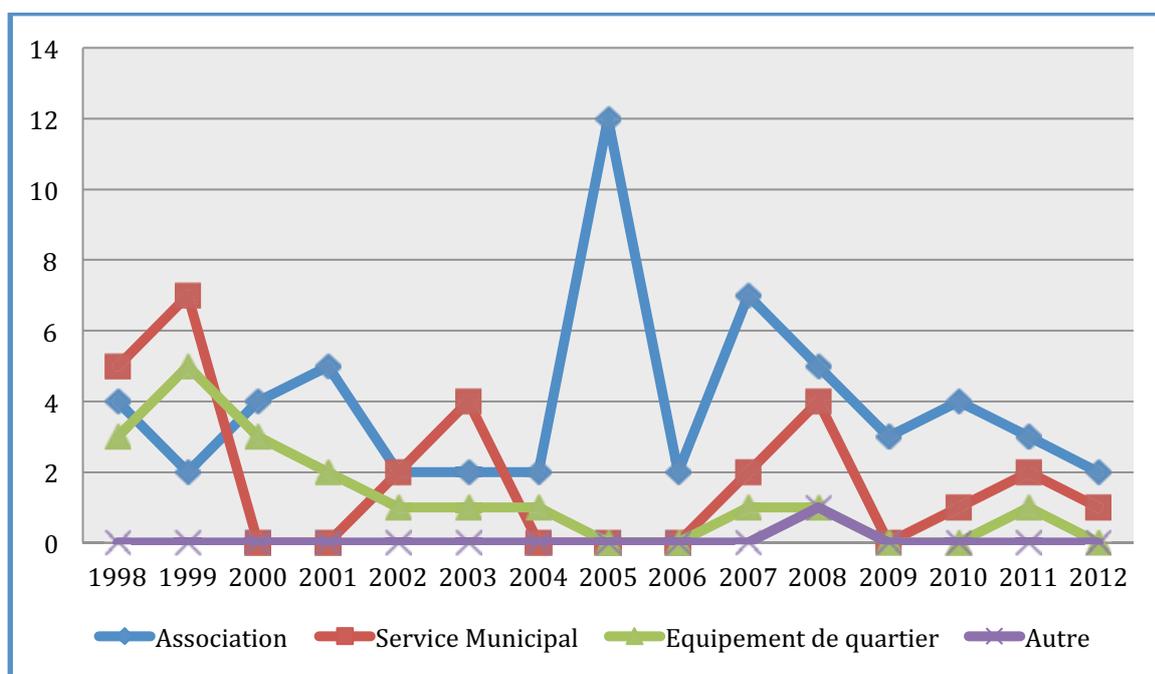


Figure 11. Evolution du nombre de créations de PAPI par type de structure.

Nous montrons dans les deux graphiques qui précèdent l'évolution annuelle d'implantation des PAPI dans les structures ayant des activités dans le secteur social et en fonction du type de structures. L'objectif étant de visualiser l'évolution des PAPI dans le contexte plus particulier de l'e-inclusion. Nous pouvons constater que le développement des PAPI se fait de manière assez constante depuis le début du dispositif. Concernant le secteur associatif une pointe est visible en 2005 mais aucun déterminant n'a pu être identifié du point de vue géographique, puisque les 12 associations qui ont accueilli un PAPI sont situées dans les quartiers de Brest-centre (4), de Bellevue (2), d'Europe (2), de Saint-Pierre (2), Quatre-Moulins (2). En termes de secteur d'activité également, aucune tendance ne se distingue : 3 dans le secteur socio-culturel, 3 dans le domaine social de l'insertion, 2 dans le secteur du social et de la santé (handicap), 2 sont dans le domaine des sciences et techniques et 2 dans le domaine culturel. C'est également le cas pour le pic qui apparaît en 2007 : aucun déterminant n'est discriminant.

Cependant, il est important de souligner le déploiement régulier de PAPI dans des associations, qui interviennent spécifiquement dans le secteur social, car c'est un secteur qui a été longtemps à l'écart de la diffusion des technologies de l'information et de la communication et ce pour trois raisons principales :

- ✓ la prise de conscience par les professionnels du social de l'enjeu de l'appropriation sociale des TIC est intervenue tardivement,
- ✓ les professionnels du social étaient eux-mêmes peu formés, voire informés aux usages de ces outils ;
- ✓ les secteurs et les acteurs de l'insertion et de la diffusion des TIC ne se connaissaient pas alors que pour nombre d'entre eux, ils intervenaient auprès des mêmes publics.

En 2009, lorsque le site *Repères dans la cité*⁶ a été créé sous l'égide du CCAS, celui-ci avait recensé 200 structures intervenant auprès des personnes en situation d'exclusion. Force est donc de constater que le nombre d'associations qui portent des PAPI est bien en deçà de ce chiffre du CCAS. Une des explications est que ces structures restent éloignées de la question de l'appropriation sociale des TIC. Soit par choix, soit par ignorance, car elles évoluent en dehors des réseaux et des structures qui pourraient les initier, mais aussi par manque de moyens humains et matériels qui brident les initiatives, lorsqu'il faut pallier aux urgences du quotidien. Une enquête menée en 2007 avait également mis en avant l'importance du facteur humain et des porteurs de projet dans la mise en œuvre d'initiative dans le domaine de l'innovation technique. En effet, il avait été souligné en particulier que des projets avaient échoué à la suite du départ de la personne qui les avait mis en œuvre ou, a contrario, que les projets d'introduction des TIC dans les activités associatives étaient souvent l'œuvre d'une personne qui s'investissait à un moment donné, mais si la dynamique n'était pas prise en charge par le collectif, elle pouvait rapidement échouer⁷.

Depuis le début des années 2000, à Brest, nous avons pu observer de plus en plus d'actions des professionnels du social en vue de la diffusion des TIC et de l'e-inclusion. Ces observations ont été notamment faites dans le cadre du Forum des usages coopératifs⁸ où les professionnels du social participent de plus en plus, grâce à des actions telles que la mise en place du site *Repères dans la cité* où les structures, membres du réseau, se sont progressivement approprié la démarche ; et bien entendu cette diffusion progressive des PAPI. Il ressort de notre enquête que ce secteur est une cible privilégiée du dispositif des PAPI et qu'il doit le rester.

⁶ <http://www.reperes-brest.net>

⁷ Pottier Céline (2007), « L'appropriation sociale des usages du multimédia et d'Internet sur le territoire de Brest », Master 2 TEF, Université Rennes 2.

⁸ <http://forum-usages-cooperatifs.net/index.php?title=Accueil>

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

Tableau 4. Répartition des PAPI par type de structure et de secteur d'action et par quartier (2012)

FONCTIONNEMENT ET ANIMATION DU DISPOSITIF

Nous nous intéressons à présent au fonctionnement des PAPI : les ressources mises au service des usagers, les services déployés et leur inscription dans l'écosystème local de la diffusion des TIC.

1.1 LES RESSOURCES DU DISPOSITIF

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

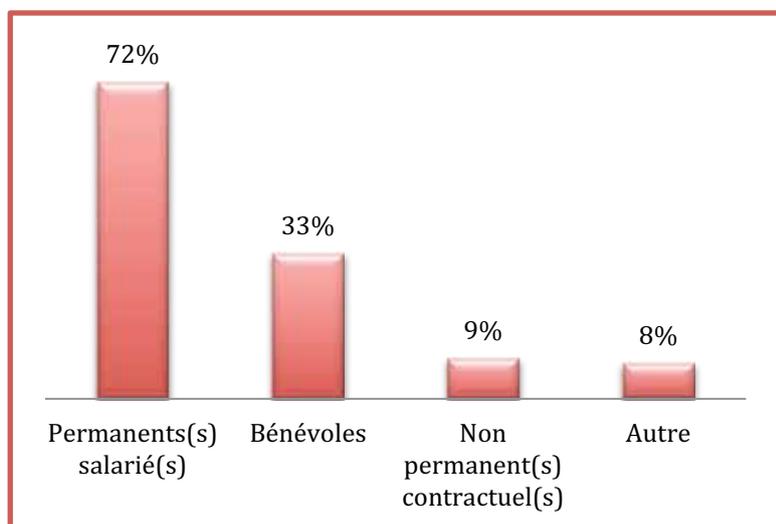


Figure 12. Statut des personnes qui animent les PAPI (2012).

En 2004, l'enquête s'appuyait sur 60 PAPI. 7 structures recouraient à des bénévoles pour l'animation ; 25 structures déclaraient au moins un professionnel permanent affecté au moins à temps partiel à l'animation de l'espace et une structure recourait au service d'un vacataire. 1/3 des animateurs étaient titulaires de la fonction publique territoriale, un peu moins de la moitié étaient en CDI, les 20% restant étaient employés sur des CDD. Les conventions « Emploi-Jeunes » concernaient 1/3 des emplois⁹.

1.1.1 L'équipement technique des PAPI

Concernant l'équipement, ceux qui sont présents dans la plupart des structures sont l'ordinateur fixe (pour 93% des structures) connecté et l'imprimante (pour 74%) ; le troisième équipement étant le scanner (36%). Ici encore, nous rejoignons une des fonctions premières des PAPI qui était la mise à disposition d'équipements numériques de base et l'accès à une connexion à internet. Cela souligne aussi le fait que les PAPI continuent de répondre à cette fonction pour des personnes qui éprouvent encore des difficultés à s'équiper. Soulignons que les personnes qui en ont besoin peuvent trouver sur l'ensemble du territoire de Brest les ressources matérielles minimales pour accomplir des tâches bureautiques : en particulier les personnes qui ont besoin d'élaborer des dossiers de recherche d'emplois ou d'exercer des démarches administratives mais qui n'ont pas les moyens de s'équiper à domicile, ce que nous verrons ultérieurement.

⁹ p. 22

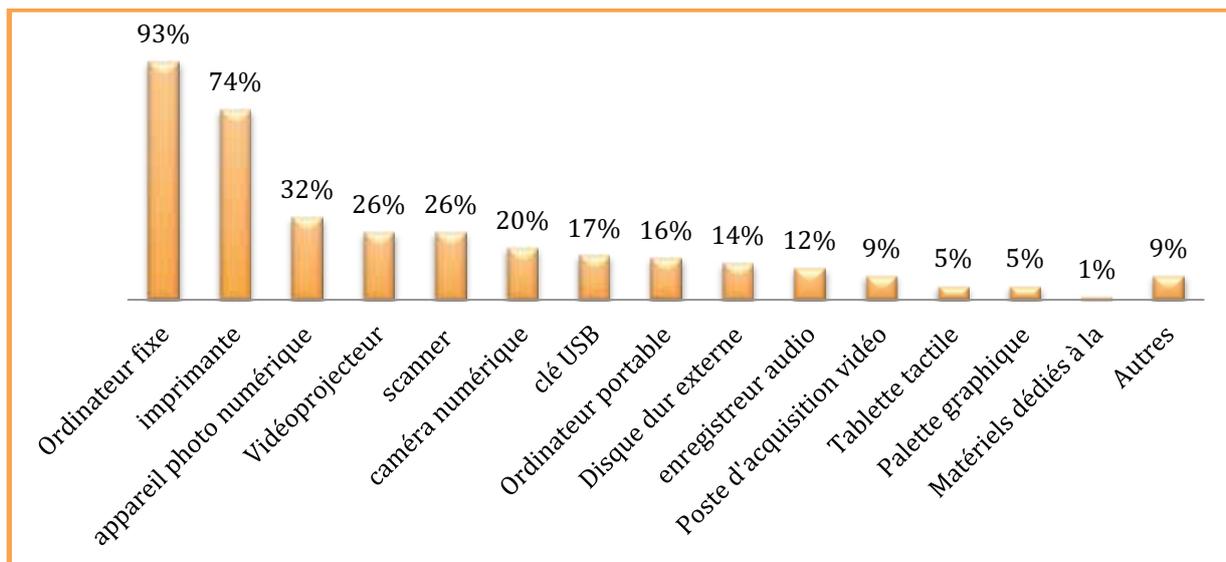


Figure 13. Équipements mis à disposition dans les PAPI (2012).

Un autre objet qui est présent est l'appareil photo numérique soulignant ainsi une des tendances fortes qui est que nombre de personnes, en particuliers chez les seniors, adoptent les TIC en commençant par la photographie numérique.

En comparaison, l'enquête de 2004 recensait¹⁰ :

- ✓ 172 postes informatiques équipant les points d'accès dont 77 % étaient mis à la disposition du public (133) soit en moyenne 3 postes par 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 et 75 % proposent une imprimante en accès libre.

En outre, en matière de moyens de communication et d'information, il est à noter que 94% des PAPI ont une adresse mail ; 51% fournissent l'adresse d'un site mais, pour la plupart, il s'agit du site de la structure porteuse ; 18% ont un compte *Facebook* et 4 un compte *Tweeter*.

1.1.2 Le fonctionnement. Plages horaires et amplitude d'ouverture

57 PAPI (73%) sur 76 déclarent ouvrir le matin et 56 PAPI (72%) déclarent ouvrir l'après-midi. 14 PAPI proposent des activités durant les heures de déjeuner ou font la journée continue. 19 PAPI sont ouverts après 18 :00 ; les plus tardifs ferment à 22 :00. En moyenne, ils sont ouverts 3,5 matinées. Le minimum étant 1 matinée et le maximum 6. En moyenne, ils sont ouverts 4 après-midi par semaine : le minimum étant 1 après-midi et le maximum 7.

En moyenne, ils sont ouverts 2 heures par matinée : 1 heure au minimum, 3 heures au maximum. L'amplitude d'ouverture est plus importante en après-midi : 2 heures minimum, 5 heures au maximum ; soit une moyenne de 3,5. Un PAPI est accessible de 14 :00 à 22 :00, ses horaires étant liés aux autres activités de la structure d'accueil (centre social).

¹⁰ p. 21.

16 PAPI déclarent ouvrir le samedi matin et 3 le dimanche matin. Comme en 2004, les services restent restreints le week-end. De même, les services sont beaucoup plus réduits durant les périodes scolaires. Seuls 5 PAPI déclarent être ouvert le matin et 8 l'après-midi.

Malgré une demande émise par les usagers en 2004, la capacité d'accueil des PAPI en dehors des périodes actives, c'est-à-dire le soir et le week-end, fait encore défaut. A ce titre, notons que 35% des usagers ayant répondu à l'enquête déclarent que l'adaptation des horaires à leur emploi du temps est une des raisons pour laquelle ils fréquentent le PAPI.

1.1 LES SERVICES RENDUS DANS LES PAPI

Nous décrivons ici la manière dont les PAPI s'acquittent de leurs services au public.

1.1.1 Les conditions d'accès aux services

Selon les réponses que nous avons obtenues, 40 PAPI (53%) ont mis en place des conditions d'accès et d'utilisation du PAPI. La majorité des PAPI exige la signature ou la prise de connaissance d'une charte ou d'un règlement ; près de 50% des PAPI sont ouverts sous conditions d'être adhérent à la structure, d'être domicilié dans le quartier ou de bénéficier des services proposés par la structure. Ces aspects avaient déjà été mentionnés en 2004¹¹.

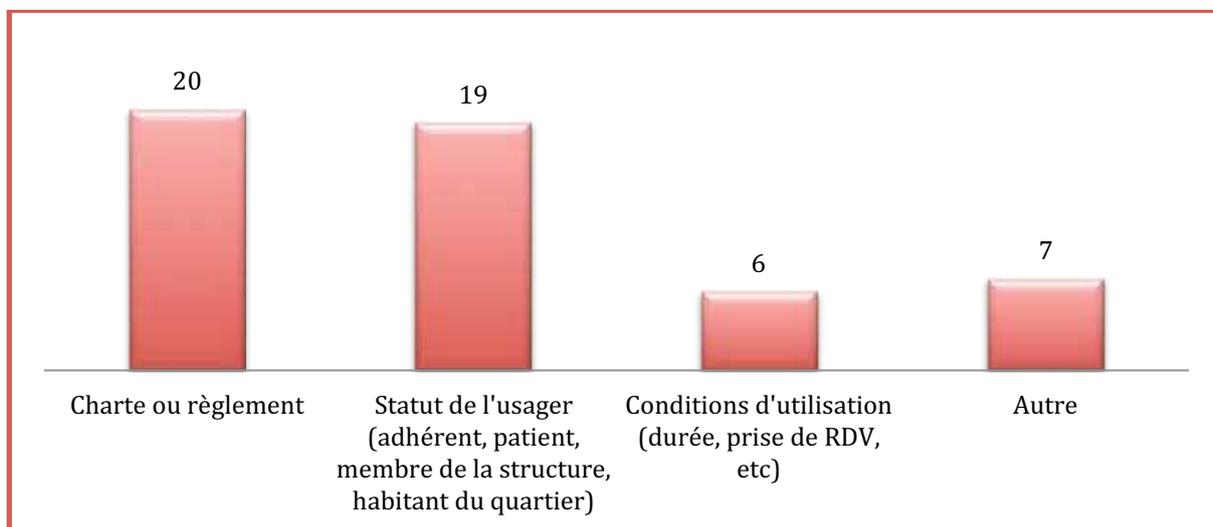


Figure 14. Les conditions d'accès à l'espace dans les PAPI (2012).

Cependant, dans la majorité des PAPI, les principaux services, lorsqu'ils sont proposés (libre accès, ateliers pour adultes et pour enfant, prêt de matériel), sont gratuits ce qui fait écho à la demande, non imposée, de la collectivité. En effet, à l'instar de la proximité et de l'accompagnement, la gratuité des services était un des enjeux du déploiement des PAPI afin de permettre au plus grand nombre d'y avoir accès. Dans la plupart des cas, seules les impressions sont payantes.

¹¹ p. 13

3-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-CENTRE SOCIAL DE KEROURIEN

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	EPM-Centre social de Kérourien
Type de la structure d'accueil	Structure de quartier
Secteur d'action	Socio-culturel
Quartier	Saint-Pierre
Type de PAPI	1 PAPI dans une structure avec animateur dédié
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Ateliers sur les usages d'Internet et de l'informatique, Accès libre, Connexion wifi, Accessibilité pour les personnes handicapées, Prêts de matériels, Logiciels libres
Matériel disponible	Ordinateur fixe, Ordinateur portable, Vidéoprojecteur, Poste d'acquisition video, Tablette tactile (ipad, Asus), Imprimante, Clé USB, Enregistreur audio, Appareil photo numérique, Caméra numérique, Palette graphique, Scanner, Disque dur externe
Activités autour des usages	Oui
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Oui
Recours au SIEM	Oui
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'usagers	Des personnes seules, des usagers du centre social, des groupes de retraités, des jeunes, des groupes de demandeurs d'emploi, des groupes de personnes handicapées, des membres d'associations du quartier, les personnels des structures socio-culturelles du quartier.
Catégories socio-professionnelles	Des personnes qui ont une activité professionnelle, des personnes en recherche d'emploi, des femmes au foyer, des retraités, des collégiens et lycéens, des étudiants, des personnes isolées, des migrants étrangers, des jeunes déscolarisés, des enfants
Principal lieu de résidence	Kérourien et quartiers à proximité

1.1.2 Les services proposés dans les PAPI

Les services proposés dans les PAPI répondent également à la volonté du dispositif de pallier à des difficultés d'accès aux équipements numériques puisque 66 (85%) et 37 (47%) PAPI proposent un accès libre et une borne wifi ; ils répondent également à la mission d'accompagnement dans l'appropriation sociale des TIC, sachant que 36 (46%) proposent des ateliers d'initiation aux outils numériques. Nous verrons par ailleurs que dans l'enquête qui a été conduite auprès d'utilisateurs, ce sont ces deux services qui sont également recherchés.

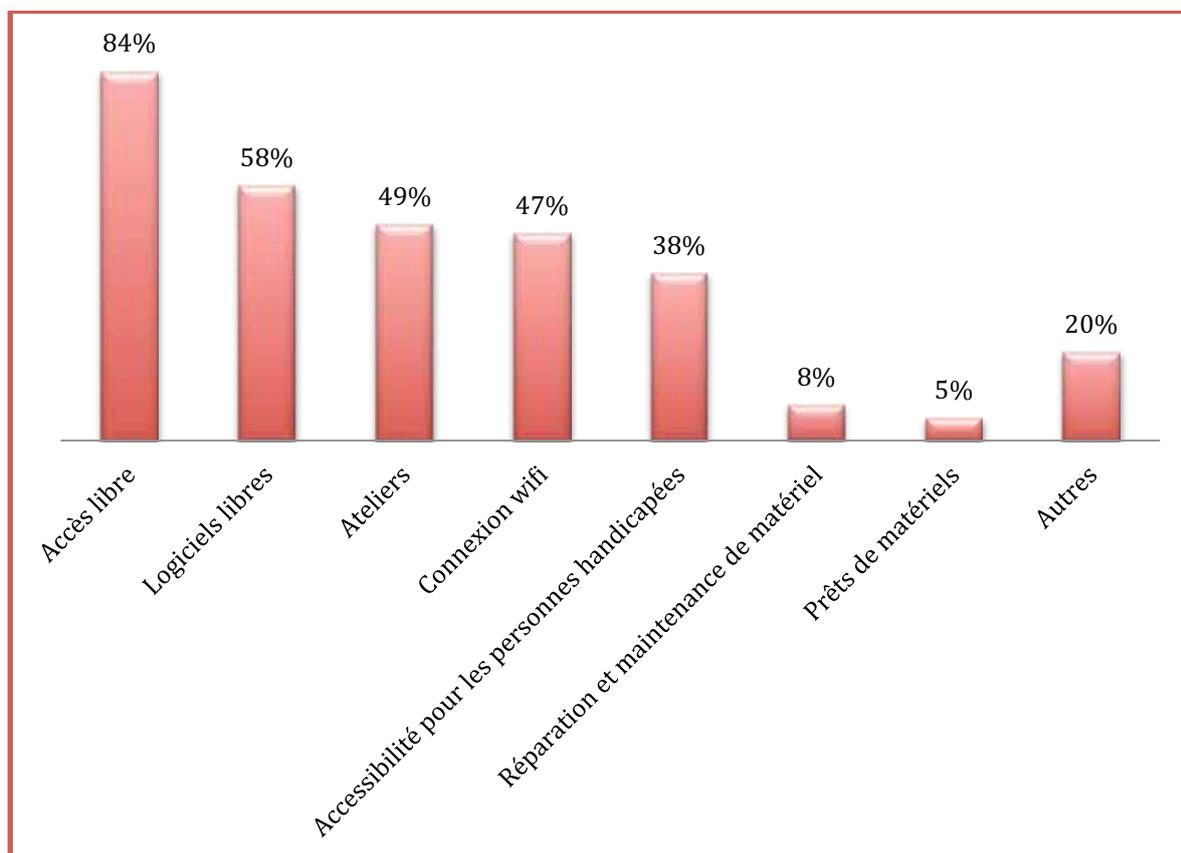


Figure 15. Services proposés par les PAPI (2012).

Si 36 PAPI ont répondu qu'ils proposaient des ateliers à leurs publics, nous constatons que ce sont majoritairement des ateliers de découverte de l'usage de l'informatique et d'Internet. Néanmoins, notons la diversification des contenus et le fait que les publics des PAPI peuvent bénéficier d'un accompagnement pour la plupart des activités autour des outils numériques et multimédia. Dans l'enquête de 2004, les activités proposées étaient : 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 étaient présents dans 6 ou 7 lieux. Ce qui réaffirme la capacité des PAPI brestois à répondre aussi à l'évolution des techniques et des attentes des publics. Notons également que la diversification des offres s'est traduite par la création d'ateliers autour de problématiques de l'inclusion telle que nous l'avons définie en introduction¹² : soutien scolaire et jeunes en difficulté scolaire, activités avec des demandeurs d'emploi, administration et service publics.

¹² p. 12

Type d'ateliers proposés	
Découverte des usages de l'informatique et d'internet	32
Formation et approfondissement à la bureautique	16
Approfondissement des connaissances sur les usages d'internet	17
Validation de compétences (visa pour Internet ou B2i)	4
Activités avec des enfants en lien avec du soutien scolaire	10
Activités avec des demandeurs d'emplois en vue d'un retour à l'emploi	14
Activités d'insertion avec des jeunes sortis du milieu scolaire	7
Activités liées à l'administration et aux services publics	10
Activités liées à des ateliers d'alphabétisation pour des migrants adultes	7
Activités de loisirs/vacances avec les enfants	16
Jeux	16
Production de contenu multimédia : Musique assistée par ordinateur, vidéo, photos, etc.	18
Ecriture sur le web : création de site, blog, wiki, forum	13
Activités autour des données ouvertes : création ou enrichissement de cartes par les usagers.	2
Bricolage de matériel	6
Sensibilisation aux questions juridiques et à la culture informatique	12
Activités autour des logiciels libres : intall party	10

Tableau 5. L'offre d'ateliers dans les PAPI (2012).

1.2 LES PAPI DANS LEUR ECOSYSTEME

Dans ce paragraphe, nous étudions la manière dont les PAPI sont intégrés dans l'écosystème brestois, à la fois du point de vue des relations qu'ils entretiennent avec les autres structures, mais aussi comment ils adhèrent au dispositif d'accompagnement à la diffusion et à l'appropriation des TIC mis en place par la ville de Brest.

1.2.1 Les PAPI et leur environnement

Dans l'ensemble, les activités que mettent en place les PAPI ont lieu principalement en solitaire ou dans l'enceinte du dispositif. Ainsi, 49% (38) des structures déclarent menées leurs activités à l'intérieur et 56% déclarent ne pas travailler avec d'autres structures du quartier.

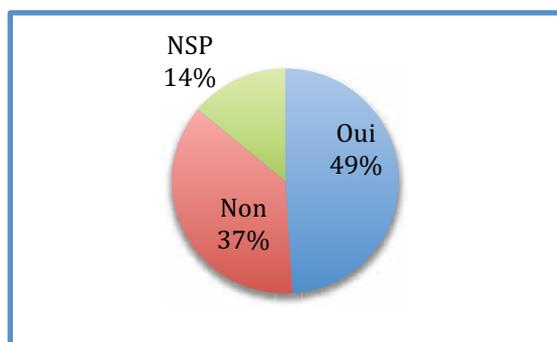


Figure 16. Les lieux d'activités des PAPI (2012).

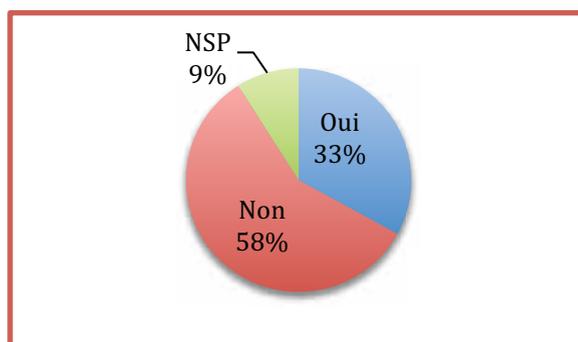


Figure 17. Les partenariats des PAPI (2012)

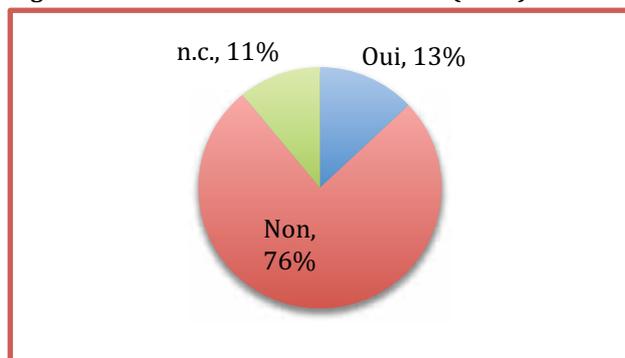


Figure 18. Partenariat avec d'autres PAPI (2012)

Ces résultats reviennent sur les résultats d'une étude qui avait été menée en 2006-2007 sur le dispositif d'Appel à projets de la ville de Brest. Cette étude, menée auprès des structures ayant déposés des projets, avait notamment mis en avant la dynamique qui s'était installée au fil des ans entre les porteurs de projets, créant un réseau de partage et de partenariat¹³.

Ces réponses suggèrent plusieurs axes d'analyse. D'une part, comme nous l'avons mis en avant au début de cette étude, majoritairement, les PAPI sont tournés vers la mise à disposition d'équipements et l'accès libre, avec un accompagnement individualisé, mais qui n'est pas nécessairement structurant pour le développement de coopération. Ensuite, une partie de ces PAPI sont installés dans des structures dont la vocation première n'est pas l'initiation aux usages des TIC (mairie de quartier, équipements de quartier, etc) et pour lesquelles les partenariats ne représentent pas une priorité ou une nécessité.

¹³ Pottier Céline (2007), « L'appropriation sociale des usages du multimédia et d'Internet sur le territoire de Brest », Master 2 TEF, Université Rennes 2.

Selon les responsables eux-mêmes, nombre des PAPI sont également installés dans des structures vouées à un public spécifique et le montage de collaboration n'apparaît pas encore comme quelque chose d'évident.

Enfin, un biais a pu être introduit dans la compréhension de la question puisque certaines structures peuvent avoir mis en place des partenariats avec d'autres structures ou d'autres PAPI non au nom du PAPI mais dans le cadre des activités qu'elles développent.

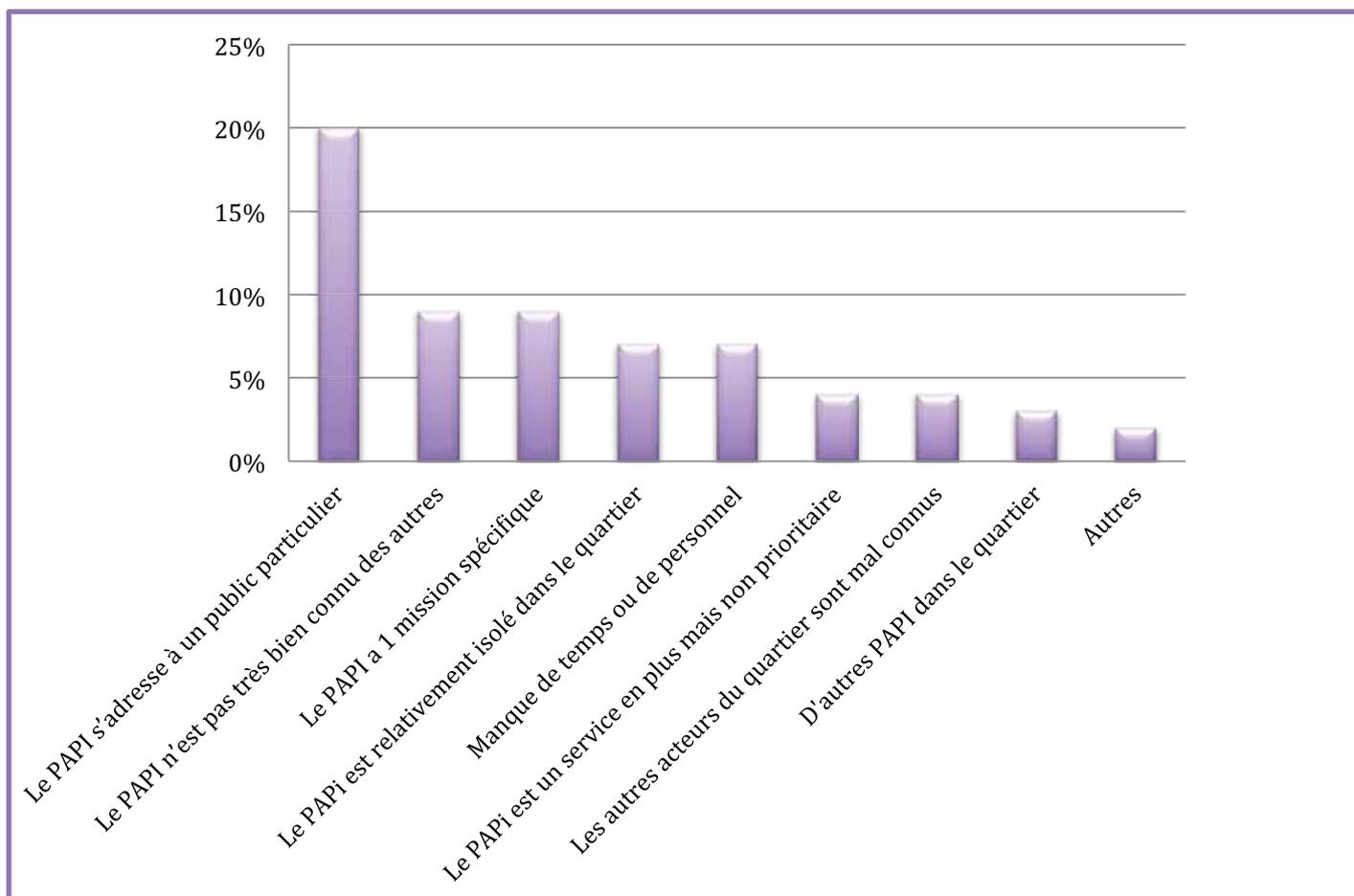


Figure 19. Les raisons évoquées par les responsables des PAPI quant à l'absence de partenariat (2012)

4-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-HOPITAL DE JOUR SAINT-SAËNS

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	Hôpital de jour Saint-Saëns
Type de la structure d'accueil	Autre
Secteur d'action	Social/santé
Quartier	Brest centre
Type de PAPI	1 PAPI sans animateur dédié mais avec un personnel disponible
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Ateliers sur les usages d'Internet et de l'informatique
Matériel disponible	Ordinateur portable
Activités autour des usages	Oui
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Non
Recours au SIEM	Non
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'utilisateurs	Uniquement des utilisateurs ou membres de la structure d'accueil, des groupes de personnes handicapées.
Catégories socio-professionnelles	Des personnes en recherche d'emploi
Principal lieu de résidence	nc

1.2.2 Les PAPI et le dispositif du Service Internet et Expression Multimédia de la ville de Brest

De l'enquête menée auprès des PAPI, il ressort une bonne connaissance du dispositif d'accompagnement mis en place par la collectivité à travers le Service Internet et Expression Multimédia (SIEM). Outre l'appel à projet annuel qui vise à fournir une aide financière et/ou matérielle aux projets, le SIEM propose des formations aux outils et services numériques, du prêts de matériel et organise régulièrement des événements pour valoriser les actions et mettre les acteurs en relation. Enfin, une liste de diffusion et une lettre d'information (www.a-brest.org) sont à disposition pour des échanges de conseil, de l'information, par exemple.

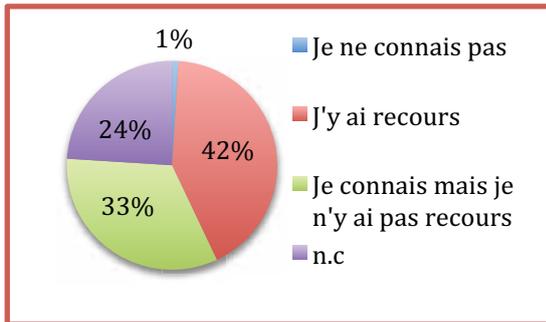


Figure 20. Recours à l'AAP après l'ouverture du PAPI (2012)

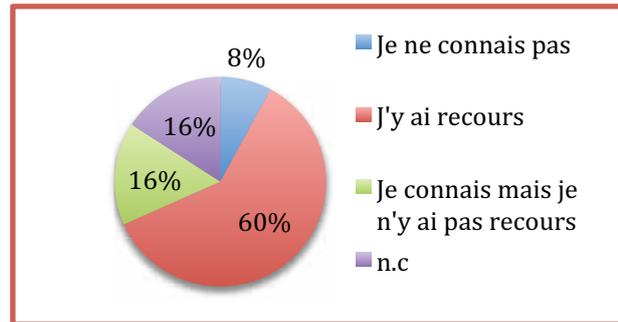


Figure 21. Recours au prêt de matériels (2012)

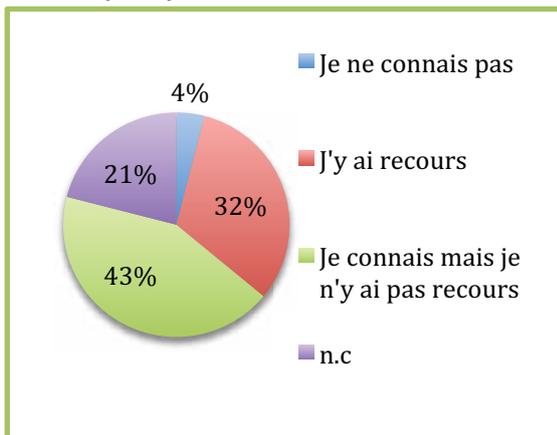


Figure 22. Recours aux événements organisés (2012)

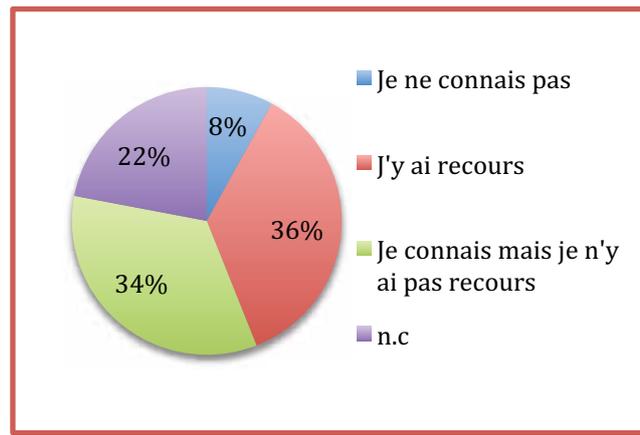


Figure 23. Recours aux ateliers de formation (2012).

5-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-PATRONAGE LAIQUE GUERIN

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	Patronage laïque Guérin
Type de la structure d'accueil	Structure de quartier
Secteur d'action	Socio-culturel
Quartier	Brest centre
Type de PAPI	1 espace aménagé dans une structure en accès totalement libre (sans personnel dédié)
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Ateliers sur les usages d'Internet et de l'informatique, accès libre, connexion wifi, accessibilité pour les personnes handicapées, réparation et maintenance de matériel, logiciels libres
Matériel disponible	Ordinateur fixe, vidéoprojecteur, poste d'acquisition vidéo, appareil photo numérique, caméra numérique, palette graphique, scanner, disque dur externe
Activités autour des usages	Oui
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Oui
Recours au SIEM	Oui
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'utilisateurs	Des personnes seules, des jeunes.
Catégories socio-professionnelles	Des personnes qui ont une activité professionnelle, des personnes en recherche d'emploi, des retraités, des collégiens et lycéens, des migrants étrangers, des jeunes déscolarisés, des enfants
Principal lieu de résidence	Le quartier

LES PUBLICS DES PAPI

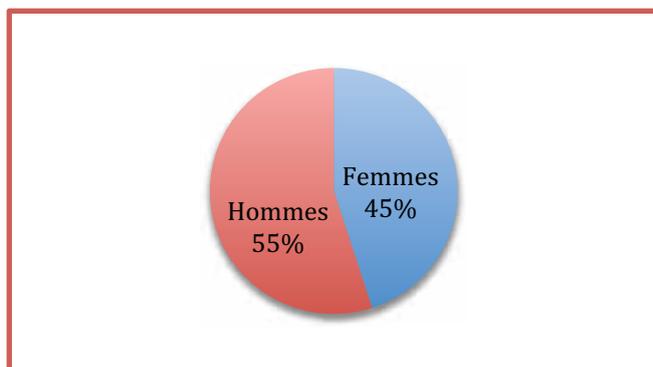
Ce paragraphe présente une analyse des réponses obtenues à la fois auprès du personnel des PAPI et des usagers eux-mêmes. Cela signifie que les réponses obtenues auprès des structures valent comme informations liées à l'expertise des personnels, mais, en dehors de ceux qui établissent une comptabilité systématique comme les bibliothèques, la plupart des données sont approximatives et ne peuvent se substituer aux déclarations des usagers eux-mêmes. Concernant l'enquête auprès des usagers, nous avons déjà souligné les limites dans la présentation de l'administration du questionnaire.

Dans un premier temps, nous reviendrons sur les caractéristiques sociologiques, économiques et démographiques des publics des PAPI pour étudier ensuite leurs pratiques dans les PAPI en les mettant en perspective avec leurs pratiques des TIC à domicile.

1.1 LES CARACTERISTIQUES DES PUBLICS FREQUENTANT LES PAPI.

Pour répondre à cette question nous nous appuyons essentiellement sur les déclarations des animateurs et des responsables des structures mais nous utiliserons également l'enquête auprès des usagers pour analyser et illustrer les données.

1.1.1 L'âge et le genre des publics.



Selon les informations fournies par les structures, nous constatons que les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes à fréquenter les PAPI. (A titre de comparaison, dans l'enquête de 2004, les femmes représentaient 47,5% des répondants)

Figure 24. Répartition homme/femme (réponses des structures) (2012)

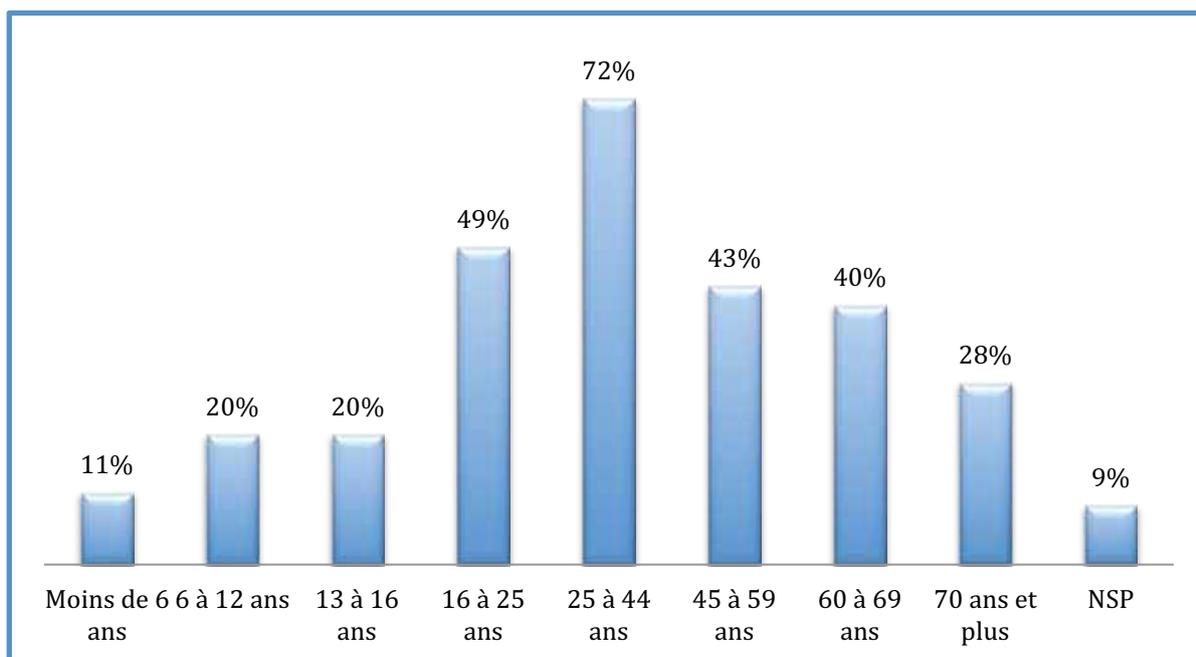


Figure 25. Pyramide des âges (réponses des structures) (2012)

6-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-FTJ KERGEMER

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	FTJ Kergemer/Amitiés d'Armor
Type de la structure d'accueil	Association
Secteur d'action	Social/insertion
Quartier	Bellevue
Type de PAPI	1 PAPI sans animateur dédié mais avec un personnel disponible
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Accès libre, accessibilité pour les personnes handicapées, connexion wifi, logiciels libres.
Matériel disponible	Ordinateur fixe, appareil photo numérique.
Activités autour des usages	Oui
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Oui
Recours au SIEM	Oui
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'utilisateurs	Des personnes seules, des membres de la structure d'accueil, des jeunes, des groupes de personnes handicapées, les personnels des structures socio-culturelles du quartier
Catégories socio-professionnelles	Des personnes qui ont une activité professionnelle, des personnes en recherche d'emploi, des étudiants, des personnes isolées
Principal lieu de résidence	nc

Concernant la pyramide des âges élaborée à partir des réponses des PAPI, nous comptabilisons les tranches d'âge qui ont été recensées. Ainsi pour la tranche d'âge 25-44 ans, 72% des structures ont répondu qu'elle était représentée.

Notons que les 25/44 ans représentent la tranche d'âge de population la plus présente dans les PAPI. Cependant, les personnes de plus de 60 ans sont également bien représentées avec 68% dont 28% de plus de 70 ans. Soulignons qu'en 2004, les plus de 65 ans représentaient moins de 20% des personnes fréquentant les PAPI. L'appétence des séniors pour les outils numériques semble se confirmer. Leur fréquentation des PAPI peut être interprétée sous plusieurs aspects : 1) des arguments économiques, 2) la proximité géographique du PAPI avec leur lieu de résidence, 3) la convivialité, 4) la présence d'un accompagnement.

Dans l'enquête effectuée auprès des usagers, sur les 156 personnes qui ont répondu à la question sur les raisons qui les poussaient à fréquenter les PAPI, 33% ont plus de 60 ans et 79 % sont des femmes. 41% ont répondu pour la proximité du PAPI avec leur domicile, 35% ont répondu pour des raisons économiques (le faible coût du service ou l'impossibilité financière d'avoir une connexion à domicile), 33% pour la convivialité auxquels ont peut ajouter les 21 % pour sortir de chez eux. Mais finalement, c'est l'assurance de trouver un accompagnement adapté qui emporte les suffrages avec 59%. En effet, il faut noter que 82% des répondants ayant plus de 60 ans dispose d'un ordinateur fixe ou portable et 61% d'une connexion à internet mais ils recherchent une assistance dans l'apprentissage de ces nouveaux outils dont ils s'équipent tardivement et dont le maniement leur est totalement étranger.

1.1.2 Le lieu de résidence et la question de la proximité des PAPI

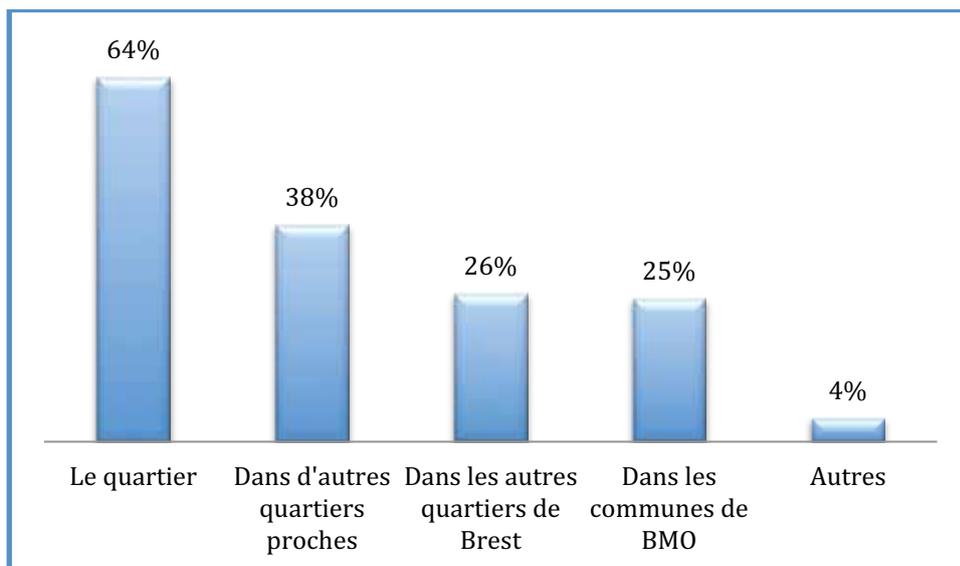
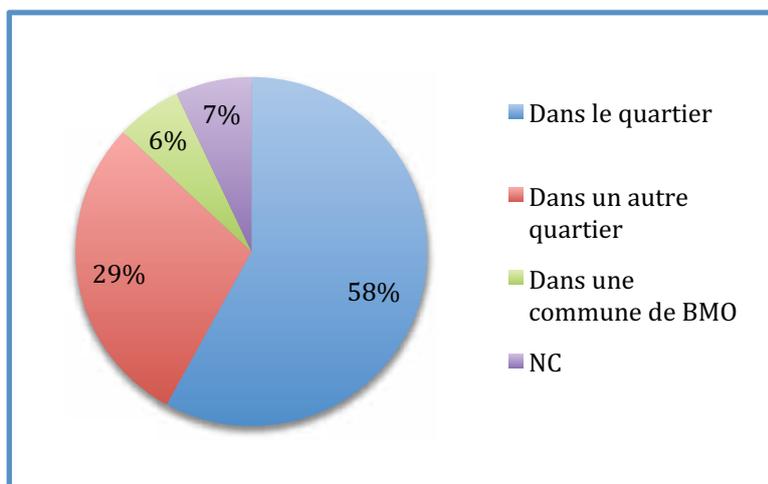


Figure 26. Lieu de résidence des personnes qui fréquentent les PAPI (réponses des structures) (2012)

Selon les données fournies par les structures, 64% des usagers des PAPI vivent dans le quartier où est situé le PAPI dans lequel ils se rendent. Cette tendance est confirmée par les usagers qui ont répondu aux questionnaires comme le montre la figure suivante.



Nous sommes bien face à un service de proximité tel qu'il a été souhaité par le dispositif mis en place. Cette donnée est corroborée par 55% des usagers interrogés qui déclarent qu'ils ne fréquentent pas un autre PAPI. En outre, 61% des répondants ont déclaré que le PAPI était à moins de 20 minutes à pied de leur domicile et pour 38% des répondants, la proximité du PAPI est une des raisons pour laquelle ils le fréquentent.

Figure 27. Lieu de résidence des personnes ayant répondu à l'enquête 2012 (réponses des usagers) (2013)

1.1.3 La perception du statut social des publics des PAPI.

Nous présentons ici une image de la perception que les animateurs et les responsables des PAPI ont des publics qui fréquentent leur structure et notamment de leur statut social.

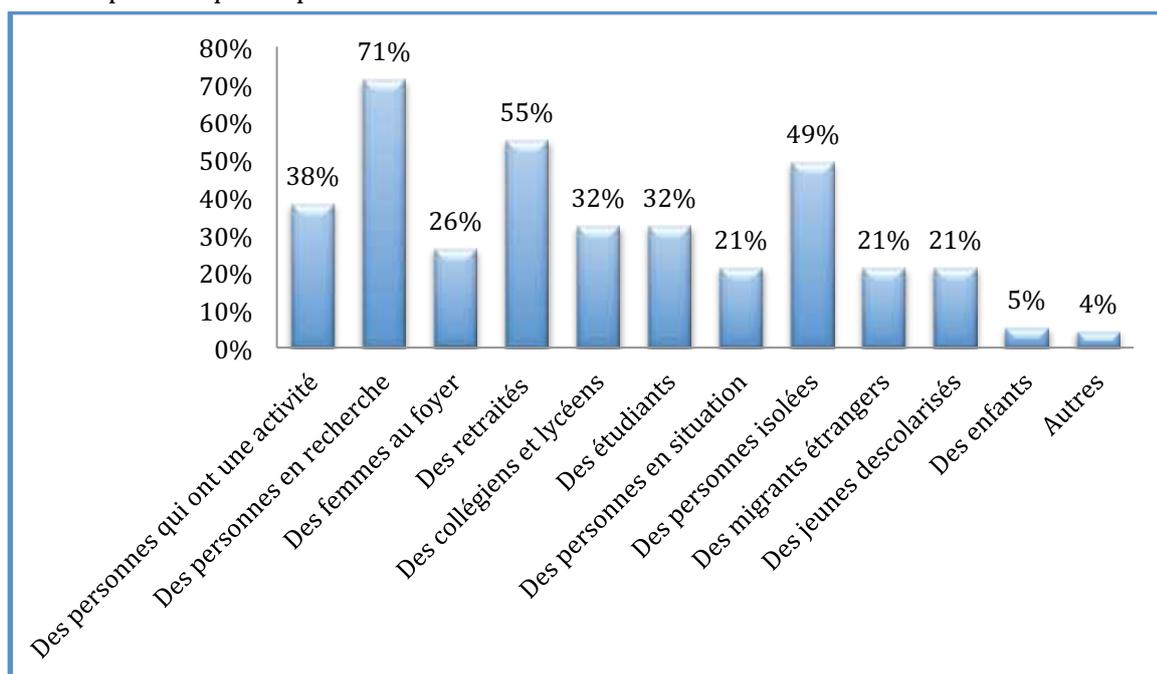


Figure 28. Les statuts des personnes représentés dans les PAPI (réponses des structures) (2012).

A travers cette question, nous avons surtout voulu savoir dans quelle mesure les PAPI répondaient à une mission d'e-inclusion. Nous avons alors demandé aux animateurs et responsables de structures de préciser le statut social des personnes qui fréquentaient leur PAPI. Les réponses donnent une image des publics auxquels les PAPI s'adressent puisque le pourcentage renvoie au nombre de structures ayant répondu pour chaque type de statut : 38% des structures ont déclaré qu'elles accueilleraient des personnes en activité et 71 % des personnes en recherche d'emploi.

7-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-CCAS

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	Centre communal d'action sociale
Type de la structure d'accueil	Service municipal
Secteur d'action	Social/insertion
Quartier	Brest centre
Type de PAPI	1 PAPI sans animateur dédié mais avec un personnel disponible
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Accès libre
Matériel disponible	Ordinateur fixe, imprimante
Activités autour des usages	Non
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Non
Recours au SIEM	Non
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'usagers	Des personnes seules, des jeunes.
Catégories socio-professionnelles	Des personnes en situation d'errance, des personnes isolées, des migrants étrangers
Principal lieu de résidence	nc

Notons cependant que la pyramide des âges et les statuts socio-professionnels des personnes qui fréquentent les PAPI peuvent être liés au fonctionnement de ces derniers et notamment à leurs horaires d'ouverture qui sont celles des activités professionnelles. En l'absence d'une offre plus large d'horaires en soirée ou le week-end, il est difficile d'attirer un public ayant une activité professionnelle.

71% des structures déclarent accueillir des personnes en recherche d'emploi. Mais ce n'est pas tout : tous les groupes sociaux susceptibles d'être en situation d'[e]-exclusion sont représentés dans des proportions importantes : 55 % des structures disent accueillir des retraités et 49 % des personnes isolées, les personnes en situation d'errance, les migrants étrangers, les jeunes déscolarisés (21% pour chaque statut). L'e-exclusion peut se manifester sous différentes formes : absence d'accès à des équipements et à des réseaux numériques (ce qui correspond à ce que nous appelions avant la fracture de 1^e niveau), manque d'un environnement propice à l'apprentissage des usages des outils numériques. Ainsi, la déscolarisation ou l'arrêt d'une activité professionnelle ou assimilée privent les personnes d'espace d'apprentissage des innovations. Le tout lié à une situation précaire, laquelle pouvant se renforcer par cette absence d'accès aux usages pour accomplir des démarches administratives, maintenir des liens avec des proches ou en créer de nouveaux.

Comme il a été étudié par ailleurs, les retraités ont longtemps été concernés par ladite fracture numérique. En 2012, selon les enquêtes M@rsouin menées auprès des ménages bretons, « l'âge reste un facteur déterminant du non-usage : les retraités représentent 73 % des non-usagers alors qu'ils ne sont que 30 % de la population bretonne. Cependant, l'âge n'est pas un frein en tant que tel à l'usage des TIC : seuls 2 % des non-usagers s'estiment trop âgés pour cela. L'utilité perçue est le principal motif de non-usage puisque 54 % des non-usagers estiment que ces outils ne leur seraient pas utiles. »¹⁴ Selon nous, l'environnement social est aussi un facteur déterminant dans l'apprentissage et la fin de la période professionnelle active peut-être vue comme la fin d'opportunités d'accéder à de nouvelles techniques et à leur apprentissage. Néanmoins, les retraités ou les seniors sont de plus en plus nombreux à s'initier aux usages des TIC et les PAPI sont des lieux privilégiés et plébiscités où ils trouvent, généralement, l'accompagnement et la convivialité qu'ils recherchent. Entre 2008 et 2012, les plus de 60 ans ont été la tranche de la population ayant connu la plus forte augmentation en matière d'équipement, même si globalement cette tranche reste la moins équipée. En effet, ils sont passés de 20% en 2008 à 52% en 2012¹⁵.

Pour aller plus loin...

49% des structures interrogées déclarent qu'elles accueillent des personnes isolées. Nous entendons par personnes isolées des personnes évoluant dans un environnement social (familial, professionnel, amical) peu développé, dû à des aléas économiques ou des ruptures de vie. Comme le souligne Christian Loisy, le phénomène de l'exclusion renvoie à une absence durable des mécanismes d'intégration que sont l'emploi et la perception d'un revenu stable – l'exclusion s'illustre par un recours aux prestations d'assistance –, l'absence ou le déni de droits sociaux fondamentaux comme l'accès à la santé ou à un logement décent, l'accumulation de difficultés et de défaillances physiques, morales, sociales et une succession de ruptures avec les mécanismes de sociabilité (familiaux, sociaux) menant à l'isolement¹⁶. L'isolement est une conséquence forte de l'exclusion comme le rappelle un rapport récent de la Fondation de France. Revenant sur la question des sociabilités, inhérentes au fonctionnement des réseaux sociaux, le rapport indique

¹⁴ M@rsouin (2012), « Usages des Technologies de l'information et de la communication en Bretagne. Repères 2012 », http://marsouin.telecom-bretagne.eu/IMG/pdf/reperestic2012_1.pdf

¹⁵ Huiban E. et A. Souquet (2013), « Evolution de l'équipement technologique des ménages Bretons entre 2008 et 2012 : Chiffres clés », OPSIS, M@rsouin. http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Evolution_equipement.pdf

¹⁶ LOISY C., *Pauvreté, précarité, exclusion. Définitions et concepts*, Les travaux de l'observatoire, Paris, 2000.

que « Parmi les personnes en situation de pauvreté, âgées de plus de 30 ans, 23% n'ont accès qu'à un seul réseau pour se maintenir dans la vie sociale. Il s'agit le plus souvent d'un réseau construit autour des sociabilités amicales (41%). (...) On observera également que pour 29% des personnes en situation de pauvreté, la vie sociale s'organise uniquement autour des relations de voisinage. Ces sociabilités ne sont pas nécessairement d'une densité suffisamment forte pour permettre une vie sociale totalement satisfaisante, mais elles ont le mérite d'éviter les situations d'isolement les plus radicales. »¹⁷. Et de continuer en affirmant qu' « on pourrait imaginer que les sociabilités virtuelles (via les forums, chat et autres) permettent de compenser la faiblesse des relations sociales en présentiel. Ce n'est en réalité pas le cas : parmi les personnes précaires en situations d'isolement, 93% n'utilisent pas les médias virtuels. D'ailleurs, dans l'ensemble de la population seules les personnes disposant de plus de 3 500 euros mensuels (soit une personne isolée sur dix), utilisent significativement les réseaux sociaux virtuels. »¹⁸.

Il a été montré par ailleurs que l'isolement est un frein essentiel aux processus d'appropriation des TIC. Les non-usagers ou les personnes qui ont développé peu d'usages affirment qu'elles ne disposent pas d'un entourage familiarisé aux usages d'Internet¹⁹. Cette absence d'un entourage 'éclairé' est problématique pour plusieurs raisons. En premier lieu, la démarche qui accompagne une décision de s'initier aux TIC est souvent le résultat d'interactions avec des proches qui 'donnent envie', explicitent les bénéfices qu'ils en retirent, démystifient la technique ; en outre, ces proches accompagnent souvent le néophyte dans les lieux d'initiation comme les espaces publics numériques. En second lieu, les membres de l'entourage sont également sollicités en cas de problèmes ou de questions techniques. Les personnes s'adressent plus facilement à un proche qui s'y connaît un peu qu'à un professionnel²⁰. Enfin, pour pouvoir utiliser les outils de communication, il faut savoir avec qui communiquer. A contrario, nombre de néophytes passent le cap pour prendre ou garder le contact avec des membres de la famille éloignés ou lors d'une rupture dans leur histoire de vie qui les amènent à s'éloigner de leur lieu de vie : changement professionnel, veuvage, entrée en maison de retraite²¹.

Dans notre enquête, 68 % des personnes qui fréquentent les PAPI que nous avons interrogées déclarent consulter des sites personnels et notamment Facebook. Sur les 34 % de retraités qui ont répondu, 53 % disent consulter des sites personnels. Pour les 28 % de personnes en recherche d'emploi, 73 % déclarent consulter des sites personnels. 64% des personnes mariées consultent des sites personnels contre 70% pour les personnes déclarant être célibataires, divorcées/séparées ou veuves.

Pour conclure sur ce point, il est important de remarquer que l'[e]-exclusion peut toucher des publics très diversifiés auxquels les réponses et les accompagnements à apporter divergent. C'est pourquoi, la qualité des PAPI brestois, qui consistent à les implanter dans des lieux publics

¹⁷ Fondation de France, *Les solitudes en France. L'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Fondation de France, Paris, juin 2011.

¹⁸ Op.cit.

¹⁹ Boutet A. et J. Tremembert, « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », *Les cahiers du numérique. Fracture numérique et justice sociale*, Volume 5 -2009/1.

²⁰ Boutet A. et C. Drogue, *Étude sur les usages et non-usages des TIC dans le quartier de Kérourien (Brest). Projet « Internet pour tous », M@rsouin, Ville de Brest, CIV, Brest, nov. 2009* http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Etude_dans_le_cadre_du_projet_Internet_pour_tous_a_Kerourien_BOUTET_DROGUE.pdf

²¹ Lethiais V. et K. Roudaut, « Les amitiés virtuelles dans la vie réelle: profil, motifs et modalités de construction ». *Réseaux: Communication, Technologie, Société* (164), p. 13-49, 2010.

de proximité ou dans des associations, permet de mobiliser des médiateurs qui connaissent ces publics et qui savent apporter l'accompagnement le plus adapté.

1.2 LES FONCTIONS SOCIALES DES PAPI VUES PAR LEURS USAGERS

A travers les déclarations des usagers interrogés en 2012, nous décryptons ici les fonctions sociales qui sont attribués aux PAPI brestois. Autrement dit, nous nous intéressons aux rôles que les usagers donnent aux PAPI dans les relations qu'ils entretiennent avec la société.

1.2.1 Une fonction de compensation face aux insuffisances de l'équipement personnel

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

Au regard de ces réponses, nous constatons que les PAPI remplissent, en premier lieu, une fonction de compensation face aux insuffisances de l'équipement personnel. L'analyse des réponses montre bien que cette mission est largement justifiée par les conditions économiques. En effet, comme le montre les figures suivantes, les personnes qui fréquentent les PAPI appartiennent à des catégories de revenus modestes. Ces questions économiques se traduisent notamment dans la capacité des ménages à s'équiper à domicile comme nous le décrivons par la suite.

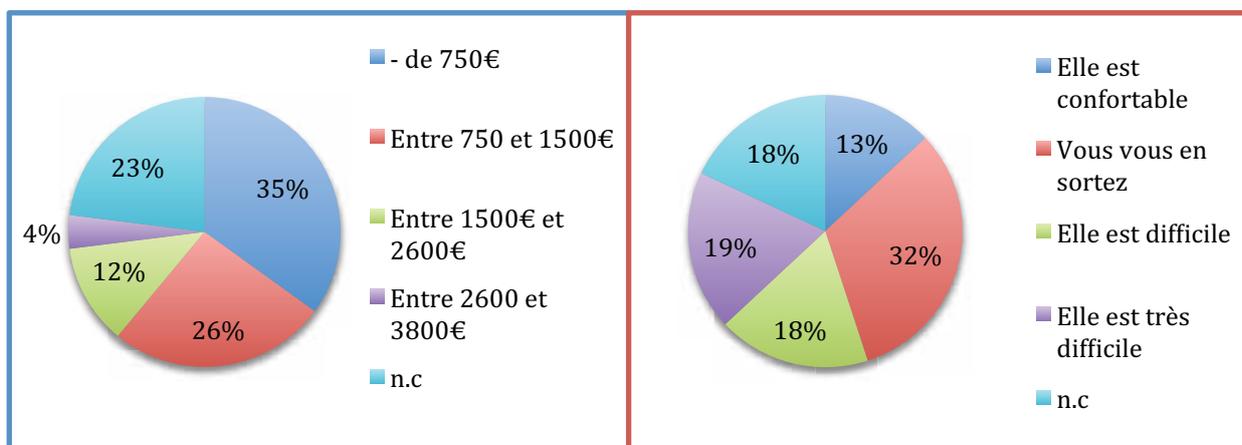


Figure 29. Tranches de revenus du foyer par mois (par les usagers) (2013)

Figure 30. Estimation de la qualité de vie (par les usagers) (2013)

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

Afin de connaître l'environnement technologique des personnes et par extension leur familiarité avec les TIC nous les avons interrogées sur leur équipement personnel.

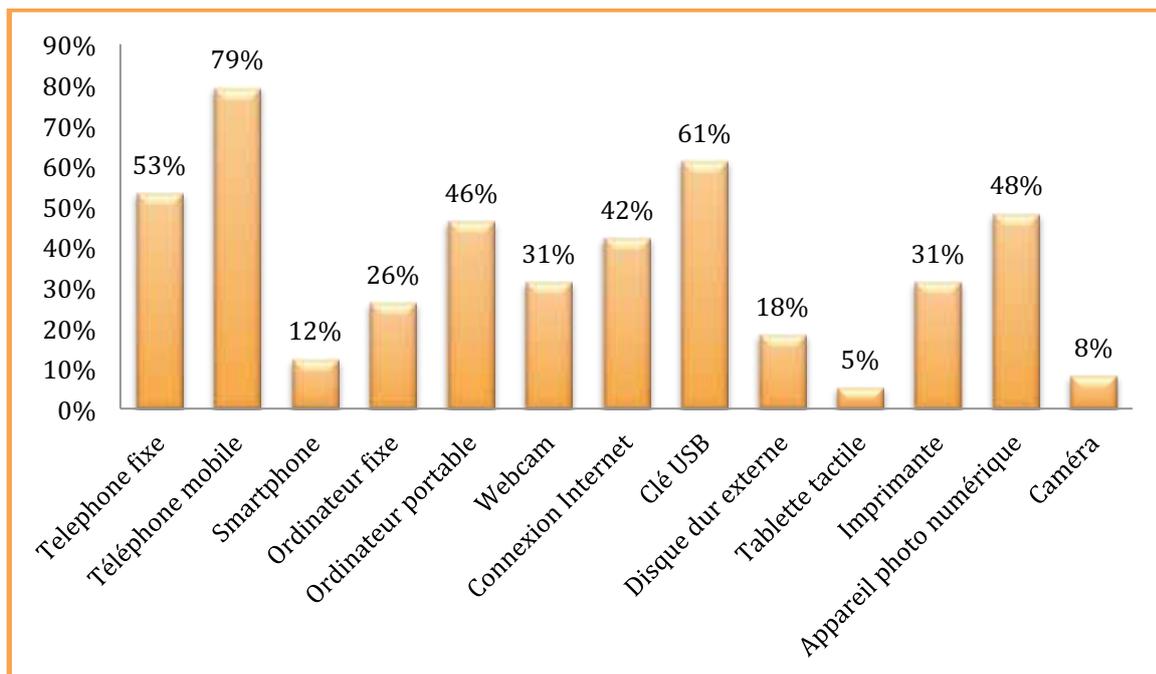


Figure 31. Equipement des ménages à domicile (selon les usagers) (2013).

Pour aller plus loin...

Même si nous ne pouvons considérer notre panel comme représentatif de l'ensemble des personnes qui fréquentent les PAPI, force est de constater que celui-ci est en deçà des données générales en matière d'équipement à domicile, et de manière plus ostensible pour l'accès à Internet. Selon les données de l'OCDE, en 2011, 76% des ménages français étaient équipés d'un ordinateur et selon les données d'Eurostat, ils étaient également 76% à disposer d'une connexion à Internet²². Selon le dernier panorama établi par M@rsouin, « entre 2008 et 2012 le nombre de foyers connectés à Internet a augmentée de 24 points, (...). Cette augmentation est le fait : des jeunes retraités (+ 33 points), des ouvriers (+ 28 points), des personnes seules (+42 points), des foyers à faibles revenus (+ 42 points). (...), c'est au sein des foyers les plus modestes que l'augmentation est la plus marquée »²³. « Plus le niveau de vie est perçu comme difficile, plus le taux d'équipement en connexion à Internet a augmenté ». « On peut retenir qu'une qualité de vie perçue comme difficile à très difficile ne limite pas autant qu'auparavant l'acquisition d'une connexion à internet. En 2008, seulement 36% des foyers « défavorisés » étaient équipés, 4 ans plus tard 78% des foyers « défavorisés » le sont. »²⁴ Au cours de notre enquête, les personnes que nous avons eu l'occasion d'interviewer ont témoigné que la prescription de disposer d'une connexion à Internet était de plus en plus péremptoire et laissait de moins en moins le choix à la non connexion. En particulier, l'accès aux services publics tels que la Caisse d'allocations familiales ou Pole emploi, font obligation à leurs bénéficiaires de mener les démarches à partir de leur site.

²² Site de l'Observatoire du numérique. <http://www.observatoire-du-numerique.fr/usages-2/grand-public/equipement#part1> Consultation le 19/12/2012.

²³ Huiban E. et A. Souquet (2013), « Evolution de l'équipement technologique des ménages Bretons entre 2008 et 2012 : Chiffres clés, OPSIS, M@rsouin. http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Evolution_equipement.pdf. Dernière consultation le 20/03/2013.

²⁴ Op. cit.

Le faible taux d'équipement et de connexion est donc compensé par la fréquentation des PAPI puisque 38% des personnes interrogées déclarent fréquenter les PAPI car l'accès est gratuit ou peu coûteux et 40% car elles n'ont pas les moyens d'avoir une connexion à Internet à domicile. A ce titre, concernant les personnes dont le revenu mensuel du foyer est inférieur à 750 €, elles sont 51% à déclarer qu'elles fréquentent les PAPI pour leur faible coût ou leur gratuité et 75% car elles n'ont pas les moyens de disposer d'une connexion à domicile. Enfin, 78% répondent venir dans les PAPI pour l'accès libre aux équipements et 86% utilisent les ordinateurs à disposition.

A titre d'illustration, lors d'une enquête participative menée en 2007-2008 dans le quartier de Kérourien (quartier des Quatre-Moulins) sur les non-usagers, il était ressorti que la principale raison au non-usage était le coût que représentait l'accès à Internet. Néanmoins, l'enquête n'avait pas permis d'approfondir cette dimension économique : « L'avis qui domine comme frein à l'usage est le coût d'équipement [...] L'enquête ne permet pas de pousser plus loin l'analyse de cette réponse, considérant que les ménages sont, dans l'ensemble, assez bien équipés et déclarent avoir une vie confortable. L'argument économique doit être pris comme le reflet de plusieurs phénomènes que seule une enquête qualitative pourrait dévoiler : les ménages effectuent des arbitrages, reflet de leur stratégie de consommation et de vie. Le coût d'équipement serait élevé compte tenu d'autres postes de dépenses considérés comme prioritaires : logement, transport, habillement, etc. D'autre part, la capacité financière d'accès à la technologie ne se réduit pas au simple achat de l'ordinateur. Il faut également prendre en compte l'achat de logiciels, le coût lié à la maintenance, voire à l'accès à une formation.

De plus, la connexion à Internet représente un coût non négligeable mais il est aussi reconduit tous les mois. (...) La question qui se pose est de savoir comment les non-usagers construisent la valeur d'Internet et en définissent le coût. »²⁵.

Lors d'une nouvelle enquête menée dans ce même quartier en 2010, pour l'ensemble de la population interrogée (usagers et non-usagers), seulement 14% des personnes étaient prêtes à payer le prix communément appliqué pour un abonnement Internet (offre triple-play). Cependant, à travers l'étude détaillée de différentes variables extraits des réponses des usagers — la fréquence d'utilisation d'Internet, la structure du foyer et la perception du niveau de vie d'Internet—, nous avons pu observer qu'une médiane s'établissait pour les valeurs correspondant à 15 € par mois ou moins²⁶.

En d'autres termes, l'accès à Internet, plus qu'à l'ordinateur qui peut être comblé par des achats de seconde main ou par une épargne assumée sur un temps donné, reste un poste de dépense difficile à envisager pour les personnes à revenus modestes ou précarisés. Dans les études menées sur les non-usagers, la question économique, liée souvent à un changement dans l'activité (perte d'emploi, perte du statut d'étudiant, départ à la retraite) constitue une raison d'abandonner les pratiques numériques²⁷. Les PAPI constituent donc un moyen essentiel, pour les personnes qui ne peuvent s'équiper, pour leur permettre d'accéder aux services numériques.

²⁵ Boutet A. et J. Tremembert. (2009), « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique. Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique », Les cahiers du numérique. Fracture numérique et justice sociale, Volume 5 -2009/1

²⁶ Boutet A. et C. Drogue (2009), Etude sur les usages et non-usages des TIC dans le quartier de Kérourien (Brest). Projet « Internet pour tous », M@rsouin, Nov. 2009. <http://www.marsouin.org/spip.php?article321>

²⁷ Boutet A., Tremembert J. (2009), op.cit.

Cette fonction de compensation est renforcée par une dernière donnée qui est l'ancienneté dans la pratique des TIC comme le montre la figure ci-dessous. En effet, 52% des personnes qui ont répondu déclarent avoir une pratique d'Internet de plus de 5 ans, dont 35% de plus de 10 ans. Nous pouvons donc estimer que la découverte des TIC (qui est mise en avant dans les ateliers proposés par les PAPI) n'est pas la priorité pour ces personnes, mais il s'agit avant tout d'accéder à des services, à un moindre coût comparé à ce que coûterait un équipement domestique, mais plus encore la souscription à un abonnement Internet.

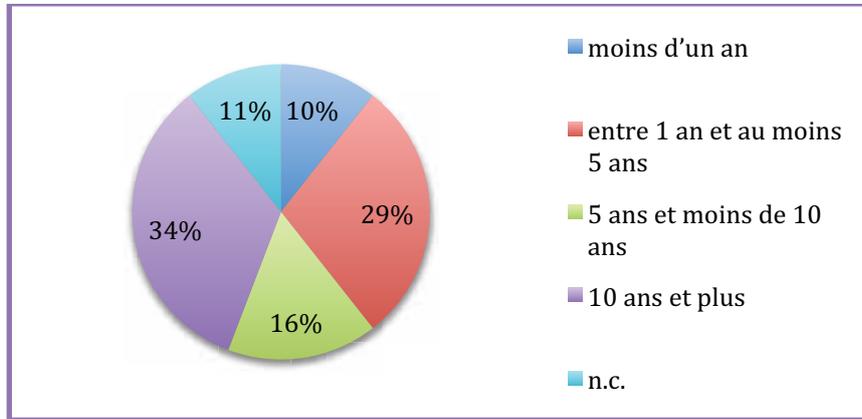


Figure 32. Ancienneté dans la pratique des TIC (réponse des usagers) (2013)

8-FICHE INDIVIDUELLE DE PAPI-LES RESTO DU COEUR

CARTE D'IDENTITE	
Nom du PAPI	Les resto du coeur
Type de la structure d'accueil	Association
Secteur d'action	Social/insertion
Quartier	Europe
Type de PAPI	1 PAPI sans animateur dédié mais avec un personnel disponible
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU PAPI	
Services proposés	Accès libre, accessibilité pour les personnes handicapées.
Matériel disponible	Ordinateur fixe, imprimante, scanner.
Activités autour des usages	Non
LE PAPI DANS SON ENVIRONNEMENT	
Partenariat avec les structures de proximité	Non
Recours au SIEM	Non
LE PUBLIC (Profil type)	
Types d'utilisateurs	Des personnes seules, des groupes de demandeurs d'emploi
Catégories socio-professionnelles	Des personnes en recherche d'emploi
Principal lieu de résidence	Dans d'autres quartiers de Brest

1.2.2 Une ouverture sur l'innovation et la découverte

A côté de cette dimension économique, les personnes qui fréquentent les PAPI et qui ont participé à l'enquête sont 38% à fréquenter les PAPI pour participer aux ateliers qui sont proposés. Majoritairement, ce sont les ateliers dédiés à la découverte et à l'approfondissement des connaissances autour de l'informatique et d'Internet qui sont les plus plébiscités, sachant, par ailleurs, que tous les PAPI ne proposent pas la totalité des types d'ateliers que nous avons recensés comme nous l'avons expliqué précédemment. A ce titre, les personnes qui ont répondu à l'enquête plébiscitent les PAPI pour l'apprentissage des outils numériques : soit en atelier (32%), soit avec un accompagnement individuel (17%). Soit en tout : 49%. Notons également que 71 % des personnes qui ont répondu qu'elles fréquentent les ateliers proposés dans les PAPI sont des retraités et 74 % de ces retraités viennent pour des ateliers d'initiation.

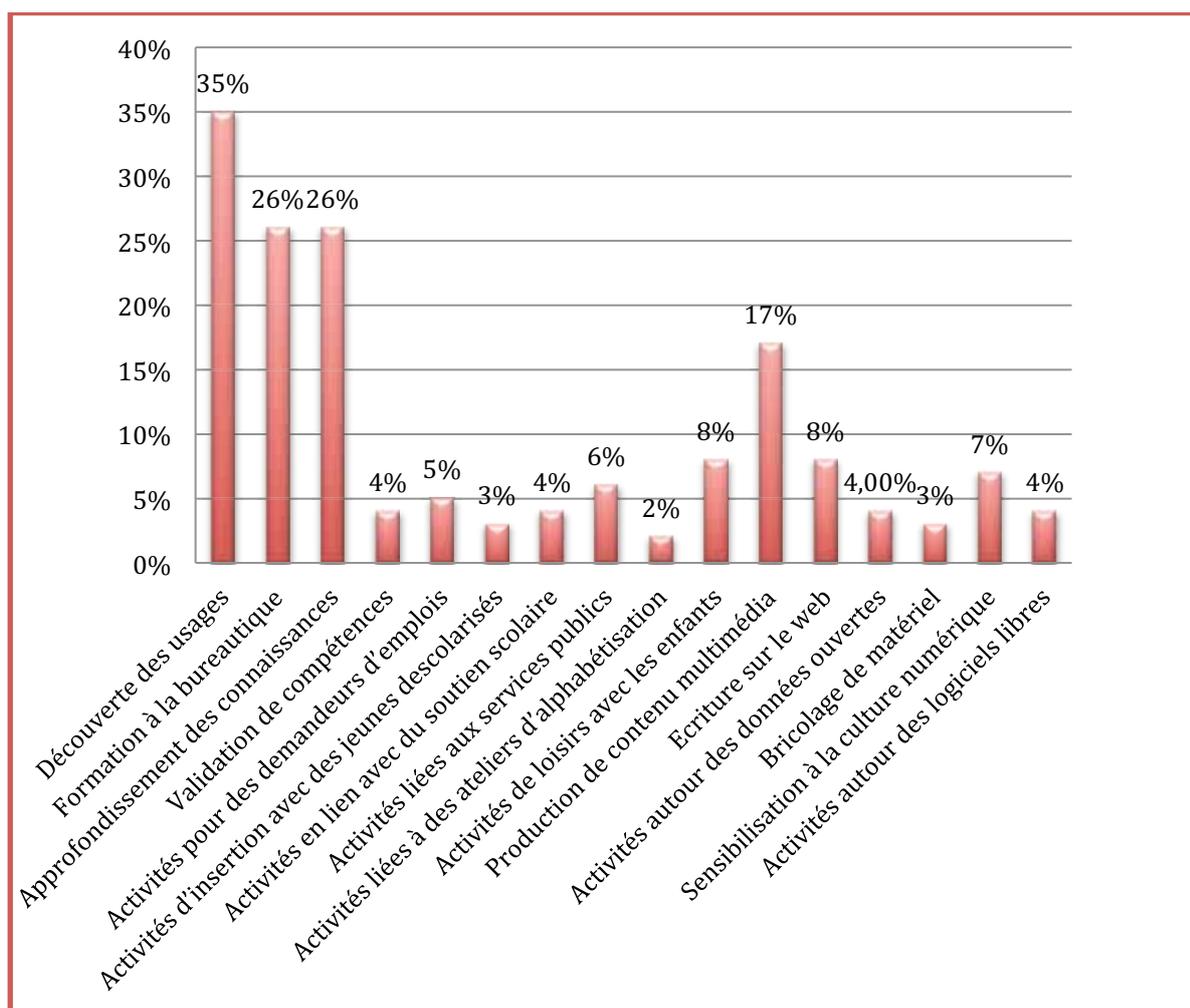


Figure 33. Ateliers les plus fréquentés par les usagers (selon les usagers) (2013).

A côté des activités de découverte, notons que les personnes qui fréquentent les PAPI ont des usages en cohérence avec les usages déclarés dans des enquêtes de plus grandes envergures, telles que celles qui sont menées par le GIS M@rsouin auprès des ménages bretons.

Ainsi, comme le montre la figure ci-dessous, les principaux usages qui sont faits dans les PAPI en dehors des ateliers proposés sont la navigation sur Internet (71%) et la communication sous ses diverses formes numériques (59%).

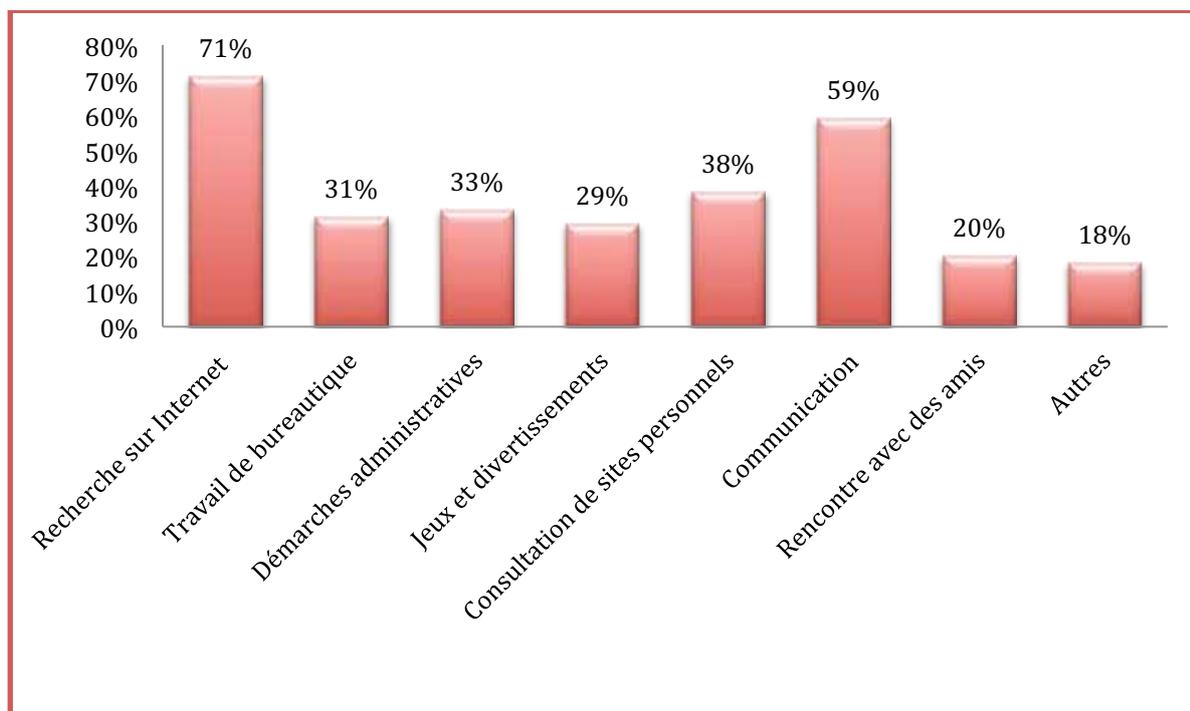


Figure 34. Usages des outils numériques dans les PAPI (selon les usagers) (2013).

1.2.3 Une fonction de sociabilité et de convivialité

Régulièrement, la question du lien social revient dans les processus d'appropriation des TIC. La figure ci-dessous montre les réponses des animateurs et des responsables de structures. La question qui était posée était de savoir si les personnes se rendaient seules ou accompagnées dans les PAPI. Les responsables des structures qui ont répondu à l'enquête déclarent que les personnes qui se rendent dans les PAPI s'y rendent seules. Cela nous a été confirmé par l'enquête auprès des usagers qui déclarent également se rendre dans les PAPI seuls et user des services disponibles en solitaire : 71 % des personnes qui ont répondu déclarent se rendre seules dans des PAPI.

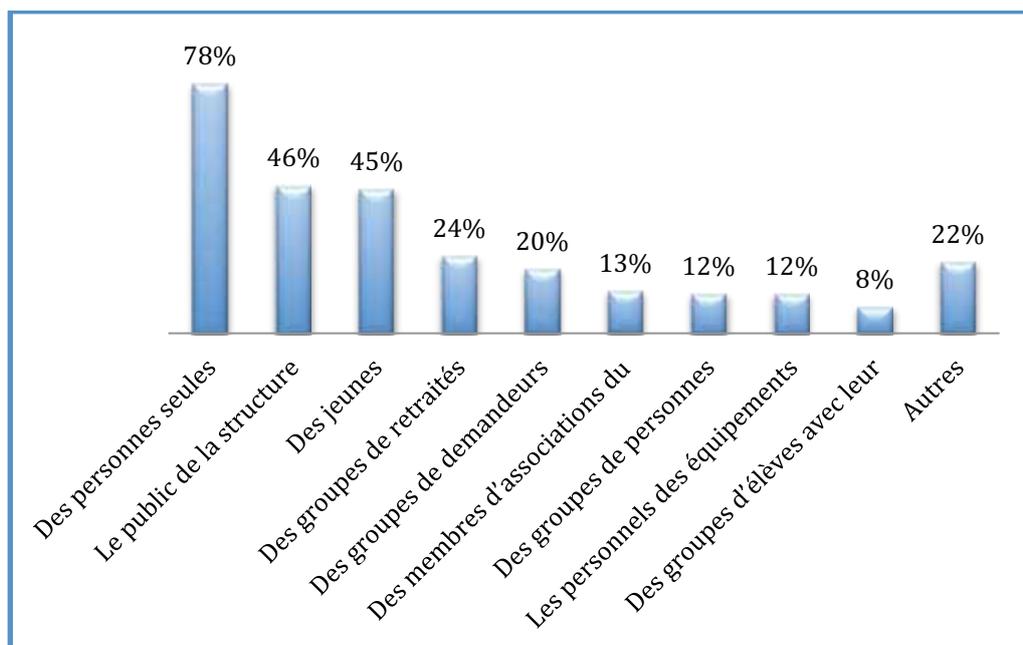


Figure 35. Caractéristiques sociologiques des publics des PAPI (selon les structures) (2012).

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

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

CONCLUSION.

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

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

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

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

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

Références bibliographiques.

Boutet A. et C. Drogue (2009), Etude sur les usages et non-usages des TIC dans le quartier de Kérourien (Brest). Projet « Internet pour tous », M@rsouin, Nov. 2009. <http://www.marsouin.org/spip.php?article321> Dernière consultation le 21/03/2013

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

Fondation de France, *Les solitudes en France. L'impact de la pauvreté sur la vie sociale*, Fondation de France, Paris, juin 2011.

Huiban E. et A. Souquet (2013), « Evolution de l'équipement technologique des ménages Bretons entre 2008 et 2012 : Chiffres clés », OPSIS, M@rsouin. http://www.marsouin.org/IMG/pdf/Evolution_equipement.pdf. Dernière consultation le 20/03/2013

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

Loisy C., *Pauvreté, précarité, exclusion. Définitions et concepts*, Les travaux de l'observatoire, Paris, 2000.

M@rsouin (2012), « Usages des Technologies de l'information et de la communication en Bretagne. Repères 2012 », http://marsouin.telecom-bretagne.eu/IMG/pdf/reperestic2012_1_.pdf dernière consultation le 20/03/2013

Observatoire du numérique. <http://www.observatoire-du-numerique.fr/usages-2/grand-public/equipement#part1> Dernière consultation le 19/12/2012.

Pottier Céline (2007), « L'appropriation sociale des usages du multimédia et d'Internet sur le territoire de Brest », Master 2 TEF, Université Rennes 2.

Rakotomalala Harisoa N.A. (2012), « Appropriation de l'ordinateur et d'internet dans les points d'accès publics : le cas comparé de Brest, Saint-Denis de la Réunion et Antananarivo », Université de La Réunion, 28 septembre 2012.

Ville de Brest (2004), « Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest. Rapport d'évaluation : « L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques », Ville de Brest, septembre 2004. http://www.a-brest.net/IMG/Etude_PAPI.pdf

www.telecom-bretagne.eu

Campus de Brest

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

Campus de Rennes

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

Campus de Toulouse

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

