

Rapport  
ex-ante

Novembre  
2009

# ETUDE SUR LES USAGES ET NON-USAGES DES TIC DANS LE QUARTIER DE KEROURIEN (BREST) Projet « Internet pour tous »

Soutien du



Réalisé par

**MORSOUIN**

Moteur amorceur de recherche sur la société de l'information et les usages d'internet

Partenariats avec



"COULEUR QUARTIER"

- Rédaction : BOUTET Annabelle (Enseignant-chercheur, Telecom Bretagne-LUSSI), DROGUE Cindy (Chargée d'étude, Telecom Bretagne-LUSSI)
- Contribution : LE SQUIN Sandrine (Statisticienne, M@rsouin)
- Enquêteurs du département LUSSI : LE MENTEC Mickaël, PIQUET Alexandre, RAKOTOMALALA Ny Aina, RUANO RINCON Santiago, SMATI Wided. (Doctorants, Telecom Bretagne-LUSSI)
- Enquêteurs-Habitants : FREDERIC Harry-Joël. KARIM Souad, PERON Régine, SAADOUN Fatia

Rapport sous contrat Creative Commons 'Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Partage des Conditions Initiales à l'Identique'.



Pour plus de détails sur cette Licence voir : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/>

# TABLE DES MATIERES

<b>Introduction.....</b>	<b>5</b>
<b>1ERE PARTIE/ Contexte général de l'étude .....</b>	<b>7</b>
1.1. Les enjeux du numérique en habitat social. ....	7
1.1.1. Les offres dans le cadre de la mutualisation d'une connexion à Internet .....	8
1.1.2. Le cadre institutionnel.....	8
1.1.3. Les expériences menées sur le territoire français.....	9
1.2. La politique brestoise d'aménagement numérique du territoire .....	10
<b>2EME PARTIE/Méthodologie .....</b>	<b>11</b>
2.1. Le terrain d'étude.....	11
2.2. Le dispositif de suivi et d'étude .....	11
2.2.1. Le diagnostic.....	12
2.2.2. L'enquête par questionnaires .....	12
- Le questionnaire .....	13
- L'administration du questionnaire .....	13
2.3. L'échantillon .....	15
2.4. Les refus .....	16
<b>3EME PARTIE/Présentation du quartier.....</b>	<b>18</b>
3.1. Un territoire urbain plutôt fragilisé.....	18
3.1.1. Localisation et Histoire .....	18
3.1.2. Données générales du quartier .....	19
- Structure socio-démographique de la population pour l'ensemble de la ZUS de Kérourien. ....	20
- La situation économique des habitants de la ZUS de Kérourien. ....	21
3.1.3. La structure urbaine .....	22
3.2. Une territorialité affirmée et revendiquée .....	22
3.3. Les acteurs du quartier .....	25
3.4. Le multimédia sur le territoire de Kérourien .....	26
3.4.1. L'espace public Multimédia (EPM).....	26
3.4.2. Un « écosystème » favorable .....	26
<b>4EME PARTIE/Le projet .....</b>	<b>28</b>
4.1. La description du projet « Internet pour tous à Kérourien » .....	28
Le dispositif technique .....	28
4.2. Un projet multi-acteurs.....	29
4.3. Et les habitants : qu'en pensent-ils ? .....	30

<b>5EME PARTIE/ A la rencontre des usagers et des non-usagers du quartier de Kérourien.....</b>	<b>32</b>
5.1. Les caractéristiques de l'échantillon.....	32
5.2. Comment sont équipés les foyers du quartier ?.....	33
5.3. Qui sont les internautes et les non-internautes de Kérourien ? .....	34
5.3.1. Les usagers .....	35
5.3.2. Les non-usagers.....	37
5.3.3. Usagers/Non-usagers : Des différences marquées dans la structure socio-économique .....	39
5.4. Quelles sont leurs représentations d'Internet ?.....	40
5.5. Quels sont les usages? .....	42
5.6. Mesure de la valeur accordée à Internet.....	48
<b>6EME PARTIE/ Bilan et Perspectives.....</b>	<b>50</b>
6.1. Les limites de l'enquête. ....	50
6.2. Les enseignements de l'étude.....	51
<b>Pour conclure.....</b>	<b>52</b>
<b>Table des illustrations .....</b>	<b>54</b>
FIGURES .....	54
TABLEAUX.....	54
ILLUSTRATION .....	54
<b>Bibliographie .....</b>	<b>55</b>
<b>ANNEXE 1/ Rencontre avec les acteurs.....</b>	<b>58</b>
<b>ANNEXE 2/ Questionnaire .....</b>	<b>59</b>
<b>ANNEXE 3/ Tableaux de bord et plan du quartier remis aux enquêteurs/trices .....</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE 4/ Bilan du travail effectué avec les enquêteurs-habitants .....</b>	<b>74</b>

# Introduction

Le 10 juin 2009 la sanction tombait. Le Conseil Constitutionnel venait de censurer la Loi « Internet et Création » soutenue par le gouvernement. De nombreux observateurs y ont vu un signe fort : le droit à Internet était reconnu comme partie intégrante des droits fondamentaux défendus par la plus haute instance aux mêmes titres que les droits de l'homme. Et le communiqué de relater « *la liberté de communication et d'expression, énoncée à l'article 11 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789, fait l'objet d'une constante jurisprudence protectrice par le Conseil Constitutionnel. Cette liberté implique aujourd'hui, eu égard au développement généralisé d'Internet et à son importance pour la participation à la vie démocratique et à l'expression des idées et des opinions, la liberté d'accéder à ces services de communication au public en ligne.* »

Favoriser un accès à Internet au plus grand nombre devient effectivement un enjeu de société de premier ordre d'autant plus qu'il pourrait constituer la première poupée russe de nouvelles formes d'accès à d'autres droits fondamentaux : expression, travail, logement, etc.

Le GIS Marsouin<sup>1</sup> travaille sur les problématiques liées à la diffusion et à l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) selon une approche pluridisciplinaire autour de caractéristiques fortes comme l'immersion sur les terrains de recherche, en référence à l'ethnographie, sur le processus de description/dévoilement, en référence à l'anthropologie et la modélisation et l'accompagnement des actions de terrain, en référence à la recherche-action. L'une de ses équipes scientifiques mène, depuis plusieurs années, des travaux *de recherche-action-recherche*, en partenariat avec les acteurs locaux bretons (collectivités territoriales, responsables et animateurs de dispositifs de quartiers), mais aussi avec des acteurs nationaux et internationaux, des analyses et des expertises sur les problématiques liées à la diffusion et à l'appropriation des TIC pour en comprendre les mécanismes et les enjeux. Ces travaux ciblent notamment des groupes sociaux considérés comme 'éloignés' des cultures numériques pour des raisons économiques, sociales, culturelles, personnelles : 'exclus', chômeurs, personnes âgées, etc.

Cette équipe de recherche est partenaire du projet « Internet pour tous en habitat social » mené à titre expérimental par le bailleur Brest Métropole Habitat, des services de la mairie de Brest (le service Internet et expression multimédia) et de la communauté urbaine (le service Réseaux et Télécommunication) dans le quartier de Kérourien. Ce projet a pour objet de mettre en œuvre et d'accompagner une solution mutualisée d'accès à Internet en habitat social à faible coût. Mené à titre expérimental pendant neuf mois<sup>2</sup> avec une prise en charge intégrale du coût par la collectivité durant cette période, le projet se poursuivra au prix de 1.36 euros (TTC) à la charge de l'habitant à la suite de cette période expérimentale. Ainsi, il est prévu qu'un vote des habitants décidera de la poursuite (dans les conditions décrites ci-dessus) ou non du projet.

---

<sup>1</sup> <http://www.marsouin.org/>

<sup>2</sup> Novembre 2009 à juin 2010.

A la demande du Comité Interministériel des Villes (CIV), le rôle des chercheurs est de mettre en place une procédure de suivi et d'étude tout au long du déroulement de l'expérimentation. Deux objectifs ont été déterminés : 1) analyser les conditions d'adoption ou de rejet de l'offre à l'issue de la période expérimentale ; 2) identifier les conditions de transférabilité du projet dans d'autres quartiers de la ville ou d'autres villes. A ce titre, un protocole de recueil de données et d'analyse a été élaboré. Une première enquête par questionnaire a été conduite auprès des 596 logements du quartier en juin 2009. Menée *ex-ante* du projet, elle visait à identifier les conditions, les freins et les représentations contribuant à l'appropriation des usages et des non-usages des TIC sur le parc d'habitat social du quartier. En parallèle, une étude-diagnostic du quartier a été menée afin d'avoir une photographie claire des composantes économiques, sociales et urbaines du territoire.

# 1ERE PARTIE/ Contexte général de l'étude

## 1.1. Les enjeux du numérique en habitat social.

Etudier la question du numérique en habitat social c'est, d'une part, prendre en considération le fait que les territoires concernés sont, en matière de réseaux d'infrastructures de télécommunications (ADSL et fibre optique), généralement tout à fait bien dotés du fait qu'ils sont situés dans des zones urbaines denses<sup>3</sup>. Le quartier de Kérourien est d'ailleurs desservi intégralement depuis le printemps 2009 par la fibre optique posée par l'opérateur privé Numericable.

D'autre part, c'est considérer que ces zones font l'objet d'attention particulière de la part des pouvoirs publics, nationaux et locaux, qui se sont saisis de ce problème au nom de ladite fracture numérique. Ainsi, d'après une note du Comité Interministériel des Villes<sup>4</sup>, les Zones Urbaines Sensibles concentrent une proportion de non-diplômés et de ménages non-imposés deux fois supérieures au reste de la France et sont donc considérées, par déduction, comme des îlots où la fracture numérique (*digital divide*) sévit davantage qu'ailleurs sur le territoire national<sup>5</sup>. Cependant, il convient d'être extrêmement prudent dans la manière d'appréhender cette notion de fracture numérique à laquelle nombre de chercheurs tentent de donner une dimension objectivée, au-delà du discours politique.

Il s'agit en l'occurrence, d'observer les modes d'intervention des pouvoirs publics, locaux et nationaux qui peuvent recourir à des mesures aussi différentes que le déploiement des espaces publics numériques, la mise en place de programmes d'accompagnement à l'appropriation des usages ou des incitations à l'équipement domestique. Ces actions publiques pouvant être relayées par des instances associatives locales.

Ce qui nécessite d'interroger les débats politiques comme les controverses scientifiques qui entourent les phénomènes sociaux connus sous le nom de 'fracture numérique' auquel succède aujourd'hui celui, positif, de e-inclusion.

Ainsi, il est nécessaire de différencier les inégalités que revêtent ces expressions : inégalités liées aux réseaux d'infrastructures de télécommunications (zones blanches), celles liées à l'équipement (ordinateurs, périphériques, logiciels et abonnement), et enfin celles liées aux usages des personnes, autrement dit aux capacités qu'elles ont de s'en servir efficacement et d'en tirer une plus-value. Ce que les auteurs nomment la fracture du *second degré* (Brotcorne et Valenduc, 2008).

---

<sup>3</sup> De manière générale, plus la densité de lignes d'abonnés est grande sur une zone plus celle-ci a de chance d'être équipée en réseaux ADSL et fibre optique.

<sup>4</sup> Note sur la fracture numérique dans les quartiers de la politique de la ville, Comité Interministériel des villes, 30 juillet 2009.

<sup>5</sup> Un abonnement classique à Internet s'élève à 30€ par mois environ, il représente donc pour un bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA) (400 euros par mois pour une personne seule) 7.50% de son budget mensuel.

### 1.1.1. Les offres dans le cadre de la mutualisation d'une connexion à Internet

Il existe différentes offres légales permettant la mutualisation d'une connexion Internet au sein des logements collectifs. L'offre commerciale SUN de l'opérateur Numéricâble comprend une connexion illimitée à hauteur de 2 Mb/s, un raccordement aux chaînes de la TNT et à 30 chaînes étrangères et une ligne téléphonique pouvant réceptionner les appels et appeler les numéros d'urgence. L'opérateur câblé met ainsi à profit l'installation de sa fibre optique et de ses installations dans les immeubles (en coaxial) et les appartements (prises et décodeur). D'autres opérateurs tentent de proposer des offres dites sociales : le FAI SFR doit équiper l'ensemble du parc de l'OPAC de Paris, soit 100 000 logements d'ici la fin de l'année 2009 et facturer son offre à 1 euro par mois<sup>6</sup>.

### 1.1.2. Le cadre institutionnel

En outre, le 28 mai 2009, lors des « Ateliers de la société numérique solidaire » Nathalie Kosciusko-Morizet, Secrétaire d'Etat chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique, et Christine Boutin, ministre du logement d'alors, avaient annoncé des mesures pour favoriser l'équipement numérique des logements sociaux et la mise en place de formations dédiées à la recherche d'emploi sur Internet dans les espaces publics numériques (EPN). D'après le communiqué de presse relatif à l'organisation des ateliers, la Secrétaire d'Etat chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique dit vouloir, par le biais de cette initiative, transformer les 4000 EPN en véritables tremplins vers l'emploi. Un projet de formation spécifique à l'attention des animateurs des EPN et des professionnels de l'emploi était en cours d'élaboration en mai 2009. Pour ce qui est du logement social, la ministre devait proposer aux bailleurs la mise en place d'un label « Logement Social Numérique » qui devait porter sur l'équipement, les usages et les services, « *les financements de l'Etat dépendront de la qualité de cet environnement numérique* » ponctuait le communiqué.

Depuis la fin de l'année 2008, l'Association des Villes et Collectivités pour les Communications électroniques et l'Audiovisuel (AVICCA) — qui regroupe des collectivités territoriales françaises agissant pour l'aménagement de leur territoire en réseaux de communications électroniques ainsi que pour le développement des services et des usages — a mis en place un groupe de travail autour de la question du « numérique dans l'habitat social ». Ce groupe s'intéresse aux questions de l'accès à Internet en habitat social comme une des composantes de l'aménagement numérique du territoire, au même titre que les zones blanches ou le très haut débit. Trois principales thématiques se distinguent : l'accès à Internet, l'aide à l'équipement et l'accompagnement des usagers<sup>7</sup>.

Le comité interministériel des villes (CIV) vient de créer un groupe de travail intitulé « Réduire la fracture numérique dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ». Ce groupe a été formé dans le cadre de la réflexion sur la mise en œuvre de la prochaine

---

<sup>6</sup> D'après l'article « Numérique solidaire : un marché convoité » paru sur [www.novethic.fr](http://www.novethic.fr), 11 juin 2009.

<sup>7</sup> Une première réunion a eu lieu le 4 décembre 2008 et une seconde le 12 mai 2009, les comptes-rendus sont disponibles sur <http://www.avicca.org/Numerique-dans-l-habitat-social.html>, dernière consultation le 9 novembre à 16h35.

contractualisation (2011-2015) entre l'Etat et les collectivités territoriales sur la Politique de la Ville ; contrats qui remplaceront les actuels Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS)<sup>8</sup>.

L'Université Panthéon-Sorbonne-Paris, au travers des travaux de thèse de Margot Beauchamps en géographie et aménagement du territoire<sup>9</sup> s'intéresse également à ces questions du numérique comme moyen d'accès aux ressources dans des espaces urbains fragilisés.

### 1.1.3. Les expériences menées sur le territoire français

Par ailleurs, des collectivités territoriales ont investi cette question comme à Cannes, Nantes, Dunkerque, Poitiers, Besançon ou St Etienne. Chaque expérience est différente de part le contexte local dans lequel elle s'insère et de part l'angle d'approche de la question de la réduction de la fracture numérique ou du numérique social plus largement. Ainsi, à Cannes, une association, en partenariat avec la mairie, mène une expérience sur l'équipement des ménages par la rénovation et la distribution d'ordinateurs à des foyers défavorisés ; à Saint-Etienne, le bailleur social met en place un accès à moindre coût à une connexion Internet dans des logements collectifs<sup>10</sup> ; à Lanester près de Lorient, une association articule une aide à l'équipement et un accompagnement à l'appropriation des usages. Nous détaillons dans ce qui suit l'expérience déployée à Angers qui englobe la thématique sous différents aspects.

#### **Le Toit Angevin Numérique**

Conçu sur le quartier de la Roseraie à Angers, le projet concerne 576 logements appartenant au bailleur « Le Toit Angevin ». Il permet un accès à Internet, à un numéro d'appel à moindre coût (2 euros par mois inclus dans le loyer) et l'accès à des services domotiques<sup>11</sup> : suivi des consommations d'eau, d'électricité et de la température du logement. Il s'agit, selon Eric Lamoulen<sup>12</sup>, Directeur du Toit Angevin, de faire évoluer le comportement énergétique et de consommation d'eau des locataires. Ces données, analysées et mises à disposition des locataires par le biais d'un portail internet et d'alertes SMS, permettent une information de la population. Le projet intègre également des actions de formation et d'appropriation des usages d'internet ainsi qu'un portail de quartier pour fédérer le dynamisme du lien social sur le quartier.

<sup>8</sup> Afin de préciser l'état des lieux et d'identifier les problématiques actuelles ainsi que les bonnes pratiques mises en œuvre dans les domaines de l'accès, de l'équipement et des usages numériques et de leur accompagnement dans les quartiers populaires, le CIV incite les acteurs à utiliser le wiki collaboratif de l'association Créatif sur le sujet : [http://guides.creatif-public.net/index.php/Quartiers\\_politiques\\_de\\_la\\_ville](http://guides.creatif-public.net/index.php/Quartiers_politiques_de_la_ville), dernière consultation, le 10 novembre à 16h50.

<sup>9</sup> Sous la direction de Gabriel Dupuy

<sup>10</sup> Voir le Wiki : <http://numerique-social.infini.fr/index.php/Accueil> de l'association AVICCA pour plus détails, dernière consultation le 09 novembre à 16h30.

<sup>11</sup> Rendus possibles grâce à un réseau local privé (boucle optique et terminaison CPL)

<sup>12</sup> Entretien téléphonique avec Eric LAMOULEN, Directeur du Toit Angevin, le 21 août 2009.

## 1.2. La politique brestoise d'aménagement numérique du territoire<sup>13</sup>

La politique brestoise d'aménagement numérique s'articule autour de trois axes : le très haut débit dans le centre urbain avec de la fibre optique, la résorption des zones blanches pour les territoires communautaires qui n'ont pas accès à l'ADSL et le numérique social ou comment favoriser l'usage d'Internet sur un accès à bas coût mutualisé dans l'habitat social.

En outre, depuis plus d'une décennie, une politique locale volontariste en matière d'appropriation sociale des outils et des usages des technologies de l'information et de la communication est conduite.

D'après une note datée du 18 septembre 2009 qu'il a communiqué dans le cadre de l'appel à projets annuel, le Service *Internet et Expression Multimédia* rappelle que sa mission entend : permettre un accès public accompagné, faciliter l'expression multimédia, aider à la reconnaissance des personnes, la reconquête de l'estime de soi, soutenir la mutualisation, le travail en réseau et les pratiques de coopération ainsi que l'acquisition des compétences numériques.

Depuis le début, la politique à Brest a été basée sur une équité d'accès et la prise en compte des publics éloignés : ce qui a conduit, par exemple, à créer un dispositif d'aide à la mise en fonctionnement de 100 Points d'Accès Public à Internet (PAPI), à une politique d'accompagnement des usages à travers l'Appel à Projets que le Service Internet et Expression Multimédia lance chaque année au mois de septembre, à la manifestation « Ecris Ecrans Publics » organisée tous les deux printemps, à travers le soutien apporté à des projets de développement technique et des usages, tels que les MédiaBlog et WikiBrest. Michel Briand, précise, à ce sujet, qu'il s'agit à « *la fois de favoriser l'innovation des usages tout en prenant compte les publics éloignés* », ce qui rejoint les thématiques soutenues par la politique de la ville et d'ajouter « *il y a un peu plus de la moitié des projets de l'Appel à Projets qui relèvent de la Politique de la Ville. Donc c'est bien révélateur que l'effort porte là et qu'il y a du répondant c'est-à-dire ce sont des associations, des acteurs locaux qui répondent.* »

---

<sup>13</sup> Entretien avec Michel Briand, élu municipal à Brest, en charge d'internet et du multimédia et vice-président de Brest Métropole Océane (communauté urbaine) en charge de l'aménagement numérique du territoire, le 12 juin 2009.

# 2EME PARTIE/Méthodologie

## 2.1. Le terrain d'étude

Le terrain d'étude de l'enquête a été défini *de facto* par le projet « Internet pour tous en habitat social » : le parc d'habitat social du quartier sur lequel il sera mis en place. Ce parc rassemble 596 logements HLM gérés par le bailleur Brest Métropole Habitat. Ce quartier est classé Zone Urbaine Sensible (ZUS) au titre de la politique de la ville. Au regard des instances publiques (agence d'urbanisme, bailleur social, INSEE, Délégation Interministérielle à la Ville) qui interviennent dans ce quartier et des indicateurs qu'elles produisent, cette ZUS dite de Kérourien couvre un territoire plus large que le parc d'habitat social sur lequel nous nous sommes basés pour mener notre étude et comprend également les quartiers de Kéranroux et du Valy-Hir.

## 2.2. Le dispositif de suivi et d'étude

Le dispositif de suivi et d'études mis en œuvre par le GIS M@rsouin a pour objectifs d'identifier et d'analyser les conditions d'implantation et d'appropriation du projet et des TIC qui seront ainsi mis à la disposition des habitants de Kérourien. Répondant à une demande de la Direction Interministérielle de la Ville (aujourd'hui le Comité Interministériel des Villes), il s'agit notamment de déterminer les conditions de transférabilité d'une action publique de déploiement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le contexte de l'habitat social. En effet, dans une perspective d'intérêt général, les partenaires du projet souhaitent mobiliser tous les moyens permettant à d'autres collectivités de s'approprier le projet et de le développer dans les conditions qui leur sont propres.

Pour cela, il a été décidé de mettre en œuvre les outils nécessaires pour identifier et décrire le contexte local ainsi que les conditions et les freins d'adoption des usages d'Internet par la population d'un quartier d'habitat social. Cette posture induit des choix méthodologiques et théoriques qui ont permis de construire le cadre théorique, le protocole de recueil de données et la grille d'analyse.

L'approche scientifique mise en œuvre se veut à la fois cumulative, pluridisciplinaire et participative. Cumulative puisqu'elle s'appuie sur des études déjà existantes pour affiner et enrichir le protocole, et mettre en perspective les résultats par rapport aux résultats globaux sur les usages des TIC en Bretagne et dans les enquêtes nationales. Pluridisciplinaire dans l'articulation théorique avec l'ensemble des sciences humaines et sociales qui interrogent l'usage des TIC autour des thématiques telles que l'e-inclusion, les politiques urbaines et du logement social. Participative enfin, puisque le dispositif intègre un protocole de restitution qui vise la co-construction de sens avec les acteurs qui sont mobilisés dès le départ.

Ainsi, nous travaillons sur les usages effectifs des TIC en contraste avec les usages prescrits et les représentations dominantes. Le point de vue privilégié est donc celui des acteurs (bénéficiaires directs et accompagnateurs) dans leur parole mais aussi dans l'analyse de leurs activités avec les TIC ou sans les TIC.

### 2.2.1. Le diagnostic

D'avril à mai 2009, nous avons élaboré un diagnostic du quartier, à savoir une photographie des conditions sociales, économiques et urbaines précises de celui-ci et du contexte global du projet étudié.

Ce diagnostic a été établi sur la base d'entretiens avec des acteurs institutionnels et associatifs du quartier<sup>14</sup> ainsi que la compilation des données et des études de l'observatoire social de l'agence de développement et d'urbanisme du Pays de Brest (Adeupa)<sup>15</sup>, du Recensement Général de la Population 1999 de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques pour la ZUS de Kérourien<sup>16</sup>, le Système d'Information Géographique du site de la Délégation Interministérielle à la Ville<sup>17</sup>. Nous restituons les principaux traits dans la présentation du quartier (3e partie).

### 2.2.2. L'enquête par questionnaires

Dans un second temps, le GIS M@rsouin a conduit une enquête par questionnaires sur le parc de logements HLM du quartier. Les objectifs de ce travail étaient d'identifier les représentations, les conditions et les freins aux usages de l'Internet au sein des foyers, et de les mettre en perspective, avant la mise en place du projet, des conditions de vie des individus, de leurs activités quotidiennes et de leurs difficultés telles qu'ils les perçoivent.

L'enquête a ainsi été réalisée avec l'ambition première de saisir et d'analyser le sens des conduites de la population vis-à-vis de l'objet Internet en les croisant avec des indicateurs des déterminants sociaux. Le sociologue doit effectivement « *s'efforcer d'énoncer les principes selon lesquels il retient tel trait plutôt que tel autre dans son approche des comportements* » (de Singly, 2001). Le questionnaire est l'outil méthodologique que nous avons retenu pour mener à bien l'enquête puisqu'il permet de mettre à jour les déterminants sociaux des pratiques sur un panel élargi de la population, mais il rend plus difficile l'identification des points de vue personnels. C'est pourquoi, un travail de type qualitatif sera conduit dans la deuxième phase du suivi ; travail qui tiendra compte des résultats obtenus dans la présente enquête.

Le travail de préparation de l'étude s'est appuyé sur les travaux antérieurs qui ont été menés au sein du GIS M@rsouin, notamment dans la formulation des hypothèses et de questionnements :

- Pouvons-nous établir une corrélation entre les déterminants sociaux de la population du quartier de Kérourien, liés au niveau d'étude, à l'âge, au revenu et à la structure du foyer et leur situation et expérience en matière d'usage et de non usage de l'informatique et d'Internet ?
- La connexion au sein du foyer peut-elle redéfinir la question de l'ouverture et de la fermeture du domicile à la vie extérieure ?

---

<sup>14</sup> Voir annexe 1.

<sup>15</sup> Observatoire Social, données 2006 et Note de synthèse 2007.

<sup>16</sup> <http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/donnees-detaillees/duicq/uu.asp?reg=53&uu=29701>

<sup>17</sup> <http://sig.ville.gouv.fr/Synthese/5302060>

- La connexion au sein du foyer peut-elle redéfinir la rencontre et la convergence des intérêts privés aux intérêts collectifs ?
- Internet peut-il être considéré comme un droit, un « service universel<sup>18</sup> » que la collectivité devrait rendre à des tarifs préférentiels, au vu de son caractère facilitateur dans l'accès à des services et à des ressources tels que le logement, l'emploi, la culture et les loisirs ?
- Internet et les ressources numériques permettent-ils une requalification sociale, une revalorisation de l'identité personnelle ?
- Dans quelle mesure un projet de développement d'Internet à très bas coût sur un quartier d'habitat social classé en zone urbaine sensible peut-il constituer une ressource territoriale et créer une spécification du territoire par rapport au reste de la ville ?

#### **- Le questionnaire<sup>19</sup>**

Le questionnaire a été conçu en cinq rubriques :

1. Les caractéristiques du foyer afin d'obtenir un profil du foyer de la personne interviewée.
2. L'équipement des foyers pour évaluer la connectivité du foyer de la personne interrogée ainsi que le contexte technique dans lequel elle évolue.
3. Les usages et non-usages des personnes interrogées avec une classification selon que la personne était utilisatrice d'Internet à domicile, utilisatrice hors-domicile ou non-utilisatrice.
4. La perception du quartier et du projet « Internet pour tous à Kérourien » afin de mieux connaître les caractéristiques de la quotidienneté (routines) des personnes interrogées au sein du quartier et de leur avis par rapport au projet.
5. Les données socio-économiques de la personne interrogée afin d'obtenir des indicateurs de ses déterminants sociaux.

#### **- L'administration du questionnaire**

Le laboratoire M@rsouin, en s'associant au Comité d'Animation du Grand Kerber (association animatrice du Centre Social du quartier), a piloté l'enquête et a fait le choix d'une approche participative de l'administration du questionnaire.

Dans un premier temps, nous sommes intervenus à travers le Groupe « Permis de Conduire », co-animé par le Service DSU de la Ville de Brest et ICEO (schéma des acteurs du quartier page 25), au Centre Social de Kérourien pour présenter le projet de l'enquête. Ce

---

<sup>18</sup> Le terme 'Service Universel' est considéré comme "un service minimum donné pour tout utilisateur, à un prix accessible dans des domaines essentiels pour l'égalité" selon le Banque de Ressources Interactives en Sciences Economiques et Sociales, <http://brises.org/notion.php/Service-universel/notId/154/notBranch/154/>, dernière consultation le 16 novembre 2009 à 14h20.

<sup>19</sup> Voir en annexe 2.

groupe rassemble une dizaine de personnes, du quartier et des quartiers périphériques, qui ont à la fois des problèmes de mobilité, de financement de leur permis et d'insertion professionnelle. Au sein de ce collectif, une seule personne était motivée à participer à l'enquête. Dans un deuxième temps, ICEO, qui travaille en lien avec d'autres structures d'insertion dans le quartier comme la Prévention Don Bosco, a pu mobiliser trois autres personnes. Nous avons donc travaillé avec quatre habitants et cinq jeunes chercheurs qui ont formé quatre binômes.

Lors d'une première séance de travail, nous avons présenté à l'ensemble de l'équipe l'objectif général de l'enquête, le questionnaire que nous avons préalablement préparé et les modalités de travail (voir le détail ci-dessous) que nous allions adopter. Il s'agissait notamment d'effectuer du porte à porte auprès des 596 logements en interrogeant une personne par foyer et en repassant une fois en cas d'absence.

#### **MODALITES MISES EN ŒUVRE POUR L'ADMINISTRATION DE L'ENQUETE**

##### **Travail en binôme : 1 jeune chercheur / 1 habitant**

Au sein du département LUSSI<sup>20</sup>, nous avons mobilisé cinq jeunes chercheurs travaillant dans les domaines des TIC et des Sciences Humaines et Sociales pour participer, au côté des enquêteurs-habitants, à l'administration de l'enquête.

Chaque binôme disposait d'une feuille de route qui servait à noter des informations telles que les absences et les raisons des refus et d'un plan du quartier lui indiquant les numéros des immeubles et des portes auxquels il devait s'adresser<sup>21</sup>.

##### **Dispositif de recrutement des habitants-enquêteurs**

Nous sommes passés par le SATO Relais, une agence d'intérim, embauchant des personnes en insertion professionnelle, pour payer et assurer les conditions légales relatives au travail pour les enquêteurs-habitants. C'est le Comité d'Animation du Grand Kerber, l'association gestionnaire du Centre Social du quartier qui a traité avec l'agence pour les modalités de rémunération.

##### **Deux moments de formation et de capitalisation**

Nous avons organisé deux séances :

- Une séance de formation, en amont du travail, visant à ce que les personnes se connaissent entre-elles, à leur faire connaître le questionnaire, à discuter des différentes interrogations soulevées et des détails organisationnels.
- Une séance de capitalisation de l'expérience s'est déroulée, en aval du travail, au mois de septembre où nous avons discuté des résultats avec les enquêtrices-habitantes et leur avons demandé de rédiger un bilan de l'expérience<sup>22</sup>. A cette occasion, nous avons recueilli les témoignages qui jalonnent les résultats et apportent une dimension plus qualitative aux chiffres.

Cette approche participative avait un double objectif : impliquer directement des habitants du quartier dans un projet de dynamique locale. Notre hypothèse étant qu'en

<sup>20</sup> Le département logiques des usages, sciences sociales et sciences de l'information) est un département de Telecom Bretagne.

<sup>21</sup> cf. Annexe 3

<sup>22</sup> Cf. Annexe 4.

associant les habitants le plus en amont et dans la démarche d'enquête et de diagnostic cela légitimerait cette démarche et contribuerait à diminuer les refus de répondre au questionnaire.

Il s'agissait également de faire participer des personnes en parcours d'insertion professionnelle à une démarche scientifique de recherche en sociologie et leur permettre de consolider leur parcours de retour vers l'emploi en acquérant ou en remobilisant une certaine confiance en eux. Cette démarche a déjà été utilisée lors de l'enquête participative, menée en 2007 à Kérourien également et qui, selon les témoignages que nous avons recueillis, avait redonné confiance aux participants et contribué à leur remobilisation dans des démarches d'insertion professionnelle (Boutet, Trémenbert, 2008).

L'enquête s'est déroulée les mardi 23 juin (journée), mercredi 24 juin (matin), jeudi 25 juin (journée), lundi 29 juin (après-midi) et mardi 30 juin (après-midi). Les horaires d'enquête ont été adaptés afin de tenter de toucher le plus grand nombre de personnes tout en respectant des horaires de visite décents : soit 10-13 heures pour le matin et 15-19 heures pour l'après-midi.

### 2.3. L'échantillon

En sociologie, il existe différentes manières de choisir son échantillon (de Singly, 2001 :41-46) :

- *l'idéal statistique* (échantillon aléatoire) est obtenu par le tirage au sort d'individus ou de ménages appartenant à la population de référence. Cela suppose de disposer d'une liste exhaustive de la base de sondage, de la population de référence pour opérer le tirage au sort. Nous avons sollicité le bailleur social de Kérourien afin d'obtenir un fichier complet de la population, mais pour des raisons de confidentialité, nous n'avons pu l'obtenir.
- *la méthode des quotas* : pour que l'échantillon puisse être jugé « représentatif » de la population, il faut que l'échantillon et la population globale se ressemblent pour les dimensions considérées. L'échantillon devient un modèle réduit de la population selon les critères pris en considération qui sont souvent : le sexe, la position sociale de la personne et l'âge.
- *L'étude des publics* revient à un prélèvement de l'échantillon selon les lois du hasard dans la population étudiée. Pour Luc Boltanski, « l'échantillon spontané – c'est-à-dire volontaire pour répondre au questionnaire – n'est pas représentatif au sens statistique mais il donne « une bonne représentation du public, une image stylisée par l'accentuation des traits pertinents ». Mais il induit un biais puisque seules les personnes intéressées par le thème du questionnaire répondent.

Pour l'étude conduite auprès des 596 foyers du quartier de Kérourien, nous avons procédé selon les lois du hasard, en faisant du porte-à-porte systématique. Cependant, après analyse statistique, l'échantillon obtenu s'est révélé proche des caractéristiques de la population du quartier.

Selon l'exploitation ZUS du recensement de l'année 1999 de l'INSEE (le dernier disponible pour le quartier de Kérourien) il y aurait 48% d'hommes. Dans notre échantillon, nous obtenons

40% pour cette même catégorie. En adoptant un seuil de confiance<sup>23</sup> de 95% (soit un risque d'erreur de 5%), on peut conclure, pour notre cas, que les proportions obtenues ne sont pas significativement différentes. Nous avons effectué ce test sur les variables significatives, à savoir le sexe, l'âge et les catégories socioprofessionnelles(CSP) ; à chaque fois les deux proportions n'étaient pas significativement différentes sauf dans le cas de la *CSP ouvrier* et pour les classes d'âge des *15-19 ans* et des *plus de 60 ans* qui sont sous-représentées dans notre échantillon<sup>24</sup> et la classe *20-29 ans* qui est surreprésentée. (page 32)

Nous avons donc enquêté auprès des 596 foyers. 165 personnes ont refusé de répondre (ce qui représente 28% des foyers), 295 étaient absentes (49%) et 136 ont répondu (23%). Sur les 136 questionnaires effectués, 126 sont exploitables.

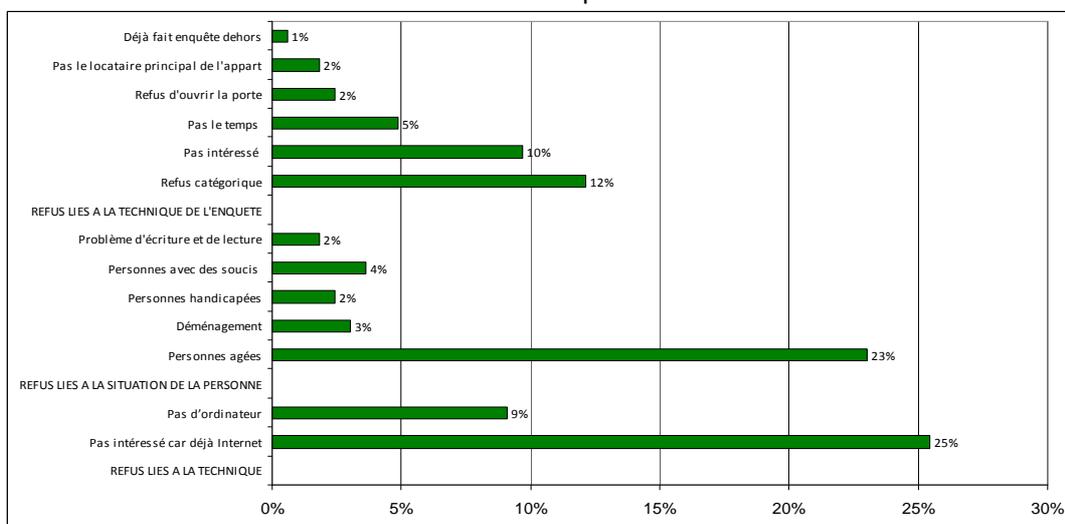
## 2.4. Les refus

Lors de l'enquête et en référence à des expériences antérieures menées au sein du GIS M@rsouin, nous avons souhaité mettre en place un protocole léger pour en savoir plus sur les refus. L'hypothèse étant que le refus de répondre au questionnaire était le plus souvent justifié par un désintérêt à l'égard de la thématique de l'enquête. Nous avons donc demandé aux enquêteurs de noter les raisons pour lesquelles les personnes refusaient de répondre.

Ayant essuyé 165 refus, il nous est apparu essentiel d'étudier à part cette question car elle permet de remettre certaines données obtenues en perspectives.

Ils peuvent être classés en trois catégories (cf. Figure1, page 16) :

- les refus liés à la technique (Internet et ordinateur)
- les refus liés à la situation de la personne interrogée
- les refus liés à la méthode de l'enquête



**Figure 1 :** Recensement des causes des refus obtenus lors de l'enquête. Source. Enquête « Internet pour tous à Kérourien » 2009

<sup>23</sup> En statistique, un test permet de comparer deux proportions, il s'agit du test basé sur la mesure de la significativité de la différence constatée. Pour appliquer ce test, il faut fixer un niveau/seuil de confiance.

<sup>24</sup> cf. Partie 5 du rapport, page 32.

Selon ces résultats, il apparaît que 25% des refus proviennent de personnes qui disposent déjà d'une connexion et qui ne se sentent pas concernées par le projet « Internet pour tous » auquel est adossée l'enquête.

L'autre chiffre important est celui des personnes âgées qui représentent 23 % des refus. On peut estimer qu'elles représentent le contingent le plus important des personnes ne disposant pas d'ordinateur ; ce qui peut être confirmé par la dernière édition de l'enquête M@rsouin « Résidentiel »<sup>25</sup> qui révèle que 61% des 60-69 ans et 91 % 70 ans et plus n'ont pas utilisé d'ordinateur dans les trois dernier mois précédant l'enquête. L'enquête nationale CREDOC de 2008 (CREDOC, 2008) annonce, quant à elle, des taux de 62 % chez les 60-69 ans et 87% chez les 70 ans et plus, n'utilisant pas personnellement d'ordinateur à leur domicile.

Pour le reste des refus, 12% ont manifesté un refus catégorique. 9% ne voulaient pas répondre car ils n'avaient pas d'ordinateur. 5% n'avaient pas le temps, 4% avaient des soucis, 2% étaient handicapées ou allaient déménager (3%).

---

<sup>25</sup> Observatoire Opsis, « Principaux indicateurs du développement numérique. Résultats des enquêtes 2008 de M@rsouin », décembre 2008. L'enquête date de juin 2008, auprès de 2000 personnes résidant en Bretagne et âgées de 15 ans et plus. [http://www.marsouin.org/article.php3?id\\_article=249](http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=249), dernière consultation le 10 novembre 2009 à 17h00.

# 3EME PARTIE/Présentation du quartier

## 3.1. Un territoire urbain plutôt fragilisé

### 3.1.1. Localisation et Histoire

Le quartier de Kérourien, appartient à l'ensemble géo-historique nommé Rive Droite de la ville de Brest. Cette appellation fait référence, d'une part, aux données strictement géographiques situant cette partie de la ville sur la rive droite de la rivière Penfeld, (qu'aucun pont n'enjambrera avant 1861) ; d'autre part, cette entité rappelle dans l'imaginaire social local, le territoire 'bretonnant', populaire et rural en opposition à la bureaucratie, militaire et francophone rive gauche.

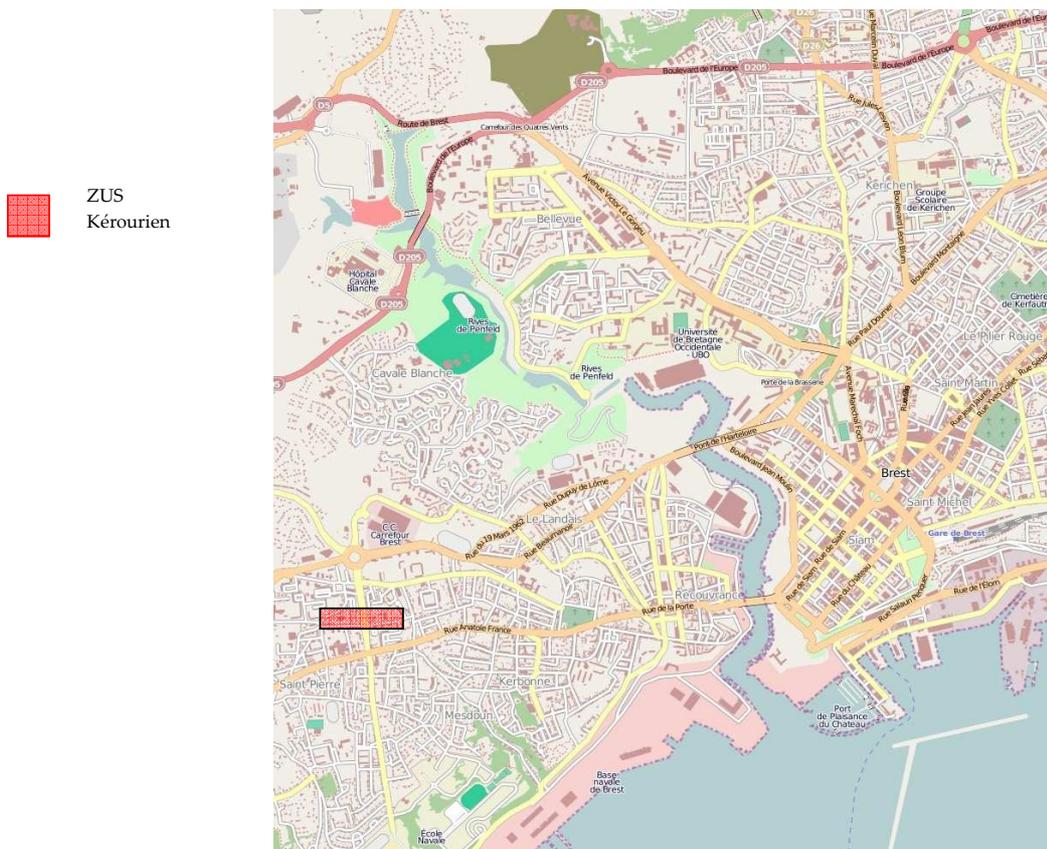


Figure 2 : Le quartier de Kérourien dans la métropole brestoise.

Source : <http://www.openstreetmap.org/?lat=46.97&lon=-2.75&zoom=6&layers=B00FT>

Le quartier a été construit en 1968 sur le haut de la Rive Droite, à l'ouest de la ville, entre la rue Emile Rousse et le boulevard Plymouth. Il est né des grands projets d'urbanisme de cette époque qui avaient pour but de reloger au mieux et le plus rapidement possible les populations des baraques du Polygone. Il faut savoir, la mémoire locale en est d'ailleurs imprégnée, que

pendant près de trente années, de 1945 à 1975, une autre ville s'est superposée à Brest, la ville en baraques, pansement à ciel ouvert d'une ville meurtrie par les bombardements. La Délégation départementale à la Reconstruction était en charge de l'organisation et de la gestion de cette situation. En 1964, il restait encore 3400 constructions provisoires qui abritaient 13 240 habitants. Une enquête menée cette même année avait conclu que 80% des familles seraient à loger en HLM. Aubert, le directeur du service des financements et des travaux au ministère de la Construction, proposa alors l'octroi de 2000 logements à une cadence de 500 par an. La recherche de lieux d'implantation à grande capacité porta le choix sur les zones de Kérourien (596 logements), Kéréderm (989 logements) et Pontanezen (1462 logements).

Le quartier se compose donc de 596 logements répartis en cinq tours de douze étages, dix barres de quatre étages et une barre de sept étages ; aujourd'hui, l'ensemble du parc est géré par le bailleur « Brest Métropole Habitat ».

Kérourien est un des trois quartiers brestois classés en zones urbaines sensibles (ZUS) ou territoires infra-urbains définis par les pouvoirs publics pour être la cible prioritaire de la politique de la ville (au même titre que les quartiers de Pontanezen et de Kéréderm). A ce titre, le dispositif du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUSCS) encadre des actions<sup>26</sup> à destination des habitants de Kérourien.

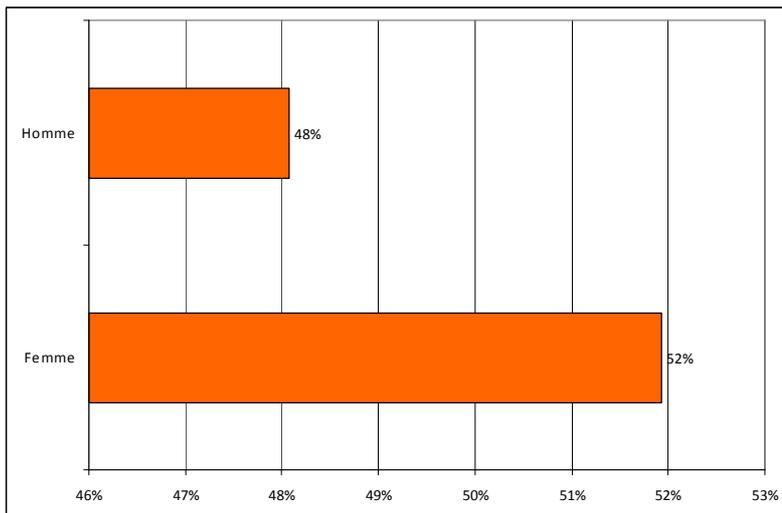
### 3.1.2. Données générales du quartier

Rappelons ici que la ZUS de Kérourien et les données statistiques dont nous disposons couvrent un territoire plus large que le parc d'habitat social où nous avons effectué notre étude. Le découpage ZUS comprend également les quartiers du Valy-Hir et de Kéranroux. Selon ce découpage, la population totale est de 3486 selon le RGP INSEE 1999 alors que le quartier d'habitat social à lui seul compte 596 logements qu'il convient de multiplier par 2.3 pour obtenir le nombre d'habitants (moyenne d'habitants par logement selon le bailleur), ce qui ferait environ 1370 habitants.

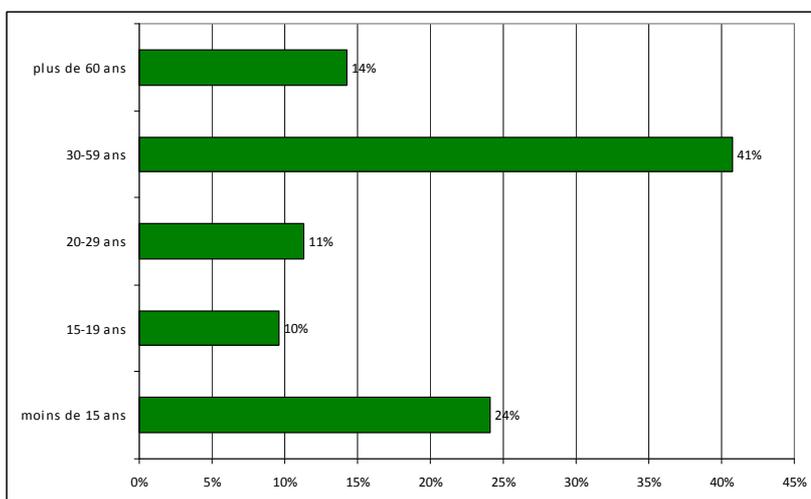
---

<sup>26</sup> Dispositifs de la Politique de la Ville mis en place sur la ZUS de Kérourien: Mission Locale, Atelier Santé Ville Brest, Plan Local pluriannuel pour l'Insertion et l'Emploi du Pays de Brest, Contrat Local Sécurité de BREST, GUP de Brest, Projet de Réussite Educative Brest.

- Structure socio-démographique de la population pour l'ensemble de la ZUS de Kérourien.



**Figure 3** : Répartition par sexe de la population de la ZUS de Kérourien. Source : Observatoire Social de l'agglomération brestoise, Adeupa, données 2006.



**Figure 4** : Répartition par âge de la population de Kérourien. Source : Observatoire Social de l'agglomération brestoise, Adeupa, données 2006.

Les deux graphiques ci-dessus permettent une double analyse : selon les données de l'INSEE le nombre de femmes est plus important que celui du sexe opposé et par ailleurs les jeunes de moins de 15 ans représentent environ un quart de la population globale.

Selon les chiffres transmis par le bailleur Brest Métropole Habitat, la tranche d'âge la plus représentée à Kérourien/Valy-Hir est celle des 30-45 ans. En outre, 17% des logements sont occupés par des familles monoparentales.

- La situation économique des habitants de la ZUS de Kérourien.

Revenus fiscaux déclarés des ménages par unité de consommation (euros)	ZUS de Kérourien	de Ville de Brest
<b>2001</b>		
Médiane	10 606	13969
1 <sup>e</sup> décile	2879	5032
9 <sup>e</sup> décile	19905	26368
Rapport inter décile	6.91	5.24
<b>2002</b>		
Médiane	11 189	14340
1 <sup>e</sup> décile	2866	5066
9 <sup>e</sup> décile	20 300	27199
Rapport inter décile	7.08	5.37

**Tableau 1** : Les revenus des ménages de la ZUS de Kérourien.

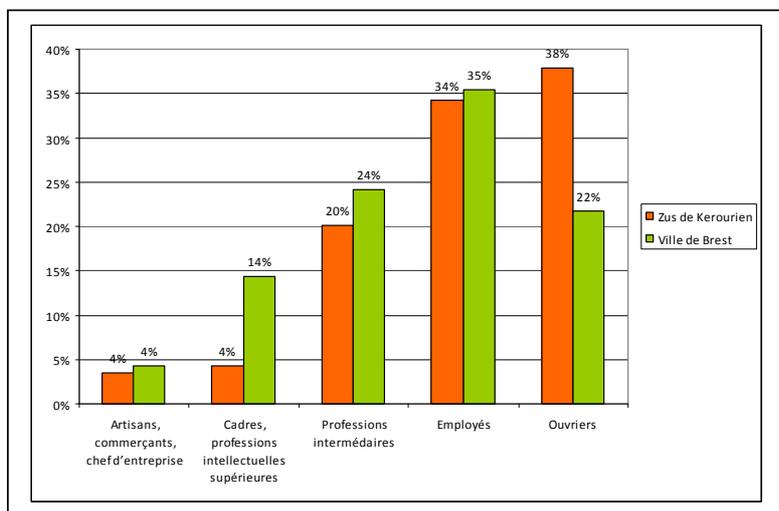
**Source** : Observatoire Social de l'agglomération brestoise, Adeupa, données 2006.

Le rapport interdécile, qui établit le rapport entre les revenus les plus élevés et les plus faibles, en ôtant de part et d'autre les 10 % de ménages aux revenus les plus extrêmes, est de 9,6. Cela signifie que, dans le quartier, les plus riches ont un revenu 7.08 (pour l'année 2002) fois supérieur aux plus pauvres. Le rapport s'établit à 5.37 pour la commune.

Pour ce qui est des bas revenus, 37.2 % des foyers vivent en dessous du seuil de bas revenus alors que la moyenne de l'agglomération se situe à 22.5% (Adeupa, 2007).

Selon les données de la politique de la ville de 2006, la part de la population au chômage à Kérourien représente 25,7 % contre 15,9 % pour la population brestoise.

Les employés et les ouvriers sont les catégories socioprofessionnelles les plus présentées et moins de 5% de la population est cadre.



**Figure 5** : Population active occupée par catégorie socioprofessionnelle. **Source** : Observatoire Social de l'agglomération brestoise, Adeupa, données 2006.

### 3.1.3. La structure urbaine

Le quartier de Kérourien est, de part sa situation, tourné sur le Haut de la Rive Droite ; à ce titre, il est intégré dans le Plan Educatif Local (PLE) de cette entité territoriale. L'antenne de la Mairie de Quartier est située sur le Haut de Saint Pierre tout comme la Poste et les agences bancaires.

L'école primaire Jean de la Fontaine et le collège de Kéranroux répondent aux besoins du quartier en termes de scolarisation des enfants et des jeunes adolescents.

Pour ce qui est de la lecture publique, le territoire est rattaché à la bibliothèque de la Cavale Blanche et des actions de médiation sont conduites à la fois par le GPAS (voir schéma des acteurs, page 25) et le Centre Social.

Lors de notre enquête, à la question « Pouvez-vous citer les trois lieux où vous allez le plus pour vos activités quotidiennes », les personnes enquêtées ont répondu en grande majorité « le Centre Commercial Carrefour » situé en contrebas du quartier. Ce centre est d'ailleurs ressenti, par les habitants du quartier, comme un réel lieu de vie et de rencontres et non comme un simple espace commercial : il fait office de point de rendez-vous, de retrouvailles fortuites, de sorties quotidiennes.

D'autres commerces de proximité comme une boulangerie, une pharmacie, un discount alimentaire jouxtent le quartier et proposent un service pour les premières nécessités. En termes de transports, le quartier est desservi par trois lignes de bus qui relient le quartier au Centre Ville, au quartier de Bellevue et à celui de l'Europe (nord-est).

## 3.2. Une territorialité affirmée et revendiquée

D'une manière générale, l'ensemble des indicateurs économiques que nous venons d'observer dépeignent un quartier au niveau de vie plutôt dégradé : taux de chômage, des bas revenus et des catégories socio-professionnelles d'ouvriers-employés au-dessus de la moyenne brestoise. Dans notre enquête, 23% des personnes interrogées jugent avoir un niveau de vie difficile et 14 % l'estiment très difficile. Seulement 17% disent avoir un niveau de vie confortable.

Cependant, une analyse de la dimension sociale permet de nuancer ce résultat. Ainsi, 56% des personnes ayant répondu à notre enquête disent « que l'on vit plutôt bien dans le quartier » et 36% disent « qu'il est vraiment agréable ». Par ailleurs, selon les déclarations des enquêteurs-habitants et des acteurs du quartier que nous avons sollicités, il est intéressant de remarquer que les personnes qui demandent le quartier de Kérourien auprès du bailleur social sont souvent des enfants dont les parents ont vécu ou vivent encore dans le quartier.

Les habitants de Kérourien sont effectivement très attachés à leur quartier, ce qui a d'ailleurs été un enseignement de l'étude menée par le GIS M@rsouin en 2004. Des dynamiques fortes sont nées de ce sentiment d'appartenance comme l'expérience de Couleur Quartier : un collectif d'habitants, d'associations, d'institutions du quartier qui s'est réuni autour de l'idée de faire connaître le quartier au travers d'une de ses caractéristiques : la multiculturalité. Des ateliers ont été organisés afin de récolter la mémoire collective et individuelle, des récits de vie par divers moyens : ateliers d'écriture, biographies, interviews, dessins, poésies...De l'idée d'un

livret, le collectif est passé à l'édition d'un livre et d'un journal de quartier mensuel et d'un site internet ainsi qu'à la nomination du Centre Social rénové.



**Illustration. 1** : Couleur Quartier : d'une mobilisation habitante au nom du Centre Social de Kérourien. **Source** : Cindy DROGUE, juin 2009.

Les habitants de Kérourien ont une ancienneté marquée dans le quartier. 30% des personnes interrogées dans notre étude et 25 % pour les données de l'OPAC<sup>27</sup> vivent dans le quartier depuis plus de 20 ans, ce qui représente la plus forte proportion dans notre cas comme pour les données de l'OPAC.

Par ailleurs, 51 % des personnes interrogées dans notre enquête disent ne pas vouloir partir du quartier. Ces chiffres peuvent s'expliquer par ce que nous exposons plus haut : l'attachement à ce territoire, le fait de s'y sentir bien (tableau 2). Cela peut également être envisagé comme un phénomène de « sédentarisation » forcée liée à l'impossibilité d'envisager de quitter le quartier, due à des contraintes économiques et matérielles ou à des représentations sociales. Le quartier semble ainsi constituer la base de la stabilisation des repères nécessaires à l'épanouissement individuel de nombreux habitants du quartier de Kérourien. On peut penser que cette territorialisation de l'action individuelle concourt à la dynamique locale, élargie aux acteurs institutionnels et associatifs mobilisés sur le quartier.

	Satisfaits	Pas satisfaits	Non répondus
Commerce	74%	22%	4%
Administration	76%	21%	3%
Scolarité	93%	2%	5%
Transport	96%	1%	3%
Espace vert/ de détente	91%	6%	3%
Equipements culturels et sportifs	72%	24%	4%

**Tableau 2** : Satisfaction des habitants de Kérourien par rapport aux équipements de quartier. **Source** : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Cela renvoie d'ailleurs aux travaux de Merklen (2009) qui montrent qu'aujourd'hui le lieu d'habitation, le *quartier*, fait davantage référence que le travail, qui est devenu précaire dans le

<sup>27</sup> Selon l'enquête d'occupation du parc social de Brest Métropole Habitat de 2006.

meilleur des cas ou inexistant le plus souvent chez les classes populaires<sup>28</sup>. Le collectif représentatif de cette tranche de la population est devenu celui du territoire hyperlocalisé. Les différentes mutations économiques et sociales des dernières décennies auraient conduit à ce que l'identité des classes populaires migre du travail vers l'habitat. Nous les nommons « ouvriers » à l'époque où le travail était leur référence et la base de leur identité sociale, aujourd'hui ils sont devenus des « habitants ». La classe populaire serait donc socialement identifiée par référence au territoire où elle habite. Dans la préface qu'il fait à l'ouvrage *Quartiers populaires, quartiers politiques* Castel observe également le recentrage sur le territoire local des conditions d'accès aux ressources de l'aide sociale. « *L'habitant et son quartier devenant ainsi à la fois les cibles et les points d'appui privilégiés à partir desquels se déploient les politiques publiques et s'élaborent les formes de l'action collective [...] Le quartier devient à la fois un refuge et la base principale des activités nécessaires pour se procurer des ressources. C'est à partir de l'espace du quartier, et non plus des institutions du travail comme les syndicats, que peuvent se déployer les formes d'action et de mobilisation collectives à travers lesquelles les habitants cherchent à améliorer leur condition.* » (Merklen, 2009 : 11).

Les politiques publiques se rattachant à ces entités territoriales ce sont, à partir des années 1980, territorialisées également à travers les opérations de « développement social des quartiers », premières mesures de ce qui deviendra la Politique de la Ville.

---

<sup>28</sup> L'expression « classes populaires » renvoie à la notion de stratification sociale soit le découpage de la société en catégories sociales : groupes présentant une homogénéité en leur sein, mais distincts les uns des autres. La différence résulte de l'ensemble des différences sociales associées aux inégalités de richesses, de pouvoir et de savoir. Les « classes populaires » se trouvent en bas de cette stratification, après « les classes moyennes » et les « classes aisées ».

### 3.3. Les acteurs du quartier

#### Le Centre Social et le Comité d'animation du Grand Kerber

Le Centre Social, situé au cœur même du quartier, est un acteur catalyseur et central de la dynamique sociale du quartier. Il a été créé dans le milieu des années 70 et est en gestion directe par la Caisse d'Allocation Familiale.

Il est soutenu et accompagné par l'association : le Comité d'animation du Grand Kerber. Le comité d'animation met en œuvre le projet social du Centre dans la lignée des grandes directions des missions d'un Centre Social : créer un lieu intergénérationnel, un lieu d'animation de la vie sociale et un lieu ressource pour les associations du quartier.

#### La Confédération Syndicale des Familles

La CSF est une organisation nationale qui agit pour la défense et la représentation des familles dans tous les domaines de la vie quotidienne : consommation, santé, éducation, environnement, logement, vacances, loisirs, fiscalité, etc.

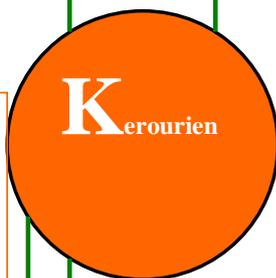
#### La prévention Don Bosco

L'Association Don Bosco est née en 1946. Elle a pour mission principale de recevoir, éduquer et, en général, accompagner et aider toutes les catégories d'enfants, d'adolescents et d'adultes handicapés ou en grandes difficultés (individus isolés ou en difficulté d'insertion).

Elle articule son action autour de 2 axes principaux :

- 1/ Réaliser l'accueil et l'accompagnement spécialisé des personnes en leur proposant des trajectoires individualisées positives et valorisantes.
- 2/ Produire une réflexion construite sur les personnes en difficulté.

Dans ce sens, à Kérourien, des éducateurs spécialisés que nous avons rencontrés, accompagnent des jeunes en difficulté sociale et familiale, essentiellement dans la tranche 11-25 ans (notamment beaucoup de jeunes mamans)



#### LE GPAS

Le Groupe de Pédagogie et d'Action Sociale Cette association a plus de 25 ans ; elle a été montée par des jeunes étudiants en sciences de l'éducation qui, durant leur temps libre, encadraient des séjours de vacances. Ils se sont vite aperçus que les enfants des quartiers populaires étaient en général peu présents dans les activités de loisirs.

Un travail a d'abord commencé sur Keragaouyat, un quartier de la Rive Droite également. Par la suite l'association s'est confortée dans son existence et la Ville de Brest a mis à disposition un local au 2 Rue Père Ricard, dans le quartier de Kérourien, ce qui a permis que les activités se développent sur ce secteur et s'élargissent ensuite aux quartiers de Recouvrance et de Quelierzan.

L'idée défendue par l'association est celle d'aider les enfants de familles en difficulté à accéder à une meilleure connaissance de la société qui les entoure au travers d'activités qui les amènent à côtoyer l'ensemble de la ville de Brest, apporter aux enfants des motivations pour quitter leur quartier, aller voir ce qui se passe ailleurs, rencontrer les gens là où ils sont.

#### ICEO (Infomer, aCompagner vers l'Emploi)

ICEO est une association de proximité dédiée à l'accompagnement à la recherche d'emploi ainsi qu'à l'impulsion, au soutien ou à l'animation de dynamiques d'insertion dans les quartiers prioritaires de la ville de Brest. Ce service s'appuie sur l'articulation du réseau des acteurs dans les quartiers avec le réseau des acteurs de l'emploi.

Le dispositif ICEO est porté par le Sato Relais qui intervient dans le secteur de l'insertion par l'activité économique.

#### Le DSU

Le service Développement Social Urbain mène différentes actions sur le quartier dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale.

Nous avons notamment participé à une réunion du groupe « Permis de conduire » qui a lieu plusieurs fois par semaine pour augmenter les chances de réussite au permis et rompre ainsi les problèmes de mobilité et de financement auxquels les personnes sont confrontées.

#### L'Espace Public Multimédia

L'espace existe depuis 2001 ; jusqu'en 2008, il a été installé dans un local mis à la disposition par la Caisse d'Allocations Familiales : un appartement, au premier étage d'un immeuble partagé avec une association. En mars 2008, il a intégré les locaux du Centre Social, après que celui-ci ait été rénové.

Ce schéma représentant les acteurs du quartier de Kérourien dessine en substrat les conditions du passage d'un territoire donné à un territoire construit. Territoire donné comme peut l'être une collectivité, et territoire construit qui résultent de processus de construction sociale à l'occasion de recherche de solutions inédites à des problématiques de « vivre ensemble ». Le territoire cesse ainsi d'être un simple découpage administratif (ZUS de Kérourien), il est transformé, approprié et exploré par les acteurs à différentes échelles pour devenir un espace de mobilisation de l'ensemble des acteurs qui ont une volonté commune d'en valoriser les ressources, de travailler à sa cohésion et à son développement. « *Le territoire, c'est d'abord une idée, la volonté d'un groupe social de tisser du lien social localisé, de créer des solidarités à l'échelle locale, de se vouloir co-auteur d'un développement de proximité* » (Di Méo Guy et Buléon Pascal, 2005)

### 3.4. Le multimédia sur le territoire de Kérourien

#### 3.4.1. L'espace public Multimédia (EPM)

L'espace existe depuis 2001. Jusqu'en mars 2008, il était installé dans un local (m<sup>2</sup> sociaux) : un appartement, au premier étage d'un immeuble du parc d'habitat, partagé avec la CSF. En mars 2008, l'EPM a intégré les locaux du Centre Social, après que celui-ci ait été rénové. Il est ouvert tous les jours au public de 10 heures à 12 heures et de 14 heures à 16 heures, l'animatrice ou des bénévoles (quand l'animatrice est mobilisée par des ateliers à l'extérieur) assurent l'animation des séances. En 2008, l'EPM a accueilli 126 personnes.

Quand il était encore dans l'appartement, l'Espace Public Multimédia avait fait l'objet d'une étude dans le cadre du projet PSAUME (Boutet, Trelu, 2004). Les observations effectuées dans le cadre de ce travail de recherche faisaient apparaître l'EPM comme un lieu créateur de lien social dans le quartier. Lors d'un entretien<sup>29</sup>, l'animatrice a évoqué les modifications qu'elle a pu observer quant à l'organisation et la fréquentation de l'espace depuis le déménagement. Ainsi, elle évoque que le passage de l'EPM, d'un lieu plutôt privé et confidentiel, comme l'était l'appartement, à un lieu public et repéré dans le quartier comme l'est le Centre Social a conduit à une désertion de certains publics, notamment des jeunes filles âgées de 12 à 18 ans. Alors que ce public fréquente, par ailleurs, d'autres activités organisées par le Centre Social.

#### 3.4.2. Un « écosystème » favorable

Depuis l'année 2002<sup>30</sup>, le programme « Internet de quartier » est coordonné par le Service Internet et Expression Multimédia de la Ville de Brest et mené notamment à travers l'Espace Public Multimédia. Ce programme englobe une série d'actions et de projets comme par exemple l'accompagnement scolaire, les services publics en ligne, l'expression des adolescents via les outils multimédia, l'accompagnement pour la diffusion des logiciels libres, l'utilisation du multimédia par les femmes. Cette année encore, des animations ont été mises en place au collège de Kéranroux : des ateliers autour de la création d'un blog, dans le cadre de l'opération

<sup>29</sup> Entretien semi-directif conduite le 15 avril 2009.

<sup>30</sup> Avec une période de flottement entre 2005 et 2008. Pour plus d'informations voir le wiki : [http://www.projetmultimediakerourien.infini.fr/index.php/Projet\\_Multim%C3%A9dia\\_du\\_Quartier\\_de\\_Kerourien:Accueil](http://www.projetmultimediakerourien.infini.fr/index.php/Projet_Multim%C3%A9dia_du_Quartier_de_Kerourien:Accueil)

« Classe Presse<sup>31</sup> » autour du thème « Internet dans ta ville et dans ton quartier ». Un atelier « Net@l'emploi » s'adresse à des personnes en recherche d'emploi ne maîtrisant pas l'outil informatique et souhaitant s'initier aux nouvelles technologies<sup>32</sup>.

L'hypothèse est que l'ensemble de ce dispositif crée un écosystème réellement favorable à l'appropriation des TIC par le plus grand nombre dans une démarche globale de cohésion sociale et de « mieux vivre ensemble » sur le quartier. L'ensemble des acteurs décrit plus haut ainsi que l'histoire de Kérourien par rapport au multimédia et aux figures qui y sont rattachés concourt en effet à créer un corpus singulier et particulier : une spécificité.

Notre seconde hypothèse est que l'implication des acteurs œuvrant pour un mieux vivre ensemble sur le quartier, au travers de l'outil Internet crée une ressource territoriale du quartier de Kérourien. C'est d'ailleurs ce qui avait été montré lors de la première enquête que les chercheurs de M@rsouin avait menée, puisqu'il était ressorti des entretiens que l'une des raisons qui incitaient les personnes à venir et à revenir à l'espace était l'implication de l'animatrice et le maillage qui avait été mis en place entre les différents acteurs du quartier autour de l'outil multimédia. *« L'Espace Public Multimédia donne l'occasion de se connaître mieux, de resserrer les liens qui existent entre les habitants et d'en établir de nouveaux. Ce lieu est pour certains d'entre eux un moyen de trouver leur place dans le quartier. En effet, le travail et la famille sont deux marqueurs importants de l'identité de chacun. Certaines des personnes qui fréquentent l'Espace Public Multimédia sont sans emploi depuis longtemps et/ou ont une situation familiale difficile (divorce). Venir dans ce lieu leur permet de se sentir utile en participant aux activités, en écrivant des articles, en aidant les autres usagers lorsqu'ils éprouvent des difficultés face à l'ordinateur. Ils s'impliquent dans la vie de cet espace et sont reconnus dans leur démarche et identifiés par les autres usagers comme une personne active ou ressource de ce lieu. C'est également un moment où ils peuvent échanger avec d'autres personnes et créer des liens avec les habitants du quartier. »* (Boutet, Trellu, 2004, p. 40).

Cet « écosystème » favorable a incité la collectivité à conduire le projet « Internet pour tous à Kérourien ». Michel Briand note à ce sujet que *« Ce n'est pas la ville en tant que telle qui va intervenir sur un quartier [...] tant qu'il n'y a pas un minimum d'acteurs associatifs ou de structures de quartier qui se mobilisent, qui s'impliquent dans cette approche là , nous sommes en attente de pouvoir accompagner. »*

---

<sup>31</sup> « Classe Presse » est une opération pédagogique citoyenne destinée à apprendre aux élèves à maîtriser la lecture et le décodage de l'information et à « écrire pour être lu ». Elle est mise en place dans les collèges par différents acteurs : inspection académique, Conseil Général, acteurs de la presse régionale et locale notamment.

<sup>32</sup> Travail effectué en collaboration entre l'EPM et ICEO

## 4EME PARTIE/Le projet

### 4.1. La description du projet « Internet pour tous à Kérourien »

Le projet expérimental 'Internet pour tous à Kérourien' est coordonné par le bailleur Brest Métropole Habitat, le Service 'Réseaux et Télécommunication' de la communauté urbaine de Brest Métropole Océane pour la partie financière, administrative et technique et par le Service 'Internet et Expression multimédia' de la Ville de Brest pour ce qui a trait à l'accompagnement des usages et l'appropriation des outils.

Le projet a pour objet de mettre en œuvre et d'accompagner une solution mutualisée en habitat social, à faible coût, à Internet via l'offre SUN de l'opérateur privé Numéricâble. Mené à titre expérimental pendant 9 mois<sup>33</sup>, avec une prise en charge intégrale du coût par la collectivité durant cette période, le projet se poursuivra au prix de 1.36€ (TTC) à la charge de l'habitant (montant qui rentrera dans les charges locatives mensuelles) à la suite de cette période expérimentale. Un vote des habitants, organisé par le bailleur, statuera de la poursuite, dans les conditions décrites ci-dessus, ou non du projet.

L'animatrice et l'espace multimédia seront mobilisés et l'équivalent d'une personne à temps plein<sup>34</sup> sera recruté pour accompagner les habitants dans la connexion à Internet, l'usage de l'ordinateur et d'Internet. Parallèlement au projet, des solutions de rénovation d'ordinateurs afin d'équiper les foyers qui ne le sont pas, sont mises en place.

#### Le dispositif technique

Le dispositif technique est basé sur la mise en place d'un accès Internet mutualisé sur la base du déploiement d'un réseau en fibre optique avec une desserte utilisant le réseau coaxial de télévision câblée à l'intérieur des immeubles. Chaque logement, est raccordé par au moins une prise qui offre le service antenne<sup>35</sup> (8 chaînes analogiques) intégré dans les charges locatives mensuelles. Aujourd'hui l'accès aux chaînes du numérique nécessite un décodeur spécifique au réseau câblé et en fin d'année, normalement, les habitants pourront recevoir les programmes gratuits de la TNT hertzienne sans équipement complémentaire (passage à la norme DVBT). Un modem permet la connexion à la téléphonie et à l'Internet.

Le projet 'Internet pour tous à Kérourien' qui s'adosse à l'offre commerciale SUN "Service Universel Numérique" de l'opérateur câblé Numéricâble, mettra à disposition des habitants l'accès à Internet à 2 méga bits/s, un numéro de téléphone avec lequel l'abonné peut être appelé (et ne peut appeler que sur quelques numéros d'urgence) et l'accès aux chaînes de la télévision numérique terrestre.

<sup>33</sup> Du mois de novembre 2009 au mois de juin 2010.

<sup>34</sup> Une personne recrutée au travers du dispositif de Contrat Emploi Solidarité par le Comité d'Animation du Grand Kerber et l'animatrice de l'espace public du quartier de Kéréderm (mi-temps à Kérourien) compléteront l'équipe en place de l'EPM.

<sup>35</sup> L'opérateur et BMH sont liés contractuellement pour la mise en place, dans l'ensemble des logements de BMH, du service de base de la télévision, composé des chaînes hertziennes analogiques et des chaînes de la TNT reçues à Brest. Ainsi, à Kérourien, l'ensemble des logements est raccordé au réseau câblé de la ville de Brest grâce au service antenne.

## 4.2. Un projet multi-acteurs

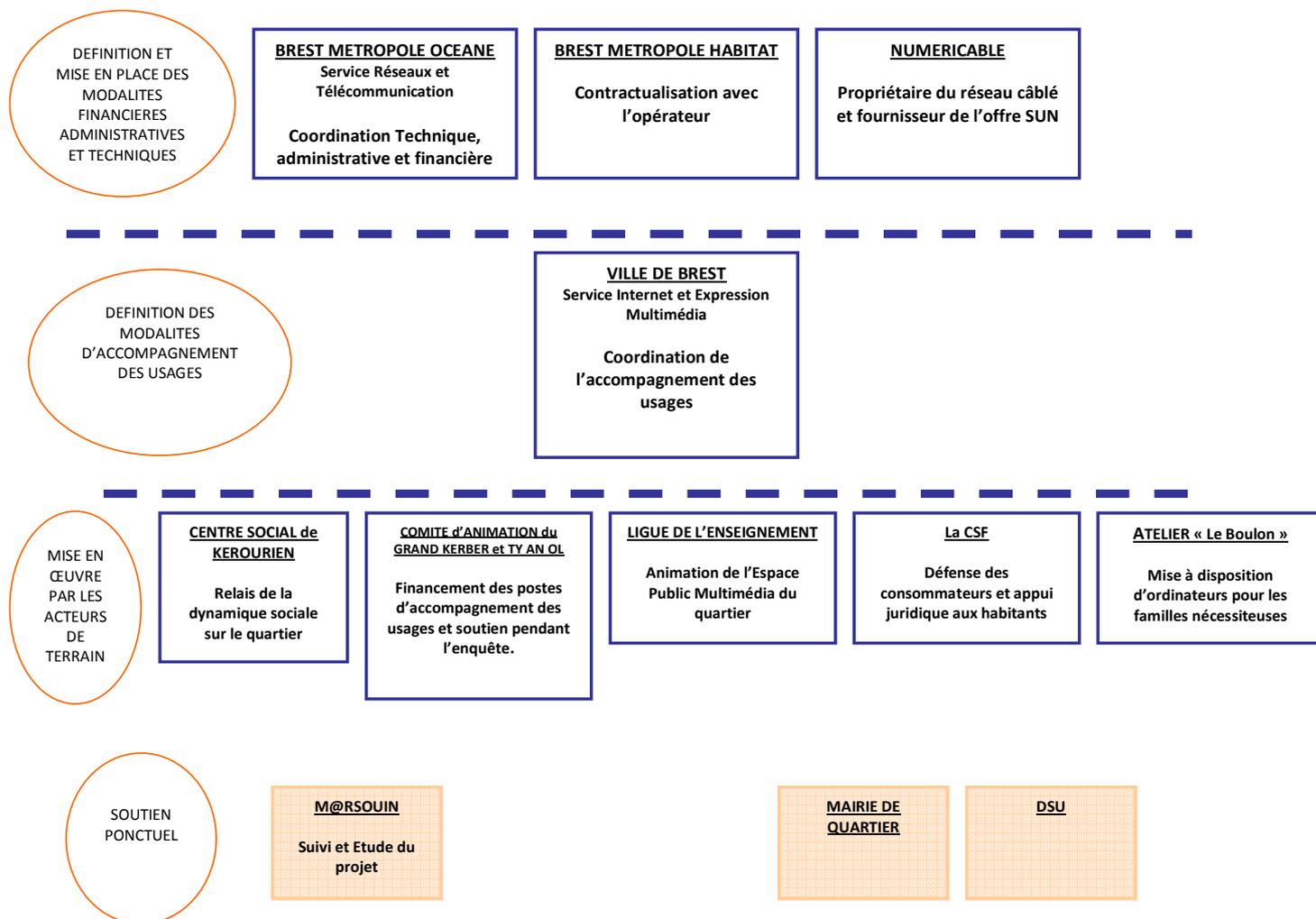


Figure 6 : « Internet pour tous à Kérourien » : un projet multi-acteurs. Source : Cindy DROGUE, septembre 2009.

Le schéma ci-dessus dessine la répartition des rôles de chaque acteur impliqué dans le projet 'Internet pour tous à Kérourien': de la définition et la mise en place des modalités financières, administratives, techniques et d'accompagnement par ceux représentés dans le haut du schéma, à la mise en œuvre pour ceux se trouvant en bas, en passant par l'étude et la mise en cohérence avec la politique locale par les acteurs annexes symbolisés en orangé ici. Pendant la période expérimentale, un comité de pilotage doit réunir l'ensemble de ces acteurs, pour faire le point sur les avancées et les difficultés induites par le projet.

Il est intéressant de remarquer que le projet embrasse, dans sa globalité, la problématique de l'inclusion numérique: de l'accès aux réseaux et terminaux, par l'accompagnement des usages; à la fois de manière individuelle dans le foyer et collective au sein de l'Espace Public Multimédia.

### 4.3. Et les habitants : qu'en pensent-ils ?

Lors de l'enquête au mois de juin, 49 % des personnes interrogées avaient entendu parler du projet. Deux articles de presse<sup>36</sup> ont été publiés au cours du mois de mai. La réunion officielle de lancement du projet a eu lieu le 7 septembre 2009. D'après ces éléments, nous pouvons constater que ce taux de personnes informées est plutôt élevé ; l'effet « bouche à oreille » a pu faciliter la prise de connaissance du projet par la population.

59 % disent vouloir profiter du projet : 25 % disent « oui certainement » et 34% « oui probablement ». Il est aussi intéressant de remarquer que 19% des personnes voulant bénéficier du projet sont des personnes qui ne disposent pas actuellement de connexion à leur domicile. Enfin, 64 % des personnes interrogées estiment qu' « Internet à bas coût » représenterait une amélioration de la qualité de leur logement.

Une des raisons de l'hésitation à prendre part au projet est liée aux craintes vis-à-vis d'un changement de relation contractuelle avec leur opérateur actuel ; 80% des gens qui veulent bénéficier du projet, et qui pensent résilier leur abonnement actuel, souhaiteraient être accompagnés dans la démarche de résiliation. Une autre raison de l'hésitation peut-être liée au manque d'information dont disposaient les habitants au moment de l'enquête et donc à leur réticence à s'engager dans un projet qui n'était pas vraiment réel pour eux.

Pour ceux qui disent ne pas vouloir bénéficier du projet : 48% déclarent avoir déjà Internet et se disent satisfaits de leur équipement actuel ; 20% reprochent l'absence de la téléphonie sortante dans l'offre du projet et 15% projettent de déménager prochainement. En outre, il convient de prendre en compte les 25% de refus (42 personnes) qui n'étaient pas intéressées par le projet car disposant déjà d'Internet.

Par ailleurs, une analyse croisée du type d'utilisateur et de l'importance accordée à une action en faveur d'Internet dans le quartier a été menée. A la question « *Si une action autour de l'internet dans votre quartier se mettait en place, vous trouveriez plus utile* », trois possibilités de réponse étaient offertes : 1) avoir Internet à domicile et à bas cout, 2) être accompagné dans l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur et 3) de bénéficier d'une aide à l'équipement. Les résultats permettent de se rendre compte que 78 % des utilisateurs à domicile et 48 % des non-utilisateurs souhaitent bénéficier d'Internet à bas coût. Autrement dit, dans les deux cas, c'est l'argument le plus plébiscité : la prise en charge du coût récurrent d'une connexion demeure effectivement un frein essentiel perçu à l'usage d'Internet, même s'il génère de plus en plus de sacrifices de la part des foyers modestes qui veulent « *être comme tout le monde* », comme nous le verrons ultérieurement.

---

<sup>36</sup> « A Brest, l'Internet à 1€ par mois », Ouest France, le 15 mai 2009 et « Internet à 1€ : l'expérience menée à Brest », Le Télégramme, 25 mai 2009.

29% des non-utilisateurs souhaiteraient bénéficier d'une aide à l'équipement en micro-ordinateur et 23% d'entre eux aimeraient être accompagnés dans l'utilisation d'Internet et de l'ordinateur, contre 13 % des utilisateurs à domicile.

Ces chiffres nous enseignent la difficulté qu'il y a à appréhender les besoins et les attentes des personnes non usagers dans le sens où elles éprouvent plus de difficultés à se projeter aussi bien dans la valeur marchande du service que dans son usage. C'est un phénomène que nous avons déjà souligné lors de l'enquête sur les non-usages (Boutet, Tremembert, 2008)

# 5EME PARTIE/ A la rencontre des usagers et des non-usagers du quartier de Kérourien.

## 5.1. Les caractéristiques de l'échantillon

	Kérourien (Keranroux)	Echantillon
Population totale (Exploitation ZUS-RGP 1999)	3486	126
<u>Sexe</u>		
- Homme	48 %	40 %
- Femme	52 %	60 %
Population de plus de 15 ans (RGP 99 Kerourien/Keranroux)	3810	126
<u>Age</u>		
- 15-19 ans	12%	6%
- 20-29 ans	15%	22%
- 30-44 ans	32%	36%
- 45-59 ans	22%	26%
- 60 ans et plus	19%	10%
Population active (RGP 99 Kerourien/Keranroux)	1592	46
<u>Catégories Socioprofessionnelles</u>		
- Artisans, commerçants, chef d'entreprise	4%	2%
- Cadres professions intellectuelles supérieures	4%	4%
- Employés/Profession intermédiaires	54%	57%
- Ouvriers		
- Autres	38%	28%
		9%

**Tableau 3 :** Comparaison des principales caractéristiques de la population interviewée avec les données du RGP 1999  
**Source :** RGP 1999 et Enquête « Internet pour tous à Kérourien » 2009.

L'échantillon étudié est composé à près de 60% de femmes. Les moins de 20 ans représentent 6%, les 20-29 ans : 22%, les 30-59 ans : 62% et les plus de 60 ans : 10%. Pour ce qui est des catégories socioprofessionnelles, les ouvriers et les employés représentent 85 % des personnes exerçant une activité professionnelle<sup>37</sup> (soit 36% des personnes interrogées). 62% des personnes interrogées disent ne pas exercer d'activité professionnelle : 42% déclarent être en recherche d'emploi, 13% étudiants, 32 % au foyer (ne cherchant pas d'emploi) ; les autres personnes sans activité professionnelle déclarent être invalides, en congé maternité ou retraités.

A propos de l'origine géographique des personnes enquêtées, 72% est d'origine bretonne, 5% sont du Grand Ouest, 4% de la région parisienne et 5% d'autres régions. 14% des personnes déclarent être d'origine étrangère soit : 12% d'origine africaine (Algérie, Centre-Afrique, Comores, Djibouti, Egypte, Madagascar et Maroc) et 2% sont d'origine portugaise ou sri-lankaise.

<sup>37</sup> Sur la proportion des personnes qui exercent une activité professionnelle, 61% ont un temps-plein et 39% un temps-partiel.

## 5.2. Comment sont équipés les foyers du quartier ?

80% des personnes interrogées possèdent un ordinateur et 70% possèdent une connexion Internet, ce qui situe ces chiffres au-dessus des résultats de l'étude de la Caisse des Dépôts et Consignations sur « l'évaluation de la fracture numérique dans les quartiers sensibles traités par l'ANRU » (63% pour la possession d'un ordinateur) (CDC, 2009) mais dans la moyenne nationale par rapport aux taux de connexion des habitants des villes de plus de 100 000 habitants, qui s'élève à 73% (CREDOC, 2008 : 55).

Notre chiffre est cependant à nuancer par rapport au nombre de refus de participer à l'enquête (page 16). D'une part, 25% de ces refus concernent des gens qui possèdent Internet ; d'autre part, 23% des refus proviennent des personnes âgées qui font partie, selon la plupart des enquêtes connues, des personnes les plus susceptibles de ne pas disposer d'un ordinateur et d'une connexion à Internet à domicile.

Comme nous le voyons plus en détail juste après, les personnes qui ont répondu à l'enquête ont un taux d'équipement supérieur de plusieurs points à celui de l'ensemble de la population bretonne (M@rsouin, 2009). Une des explications de cette situation est une donnée démographique de notre échantillon, à savoir la sous-représentation de la catégorie d'âge des plus de 60 ans. La taille de l'échantillon peut aussi expliquer ces écarts.

95% des personnes interrogées possèdent, dans leur foyer, au moins un téléviseur (70% en possèdent plusieurs). 32 % des personnes interrogées payent un abonnement pour la télévision (ex. Canal plus, satellite ou câble).

Concernant les objets numériques, 51% possèdent, dans leur foyer, une console de jeu contre 25% chez l'ensemble de la population bretonne et 47% ont un MP3 contre 28% pour les données de la population régionale. Enfin 55% ont un appareil photo numérique et 48% une webcam (70% des personnes qui ont une connexion possèdent une webcam).

Ce taux d'équipement des habitants du quartier Kérourien interrogés, supérieur pour presque tous les items aux données régionales, interroge. Tout d'abord, il s'agit de s'interroger sur le sens et les représentations sociales qui sont liés à la possession de l'objet neuf comme signe de reconnaissance au sein de la communauté.

Par ailleurs, resurgit la question du surendettement des ménages. A ce titre, les chiffres du surendettement des foyers français sont donnés en hausse (+11% depuis 2003) et d'après le tableau de mesure de la pauvreté en France remis par le Haut-Commissaire aux Solidarités actives en Conseil des ministres le 14 octobre 2009, 159 967 ménages étaient surendettés en 2008.

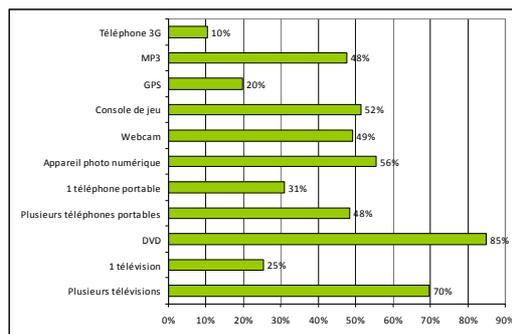


Figure 7 : Taux d'équipement des foyers en technologies numériques.  
Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### LE TYPE D'ORDINATEUR

Sur la proportion de personnes équipées en ordinateur : 51% possèdent un ordinateur de bureau et 17% un ordinateur portable, 20% ont à la fois un ordinateur de bureau et un portable, 3% possèdent plusieurs ordinateurs de bureau, 2% plusieurs ordinateurs portables. 7% possèdent plusieurs ordinateurs (de bureau et/ou portables) La moyenne du nombre d'ordinateurs par foyer s'élève à 2.23.

### LA PLACE DE L'ORDINATEUR AU SEIN DU FOYER

Chez les personnes disposant d'un équipement à domicile, 45% dispose de l'équipement informatique dans le salon, pièce centrale de la maison et 36% dans la chambre, espace plus intime (quand il n'y en a qu'un dans la maison).

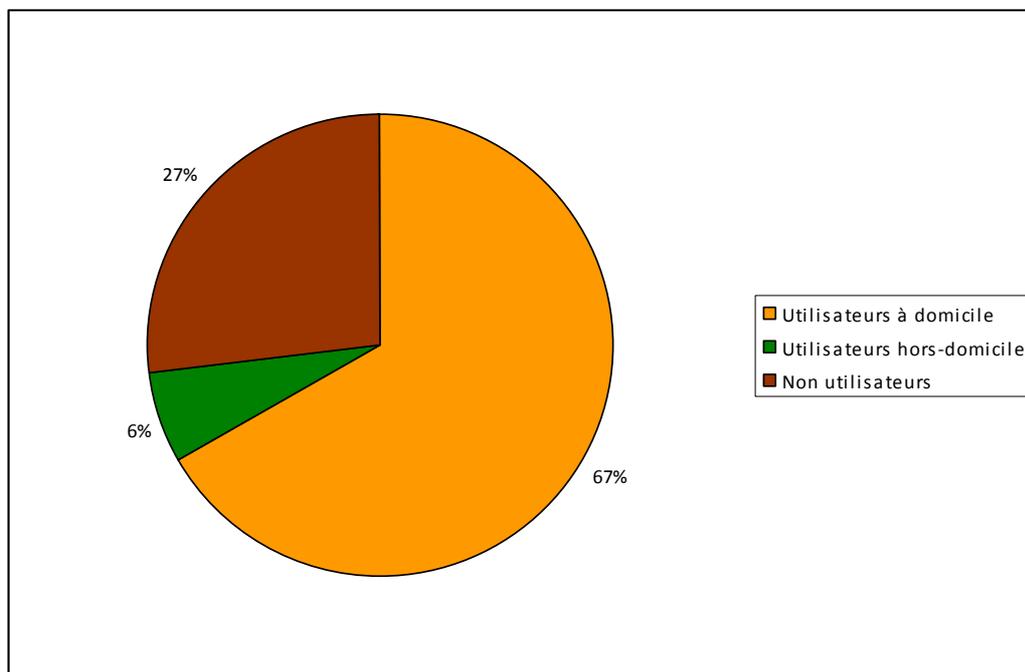
Nous avons souhaité savoir si au sein des foyers équipés, des règles d'usage étaient mises en place. Une telle question visait deux objectifs : mesurer la capacité de prise de recul des personnes face à leur pratique et identifier des zones de redéfinition des rôles domestiques, autour de l'objet technique.

37% des personnes interrogées utilisatrices à domicile disent avoir instauré des règles quant à l'utilisation d'Internet, règles souvent liées à la présence d'enfants. Par exemple, de nombreuses réponses indiquent que « les enfants n'ont pas le droit plus d'une heure » ou alors « trente minutes par jour et réglementation au niveau des sites ». A plusieurs reprises, les personnes interrogées ont mentionné le « danger » que représentait à leurs yeux Internet et ils souhaitaient mettre en place des stratégies visant à protéger leurs enfants.

Par contre, cette question n'a pas permis de mettre en lumière des singularités autour des rôles sexués.

### 5.3. Qui sont les internautes et les non-internautes de Kérourien ?

Sur l'ensemble des personnes interrogées dans notre enquête, 73% se disent utilisateurs (67 % le sont à domicile et 6% hors-domicile). Les chiffres des usagers placent nos résultats au-dessus de la tendance régionale où, selon l'enquête « Résidentiel » conduite en 2008 par Marsouin, 63 % des individus interrogés sont utilisateurs. Les non-usagers représentent 27% des personnes interrogées contre 32% pour les chiffres de M@rsouin (Tremenbert, 2009). L'écart peut être le fruit de la sous-représentation des 60 ans et plus, qui sont d'une manière générale, la part de la population la moins connectée. A ce sujet, lors de l'atelier organisé avec les enquêteurs-habitants sur les résultats, R. revient sur le porte-à-porte et dit « *les jeunes retraités, autour de 60 ans, certains avaient un ordinateur et Internet mais les plus vieux, de 70 ans et plus, eux ne voient aucun intérêt* ».



**Figure 8** : Répartition de l'échantillon par rapport au lieu de connexion et à l'usage. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Dans un souci de respect méthodologique, nous avons fait le choix de traiter les utilisateurs hors-domicile selon une approche qualitative puisqu'ils ne représentent que 8 individus. Néanmoins, nous avons parfois regroupé, quand l'analyse prenait plus de pertinence, les utilisateurs à domicile et hors-domicile dans une même catégorie : les utilisateurs. Nous présentons, dans ce qui suit, les résultats des grandes caractéristiques des usagers d'abord, des non-usagers ensuite puis nous mettons en perspective les deux situations.

### 5.3.1. Les usagers

#### Sexe

Homme	40%
Femme	60%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Si l'on compare ces chiffres 'gendrés' avec notre échantillon total (40/60), on peut dire qu'il n'y a pas de différence entre les sexes en matière d'usages.

#### Age

15-19 ans	7%
20-29 ans	29%
30-59 ans	60%
60 ans et plus	4%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Mis en perspective avec le découpage par âge de l'échantillon, on s'aperçoit que la différence la plus significative apparaît chez les 60 ans et plus (4% d'utilisateurs pour 10% de l'échantillon)

Perception du niveau de vie	
Il est confortable	18%
Vous vous en sortez	46%
Il est difficile	21%
Il est très difficile	14%
NR	2%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

A la question du revenu par foyer, nous préférons la question de la perception du niveau de vie qui permet de dépasser les réticences à donner les salaires et d'avoir une idée de la valeur accordée par les personnes à leur revenu. Dans l'ensemble, la perception générale de la situation économique est plutôt positive puisque 46% des usagers estiment qu'ils s'en sortent, auxquels il faut ajouter les 18% qui estiment avoir un niveau de vie confortable. Ce qui peut expliquer, que, malgré le taux de chômage et le niveau de bas revenu, les conditions économiques ne sont pas rédhibitoires à l'équipement et que les familles exercent des arbitrages dans la répartition des ressources.

Néanmoins, comme nous le verrons plus bas, dans l'ensemble, les personnes interrogées estiment élevé le coût actuel de la connexion. En outre, cela ne diminue pas la valeur des 35% qui estiment avoir un niveau de vie difficile voire très difficile.

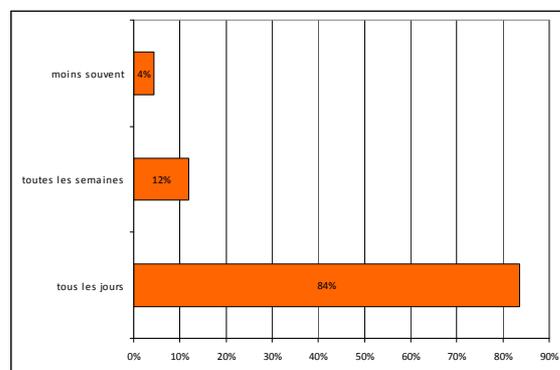


Figure 9 : Périodicité d'usage. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

84% des utilisateurs d'Internet ayant répondu à l'enquête déclarent utiliser Internet quotidiennement. Ce qui place ce chiffre au dessus des résultats de l'étude du CREDOC où 64% des usagers déclaraient utiliser Internet tous les jours.

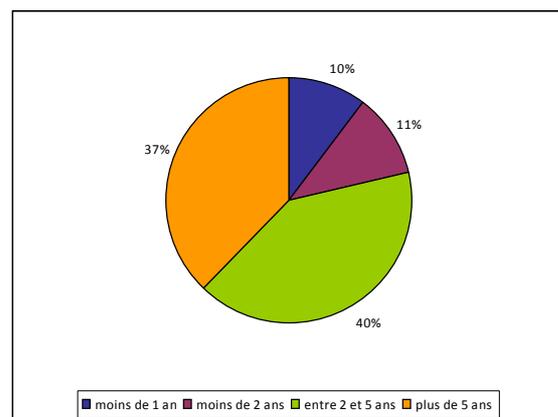


Figure 10 : Ancienneté d'usage. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Les usagers d'Internet du quartier de Kérourien ont une pratique ancienne de l'informatique et d'Internet, 37% ont un usage depuis plus de 5 ans et 40% entre 2 et 5 ans.

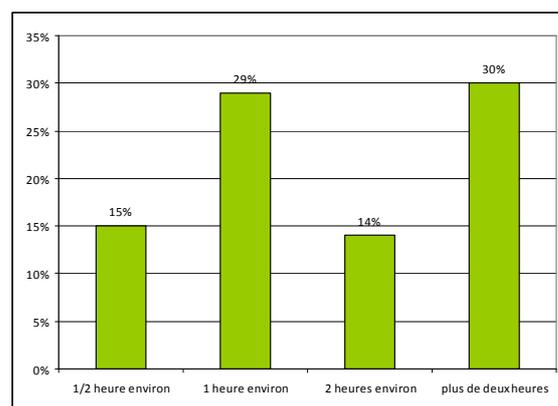


Figure 11 : Temps de connexion

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Pour ce qui est du temps de connexion, deux points tangents apparaissent : 1 heure environ et plus de 2 heures.

### Structure du foyer

Célibataire	12%
Foyer sans enfant	14%
Foyer avec enfant	41%
Foyer monoparental	33%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Une des hypothèses que nous testons régulièrement est la corrélation entre la présence d'enfants au sein du foyer et les probabilités d'y trouver des adultes usagers des technologies numériques. Ainsi, on peut noter que la présence d'enfants au sein du foyer, qu'il soit monoparental ou pas, est un indicateur fort de l'usage des outils par les adultes.

### Niveau d'étude

Sans diplôme	7%
Certificat d'études	11%
CAP/BEP	38%
Bac	16%
Etudes supérieures	18%
Autres	10%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Les personnes sans diplôme sont peu représentées dans la population d'utilisateurs (7%) alors qu'elles représentent 12 % de notre échantillon.

43 % des utilisateurs d'Internet déclarent avoir effectué leur apprentissage de l'outil par une médiation qu'elle soit personnelle (cercle familial ou amical) ou liée à des dispositifs publics (structure de quartier et école). Mais, 53% des personnes interrogées déclarent s'être initiées seules à ces outils. Cependant, en dehors de ceux qui ont appris à l'école qui constituent une classe à part, l'enquête ne permet pas d'établir pourquoi les personnes privilégient l'apprentissage isolé par rapport au recours à une médiation.

Mode d'apprentissage	% des utilisateurs
A l'école	23%
Par un proche	16%
Dans une structure de quartier	4%
Tout seul	53%

} 43%

Tableau 4 : Mode d'apprentissage de l'informatique et d'Internet chez les habitants de Kérourien. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

86% des utilisateurs se disent satisfaits de leur niveau de pratique de l'outil informatique et d'Internet ; seulement 12% souhaitent s'améliorer afin de pouvoir faire davantage de choses. Il peut s'agir ici d'un manque d'information quant aux possibilités toujours nouvelles qu'offrent les TIC ou d'un manque d'envie de s'engager dans un processus d'apprentissage parfois long et difficile qui peut remettre en question des représentations du rapport de soi à la technologie.

### 5.3.2. Les non-usagers

Rappelons ici que les non-usagers représentent 27 % des réponses obtenues.

#### Sexe

Homme	41%
Femme	59%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Comme nous l'avons souligné précédemment pour les usagers, il n'y a plus de réelle différence entre homme et femme dans le non-usage des outils numériques.

#### Age

15-19 ans	3%
20-29 ans	3%
30-59 ans	71%
60 ans et plus	24%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

#### Perception du Niveau de vie

Il est confortable	15%
Vous vous en sortez	41%
Il est difficile	29%
Il est très difficile	15%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

On notera ici un affaiblissement du nombre de personnes qui ont une perception plutôt positive de leur niveau de vie. Mais dans l'ensemble plus de la moitié estime que leur vie est confortable ou qu'ils s'en sortent.

#### Structure du foyer

Célibataire	29%
Foyer sans enfant	32%
Foyer avec enfant	21%
Foyer monoparental	18%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Les foyers sans enfant sont majoritairement représentés chez les personnes non-usagers.

#### Niveau d'études

Sans diplôme	26%
Certificat d'études	32.50%
CAP/BEP	32.50%
Bac	3%
Etudes supérieures	3%
Autres	3%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Ils n'utilisent pas Internet :

44 % « *pensent ne pas savoir faire, que c'est trop compliqué* »,

35 % jugent « *ne pas en avoir besoin* »,

18 % estiment ne pas « *avoir le temps* »,

Pour 18% des non-utilisateurs la raison financière est un obstacle à l'achat d'un ordinateur et d'une connexion internet.

6% se sentent « *trop vieux* ».

3 % ont évoqué leur impossibilité d'accéder à l'ordinateur, « *domaine réservé* » de l'« *enfant-tyran* » ou du conjoint.

Enfin des difficultés liées à la maîtrise du langage écrit ont été signalés comme la raison de la non-utilisation d'Internet.

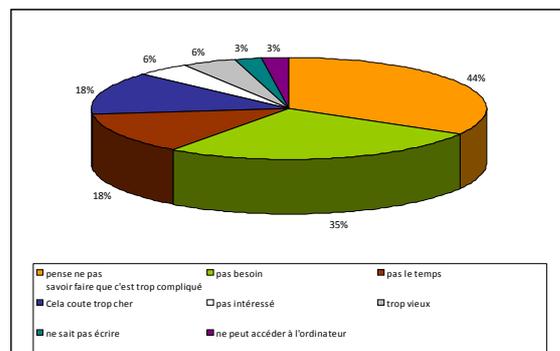


Figure 12 : Raisons du non-usage

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Notons cependant que 72% estiment s'être souvent dit « *si je savais me servir d'Internet et de l'ordinateur ça serait plus pratique* ». (28% disent « *oui souvent* » et 44% « *oui parfois* »).

Nous constatons ici une répartition très marquée des non-usagers autour du niveau et du type d'études, puisque 58% des non-usagers ont un faible niveau d'études et 65% ont des formations professionnelles (CAP/BEP) ou le certificat d'étude. Il convient, selon nous, de rapprocher ce dernier chiffre des catégories socio-professionnelles de l'échantillon et au fait que 56% des personnes interviewées exerçant une activité professionnelle ont déclaré être employés et 28% ouvriers. En effet, nous pouvons émettre l'hypothèse que les métiers auxquels prétendent les personnes interrogées ne favorisent pas l'accès aux usages des outils numériques.

Comme le montrent les résultats, l'accès aux équipements et à la connexion trouve des solutions, quitte à recourir à l'endettement mais cela ne présage en rien des usages qui sont faits et d'une quelconque réduction des disparités face aux compétences qui permettraient d'accéder et de produire du contenu.

**Témoignage recueilli lors de l'atelier sur les résultats avec les enquêteurs-habitants.**

F. dit « on est habitué à être pauvre mais Internet est une priorité par rapport aux enfants » et continue « si ce n'était que pour moi j'irais au Centre Social ».

R. réagit en racontant « avant quand mon fils était en primaire l'instituteur disait « vous irez chercher telle ou telle chose sous Google », j'avais honte de ne pas l'avoir à la maison. Aujourd'hui dans la classe de ma fille en quatrième, tous les élèves ont un ordinateur. » et rajoute « je l'ai acheté exprès pour elle, mon budget est serré mais Internet est une priorité ».

Elle poursuit « t'es obligé, les enfants te le réclament, tu ne fais pas partie de la société si tu n'as pas d'ordi donc j'en ai acheté un en faisant un crédit sur deux ans »

F. « même si tu n'as pas les sous tu es obligé : MP3, Playstation, Portable, le Permis, la Voiture, etc.... »

### 5.3.3. Usagers/Non-usagers : Des différences marquées dans la structure socio-économique

Une analyse croisée permet d'éclairer ce premier découpage entre usagers et non-usagers et fait apparaître une série de variables qui semblent pouvoir définir l'utilisation ou la non-utilisation d'Internet : le niveau de diplôme, le revenu, l'âge et la structure du foyer semblent être des indicateurs pertinents dans une telle analyse.

Ainsi les non-diplômés chez les non-utilisateurs représentent 26 % de la population contre seulement 7 % des utilisateurs (figure 13).

Une analyse des revenus déclarés permet de se rendre compte également que 65% des non-utilisateurs vivent avec moins de 1200 € par mois contre 50 % chez les utilisateurs ; de même, aucun des non-utilisateurs ne touche plus de 2000 € contre 9 % chez les utilisateurs. (tableau 5)

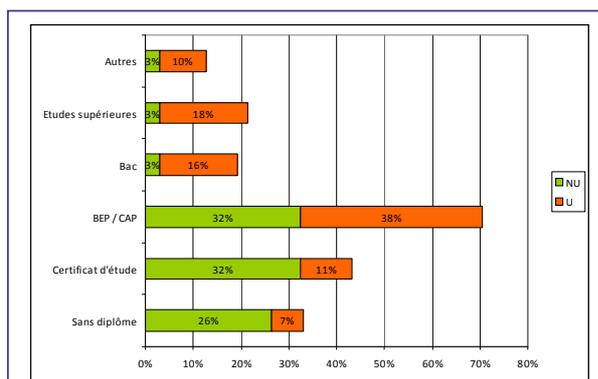
Quant à la comparaison de la composition du foyer, elle apporte une analyse éclairante : plus d'un quart des non-utilisateurs vivent seuls et 32% sont en couple sans enfant, contre 12% de célibataires et 14% de couple sans enfant chez les utilisateurs. (figure 14)

La présence d'enfants favorise effectivement l'équipement. Ainsi, 89% des personnes ayant des enfants possèdent un ordinateur contre 64% des personnes sans enfants, ce qui représente une différence significative. Le même constat s'applique en ce qui concerne la connexion à Internet : 81% des personnes vivant avec des enfants ont une connexion contre 50% des personnes sans enfants (tableau 6).

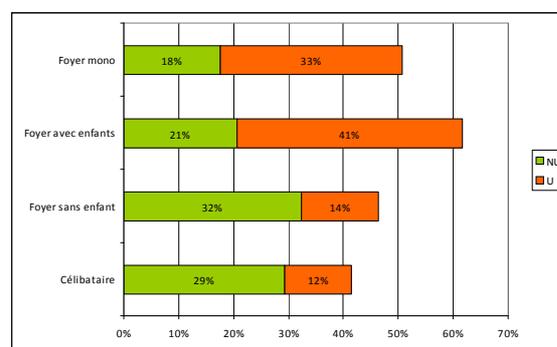
Quant aux personnes de plus de 60 ans, elles ne représentent que 4 % des usagers contre 24% des non-usagers.

	Usagers	Non-usagers
-800 euros	19%	28%
Entre 800 et 1200 €	31%	37.50%
Entre 1200 et 15000 €	21%	12.50%
Entre 1500 et 2000€	11%	9%
Plus de 2000 €	9%	0%
Ne souhaite pas répondre	9%	13%

**Tableau 5 :** Comparaison des revenus entre usagers et non-usagers.  
**Source :** Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.



**Figure 13 :** Niveau de diplôme chez les usagers et les non-usagers.  
**Source :** Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.



**Figure 14 :** Structure des foyers chez les usagers et les non-usagers.  
**Source :** Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Avez-vous un ordinateur à la maison ?	Présence d'enfants dans le foyer	
	Non %	Oui %
<b>oui</b>	64	89

Connexion à domicile	Présence d'enfants dans le foyer	
	Non %	Oui %
<b>oui</b>	50	81

**Tableau 6 :** Corrélation entre la présence d'enfant dans le foyer, la possession d'un ordinateur et d'une connexion à Internet.  
**Source :** Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

## 5.4. Quelles sont leurs représentations d'Internet ?

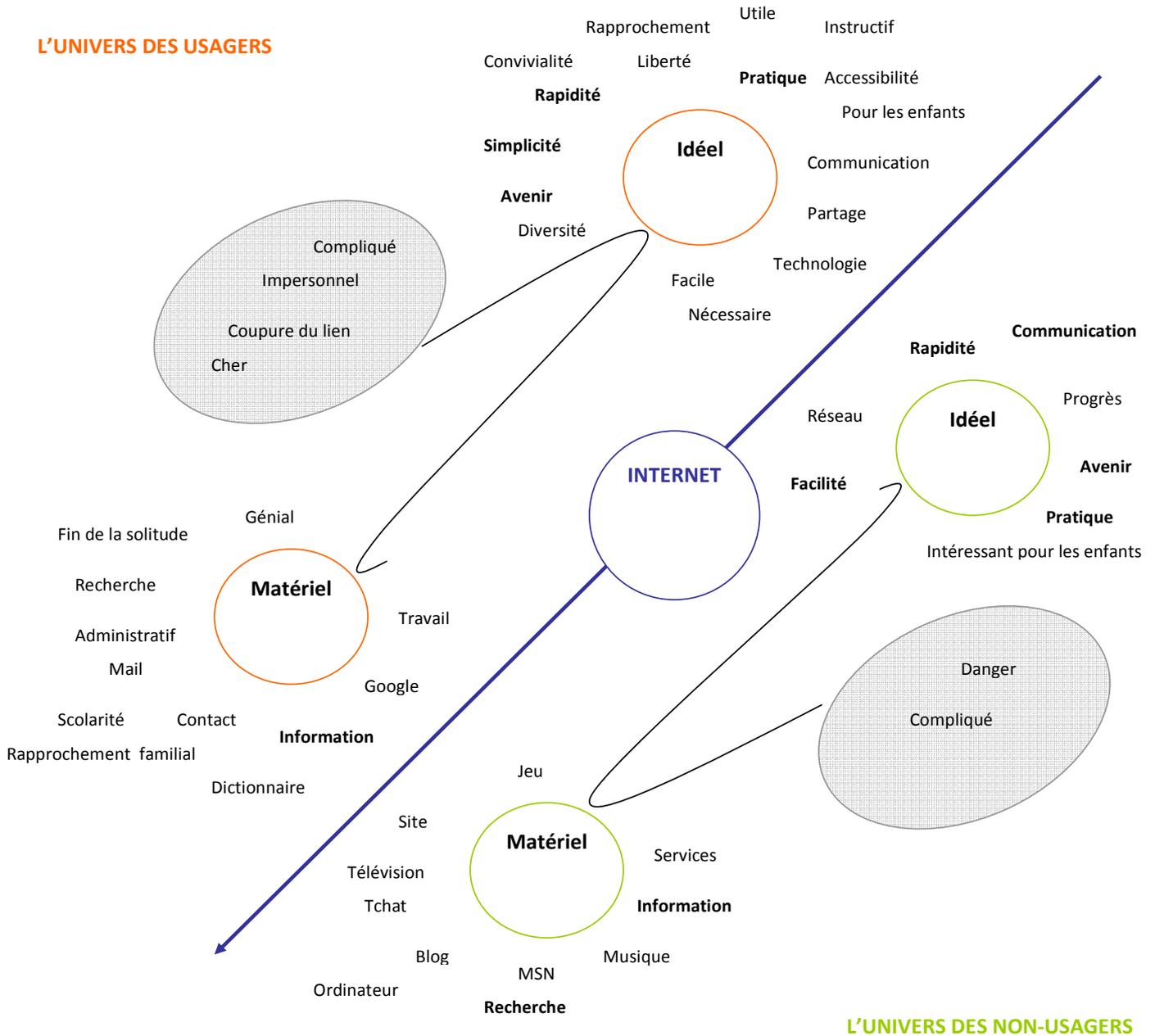


Figure 15 : Représentation d'Internet chez les usagers et les non-usagers du quartier de Kérourien. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Dans une démarche de question ouverte, nous avons souhaité mettre en lumière les représentations que les personnes interrogées avaient d'Internet et de l'informatique. Pour cela, nous leur avons demandé de donner trois mots-clefs qui faisaient sens, selon eux, dans la définition d'« Internet ». Dans le traitement qualitatif de cette question, nous avons conservé le premier mot cité et avons ainsi dessiné l'univers des représentations liées à Internet chez les usagers et les non-usagers de Kérourien. Ainsi le schéma ci-dessus montre l'objet « Internet » conjointement positionné sur des concepts matériels et idéels.

Nous avons étudié ces représentations, entendues comme «*un ensemble organisé et structuré d'informations, de croyances, d'opinions et d'attitudes qui constituent un système sociocognitif particulier* ». (Abric, 2002)<sup>38</sup>, selon que les personnes interrogées étaient usagers ou non-usagers d'Internet.

Les deux spectres sont différents : dans le cas des usagers, ceux-ci parlent de l'objet en ayant une pratique, à l'inverse des non-usagers qui ne peuvent qu'imaginer un objet ou une pratique, qui certes, font partie de leurs univers sociétal, mais dont ils méconnaissent l'expérience. Cette analyse éclaire d'ailleurs un constat : les non-usagers semblent avoir une tendance à se représenter concrètement l'objet « Internet », ils y rattachent souvent un vocable lié aux tâches : « blog », « tchat », « site », « MSN », leur représentation idéelle semble moins étendue en comparaison de celle des usagers.

De manière générale, il ressort de cette « carte » une représentation positive d'Internet, et ceci dans les deux spectres, où les qualificatifs utilisés s'inscrivent dans un registre bonifiant voire dithyrambique comme « génial » l'illustre. Les mots à connotation négative (en grisé sur la carte) font état de la difficulté de maîtriser l'outil : « compliqué », d'accéder à la machine et à la connexion : « cher » ou des « dangers » qu'Internet peut représenter en termes de repli sur soi et d'enfermement dans un monde virtuel.

---

<sup>38</sup> Site de la Conférence Internationale sur les Représentations Sociales, 5-8 juillet 2010 : <http://10cirs.org/theorie-representation.php>, consultation le 20 octobre 2009 à 11h36.

## 5.5. Quels sont les usages<sup>39</sup> ?

### Communication

	Usagers	Non-Usagers
	<b>95% utilisent</b>	<b>65% connaissent</b>
<b>Population totale</b>	84	34
écrire/lire des mails	89%	53%
faire du tchat	70%	41%
utiliser Facebook ou autres réseaux sociaux	49%	21%
utiliser la téléphonie via le net et la webcam	45%	26%
Aller sur des sites de rencontre	9%	21%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### Divertissement

	Usagers	Non-Usagers
	<b>88% utilisent</b>	<b>62% connaissent</b>
<b>Population totale</b>	84	34
jeux en ligne	52%	50%
visionnage vidéo	54%	50%
téléchargement vidéo	29%	
écoute musique	75%	50%
téléchargement musique	41%	

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### Administration

	Usagers	Non-Usagers
	<b>81% utilisent</b>	<b>62% connaissent</b>
<b>Population totale</b>	84	34
gestion compte(s) bancaire(s)	61%	56%
CAF, impôt...	61%	62%
Recherche emploi <sup>40</sup>	55%	53%
Service de proximité (horaires..)	45%	21%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### Recherche d'informations

	Usagers	Non-Usagers
	<b>76% utilisent</b>	<b>55% connaissent</b>
<b>Population totale</b>	84	34

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Pour connaître les usages, nous avons demandé aux usagers « *Quels usages ils faisaient de l'informatique* ». Pour ce qui est des non-usagers, nous posons la question suivante : « *je vais vous proposer une liste d'activités que l'on peut faire avec Internet et l'informatique. Vous allez me dire si vous connaissez ?* ».

Chez les usagers, les usages les mieux représentés concernent ceux liés à la communication (mail, tchat, téléphonie, webcam).

Les activités de divertissement (jeux en ligne, vidéos, musique) arrivent en deuxième position des usages. Les catégories les moins bien représentées sont celles liées à l'expression (blog, forum).

On peut ainsi s'interroger sur la capacité réelle d'Internet à faciliter la participation à la vie citoyenne, la vie dans la cité.

Les personnes interrogées ont l'air de se satisfaire d'un usage que nous qualifierons de « passif » préférant être guidées et assistées plutôt que de se saisir de l'outil et des potentialités qu'il offre en termes d'émancipation, d'espace de discussion et d'expression. Cela renvoie à une pyramide des usages que nous avons commencé d'élaborer lors du projet Psaume (cf page suivante).

Comme pour les usagers, les deux catégories que connaissent mieux les non-usagers sont celles liées à la communication et au divertissement ; les activités d'expression sont également les moins connues chez les non-usagers.

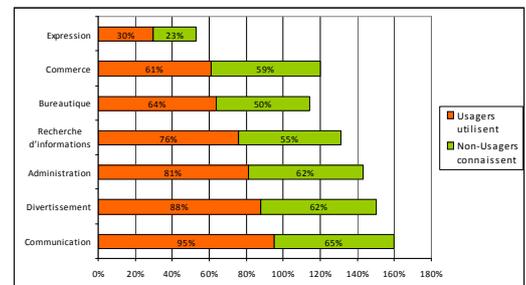


Figure 16 : Usages pratiqués et connus Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

<sup>39</sup> Pour chaque catégorie nous avons comptabilisé l'utilisateur dans la catégorie s'il utilisait au moins l'un des items. Par exemple l'utilisateur a été considéré comme utilisateur de la bureautique s'il utilisait le traitement de texte ou le tableur ou le diaporama ou le travail sur photos/images.

<sup>40</sup> Le taux de demandeurs d'emploi dans l'échantillon concerné (84 personnes) est de 49%.

## PRINCIPAUX TYPES D'INFORMATION RECHERCHES

- Code de la route , Actualités, Nouveautés, Recettes, Horoscope, Informations locales, Plans, Résultats sportifs, Dessins pour les enfants, Mangas, Lecture, Horaires de bus, 'Plans' vacances, Idées décoration, Devoirs, Bricolage, Météo, Recherches médicales, Recherches sur métiers, Concours....

### Bureautique

	Usagers	Non-Usagers
	64% utilisent	50% connaissent
<b>Population totale</b>	84	34
traitement de texte	46%	47%
tableur	27%	12%
diaporama	22%	15%
travail sur photos/images	41%	29%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### Commerce

	Usagers	Non-Usagers
	61% utilisent	59% connaissent
<b>Population totale</b>	84	34
Achat/Vente en ligne	49%	59%
Réservation billets (avion, train, spectacles...)	39%	47%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

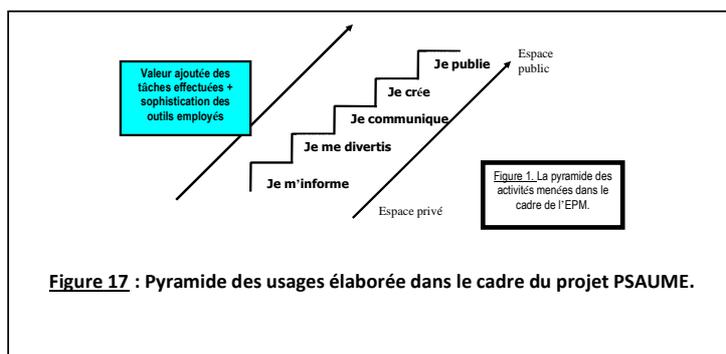
### Expression

	Usagers	Non-Usagers
	30% utilisent	23% connaissent
<b>Population totale</b>	84	34
Alimenter et gérer un blog	21%	21%
Participer à des forums	18%	18%

Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### Propos recueillis lors de l'atelier sur les résultats avec les enquêteurs-habitants

F. « ce n'est plus du tout du français, les gosses ne savent plus écrire le français à cause de MSN, ils écrivent comme ça pour les dictées. » [...] « Pendant les vacances ma fille a écrit une carte postale à mon père (le grand-père), il n'a pas pu la lire car c'était écrit en mode texto-MSN »



Lorsque nous avons interrogé les personnes qui fréquentaient l'EPM en 2004 nous étions parvenus à représenter un processus d'enrichissement des usages à travers cette pyramide. L'idée étant que l'appropriation des usages pouvait suivre une progression où l'interactivité des usagers était de plus en plus sollicitée. Cette progression était liée en partie à la difficulté/facilité perçue des usages, aux compétences et à l'utilité. Il ressortait également que la progression suivait une trajectoire de l'engagement de la personne vers des usages de plus en plus 'à découvert'.

Les résultats présents montrent qu'il y a globalement un investissement des outils de communication interpersonnelle. A l'autre bout de la pyramide, les usages de production de contenu demeurent peu investis.

On peut légitimement conclure que la fracture en matière d'accès aux équipements et aux réseaux a tendance à se réduire, au prix, notamment de l'endettement ou d'arbitrage dans le budget familial. A l'inverse la fracture demeure prégnante au niveau des usages et des capacités d'empowerment. Autrement dit, l'analyse des données met en exergue les difficultés d'acquisition des ressources cognitives et sociales et des compétences qui permettraient à ces populations de s'approprier pleinement ces outils et des potentialités qu'ils offrent en termes d'émancipation et de création d'opportunités pour des besoins qui leurs sont propres.

Nombre d'usages	Famille monoparentale	
	Non %	Oui %
Moins ou égal à 10	40	60
Supérieur à 10	60	40

**Tableau 7 :** Niveau de diversité des usages d'Internet chez les familles Monoparentales et les couples avec enfants sur une échelle de 10 usages. **Source :** Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

Fréquence d'usage de l'ordinateur	Famille monoparentale	
	Non %	Oui %
Tous les jours	60	40
Moins souvent	36	64

**Tableau 8 :** Fréquence d'usage de l'ordinateur chez les familles Monoparentales et les couples avec enfants. **Source :** Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

En termes d'usage, nous remarquons également (tableaux 7 et 8) que 60% des familles monoparentales ont dix usages différents ou moins de l'ordinateur alors que 60% des familles avec les deux parents ont eux plus de dix usages. Les familles monoparentales semblent donc avoir un usage moins diversifié d'Internet que les familles non monoparentales.

Une différence significative apparaît également en terme de temps passé devant l'ordinateur, 64% des familles monoparentales n'utilisent pas Internet tous les jours contre 36% chez les familles avec les deux parents. Une de nos hypothèses se trouve ainsi confirmée dans le sens où les familles monoparentales ont moins de temps à consacrer à Internet que les familles avec les deux parents.

### INTERNET : UNE FENETRE SUR LE MONDE ?

Une de nos hypothèses de départ était de confronter les représentations sociales et les opinions que les personnes ont d'Internet avec leurs pratiques déclarées. Ainsi, il serait 'convenu' qu'Internet est une fenêtre sur le monde et permettrait de dialoguer avec des personnes 'à l'autre bout de la terre'. Qu'en est-il réellement ?

L'étude de la destination (quand cela concerne l'étranger) avec laquelle les habitants communiquent montre une relation espace-temps à la fois géographique et pensée. Ainsi plusieurs fois les personnes qui disaient entretenir une correspondance avec l'étranger, citaient « proximité » comme évocateur d'Internet, ce qui montre que la proximité technologique ne coïncide pas forcément avec la proximité géographique.

Le questionnaire soumis à la population a ainsi permis de dessiner la carte (ci-dessous) de connexion de Kérourien au reste du monde. Ainsi, nous pouvons remarquer que quatre des destinations évoquées sont les pays d'origine d'une partie de la population étrangère : Djibouti, Madagascar, Maroc, Sri Lanka. Internet pourrait donc être, en premier lieu, un moyen de rester en contact avec la communauté d'origine.

La part la plus importante des échanges communicationnels (mail, tchat, téléphonie via Internet, webcam) se fait toutefois au sein du territoire régional (58%) et du quartier (29%) ce qui conduit à penser que les échanges sont hyper localisés autour d'un cercle familial ou amical déjà constitué, ils viennent le renforcer mais n'incitent pas forcément à l'élargir, comme cela a pu être démontré par ailleurs (Lethiais, Roudaut, 2008)



**Figure 18** : Représentation des communications des habitants de Kérourien dans le monde.  
**Source** : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

	Enquête Kérourien 2009	Panorama Marsouin 2009	Comparaison (en référence à l'enquête Kerourien)
Ecrire/lire des mails	89%	94%	↓
Faire du Tchat	70%	57%	↑
Utiliser la téléphonie via le net et la webcam	45%	24%	↑
Utiliser Facebook ou autres réseaux sociaux	49%	16%	↑
Gestion compte(s) bancaire(s)	61%	60%	→
Réservation billets (avion, train, spectacles...)	39%	63%	↓

**Tableau 9 :** Comparaison de différentes variables entre les données « enquête Internet pour tous à Kérourien » et le Panorama Marsouin 2009. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009 et Panorama Marsouin 2009.

Le tableau ci-dessus met en parallèle les données du panorama M@rsouin de 2009 (issues de l'enquête 'Résidentiels' de 2008) et les données recueillies dans le cadre de l'enquête à Kérourien. Ainsi, on note un décalage significatif dans l'usage des outils de communication tels que de la messagerie instantanée et la téléphonie via le net (avec la webcam). Cet usage communicationnel est effectivement récurrent dans les entretiens et les travaux que nous faisons à Kérourien depuis le projet Psaume.

La différence quant à l'utilisation des réseaux sociaux peut être expliquée par le décalage d'un an entre les deux enquêtes et l'essor récent d'outils comme Facebook ; il peut également être expliqué par la surreprésentation de la classe d'âge des 30-59 ans, dans l'échantillon de Kérourien par rapport aux données régionales de M@rsouin.

A l'inverse l'usage du mail ou de la réservation de billets de trains, d'avion ou de spectacles est dans le cas du quartier de Kérourien sous-représenté par rapport aux données de la région Bretagne.

Ces deux constats corrélés semblent pouvoir confirmer une double hypothèse : les personnes habitant le quartier, utilisant Internet et ayant répondu au questionnaire ont un usage essentiellement ludique et communicationnel de l'outil Internet.

## ZOOM QUALITATIF SUR LES UTILISATEURS HORS-DOMICILE (Variable exclusive)

Au cours de l'enquête nous avons seulement pu interviewer 8 personnes qui utilisaient Internet uniquement en dehors de leur domicile. Nous avons donc fait le choix d'adopter une approche qualitative dans le traitement des données les concernant.

### Lieu d'accès

- 5 personnes sur 8 se connectent à l'EPM du quartier
- 4 personnes sur 8 le font chez des proches (famille ou amis)
- 2 personnes sur 8 se connectent depuis un lieu d'accès public

3 personnes se connectent à deux endroits différents : à l'EPM et chez des proches.

### Fréquence d'usage

- 5 personnes sur 8 utilisent Internet chaque semaine
- 1 personne le fait tous les mois et 2 moins souvent

### Temps de connexion

- 6 usagers hors-domicile se connectent entre une demi-heure et une heure.
- Seulement 2 se connectent deux heures ou plus.

### Apprentissage

- 2 personnes sur 8 disent avoir appris seule à utiliser Internet et l'ordinateur
- 6 l'ont fait à travers une médiation : proches, école ou structure de quartier.

### Avoir Internet à la maison

- 6 personnes sur 8 disent s'être « souvent » dit « si j'avais Internet à la maison ça serait plus pratique » et la même proportion estime qu'Internet est « plutôt pratique » contre 3 sur 8 qui pensent que « c'est quasiment indispensable de nos jours ».

De ceux qui disent vouloir bénéficier du projet (5) et à qui l'on a demandé s'ils continueront à fréquenter les lieux d'accès publics, la majorité (4) répond par l'affirmative et de citer « *pour rencontrer des personnes* », « *pour la convivialité* », « *pour voir du monde* ».

A ce titre, nous pouvons corroborer ce qui était ressorti de l'étude conduite en 2004 par Marsouin dans le cadre du projet PSAUME au sein des Espaces Publics des quartiers de Kérourien et du Valy-Hir : les lieux d'accès publics sont des lieux créateurs de lien social au sein des quartiers et sont porteurs d'une dynamique collective importante. Les usagers aiment à s'y retrouver et participer de l'appartenance à un collectif mobilisateur.

## 5.6. Mesure de la valeur accordée à Internet

Lors de l'enquête participative qui a été menée en 2007-2008 dans le quartier de Kérourien 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 qui obtient une moyenne de 3,46<sup>41</sup> sur 5 par rapport à l'ensemble des opinions citées. [...] 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 peut représenter un coût non négligeable mais il est aussi reconduit tous les mois. Il serait donc pertinent d'interroger les ménages sur les critères d'évaluation de ce coût. La question qui se pose est de savoir comment les non-usagers construisent la valeur d'Internet et en définissent le coût.* » (Boutet, Tremembert ; 2009).

Dans le cadre de l'étude présentée ici nous avons souhaité explorer cette question du coût à travers la mesure de la valeur que les personnes interrogées accordent à Internet. Pour cela, nous nous sommes assuré que les habitants avaient un attachement marqué à Internet. Ainsi 60 % des utilisateurs estiment qu'Internet « *c'est plutôt pratique* » et 57% pensent que c'est « *quasiment indispensable de nos jours* ». Pour ce qui est des non-usagers, que nous avons traités à part, 72% disent s'être souvent dit « *si je savais me servir d'Internet et de l'ordinateur ça serait plus pratique* »<sup>42</sup>.

Pour affiner cette analyse relative à la valeur que les habitants accordent à Internet nous avons élaboré un scénario ayant pour but de reconstituer la valeur accordée au service Internet à partir de l'opinion exprimée par la population interrogée. Le mécanisme consiste, face à un projet, d'interroger les agents sur leur consentement à payer. Comme il n'existe pas de marché effectif, les agents sont amenés à afficher des comportements hypothétiques, censés correspondre au plus près à leurs préférences. Le scénario qui sert de base à l'enquête doit être réalisé avec soin, son efficacité reposant sur l'aptitude à projeter les personnes interrogées dans une situation plausible.

---

<sup>41</sup> Pour obtenir la moyenne d'une opinion - moyenne qui permettra de classer les différentes opinions – on associe à chaque interviewé une note en fonction du niveau d'adéquation avec l'avis. Ainsi une personne étant « tout à fait de cet avis » aura une note de 5 sur une échelle de 5. Le « Nsp » ou « ne sait pas » est la position neutre avec une note de 3.

<sup>42</sup> 28% disent « oui souvent » et 44% « oui parfois »

Voici les termes du scénario que nous avons élaboré : « *Le projet Internet pour tous à Kérourien va donc être mené à titre expérimental pendant neuf mois, au bout de cette période un vote sera effectué pour décider de la continuité du projet. Sachant qu'un abonnement Internet normal est de 29.90€/mois, combien seriez-vous prêt à payer pour conserver ce service ?* » A partir d'une enchère de 29.90€, nous avons proposé une enchère descendante à 15€ et une enchère ouverte si ces deux dernières étaient refusées. Dans le tableau 10 sont présentés les réponses des enquêtés.

Prix	% de l'échantillon
<b>Enchères proposées</b>	
29.90€	14%
15€	40%
<b>Enchères ouvertes</b>	
10€	12%
6€	1%
5€	5%
4€	1%
2€	5%
1€	10%
NR	12%

**Tableau 10** : Consentement à payer Internet chez l'ensemble de la population interrogée. Source : Enquête « Internet pour tous à Kérourien », juin 2009.

### USAGERS

	29.90€ /mois	15€/mois	Moins de 15 €/mois
Il est confortable	3%	9%	6%
Vous vous en sortez	7%	18%	21%
Il est difficile	2%	9%	6%
Il est très difficile	0%	6%	8%

**Tableau 11** : Consentement à payer et perception du niveau de vie

	29.90€ /mois	15€/mois	Moins de 15 €/mois
Tous les jours	14%	33%	36%
Toutes les semaines	0%	4%	4%
Moins souvent	0%	1%	0%

**Tableau 12** : Consentement à payer et fréquence d'utilisation d'Internet.

	29.90€ /mois	15€/mois	Moins de 15 €/mois
Célibataire	0%	4%	8%
Foyer sans enfant	2%	8%	4%
Foyer avec enfant	4%	19%	14%
Foyer monoparental	8%	10%	14%

**Tableau 13** : Consentement à payer et structure du foyer

Sur l'ensemble de la population interrogée (usagers et non-usagers), *a priori*, seulement 14% des personnes sont prêtes à payer le prix communément appliqué pour un abonnement Internet (offre trip-play). Ce résultat peut être biaisé par le fait que la population interrogée savait qu'elle pourrait bénéficier d'Internet à 1 € par mois dans le cadre du projet et qu'elle a pu se projeter dans l'offre courante trip-play incluant la téléphonie illimitée. (tableau 10)

A travers l'étude détaillée de différentes variables extraites des réponses des usagers — la fréquence d'utilisation d'Internet, la structure du foyer et la perception du niveau de vie d'Internet (tableaux 11 à 13) —, nous pouvons observer qu'une médiane s'établit pour les valeurs correspondant à 15 € par mois ou moins.

Même si les personnes utilisent tous les jours Internet et lui accorde une valeur importante, elles ne sont pas prêtes à payer le prix fort. Ce qui revient à penser qu'Internet pourrait être considéré comme un Service Universel, c'est-à-dire disponible pour tout le monde quels que soient le salaire, la perception du niveau de vie et la situation personnelle. Les réponses induisent donc une volonté des habitants qu'Internet soit mis à leur disposition à des prix préférentiels, soit par la collectivité, soit par le marché.

Chez les non-usagers, notons une préférence pour les valeurs inférieures à 15 €. L'absence d'usage et, on peut supposer d'après les résultats de la partie 5.2, une perception limitée d'Internet conduit à une difficile représentation de la valeur. (tableau 14)

### NON-USAGERS

29.90€ /mois	15€/mois	Moins de 15 €/mois
15%	41%	44%

**Tableau 14** : Consentement à payer chez les non-usagers.

## 6EME PARTIE/ Bilan et Perspectives

Ce premier rapport relatif à l'étude du projet « Internet pour tous à Kérourien » et les résultats de l'enquête (*ex-ante* au projet) conduisent à différents constats, amènent des perspectives et des pistes de réflexion à explorer dans le champ, toujours fécond, de la recherche et de l'action ayant trait aux technologies de l'information et de la communication et la fragilité des personnes ou des territoires.

### 6.1. Les limites de l'enquête.

La taille et la composition de notre échantillon nous incite à la prudence quant à l'exhaustivité des résultats :

- L'enquête ne permet pas de décrire la situation des 295 logements qui n'ont pu être enquêtés car les habitants étaient absents. Il conviendrait donc de s'assurer dans quelle mesure elle corrobore ou infirme nos résultats actuels.
- Les personnes âgées restent un groupe important éloigné de ces techniques, pour preuve, les 23% de refus. Mais il conviendrait de nuancer devant l'arrivée des jeunes retraités qui constituent une cible potentielle d'actions spécifiques et dont l'éloignement ne semble plus rédhibitoire. La démarche d'enquête a pu les effrayer, il faudrait donc adopter une autre démarche, plus anthropologique (dans le sens, où la relation de confiance qui doit se mettre en place entre le ou les enquêteurs et l'enquêté peut demander plus de temps).
- Le travail de qualification des refus a permis d'affiner ceux-ci mais il reste des incertitudes sur près de la moitié de ces refus. D'un point de vue méthodologique, ce nombre met en exergue, une fois de plus, la difficulté qu'il y a à toucher l'ensemble des « exclus de l'Internet ».
- En outre, quartier de logements sociaux, cela signifie également qu'à travers Kérourien nous touchons une tranche de la population, dont les conditions de vie sont certes difficiles mais qui est dans une situation encadrée notamment par les systèmes sociaux. Ceux que les dernières enquêtes ont révélés comme nouveaux pauvres (ex. étudiants, jeunes adultes sans formation professionnelle) qui vivent dans des logements précaires ne sont pas concernés par cette étude. Or, les ruptures sociales et les principaux risques de disqualifications sociales se trouvent là. De ce fait, certains mécanismes, qui ont été mis en lumière dans le dispositif du projet « Internet pour tous à Kérourien », notamment en terme de partenariat public-privé, peuvent-ils être transférable, en partie tout au moins, à d'autres poches de pauvreté de la société française ?

## 6.2. Les enseignements de l'étude

Pour faire le bilan de cette étude nous reviendrons sur les questionnements et problématiques que nous avons énoncés au départ en se demandant si nous y avons répondu, comment et quels sont les éléments de réponse.

*La première question que nous avons posée était de savoir si nous pouvions établir une corrélation entre les déterminants sociaux de la population du quartier de Kérourien, liée au niveau d'étude, à l'âge, au revenu et à la structure du foyer et leur situation et expérience en matière d'usage et de non-usage de l'informatique et d'Internet ?*

De manière globale, nous confirmons que le niveau de diplôme, le revenu, l'âge et la structure du foyer constitue des déterminants clés dans la qualification des situations d'usages et de non-usages (p. 39). Nous retiendrons notamment :

- La population à laquelle nous avons eue accès présente un niveau d'équipement en outils numériques et en connexion au réseau proche des données régionales et nationales, voire supérieure dans certains cas.
- Toutefois, une différence marquée en termes d'équipement et de connexion est observée chez les personnes seules ou les couples sans enfant. La structure du foyer et l'absence d'enfant, plus fortement que d'autres variables, marque une ligne tangente de non-utilisation d'Internet.
- On constate également une répartition très marquée des non-usagers autour du niveau et du type d'études. De même, il semble, que les métiers (ouvriers et employés) auxquels prétendent les personnes que nous avons interrogés ne favorisent pas l'accès aux usages des outils numériques. Les personnes non diplômées restent un groupe faiblement utilisateur des TIC.
- L'enquête ne permet pas d'identifier de réelle fracture ou discrimination entre les sexes. A une exception près, la situation des familles monoparentales qui sont le plus souvent constituées de mères de famille élevant seules leurs enfants.

*La question suivante portait sur les conséquences de la connexion au sein du foyer dans la définition des relations entre l'espace intime du domicile et la vie extérieure.*

- Les usages des outils de communication sur Internet permettent essentiellement de rester en contact avec les proches : voisins ou famille restée au pays.
- On constate peu d'usages qui permettent une participation active à la vie citoyenne : blogs, forum, etc.
- La population que nous avons interrogée dispose, très majoritairement d'une connexion à internet au sein du domicile.

*Internet peut-il être considéré comme un droit, un « service universel » que la collectivité devrait pouvoir rendre à des tarifs préférentiels, au vu de son caractère facilitateur dans l'accès à des services et à des ressources tels que le logement, l'emploi, la culture et les loisirs ?*

- Dans l'ensemble, la perception générale de la situation économique est plutôt positive chez les usagers avec un infléchissement pour les non-usagers. Ce qui peut expliquer, que, malgré le taux de chômage et le niveau de bas revenu, les conditions économiques ne sont pas rédhitoires à l'équipement et que les familles exercent des arbitrages dans la répartition des ressources. Néanmoins, dans l'ensemble, les personnes interrogées estiment élevé le coût actuel de la connexion.
- Internet doit être considéré, au regard de la valeur que les habitants lui accorde, comme un Service Universel puisqu'il rend un accès à la fois plus facile et plus rapide à des besoins jugés socialement essentiels. A ce titre, les personnes interviewées sont prêtes à faire des arbitrages ou des sacrifices, allant jusqu'à l'endettement pour bénéficier et faire bénéficier leurs enfants de ce service. Ainsi, 52% des personnes interrogées vivent avec 1200€ ou moins ; à ce titre faciliter son accès à moindre coût pour ces foyers aux revenus modestes semble devenir un enjeu sociétal de premier ordre.
- Par ailleurs, une majorité des personnes interviewées considère que la mise à disposition d'internet à bas coût constitue une amélioration de la qualité de leur logement.

*Internet et les ressources numériques permettent-ils une requalification sociale, une revalorisation de l'identité personnelle ?*

- Dans l'ensemble les personnes interrogées considèrent qu'Internet est un élément indispensable à la réussite scolaire ou du moins à l'avenir des enfants.
- En parallèle, on remarque que la composition socio-professionnelle de la population que nous avons interrogée, de même que la qualification professionnelle, sont des marqueurs forts des situations de non-usages.

Des entretiens mettraient selon nous en exergue la corrélation entre la situation professionnelle des parents et la volonté de mettre toutes les chances de réussir du côté des enfants.

- Par ailleurs, l'absence marquée d'usages autour de la production de contenu soulève une question quant au processus d'appropriation des outils.

## **Pour conclure.**

Pour conclure, nous reviendrons sur la dernière question qui ouvrirait notre propos. *Dans quelle mesure un projet de développement d'Internet à très bas coût sur un quartier d'habitat social classé en zone urbaine sensible peut-il constituer une ressource territoriale et créer une spécification du territoire par rapport au reste de la ville ?*

L'étude met en lumière la complexité des phénomènes sociaux et cognitifs qui est souvent diluée dans la notion de fracture numérique. Alors que le projet « Internet pour tous » repose sur l'idée de faciliter l'accès aux réseaux, l'étude met en exergue une population relativement

bien connectée. Elle met également en exergue un hiatus entre les potentialités que les outils numériques offrent de ressources et ce que les gens en font ou en attendent réellement. Philippe Cazeuneuve, consultant dans le domaine des TIC, montrait à ce sujet et déjà en 2003 que « *L'inconvénient de l'approche conceptuelle de « fossé numérique » est qu'elle sur-valorise l'importance de la technologie et pousse certains à imaginer uniquement des solutions numériques, là où un mix de technologie, de ressources humaines et de relationnel est indispensable* » (Cazeneuve, 2003).

Une hypothèse qu'il conviendra de travailler à l'avenir est le fait que les résultats que nous apportons montrent, même partiellement, que la population de Kérourien bénéficie d'une certaine capacité à l'information et à l'accès aux technologies numériques. En d'autres termes, il n'y a pas ou plus de non-usagers absolus totalement isolés. Il pourrait alors être opportun de mesurer le rôle de l'environnement local dans la diffusion de cette culture numérique et notamment celui des acteurs locaux.

Cependant, selon nous, répondre à la question nécessite de s'interroger sur la capacité innovatrice. Autrement dit, il s'agit par exemple d'identifier les spécificités des quartiers d'habitat social et d'observer comment les habitants investissent le projet de développement d'Internet pour se l'approprier et en faire leur projet. Ainsi, mobiliser l'avantage de la densité de l'habitat social pour fournir, de façon collective, des services innovants comme le suivi et la maîtrise des consommations d'énergie et d'eau ou le maintien à domicile des personnes âgées par les technologies numériques peuvent constituer des leviers d'action dans une démarche de réduction de la pauvreté sur des territoires fragilisés.

Un premier pas a été franchi à Kérourien dans la mesure où le projet, porté par la collectivité a été également justifié par celle-ci sur l'existence d'une dynamique dans le quartier, autour d'Internet et des outils numériques : site Couleur quartier, atelier de musique assistée par ordinateur, etc. Néanmoins, on se rend compte que la dimension sociale et standardisée des usages prend le pas sur la créativité et l'innovation ascendante.

Au regard de la dimension économique, favoriser l'accès à Internet à bas coût peut être considéré comme une valeur sociale par ceux qui en bénéficient mais cela signifie-t-il que les personnes, dans leur identité sociale d'habitant du quartier se l'approprient réellement ?

En effet, les quartiers Zones Urbaines Sensibles, comme Kérourien sont des territoires plutôt fragiles où la pauvreté est relativement marquée. Selon nous, cette pauvreté doit être considérée non seulement comme un problème de revenus, ce que nous évoquons plus haut, mais également comme un problème relatif au contrôle des décisions qui affectent les personnes quotidiennement, à l'accès à des droits, à la justice et à l'égalité d'opportunités. Cela implique la participation des bénéficiaires comme sujets actifs, c'est-à-dire en développant ce qu'eux-mêmes souhaitent, en renforçant leurs ressources propre et leurs savoirs, ce que les anglo-saxons nomment l'empowerment. Cela rejoint l'approche d'Amartya Sen, où le développement est appréhendé comme « *un processus d'expansion des libertés réelles dont jouissent les individus* » (Sen, 2000).

# Table des illustrations

## FIGURES

Figure 1. Recensement des causes des refus obtenus lors de l'enquête.....	16
Figure 2. Le quartier de Kérourien dans la métropole brestoise. ....	18
Figure 3. Répartition par sexe de la population de la ZUS de Kérourien. ....	20
Figure 4. Répartition par âge de la population de Kérourien.....	20
Figure 5. Population active occupée par catégorie socioprofessionnelle.....	21
Figure 6 : « Internet pour tous à Kérourien » : un projet multi-acteurs .....	29
Figure 7: Taux d'équipement des foyers en technologies numériques.....	33
Figure 8 : Répartition de l'échantillon par rapport au lieu de connexion et à l'usage.....	34
Figure 9: Périodicité d'usage.....	35
Figure 10 : Ancienneté d'usage.....	35
Figure 11: Temps de connexion.....	35
Figure 12 : Raisons du non-usage.....	37
Figure 13 : Niveau de diplôme chez les usagers et les non-usagers. ....	39
Figure 14 Structure des foyers chez les usagers et les non-usagers. ....	39
Figure 15 : Représentation d'Internet chez les usagers et les non-usagers du quartier de Kérourien.	40
Figure 16 : Usages pratiqués et connus.....	42
Figure 17 : Pyramide des usages élaborée dans le cadre du projet PSAUME.....	43
Figure 18 : Représentation des communications des habitants de Kérourien dans le monde.....	45

## TABLEAUX

Tableau 1 : Les revenus des ménages de la ZUS de Kérourien. ....	21
Tableau 2 : Satisfaction des habitants de Kérourien par rapport aux équipements de quartier. ....	23
Tableau 3 : Comparaison des principales caractéristiques de la population interviewée avec les données du RGP 1999. ....	32
Tableau 4 : Mode d'apprentissage de l'informatique et d'Internet chez les habitants de Kérourien.....	32
Tableau 5 : Comparaison des revenus entre usagers et non-usagers.....	39
Tableau 6 : Corrélation entre la présence d'enfant dans le foyer, la possession d'un ordinateur et d'une connexion à Internet. ....	39
Tableau 7 : Niveau de diversité des usages d'Internet chez les familles monoparentales et les couples avec enfants sur une échelle de 10 usages.....	44
Tableau 8 : Fréquence d'usage de l'ordinateur chez les familles monoparentales et les couples avec enfants.....	44
Tableau 9 : Comparaison de différentes variables entre les données « enquête Internet pour tous à Kérourien » et le Panorama Marsouin 2009. ....	46
Tableau 10 : Consentement à payer Internet chez l'ensemble de la population .....	49
Tableau 11 : Consentement à payer et Perception du niveau de vie .....	49
Tableau 12 : Consentement à payer et Fréquence d'utilisation d'Internet .....	49
Tableau 13 : Consentement à payer et structure du foyer .....	49
Tableau 14 : Consentement à payer chez les non-usagers. ....	49

## ILLUSTRATION

Illustration 1 : Couleur Quartier : d'une mobilisation habitante au nom du Centre Social de Kérourien.....	23
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

# Bibliographie

ARTHAUT R. (2006), *La consommation des ménages en TIC depuis 45 ans, Un renouvellement permanent*, INSEE PREMIERE, <http://insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1101/ip1101.pdf>.

BEAUCHAMPS M. (2006), *Faciliter l'accès à Internet pour les résidents de logements sociaux*, Mémoire de Master Recherche Aménagement, Urbanisme, Dynamique des Espaces, Université de Paris I.

BOUTET A., TREMENBERT J. (2008), *Les recherches sur les usages des TIC à l'épreuve de la problématique des non-usages d'Internet et de l'informatique*, Réflexions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique, [http://www.marsouin.org/article.php3?id\\_article=248](http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=248).

BOUTET A., TREMENBERT J. (2008), *Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages*, enquête participative à Kérourien (Brest), [http://www.marsouin.org/article.php3?id\\_article=232](http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=232).

BROTCORNE P., VALENDUC G (2008), *Construction des compétences numériques et réduction des inégalités, Une exploration de la fracture numérique au second degré*, Rapport publié par le SPP fédéral "Intégration sociale", Bruxelles, <http://www.ftu-namur.org/fichiers/Comp%C3%A9tences%20num%C3%A9riques%20et%20in%C3%A9galit%C3%A9s.pdf>.

CAZENEUVE P. (2003), *Pour en finir une fois pour toute avec la fracture numérique*, site de CREATIF : [http://www.creatif-public.net/article.php3?id\\_article=12](http://www.creatif-public.net/article.php3?id_article=12)

CDC, Ernst&Young, Ipsos (2008), *Evaluation de la « fracture numérique » dans les quartiers « sensibles » traités par l'ANRU*, synthèse, [http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Synthese\\_sondage\\_fracture\\_numerique\\_ZUS.pdf](http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/Synthese_sondage_fracture_numerique_ZUS.pdf).

CHARTRE DE GESTION URBAINE DE PROXIMITE : QUARTIERS DE KEROURIEN/KERANROUX/ VALYHIR

COLLECTIF(1995), Brest alias brest, Mardaga.

COLLECTIF COULEUR QUARTIER, *Des graines sur le béton*, vidéo, 2006.

COULEUR QUARTIER, *Journal des habitants de Kérourien et Kéranroux*, n°7 et 9, mars et novembre 2008.

CONTRAT URBAIN DE COHESION SOCIALE 2007-2009 DE L'AGGLOMERATION BRESTOISE.

CREDOC (2008), *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, Rapport réalisé à la demande du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi et de l'ARCEP, Paris.

DELEGATION INTERMINISTERIELLE A LA VILLE (2001), *Internet dans les quartiers : Espaces publics numériques et politique de la ville*, Repères, <http://www.ville.gouv.fr/pdf/editions/internet-quartiers.pdf>.

- DI MEO G et BULEON P. (2005), *L'espace social. Lecture géographique des sociétés*, Paris, Armand Colin.
- DUPUY G. (2007), *La « fracture numérique »*, Paris, Ellipses.
- ENQUETE D'OCCUPATION DU PARC SOCIAL BMH (2006), Tris à plat.
- FENNETEAU H. (2002), *Enquête : entretien et questionnaire*, Dunod.
- FONDS POUR LA PROMOTION DES ETUDES PREALABLES ETUDES TRANSVERSALES EVALUATIONS, F3E, (2002), *Guide méthodologique : Le suivi d'un projet de développement démarche, dispositif, indicateurs*, <http://f3e.asso.fr/IMG/pdf/guideSuivi.pdf>.
- FONDS POUR LA PROMOTION DES ETUDES PREALABLES ETUDES TRANSVERSALES EVALUATIONS, F3E, (1996), *Guide méthodologique : L'évaluation, un outil au service de l'action*, <http://f3e.asso.fr/IMG/pdf/guideEvaluation.pdf>.
- FREIRE P. (1982), *Pédagogie des opprimés*, Paris, La Découverte.
- GRANJON F., LELONG B., METZGER JL. (dir.) (2009), *Inégalités Numériques, clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, Paris, Lavoisier.
- GARNIER L., LELONG C., SINDJOUN G. (2001), *Enjeu d'un Centre Social à Kérourien*, Mémoire, Institut de Géoarchitecture, UBO.
- GUMMUCHIAN H., PECQUEUR B. (2007), *La ressource territoriale*, Paris, Economica Anthropos.
- HOGGART R. (1970), *La culture du pauvre*, Editions de Minuit.
- KIYINDOU A. (dir.) (2009), *Fracture numérique et justice sociale*, Les cahiers du numérique, Paris, Lavoisier.
- LETHIAIS V., ROUDAUT K. (2008), *L'utilisation d'Internet comme média relationnel : Quid des amis virtuels*, Marsouin, [http://www.marsouin.org/article.php3?id\\_article=235](http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=235).
- MARSOUIN (2008), Observatoire OPSIS, *Principaux indicateurs du développement numérique*, Résultats des enquêtes 2008 de Marsouin.
- MARSOUIN (2008), Observatoire OPSIS, *Qui refuse les TIC en Bretagne et pourquoi ? comprendre grâce aux statistiques le non usage d'Internet*, [http://www.marsouin.org/article.php3?id\\_article=257](http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=257).
- MARSOUIN, Département LUSSI (2004), *Les modalités d'usage des technologies numériques dans le cadre du quartier de Kérourien (Brest)*, [http://psaume.infini.fr/IMG/pdf/rapport\\_Psaume\\_ABoute-HTrellu\\_18-01.pdf](http://psaume.infini.fr/IMG/pdf/rapport_Psaume_ABoute-HTrellu_18-01.pdf).
- MERKLEN D. (2009), *Quartiers populaires, quartiers politiques*, Paris, La Dispute.
- OBSERVATOIRE SOCIAL DE L'AGGLOMERATION BRESTOISE (2007), Adeupa de Brest, Données 2006.
- REGARDS SUR L'ACTUALITE (2004), *Les services publics à l'heure de la concurrence*, Paris, La documentation française.

PHARABOD A.S (2004), *Territoires et seuils de l'intimité familiale, un regard ethnographique sur les objets multimédias et leurs usages dans quelques foyers franciliens*, Réseaux, n°123, L'Internet en famille, page 87-117, Lavoisier.

RECENSEMENT GENERAL DE LA POPULATION (1999), Données par ZUS, INSEE.

ROUXEL F. (1998), *Brest-en-baraques, Histoire d'une ville provisoire, 1945-1975*, Brest, Le Télégramme éditions.

SANSOT P. (2009, 2<sup>e</sup> édition), *Les gens de peu*, Paris, Quadrige.

SEN A. (2000) *Un nouveau modèle économique, Développement, justice, liberté*, Paris, Odile Jacob.

SIG Politique de la ville, ZUS Kérourien, <http://sig.ville.gouv.fr/Synthese/5302060>.

SINGLY F. (2001), *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan Université.

STEBE JM. (2002), *Le logement social en France*, Paris, PUF.

STILGOE J. (2009), *Scientifiques citoyens, reconnecter les sciences à la société civile*, Paris, Demos.

## **ANNEXE 1/ Rencontre avec les acteurs**

**BARS Joël**, Responsable de l'antenne de Kérourien de Brest Métropole Habitat.

**BLANCHET Morgane**, Chargée de mission ICEO.

**BRIAND Michel**, Vice-président de BMO chargé de l'aménagement numérique du territoire.

**CADJOU Renan**, Association « Le Boulon ». (Entretien téléphonique)

**CHARBONNEAU Laurent**, Directeur du Centre Social de Kérourien.

**DUCEPT Pascal**, Directeur Régional Ouest, Numericable.

**LAMOULEN Eric**, Directeur Général du Toit Angevin. (Entretien téléphonique)

**LE SECH Hubert**, Responsable du Service « Réseaux et Télécommunications », Brest Métropole Océane.

**LE FAUCHEUR-JONCOUR Elisabeth**, Chargée de projets, Service « Internet et Expression Multimédia », Mairie de Brest.

**LEBBAD Lynda**, Chargée de mission Développement Social Urbain, Brest Métropole Océane.

**MONTFORT Lucienne**, Référente pour la Confédération Syndicale des Familles, Rive Droite.

**POURIAS Sébastien**, Responsable Régional Collectif Région Ouest, Numericable.

**ROUE Régine**, Animatrice de l'Espace Public Multimédia de Kérourien.

**TALOC Claudie**, Coordinatrice, Groupe de Pédagogie et d'Action Sociale.

**VIDAL Béatrice**, Educatrice, Prévention Don Bosco.

## ANNEXE 2/ Questionnaire

Bonjour,

Nous effectuons une enquête dans le cadre du projet « Internet pour tous à Kerourien » afin de mieux comprendre les pratiques, les non-pratiques et les représentations liées à Internet et l'informatique au sein des foyers du quartier ainsi que les activités quotidiennes et les conditions de vie des habitants.

Votre collaboration nous permettra de mener au mieux notre travail qui vous sera restitué lors d'une réunion publique.

L'enquête à laquelle vous allez répondre prendra environ 15-20 minutes, elle est bien évidemment anonyme et confidentielle.

### PRE-QUESTIONNAIRE

0.1. Habitez-vous dans le quartier de Kerourien ?  oui  non **Si non=> arrêt du questionnaire**

0.2. Comment se compose votre foyer ?

	Sexe	Age	Lieu de naissance (dmt si en France/ pays si étranger)
Personne 1	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		
Personne 2	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		
Personne 3	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		
Personne 4	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		
Personne 5	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		
Personne 6	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		
Personne 7	<input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme		

## I. EQUIPEMENT DU FOYER

### 1.1. Avez-vous un ordinateur à la maison ? :

- oui  non (*allez directement à la question 1.4*)

#### Si oui :

- un ordinateur de bureau  
 Plusieurs ordinateurs de bureau, combien :  
 Un ordinateur portable  
 Plusieurs ordinateurs portables, combien :

### 1.3. Avez-vous une connexion à Internet à domicile?

- Oui (*rubrique utilisateurs à domicile 2.1.*)  
 non

#### Si oui , quel abonnement ?

- Abonnement illimité couplé, TV, Téléphonie  
 Abonnement illimité + TV  
 Abonnement illimité + Téléphonie  
 Abonnement illimité  
 Abonnement limité  
 Abonnement avec votre forfait téléphone mobile 3G  
 Autres

### 1.2. Dans l'appartement, où est/sont le(s) ordinateur(s) ?

- Dans le salon  
 Dans le bureau  
 Dans une des chambres  
     Laquelle  
 Ailleurs, précisez :

### 1.4. Avez-vous un abonnement payant pour la TV ?:

- oui  
 non  
 je ne sais pas

#### Si oui :

- canal +  
 canalsat  
 autre

### 1.5. Si non à 1.3, Utilisez-vous Internet en dehors du domicile ?

- oui (*rubrique utilisateurs hors-domicile 2.2*)  
 non (*rubrique non-utilisateurs 2.3*)

### 1.6. Quels autres équipements technologiques possédez-vous dans votre foyer ?

- Télévision : combien dans le foyer :  
 Télévision avec décodeur TNT intégré  
 Ecran plat/plasma  
 Téléphone portable : combien dans le foyer :  
 Lecteur DVD  
 Home Cinema  
 Console de jeu  
 Caméscope, Appareil photo numérique  
 Lecteur MP3/MP4  
 iPod  
 Pda  
 GPS pour voiture  
 Webcam  
 Autres, précisez :

## II. USAGES/ NON-USAGES

### 2.1. Pour les utilisateurs (à domicile)

#### 2.1.1 A quelle fréquence utilisez-vous l'ordinateur et Internet ?

- Tous les jours  
 Toutes les semaines  
 Tous les mois  
 Moins souvent

#### 2.1.3. Depuis combien de temps utilisez-vous l'ordinateur ?

- moins de 1 an  
 moins de 2 ans  
 entre de 2 et 5 ans  
 plus de 5 ans  
 je ne sais pas

#### 2.1.4. Au moment où vous vous connectez à combien de temps estimez-vous utiliser Internet en moyenne ?

- ½ heure environ  
 1 heure environ  
 2 heures environ  
 Plus de 2 heures  
 Vous vous connectez le matin et éteignez le soir  
 je ne sais pas

#### 2.1.2. Comment avez-vous appris à vous servir de l'ordinateur et d'Internet ?

- Dans une structure du quartier  
 Laquelle ? :  
 par un proche (famille ou ami)  
 à l'école/ au travail  
 vous avez appris tout/e seul/le  
 autre  
 je ne sais pas

#### 2.1.3.2. Depuis combien de temps utilisez-vous Internet?

- moins de 1 an  
 moins de 2 ans  
 entre de 2 et 5 ans  
 plus de 5 ans  
 je ne sais pas

#### 2.1.5. Quels usages faites-vous de l'informatique et d'Internet?

##### Bureautique

- Traitement de texte     tableur     diaporama  
 travail sur photos/images     autres, précisez :

##### Recherche d'informations

Si oui, quel type d'information (plusieurs réponses possibles) :

##### Activités de communication

- écrire/lire des mails  
 faire du tchat  
 avec des gens connus     avec des gens inconnus  
 utiliser Facebook ou autres réseaux sociaux  
 utiliser Skype/MSN :  
 en téléphonie  
 en téléphonie/Webcam  
 aller sur des sites de rencontres

##### Activités de divertissement

- Jeu en ligne  
 Vidéos  
 Visionnage     Téléchargement  
 Musique :  
 Ecoute     Téléchargement ( !Suite page 4)

##### Démarches administratives

- Gérer les comptes bancaires  
 Faire des démarches administratives : impôt, CAF...

- Effectuer les démarches de recherche d'emploi: recherche offres, candidatures, contact avec le Pôle Emploi...
- Faire des recherches sur des services de proximité (horaires, inscription halte garderie...)

Activités liées au Commerce

- Achat/Vente en ligne
- Réservation de billets (spectacle, train, avion...)

Activités liées à l'Expression

- Alimentation d'un blog
- Participation à des forums

Autres

**2.1.6. Si vous utilisez le mail, avec qui communiquez-vous ?**

- Des gens du quartier
- Des gens de Brest
- Des gens de Bretagne
- Des gens hors-Bretagne
- Des gens à l'étranger, où ?
- vous ne savez pas

**Et pour le tchat ou skype :**

- Des gens du quartier
- Des gens de Brest
- Des gens de Bretagne
- Des gens hors-Bretagne
- Des gens à l'étranger, où ?
- vous ne savez pas

**2.1.8. (Si plusieurs personnes dans le foyer !) Qui utilise le plus l'ordinateur et Internet dans votre foyer ?**

- Vous
- Votre conjoint
- Vos enfants
- Une autre personne, qui ?
- je ne sais pas

**2.1.10. Citez 3 mots qui pour vous définissent Internet :**

- 1.
- 2.
- 3.

**2.1.12. Vous diriez qu'Internet :**

- c'est quasiment indispensable de nos jours
- c'est plutôt pratique
- ça ne sert à rien
- vous ne savez pas

**2.1.7. Etes-vous satisfait de votre niveau d'utilisation de l'informatique et d'Internet ?**

- Oui cela me permet de répondre à mes besoins
- Non, j'aimerais m'améliorer pour faire davantage de choses

**Si non, quoi ?**

- je ne sais pas

**2.1.9. Est-ce qu'il y a des règles établies au sein de votre foyer pour l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet?**

- Oui  Non

**Si oui lesquelles ? :**

**2.1.11. Selon vous en France sur 100 foyers combien ont accès à Internet ?**

## 2.2. Pour les utilisateurs hors-domicile

### 2.2.1. Où utilisez-vous Internet?

- à l'EPM (chez Régine)
- au collège/ à l'école
- au travail
- à la MPT
- dans des cybercafés ou des PAPI
- chez des proches (famille ou amis)
- Ailleurs

### 2.2.3. Comment avez-vous appris à vous servir de l'ordinateur et d'Internet ?

- Dans une structure du quartier  
Laquelle ? :
- par un proche (famille ou ami)
- à l'école/ au travail
- vous avez appris tout/e seul/le
- autre
- je ne sais pas

### 2.2.5. Depuis combien de temps utilisez-vous Internet?

- moins de 1 an
- moins de 2 ans
- entre de 2 et 5 ans
- plus de 5 ans
- je ne sais pas

### 2.2.7. Quels usages faites-vous de l'informatique et d'Internet?

#### Bureautique

- Traitement de texte     tableur     diaporama
- travail sur photos/images     autres, précisez :

#### Recherche d'informations

Si oui, quel type d'information (plusieurs réponses possibles) :

#### Activités de communication

- écrire/lire des mails
- faire du tchat
  - avec des gens connus     avec des gens inconnus
- utiliser Facebook, ou autres réseaux sociaux
- utiliser Skype/MSN :
  - en téléphonie
  - en téléphonie/Webcam
- aller sur des sites de rencontres

(! Suite page 6)

### 2.2.2 A quelle fréquence utilisez-vous l'ordinateur et Internet ?

- Tous les jours
- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Moins souvent

### 2.2.4. Depuis combien de temps utilisez-vous l'ordinateur ?

- Moins de 1 an
- moins de 2 ans
- entre de 2 et 5 ans
- plus de 5 ans
- je ne sais pas

### 2.2.6. Au moment où vous vous connectez à combien de temps estimez-vous utiliser Internet en moyenne ?

- ½ heure environ
- 1 heure environ
- 2 heures environ
- Plus de 2 heures
- Vous vous connectez le matin et éteignez le soir
- je ne sais pas

### 2.2.8. Si vous utilisez le mail, Avec qui communiquez-vous ?:

- Des gens du quartier
- Des gens de Brest
- Des gens de Bretagne
- Des gens hors-Bretagne
- Des gens à l'étranger, où ?
- vous ne savez pas

#### Et pour le tchat ou skype :

- Des gens du quartier
- Des gens de Brest
- Des gens de Bretagne
- Des gens hors-Bretagne
- Des gens à l'étranger, où ?
- vous ne savez pas

**Activités de divertissement**

- Jeu en ligne
- Vidéos
  - Visionnage
  - Téléchargement
- Musique :
  - Ecoute
  - Téléchargement

**Démarches administratives**

- Gérer les comptes bancaires
- Faire des démarches administratives : impôt, CAF...
- Effectuer les démarches de recherche d'emploi: recherche offres, candidatures, contact avec le Pôle Emploi...
- Faire des recherches sur des services de proximité (horaires, inscription halte garderie...)

**Activités liées au Commerce**

- Achat/Vente en ligne
- Réservation de billets (spectacle, train, avion...)

**Activités liées à l'Expression**

- Alimentation d'un blog
- Participation à des forums

**Autres**

- précisez,

**2.2.9. Etes-vous satisfait de votre niveau d'utilisation de l'informatique et d'Internet ?**

- Oui cela me permet de répondre à mes besoins
- Non, j'aimerais m'améliorer pour faire davantage de choses

**Si non, quoi ?**

- je ne sais pas

**2.2.11. Citez 3 mots qui pour vous définissent Internet :**

- 1.
- 2.
- 3.

**2.2.13. Vous diriez qu'Internet :**

- c'est quasiment indispensable de nos jours
- c'est plutôt pratique
- ça ne sert à rien
- vous ne savez pas

**2.2.10. Vous êtes-vous déjà dit « si j'avais Internet à la maison ça serait plus pratique ? »**

- oui souvent
- oui parfois
- non jamais
- je ne sais pas

**2.2.12. Selon vous en France sur 100 foyers combien ont accès à Internet**

### 2.3. Pour les non-utilisateurs absolus

**2.3.1. Je vais vous proposer une liste d'activités que l'on peut faire avec Internet et l'informatique. Vous allez me dire si vous connaissez. Si oui, si quelqu'un l'a déjà fait pour vous.**

	Connaissez-vous ?	Si connu, quelqu'un l'a-t-il déjà fait pour vous ?
<b>Bureautique :</b>		
Traitement de texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tableur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diaporama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail sur photos/images	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres, précisez :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Recherche d'informations</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quel type ? (plusieurs réponses possibles)		
<b>Activités de communication</b>		
écrire/lire des mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faire du tchat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
avec des gens connus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
avec des gens inconnus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser Facebook, ou autres réseaux sociaux,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utiliser skype/MSN :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en téléphonie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
en téléphonie et Webcam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aller sur des sites de rencontres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Activités de divertissement</b>		
Jeu en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vidéos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visionnage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléchargement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musique :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ecoute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléchargement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Démarches administratives</b>		
Gestion des comptes bancaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire des démarches administratives : impôt, CAF...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer les démarches de recherche d'emploi:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
recherche offres, candidatures, contact avec le Pôle		
Emploi...		
<b>Activités liées au Commerce</b>		
Achat/Vente en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réservation de billets (spectacle, train, avion...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Activités liées à l'Expression</b>		
Alimenter et Gérer un blog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participer à des forums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2.3.2. Si quelqu'un a déjà fait quelque chose pour vous, qui est-ce ? (plusieurs réponses possibles)**

- Un membre de la famille
- Un ami
- Un professionnel
- Un voisin
- Autre

**2.3.3. Vous n'utilisez pas Internet parce que : (plusieurs réponses possibles)**

- Vous pensez ne pas savoir faire, que c'est trop compliqué
- Vous avez peur, vous ne vous sentez pas capable
- Vous n'avez pas le temps
- Vous n'en n'avez pas besoin
- Ca ne marche jamais et quand ca ne fonctionne pas on ne sait pas comment faire
- Vous vous trouvez trop vieux pour cela
- Autre

**2.3.4. Connaissez-vous des personnes qui utilisent Internet ?**

Dans la famille ou dans le foyer

- Personne n'utilise
- Très peu utilise
- Un bon nombre utilise
- Tout le monde utilise

Au travail, à l'école

- Personne n'utilise
- Très peu utilise
- Un bon nombre utilise
- Tout le monde utilise

Dans vos amis, vos voisins

- Personne n'utilise
- Très peu utilise
- Un bon nombre utilise
- Tout le monde utilise

**2.3.5. Vous êtes vous déjà dit « si je savais me servir de l'ordinateur et d'Internet ça serait plus pratique » ?**

- oui souvent
- oui parfois
- non jamais
- je ne sais pas

**2.3.6. Citez 3 mots qui pour vous définissent Internet :**

- 1.
- 2.
- 3.

**2.3.7. Selon vous en France sur 100 foyers combien ont accès à Internet ?**

**2.3.8. Même si vous n'utilisez pas Internet régulièrement, diriez-vous qu'Internet pourrait vous être ...**

- très utile
- peu utile
- pas utile
- pas du tout utile



**3.2.3. Avez-vous entendu parler du Projet « Internet pour tous à Kerourien » ?**

oui  non

**3.2.4. Avez-vous l'intention de demander le modem dans le cadre du projet « Internet pour tous à Kerourien » ?**

oui certainement  
 oui probablement  
 non, pourquoi ?  
 je ne sais pas

**3.2.5. Le projet « Internet pour tous à Kerourien va donc être mené à titre expérimental pendant 9 mois, au bout de cette période un vote sera effectué pour décider de la continuité du projet. Sachant qu'un abonnement Internet normal est de 29.9€/mois, combien seriez-vous prêt à payer pour conserver ce service ?**

29.90€/mois  oui  non

Si non, 15 €/mois  oui  non

Si non, combien ? ,  
pourquoi ?

### 3.3. ...pour ceux qui fréquentaient des Lieux d'accès Publics

**3.3.1. Qu'est ce que la connexion à domicile va changer pour vous ?**

**3.3.2. Continuerez-vous à aller dans des lieux d'accès publics ?**

Oui, pourquoi ?  
 Non, pourquoi ?

### 3.4. Pour ceux qui ont déjà un abonnement

**3.4.1. Pensez-vous résilier votre abonnement actuel pour profiter du projet ?**

Oui  Non  je ne sais pas

**3.4.2. Souhaiteriez-vous être appuyé dans cette démarche ?**

Oui  Non  je ne sais pas

## IV. POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

### 4.1. Organisation du temps (de la personne interrogée)

#### 4.1.1. Estimez-vous que vous avez...

- peu  
 pas mal  
 beaucoup de temps libre

Comment l'occupez-vous ?

#### 4.1.2. Etes-vous bénévole au sein d'une association ? (si pas déjà cité avant)

oui     non

Si oui, laquelle ?

### 4.2. Indications socio-économiques (de la personne interrogée)

#### 4.2.1. Niveau d'étude

- scolarité interrompue  
 en cours de scolarité  
 Sans diplôme  
 Certificat d'étude  
 BEP/CAP  
 Bac  
 Bac +1/ +2  
 Bac + 3/ +5  
 Autres  
 (diplôme étranger par exemple)

#### 4.2.2. Activité professionnelle

Exercez-vous une activité professionnelle actuellement ?

- Oui à temps-plein  
 Oui à temps partiel  
 Non

Si oui, quelle catégorie socio-professionnelle ?

- Agriculteur  
 artisans, commerçant, chef d'entreprise  
 cadre, profession intellectuelle supérieure  
 Employé, profession intermédiaire  
 Ouvrier  
 Retraité

Si non, quelle situation ?

- Demandeur d'emploi,  
 si oui :  
 depuis combien de temps ?  
 êtes-vous indemnisé :  oui     non

- Ecolier/ Collégien/Lycéen/Étudiant  
 Sans profession, au foyer

#### 4.2.3. Lisez-vous le français ?

Oui     non

#### 4.2.4 Ecrivez-vous le français ?

Oui     non

### 4.3. Conditions de vie

#### 4.3.1. Le foyer bénéficie-t-il d'aides spécifiques :

- Pension alimentaire
- Allocations familiales
- Allocations logement
- API (Allocation Parent Isolé)
- RMI ou RSA
- APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie)
- AAH (Allocation aux Adultes Handicapés)
- ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées)
- ASS (Allocation Spécifique de Solidarité)
- Autres

#### 4.3.2. Quel est le revenu mensuel de votre foyer ?

- de 800 €/mois
- 800<1200 € mois
- 1200<1500 €/mois
- 1500<2000 €/mois
- 2000<4000 €/mois
- + de 4000 €/mois
- ne souhaite pas répondre

#### 4.3.3. Que diriez-vous de votre niveau de vie ?

- Il est confortable
- Vous vous en sortez
- Il est difficile
- Il est très difficile
- Vous ne savez pas

---

#### 5. Avez-vous des choses à rajouter ou des commentaires à faire ?

-----

-----

-----

-----

#### 6. Accepteriez-vous de participer à un suivi à l'issu de cette enquête (avec un cahier d'usage par exemple) ? Si oui, pouvez-vous me donner une coordonnée pour que je puisse vous recontacter :

-----

-----

-----

# ANNEXE 3/ Tableaux de bord et plan du quartier remis aux enquêteurs/trices

Exemple : Lundi 29 juin - Equipe 1

## Ilots 35

	Enquête effectuée	Enquête non effectuée		2 <sup>e</sup> passage (si absence)		Commentaires sur les refus
		Refus	Absence	Enquête Effectuée	Toujours absent	
Logement 1						
Logement 2						
Logement 3						
Logement 4						
Logement 5						
Logement 6						
Logement 7						
Logement 8						
Logement 9						

## Ilot 36

	Enquête effectuée	Enquête non effectuée		2 <sup>e</sup> passage (si absence)		Commentaires sur les refus
		Refus	Absence	Enquête Effectuée	Toujours absent	
Logement 1						
Logement 2						
Logement 3						
Logement 4						
Logement 5						
Logement 6						
Logement 7						
Logement 8						
Logement 9						

## Ilot 37

	Enquête effectuée	Enquête non effectuée		2 <sup>e</sup> passage (si absence)		Commentaires sur les refus
		Refus	Absence	Enquête Effectuée	Toujours absent	
Logement 1						
Logement 2						
Logement 3						
Logement 4						

Logement 5						
Logement 6						
Logement 7						
Logement 8						
Logement 9						

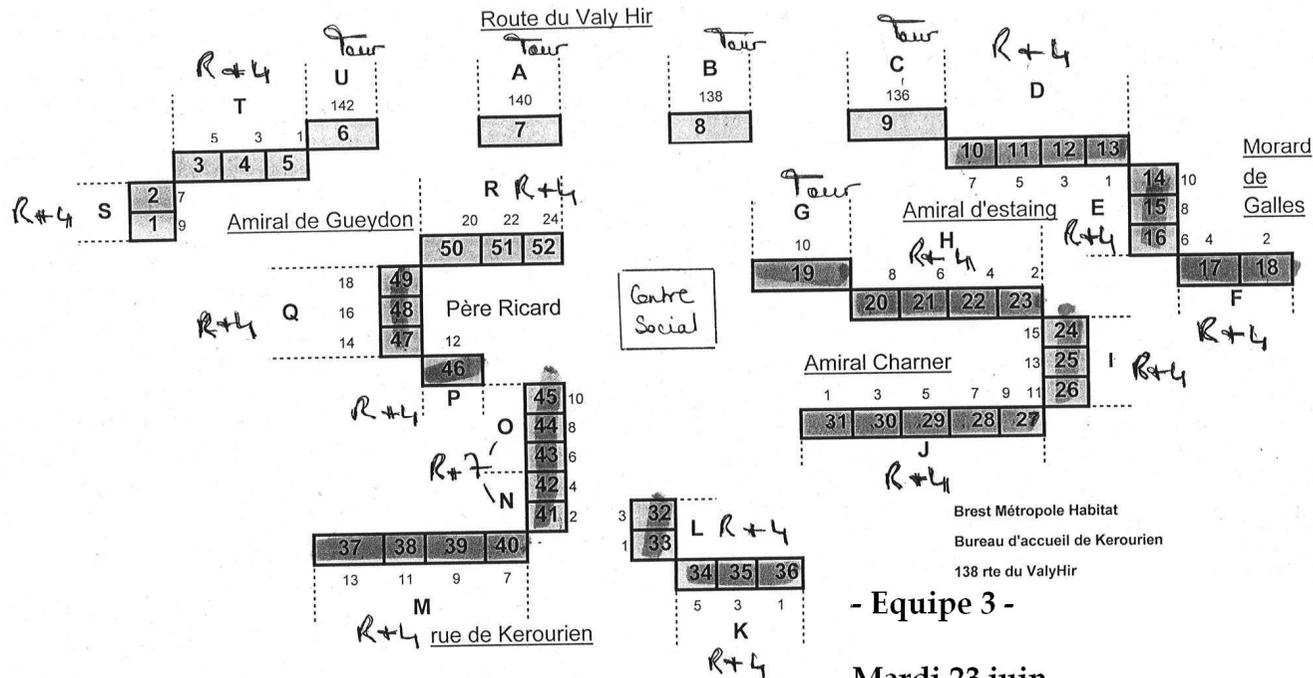
## Ilot 48

	Enquête effectuée	Enquête non effectuée		2 <sup>e</sup> passage (si absence)		Commentaires sur les refus
		Refus	Absence	Enquête Effectuée	Toujours absent	
Logement 1						
Logement 2						
Logement 3						
Logement 4						
Logement 5						
Logement 6						
Logement 7						
Logement 8						
Logement 9						

## Ilot 2

	Enquête effectuée	Enquête non effectuée		2 <sup>e</sup> passage (si absence)		Commentaires sur les refus
		Refus	Absence	Enquête Effectuée	Toujours absent	
Logement 1						
Logement 2						
Logement 3						
Logement 4						
Logement 5						
Logement 6						
Logement 7						
Logement 8						
Logement 9						

Plan de Kerourien



- R+4 = 9 logements / bâtiments
  - Tour = 30 logements / 4
  - R+7 = 15 logements / 1
- 04/06/2009 10:20

Plan Kerourien

- Equipe 3 -

Mardi 23 juin  
matin: 10h-13h et après-midi: 15h-19h

Ilots 10-11-12

27 logements

## ANNEXE 4/ Bilan du travail effectué avec les enquêteurs-habitants

	Personne 1	Personne 2	Personne 3
<b>1. Quel est ton âge<sup>43</sup> et ta situation familiale ?</b>	XXX	XXX	XXX
<b>2. Quelle est ta situation par rapport à l'emploi ? (si tu es au chômage depuis combien de temps et qu'aimerais-tu faire ?)</b>	Aide à domicile à temps partiel.	Je suis arrêtée pour raison de santé (diverses opérations).	Je suis demandeur d'emploi depuis 2007
<b>3. As-tu un ordinateur et Internet chez toi ? T'en sers-tu ? Trouves-tu important de savoir se servir d'Internet et de l'ordinateur ?</b>	Oui j'ai un ordinateur à la maison et je m'en sers un peu. Oui je trouve important de savoir me servir d'Internet et de l'ordinateur pour « rester dans le coup ».	Oui. Il est très important pour moi, je m'en sers tous les jours.	Oui, j'ai un ordinateur chez moi, je m'en sers chaque jour. Oui, je trouve important de savoir se servir d'Internet et de l'ordinateur.
<b>4. Que retires-tu de l'expérience de ta participation au déroulement de l'enquête ?</b>	J'ai bien aimé cette enquête. J'ai rencontré plein de monde.	J'ai bien aimé travailler en Binôme. J'avais une bonne relation avec mon équipier mais le soir j'étais fatiguée à cause des escaliers.	J'ai bien aimé travailler en binôme pour en même temps connaître ces personnes. Pour l'enquête j'ai aimé à part que les gens du quartier (quelques gens) était parfois pas aimable.

<sup>43</sup> Certaines données ont été enlevées afin de conserver l'anonymat des personnes.

<p><b>5. Si il y avait quelque chose à changer dans le travail que nous avons fait : qu'est-ce que ça serait ?</b></p>	<p>Non, il y aurait rien à changer dans le travail que nous avons fait parce que nous étions toujours accompagné d'un professionnel pour nous épauler en cas de problème.</p>	<p>Pour moi ce fut parfait, le soir après le travail tout le monde se retrouvait pour faire un petit debriefing sur la journée de travail et les impressions, c'était très bien.</p>	<p>Rien à changer. A part la paye qui n'était pas suffisante pour le travail que l'on a fait.</p>
<p><b>6. Quel aura été le point positif de cette expérience pour toi ?</b></p>	<p>Pour moi, le point positif dans cette expérience c'est que j'ai pris de l'assurance, de la confiance en moi car je n'avais pas travaillé depuis longtemps.</p>	<p>J'ai fait connaissance avec une équipe sympathique et je connais mieux le quartier de Kerourien et ses habitants.</p>	<p>Le contact avec les gens et l'équipe.</p>

.....

Commentaire [a1] :

