



Lieu d'accès public à Internet
 Une analyse comparatif des Régions de Aragon,
 de Lisbonne et Vallée du Tage et Midi-Pyrénées

Postos Públicos de acesso à Internet -
 Uma análise comparativa das Regiões de Aragão,
 Lisboa e Vale do Tejo e Midi-Pyrénées

Lugares de Acceso Publico à Internet
 Una comparación entre las Regiones de Aragón, de
 Lisboa Y Valle del Tajo e de Midi-Pyrénées

Étude coordonné par:



Avec la collaboration de:



Fiche Technique :

Étude coordonné par:



ARDESI - Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information

**Frederic Duvernoy
Jean-Paul Lareng
Lydie Thomassin**
<http://www.ardesi.fr>



FLUL - Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

**Eduarda Marques da Costa
Paulo Morgado
Nuno Costa
Jorge Rocha
Ricardo Agostinho**
<http://www.fl.ul.pt/>



CULT - Comunidade Urbana da Lezíria do Tejo

**António Torres
Miguel Carrinho**
<http://www.cult.pt/cult>

Avec la collaboration de:



OASI - Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información

**José Félix Muñoz Soro
Ludi Edic Clavijo Moreno
Eduardo Ortas Fredes**
<http://www.observatorioaragones.org>



GRESOC - Groupe de Recherche Socio-Economiques de la Université de Toulouse – Le Mirail

**Emmanuel Eveno
Elodie Pizet
Mathieu Vidal**
<http://www.univ-tlse2.fr/gresoc/>

Edição de Junho de 2006
Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa
ISBN: 978-989-95521-0-4



SOMMAIRE

	Page
PREAMBULE	5
INTRODUCTION	7
1. L'ACCES AUX LAI : UNE LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE	7
1.1. Ce que l'on entend par Lieux d'Accès à Internet (LAI)...	7
<i>i) En Aragon</i>	7
<i>ii) Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage</i>	7
<i>ii) En Midi-Pyrénées</i>	8
1.2. Les LAI dans le contexte de la Société de l'Information	9
2. LES LAI DANS LE CONTEXTE POLITIQUE DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION	10
2.1 Politiques et orientations publiques dirigées à l'échelle européenne	10
2.2. Politiques et orientations publiques pour promouvoir les LAI à l'échelle nationale et régionale	12
<i>i) En Aragon</i>	12
<i>ii) Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage</i>	15
<i>ii) En Midi-Pyrénées</i>	17
3. LES ETUDES EATLASUDOE DANS LES TROIS REGIONS	19
3.1. Caractérisation des LAI	19
<i>i) En Aragon</i>	19
<i>ii) Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage</i>	20
<i>iii) En Midi-Pyrénées</i>	24
3.2. Les animateurs	26
3.2.1. Méthodologie des enquêtes « LAI », adressées aux animateurs	26
<i>i) En Aragon</i>	26
<i>ii) Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage</i>	26
<i>iii) En Midi-Pyrénées</i>	27
3.2.2. Les grandes tendances d'eAtlasudoe en terme de LAI	27
3.2.2.1. Les caractéristiques des LAI	27
3.2.2.2. Type d'espace du LAI	28
3.2.2.3. Date d'ouverture des LAI	28
3.2.2.4. Surface d'un LAI	29
3.2.2.5. Quantité d'ordinateurs	30
3.2.2.6 Type de connexion et Débit Internet	30
3.2.3. Perceptions des usagers par les animateurs	31
3.2.3.1. Le type de public qui fréquente les LAI selon la perception des animateurs	31
3.2.3.2. Equipements adaptés aux personnes handicapés	32
3.2.3.3. Types d'usages exercés	32
3.2.4. Situation du personnel et des animateurs	33

3.2.4.1. Type de contrat de travail des animateurs des LAI	34
3.2.4.2. Temps de travail effectué par les animateurs au sein du LAI	34
3.2.5. Constat sur les 3 territoires eAtlasudoe	35
3.3. Les usagers LAI	36
3.3.1. Méthodologie de travail	36
3.3.2. Rappel de ces deux types d'espaces	36
3.3.3. Profil des usagers	37
3.3.4. Profil d'usage	39
3.3.5. L'évaluation des LAI par les usagers	42
3.3.6. Synthèse des enquêtes Usagers LAI	44
4. CONCLUSION : POLITIQUES PUBLIQUES ET AVENIR DES LIEUX D'ACCES PUBLIC A INTERNET	44
<i>i) En Aragon</i>	44
<i>ii) Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage</i>	45
<i>iii) En Midi-Pyrénées</i>	46
Webographie	47
Appendice 1 – Enquête aux animateurs (version en portugais)	143
Appendice 2 – Enquête aux animateurs (version en français)	153
Appendice 3 – Enquête aux usagers (version en portugais)	163
Appendice 4 – Enquête aux usagers (version en français)	169

PRÉAMBULE

Le projet eAtlasudoe, intégré dans le Programme INTERREG IIIB Sudoe, a été mené pendant les années 2005, 2006 et 2007, par 3 équipes universitaires de recherche en sciences sociales et 3 agences publiques régionales dans 3 régions du sud-ouest européen d'étude : Aragon (Espagne), Lisbonne et Vallée du Tage (Portugal) et Midi-Pyrénées (France).

Les 3 équipes de recherche universitaire :

- GRESOC, Groupes de Recherches Socio-économiques, Université Toulouse II Le Mirail (France), (*coordination générale du projet eAtlasudoe*) ;
- FLUL, Departamento de Geografia da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (Portugal);
- GSIC/UNIZAR, Groupe Sociologique de recherche scientifique, Université de Saragosse (Espagne).

Les 3 observatoires régionaux :

- ARDESI, Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information en Midi-Pyrénées (France) ;
- CULT, Comunidade Urbana da Lezíria do Tejo (Portugal);
- OASI, Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información (Espagne).

L'équipe de travail a développé plusieurs études sur la société de l'information en différents domaines : e administration, Internet public et web municipales, internet dans les foyers, lieux d'accès public à internet et des études de cas sur les effets de la société de l'information dans le développement régional et local. Ce document présente l'étude concernant les « Lieux d'accès public à Internet » ainsi qu'une analyse comparative des régions d'Aragon, de Lisbonne et la Vallée du Tage et de Midi-Pyrénées, traduite dans les trois langues du projet.

Les coordinateurs généraux de cette étude

ARDESI - Frederic Duvernoy

FLUL - Eduarda Marques da Costa



INTRODUCTION

Cette étude a comme objectif principal d'évaluer l'importance des politiques publiques de mise à disposition de lieux d'accès public à Internet, comme façon de promouvoir l'utilisation grand public des technologies de information et d'essayer de corriger les inégalités devant l'accès à internet et à la Société de l'Information.

Cette étude se présente en 4 parties. Dans la première, une présentation des concepts de « lieux d'accès public à Internet » dans les trois pays et régions de l'étude (Aragon, Lisbonne et Vallée du Tage et Midi-Pyrénées) sera faite. Dans la deuxième partie, nous décrivons les politiques publiques de lutte contre la fracture numérique par le maillage territorial en lieux publics d'accès à internet. Dans la troisième partie, nous présenterons les résultats des enquêtes auprès des animateurs et des usagers de ces espaces numériques publics. Nous terminerons cette étude par une brève conclusion par région.

1. L'ACCES AUX LAI : UNE LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMERIQUE

1.1 Ce que l'on entend par Lieux d'Accès à Internet (LAI)

i) En Aragon

Selon l'observatoire régional aragonais, un lieu d'accès public à Internet est défini comme un espace dans lequel on offre la possibilité à la population d'accéder aux TIC, Technologies de l'Information et de la Communication (ordinateurs, connexion haut débit, etc..) et à Internet. Comme type de lieux d'accès public, on pense principalement aux telecentres (salle équipée pour l'accès à Internet), aux bibliothèques publiques et aux institutions éducatives. La différence principale entre les LAI et les cybercafés privés se situe sur la question du prix d'accès. Les LAI sont gratuits, pour permettre l'accès à tout public, notamment aux personnes les plus défavorisées. Cet aspect est fondamental pour assurer l'égalité des chances et l'accès pour tous à la Société de l'Information.

ii) Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage

Au Portugal, cette notion est associée à la politique de création des lieux d'accès public gratuit, politique qui à été développée dans le contexte du "Programme Opérationnel de la Société de la



Connaissance¹ (POSC), sous la responsabilité du Ministère des Sciences et des Technologies du Portugal.

Dans ce contexte, on peut trouver deux types d'espace : les «Espaces Internet» et les «Lieux d'accès public». Les «Espaces Internet» sont des lieux d'accès public gratuits et animés par des moniteurs. Ces lieux doivent répondre à quelques critères, notamment :

- une localisation centrale qui doit permettre un accès facile aux populations,
- un minimum de 6 points publics d'accès gratuit à Internet,
- un accompagnement du public assuré par des animateurs.

En plus de ces critères, les espaces Internet financés par le POSC (2000-2006) doivent garantir la familiarisation des citoyens avec l'usage des TIC², et en particulier avec l'Internet, qui contribue à la formation et à la qualification des citoyens aux TIC. Dans ce contexte, les lieux d'accès doivent être ouverts au public le maximum de temps possible. Les premiers lieux d'accès public ont été ouverts à partir de 2000 avec l'initiative de l'administration locale, avec une aide de financement FEDER.

En parallèle aux «Espaces Internet», on peut trouver d'autres espaces d'accès public à Internet, nommés par le POSC «Lieux d'accès public». Ces espaces n'ont pas les mêmes requis, notamment par rapport aux moniteurs et au nombre plus réduit de points d'accès.

Depuis ces dernières années, on a assisté à l'expansion des lieux d'accès payants d'initiative privé, surtout dans les grandes municipalités urbaines ou touristiques. Dans la majorité des cas, ces lieux ne sont pas accompagnés par des animateurs.

iii) En Midi-Pyrénées

Si près d'un Européen et d'un Français sur deux se déclare internaute³, il est très vite apparu nécessaire aux institutions de mettre à la disposition de tous, en plus des lieux marchands (Cyber-cafés), un accès public à Internet. Ces lieux d'accès public à Internet sont une des réponses possibles pour répondre à la fracture numérique.

Un lieu d'accès public à Internet est une salle multimédia ouverte à tous les publics sans exception. Ces lieux doivent être connus et accessibles depuis la rue. Cet espace est équipé de postes informatiques reliés à l'Internet haut débit. Les usagers des LAI peuvent accéder au web, envoyer des courriers électroniques et utiliser des ressources bureautiques et multimédias gratuitement ou à faible coût.

¹ Programme National, inclus dans le «Cadre Communautaire d'Appui 2000-2006», qui encadre la politique nationale pour la Société de l'Information. Ce programme dénommé «Programme Opérationnel de la Société de la Connaissance (POSC)» est validé pour 2003-2006, et correspond à une restructuration du dernier programme national, qui était validé de 2000 à 2003, et désigné comme «Programme Opérationnel de la Société de l'Information (POSI)». Dans ce contexte, un grand nombre de projets en cours ont été approuvés dans le POSI.

² TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

En Midi-Pyrénées, ces espaces sont toujours animés par au moins un formateur ou animateur mis à disposition par la collectivité, par une association ou par des bénévoles. Grâce à cette animation, ils offrent alors aux publics conseil et soutien technique ; ils permettent une appropriation et une autonomisation aux TIC et même parfois une première formation aux différents outils et logiciels.

Si ces lieux d'accès public à Internet sont souvent dédiés uniquement à cette activité, ils peuvent également être rattachés à un autre organisme : siège d'une collectivité ou d'une administration, mission pour l'emploi, bibliothèque ou médiathèque, association... Plus rarement, ces lieux peuvent être itinérants (Cyber-bus).

En parallèle aux services de base Internet, les lieux d'accès à Internet proposent souvent des usages sociaux ou de développement territorial associant les TIC (informations économiques et touristiques, eAdministration et téléprocédures, recherche d'emploi sur le web, soutien scolaire, Internet associatif, création de sites web et de blogs, lutte contre l'illettrisme, accompagnement différencié pour les publics en difficulté et les handicapés...). Ces services sociaux découlent de la mission d'intérêt général du lieu d'accès public. Les lieux d'accès public à Internet deviennent un véritable lieu de vie au service de tous dans la collectivité.

1.2 Les LAI dans le contexte de la Société de l'Information

Pour les populations ne maîtrisant pas les TIC, la fracture numérique qui se profile va être le décalage grandissant entre les internautes et non internautes.

Les lieux d'accès public à Internet et au multimédia représentent aujourd'hui un enjeu de cohésion sociale, d'évolution des services publics, de développement social, culturel et local et de lutte contre la fracture numérique et territoriale.

Ces lieux d'accès public à Internet ont pour mission publique :

- D'interpeller et d'initier tous les publics sans exception aux TIC et en particulier à l'usage d'Internet,
- D'assister les personnes si possible par un accompagnement humain qualifié,
- De permettre une équité d'accès pour tous,
- D'informer les citoyens sur les institutions européennes, nationales, régionales et locales en ligne en permettant des relations individualisées (sites web institutionnels, téléchargement de formulaires, téléprocédures en ligne, courrier électronique, etc.),
- De créer du lien social et de promouvoir l'égalité des chances,

³ Eurostat chiffres 2004

- De s'ouvrir à d'autres cultures, de promouvoir la communication et l'échange entre internautes européens (sites web, blogs, forums),
- Et de permettre à tous d'intégrer les apports de la Société de l'Information à leur vie quotidienne.

Les lieux d'accès publics à Internet doivent être, non seulement des lieux d'information et d'apprentissage technique aux TIC, mais aussi un outil pour le développement personnel. Ces lieux doivent privilégier également le lien social, l'innovation et la création au service du développement territorial.

2. LES LAI DANS LE CONTEXTE POLITIQUE DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

2.1 Politiques et orientations publiques dirigées à l'échelle européenne

De l'initiative e-Europe à la stratégie 2010 :

Les différentes étapes :

- « eEurope 2000 : une société de l'information pour tous »
- « eEurope 2002 » : étendre la connectivité Internet
- « eEurope 2005 » : développer les usages
- « 2010 : l'Europe élabore une stratégie numérique »

Depuis le Conseil européen qui s'est tenu à Lisbonne en mars 2000, les plans d'actions de la Commission européenne gardent le même objectif : faire passer la société européenne à l'ère numérique et veiller à la dimension sociale de la Société de l'Information.

Parmi les actions prioritaires, on retrouve :

- Adapter l'éducation à l'ère numérique et faciliter l'accès à Internet aux chercheurs et aux étudiants (eLearning),
- Offrir aux citoyens un accès moins cher à Internet (accroître la concurrence),
- Inciter les PME/PMI à s'approprier les TIC,
- Accélérer le commerce électronique (eBusiness),
- Développer des services tels que l'eAdministration, l'eHealth, l'eContent...

Les lieux d'accès public à Internet et au multimédia s'inscrivent dans l'initiative e-Europe. Ils participent à la lutte contre l'exclusion numérique en donnant la possibilité à chacun d'accéder :

- Aux TIC,
- À la formation,



- Aux contenus numériques.

Promouvoir l'appropriation des TIC par le biais de programmes transnationaux : les PIC et les PAC (www.cr2i.com)

Les PIC : Programme d'Initiative Communautaire et les PAC : Programme d'Action Communautaire, peuvent être financés en partie par le FSE (Fonds Social Européen) ou le FEDER (Fonds Européen de Développement Régional).

- PIC EQUAL

L'initiative communautaire EQUAL s'inscrit dans le cadre de la stratégie coordonnée pour l'emploi prévue par le traité d'Amsterdam. Cette stratégie concerne : la capacité d'insertion professionnelle, l'esprit d'entreprise, la capacité d'adaptation et l'égalité des chances. Les lieux d'accès public à Internet favorisent cette appropriation des TIC, notamment pour les personnes en recherche d'emploi.

- PIC INTERREG III

Il vise à renforcer la cohésion économique et sociale au sein de l'Union européenne, par la promotion de la coopération transfrontalière, transnationale et interrégionale. Une des priorités de ce programme concerne l'accès à la Société de l'Information.

- PIC LEADER+

Leader+ vise à soutenir les stratégies originales de développement durable dans le milieu rural.

Le développement des TIC peut être un des axes d'un projet leader+.

- PIC URBAN

Urban est un programme en faveur du développement durable des villes et quartiers en crise de l'Union européenne. Parmi les divers objectifs, on retrouve la promotion de l'égalité des chances, aux savoirs, à la culture, notamment par l'appropriation des TIC.

- PAC Leonardo da Vinci

Ce programme a pour objectifs principaux :

- Renforcer les aptitudes et les compétences des personnes, notamment des jeunes,
- Améliorer la qualité et l'accès à la formation professionnelle continue,
- Promouvoir et renforcer la contribution à la formation professionnelle au processus d'innovation,

- PAC Socrates

Ce programme vise l'éducation et la promotion d'une Europe de la connaissance, par le biais de la formation, de l'apprentissage tout au long de la vie, des échanges transnationaux entre les établissements scolaires et supérieurs...

Le programme eContent (2001-2004) et eContentplus (2005-2008)

Le programme communautaire eContent est destiné à co-financer des projets transnationaux de diffusion numérique de l'information publique, et de contenus numériques fondés sur la diversité linguistique et culturelle. Il vise ainsi à favoriser l'accès à des produits et des services de contenu numérique de qualité et à encourager leur utilisation. Le programme eContentplus s'inscrit dans la même lignée.

E-accessibilité

Le concept d'e-accessibilité (ou eAccessibility) désigne les initiatives visant à assurer l'accès de tous les citoyens aux services de la Société de l'Information. Il s'agit ainsi de lever les obstacles techniques, juridiques et autres que peuvent rencontrer certaines personnes lorsqu'elles utilisent les services liés aux TIC. Cela concerne tout particulièrement les personnes handicapées et un certain nombre de personnes âgées. Les lieux d'accès à Internet tentent de répondre aux normes européennes en matière d'e-accessibilité : accès adapté aux fauteuils roulants, équipements spécifiques (clavier braille...).

Favoriser l'accès à Internet

En 2006, la Commissaire européen de la Société de l'Information, Mme Viviane Reding, s'est prononcée en faveur de l'accès gratuit à l'Internet pour :

- combattre l'exclusion sociale,
- favoriser l'échange des connaissances,
- rapprocher les citoyens.

2.2. Politiques et orientations publiques pour promouvoir les LAI à l'échelle nationale et régionale

i) En Aragon

Initiatives nationales

Le 23 mars 2003, le Ministère de l'Agriculture, la Pêche et l'Alimentation de l'Espagne, la Fédération espagnole des Communes et « Provincias » (FEMP) et l'organisme public national Red.es (qui



contribue au développement de la Société de l'Information) ont signé un Accord Cadre de Collaboration pour la mise en marche du programme **"Internet Rural"**.

Ce programme a permis de fournir un accès Internet haut débit à une grande partie de la population qui se trouvait au départ hors du secteur de couverture (en milieu rural). Cela a été possible grâce à l'installation de lieux d'accès public, qui permettent aux citoyens d'accéder gratuitement aux TIC, avec une connexion de qualité. En général, le LAI se situent en milieu rural au sein d'un telecentre, ou encore dans une bibliothèque.

Avec le bon accueil du programme Internet Rural et la demande des collectivités locales pour étendre et renforcer les activités réalisées, le Ministère de l'Agriculture, la Pêche et l'Alimentation, la FEMP et Red.es ont décidé de lancer un nouveau programme. Il permettrait d'augmenter le nombre d'organismes locaux bénéficiaires et étendre les activités en zones urbaines périphériques et défavorisées. Apparaît ainsi le programme "Telecentros.es", dont la priorité est encore l'extension de l'accès à Internet haut débit pour tous les citoyens.

Le nouveau programme contribuera à remplir les exigences, en matière d'accessibilité, décrites dans le nouveau Plan d'Action eEurope 2005, approuvé par le Conseil européen de Séville en juin 2002, qui demande aux États membres d'adopter de nouvelles mesures visant à améliorer les niveaux d'accès à Internet haut débit.

Concernant les actions à effectuer, nous pouvons souligner les suivantes :

- Le Lieux d'Accès Public à Internet est constitué comme un espace public, équipé de terminaux d'accès à Internet, qui sera mis à la disposition de tous les habitants d'une Commune. Il disposera des composants suivants :
 - Terminaux d'accès à des services avancés et terminaux de navigation,
 - Réseau local sans fil (WLAN),
 - Périphériques.
- Avec une connexion sans fil, il est très simple d'ajouter de nouveaux terminaux d'accès à Internet (cédés par la Collectivité Locale, Autonome, entreprises locales, etc.)
- De plus, les citoyens pourront aller au telecentre et être reliés à Internet gratuitement avec leurs équipements propres portatifs dotés d'une carte WI-FI.

On rendra aussi les services suivants :

- Approvisionnement et installation de tout l'équipement du telecentre,
- Support et maintien des équipements et services proportionnés pendant 3 ans,
- Élaboration périodique de rapports statistiques d'utilisation des centres avec les profils d'utilisateur,
- Centre d'assistance Technique auprès des Usagers, accessible par appel téléphonique au numéro 902, par courrier électronique ou outil web.

Ensuite, on peut apprécier les engagements acquis par les différents organismes qui interviennent dans la convention:

Red.es :

- Approvisionnement, installation et mise en marche d'équipement dans toutes les Communes bénéficiaires. Installation de l'accès à Internet haut débit et 3 ans de connexion,
- Support et maintien de tous les équipements et des services proportionnés,
- Suivi du fonctionnement et de l'utilisation des équipements et des services.

Ministère de l'Agriculture, la Pêche et l'Alimentation :

- Cofinancement des activités de Red.es,
- Portail de services l'agriculteur et l'éleveur,
- Formation dans les services offerts à travers le portail.

« Députations Provinciales, Conseils municipaux, Conseils Insulaires et Communautés Autonomes uniprovinciales »:

- Cofinancement des activités de Red.es,
- Convocation, présélection et coordination de communes bénéficiaires,
- Assistance, formation et dynamisation pour obtenir le succès du Programme,
- Mobilier du centre, les frais d'acquisition et remplacement de consommables,
- Garantir l'assurance de l'équipement du telecentre.

Communes participantes :

- Hébergement de pages web des mairies,
- Mise à disposition un local adéquat, 5 heures par jour,
- Fourniture d'électricité, la propreté, etc,
- Identification de la personne responsable permettant l'accès au centre.

Initiatives régionales

Concernant les initiatives régionales, on peut souligner "le Centre de Services Labora". Il s'agit d'une plate-forme de télécommunications qui permet la connexion entre l'offre et la demande d'emploi existant dans les régions. Cette connexion à travers les TIC offre aux entreprises un service rapide et permet aux télétravailleurs de développer leur activité de n'importe quel lieu d'Aragon, en renforçant l'utilisation des telecentres comme lieux de travail.



Initiatives de niveau provincial (Départemental)

Dans la Province de Saragosse, le programme ZIP (Zaragoza Intranet Provincial) a été mis en place pour permettre l'accès aux TIC pour une courte durée, de tout point du territoire. Elle ouvre de nouveaux espoirs dans tous les domaines d'activités car elle n'est pas limitée aux villes et aux zones urbaines. Tous les territoires de la province profitent des TIC, sans que les distances géographiques ou les zones rurales agissent comme paramètres discriminants. L'objectif précis à court terme est de faire en sorte que l'accès Internet haut débit soit disponible à toutes les communes, sans aucune discrimination, ce qui n'est pas encore le cas aujourd'hui.

Autres initiatives

Depuis les dernières années, dans le cadre de l'initiative LEADER II, plusieurs groupes d'action locale ont promu la création de telecentre sur leur territoire respectif, comme structures d'appui permanent et nécessaire pour fournir l'accès à la Société de l'Information et pour promouvoir le développement du secteur TIC comme source d'activité économique et d'emploi dans leurs territoires ruraux respectifs.

ii) En Région de Lisbonne et la Vallée du Tage

Initiatives nationales

La création et le développement des lieux d'accès public au Portugal sont orientés par la Politique Nationale pour la Société de l'Information. Cette politique est implantée par le POSC, en particulier par l'ensemble des initiatives développées par l'Administration Public Central et Local, qui essaie de répondre à un des objectifs politiques : « Une Société de l'Information pour tous ».

Ainsi, le financement des «Espaces Internet» et des autres lieux d'accès au Portugal fait surtout référence à l'Axe II du POSC, appelé «Portugal Digital»⁴, dont l'objectif est la «généralisation de l'accès à Internet des citoyens, institutions d'enseignement, scientifiques, collectivités, centres culturels et jeunesse, pour encourager le développement de la Société de l'Information pour tous et combattre l'exclusion». La création de lieux d'accès public appelés «Espaces Internet» est devenue très fréquente, spécialement dans les municipalités à caractère industriel ou rural.

⁴ Dans la mesure 2.1.- "Acessibilidades" (Accessibilités)



Table 1. – Axes et Mesures du Programme Opérationnelle de la Société de la Connaissance (POSC) pour la création des « Espaces Internet » et lieux d'accès public à Internet

Axe	Objectifs	Objectifs quantifiés
Axe II – Portugal Digital	Combattre l'exclusion à travers la généralisation de l'utilisation des ordinateurs et de l'Internet	<ul style="list-style-type: none"> Faciliter l'accès public à Internet, gratuit dans toutes les <i>freguesias</i> (arrondissements ou mairies de quartier) Multiplier par 4 le nombre d'ordinateurs connectés à Internet dans les foyers portugais Faciliter l'accès en interne à toutes les écoles
Axe IV – Massification de l'accès à la Société de l'Information	Massification de l'accès à la Société de l'Information en haut débit	<ul style="list-style-type: none"> Appuyer la création de 16 lieux d'accès public par 100 000 personnes Créer 10 réseaux dans les régions les moins développées

Source : POSC, 2003, Ministère des Sciences et des Technologies de Portugal

La création de lieux d'accès public de type «Espaces Internet» contribue tout d'abord à la promotion de l'utilisation de l'Internet, en particulier par les familles et les foyers. Ces derniers enregistrent de très faibles taux d'utilisation au Portugal, notamment à cause du prix élevé des équipements et des services de communication. Dans ce contexte, les «Espaces Internet» sont une opportunité pour les familles et les jeunes.

Tableau 2. «Espaces Internet» et «Lieux d'Accès Public à Internet» – Objectifs à atteindre au Portugal en 2006

Objectifs	Pour 2006
Taux de couverture des communes avec des Espaces Internet / Lieux d'accès à Internet	100%
Taux de couverture des quartiers ou arrondissements avec des Espaces Internet / Lieux d'accès à Internet	50%
Nombre d' Espaces Internet / Lieux d'accès à Internet dans les communes	250
Nombre d'autres lieux d'accès public à Internet	299
Nombre d'ordinateurs dans les espaces Internet / Lieux d'accès à Internet des communes	2000
Nombre d'ordinateurs dans les espaces Internet / Lieux d'accès à Internet des quartiers	2900
Nombre d'ordinateurs dans les autres espaces d'accès à Internet	350
Ordinateurs adaptés par le CNE (Commission Nationale des Elections) dans les Lieux d'accès à Internet des communes	140
Objectifs complémentaires	
Taux de couverture en haut débit des écoles primaires et secondaires	100%
Nombre d'écoles primaires et secondaires connectés à Internet	10000
Nombre de collectivités connectés à Internet	276
Nombre d'actions de promotion de la Société de l'Information	3

Source : POSC, 2003, Ministère des Sciences et des Technologies de Portugal.

Le deuxième point de ce modèle de lieux d'accès est la présence d'animateurs, pour combattre le faible niveau de compétence et d'utilisation des services des usagers.

En matière de politique LAI, dans l'Axe IV du POSC, on retrouve également des mesures qui visent la massification de l'utilisation d'Internet en haut débit.

Pour atteindre ces objectifs, le POSC a établi des objectifs chiffrés, détaillés dans le tableau suivant.

iii) En Midi-Pyrénées

Initiatives nationales

Le Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) du 10 juillet 2000 prévoyait la mise en place de lieux d'accès public à Internet sur tout le territoire, pour réduire le fossé numérique et donner à tous la possibilité de maîtriser les outils de la Société de l'Information. L'État a donc mandaté la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC)⁵, pour qu'elle accompagne le déploiement de 400 Cyber-bases (concept de lieu d'accès public à Internet de qualité lancé par la CDC), avec un fond dédié de 15 Millions d'euros. Il permet d'accompagner le financement des Cyber-bases dans une fourchette de 30 à 50 % de l'investissement initial, auprès des collectivités locales porteuses de projets.

Cette initiative a été poursuivie en 2002 par le programme gouvernemental RESO 2007 (plan pour une République numérique dans la Société de l'Information). Parmi les objectifs de ce plan, on retrouve une volonté de démocratiser Internet et de couvrir la totalité du territoire en haut débit en 2007. La DUI, Délégation aux Usages de l'Internet, a été créée lors du CISI en juillet 2003. Elle s'est vue confier les missions de la MAPI, Mission pour l'accès public à l'Internet (2000), dans le but d'harmoniser la mise en œuvre des mesures du CISI pour l'accès public à Internet.

Initiatives régionales

La Région Midi-Pyrénées s'est engagée dans l'accès public aux TIC et à Internet par le Programme d'Actions Régional pour la Société de l'Information en Midi-Pyrénées, le PARSi, sur la période 2001-2006. L'axe 1 du PARSi engageait fortement la Région dans le développement du haut débit en Midi-

⁵ La Caisse des Dépôts est une institution financière publique française, en charge de missions d'intérêt général qui lui sont confiées par l'État et les collectivités territoriales.

Pyrénées et les initiatives pour faciliter l'appropriation des TIC : «Faciliter l'accès aux réseaux et aux services de la Société de l'Information en Midi-Pyrénées».

Les Cyber-bases Midi-Pyrénées :

Pour permettre aux Midi-Pyrénéens un accès facile et de proximité à la Société de l'Information, la Région s'est investie dans la création d'espaces dédiés à l'Internet et à l'informatique, répartis sur le territoire régional avec un effort sur les zones rurales : «Les Cyber-bases Midi-Pyrénées». Un premier appel à projets 2002-2006 «Cyber-base Midi-Pyrénées» a permis d'en créer 28 les premières années. Devant le succès de ce premier appel à projet, la Région a décidé de mailler le territoire régional par le « Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées », qui a terme comprendra 100 lieux d'accès public à Internet. En mai 2006, on compte 56 Cyber-bases. Les espaces membres du « Réseau Cyber-base Midi-Pyrénées » doivent respecter une charte qualité (animation, formation des animateurs, accueil, qualité des services proposés...). Pour cette action, la Région a tenu à s'associer avec des partenaires nationaux et locaux : la CDC, le CRIJ Midi-Pyrénées (Centre Régional Information Jeunesse).

La création de l'ARDESI en Midi-Pyrénées en synergie avec le PARSI en 2001, a permis d'accompagner et d'approfondir l'action de la Région :

- En réalisant un Observatoire de l'accès public à Internet,
- En animant le réseau des lieux d'accès public en Midi-Pyrénées et en accompagnant fortement le réseau des Cyber-bases Midi-Pyrénées : organisation de rencontres régionales, d'ateliers pour les collectivités territoriales, les élus et les responsables et animateurs des espaces.

3. LES ETUDES EATLASUDOE DANS LES TROIS REGIONS

Table 3 - Tableau synthétique sur quelques caractéristiques des LAI

	Aragon	RLVT	Midi-Pyrénées
Initiatives politiques	Red.es (national)	POSC (national)	PAGSI, RESO 2007 (national) PARSI (régional)
Missions principales du lieu			
Consultation du Web	++++	++++	+++
Formation aux TIC		++	++++
Tourisme	+	++	+
Emploi, social		++	+++
Entreprises, économie	++	+	
Administration		+	+
Gratuit ou payant	Gratuit	Gratuit	Gratuit et payant
LAI situés en milieu urbain ou rural	Rural	Urbain et rural	Urbain et rural (73% des communes ont moins de 500 hab.)
Nombre total et type d'espaces 2005-2006	436 LAI Telecentres, bibliothèques	572 LAI, et 68 "Espaces Internet"	278 LAI, dont 56 Cyber-bases
- Lieux avec animateurs	0	68 "Espaces Internet"	278 LAI, dont 56 Cyber-bases
- Lieux sans animateurs	436 LAI Telecentres, bibliothèques	572 LAI Telecentres, Bibliothèques, Quiosques...	0

3.1. Caractérisation des LAI

i) En Aragon

Localisation des LAI

Dans la Communauté Autonome d'Aragon, il existe un réseau de lieux d'accès public à Internet rassemblant 436 telecentres.

Table 4 – Telecentres dans la Communauté Autonome d'Aragon

	Saragosse	Huesca	Teruel
Nombre de LAI	98	183	155

Source: Estudio LAI 2005 (OASI)

En 2005, nous constatons que la province de Huesca est celle qui rassemble le plus de LAI sur le territoire aragonais. Ensuite, on retrouve Teruel avec 155 lieux d'accès public à Internet, et la province de Saragosse avec 98 lieux. La majorité des telecentres est située dans les zones rurales, grâce à l'effort de l'Administration d'avoir comparé le degré d'accès aux TIC avec les zones urbaines.

Modèle de financement et de gestion

Dans les trois zones d'étude, la création des LAI est en général impulsée par les différentes municipalités et quelques fois par les Députations Provinciales respectives. Concernant la typologie d'un LAI, il faut souligner que, dans les provinces de Huesca et de Teruel, le prototype le plus utilisé est le telecentre. A Saragosse, ces lieux se situent en général dans les bibliothèques.

Dans la majorité des cas, les telecentres sont financés par des fonds publics. Le pourcentage de centres dont le financement est à caractère privé atteint 1.71% au total.

Concernant les initiatives avec lesquelles ont été créés les lieux d'accès public, il faut souligner que dans les provinces de Huesca et de Teruel, l'initiative prédominante est "Internet Rural" (73% en Huesca et 81% en Teruel). Pour Saragosse, il s'agit de l'initiative ZIP, avec un plus grand nombre de LAI.

ii) Dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage

Localisation des « Espaces Internet »

Depuis 2000, un grand nombre de LAI a été crée au sein des municipalités, mais aussi dans les arrondissements (ou mairies de quartiers), sous la responsabilité de l'administration local et des intercommunalités. Cependant, par raisons de comparabilité entre les régions, dans ce travail on considère seulement les LAI avec moniteur – les "Espaces Internet" ("Espaços Internet") et on à exclu les autres type de LAI.

De cette façon, dans les 51 communes qui composent la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage, on trouve 68 lieux d'accès public gratuits du type «Espaces Internet».

Ces lieux d'accès public sont présents sur l'ensemble du territoire, dans les communes plus urbaines de l'aire métropolitaine de Lisbonne, mais aussi dans des petites et moyennes communes, avec quelques quartiers ruraux, à faible densité de population, qui compose les sub-régions de la Vallée du Tage, Médio Tejo et Oeste.

Tableau 5 - "Espaces Internet" dans le contexte du POSC – Juin 2006

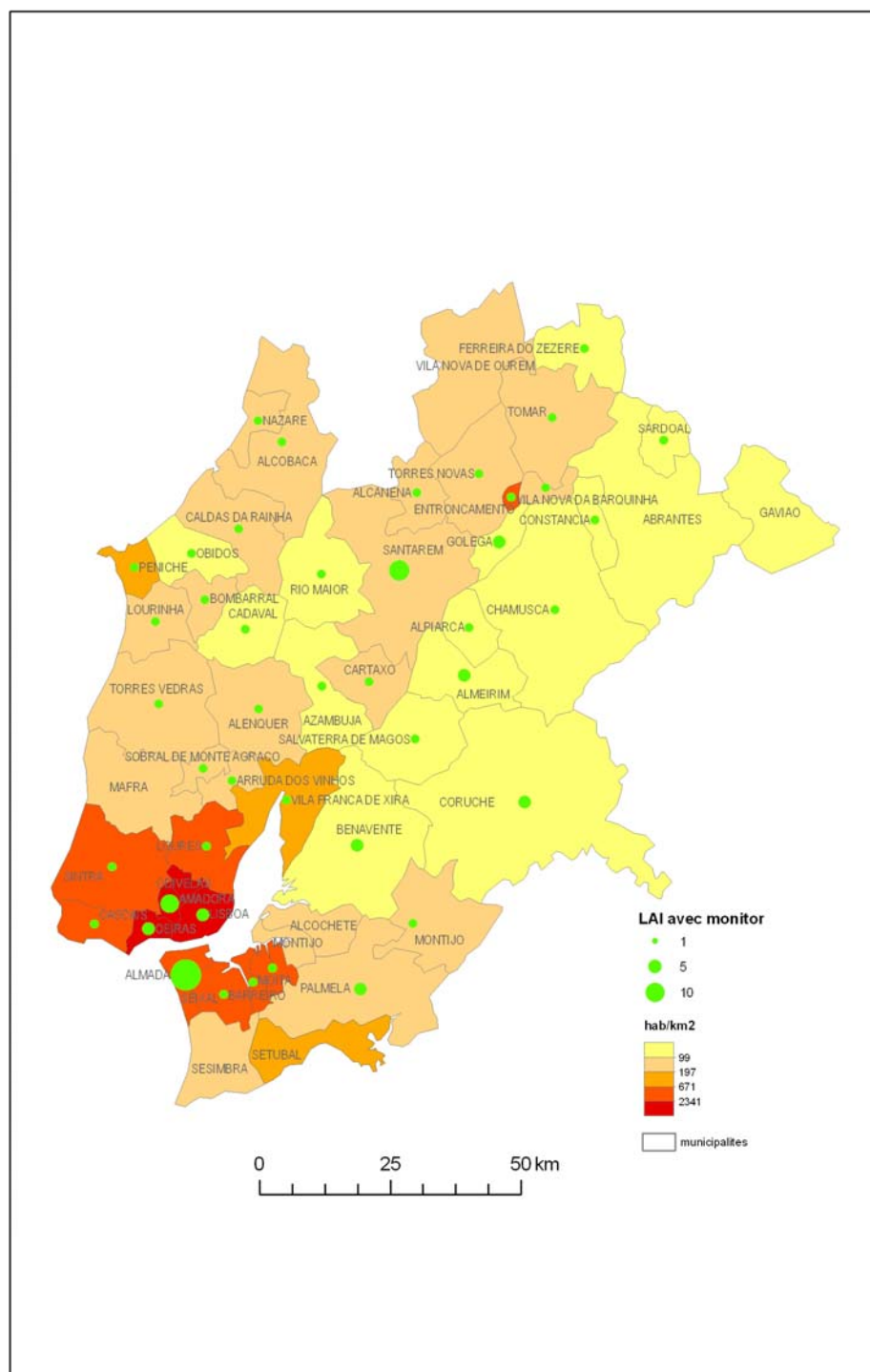
Sub-régions de la NUT II - Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Lieux d'accès public avec moniteurs		Municipalités* disposant de Lieux d'accès public avec moniteurs		Municipalités* ne disposant pas de Lieux d'accès public avec moniteurs		Total de Municipalités*	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Aire Métropolitaine de Lisbonne Nord – Sub-Région Grand Lisbonne (a)	12	18	7	87,5	1	12,5	8	100,0
Aire Métropolitaine de Lisbonne Sud – Sub-Région de la Péninsule de Setúbal (b)	17	25	6	67,0	3	33	9	100,0
Aire Métropolitaine de Lisbonne (a+b)	29	43	13	76,5	4	23,5	17	100,0
Sub-Région de la Lezíria do Tejo	19	28	11	100,0	0	0	11	100,0
Sub- Région Médio Tejo	8	12	8	80,0	2	27	10	100,0
Sub- Région Oeste	12	18	12	92,3	1	7,7	13	100,0
Total de la Région de Lisbonne et Vallée du Tage	68	100	44	86,3	7	13,8	51	100,0

*Municipalités = Concelhos

Source : élaboré sur l'information de POSC, Juin 2006, Ministère des Sciences et des Technologies du Portugal

77% de la population de la région de Lisbonne et de la Vallée du Tage se concentre sur l'aire métropolitaine de Lisbonne. Sur cette aire métropolitaine, on retrouve 43% des « Espaces Internet» d'initiative publique. Les Sub-Régions de la Vallée du Tage (11 communes) et de l'Ouest (12 communes) sont couvertes à 100%.

Figure 2 – «Espaces Internet » en Région de Lisbonne et Vallée du Tage, 2006



Source : élaboré sur l'information de POSC, Juin 2006, Ministère des Sciences et des Technologies du Portugal

Modèle de financement et de gestion

Le POSC a permis aux communes et aux associations de municipalités de recevoir des financements pour l'ouverture des «Espaces Internet». Dans la première phase, on retrouve deux modèles de financement et de gestion.

Dans le premier modèle, chaque municipalité gère son espace. La majorité des projets approuvés a suivi ce modèle de gestion, qui garantit une gestion administrative. Cependant, le modèle présente un aspect moins positif : en effet, il n'y a aucune garantie que toutes les municipalités soient candidates.

Le deuxième modèle est basé sur une logique de réseaux, représenté par les associations des municipalités. C'est le modèle suivi par la Communauté Urbaine de la Vallée du Tago (CULT), une intercommunalité de 11 entités municipales. Dans ce modèle, c'est l'association qui, au début du projet, s'occupe de la gestion et de la coordination du réseau de lieux d'accès et qui assure l'égalité de services entre tous les membres, des municipalités les plus urbaines aux plus rurales.

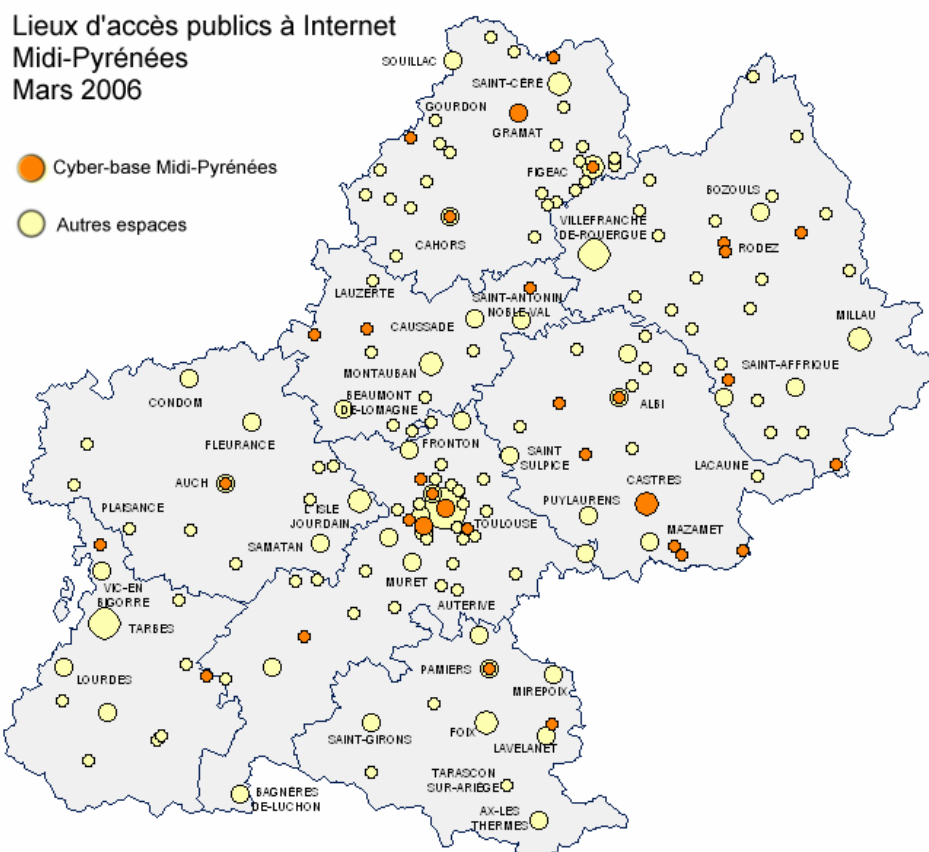
Un autre avantage de ce modèle en réseau correspond à la possibilité qu'ont les animateurs de travailler en groupe et de définir une stratégie d'action pour les lieux d'accès. Le modèle développé par la CULT a eu des résultats très positifs. Toutes les municipalités de la Région, même les plus petites, ont des lieux d'accès. Dans une deuxième phase, l'intercommunalité passe la gestion à chaque municipalité.

iii) En Midi-Pyrénées

Localisation des LAI en Midi-Pyrénées

En juin 2006, 278 lieux d'accès public à Internet sont ouverts en Midi-Pyrénées, avec un accueil des publics par au moins un animateur. 52% des lieux d'accès recensés en Midi-Pyrénées se situent en zone rurale. On compte 56 Cyber-bases réparties sur l'ensemble du territoire.

Figure 3 – LAI en Midi-Pyrénées



Source : ARDESI

Modèle de gestion et de financement

En 2005, qui a financé ou co-financé votre LAI ?

Plusieurs réponses possibles

Tableau 6 - Financement des LAI en Midi-Pyrénées

Résultats 2005	Financement ou cofinancement 246 réponses	Urbain 103 réponses	Rural 143 réponses
Région	60%	61%	59%
Commune	59%	71%	50%
Etat	52%	60%	47%
Europe	49%	43%	54%
Département	41%	35%	45%
Intercommunalités	32%	30%	33%
Autres	26%	28%	25%
Non réponse	5%		

Source, ARDESI, 2006

De nombreux lieux d'accès publics de Midi-Pyrénées ont éprouvé la nécessité de rejoindre un réseau pour étendre leur offre de contenus et de services à leur public et avoir une aide pour leurs animateurs :

- Les « Espaces membres du réseau régional Cyber-base Midi-Pyrénées » (56 Cyber-bases) offrent un portail de services à leurs publics et bénéficient d'un intranet de ressources pour les animateurs. Le portail Cyber-base est national.
- Le réseau des espaces « Information Jeunesse » (60 espaces) bénéficie d'un intranet animé par le CRIJ (Centre Régional Information Jeunesse) et offre une documentation abondante pour un public jeune (loisirs, métiers, jobs d'été, ...). Le CRIJ est aussi partenaire du réseau Cyber-base Midi-Pyrénées.

3.2. Les animateurs

3.2.1. Méthodologie des enquêtes « LAI », adressées aux animateurs

Les études qui suivent ne prennent pas en compte les cybercafés.

i) En Aragon

L'enquête a été conduite en **2005** par OASI. Des questionnaires ont été envoyés par courrier et par mail aux divers telecentres. L'observatoire a rassemblé 318 réponses, soit 73% des LAI interrogés. La marge d'erreur est d'environ 4%.

Les LAI interrogés sont les telecentres et les bibliothèques situés en milieu rural (créés par Red.es). Ces lieux sont gratuits et sans animateurs (une personne peut simplement être en charge du lieu).

ii) Dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage

Les données qui sont présentées dans ce dossier sont issues de deux sources :

- informations communiquées par le Ministère des Sciences et des Technologies du Portugal, concernant seulement les « Espaces Internet » impulsés par le POSC (lieux gratuits avec présence perpétuelle d'au moins un animateur ou d'un responsable).
- une enquête a été réalisée auprès des « Espaces Internet » **début 2006**. Des questionnaires ont été envoyés par courrier à ces espaces, suivi d'une relance téléphonique.

Sur 68 « Espaces Internet » présents sur le territoire, la CULT et la FLUL ont obtenu 29 réponses (soit 43%). On peut rappeler que 43% des Espaces Internet se situe sur l'aire métropolitaine de Lisbonne.

Les « Espaces Internet », impulsé par le POSC, sont des lieux gratuits et toujours accompagnés par un animateur (contrairement à d'autres types de LAI).

iii) En Midi-Pyrénées

Deux études ont été réalisées en **juin 2004** et **mai 2006**. Des animateurs ou responsables de LAI ont accepté de répondre à un questionnaire par entretien téléphonique : en 2004, 105 réponses ont été recensées (57% des LAI interrogés). Dans le cadre du projet eAtlasudoe, le questionnaire ARDESI de 2004 a été repris et amélioré entre les observatoires en 2005. Une étude a été reconduite en Midi-Pyrénées en 2006, avec un nombre d'indicateurs réduits. Les chiffres qui suivent sont issus en majorité de l'enquête 2004 ; Quelques indicateurs présentent les résultats 2004 et 2006 (les dates sont alors indiquées).

Voici la répartition des LAI interrogés par rapport au milieu géographique:

Tableau 7 – Répartition Rural Urbain des Enquêtes en Midi-Pyrénées

	Rural	Urbain
Enquête 2004	36%	64%
Enquête 2006	52%	48%

Source : ARDESI

Les LAI concernent ici le secteur non marchand (municipal, associatif...). Les LAI sont gratuits ou payants. Tous ces lieux sont animés, les Cyber-bases sont incluses dans l'échantillon.

3.2.2. Les grandes tendances d'eAtlasudoe en terme de LAI

3.2.2.1. Les caractéristiques des LAI

Les tableaux suivants peuvent montrer quelques des caractéristiques des LAI



Tableau 8 – De quel organisme l'espace dépend-il ?

Aragão	Commune	"Députation provinciale"	Red. Es	Entidades Privadas	Governo de Aragón
	75%	24%	3%	1%	1%

RLVT : Região de Lisboa e Vale do Tejo	Câmaras Municipais	Juntas de Freguesia	Outros
	93%	3%	3%

Midi-Pyrénées	Commune	Association	Intercommunalité	Département	Outras
	36%	36%	14%	6%	8%

Source : Enquête

En Aragon et dans la Région de Lisbonne, la majorité des LAI dépend de la Commune, avec 75% et 93% d'entre eux. En Midi-Pyrénées, les LAI dépendent à 72% soit de la Commune, soit d'une association.

3.2.2.2. Type d'espace du LAI

En Aragon et dans la Région de Lisbonne, les LAI se situent en général dans une **bibliothèque** ou dans un **telecentre** (43% des LAI aragonais sont un telecentre). Curieusement, un quart des animateurs portugais ne savent pas définir le type de LAI dans lequel ils travaillent.

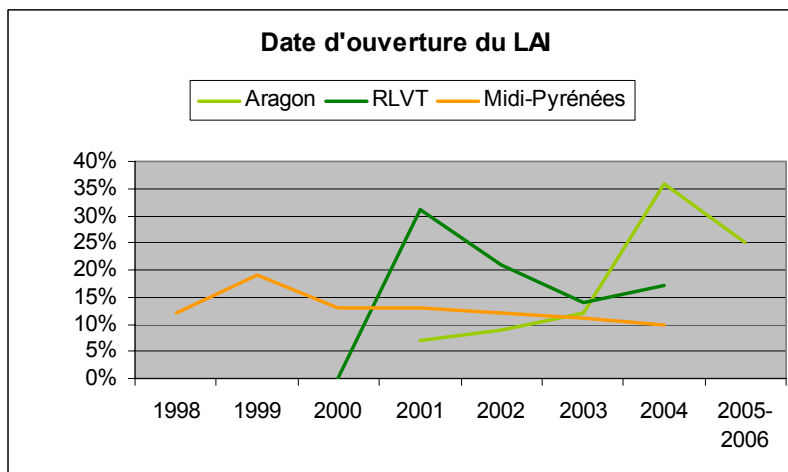
En Midi-Pyrénées, 42% des LAI sont focalisés soit dans un Bureau ou Point d'Information Jeunesse (**BIJ** ou **PIJ**), soit au Centre Régional d'Information Jeunesse (**CRIJ**) ; 14% en médiathèque et 10% au sein d'une association locale.

3.2.2.3. Date d'ouverture du LAI

L'ouverture des LAI a commencé en premier en Midi-Pyrénées, avec un pic en 1999, puis la création de LAI est restée régulière jusqu'à aujourd'hui.

En Aragon et dans la Région de Lisbonne, les LAI apparaissent à partir de 2001. Un pic net d'ouverture de LAI au Portugal est observé en 2001 (POSC, initiative locale et aide du FEDER). Un pic est aussi observé en Aragon en 2004 (Red.es).

Figure 4



*RLVT : Région de Lisbonne et la Vallée du Tage

Source : Enquête

3.2.2.4. Surface d'un LAI

En général, les LAI des 3 territoires ont une surface qui se situe entre 1 et 50m². Les LAI portugais semblent plus grands que sur les deux autres territoires.

Dans le détail, on peut remarquer quelques différences : **21% des LAI de Midi-Pyrénées mesure moins de 10m²**, contre 0% dans la Région de Lisbonne. Curieusement à nouveau, plus d'un tiers des animateurs portugais ne peuvent pas répondre à la question de la surface du LAI.

Tableau 9 – Surface d'un LAI

Surface	1 à 50m ²	Plus de 50m ²	Ne sait pas
Aragon	63%	23%	14%
RLVT	30%	31%	38%
Midi-Pyrénées	77%	23%	

Source : Enquête

3.2.2.5. Quantité d'ordinateurs

En cohérence avec la surface des LAI, le nombre d'ordinateur en Midi-Pyrénées, est un peu plus faible qu'en Aragon ou dans la Région de Lisbonne : 50% des LAI de Midi-Pyrénées possède entre 1 et 5 ordinateurs, contre 35% en Aragon. Dans la Région de Lisbonne, on sait que 55% des LAI dispose de 4 à 6 ordinateurs, aucun LAI ne dispose de moins de 4 ordinateurs.

Concernant les LAI qui proposent plus de 10 ordinateurs, on en retrouve 17% au Portugal, contre 10% en Midi-Pyrénées et seulement 5% en Aragon.

Tableau 10 – Quantité d'ordinateurs

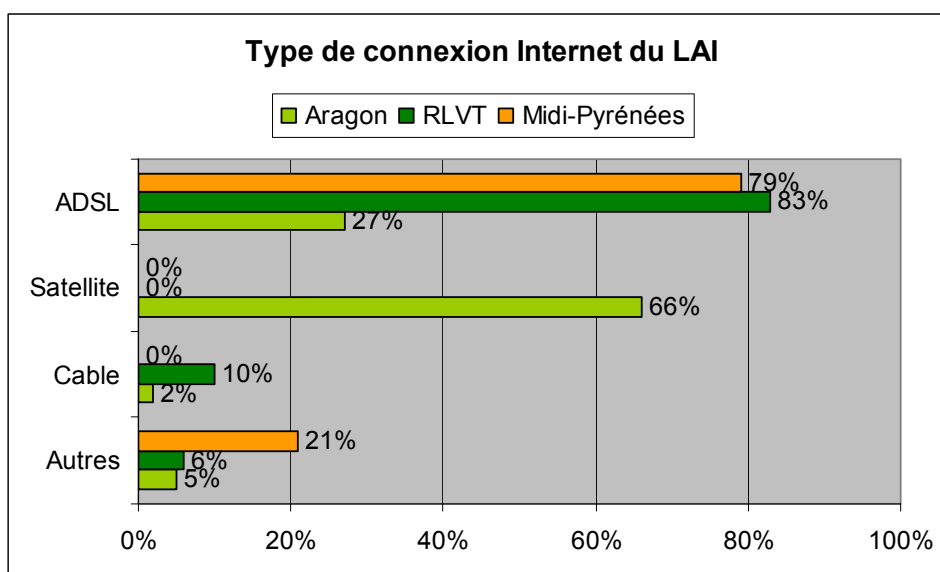
	Aragon	RLVT	Midi-Pyrénées
Moyenne du nombre d'ordinateur par LAI	6 ordinateurs	7 ordinateurs	5 à 6 ordinateurs

Source : Enquête

3.2.2.6. Type de connexion et Débit Internet

En majorité, les LAI de la Région de Lisbonne et de Midi-Pyrénées sont connectés à Internet par l'ADSL. Toutes les Cyber-bases de Midi-Pyrénées sont connectées au réseau régional haut débit ASTER. Les LAI d'Aragon sont majoritairement connectés à Internet par satellite, avec 66% d'entre eux ; ce qui explique la possibilité d'avoir un nombre élevé de telecentre en milieu rural.

Figure 5



Source : Enquête

21% des animateurs de Midi-Pyrénées répondent par « Autres ». Parmi les réponses, on comprend que presque la moitié des répondants d'Aveyron et du Gers est connectée au RNIS (bas débit), ou encore au RTC (bas débit) dans d'autres départements.

On remarque que les LAI de l'Aragon et de la Région de Lisbonne ont un débit minimum de 512ko, contrairement à Midi-Pyrénées qui peut rencontrer des débits de 56ko, 64ko ou 128ko. Près de deux tiers des LAI midi-pyrénéens et aragonais sont connectés à un débit de 512 ou 1024ko. Les LAI de la région de Lisbonne sont en majorité connectés à très haut débit ; on retrouve de nouveau 28% des animateurs qui ne savent pas répondre à la question.

Tableau 11 – Connection

Débit	Bas débit	512 ou 1024ko	2 à 5 Mb	+ de 5 Mb	Ne sait pas
Aragon		65%	25%	10%	
RLVT		10% (512ko)	48%	14%	28%
Midi-Pyrénées	18%	63%	18%		

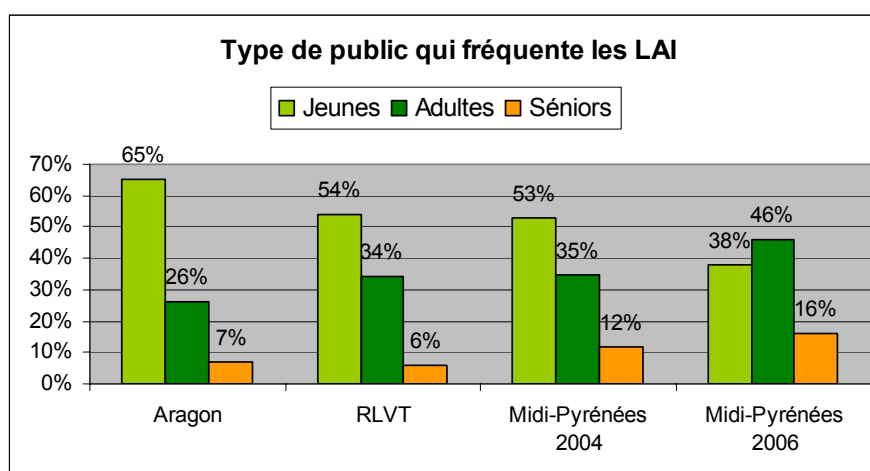
Source : Enquête

3.2.3. Perceptions des usagers par les animateurs

3.2.3.1. Le type de public qui fréquente les LAI selon la perception des animateurs

On remarque une tendance générale où les LAI sont souvent fréquentés par les jeunes, et rarement par les personnes âgées, notamment en Aragon avec une fréquentation de 65% par les jeunes.

Figure 6 – Type de public selon la perception des animateurs



Public jeune : moins de 24 ans

Source : Enquête

Concernant l'évolution du public en Midi-Pyrénées sur 2 ans, on constate que le taux de fréquentation des jeunes a chuté (de 53% à 38%), laissant place à une nette augmentation du public adulte (de 35% à 46%), et une petite augmentation des personnes âgées. En 2006, le public qui fréquente le plus les LAI sont les adultes.

3.2.3.2. Equipements adaptés aux personnes handicapés

Cette question n'a pas été posée en Midi-Pyrénées. A cette question, 31% des animateurs portugais déclarent posséder des équipements dédiés aux personnes handicapées physiques, contre 3% en Aragon. Un élément semble très intéressant : 10% des LAI portugais sont équipés d'une imprimante braille. En Midi-Pyrénées, nous n'avons pas connaissance de l'utilisation de cet outil au sein d'un LAI.

Tableau 12 – Equipements adaptés aux personnes handicapés

Avez-vous des équipements adaptés aux personnes handicapés physiques ?*	Aragon	RLVT
	3%	31%

* Pas de précision sur le type d'équipement

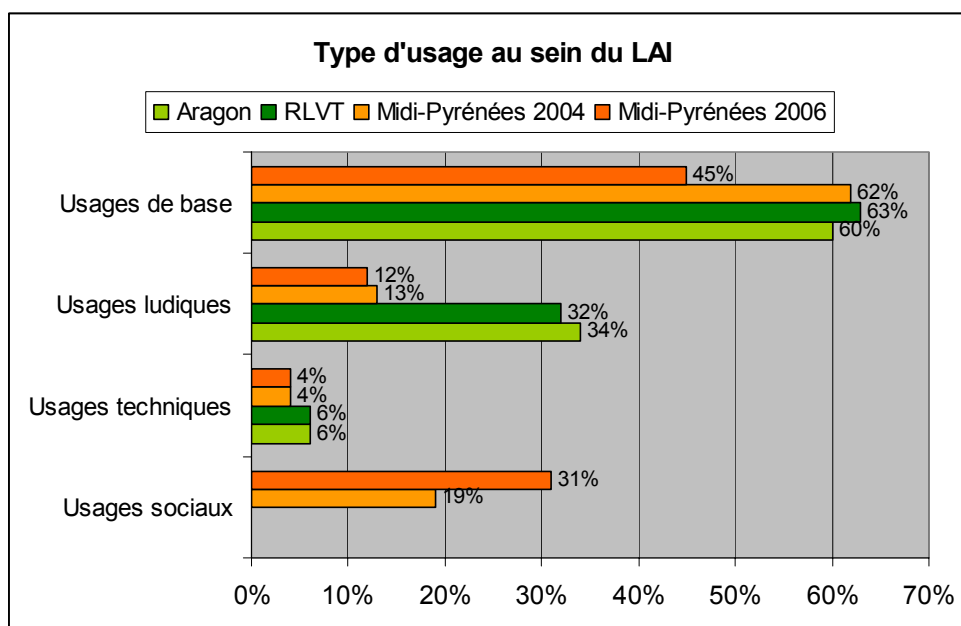
Source : Enquête

3.2.3.3. Types d'usages exercés

Les usages observés au sein des LAI sont souvent des usages de base. Les usages ludiques sont plutôt présents en Aragon et dans la Région de Lisbonne (plus d'un tiers des usages).

Les usages techniques restent encore moindres sur les 3 territoires, avec pas plus de 6% des usages. La question sur les usages sociaux a été posée seulement en Midi-Pyrénées ; on remarque une nette progression entre 2004 et 2006, passant de 19% à 31% (forte fréquentation de demandeur d'emploi).

Figure 7 – Type d'usage selon la perception des animateurs



Usages de base : Web, messagerie, bureautique...

Usages ludiques : jeux, forums, chat...

Usages techniques : création de sites web, montage photo et vidéo...

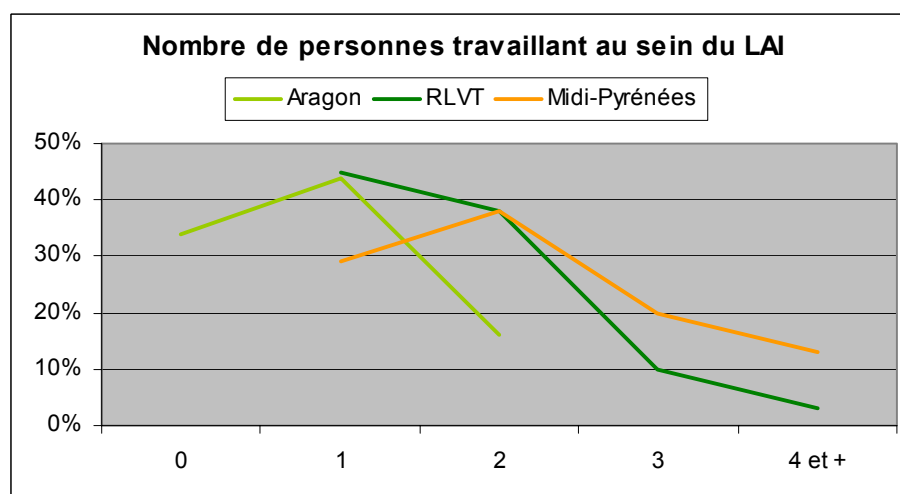
Usages sociaux : recherche d'emploi, création CV...

Source : Enquête

3.2.4. Situation du personnel et des animateurs

Cette question rassemble l'ensemble du personnel. D'après le graphique ci-dessus, on constate la présence d'au moins une personne au sein des LAI de Midi-Pyrénées et de la Région de Lisbonne (essentiellement « Espaces Internet »), contrairement à 34% de LAI aragonais qui ne disposent pas de personnel attiré. Il semblerait que parmi les 38% de LAI portugais, on retrouve 2 animateurs, en général à temps partiel : ce qui signifie la présence en général d'un seul animateur.

Figure 8

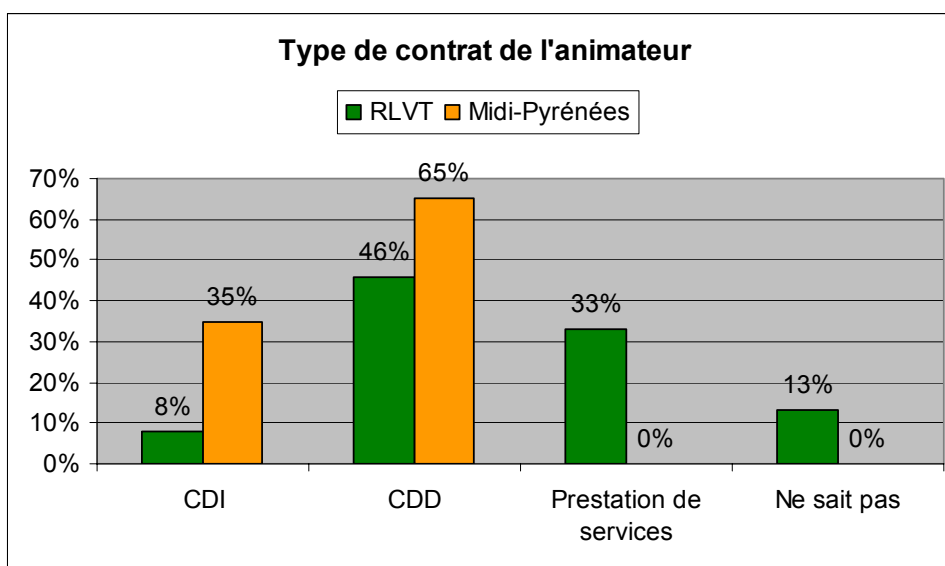


Source : Enquête

3.2.4.1. Type de contrat de travail des animateurs des LAI

On remarque que 65% des animateurs de Midi-Pyrénées sont en CDD, et 35% d'entre eux sont en CDI. S'il s'agit des responsables, ils sont 75% à être en CDI. Dans la Région de Lisbonne, 46% des animateurs sont en CDD, et seulement 8% en CDI. 33% se disent être en « prestation de services ». Cela reflète une situation précaire et non stable des animateurs, dû éventuellement à une incertitude de garder ces lieux ouverts.

Figure 9



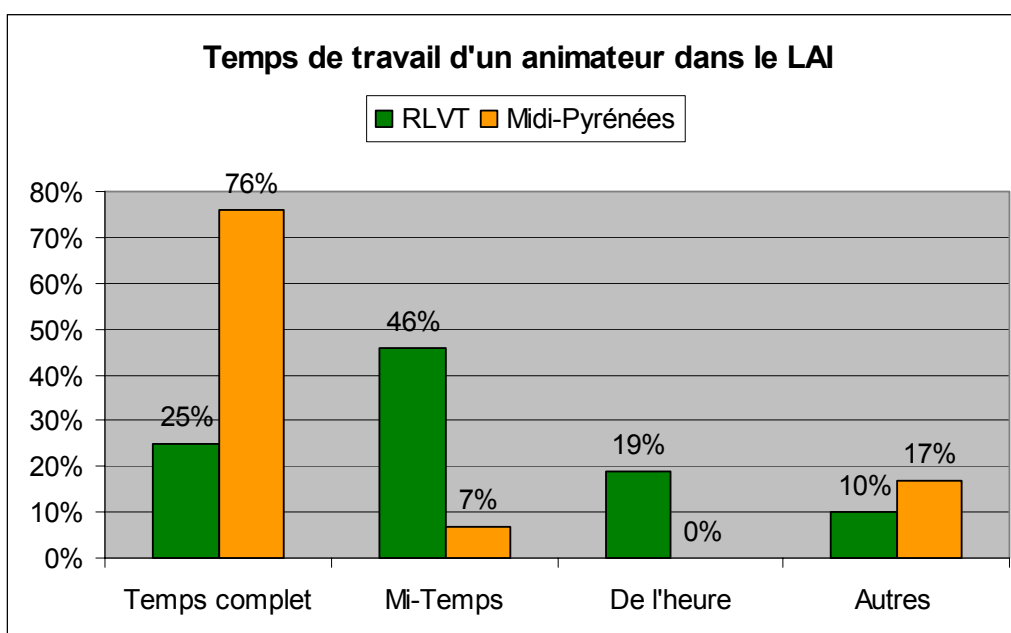
Source : Enquête

Concernant l'Aragon, nous savons simplement que près de 22% des personnes qui travaillent au sein du LAI ne sont pas contractualisées.

3.2.4.2. Temps de travail effectué par les animateurs au sein du LAI

Ces résultats ne sont pas disponibles en Aragon. En Midi-Pyrénées, 76% des animateurs sont à temps complet, contre seulement 25% dans la Région de Lisbonne. Les animateurs portugais sont en général à mi-temps ou rémunérés à l'heure : même si le LAI compte plusieurs animateurs, ils ne travaillent pas nécessairement au même moment.

Figure 10



Source : Enquête

3.2.5. Constat sur les 3 territoires eAtlasudoe

En analysant les 3 territoires, on remarque quelques différences sur les caractéristiques, l'animation et les usages des Lieux d'Accès à Internet :

- Les **LAI aragonais**, situés en milieu rural, sont surtout apparus en 2004 avec les actions menées par le Red.es. Ces LAI ne sont pas animés, avec plus d'un tiers d'entre eux qui sont en libre accès sans personnel attiré ; il est d'ailleurs rare de trouver un LAI avec plus d'un responsable. Le public qui fréquente ces lieux est assez jeune ; les internautes viennent jouer en réseau ou pratiquer des usages de base. On comprend que l'intérêt est plutôt porté sur « l'accès » à Internet.
- Apparu en 2001, les **LAI de la Région de Lisbonne** sont assez grands, mettant à disposition beaucoup d'ordinateurs, avec du très haut débit (territoire plutôt urbain). Le public est jeune ; les usages observés sont en général basiques ou ludiques. Au moins un animateur est présent, étant donné que l'étude est portée sur les « Espaces Internet ». Ils sont surtout à mi-temps, rarement sur des contrats indéterminés. Ils semblent vouloir répondre aux besoins des personnes handicapées. On comprend que l'intérêt est centré sur la qualité du service, en terme technique et d'accompagnement. On constate qu'un certain nombre d'animateurs portugais ne peut pas répondre à plusieurs questions ; comment peut-on l'expliquer ?

- Apparu avant l'an 2000, les **LAI de Midi-Pyrénées** sont plus petits en superficie, avec moins d'ordinateurs que sur les deux autres territoires. Pourtant, on y retrouve plus d'animateurs, en général à temps complet. L'intérêt est donc basé sur la qualité du service proposé. Des ateliers sont souvent proposés, avec pour objectif « répondre aux besoins, notamment sociaux », comme la recherche d'emploi. Le public qui fréquente le plus ces lieux a évolué depuis 2 ans : il s'agit des adultes, et moins les jeunes.

3.3. Les usagers LAI

3.3.1. Méthodologie de travail

En février 2006, deux enquêtes ont respectivement été réalisées, dans la région de Lisbonne et la Vallée du Tage (Portugal) et en Midi-Pyrénées (France). Elles visaient à identifier les usages au sein des LAI.

En Midi-Pyrénées, ce travail a été initié par la Région et a concerné 14 **Cyber-bases**⁶. La conduite de l'enquête était basée sur des entretiens individualisés interactifs. Les questionnaires étaient alors soumis aux usagers présents pendant les heures d'ouverture. 20 personnes ont généralement été interrogées par espace. Au total, 252 individus ont répondu à cette enquête.

L'enquête réalisée dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage, a concerné 68 **Espaces Internet**. Des questionnaires ont été envoyés aux animateurs, pour ensuite les transmettre aux usagers. 1045 réponses ont été recensées, sur 29 espaces.

3.3.2. Rappel de ces deux types d'espaces

Ces deux types d'espaces ont tous deux la même particularité : ils doivent répondre à une charte qualité précise.

Les Espaces Internet répondent à certains critères (techniques, présence d'un animateur, etc.), mais ces 68 lieux ne semblent pas partager leurs expériences.

⁶ Cyber-base : espaces publics d'initiation et de sensibilisation à Internet et aux TIC, accompagnés par au moins un animateur

Côté français, en plus d'une charte qualité qui qualifie la spécificité de ces lieux, on peut noter qu'il existe une plate-forme « réseau Cyber-base Midi-Pyrénées ». Les cyber-bases peuvent échanger entre elles des informations sur leurs lieux et leurs démarches. Ce type d'outil permet aux animateurs d'interagir entre eux, pour tenter d'améliorer leurs engagements respectifs : accueil, animation et services.

3.3.3. Profil de l' usager

Les enquêtes réalisées dans les deux régions permettent de soulever quelques hypothèses sur le profil des usagers des LAI :

- Il existe un équilibre relatif entre les usagers de sexe masculin et féminin.
- Des divergences par rapport à l'âge, au niveau d'instruction et à la catégorie socioprofessionnelle apparaissent.
- Les usagers des LAI portugais semblent plus jeunes : 44% des interrogés ont moins de 20 ans contre 21% en Midi-Pyrénées.
- Les seniors sont plus nombreux dans les LAI de la région française, 8% des usagers ont plus de 65 ans, contre 2% à la région portugaise.
- Près de 50% des usagers de la Région portugaise sont étudiants, suivant des études dans le secondaire et le supérieur. 29% sont des actifs. Les professions intermédiaires, les cadres supérieurs et les artisans / commerçants sont fortement représentés.

On remarque quelques différences entre les deux territoires concernant la cible étudiée au sein des LAI.

Tableau 13 - Profil des usagers – Structure par sexe et âge

Usagers	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Sexe	%	%
Homme	54	52
Femme	44	48
Ne répond pas	2	0
Total	100	100
Âge	%	%
0 - 14	19	8
15 - 19	26	12
20 - 24	18	15
25 - 44	30	36
45 - 64	5	22
65+	1	8
Ne répond pas	0	0
Total	100	100

Source: Enquête auprès des usagers, 2006

Les usagers LAI en Midi-Pyrénées sont davantage représentés par les adultes ou encore les seniors (66% ont plus de 25 ans). Dans la région portugaise, les usagers LAI sont plutôt jeunes (63% ont moins de 25 ans). Il y a bien une cohérence avec les résultats des études menées sur les animateurs.

Tableau 14 - Profil des usagers – Situation socioprofessionnelle (%)

Situation Socioprofessionnelle	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Actif avec profession	29	32
Demandeurs d'emploi	15	21
Domestique	3	0
Etudiant	50	28
Retraité/Pensionné	3	16
Ne répond pas	0,3	3
Total	100	100

Source: Enquête auprès des usagers, 2006

En Midi-Pyrénées, on constate que les demandeurs d'emploi représente 21% des interrogés. La moitié des usagers interrogés dans la région portugaise sont des étudiants. Le tableau ci-dessous présente quelques différenciations professionnelles sur les deux territoires.

Tableau 15 - Profil des usagers - Structure par profession (%)

Profession	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Cadres Supérieurs	18	10
Spécialistes des sociétés intellectuelles et scientifiques	7	1
Techniciens et professionnels de niveau intermédiaire	25	9
Personnel administratif et assimilé	11	0
Personnel des Services et Vendeurs	13	2
Agriculteurs et Travailleurs de l'Agriculture et de la Pêches	1	6
Ouvriers, artisans et travailleurs assimilés	9	63
Travailleurs non Qualifiés	3	0
Travailleurs Familiars non rémunérés	9	9
Ne répond pas	4	0
Total	100	100

Source: Enquête auprès des usagers, 2006

3.3.4. Profil d'usage

La présence de ces LAI répond à de réels besoins :

- 1/3 des usagers portugais ne possèdent pas d'ordinateur à leur domicile,
- parmi les 50% qui sont équipés, entre 1/4 et 1/3 d'entre eux ne possèdent aucune liaison à Internet.

Les taux d'équipement semblent sensiblement supérieurs en Midi-Pyrénées.

Tableau 16 - Type d'équipement que l'utilisateur possède (%)

Équipement lequel vous possédez	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Desktop	45	50
Portable	16	17
Palmtop	0,4	2
Aucun	34	29
Ne répond pas	5	2
Total	100	100

Source: Enquête aux usagers, 2006

Ces caractéristiques se traduisent sur les motivations affichées par les usagers portugais pour se rendre dans les LAI : "ne possède pas d'ordinateur à la maison " ou "ne possède pas Internet à la maison", respectivement cités à 25% et 35%.

Tableau 17 - Raisons de l'utilisation (%)

	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Ne possède pas ordinateur à son domicile	25	14
Ne possède pas Internet à son domicile	35	19
> vitesse de liaison	12	8
Plus grande interaction	7	43
Coûts réduits	11	15
Autres	6	
Ne répond pas	4	0
Total	100	100

Source: Enquête aux usagers, 2006

Ces chiffres élevés peuvent être expliqués par le **coût élevé** du matériel et du service dans le pays.

Concernant les usagers des LAI de la région Midi-Pyrénées, la prédominance de l'équipement est moins importante. Les usagers affichent davantage la **convivialité** et les possibilités d'échanges avec les animateurs comme sources de motivation.

Les espaces portugais et français semblent bénéficier d'un assez haut niveau de fréquentation. Dans les deux régions près d'un quart des usagers déclarent venir 3 fois par semaine. Dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage, près de 30% des personnes interrogées viennent quotidiennement dans un LAI.

La fréquence d'utilisation nous amène à considérer l'expérience des usagers dans les domaines de l'informatique et de l'Internet. L'enquête réalisée montre que 40% des usagers portugais et français affirment avoir découvert ces outils, il y a plus de 5 ans. Dans le cas français, plus de 50% des personnes interrogées ont effectué une formation liée à l'informatique, alors qu'ils ne dépassent pas les 35% au Portugal.

Tableau 18 - Fréquence d'utilisation du LAI (%)

Fréquence	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Quotidiennement	29	7
3 fois par semaine	25	23
1 fois par semaine	22	38
1 fois par mois	4	19
Rarement	18	4
Ne répond pas	1	9
Total	100	100

Source: Enquête aux usagers, 2006

Les faiblesses des usagers restent variées : techniques basiques d'informatique, navigation sur Internet, téléchargement de documents et de logiciels. Dans le cas de Midi-Pyrénées, 25% des personnes interrogées déclarent avoir des difficultés dans la soumission et l'envoi de formulaires d'administration publique ; résultat qui illustre un usage plus important dans les LAI français.

Tableau 19 - Principales difficultés des usagers (%)

	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi- Pyrénées
Faible domaine de techniques basiques d'informatique	13	36
Faible domaine de techniques basiques de navigation dans l'Internet	7	27
Faible domaine de langues étrangères les plus utilisées dans l'Internet (Anglais/Français)	17	0
Limitations au niveau de la recherche	7	2
Limitations au niveau de la consultation et de l'envoi de courrier électronique	8	19
Limitations au niveau du téléchargement de documents et software	16	34
Limitations au niveau de la soumission et envoi de formulaires de l'Administration Publique	10	25
Autres	2	12
Ne possède pas de limitations	37	15
Ne répond pas	10	2

Source: Enquête aux usagers, 2006

Les objectifs des usagers varient en fonction de l'âge et du niveau de qualification. Le public a généralement plusieurs usages au sein d'un LAI. Dans la région portugaise, 47% des usages se concentrent sur des activités d'étude et de formation. Ce chiffre est manifestement expliqué par la forte présence de jeunes étudiants. La consultation du courrier électronique a été citée par 65% des personnes interrogées, justifiant ainsi un usage très régulier. En parallèle, des usages liés aux activités de loisirs se développent : chat, jeux, vidéo, musique...

Ces caractéristiques se retrouvent également en Midi-Pyrénées : la consultation du courrier électronique est très largement citée (57%) et les usages liés aux loisirs se développent également. En revanche, la part des usagers en recherche d'emploi plus importante dans les LAI français influe sur les résultats : 21% des personnes interrogées déclarent rechercher un travail dans les LAI de Midi-Pyrénées contre 17% au Portugal.

Il semblerait que les LAI portugais aient besoin de plus de réglementation. Certains espaces rencontreraient des difficultés à vérifier si les usagers ne naviguent pas sur des sites proscrits (selon le contenu du site où le profil de l'utilisateur).

Tableau 20 - Objectifs de l'utilisation (%)

	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi- Pyrénées
Activités Professionnelles	31	1
Activités d'étude/formation	47	8
Recherche d'informations sur des biens et services	24	22
Recherche d'informations sur des voyages et réserve de billets	7	5
Recherche d'informations sur des spectacles et réserve de billets	7	4
Recherche d'informations et conseils sur santé	6	0
Recherche d'informations sur l'emploi	17	21
Consultation de courrier électronique	65	57
Participation dans Chats/Forums/Groupes de discussion	29	23
Services bancaires et financiers en ligne	8	1
Achat / Commande de biens et services	6	9
Vente / Annonce de Biens et services (enchères, classées)	4	3
Jouer	24	13
Téléchargement de jeux, de musique, de vidéos	19	6
Lecture de journaux et magazines online	15	11
Téléchargement de software/documents	10	7
Recherche d'Informations sur l'Adm. Publique	8	9
Téléchargement de formulaires de l'Adm. Publique	3	1
Formulaires/déclarations	3	0,4
Participation dans des processus de consultation publique en ligne	3	3
Ne répond pas	1	5

Source: Enquête aux usagers, 2006

3.3.5. L'évaluation des LAI par les usagers

L'enquête met en avant la capacité des LAI à répondre à différents types de publics. Dans la Région de Lisbonne et Vallée du Tage, les LAI répondent à une demande forte de la part des jeunes alors qu'en Midi-Pyrénées les actifs et les retraités constituent la majorité du public.

L'enquête souligne la diffusion massive et rapide d'Internet comme moyen de communication. Les LAI, espaces publics animés, nourrit ce développement. Au Portugal, la gratuité du service influence grandement la fréquentation dans la mesure où les coûts d'équipement informatique et d'abonnement à Internet restent élevés pour une grande majorité de la population.

Parallèlement aux LAI, l'apprentissage de l'informatique et de l'Internet dans les écoles et les universités portugaises accompagne le développement (41% des usagers déclarent en bénéficier). 42% des personnes interrogées se rendent également dans des espaces publics (bibliothèques, musées...) où l'accès est généralement gratuit.

Tableau 21 - Autres lieux où les usagers accèdent à Internet

	Région de Lisbonne et Vallée du Tage	Midi-Pyrénées
Maison	34	30
École/Université	41	20
Lieu de travail	14	12
Maison d'amis ou parents	28	37
Lieux publics gratuits (bibliothèques, musées, etc.)	42	11
Lieux publics payé (Le Post, Cybercafés, etc.)	8	16
Autres	1	3
Ne répond pas	6	20

Source: Enquête aux usagers, 2006

Dans la région de Lisbonne et la Vallée du Tage, ces espaces (écoles/universités et espaces publics) ont fait l'objet d'une politique publique spécifique de soutien à la connaissance.

D'une manière générale, on dire que les LAI semblent répondre aux besoins des usagers. Le degré de satisfaction est moins important dans les régions urbanisées, où le coût de fréquentation est généralement plus élevé.

Dans les territoires ruraux, le taux de fréquentation est moins important, les animateurs semblent avoir plus de disponibilités pour répondre à leurs besoins, et ainsi les accompagner s'ils le désirent.

Cependant, certains problèmes peuvent éventuellement être résolus. Par exemple, dans la région de Lisbonne et la Vallée du Tage, les cas du nombre insuffisant d'ordinateurs, le temps d'attente important et l'exiguïté des espaces.

3.3.6. Synthèse des Usagers LAI

Le développement de ces espaces doit se poursuivre. En effet, les Espaces Internet ou les Cyber-bases assurent une mission de service public en permettant l'accès à Internet et aux formations pour le plus grand nombre. Ils constituent également des lieux de convivialité et des espaces de sociabilité notamment dans les régions rurales.

La multiplication de ces espaces a favorisé l'accès à Internet à des populations en difficulté économique (personnes sans emploi, famille à bas revenu...). Le coût de l'équipement rattaché à Internet au Portugal reste encore élevé par rapport au niveau de vie des habitants. Les LAI remplissent alors une de leurs mission fondamentale : accueillir tout public sans exception.

Les chiffres présentés ont permis de constater quelques différences entre les deux territoires, notamment au niveau du profil des usagers : plus jeunes en région portugaise, et plus d'adultes en Midi-Pyrénées. En général, les besoins ne sont donc pas les mêmes.

Ces espaces doivent répondre à une double exigence :

- s'adapter à la demande actuelle
- et tenter d'accueillir de nouveaux publics : comprendre pourquoi certains publics ne profitent pas, ou peu, de ces espaces, et comment les attirer (personnes illettrées, handicapées, etc).

4. CONCLUSION : POLITIQUES PUBLIQUES ET AVENIR DES LIEUX D'ACCES PUBLIC A INTERNET

i) En Aragon

Un lieu d'accès public à Internet est un des instruments de base impulsé par l'administration, pour sensibiliser tout type de population aux TIC, notamment les plus défavorisées. Bien que le problème de la connectivité soit résolu, on constate un autre problème : celui des actions de formation et de diffusion.

En Aragon, les lieux d'accès public à Internet ne disposent pas d'animateurs : 11% offre la possibilité d'appui pour l'utilisation d'Internet. Les cours sont effectués généralement par des personnes engagées pour ce type de service. En général, il s'agit d'usages de base, d'une navigation Internet (50%) et de bureautique (32%). Seulement 12% des lieux d'accès public à Internet effectue des actions de diffusion hors de son siège.

Red.es, organisme dont dépend le programme « Telecentros.es » et les administrations publiques d'Aragon, a pour but d'améliorer deux aspects :

- La majorité des telecentres a été créée en milieu rural, hors couverture ADSL, pour résoudre le problème de la connectivité. On veut maintenant créer des telecentres en milieu urbain, pour répondre aux besoins des personnes en difficultés qui souhaitent profiter des TIC.
- Effectuer des actions pour que les telecentres se transforment en lieux de dynamisation et de diffusion de la Société de l'Information, en améliorant le rôle de l'animateur notamment par le biais de formations.

Ainsi, Red.es a créé le programme « Dynamisation de Telecentres ». La Députation Provinciale de Huesca a été la première d'Espagne à ajouter au programme de Red.es des cours de formation pour 12 futurs animateurs de telecentres. La Députation de Teruel a prévu d'investir un total de 209455 d'euros sur la mise en pratique du programme de dynamisation des telecentres, qui sera exécuté en 2006 et début 2007. Ce programme vise à :

- Augmenter le degré de pénétration du telecentre dans la commune dans laquelle il est installé,
- Augmenter le taux d'utilisation des infrastructures du telecentre,
- Doter le telecentre de services de dynamisation professionnelle,
- Augmenter la variété et la qualité des activités effectuées,
- Faire évoluer le telecentre vers un « Centre de services » auquel les citoyens effectuent tout type d'activités,
- Envisager des actions régulières.

ii) Dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage

Concernant l'étude au Portugal, les résultats nous permettent de conclure que la couverture du réseau des LAI est très bonne dans la Région de Lisbonne et la Vallée du Tage. Face au nombre de LAI et d'usagers, aujourd'hui le défi porte sur la qualification des usagers.

Les politiques seront orientées dans une logique de formation et d'acquisition des compétences afin que les usagers s'approprient intégralement ces services. Avec un bon niveau de connaissances, ils peuvent être moteur d'une stratégie nationale de développement numérique.

Ainsi, l'avancée des actions d'accompagnement centrée sur des usages de base doit être intensifiée et améliorée par le biais d'ateliers spécifiques (montages photos, création de pages web...).

La formation des animateurs des LAI est alors une question clef. C'est à partir de là que l'on peut attendre une amélioration qualitative des usages. Quelques axes d'intervention sont primordiaux pour atteindre les objectifs de la stratégie actuelle :

- Former les usagers à l'utilisation des services publics numériques ;
- Former les usagers à l'utilisation des plateformes de commerce électronique ;
- Promouvoir les LAI comme des lieux qui jouent un rôle social très spécifique pour les personnes en difficultés (personnes handicapées, chômeurs, retraités, etc).

En suivant cette stratégie de « qualification », il sera possible d'avoir davantage d'utilisateurs des LAI et des TIC en général. Les usages seront de plus en plus avancés et, le plus important, l'utilisation des TIC sera un outil qui permettra à toutes les personnes d'améliorer leur qualité de vie.

iii) En Région Midi-Pyrénées :

Pour offrir à tous les Midi-Pyrénéens la possibilité d'un accès de proximité à Internet, la Région Midi-Pyrénées a décidé de créer un réseau de cent lieux dénommé « réseau Cyber-base Midi-Pyrénées », en partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations.

Le succès de ce réseau repose sur une qualité de services garantie par une charte régionale et par les animateurs, clés de voûte du dispositif, assurant un accompagnement individuel ou en groupe sous la forme d'ateliers.

Ces ateliers qui s'adressent aux néophytes sont toujours extrêmement prisés, notamment en zone rurale. Les thématiques quant à elles s'ouvrent sur de nouveaux usages (télédéclarations, photo numérique) et à de nouveaux publics (demandeurs d'emploi, publics en insertion...).

Ces espaces sont des lieux de vie où l'on rencontre une mixité sociale et générationnelle, dans lesquels les animateurs mettent les nouvelles technologies au service des diverses demandes de la population.

La Région permet ainsi l'intégration de tous les Midi Pyrénéens aux TIC pour améliorer leur vie de tous les jours, favoriser la formation et intensifier la recherche d'emploi.

Cette politique est une priorité régionale dans le cadre de l'aménagement du territoire de Midi Pyrénées.

Webographie (consultation en Mars 2006) :

www.ardesi.fr

www.caissedesdepots.fr

www.cyber-base.org

www.cult.pt

<http://europa.eu>

www.internet.gouv.fr

www.midipyrenees.fr

www.observatorioaragones.org

www.red.es

www.telecentros.es



APPENDICE 1 – Enquête aux animateurs (version portugais)
ANEXO 1 – Inquérito aos Monitores/Animadores (versão portuguesa)
APÉNDICE 1 - Encuesta a los animadores (Versión en Portugués)







1. Identificação do inquirido

1.1. Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Homem • Mulher 	
1.2. Idade		
1.3. Residência	<ul style="list-style-type: none"> • Freguesia • Concelho 	
1.4. Profissão		
1.5. Se estudante, frequenta :	<ul style="list-style-type: none"> • EB 1º Ciclo • EB 2º Ciclo • EB 3º Ciclo • Ens. Secundário Área ? • Ens. Superior Área ? 	

2. Relação com a Informática/Internet

2.1. Formação inicial

2.1.1. Indique a sua formação	<ul style="list-style-type: none"> • N/ sabe ler/escrever • EB 1º Ciclo • EB 2º Ciclo • EB 3º Ciclo • Ens. Secundário • Curso Técnico Profissional • CAP • Curso Superior • Mestrado • Outra Especifique: 	
2.1.2. Se detentor de um nível superior ao Secundário, especifique a sua área de especialização	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação/Animação • Geografia • História • Línguas e Literaturas • Turismo • Sociologia • Ciências Económicas • Informática • Direito • Psicologia • Engenharias • Outra Qual? 	
2.1.3. Em que ano obteve o grau mais elevado da sua formação ?		
2.1.4. Para além da sua formação base possui certificados de outros cursos/acções de formação ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	



2.1.5. Se sim, especifique	• Formação em Animação (IEFP)	
	• Formação em Informática (IEFP)	
	• Formação em Animação (Outra entidade formadora)	
	• Formação em Informática (outra entidade formadora)	
	• CAP (área informática)	
	• CAP (área animação)	
	• Formação no âmbito OTL	
• Outro		
Qual?		

2.2. Formação em TIC e Animação

2.2.1. Como se considera em relação ao uso da Internet (considerando a antiguidade do uso)	• Recente (desde 2001 ou depois)	
	• Com experiência (de 1998 a 2000)	
	• Veterano (desde 1997 ou antes)	
	• Não sabe / não responde	
2.2.2. Situação quanto à formação em TIC	• Já possui formação	
	• Pretende possuir formação após este emprego	
	• Recebe formação neste momento	
	• Não está interessado em formação/Autodidacta	
2.2.3. Situação quanto à formação em Animação	• Já possui formação	
	• Pretende possuir formação após este emprego	
	• Recebe formação neste momento	
	• Não está interessado em formação/Autodidacta	
2.2.4. Se está a frequentar ou pretende obter formação na área das TIC após este emprego, qual a sua motivação/objectivo para tal?	• Tornar-se animador de um EPI a título definitivo	
	• Melhorar o seu nível de qualificação	
	• Obter um diploma no domínio das TIC	
	• Assegurar uma oportunidade de emprego ligada às TIC	
	• Outra	
2.2.5. No caso de possuir algum Curso ou Acção de Formação diplomado/certificado em Informática/Internet, indique:		
2.2.5.1. O momento da frequência	• < 1 Ano	
	• > 1 Ano	
2.2.5.2. Domínio de especialização		
2.2.6. No caso de possuir algum curso ou acção de formação diplomado/certificado em Animação Sócio-cultural, indique:		
2.2.6.1. O momento da frequência	• < 1 Ano	
	• > 1 Ano	
2.2.6.2. Domínio de especialização		
2.2.7. Circunstância da frequência de cursos/acções de formação em Informática/Internet	• Escola/Universidade	
	• Local de Trabalho	
	• Iniciativa própria (quando desempregado)	

	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa própria (quando activo) 	
2.2.8. Circunstância da frequência de cursos/acções de formação em Animação	<ul style="list-style-type: none"> • Escola/Universidade • Local de Trabalho • Iniciativa própria (quando desempregado) • Iniciativa própria (quando activo) 	
2.2.9. Durante o seu percurso académico procurou seguir opções ligadas às TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Sim Quais?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não Porquê ?	
2.2.10. Recebeu algum tipo de formação após estar a trabalhar neste Espaço Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Sim 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não 	
2.2.11. Se sim, que tipo de formação recebeu e qual a sua satisfação em relação à mesma ?		
Tipo de formação	Insatisfeito	Satisfeito
Animação		Não teve formação neste domínio
Técnica		
Administrativa/Jurídica		
Gestão/Contabilidade		
Comunicação		
Outra		
2.2.12. Essas acções de formação são:	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomadas • Profissionais/Certificadas • Curriculares • Outra 	
2.2.13. Em que áreas gostaria de receber formação ? (numerar de 1 a 5, sendo que 1 corresponde à que mais gostaria e 5 à que menos gostaria)	<ul style="list-style-type: none"> • Animação • Técnica • Administração/Jurídica • Gestão/Contabilidade • Comunicação • Outra Qual ?	

2.3. Experiência Profissional

2.3.1. Possui experiência profissional anterior na área das TIC?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim Especifique:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não 	
2.3.2. Se sim, quanto tempo de experiência possui ?	<ul style="list-style-type: none"> • < 3 meses • 3 a 6 meses • 6 meses a 1 ano • 1 a 2 anos • > 2 anos 	
2.3.3. Quais as suas principais competências no emprego anterior ?	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor/ Animador • Assistência Técnica • Programação • Webdesign • Gestão/Contabilidade • Apoio Administrativo • Técnico Software • Técnico Hardware • Outra Qual?	

3. O monitor e o espaço Internet

3.1. Situação Profissional

3.1.1. Função	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor • Responsável 	
3.1.2. Há quanto tempo trabalha neste espaço Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> • < 6 meses • 7 a 12 meses • 13 a 24 meses • > 24 meses 	
3.1.3. Regime de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Part-time • Full-time 	
3.1.4. Se part-time, que outra função desempenha ?		
3.1.5. Vínculo	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato a termo certo • Contrato a termo indeterminado • Contrato de avença (prestação de serviços) • Estagiário • Voluntariado • Emprego Jovem (OTL) • Outro Qual? _____ 	
3.1.6. Qual a natureza jurídica do EPI no qual trabalha ?	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência de uma entidade nacional • Dependência de uma entidade municipal • Dependência de uma entidade local • Iniciativa Privada 	
3.1.7. Qual a entidade patronal?	<ul style="list-style-type: none"> • Câmara Municipal • IPJ • POSI • IIEFP • Outra Qual? _____ 	
3.1.8. Qual era a sua função quando se iniciou neste emprego ?	<ul style="list-style-type: none"> • Animação • Gestão administrativa • Assistência Técnica • Outra Qual? _____ 	
3.1.9. Qual a sua função actual ?	<ul style="list-style-type: none"> • Animação • Gestão Administrativa • Assistência Técnica • Outra Qual? _____ 	
3.1.10. De que forma teve conhecimento do lugar de monitor neste espaço ?	<ul style="list-style-type: none"> • Concurso público • Convite directo 	
3.1.11. No caso de concurso, onde o consultou	<ul style="list-style-type: none"> • Diário da República • Jornal regional • Jornal nacional • Anúncio na Escola/Café/Biblioteca ou outro • Editais da Junta de Freguesia/Câmara Municipal • Website de organismo da Administração Pública. Qual ? • Outro. Qual? 	
3.1.12. Tem perspectivas de permanência e progressão na carreira neste emprego ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	

3.2. Equipamento

3.2.1. Software (indique o tipo/produto)	• Sistema Operativo utilizado	
	• Processadores utilizados	
	• Antivírus utilizado	
	• Velocidade de ligação à internet	
3.2.2. Hardware (indique os que estão presentes no espaço internet)	• Drive de disquete	
	• Leitor de CD	
	• Gravador de CD	
	• Leitor de DVD	
	• Gravador de DVD	
	• Impressora	
	• Scanner	
	• Webcam	
• Outro Qual ?		

3.3. Animação do Espaço

3.3.1. São desenvolvidas acções de animação/formação no Espaço Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim (não responder à questão 3.3.3) • Não (passar à questão 3.3.3) 	
3.3.2. Se Sim, de quem parte a iniciativa dessas acções ?	<ul style="list-style-type: none"> • do monitor • da entidade gestora • de sugestões apresentadas pelos utilizadores • de actores de desenvolvimento local • Outro Qual ? 	
3.3.3. Se não, considera que deveriam ser desenvolvidas actividades de animação/formação ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim Quais? • Não Porquê ? 	

4. O monitor e o utilizador

4.1. Existe algum sistema de controlo de acessos ao espaço Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	
4.2. Se sim, através de	<ul style="list-style-type: none"> • Contagem pelo monitor • Contagem pelo próprio sistema informático • Registo do BI ou outro documento de identificação • Inscrição obrigatória no espaço Internet (com apresentação de cartão aderente) • Outro Qual? 	
4.3. A informação recolhida é tratada estatisticamente ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	

<p>4.4. Quais as principais dificuldades/questões sentidas/levantadas pelos utilizadores ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em trabalhar em ambiente Windows 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em trabalhar com ferramentas Office (ex: Word, Excell, Powerpoint, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em perceber outros idiomas utilizados na internet (inglês, francês, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Fraco conhecimento de terminologia utilizada na Internet/informática 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder à Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em navegar/pesquisar na Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em consultar/enviar/receber email 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder a salas de chat 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em usar periféricos (impressora, scanner, Cdrom, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em comprar/vender artigos online 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em fazer download de formulários 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em submeter formulários online 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Outras dificuldades/questões Quais? 	
<p>4.5. Principais queixas apresentadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excessivo tempo de espera 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiência de computadores 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiência de cadeiras 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Insalubridade da sala 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em chegar ao espaço Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estacionamento insuficiente 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoio personalizado 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de outro hardware (impressora, scanner) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder rapidamente à Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder a determinadas páginas web 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Outros problemas técnicos 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Custo elevado do serviço de impressão (caso exista) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Impossibilidade de gravar ficheiros para CD, Diskete 	
<ul style="list-style-type: none"> • Outros Quais? 		

5. Opinião

<p>5.1. Numa escala de 1 a 5 classifique os seguintes factores (sendo que 1 corresponde a mau, 3 a razoável e 5 a muito bom)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade (estacionamento, transp. Públicos, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade para deficientes 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade das instalações 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade de cadeiras 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Salubridade das instalações 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade do material disponibilizado 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação do espaço 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acções de animação/formação desenvolvidas • Remuneração auferida 	
<p>5.2. A continuidade a longo prazo do Espaço Internet em que trabalha parece-lhe:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impossível 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupante 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Difícil 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Viável 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sem problemas • Outra Qual? 	

<p>5.3. Indique as 3 principais vantagens/utilidade deste Espaço Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.4. Indique os 3 principais problemas deste Espaço Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.5. Qual a sua opinião sobre a função/importância de um monitor de Espaço Internet ?</p>	
<p>5.6. Na sua opinião, qual o futuro do emprego de monitor de Espaços Internet ?</p>	



APPENDICE 2 – Enquête aux animateurs (version en français)
ANEXO 2 – Inquérito aos Monitores/Animadores (versão em francês)
APÉNDICE 2 - Encuesta a los animadores (versión en francés)







1. Identification de l' Enquêté

1.1. Sexe	<ul style="list-style-type: none"> • Homme • Femme 	
1.2. Age		
1.3. Lieu de Résidence	<ul style="list-style-type: none"> • Département • Commune 	
1.4. Profession		
1.5. Si vous êtes scolarisé(e), vous fréquentez:	<ul style="list-style-type: none"> • L'école Primaire • Le Collège • Le Lycée 	
	Section?	
	L'Université	
	Domaine?	

2. Relation avec l'Informatique/Internet

2.1. Formation initiale

2.1.1. Indiquez votre formation	• Ne sait pas lire/écrire	
	• L'école Primaire	
	• Le Collège	
	• Le Lycée	
	• Etudes Técnico Professionelles	
	• CAP	
	• Etudes Supérieures	
	• Master	
	• Autre	
	Spécifiez:	
2.1.2. Si vous avez un niveau supérieur au Secondaire, indiquez votre aire de spécialisation	• Communication/Animation	
	• Géographie	
	• Histoire	
	• Langues et Littérature	
	• Tourisme	
	• Sociologie	
	• Sciences Economiques	
	• Informatique	
	• Droit	
	• Psychologie	
	• Ingénieur	
• Autres		
	Lesquelles?	
2.1.3. En quelle année avez-vous obtenu le niveau le plus élevé de votre		



formation?	
2.1.4. Possédez-vous des certificats d'autres formations en plus de vos diplôme?	• Oui
	• Non
2.1.5. Si oui, spécifiez	• Formation dans l'Animation (BAFFA)
	• Formation en Informatique
	• CAP (domaine de l'informatique)
	• Formation dans l'Animation Culturelle
	• Autre Laquelle?

2.2. Formation en Technologie d'Information et Communication (TIC) et Animation

2.2.1. Comment considérez-vous votre niveau Internet, depuis votre première utilisation?	• Récent (depuis 2001 ou après)
	• Avec expérience (de 1998 à 2000)
	• Vétéran (depuis 1997 ou avant)
	• Ne sait pas / ne répond pas
2.2.2. Votre situation par rapport à votre formation en TIC	• Possède déjà une formation
	• Prétend acquérir une formation suite à cet emploi
	• Reçoit actuellement une formation
	• N'est pas intéressé en une formation/Autodidacte
2.2.3. Votre situation par rapport à votre formation en Animation	• Possède déjà une formation
	• Prétend acquérir une formation suite à cet emploi
	• Reçoit actuellement une formation
	• N'est pas intéressé(e) en une formation/Autodidacte
2.2.4. Si vous fréquentez ou prétendez obtenir une formation dans le domaine des TIC après cet emploi, quelle est votre motivation/objectif pour cela?	• Devenir animateur d'un Espace d'Accès Internet (EAI) à titre définitif
	• Améliorer votre niveau de qualification
	• Obtenir un diplôme dans le domaine des TIC
	• Vous assurer d'une opportunité d'emploi liée aux TIC
	• Autre
2.2.5. Dans le cas où vous possédez une Formation diplômée/certifiée en Informatique/Internet, indiquez:	
2.2.5.1. La durée	• < 1 An
	• > 1 An
2.2.5.2. Le domaine de spécialisation	
2.2.6. Dans le cas où vous possédez une formation ou diplômée/certifiée en Animation socio-culturelle, indiquez:	
2.2.6.1. La durée	• < 1 An
	• > 1 An
2.2.6.2. Le domaine de spécialisation	

2.2.7. Comment avez-vous appris l'existence de cette formation en Informatique?	• Ecole/Université	
	• Lieu de Travail	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez au chômage)	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez employé)	
2.2.8. Comment avez-vous appris l'existence de cette formation en Animation	• Ecole/Université	
	• Lieu de Travail	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez au chômage)	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez employé)	
2.2.9. Avez-vous, pendant votre parcours académique, chercher à suivre des options liées aux TIC?	• Oui Lesquelles?	
	• Non Pourquoi ?	
2.2.10. Avez-vous reçu un type de formation quelconque après avoir travaillé dans cet espace Internet?	• Oui	
	• Non	
2.2.11. Si oui, quelle type de formation avez-vous reçu et vous a-t-elle satisfait(e)?		
Type de formation	Insatisfait	Satisfait
Animation		
Technique		
Administrative/Juridique		
Gestion/Comptabilité		
Communication		
Autre		
2.2.12. Ces actions de formation sont:	• Diplômées	
	• Professionnelles/Certifiées	
	• Curriculaires	
	• Autres	
2.2.13. Dans quel domaine aimeriez-vous recevoir une formation? (numérotez de 1 à 5, sachant que 1 correspond à ce que vous aimeriez le plus et 5 à ce que vous aimeriez le moins)	• Animation	
	• Technique	
	• Administration/Droit	
	• Gestion/Comptabilité	
	• Communication	
	• Autre Laquelle ?	

2.3. Expérience Professionnelle

2.3.1. Aviez-vous déjà une expérience professionnelle dans le domaine des TIC?	• Oui Spécifiez: • Non	
2.3.2. Si oui, combien d'années d'expérience avez-vous?	• < 3 mois • 3 à 6 mois • 6 mois à 1 an • 1 à 2 ans • > 2 ans	
2.3.3. Quelles étaient vos principales compétences dans votre précédent travail?	• Moniteur/ Animateur	
	• Assistance Technique	
	• Programmation	
	• Webdesign	
	• Gestion/Comptabilité	
	• Aide Administrative	
	• Technique Software	

	<ul style="list-style-type: none"> • Technique Hardware • Autre Laquelle? 	
--	---	--

3. L'Instructeur et l'espace Internet

3.1. Situation Professionnelle

3.1.1. Fonction	<ul style="list-style-type: none"> • Moniteur • Responsable 	
3.1.2. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cet espace Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • < 6 mois • 7 à 12 mois • 13 à 24 mois • > 24 mois 	
3.1.3. Régime de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Temps-partiel • Plein-temps 	
3.1.4. Si c'est un temps-partiel, quelle autre activité avez-vous?		
3.1.5. Type de contrat	<ul style="list-style-type: none"> • CDD/Emploi jeune • CDI • Libéral (prestation de services) • Stagiaire • Bénévole • Autre Laquelle? 	
3.1.6. Quelle est la nature juridique du EAI dans lequel vous travaillez?	<ul style="list-style-type: none"> • Dépendance d'une entité nationale • Dépendance d'une entité municipale • Dépendance d'une entité locale • Initiative Privée 	
3.1.7. Quelle est votre entité patronale?	<ul style="list-style-type: none"> • Mairie • INJEP (Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire) • SCADPlus (Cadre Communautaire pour les Signatures Electroniques) • ANPE • Autre Laquelle? 	
3.1.8. Quelle était votre fonction lorsque vous avez commencé cet emploi?	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Gestion administrative • Assistance Technique • Autre Laquelle? 	
3.1.9. Quelle est votre fonction actuelle?	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Gestion administrative • Assistance Technique • Autre Laquelle? 	
3.1.10. De quelle manière avez-vous pris connaissance de l'emploi d'instructeur dans cet espace?	<ul style="list-style-type: none"> • Concours publique • Invitation directe 	
3.1.11. Dans le cas d'un concours, avez-vous été mis(e) au courant?	<ul style="list-style-type: none"> • Journal officiel de la République • Journal régional • Journal national • Annonce à l' Université/Café/Bibliothèque ou autre • Editoriaux de la collectivité/Mairie • Site web de l' Administration Publique. • Laquelle? 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Autre. Lequel? 	
3.1.12. Avez-vous des perspectives de demeurer et d'évoluer dans cette carrière par cet emploi ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	

3.2. Equipement

3.2.1. Software (indiquez le type/produit)	<ul style="list-style-type: none"> • Système Opérationnel utilisé • Processeurs utilisés • Antivirus utilisés • Type de Débit 	
3.2.2. Hardware (indiquez ceux présents dans cet espace Internet)	<ul style="list-style-type: none"> • Port de disquette • Lecteur de CD • Graveur de CD • Lecteur de DVD • Graveur de DVD • Imprimante • Scanner • Webcam • Autre Lequel ? 	

3.3. Animation de l'Espace

3.3.1. Des actions d'animation/information sont-elles développées dans cet Espace Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui (ne pas répondre à la question 3.3.3) • Non (passer à la question 3.3.3) 	
3.3.2. Si Oui, de qui vient l'initiative de leur développement?	<ul style="list-style-type: none"> • De l'instructeur • de l'entité gestionnaire • de suggestions présentées par les utilisateurs • des acteurs de développement local • Autre Lequel ? 	
3.3.3. Si non, considérez-vous que des activités d'animation/formation devraient être développées?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Lesquelles? • Non Pourquoi? 	

4. L'Instructeur et l'utilisateur

4.1. Existe-t-il un système de contrôle d'accès à l'espace Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	
4.2. Si oui, à travers quoi?	<ul style="list-style-type: none"> • Un Contage par l'instructeur • Un Contage par le propre système informatique • Un Enregistrement de la carte d'identité ou autre document d'identité • Une Inscription obligatoire à l'espace Internet (avec présentation de la carte d'adhérent) • Autre moyen: Lequel? 	
4.3. L'information recueillie fait-elle l'objet de statistiques?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	
4.4. Quelles sont les principales difficultés/questions ressenties/soulevées par les	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à travailler sur Windows • Difficulté à travailler avec les outils Office (ex: Word, Excell, Powerpoint, etc.) 	

utilisateurs?	• Difficulté à comprendre les autres langues utilisées sur Internet (anglais, français, etc.)	
	• Faible connaissance de la terminologie utilisée en Informatique/sur Internet	
	• Difficulté à accéder à Internet	
	• Difficulté à surfer/faire des recherches sur Internet	
	• Difficulté à consulter/envoyer/recevoir des emails	
	• Difficulté à accéder à des espaces de chat	
	• Difficulté à utiliser des périphériques (imprimante, scanner, Cdrom, etc.)	
	• Difficulté à acheter/vendre des articles en ligne	
	• Difficulté à faire des téléchargements de formulaires	
	• Difficulté à diffuser des formulaires en ligne	
	• Autres difficultés/questions Lesquelles?	
	4.5. Principales plaintes présentées	• Temps d'attente excessif
• Nombre d'ordinateurs insuffisant		
• Nombre de chaises insuffisant		
• Insalubrité de la salle		
• Difficulté à accéder à l'espace internet		
• Stationnement insuffisant		
• Manque d'aide personnalisée		
• Absence d'autres hardwares (imprimante, scanner)		
• Difficulté à accéder rapidement à Internet		
• Difficulté à accéder à certaines pages web		
• Autres problèmes techniques		
• Coût élevé du service d'impression (si celui-ci existe)		
• Impossibilité de graver des fichiers pour CD/disquette		
• Autres Lesquels?		

5. Votre Opinion

5.1. Sur une échelle de 1 à 5 classifiez les facteurs suivants (sachant que 1 correspond à mauvais, 3 à raisonnable et 5 à très bon)	• Accès (stationnement, transp. publiques, etc.)	
	• Accès pour personnes à mobilité réduite	
	• Qualité des installations	
	• Disponibilité de chaises	
	• Salubrité des installations	
	• Qualité du matériel mis à disposition	
	• Promotion de l'espace	
	• Actions d'animations/formations développées	
• Rémunération		
5.2. L'existence à long terme de l'Espace Internet dans lequel vous travaillez, vous semble-t-elle être:	• Impossible	
	• Inquiétante	
	• Difficile	
	• Viable	
	• Sans Problème	
• Autre Laquelle?		

<p>5.3. Indiquez les 3 principaux avantages/utilités de cet Espace Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.4. Indiquez les 3 principales limites de cet Espace Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.5. Quelle est votre opinion sur la fonction/l'importance d'un l'instructeur d'Espace Internet ?</p>	
<p>5.6. A votre avis, quel est l'avenir de l'Emploi de Instructeur d'Espace Internet?</p>	



APPENDICE 3 – Enquête aux usagers (version en portugais)
ANEXO 3 – Inquérito aos utilizadores (versão em português)
APÉNDICE 3 - Encuesta a los usuarios (versión en portugués)







1. Identificação do utilizador

1.1. Sexo	• Homem	
	• Mulher	
1.2. Idade	• 0 – 14	
	• 15 – 19	
	• 20 – 24	
	• 25 – 44	
	• 45 – 64	
	• +65	
1.3. Residência	• Freguesia	
	• Concelho	
1.4. Habilitações literárias	• N/ sabe ler/escrever	
	• EB 1º Ciclo	
	• EB 2º Ciclo	
	• EB 3º Ciclo	
	• Ens. Secundário	
	• Curso Superior	
1.5. Situação Sócio Profissional	• Activo com Prof.	
	• Desempregado	
	• Doméstica	
	• Estudante	
	• Reformado/Pensionista	
1.6. Profissão	• Quadros Superiores	
	• Especialistas das empresas intelectuais e científicas	
	• Técnicos e profissionais de nível intermédio	
	• Pessoal administrativo e similares	
	• Pessoal dos Serviços e Vendedores	
	• Agricultores e Trabalhadores da Agricultura e Pescas	
	• Operários, artífices e trabalhadores similares	
	• Trabalhadores não Qualificados	
• Trabalhadores Familiares Não Remunerados		
1.7. Se estudante, frequenta :	• EB 1º Ciclo	
	• EB 2º Ciclo	
	• EB 3º Ciclo	
	• Ens. Secundário, Área?	
	• Ens. Superior, Área?	



2. Relação com a Informática/Internet

2.1. Equipamento que possui	• Desktop	
	• Portátil	
	• Palmtop	
	• Nenhum	
2.2. Tipo de ligação à Internet que possui em casa	• Analógica	
	• RDIS	
	• Telemóvel (Serviço WAP)	
	• Cabo	
	• ADSL	
	• Wireless	
2.3. Possui algum Curso ou Acção de Formação em Informática/Internet	• Sim	
	• Não	
2.4. Se sim, qual o momento da frequência	• < 1 Ano	
	• > 1 Ano	
2.5. Principais limitações	• Fraco domínio de técnicas básicas de informática	
	• Fraco domínio de técnicas básicas de navegação na internet	
	• Fraco domínio de línguas estrangeiras mais utilizadas na Internet (Inglês/Francês)	
	• Limitações ao nível da pesquisa	
	• Limitações ao nível da consulta e envio de email	
	• Limitações ao nível do download de documentos e software	
	• Limitações ao nível da submissão e envio de formulário da Adm.Pública	
	• Outras, Quais?	
	• Não possui limitações	
2.6. Como se considera em relação ao uso da Internet, considerando a antiguidade do uso	• Recente (desde 2001 ou depois)	
	• Com experiência (de 1998 a 2000)	
	• Veterano (desde 1997 ou antes)	
	• Não sabe / não responde	

3. Perfil da utilização

3.1. Frequência de utilização do Espaço Internet	• Diariamente	
	• 3 vezes por semana	
	• 1 vez por semana	
	• 1 vez por mês	
	• Esporadicamente	
3.2. Motivos da utilização	• Não possui computador em casa	
	• Não possui Internet em casa	
	• > velocidade de ligação	
	• Maior interacção	
	• Custos reduzidos	
	• Outros Quais?	
3.3. Tempo de utilização diário	• < 30 min (intensidade baixa)	
	• 30 minutos a 1 hora (intensidade média)	
	• > 1 hora (intensidade alta)	

3.4. Objectivo da utilização (assinalar 1 ou mais opções)	• Actividades Profissionais	
	• Actividades de Estudo/Formação	
	• Procura de informação sobre bens e serviços	
	• Procura de informação sobre viagens e reserva de bilhetes	
	• Procura de informação sobre espectáculos e reserva de bilhetes	
	• Procura de informação e conselhos sobre saúde	
	• Procura de informação sobre emprego	
	• Consulta de Email	
	• Participação em Chats/Fóruns/Grupos de discussão	
	• Serviços Bancários e Financeiros online	
	• Compra/Encomenda de bens e serviços	
	• Venda/Anúncio de Bens e serviços (leilões, classificados)	
	• Jogar	
	• Download de Jogos, Música, Vídeos	
	• Leitura de Jornais e Revistas online	
	• Download de Software/Documentos	
	• Pesquisa de Informação da Adm. Pública	
• Download de Formulários da Adm. Pública		
• Submissão de formulários/declarações		
• Participação em processos de consulta pública online		
3.5. Outros locais onde costuma aceder à Internet?	• Casa	
	• Escola/Universidade	
	• Local de Trabalho	
	• Casa de Amigos ou familiares	
	• Locais públicos gratuitos (bibliotecas, museus, etc.)	
	• Locais públicos pagos (CTT, Cibercafés, etc.)	
	• Outros Quais?	
3.6. Destes, em qual costuma aceder com mais frequência ?		

4. Opinião sobre o serviço
5.

4.1. Numa escala de 1 a 5 classifique os seguintes factores (sendo que 1 corresponde a mau, 3 a razoável e 5 a muito bom)	• Acessibilidade (estacionamento, transp. Públicos, etc.)	
	• Acessibilidade para deficientes	
	• Qualidade das instalações	
	• Salubridade das instalações	
	• Velocidade de ligação à internet	
	• Qualidade do material informático disponibilizado	
	• Simpatia e Disponibilidade do monitor	
	• Apetência técnica do monitor	
	• Tempo de espera por vaga	
	• Dinamização e promoção do espaço	
4.2. Indique as 3 principais vantagens/utilidade deste Espaço Internet		

<p>4.3. Indique os 3 principais problemas deste Espaço Internet</p>	
<p>4.4. Indique os factores que, na sua opinião, poderão melhorar o posto público de Internet em questão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mais computadores • Melhores equipamentos • Aumento da velocidade de ligação • Melhor assistência técnica • Melhores acessibilidades (estacionamento, transp. Públicos) • Melhores acessibilidades para deficientes • Melhoria das instalações • Dinamização de outras actividades • Possibilidade de imprimir e/ou gravar documentos • Outros? Indique Quais:

APPENDICE 4 – Enquête aux usagers (version en français)
ANEXO 4 – Inquérito aos utilizadores (versão em francês)
APÉNDICE 4 - Encuesta a los usuarios (versión en francés)







1. Identité du Requeté

1.1. Sexe	<ul style="list-style-type: none"> • Homme • Femme 	
1.2. Age	<ul style="list-style-type: none"> • 0 – 14 • 15 – 19 • 20 – 24 • 25 – 44 • 45 – 64 • +65 	
1.3. Lieu de Résidence	<ul style="list-style-type: none"> • Département • Commune 	
1.4. Niveau d'études	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sais pas lire/écrire • EB 1^e Cycle • EB 2^e Cycle • EB 3^e Cycle • Ens. Secondaire • Ens. Supérieur 	
1.5. Situation Socio Professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Actif avec emploi. • Au chômage • Au foyer • Etudiant(e) • Retraité(e)/Avec pension 	
1.6. Profession	<ul style="list-style-type: none"> • Cadres Supérieurs • Chercheurs • Techniciens • Personnel administratif et semblables • Personnel de direction et vendeurs • Agriculteurs/Employés de l' Agriculture et de la Pêche • Ouvriers, artisans et travailleurs semblables • Travailleurs non qualifiés • Employés familiaux Non Rémunérés 	
1.7. Si vous êtes scolarisé(e) vous fréquentez :	<ul style="list-style-type: none"> • L'école Primaire • Le Collège • Le Lycée, • Section? • L'Université, • Domaine? 	

2. Relation avec l' Informatique/Internet

2.1. Equipement que vous possédez	<ul style="list-style-type: none"> • Desktop • Ordinateur Portable • Palmtop • Aucun 	
2.2. Type d'abonnement à Internet que vous possédez chez vous	<ul style="list-style-type: none"> • Analogique • RNIS • Téléphone portable (Service WAP) • Câble • ADSL • Wireless • Téléphone portable (service UMTS) 	



2.3. Avez-vous suivi une formation en Informatique/Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	
2.4. Si oui, combien de temps?	<ul style="list-style-type: none"> • < 1 An • > 1 An 	
2.5. Principales limites	<ul style="list-style-type: none"> • Faible maîtrise des techniques informatiques de base • Faible maîtrise des techniques de surf sur internet • Faible maîtrise de langues étrangères utilisées sur Internet (Anglais/Français) • Limites au niveau des recherches • Limites au niveau de la consultation et de l'envoi des emails • Limites au niveau des téléchargements de documents et de software • Limites au niveau de la reception et de l'envoi de formulaires de l'Adm. Publique • Autres limites, Lesquelles? • Ne possède pas de limites 	
2.6. Comment considérez-vous votre niveau Internet, depuis votre première utilisation?	<ul style="list-style-type: none"> • Récent (depuis 2001 ou après) • Avec de l'expérience (de 1998 à 2000) • Vétéran (depuis 1997 ou avant) • Ne sait pas / ne répond pas 	

3. Profil d'utilisation

3.1. Fréquence d'utilisation de l'Espace Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiennement • 3 fois par semaine • 1 fois par semaine • 1 fois par mois • Sporadiquement 	
3.2. Raisons de votre utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Ne possède aucun ordinateur à la maison • Ne possède pas Internet à la maison • Connexion plus rapide • Plus grande Intéraction • Coûts réduits • Autres Lesquelles? 	
3.3. Temps de votre utilisation quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> • < 30 minutes (Faible débit) • 30 minutes à 1 heure (Débit moyen) • > 1 heure (Haut débit) 	
3.4. Objet de votre utilisation (cocher 1 ou plusieurs réponses)	<ul style="list-style-type: none"> • Activités Professionnelles • Activités d'études/Formations • Recherche d'informations sur les biens et services • Recherche d'informations sur les voyages et réservations de billets • Recherche d'informations sur les spectacles et réservation d'entrées • Recherche d'informations et conseils sur la santé • Recherche d'informations sur les emplois • Consultation des emails • Participation à des Chats/Forums/Groupes de discussions • Services Bancaires et Financiers en ligne • Achat/Commande de biens et services 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Vente/Annonces de Biens et services (Ventes aux enchères, Petites Annonces) • Jouer • Téléchargement de Jeux, Musique, Vidéos • Lecture des Journaux et Revues en ligne • Téléchargement de Software/Documents • Recherche d'informations à propos de l'Administration Publique • Téléchargement de Formulaires de l'Administration Publique • Envoi de formulaires/déclarations • Consultations et démarches en ligne 	
3.5. Autres lieux où vous avez l'habitude d'accéder à Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Maison • Ecole/Université • Lieu de travail • Maison d'amis ou de familiers • Lieux publics gratuits (bibliothèques, musées, etc.) • Lieux publics payants (La Poste, Cybercafés, etc.) • Autres Lesquels? 	
3.6. Parmi ces lieux, lequel fréquentez-vous le plus?		

6. Votre opinion sur le service

4.1. Sur une échelle de 1 à 5 classez les facteurs suivants (sachant que 1 correspond à mauvais, 3 à raisonnable et 5 à très bon)	<ul style="list-style-type: none"> • Accès (stationnement, transport publics, etc.) • Accès pour personnes à mobilité réduite • Qualité des installations • Salubrité des installations • Rapidité de la connexion à Internet • Qualité du matériel informatique mis à disposition • Sympathie et Disponibilité de l'instructeur • Appétence technique de l'instructeur • Temps d'attente par place • Dynamisation et réputation de l'espace 	
4.2. Indiquez les 3 principaux avantages/utilités de cet Espace Internet		
4.3. Indiquez les 3 principaux désavantages de cet Espace Internet		
4.4. Indiquez les facteurs qui, selon vous, pourraient améliorer l'espace Internet publique en question	<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'ordinateurs • De meilleurs équipements • Une plus grande rapidité de connexion • Une meilleure assistance technique • De meilleurs accès (stationnement, transports publics) • Un meilleur accès aux personnes à mobilité réduite • Une amélioration des installations • La dynamisation d'autres activités • La Possibilité de graver et/ou imprimer des documents • Autres? Indiquez lesquels: 	

