

La mesure des usages dans la société de l'information : Quoi ? Comment ? Pour qui ?

Expérience de l'AWT en
Région wallonne (Belgique)

André Delacharlerie

8 juillet 2004



AWT : Nos missions

- **Référence** pour les organismes publics
- **Promotion** des TIC
- Vigie (= **Observatoire**) :
 - **Identifier et formuler des propositions d'actions** pour développer l'usage des TIC au profit de la société wallonne;
 - Identifier et **mesurer les effets des actions** déjà prises par le Gouvernement;
 - **Fournir aux professionnels du secteur des indications** sur l'état de l'offre, de la demande et des usages dans notre région.



Actions à entreprendre

- Vigie de l'offre
 - Base de données des entreprises TIC
<http://vigie.awt.be>
- Vigie de la demande
 - Enquête annuelle citoyens/ménages
 - Enquête annuelle PME (5 à 250 employés)
 - Enquête secteur soins de santé (2002)
 - Enquête TPE (< 5 personnes) à partir de 2004

<http://usages.awt.be>



Objectifs initiaux de l'enquête

- Mesurer le niveau d'adoption des TIC par :
 - Les citoyens wallons
 - Les ménages wallons

dans les domaines :

- Téléphonie mobile et fixe
- Informatique
- Télétravail
- Internet
 - En général
 - Commerce électronique
 - E-gouvernement

Objectifs complémentaires

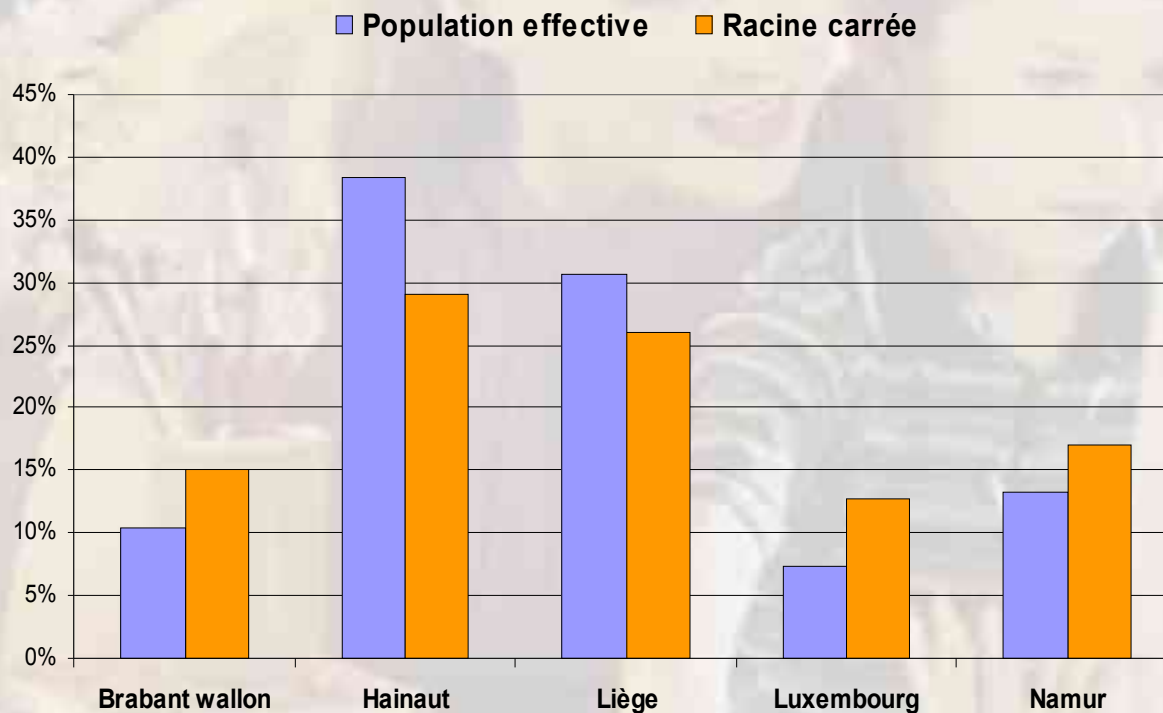
- Mesurer le niveau de **disponibilité** des TIC
 - Ordinateur / Internet accessible :
 - au travail
 - au domicile
 - à l'école
- Mesurer le niveau d'**usage**
 - Qui utilise ?
 - Pour quoi faire ?
 - Avec quelle fréquence ?
- Comprendre les raisons du non-usage
- Comprendre les raisons de l'usage

Retours d'expérience (1)

- Appels téléphoniques
 - Bon accueil en général
 - Nécessité de contrôler la composition de l'échantillon
 - **A priori** => quotas (croisés de préférence) sur
 - Sexe
 - Âge
 - Éducation
 - CSP (catégorie socio-professionnelle)
 - Localisation (provinces)
 - Taille/type des ménages
 - **A posteriori** => redressements
 - selon distribution des individus
 - selon distribution des ménages

Retours d'expérience (2)

- Echantillonnage proportionnel à la racine carrée de la population :

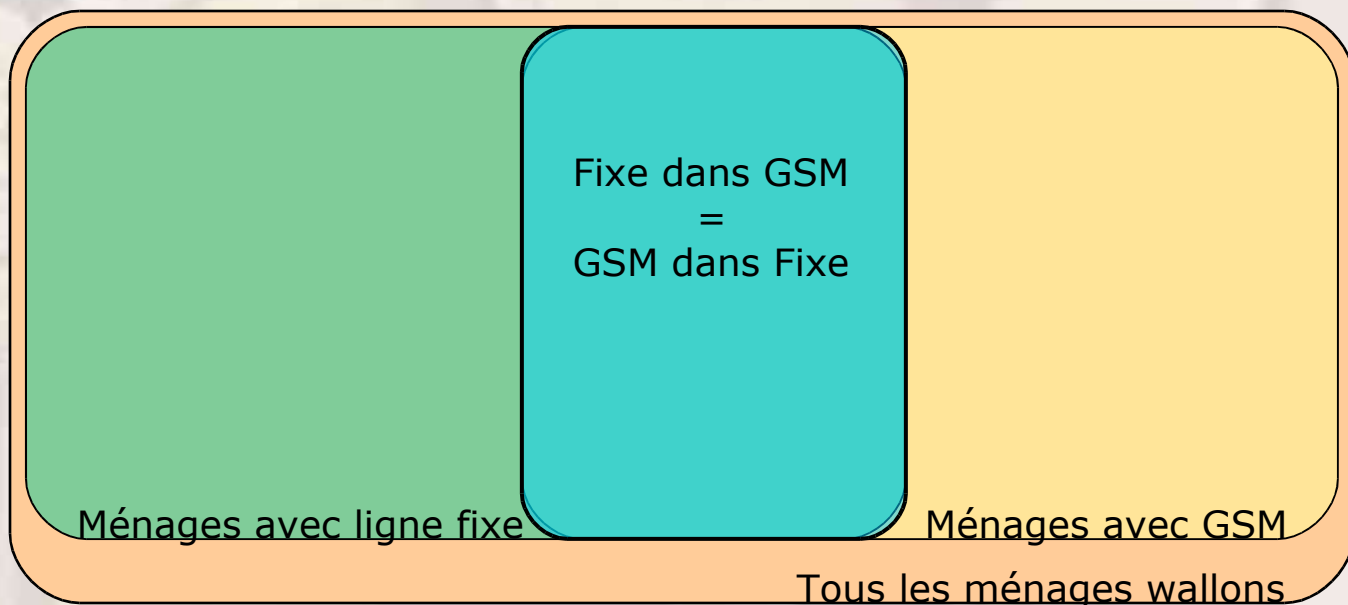


Retours d'expérience (3)

- Simplification / systématisation du questionnaire (avec la collaboration de SOURIR.org)
 - Questions moins « techniques »
 - Echelles plus systématiques
 - Inclusion de contrôles immédiats
 - Stricts : ex : # enfants < # total personnes
 - Souples : « Justifier / corriger si ... »
- Formation des enquêteurs
 - Chaque année le temps de formation et de sélection des enquêteurs augmente
- Meilleure couverture : Appels en partie sur GSM
 - 17% en 2001 → 30% en 2003

Calcul du taux de GSM / Lignes fixes

- Paradoxe : Mesurer, par téléphone, le taux de diffusion de la téléphonie !

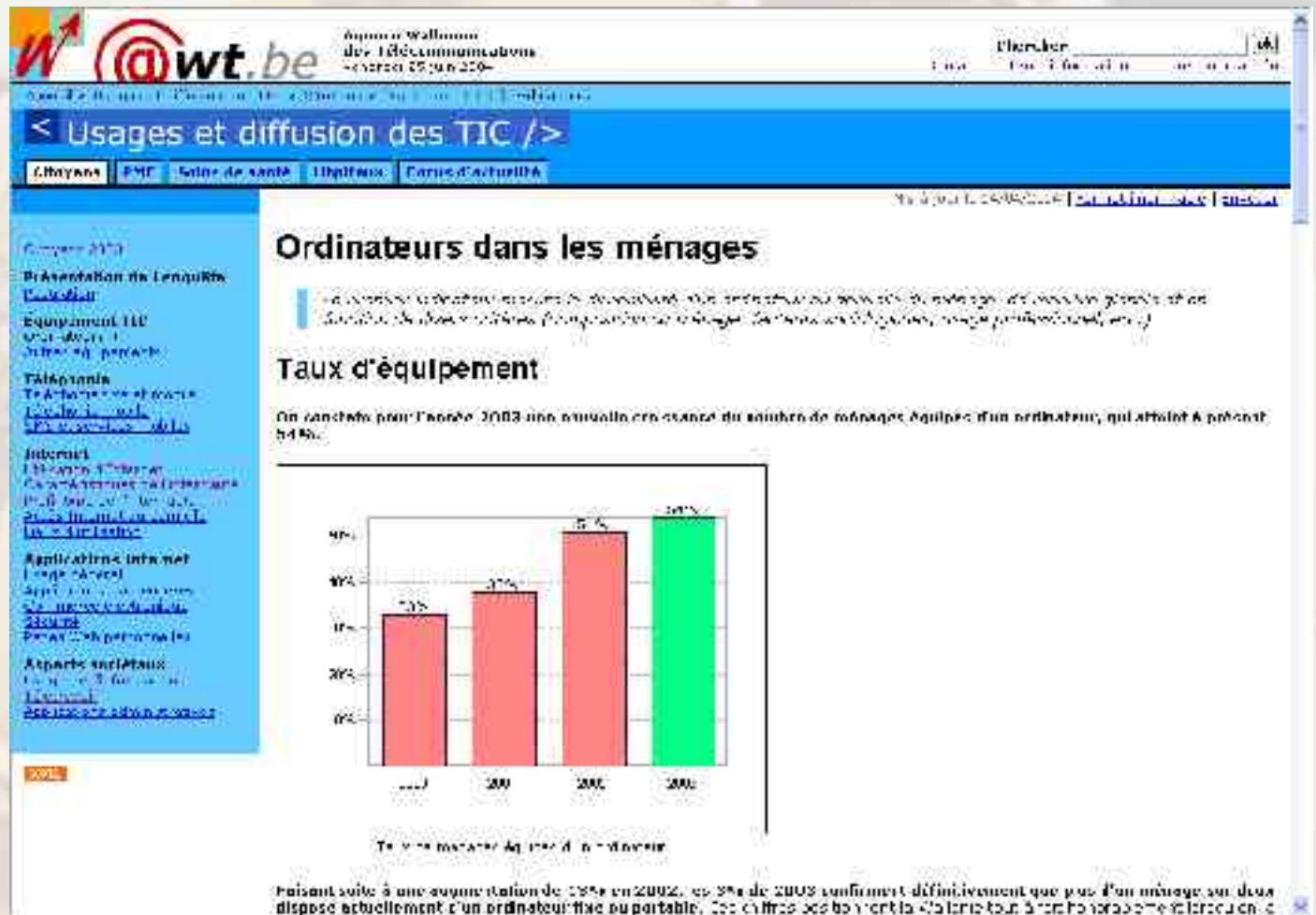


- Restent non interrogés : les ménages n'ayant ni ligne fixe, ni GSM (6,4% en Wallonie* !)

[*Source=INS, Enquête générale 2001]

Enquêtes pour qui ?

- Diffusion très large des résultats via <http://usages.awt.be>



Exploitation des chiffres

- Ces informations sont largement exploitées
 - La presse fait de plus en plus largement écho de nos résultats et nous consulte lors d'évènements.
 - Le site « usages.awt.be » est très visité : pour le seul mois de mai 2004 :
 - + de 8000 pages vues
 - + de 1600 téléchargements des rapports
 - Participation à des groupes de réflexion
 - Exemple : Zoom spécial « séniors » présenté à l'Union Chrétienne des Pensionnés en préparation à leurs actions 2005.



Actions politiques -> citoyens

- Constats :
 - Les plus âgés sont les moins utilisateurs des TIC :
 - 7% des 60+ utilisateurs d'Internet en 2000
 - 18% des 60+ utilisateurs d'Internet en 2003
 - Notamment problème d'acculturation
- Actions :
 - Création avec l'UTAN (Université du Troisième Age de Namur) d'un CD-ROM « *Premiers pas dans les TIC : Petits et grands, tous devant l'écran* »
 - Déjà 16000 exemplaires diffusés ... et on en redemande
 - Deuxième édition en chantier ... disponible en novembre
 - Plusieurs conférences/démos du CD-ROM (+ de 2000 personnes)

Actions politiques -> citoyens/PME

- Constats :
 - La fracture numérique suit les contours de la fracture sociale
 - Le facteur éducation est le plus crucial pour l'adoption des TIC
- Action :
 - Développement d'un guide multimédia innovant, méthodologique et technique, disponible en ligne et adaptable aux besoins des PME wallonnes et du secteur éducatif selon les utilisateurs visés.
(Dans le cadre de Prométhée II avec financement FEDER, projet sur 2004-2005)

Actions politiques -> PME

- Constat :
 - Freins au développement de l'e-business :
 - Pas tellement le manque de moyens techniques
 - Plutôt le manque de capacité d'analyse des chefs de PME :
 - En quoi cela va me servir ?
 - Comment m'y prendre pour faire le pas ?
 - Comment adapter les outils à mes besoins ?
 - Qui va m'aider ?
- Action :
 - Refonte des aides au développement TIC
 - Primes au développement d'appli. e-business
 - Prise en charge de consultants e-business
 - Agrément de ces consultants

Actions politiques -> PME

- Constat :
 - Les enquêtes PME ont permis de mieux comprendre et d'affiner les besoins des PME en matière de connectivité sur les zones d'activité économiques
- Action :
 - Contribution à la définition de la politique d'équipement des zonings.

Conclusions

- La mesure des usages est un outil essentiel de la politique de développement des TIC.
- La conduite des enquêtes nécessite :
 - une grande précision de travail
 - une bonne aptitude à « vulgariser » les questionnements technologiques
 - une bonne connaissance de la structure des populations étudiées
- Ce travail tire beaucoup de profit d'une **approche collaborative** : cela nous a conduit à créer, avec plusieurs autres régions, le réseau

The logo for sourir.org features the word "sourir" in a bold, black, sans-serif font, followed by ".org" in a smaller, teal font. A red curved line underneath "sourir" suggests a smile.

<http://www.sourir.org>

