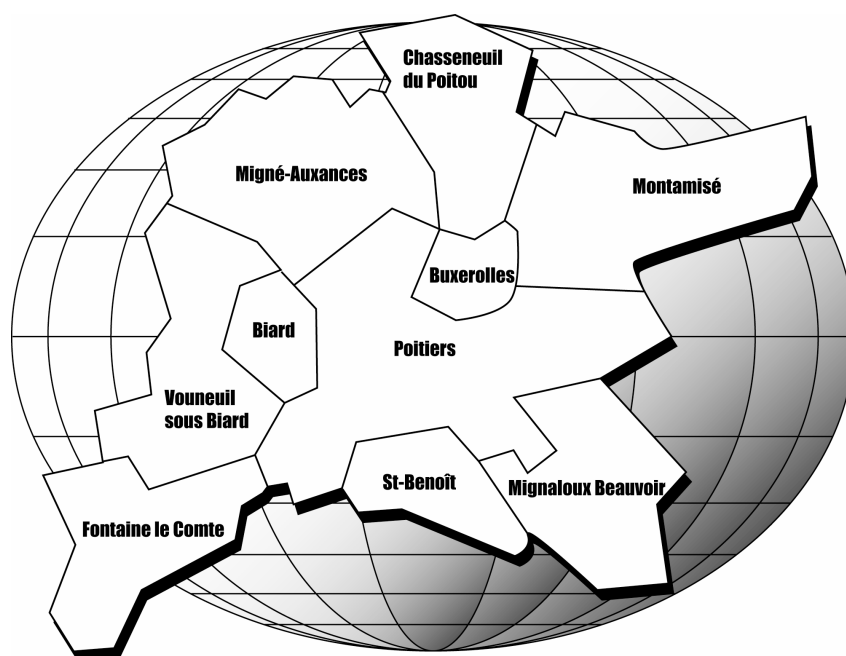


CENT FENÊTRES SUR INTERNET



Rapport de fin de contrat coordonné par Jean-François Rouet

Avec la participation de Pierre Andréo, Guillaume Jégou, Sami Limam, Sabine Metta, Aurélien Nguyen, Christine Ros, les enquêteurs de l'équipe de recherche, et les cent personnes de la CAP membres de l'étude

Avril 2003

Remerciements

Nous tenons en premier lieu à remercier la Communauté d'Agglomération de Poitiers pour le soutien financier et logistique qu'elle a apporté à notre groupe de recherche. Sans la volonté des élus et responsables associatifs, sans leur compréhension des enjeux de cette étude, ce travail n'aurait pu voir le jour. Mireille Barriet et Joël Clouteau ont été nos principaux interlocuteurs, et nous les remercions tout particulièrement pour leur attention, leur curiosité à l'égard de notre travail, la qualité de leurs remarques et suggestions lors des réunions de pilotage, et la patience dont ils ont fait preuve tout au long de ce travail.

Nous remercions ensuite la Maison des Sciences de l'Homme et de la Société de Poitiers qui nous a fourni un cadre de travail et les moyens financiers complémentaires indispensables pour mener à bien ce projet. Le Laboratoire Langage et Cognition, structure scientifique responsable de l'étude, a lui aussi contribué à son bon déroulement grâce notamment à ses personnels ingénieurs, techniciens et administratifs, à ses moyens de calcul et d'impression, et à l'environnement humain stimulant qu'il procure à ses chercheurs.

Pour cette étude, notre équipe a travaillé en partenariat avec l'Association Picto-Gram, qui menait une mission de prospective et d'animation autour du projet de réseau haut débit de la CAP. Nous remercions ici son Président, Claude Siredey, et son Directeur, François Defaye, pour les bonnes relations créées et entretenues entre les deux structures tout au long de l'étude, qui ont permis de surmonter les incertitudes et des tensions inévitables dans ce type d'entreprise.

Nos remerciements vont très sincèrement et très cordialement aux habitants de la CAP qui ont bien voulu ouvrir leurs portes (et leurs "fenêtres" !) à cette étude, dialoguer avec les enquêteurs et se prêter au jeu, parfois lassant, des questions réponses et des exercices imposés. Nous estimons avoir bénéficié de leur part d'une collaboration sincère et soutenue dans le temps, garante de la qualité des résultats présentés dans ce rapport. Nous espérons que nos analyses et nos réflexions leur apporteront en retour des informations d'un intérêt au moins égal aux quelques 87808 réponses fournies par écrit, 10976 réponses et observations notées par les enquêteurs, et 1 253 427 minutes de connexion qui constituent, avec leurs témoignages plus informels mais tout aussi passionnants, les "données brutes" de cette étude.

Nous sommes reconnaissants envers toutes celles et ceux qui ont partagé leur expertise et leurs informations lors de la mise en place et du déroulement de l'étude : l'INSEE Poitou-Charentes (Mme Porcheron), les spécialistes de psychologie sociale de l'Université de Poitiers (en particulier Youssef Aïssani, Valérie Fointiat et Martine Roques), les membres et sympathisants de l'association Picto-Gram, et toute la communauté des chercheurs avec qui nous avons travaillé soit directement soit indirectement au travers de leurs écrits.

Enfin, merci à toutes les "petites mains", vacataires et étudiants qui sont venus prêter leur concours à la réalisation de cette étude au cours des deux années et quatre campagnes de recueil des données sur le terrain.

Membres de l'équipe de recherche

Pierre Andréo (2000-2001). Ingénieur d'études contractuel, MSHS de Poitiers

Marie-Françoise Créte (2000). Ingénieur d'études, Laboratoire Langage et Cognition

Guillaume Jégou (2000-2002). Assistant ingénieur, MSHS de Poitiers

Sami Limam (2002). Assistant ingénieur vacataire, MSHS de Poitiers

Sabine Metta (2002). Assistante de recherche, MSHS de Poitiers

Aurélien NGuyen (2002). Assistant ingénieur vacataire, MSHS de Poitiers

Christine Ros (2001-2002). Ingénieur d'études, Laboratoire Langage et Cognition

Jean-François Rouet (2000-2002). Chargé de recherche au CNRS, responsable scientifique
de l'étude

Collaborateurs réguliers de l'équipe de recherche

Céline Delmas, Communauté d'Agglomération de Poitiers, Association Picto-Gram

Membres du comité de pilotage de l'étude

Joël Clouteau, représentant de la Communauté d'Agglomération de Poitiers

François Defaye, Directeur de l'Association Picto-Gram

Claire Gérard, Directrice de la Maison des Sciences de l'Homme et de la Société

Claude Siredey, Président de l'Association Picto-Gram

Table des Matières

<i>Introduction</i>	<i>1</i>
CHAPITRE 1 Vers quelle société de l'information ?	3
Introduction générale	3
Le développement réel d'Internet fin 2002 en France	6
Les enquêtes sur l'usage d'Internet	9
Internet, ouverture sociale et personnalité des individus.	14
Internet, une technologie "pour les jeunes" ?	18
Vieillesse et transformations de la personne	18
Vieillesse et innovation technologique	20
Cognition et usage des technologies de l'information	23
Questions de recherche et hypothèses	25
CHAPITRE 2 - Méthodologie	28
Introduction : méthodes de recherche et perceptions du travail de chercheur	28
2.1. Constitution de l'échantillon	32
2.2. Questionnaire et tâches conçues pour les besoins de l'étude	36
Construction du questionnaire	36
Procédure employée lors des visites	37
2.3. Procédure	39
Analyse des données	40
CHAPITRE 3 - Les profils initiaux des utilisateurs d'Internet	42
Introduction	42
Usages antérieurs	42
3.1. Attentes, craintes et espoirs face à Internet	44
3.1.1. tendances générales	45
3.1.2. Différences en fonction des variables individuelles	47
3.2. L'intérêt pour les services (Q33)	48
3.3. Connaissances et difficulté estimée d'Internet (Q34-Q35)	51
Conclusions sur l'état initial	54

CHAPITRE 4 - Les usages : quantité et qualité	56
Introduction	56
4.1. La fréquence d'usage	56
4.1.1. Fréquence mesurée	57
4.2. Quels services Web les participants utilisent-ils ?	64
4.2.1. Evolution d'ensemble des usages (question 13)	64
4.2.2. Variables individuelles et usage des services	67
4.3. Quels types de sites Web les participants utilisent-ils ? (Q32)	70
4.3.1. Evolution d'ensemble des usages de sites Web	71
4.3.2. Variables individuelles et usages des sites Web	72
4.4. La création de pages personnelles	75
Conclusion du chapitre 4	77
CHAPITRE 5 - La représentation d'Internet : conceptions, attentes et intérêts	80
Introduction	80
5.1. Si je vous dis "Internet..." ?	81
5.2. Attentes, craintes et espoirs face à Internet	85
5.2.1. Evolution d'ensemble	85
5.2.2. Evolution des réponses selon le genre	87
5.2.3. Evolution des réponses selon l'âge	90
5.2.4. Evolution des réponses selon le niveau d'études	91
5.3. A quels services les internautes s'intéressent-ils ? (Q33)	93
5.4. Internet : un outil technique ? (Q35)	93
Conclusion du chapitre 5	94
Chapitre 6 - Faire connaissance avec les notions et les outils	96
Introduction	96
6.1. Auto-estimation des connaissances notionnelles sur Internet (Question 34)	98
Evolution d'ensemble des connaissances	98
Evolution des connaissances notionnelles en fonction des variables individuelles	100
Conclusions sur les connaissances notionnelles	104
6.2. Connaissance des logiciels Internet	105
6.2.1. Analyse du score global	107
6.2.2. Evolution des connaissances selon les variables individuelles	108
6.2.3. Analyse détaillée des connaissances du logiciel de navigation (Explorer)	110

6.2.3. Analyse détaillée des connaissances du logiciel de courrier électronique _____	111
Conclusion du chapitre 6 _____	112
<i>Chapitre 7 Maîtriser les procédures _____</i>	<i>115</i>
Introduction _____	115
Trouver ce que l'on cherche : faites un vœu et puis...? _____	116
Chercher des informations précises après quatre mois d'usage _____	116
Chercher des informations précises après 10 mois d'usage _____	122
Conclusion du Chapitre 7 _____	125
<i>Chapitre 8 - Vieillir et rester branché : un "Web" inter-génération ? _____</i>	<i>127</i>
Introduction _____	127
8.1. L'organisation des portails Web et la recherche d'informations _____	128
8.1.1. La structuration des portails Web _____	128
8.1.2. Vieillesse et recherche d'informations _____	130
8.2. Expérience 1. La sélection dans les portails Web : largeur et profondeur _____	132
8.2.1. Méthode _____	132
8.2.2. Résultats _____	136
8.2.3. Interprétation des résultats et discussion _____	139
8.3. Expérience 2. Vieillesse, mémoire et recherche d'informations : une étude expérimentale _____	142
Introduction _____	142
Méthode _____	143
Résultats _____	149
Conclusions de l'expérience 2 _____	152
Conclusions du Chapitre 8 _____	153
<i>Chapitre 9 - Synthèse, recommandations et perspectives _____</i>	<i>154</i>
9.1. Synthèse des principaux résultats _____	154
9.2. Enjeux pour la Communauté d'Agglomération de Poitiers _____	160
Conclusions et Perspectives _____	163
<i>Bibliographie citée _____</i>	<i>165</i>
<i>ANNEXES _____</i>	<i>1</i>

Introduction

De septembre 2000 à août 2002, une expérience tout à fait originale a eu lieu dans la Communauté d'Agglomération de Poitiers (CAP). Cent personnes adultes volontaires représentatives de la population de la CAP, ont reçu un équipement informatique et un forfait de connexion à Internet. Ils versaient pour cela une contribution relativement modique, bénéficiaient du soutien de l'Association Picto-Gram, et s'engageaient à collaborer avec l'équipe de chercheurs de la Maison des Sciences de l'Homme et de la Société pendant au moins deux ans.

L'étude était cofinancée par le Centre National de la Recherche Scientifique, l'Université de Poitiers, et la Communauté d'Agglomération de Poitiers. Son objectif était de préfigurer l'arrivée des réseaux numériques à haut débit, en examinant de façon rigoureuse et objective la construction des représentations et des usages d'Internet dans le grand public, à partir de cet échantillon de participants volontaires. Nous avons pour cela procédé à une série d'enquêtes par questionnaires et - c'est là une des grandes originalités de notre approche - à une série de visites à domicile où nous avons pu observer directement, au moyen de protocoles d'entretiens et de "simulations" d'usages réels, la construction des connaissances et des usages d'Internet, mais aussi les éventuelles difficultés dans la maîtrise des outils et des procédures.

Durant toute la phase de collecte d'informations, l'opération a été menée dans une relative discrétion, car c'était là une condition centrale de sa validité au plan scientifique. On a en effet vu, ailleurs, des études largement "plombées" par une médiatisation prématurée et parfois excessive. En revanche, les résultats de cette étude ont vocation à être largement diffusés et discutés avec les habitants et les élus de la CAP dans les mois à venir, afin d'en tirer des conséquences concrètes pour l'avenir de notre communauté dans la société de l'information. Au-delà de cet apport local, ces résultats, qui constituent une première internationale par la durée de l'étude et la méthode employée, feront l'objet de publications dans la presse scientifique et les médias.

Le présent rapport de fin de contrat est une première étape dans ces différentes exploitations du travail que nous avons réalisé. Il est essentiellement méthodologique et

factuel et fera l'objet d'une série d'analyses complémentaires au cours des mois à venir, après que ces premiers résultats auront un peu "décanté".

Le Chapitre 1 propose une mise en contexte de notre étude, à travers un point sur le développement d'Internet dans ces dernières années, et une analyse de ses conséquences sociales et psychologiques pour les utilisateurs. Nous y posons également nos principales questions et orientations de recherche. Le Chapitre suivant rappelle les détails de notre méthodologie, depuis la constitution de l'échantillon jusqu'à la définition des questions et tâches expérimentales.

Le Chapitre 3 présente "l'état initial" des représentations et des attentes des utilisateurs d'Internet, à partir des 98% de réponses reçues à notre premier questionnaire, juste avant l'équipement des foyers.

Les Chapitres 4, 5 et 6 abordent successivement l'évolution des usages, des représentations et des connaissances au cours des deux ans d'enquêtes. Enfin, les Chapitres 7 et 8 se concentrent sur un aspect particulier des usages, la recherche d'informations, qui pose des problèmes du plus haut intérêt au plan pratique, ergonomique, et psychologique. Nous y développons des hypothèses et des procédures expérimentales détaillées pour tenter d'élucider les causes psychologiques des difficultés fréquemment observées lors de ce type d'activité.

Enfin, le Chapitre 9 propose une synthèse des résultats, ainsi que quelques réflexions sur les attitudes à encourager et les mesures à prendre pour assurer un développement harmonieux des usages d'Internet et minimiser les risques d'exclusion.

Nous espérons que ce rapport suscitera l'intérêt, la curiosité, mais aussi les questions et l'envie de débattre chez nos lecteurs.