



L'enquête participative: une nouvelle démarche pour mieux caractériser les non usagers ?

Annabelle Boutet, Lussi

Jocelyne Tremembert, Opsis

5 et 6 juin 2008, Guidel



Objectifs

- *Caractériser les non-usagers*
 - *Améliorer la mesure du non usage et la définition de ses frontières*
 - *Enrichir les indicateurs du non usage (définition de non usager et représentativité)*
 - *Déterminer les facteurs de non usage au delà des indicateurs socio-démographiques et économiques (représentations ...)*
 - *Déterminer des profils de non-usagers.*

■ *État de l'art.*

○ *Les études quantitatives*

- *Un mode d'administration des questionnaires pas toujours adapté*
- *Une restriction du champ aux équipés / connectés / usagers*
- *Une restriction des déterminants à la socio – démographie*
- *Une limitation à la non utilité*
- *Les limites du quantitatif*

○ *Les approches sociologiques*

- *Caractères attracteurs / caractères répulsifs de la technique.*
- *Acceptabilité sociale.*
- *Modèle d'acceptation de la technologie*
- *[non-]usabilité: pas de problème à résoudre*
- *[non-]connaissance: théorie de la diffusion: incertitude et imprévisibilité.*
- *Représentations*

■ *La méthode mise en œuvre*

- *Principes de l'enquête participative.*
- *Démarche adoptée.*
 - *2007-2008*
 - *Choix des membres de l'équipe*
 - *Mené par la responsable de l'EPM et l'éducatrice Don Bosco en charge de l'atelier 'emploi'.*
 - *8 réunions de préparation*
 - *Recueil des expériences individuelles, opinions générales,*
 - *quelles questions poser,*
 - *comment les poser, comment faire pour questionner les gens,*
 - *comment rentrer l'information, comment l'analyser.*
 - *Passation du questionnaire*
 - *2 réunions pour le bilan de la passation*
 - *Restitution*
 - *Réactions et Propositions.*

■ *Les temps de la compréhension*

Phase 1. COncertation	Phase 2. CO-réflexion	Phase 3. CO-décision	Phase 4. CO-mise en œuvre
<h2>Le temps de l'enquête</h2>			
<i>Écoute et partage sur la question</i>	<i>Définition du problème</i>	<i>Orientations du questionnaire</i> <i>Élaboration du questionnaire</i>	<i>Passation du questionnaire</i> <i>Saisie et traitement</i>
<h2>Le temps des actions</h2>			
<i>Analyse des résultats</i>	<i>Propositions, conclusions</i>	<i>Décisions et Mise en oeuvre</i>	

■ Résultats. La caractérisation des non usagers.

- *Compétences sociales*
 - *Certain isolement social face à Internet.*
 - *Dans le foyer*
 - *Dans l'entourage.*
- *Équipement*
 - *Les abandonnistes.*
 - *Un bon équipement high-tech*
 - *Rapport à la machine: clavier, souris, maintenance.*
- *Représentation des accès et des usages*
 - *Bonne connaissance des structures du quartier pour l'initiation*
 - *Des taux faibles de connaissances (autour de 50%)*
 - *Les usages connus: bureautique, communication, téléchargement, relations administratives*
- *Opinions et conditions d'initiation*
 - *Le coût remplace le besoin: une justification à dépasser 💣*
 - *Déqualification de leurs compétences techniques*
 - *Pas de réactions « phobiques »: dépendance, virtuel, danger pour les liens sociaux, peur...*
 - *Ancrage d'Internet dans la vie quotidienne.*
 - *Conditions d'initiation: la bulle (chez soi, par des amis, régulièrement et un contenu de base)*

■ *Expériences vécues vis-à-vis d'Internet*

○ *Une personne utilisant Internet vous a t-elle déjà aidé en utilisant elle-même Internet?*

Oui: 53% non :47%

○ *Vous a t-elle montré comment faire?*

Oui: 48% non: 52%

○ *Avez-vous déjà demandé à quelqu'un de faire quelque chose pour vous sur Internet?*

Oui: 65% non: 35%

○ *Avez-vous déjà demandé de vous montrer comment faire quelque chose sur Internet?*

Oui: 52% non: 48%

○ *Est-ce que vous vous êtes déjà trouvé dans une situation où on vous demandait de faire quelque chose en utilisant Internet ou l'informatique?*

Oui: 50% non: 50%

○ *Vous êtes-vous déjà dit, « si j'avais su faire, j'aurais pu utiliser l'informatique et Internet » ?*

Oui: 43% non: 57%

■ Résultats. Méthodologiques

- *Adaptation des contenus de questionnaires (formulation, chiffres, photos)*
- *Déconstruction de la posture d'utilisateur en adoptant le point de vue de non usagers*
- *Affinage des justifications du non usage:*
 - *ce qui relève des représentations sur Internet*
 - *ce qui relève des cas personnels*
 - *perception de leurs compétences, du temps, des projets, de l'utilité, données personnelles, etc*
- *Réduction des fractures ?*
 - *Dans le cadre du groupe de travail:*
 - *Renforcement des compétences du groupe*
 - *Démystification des enquêtes (questionnaire)*
 - *Prise en compte les préoccupations des non usagers en les impliquant dans le processus d'enquête.*
 - *Création d'un dialogue sur la thématique dans le quartier*
 - *Amélioration de la circulation de l'information*
 - *Valorisation des personnes, des expériences (confiance en eux améliorée, nouvelles propositions d'amélioration)*

■ Conclusion

- *Les différents visages des non usagers*
 - *Pas de typologie mais... on en sait un peu plus sur les représentations:*
 - *Les usagers par intermédiaires. Plus d'information sur le rapport aux autres et aux usages.*
 - *Les abandonnistes. Plus nombreux que des résultats antérieurs laissaient voir.*
 - *Une piste à explorer?*
 - *Les réfractaires. Pluralité des raisons au delà de la non-utilité.*
 - *Le rapport entre connaissance et non-usage*
 - *Non usagers mais au courant qui ne font pas*
 - *Non usagers au courant qui ne veulent pas*
 - *Non usagers non au courant*
 - *Les conditions d'accompagnement*
 - *Les indicateurs encore mal connus.*
 - *Difficulté à obtenir des réponses sur la capacité à se projeter.*
 - *Comment appréhender le non usage sans passer par l'usage?*
 - *Comment tenir compte de la fréquence et de la familiarité?*