

Enquête sur les lieux d'accès public à Internet



101e Armée de Recherche sur la Société de l'Information et les Usages d'Internet



Adresse :
 GIS-M@RSOUIN
 Technopôle Brest Iroise
 CS 83818 - 29238 BREST Cedex 3

Contact :
 Tél: 0 229 001 173 ou enquete@marsouin.org



Réponses en ligne à cette adresse : <http://www.marsouin.org/enquetes/accespublic2010>

Afin de conduire sa politique en faveur du développement de l'accès public à Internet (améliorer la visibilité du dispositif, monter une vraie animation du réseau, annoncer les appels à projets et les aides financières possibles...), la Région Bretagne a confié au laboratoire public M@rsouin le soin de réaliser une étude sur ces lieux. Cette enquête a pour objet de mieux connaître les équipements, activités et besoins.

Votre avis est essentiel pour nous guider dans les décisions à prendre. Ces informations seront traitées statistiquement, de manière parfaitement anonyme.

Répondre à ce questionnaire ne vous prendra normalement pas plus de 15 minutes.

Ce questionnaire est à destination du responsable/gestionnaire du lieu d'accès public à Internet, qu'il soit amateur ou non.

A. Votre Structure

A1. Identification :

Nom de la structure : _____

Nom du répondant : _____

Email : _____

Année d'ouverture : _____

CP : _____

Commune : _____

Site internet : _____

A2 Dans quel lieu se trouve l'espace d'accès public à Internet ? (une seule réponse possible)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Espace autonome | <input type="checkbox"/> Locaux de l'intercommunalité |
| <input type="checkbox"/> Bibliothèque / Médiathèque, espace culturel | <input type="checkbox"/> Local associatif |
| <input type="checkbox"/> Mairie | <input type="checkbox"/> Maison pour l'emploi ou autre lieu lié à l'emploi |
| <input type="checkbox"/> Autre local municipal | <input type="checkbox"/> Espace mobile (cyberbus) |
| <input type="checkbox"/> Autre(s), précisez : _____ | |

A3 Quel(s) label(s) possède la structure ? (plusieurs réponses possibles)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aucun | <input type="checkbox"/> Point Etude |
| <input type="checkbox"/> Espace Culturel Multimédia | <input type="checkbox"/> Cybercommune |
| <input type="checkbox"/> Relais Culture Multimédia | <input type="checkbox"/> Centre de Ressources |
| <input type="checkbox"/> Cyberbase | <input type="checkbox"/> PAPI |
| <input type="checkbox"/> Point-Cyb – Information jeunesse | <input type="checkbox"/> NetPublic |
| <input type="checkbox"/> Point d'accès à la téléformation (P@t) | <input type="checkbox"/> Autre(s), précisez : _____ |

B. Réseau, impulsion

B1. Quel est le statut de la structure porteuse du lieu d'accès public à Internet ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Collectivité | <input type="checkbox"/> Intercommunalité |
| <input type="checkbox"/> Association | <input type="checkbox"/> Association dans le cadre d'une délégation de service public |
| <input type="checkbox"/> Autre(s) : _____ | |

B2. Quels étaient, au départ, les partenaires financiers de la structure (aide à l'investissement, aide au fonctionnement, projet ponctuel...) ? (plusieurs réponses possibles)

- Commune
- Intercommunalité
- Conseil général de votre département
- Pays
- Conseil régional de Bretagne
- Autres institutions publiques (Ministère de la Culture, de la jeunesse et des sports...)
- La Caisse des dépôts et de consignation
- Associations, précisez : _____
- Fonds privés, précisez : _____
- Fonds Européens, précisez : _____
- Autre(s) : _____

B3. Et en 2010, quels sont les partenaires financiers de la structure? (plusieurs réponses possibles)

- Commune
- Intercommunalité
- Conseil général de votre département
- Pays
- Conseil régional de Bretagne
- Autres institutions publiques (Ministère de la Culture, de la jeunesse et des sports...)
- La Caisse des dépôts et de consignation
- Associations, précisez : _____
- Fonds privés, précisez : _____
- Fonds Européens précisez : _____
- Auto - financement
- Autre(s) : _____

B4. Quels interlocuteurs la structure tient- elle informés (rôle, missions, actions)? (plusieurs réponses possibles)

- Un élu de votre commune / intercommunalité dédié aux TIC
- Un élu non dédié aux TIC (par exemple le service jeunesse et culture, le service en charge de la vie associative, le service informatique ou la direction des services informatiques...)
- Un chargé de mission TIC du Conseil général de votre département
- Une autre personne du conseil général
- Un chargé de mission TIC du Conseil régional
- Une autre personne du Conseil régional
- Autre contact local (responsable associatif, membre d'un syndicat professionnel, centre de ressources)
- Autre, précisez : _____
- Aucun

B5. Un organe de suivi, type comité de pilotage et de suivi, existe-t-il entre la structure et ces interlocuteurs ?

- Oui Non, mais en projet Non

B6. La structure a-t-elle construit des relations de partenariat avec ces types d'organismes ?

(Une réponse par ligne)

Des relations avec...	Non	Oui, via une convention	Oui, de manière informelle
Des partenaires en lien avec l'administration, la citoyenneté (Trésor Public,, CAF, Mairies, associations...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Des partenaires en lien avec l'emploi (Pôle Emploi, Service Public de l'Emploi, Missions locales, Chantiers et entreprises d'insertion, associations...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des partenaires en lien avec le développement économique, la formation (Chambres des métiers, du commerce, de l'agriculture, Comité de Bassin d'emploi et comités d'expansion, AFPA, collectivités territoriales, associations professionnelles ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des partenaires en lien avec l'éducation et l'enfance (Enseignants ou directeurs d'école, Inspection académique, Centres sociaux, centres de loisirs, associations socio - culturelles...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des partenaires en lien avec l'action sociale (Centres sociaux, Maisons de retraite, Centres communaux d'action sociale, associations...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'autres lieux d'accès publics à Internet ou acteurs de l'Internet (autres espaces, centres de ressources, CréATIF...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre(s) partenaire(s) : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B7. Quels sont les moyens de communication de la structure? (plusieurs réponses possibles)

- Envoi d'informations pour le bulletin municipal, la lettre de l'intercommunalité
- Présentation de la structure sur le site de la commune ou de l'intercommunalité
- Envoi de communiqués de presse à des journalistes
- Mise à disposition d'un dépliant présentant votre structure dans les lieux importants de votre commune
- Affiches chez des commerçants ou sur des panneaux d'affichage
- Ateliers liés à l'évènementiel (portes ouvertes, ateliers thématiques...)
- Autres, précisez : _____
- Aucun

C. Equipement

C1 Quel est le nombre de postes informatiques connectés au réseau Internet à disposition du public ? _____ postes (ordinateurs ou bornes mais avec accès libre à tout Internet et usages courants de l'ordinateur)

C1bis La structure dispose t-elle de bornes, comme définies ci-dessus ?

- Oui Non, mais en projet Non

C2 La structure dispose t-elle d'une connexion Wifi ?

- Oui Non, mais en projet Non

C3 Des logiciels libres sont- ils mis à disposition des usagers (Open office, Firefox, Gimp, Audacity...)?

- Oui, souvent utilisés Oui, rarement utilisés Non, mais en projet Non

C4. Quels outils sont mis à disposition de vos usagers ? (plusieurs réponses possibles)

- Documents papiers (livrets, revues...)
- CD-Rom d'auto-formation
- Supports de stockage amovibles (Clés USB, disques durs externes)
- Imprimantes, scanners
- Webcam, Visioconférence
- Dispositifs techniques liés au handicap (claviers virtuels, système de commande vocale...)
- Aucun de ceux - ci

D. Fonctionnement de la structure et public

D1. La structure utilise t- elle un outil de gestion de l'espace (liste d'adhérents, des activités, gestion de la fréquentation...)?

- Non aucun
- Tableur
- Logiciel de gestion d'EPN (EPNadmin, Cybermin, Cybercommune, OtenEPN, portail Cyber-base...), précisez : _____
- Autre, précisez : _____

D2. La structure procède t- elle régulièrement à une évaluation de la satisfaction du public ?

- Oui
- Non, mais en projet
- Non

D3. La structure conserve t- elle les données de connexion des usagers ?

- Oui
- Non, mais en projet
- Non

D4. Combien d'heures par semaine (du lundi au dimanche) la structure est elle ouverte ? (Une réponse par ligne)

	Moins de 10 heures	De 10 à 15 heures	De 16 à 20 heures	De 21 à 30 heures	De 30 à 35 heures	Plus de 35 heures
Hors vacances scolaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur une semaine de vacances scolaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D5. La structure est – elle ouverte au moins une fois par semaine après 19 heures 30 ?

- Oui
- Non, mais en projet
- Non

D6. La structure est – elle ouverte régulièrement le week - end (samedi et/ou dimanche)?

- Oui
- Non mais en projet
- Non

D7. Quels sont tous les types de public fréquentant la structure ? (plusieurs réponses possibles)

- 1. Jeunes (- 12 ans)
- 2. Adolescents (12-18 ans)
- 3. Etudiants
- 4. Actifs
- 5. Demandeurs d'emploi
- 6. Rmistes, personnes en situation précaire
- 7. Personnes au foyer
- 8. Seniors / Retraités
- 9. Personnes handicapées
- 10. Personnes illettrées
- 11. Touristes
- 12. Personnes déjà équipées
- 13. Autre type de public: _____
- Vous ne savez pas

D8. Quels sont les numéros des 3 publics les plus accueillis ?

En 1^{er} : _____ En 2nd : _____ En 3^{ème} : _____

D9. Parmi la liste ci-dessous, quels besoins vous semblent prioritaires pour la structure ? (plusieurs réponses possibles)

- Acquisition de nouveaux ordinateurs
- Acquisition de compléments d'équipement (clés USB, imprimantes...)
- Pérennisation des postes actuels
- Recrutement de nouveaux animateurs
- Formation des animateurs aux nouveaux usages et services
- Formation des animateurs à l'animation, à la pédagogie

- Lancement de projets
- Pas de besoins

D10. En terme d'organisation, quelles actions vous semblent primordiales pour la structure? (plusieurs réponses possibles)

- Coordination et structuration interne
- Développement de nouvelles activités (en interne)
- Labellisation de la structure, précisez le label recherché : _____
- Valorisation de l'espace
- De nouvelles actions avec vos partenaires
- Développement de nouveaux partenariats
- Mutualisation des expériences positives et bonnes pratiques
- Développement des outils mutualisés (outils de gestion, outils collaboratifs...)
- Identification des repères sur les usages des TIC pour la veille
- Identification des acteurs de l'Internet Public
- Identification de contenus (tutoriels, modules...)
- Identification de partenaires possibles
- Identification de financements possibles
- Pas de besoins

D11. Aujourd'hui, par rapport aux années précédentes, votre structure accueille t- elle davantage... ? (plusieurs réponses possibles)

- les publics non équipés
- les publics venus acquérir des usages
- les publics venus se perfectionner en matière d'usages
- les publics venus accéder à des services publics
- les publics cherchant un accompagnement personnel
- Pas d'évolution des publics

E. Services / activités

E1. Quels services sont proposés par la structure ? (plusieurs réponses possibles)

- Accès libre
- Initiation aux TIC tous publics
- Perfectionnement
- Accompagnement scolaire
- Accompagnement social
- Accompagnement à la recherche d'emploi
- Accompagnement d'associations
- Accompagnement de TPE / PME
- Sensibilisation, accompagnement des élus, agents administratifs...
- Accompagnement individuel
- Autres, précisez : _____

E2. Quelles activités sont proposées au sein de la structure ? (plusieurs réponses possibles)

- Apprentissage de l'informatique (découverte de l'ordinateur, de la souris, paramétrer un ordinateur, bureautique...)
- Communication (échange de mail, tchat, forums, réseaux sociaux...)
- Sensibilisation à des usages citoyens (blogs politiques, vote en ligne, participation à des débats...)
- Création de site Web, de page html
- Activités artistiques (retouche de photos, création de vidéos ou musique...)
- Sensibilisation sur les questions de sécurité (protéger un ordinateur, naviguer en toute sécurité, protection contre les virus, protection des mineurs...)

- Stratégie de recherche documentaire (bases de données, bibliothèques...)
- Jeux (en réseaux, en ligne...)
- e-administration (présentation de l'e-administration, présentation de certains portails, déclaration en ligne, téléchargement de formulaires...)
- Achat et vente en ligne
- Formation ouverte à distance
- Emploi (recherche d'emploi, rédaction de cv...)
- Évènementiel (réalisation de montage, d'affiche afin de promouvoir des événements, manifestations...)
- Autres, précisez: _____

E3. Quel(s) sont le ou les projet(s) « phare » de la structure ?

Les lieux d'accès public à Internet vont faire l'objet d'une cartographie dynamique en ligne. Merci de nous indiquer les spécificités que vous souhaiteriez mettre en avant dans cet annuaire.

F. Animation

F1. Y a-t-il des animateurs, hors bénévoles, qui interviennent dans la structure ?

- Oui : ___ personnes Non, pas d'animateurs

F2. Un ou des bénévole(s) intervienne(nt)- il(s) dans la structure ?

- Oui Non, mais en projet Non

Les questions qui suivent sont destinées à l'animateur principal.

F3. Votre formation initiale était-elle en rapport...

- avec les TIC Avec l'animation Autre, précisez : _____

F4. Ces activités font- elles partie de vos missions ? (une réponse par ligne)

	Oui dès l'origine	Oui, c'est devenu une mission	Non concerné par cette mission
Technique (installer le matériel, mise à jour des logiciels, assurer la maintenance informatique, administrer un réseau local ou un site web...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion / Organisation (gestion des salles, organisation et planification d'activités, montage et accompagnement de projets...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication (conception de supports de communication, valorisation des activités de la structure, promouvoir des événements...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
comptabilité / finances (gestion du budget, démarchage pour financer des projets...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration (saisie des dossiers d'inscription, gestion administrative...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Droit (informer les usagers sur les droits d'auteur, cadre juridique des activités multimédia...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres, précisez : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F5. Depuis que vous travaillez au sein de votre structure, avez-vous reçu une formation ...
(une réponse par ligne)

	Oui	Non mais je le souhaiterais	Non
Animation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion / Organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
comptabilité / finances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Droit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil de publics particuliers (personnes handicapées, personnes âgées, jeunes en difficulté, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres, précisez : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F6. Assurez – vous aussi d’autres fonctions au sein de la mairie ou de l’intercommunalité ?
(plusieurs réponses possibles)

- Oui, gestion du site Web (hors votre structure)
- Oui, maintenance informatique (hors votre structure)
- Oui, responsable / dépannage TIC (hors votre structure)
- Oui, animation d’un autre lieu d’accès public à Internet
- Oui, Autres (précisez) : _____
- Non

F7. En tant qu’animateur, avez – vous déjà participé à des rencontres d’animateurs d’espaces publics (rencontres cybercommune, forum des usages coopératifs, Fête de l’internet, Jeudi des EPN, Rencontres d’Autrans, interTICE, rencontres locales...)

- Oui, activement
- Oui, comme simple participant
- Non, mais en projet
- Non

F8. En tant qu’animateur, êtes vous inscrit à des listes de discussion, des forums, lettres d’informations, en lien avec l’accès public à Internet ou le métier d’animateur (Wiki accès public, Liste EPM, Liste RAM, Liste actualité CréATIF, forum des ERIC, forum des animateurs de Cybercommune, lettre d’information des jeudis des EPN...)

- Oui en tant que contributeur
- Oui en tant que simple lecteur
- Non, mais en projet
- Non

ZONE D’EXPRESSION LIBRE

[Laissez nous vos commentaires](#)