

Accès libre – Aide à l'inclusion numérique pour tous

Maximiser l'impact des technologies de l'information et de la communication pour l'inclusion sociale et le développement économique

Directives sur l'accès public pour la Commission sur le développement scientifique et technique (CSTD), 17ème session, 12 – 16 Mai 2014

L'accès à l'information et à la communication : un point clé pour le développement

L'accès à l'information et à la communication soutient le développement en rendant autonomes les populations, en particulier les communautés éloignées et marginalisées et celles vivant dans la pauvreté, leur permettant :

- de mieux exercer leurs droits politiques et socio-économiques,
- d'être plus actifs et productifs sur le plan économique,
- d'acquérir et d'appliquer de nouvelles compétences, de découvrir de meilleurs moyens de gagner leur vie,
- d'enrichir l'expression de leur identité culturelle,
- de participer à la prise de décisions et de surmonter les défis du développement individuel et social,
- d'enrichir le processus de construction collective des connaissances.

Mais les inégalités d'accès constituent un obstacle à l'efficacité des TIC pour la prise en compte des besoins sociaux

Dans ce contexte, les droits à l'accès public à l'information et à la communication sont devenus un maillon important de la société de l'information. Mais tout le monde n'est pas encore bien connecté, et ceux qui le sont souffrent le plus souvent d'une mauvaise qualité et du coût élevé des connexions. La plupart ne dispose généralement pas des moyens économiques de se connecter à Internet – particulièrement, ceux qui sont dans des zones sans électricité, et ceux qui, même disposant de téléphones portables intelligents, n'ont pas des ordinateurs et outils multimédia capables de se connecter. Les inégalités d'accès touchent aussi les populations des pays en développement à cause de l'insuffisance des infrastructures ou des contraintes liées à l'âge, au genre et aux moyens économiques.

En résumé, s'assurer que tous les membres de la société puissent bénéficier de manière équitable de l'accès aux technologies de l'information et de la communication, et participer à la formation d'un monde interconnecté, est devenu une priorité d'importance capitale.

L'état de la fracture numérique

Alors que l'accès à Internet a progressé rapidement, beaucoup trop de personnes restent exclues des zones de couverture, tandis que beaucoup d'autres vivant dans les zones couvertes n'ont pas les moyens financiers qui leur permettraient d'en bénéficier. Dans sa résolution 69/198¹ sur les TIC pour le développement, l'Assemblée Générale des Nations Unies a exprimé ses inquiétudes par rapport à la fracture numérique, et insisté sur le besoin de la combler afin de mieux exploiter les apports des TIC pour le développement. Le Rapport du Secrétaire général pour cette 17^{ème} session² de la Commission des Sciences et Technologies pour le Développement souligne que « Beaucoup de pays en développement, particulièrement les pays dits les moins avancés, risquent d'être affectés à long terme par la fracture numérique ».

Au niveau des ménages en 2012, l'utilisation d'Internet avait été estimée à 77% en Europe par l'Union Internationale des télécommunications contre 7% en Afrique. Au regard de l'accès à la bande passante, la fracture donne les mêmes tendances, mais les inégalités sont encore plus sensibles en Afrique. Ainsi, les taux de pénétration de la bande passante fixe sont de 6% seulement dans les pays en développement (et moins de 1% en Afrique subsaharienne), contre 27 % dans les pays développés ; pendant que la bande passante mobile a été rapidement adaptée partout où elle est disponible, les débits de connexion sont comparativement bas et les coûts plus élevés. La moyenne du débit de la bande passante varie de 1 à 40 entre les pays en développement et les pays développés – de 256 Kbps à plus de 10 Mbps en moyenne. De la même manière, les inégalités d'accès sont plus visibles quand elles sont mesurées sur les groupes défavorisés – en particulier les femmes³, les groupes opprimés dans leur culture, les insulaires des petites îles reculées et en général dans les pays dit moins avancés.

L'accès public est un volet essentiel des stratégies de réduction de la fracture numérique

Le rapport de la Commission des Sciences et Technologies pour le Développement fait au Secrétaire Général souligner avec pertinence qu'une approche élargie de de l'écosystème est nécessaire pour réduire la fracture numérique : « Le succès du déploiement des TIC dans les pays dépend de l'adoption d'une approche systémique qui engage toutes les parties prenantes et garantit une incorporation complète et coordonnée de toutes les dimensions : offre et demande, infrastructure, équipement d'accès, politique et régulation,⁴ applications,

¹ "Technologies de l'information et de la communication pour le développement" Résolution A/RES/68/198 concernant le processus du SMSI 10 de l'avis, adopté le 20 Décembre 2013.

² E/CN.16/2014/3 technologies de l'information et de la communication pour le développement économique et social inclusif, Rapport du Secrétaire Général

³ Selon le CSTD, dans les pays en développement, 16% moins de femmes ont utilisé Internet que d'hommes en 2013

⁴ Le rapport indique que «les pays en développement éprouvent généralement moins de concurrence dans la fourniture de services à large bande. Dans ce contexte, la création d'institutions de régulation qui garantissent la concurrence économique et encouragent la couverture universelle, la convergence, la qualité et l'accès, est vital. Les mécanismes de régulation tels que le libre accès aux infrastructures de base, le partage des infrastructures et l'interconnexion basée sur les coûts peuvent aussi jouer des rôles importants dans le renforcement de la concurrence et faire baisser les prix ».

contenu, renforcement des capacités, compétences technologiques, sources et mécanismes financiers. »

Cependant, l'aide à l'accès public doit occuper une place explicite dans cet écosystème.

Qu'est ce que l'accès public?

Alors qu'il n'existe aucune définition consensuelle du terme "accès public", il y a généralement des équipements qui offrent à tout citoyen un accès abordable à des ordinateurs à haut débit de connexion ainsi qu'aux outils associés tel que imprimantes et scanners, de même qu'un accès à une aide technique pour l'utilisation d'Internet.

Les équipements d'accès public peuvent être des télécentres, espaces dédiés soutenus par l'Etat, ou des centres multimédia communautaires (CMCs) ou cybercafés privés. Déployer des services d'accès public dans les institutions communautaires telles bibliothèques et bureaux de poste, est souvent une méthode particulièrement efficace (voir ci-dessous).

Le soutien à l'accès public n'est malheureusement plus à l'ordre du jour dans plusieurs pays du fait de la croissance rapide des téléphones portables connectés à Internet, et d'un point de vue considérant que l'accès public est juste un tremplin vers l'accès privé. Cependant, on se rend compte de plus en plus que l'accès public restera pour le proche avenir une nécessité, tout comme la recherche de solutions alternatives à la bande passante mobile. Les écrans grand format et outils multimédia haute définition permettent des expériences d'apprentissage, professionnelles ou de loisirs plus étendues, mais celles-ci pourraient être trop lentes ou trop coûteuses via une connexion mobile.

Des recherches approfondies menées par le Groupe Technologie et changement social (TASCHA) de l'Université de Washington confirment ce point de vue⁵. Lancé au cours des cinq dernières années dans les pays à faible et moyen revenus, le projet a montré que :

- au moins un tiers des utilisateurs n'avait pas d'autres moyens d'accès à l'Internet, et la plupart (55%) aurait utilisé moins l'ordinateur si l'accès public n'était pas disponible ;
- les lieux d'accès public sont les premiers points de contact avec l'informatique (50%) et l'Internet (62%) pour la plupart des utilisateurs ;
- beaucoup d'utilisateurs développent leurs compétences technologiques en matière informatique (40 %) et d'Internet (50 %) davantage dans un lieu d'accès public qu'à la maison ou à l'école.

⁵ Connecter les gens au développement: Pourquoi l'importance de l'accès du public aux TIC.
<http://tascha.uw.edu/publications/connecting-people-for-development>

Ces données, ainsi que d'autres, corroborent la conclusion qu'au moment où l'accès public aux TIC peut fonctionner comme un substitut à un accès privé, il agit également comme un complément (potentiellement permanent) à l'accès privé. Cela pourrait prendre des décennies, pour certains pays, pour atteindre de hauts niveaux de connectivité domestique : l'accès public aux TIC restera donc un service très important, susceptible de continuer à avoir une pertinence même si un taux de connectivité élevé est atteint.

Le rôle des bibliothèques dans l'accès public aux TIC

L'étude de TASCHA⁶ a également montré que les bibliothèques publiques jouent un rôle essentiel dans l'extension des avantages des TIC vers un large éventail de personnes dans le monde, en particulier vers les populations marginalisées et celles qui font face à des défis pour utiliser et tirer bénéfice de l'informatique ordinateurs et d'Internet.

Les principales conclusions de l'étude de TASCHA

- Les bibliothèques sont 6 fois plus susceptibles d'offrir une formation que les cybercafés.
- Les usagers des bibliothèques sont plus jeunes, moins instruits, moins susceptibles d'être employés, plus susceptibles d'être en situation de pauvreté, et moins susceptibles d'avoir Internet à la maison.
- Les usagers des bibliothèques ont tendance à être les nouveaux utilisateurs d'Internet et ils sont plus prompts à affirmer obtenir de l'aide, à travailler avec d'autres, et n'ont aucune autre option pour utiliser des ordinateurs que de fréquenter un lieu d'accès public.
- Les bibliothèques des pays en développement servent plus les femmes que ne le font les télécentres et les cybercafés. D'autres recherches relèvent que les filles et les femmes choisissent les bibliothèques publiques plutôt que les autres lieux d'accès public parce que les bibliothèques sont perçues comme sûres, fiables et abordables, souvent avec du personnel féminin qualifié qui peut aider dans des endroits où il n'est pas toujours approprié pour les femmes d'interagir avec les hommes.

Les données montrent également que les bibliothèques inculquent une valeur publique unique, traduite par les témoignages positifs des usagers comme des non-usagers ou leur volonté de payer pour le maintien des bibliothèques publiques.

Les bibliothèques sont spécifiquement mentionnées dans la ligne d'action C2 du SMSI comme des institutions auxquelles on doit fournir une connectivité dans le cadre d'une stratégie numérique nationale. Elles peuvent être considérées comme un levier important

⁶ Les bibliothèques publiques au service des personnes pour le développement: résultats de l'étude d'impact mondial <http://tascha.uw.edu/publications/public-libraries-connecting-people-for-development/>

pour atteindre les objectifs d'accès universel dans les zones rurales et éloignées, où vit la majorité de la population dans les pays en développement.

Plus de 230 000 bibliothèques publiques (73% du total mondial) sont situées dans les pays en développement. Dans le monde entier existent 13 fois plus de bibliothèques publiques que d'hôpitaux.

La bibliothèque est souvent le seul endroit dans de nombreuses communautés où les gens peuvent utiliser les TIC pour accéder à l'information qui les aiderait à améliorer leur éducation, développer de nouvelles compétences, trouver un emploi, monter des entreprises, prendre des décisions éclairées en matière agricole et de santé, ou acquérir une meilleure compréhension des questions environnementales. Les bibliothèques publiques atteignent les populations mal desservies par les autres institutions, grâce aux conseils et formations délivrés par les personnels des bibliothèques. Comme beaucoup d'autres infrastructures existantes dans de nombreux pays, et souvent comme éléments clés du patrimoine culturel national, les bibliothèques publiques sont des institutions connues et respectées, et dans de nombreux cas, établies et maintenues par les gouvernements nationaux et locaux.



Les données disponibles indiquent que, même si un certain niveau de connectivité a été atteint, il reste encore beaucoup à faire pour s'assurer que toutes les bibliothèques, les musées, les archives, les centres culturels et les bureaux de poste soient connectés à Internet et fournissent des équipements d'accès public. En plus de fournir un accès Internet et des applications pertinentes, il y a aussi beaucoup à faire en termes de numérisation de l'information, y compris des informations archivées et des collections des bibliothèques et des musées, et de les rendre disponibles en ligne.

Liste des points d'action pour les décideurs

Comme le suggère le rapport de la CSTD au Secrétaire général, une approche systémique doit être considérée pour assurer un meilleur accès public. Il est nécessaire en particulier :

- d'accroître et partager la sensibilisation au sujet : l'importance de l'accès public n'est pas suffisamment connue, de même que la manière de mettre en place des installations d'accès public durables, en particulier dans les pays en développement. La connaissance des meilleures pratiques et des solutions durables utilisant les dernières technologies doit être collectée et diffusée, sous format imprimé, dans les forums en ligne et dans les ateliers de formation.
- d'améliorer les capacités de formation - une exigence de base pour les installations d'accès public à faible coût avec une connectivité à haut débit. Cela nécessite un environnement politique et réglementaire qui assure la fourniture concurrentielle, omniprésente et fiable de services Internet.
- de dégager des fonds et d'autres instruments de politique publique pour favoriser l'accès public, non seulement au niveau national mais aussi par les autorités provinciales, municipales ou locales .
- de réduire les carences en ressources humaines. Les politiques doivent s'assurer d'un nombre suffisant de personnes bien formées au niveau technique pour assurer l'accès public aux équipements, aider à la prestation de services de TIC aux usagers, et former le public, en particulier les femmes et autres groupes marginalisés, à leur utilisation.
- d'investir dans des applications pertinentes au niveau local et dans le développement de services, notamment de services d'e-gouvernance. Cela aiderait à répondre à la demande d'accès et à rendre les équipements d'accès public plus durables. Les bibliothèques en particulier peuvent être un moyen efficace pour soutenir la mise en œuvre de stratégies de gouvernance électronique au niveau local.
- de fixer des objectifs et en suivre l'évolution. Des objectifs et des indicateurs doivent être adoptés pour permettre de mesurer les progrès accomplis dans l'accès public, et d'en évaluer l'impact. Ceci devrait être basé sur une méthodologie objective pour l'évaluation de la qualité de l'accès au grand public.