



**OBSERVATOIRE
REGIONAL
DE LA FAMILLE**

**Résultats de l'enquête »
« INFORMATIQUE ET FAMILLES »**

DECEMBRE 2003

2 rue Bourzeix
63000 Clermont-Fd
Tél : 04.73.31.09.87
Fax :04.73.19.24.76

INTRODUCTION

Après l'apparition dans notre langage des NTIC (Nouvelles Techniques d'Information et de Communication) la ruée vers l'informatique et Internet est-elle aussi forte que prévue ?

Alors que se profilent de nouvelles applications dans notre vie quotidienne, e- administration, télé-travail, e-commerce, e-enseignements, les TIC font débat :

- nouvelle fracture sociale, fracture de générations pour les uns,
- ou au contraire nouvel aménagement du territoire, développement des relations intergénérationnelles pour les autres.

C'est dans ce contexte d'interrogations que s'inscrit l'étude réalisée par l'URAF AUVERGNE auprès des 400 familles auvergnates intitulée INFORMATIQUE ET FAMILLE pour mieux appréhender la réalité.

Bien que réalisée sur des bases modestes, elle essaie d'analyser quatre domaines autour de l'Informatique et Internet pour les familles :

- **les équipements** : taux, motivations d'achats, les raisons de non équipement, projet d'équipement à 12 mois ;
- **les utilisations familiales** : informations préalables, les principaux usagers, la fréquence d'utilisation ;
- **les incidences des TIC sur les familles** : les incidences actuelles pour les parents et les enfants, les applications quotidiennes les plus intéressantes, les influences futures ;
- **les mesures à prendre** pour augmenter le taux d'équipement et de connexion.

Autant de réponses qui parfois confirment des tendances ou au contraire vont à l'encontre des idées reçues.

ALORS QUE DISENT LES FAMILLES AUVERGNATES ?

L'Observatoire Régional de la Famille

La mission institutionnelle confiée à l'UNAF et aux UDAF par l'Ordonnance du 3 Mars 1945 et la Loi du 11 Juillet 1975 est celle de "représenter officiellement les familles" et de "défendre leurs intérêts matériels et moraux".

Cette mission comporte, entre autres, la représentation des familles dans diverses instances de concertation ou de décision à l'échelon local, départemental, régional ou national.

Il est donc essentiel que les représentants désignés par l'URAF et les UDAF pour assurer ces représentations connaissent au mieux ce qui fait le quotidien des familles et leurs attentes dans les domaines les concernant.

Objectifs de l'Observatoire

L'Observatoire mis en place en 1999 en liaison avec les services de l'INSEE a pour objectif de doter l'URAF-AUVERGNE et les UDAF de la région d'un outil statistique aussi fiable que possible les aidant à remplir leurs missions de représentation par le traitement d'enquête auprès d'un échantillon de familles représentatives de la population régionale.

Une quatrième enquête « Informatique et Familles »

Cette quatrième enquête de l'Observatoire Régional de la Famille permet d'appréhender ce que les familles disent de l'Informatique et d'Internet.

Les enquêtes précédentes avaient pour thème :

- 1999/2000 : « Santé et Protection Sociale »
- 2000/2001 : « Les Solidarités Familiales »
- 2001/2002 : « Le Temps en Famille »

Rappel de la méthodologie

Le panel est constitué par chaque UDAF en conformité avec les prescriptions de l'INSEE et ce grâce à des personnes relais recrutant dans leur environnement les familles correspondantes

800 questionnaires ont été adressés aux familles constituant le panel chaque de la Région Auvergne en Novembre/Décembre 2002.

Pour des raisons de confidentialité des réponses, les questionnaires ont été codés par chaque Union Départementale avant leur envoi aux familles concernées, et traités à l'Union Régionale dans des conditions ne permettant aucune identification avec les familles sollicitées.

424 réponses exploitables ont été reçues. **La saisie et l'exploitation a été assurée par l'URAF-AUVERGNE à compter de Mars 2003 avec la participation active des directeurs des UDAF.**

1. Présentation de l'échantillon

Après retour, l'échantillon est composé de 424 questionnaires exploitables. Il est présenté à partir des éléments suivants : l'origine départementale, le type de famille, la catégorie socio-professionnelle, le nombre d'enfants, la zone de résidence.

1.1. Répartition de l'échantillon

1.1.1. Par département

	Nombre	Pourcentage
ALLIER	76	17,9 %
CANTAL	106	25,0 %
HAUTE-LOIRE	160	37,7 %
PUY-DE -DOME	82	19,4 %
TOTAL	424	100 %

1.1.2. Par type de famille

	Monoparentale	Couple n'ayant jamais eu d'enfants	Couple avec enfant	Total
Nombre de répondants	47	33	344	424
Pourcentage	11,1 %	7,8 %	81,1 %	100%
Panel INSEE	7 %	39 %	54 %	100%

1.1.3. Par catégorie socio-professionnelle

	Agriculteurs	Artisans Commerçants	Cadres	Ouvriers Employés	Retraités	Divers Inactifs	TOTAL
Nombre de répondants	27	39	110	165	68	15	424
Pourcentage	6,4 %	9,2 %	25,9 %	38,9 %	16,0 %	3,6 %	100 %
<i>Panel INSEE</i>	<i>5,8 %</i>	<i>8,2 %</i>	<i>18 %</i>	<i>34,1 %</i>	<i>31,2 %</i>	<i>2,7 %</i>	<i>100 %</i>

1.1.4. Par nombre d'enfant(s) de moins de 24 ans

	0	1	2	3 et +	TOTAL
Nombre de répondants	107	93	149	71	420
Pourcentage	25,5 %	22,1 %	35,5 %	16,9 %	100 %
<i>Panel INSEE</i>	<i>46,2 %</i>	<i>23,1 %</i>	<i>21,2 %</i>	<i>9,6 %</i>	<i>100 %</i>

1.1.5. Répartition par zone de résidence

	Urbaine	Péri-urbaine	Rurale	TOTAL
Nombre de répondants	180	52	191	423
Pourcentage	42,6 %	12,3 %	45,1 %	100 %
<i>Panel INSEE</i>	<i>36,3 %</i>	<i>14,3 %</i>	<i>49,4 %</i>	<i>100 %</i>

1.2. Validité des résultats

On constate un assez bon niveau de réponses par département, et le très bon taux en Haute-Loire.

Compte tenu du nombre de réponses obtenues dans chaque département, l'exploitation départementale des résultats ne semble pas pertinente.

L'analyse s'est donc orientée sur l'échantillon régional portant sur 424 réponses.

Comparativement au panel représentatif de la population d'Auvergne, établi avec l'INSEE avant le dernier recensement, **il convient de noter les observations suivantes concernant l'échantillon exploité :**

- Au niveau du type de famille (voir tableau 1.1.2), les couples avec enfant(s) sont sur-représentés et les couples n'ayant pas eu d'enfant sont sous-représentés ce qui entraîne *de facto* une sous représentation des familles sans enfants : (voir tableau 1.1.4.)
- les catégories socio-professionnelles ne présentent pas de distorsions notoires, hormis les retraités, sous représentés dans l'échantillon étudié : (voir tableau 1.1.3.) au profit des autres catégories et particulièrement des cadres
- La répartition par zone de résidence est globalement en adéquation avec le Panel INSEE malgré une légère sur-représentation des urbains par rapport aux ruraux et péri-urbains (voir tableau 1.1.5.)

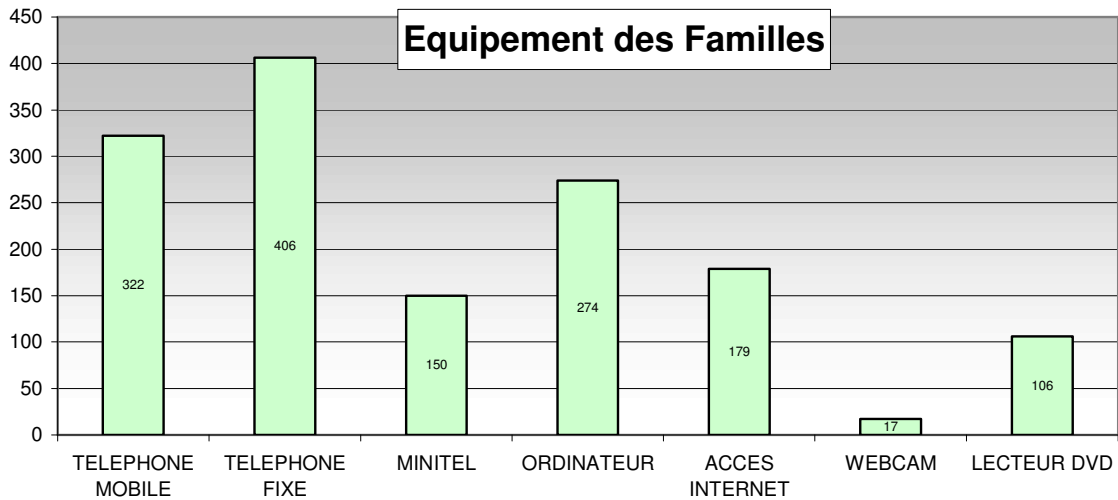
Néanmoins, compte tenu des distorsions observées, les résultats obtenus ont été validés au niveau régional.

En effet, cet échantillon permet de mieux représenter les Familles avec enfants ce qui semble particulièrement pertinent pour étudier la question de l'informatique et de l'internet.

Par ailleurs, les analyses détaillées montrent que les catégories socio-professionnelles et la zone de résidence ont peu d'influence sur les résultats, si ce n'est sur le taux d'équipement des familles.

Enfin, compte tenu de l'imprécision de certaines questions, les utilisations peuvent regrouper parfois des utilisations professionnelles avec les utilisations personnelles.

2. Les équipements à domicile

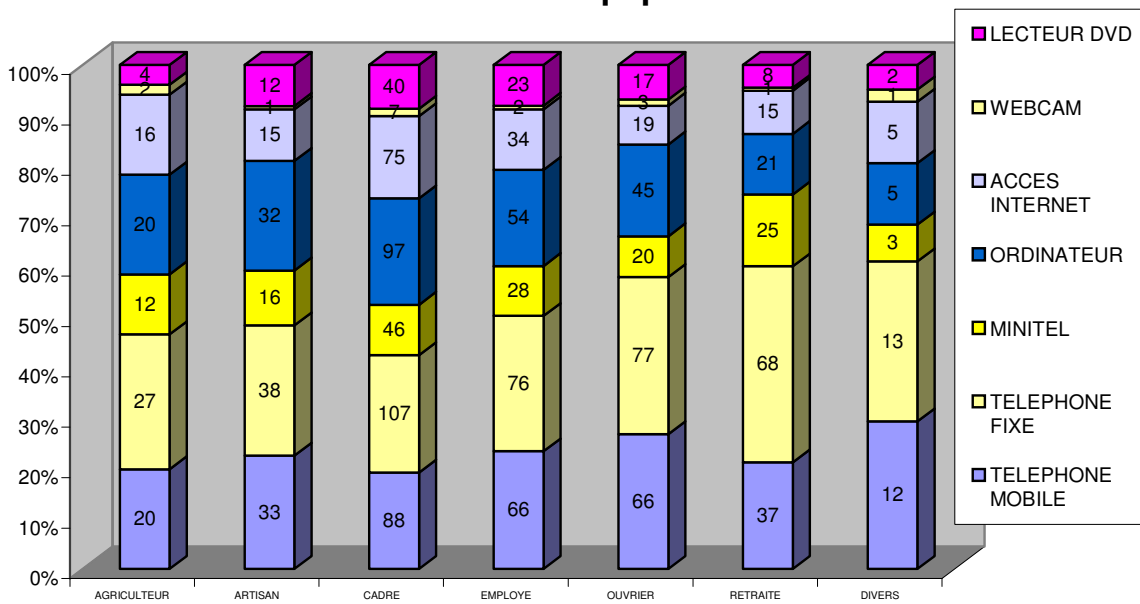


Le taux d'équipement en téléphone mobile est maintenant de près de 76% et celui en téléphone fixe de près de 96 %.

Certains équipements sont maintenant banalisés (téléphone fixe et/ou portable, ordinateur...), d'autres en cours de banalisation (accès à Internet, lecteur de DVD) alors que l'équipement en webcam reste marginal (moins de 5% des répondants). Quant au minitel, s'il équipe encore 35% des foyers ayant répondu à l'enquête, il y a lieu de croire que ce pourcentage ne cessera de décroître au fil des années.

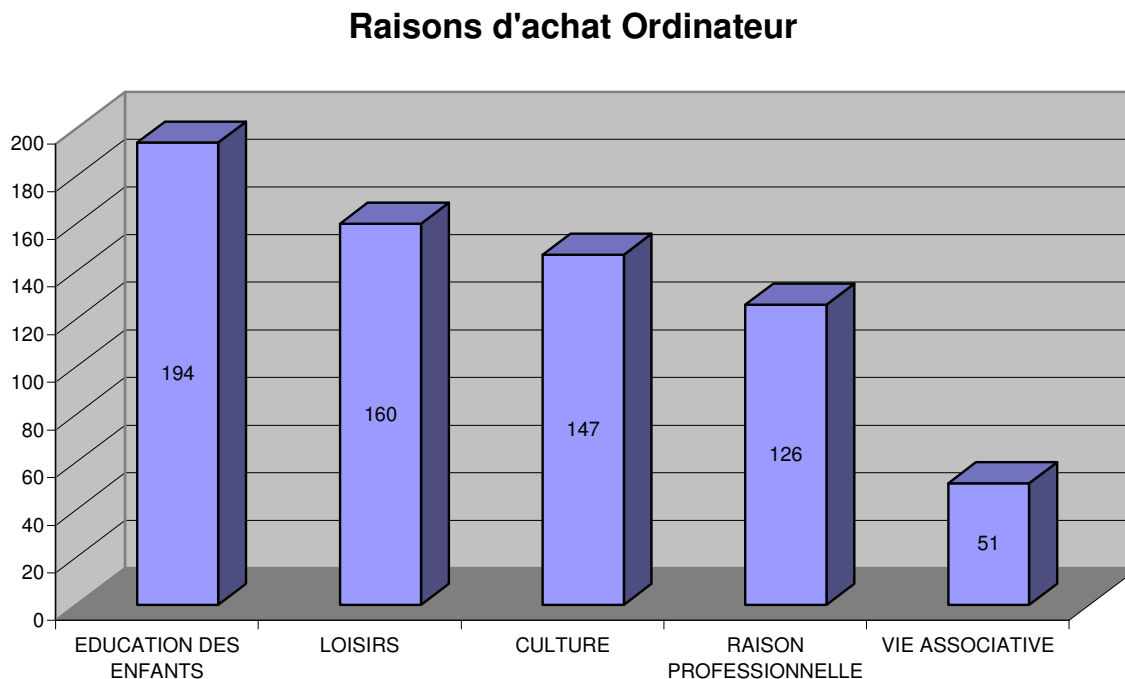
Les équipements marginaux (type webcam) restent directement liés au niveau de ressources des répondants (53% de ceux déclarant en être équipés ont des revenus mensuels supérieurs à 3.000 €). On y retrouve, de fait, les cadres et les professions libérales. Les familles auvergnates apparaissent mieux équipées en Ordinateur et accès Internet que la moyenne nationale. Les 2/3 des familles équipées en Ordinateur ont un accès à Internet.

Profil CSP des Equipements



2.1. Motifs d'achat d'équipements

2.1.1. En ce qui concerne l'ordinateur



Les trois principaux motifs énoncés sont l'éducation des enfants, les loisirs et la culture qui totalisent à eux trois 50 % de l'ensemble des réponses enregistrées.

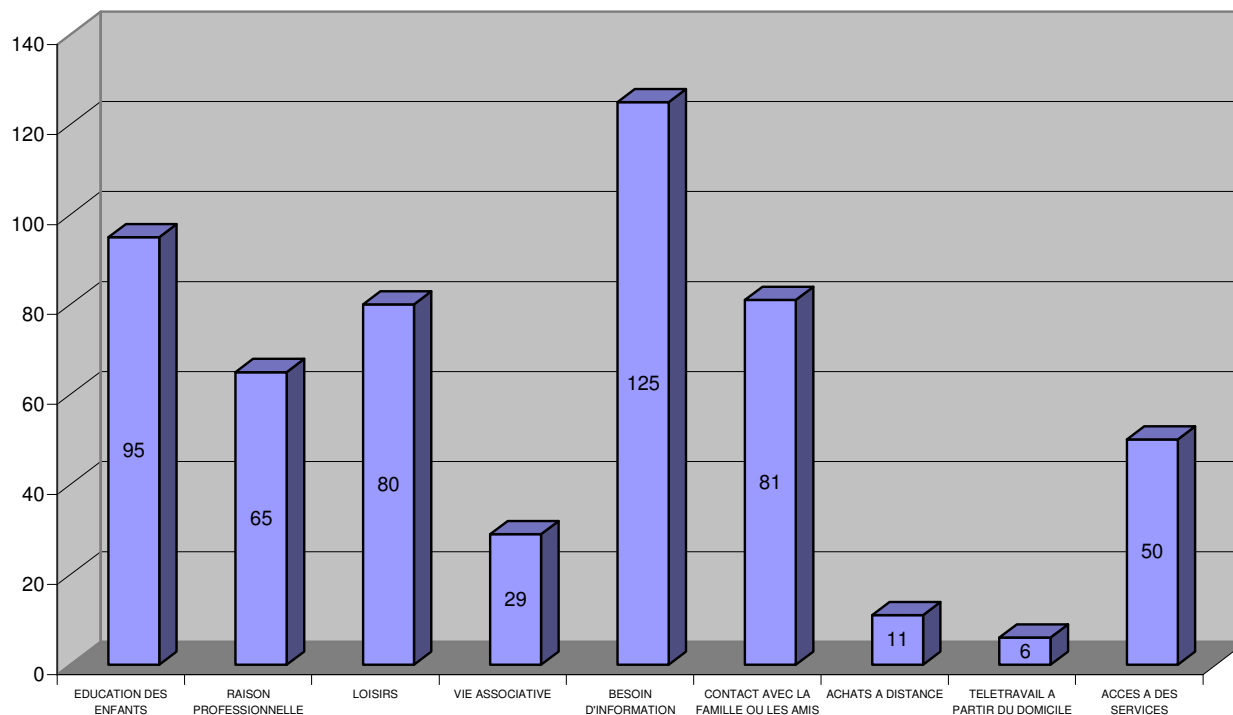
Les seules catégories socio-professionnelles invoquant de manière significative les raisons professionnelles comme motif d'achat sont les Agriculteurs et les Artisans.

L'analyse des motivations d'achats par niveaux de ressources ne permet pas de tirer d'enseignement significatif sur une éventuelle corrélation entre eux.

L'analyse des motifs d'achat selon la CSP n'apporte pas d'élément nouveau : le pourcentage d'achats motivés par la "vie associative" n'est élevé que pour la catégorie "retraités" (pour raisons de temps disponible ?), et le motif "accès à la culture" n'est que peu évoqué par les Agriculteurs et les Commerçants (pour motif de temps non-libre ?).

2.1.2. En ce qui concerne Internet

Raisons Accès à Internet



La réponse la plus citée est le besoin d'information, avant la notion d'éducation des enfants et la possibilité de contacts avec la famille et les amis. La vie associative, le télé-travail et les achats restent des motivations marginales.

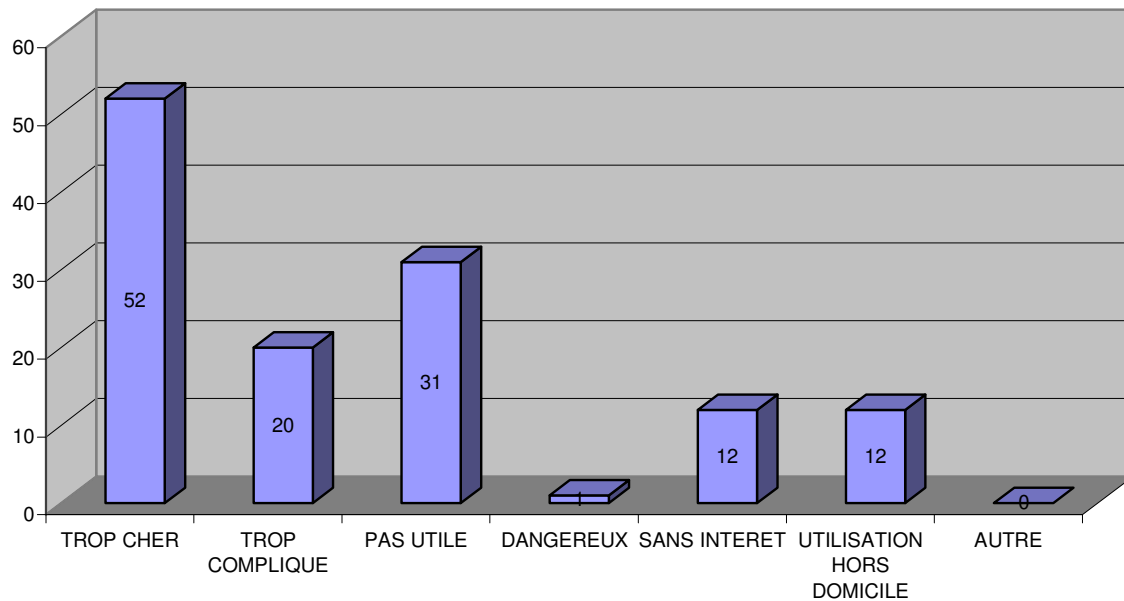
Quelle que soit la C.S.P., les raisons d'achat sont proches. A noter toutefois que le motif professionnel est plus cité par les agriculteurs et dans une moindre mesure par les artisans.

2.2. Motifs de non-achat d'équipements

Toutes réponses confondues, le coût est cité comme étant prépondérant de la raison de non équipement, suivi par la non utilité.

2.2.1. En ce qui concerne l'ordinateur

Raisons du Non-Achat d'ordinateur

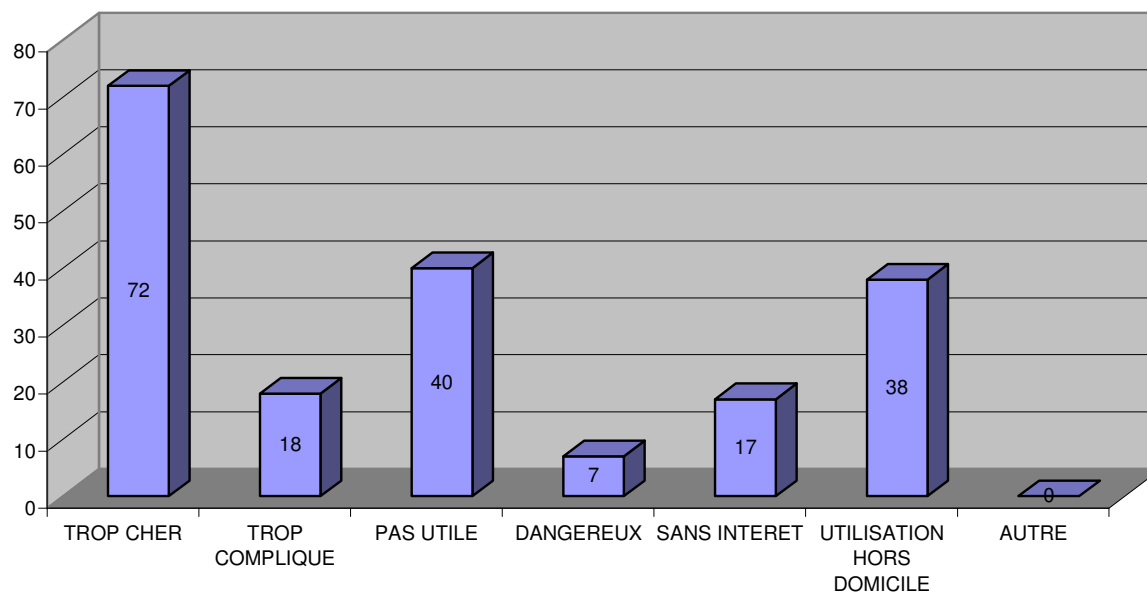


Tant pour les Ouvriers que pour les Employés, le coût et le caractère compliqué, motivent à 50 et 70% les réponses de ces catégories. Pour les retraités les freins majeurs en sont le caractère compliqué et l'inutilité.

Le motif du coût est, ce qui semble logique, plus cité par les répondants ayant des ressources inférieures à 1.500 € mensuels (plus de 50 % des réponses) alors qu'il ne concerne que 9% des plus hauts revenus (+ de 3000€ par mois)

2.2.2. En ce qui concerne l'accès à Internet

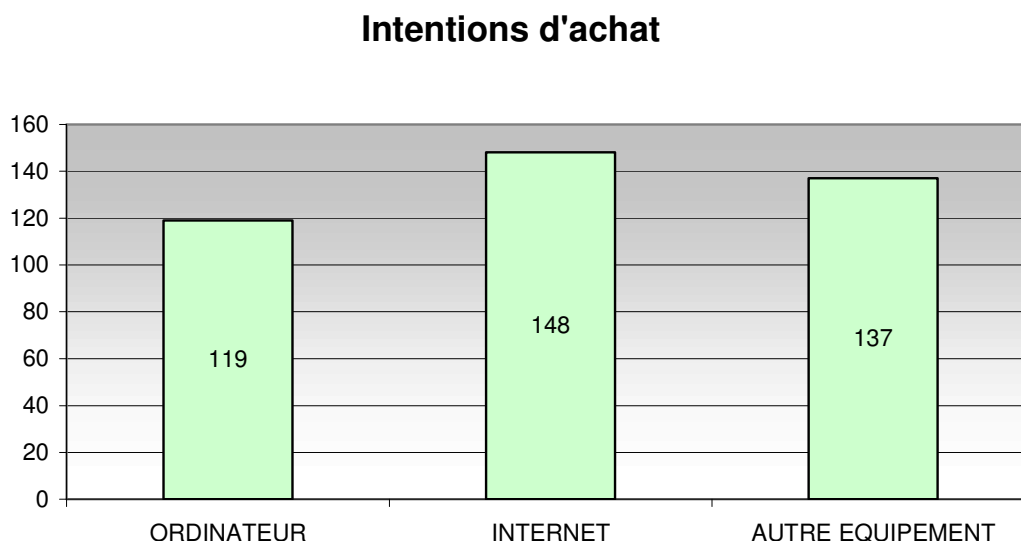
Raisons non-accès Internet



Le motif de coût ("trop cher") est là encore surtout évoqué par les Ouvriers et les Employés (55% des répondants de ces catégories). En ce qui concerne les cadres, le principal motif invoqué est qu'ils peuvent en disposer hors du domicile.

Quelle que soit la tranche de revenus considérée (hormis les revenus mensuels supérieurs à 3.000 €), le motif de coût est le motif le plus cité.

2.3. Souhaitez-vous vous équiper dans les 12 prochains mois ?

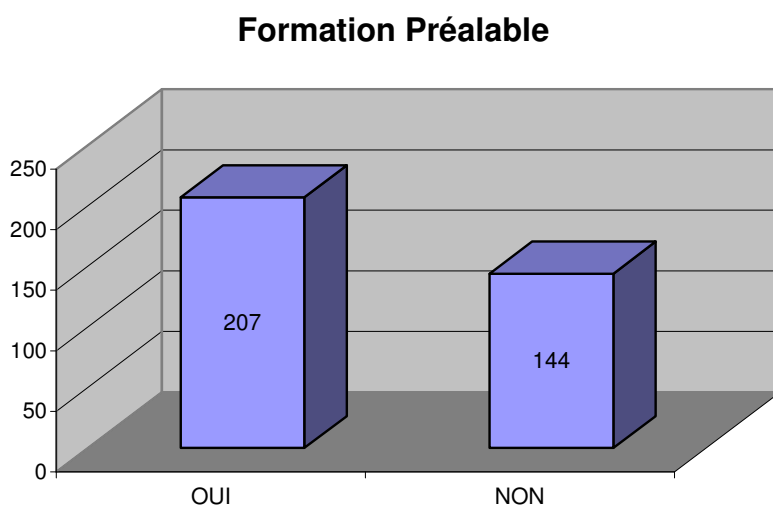


Compte tenu des intentions d'équipement dans les douze prochains mois, si plus de 2 familles sur 3 seront équipées d'un ordinateur, quasiment 1 famille sur 2 n'aura toujours pas d'accès à Internet.

25 % des familles qui ont l'intention d'acquérir un ordinateur n'ont pas l'intention de prendre un accès à Internet. Auront-ils cet accès par ailleurs ?

3. Les utilisations d'un ordinateur et d'Internet

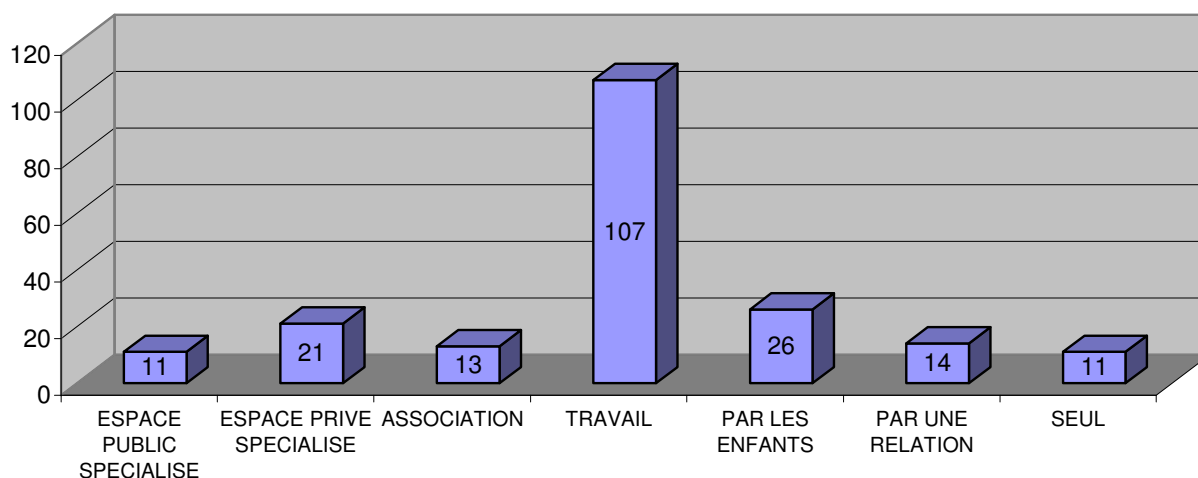
3.1. Information préalable



Sur 351 répondants, 207, soit 59 % répondent avoir bénéficié d'une information préalable. Ces chiffres varient peu selon la zone de résidence.

3.1.1. Dans quelles circonstances

Formation Préalable : Ciconstances



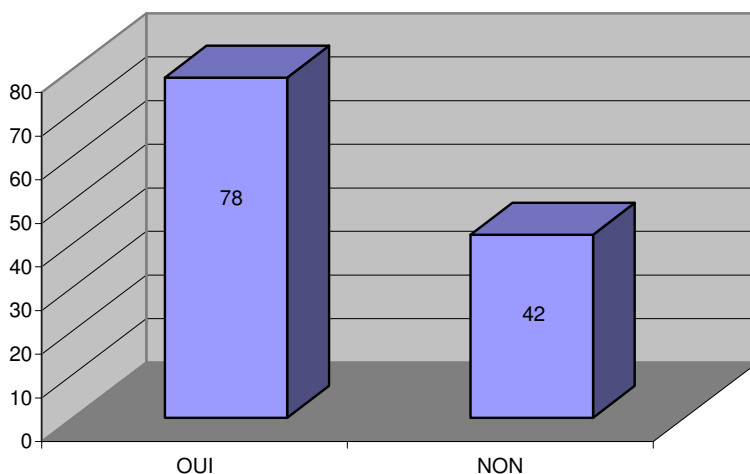
Au niveau des circonstances ayant permis l'information préalable, le travail s'avère être le moyen le plus efficace (52,7 %) loin devant tous les autres. Arrivent en seconde position les enfants (12,8 %) puis les espaces privés spécialisés (10,4 %).

La proposition « au travail » (52,7 % des réponses) varie de 62,9 % chez les cadres à 35,11 % chez les agriculteurs.

Toutefois, les enfants (12,8 % du total des réponses) représentent 31,4 % chez les ouvriers, pour qui l'accès par le travail semble plus limité.

3.1.2. N'ont pas bénéficié d'une information préalable

Souhait de Formation préalable

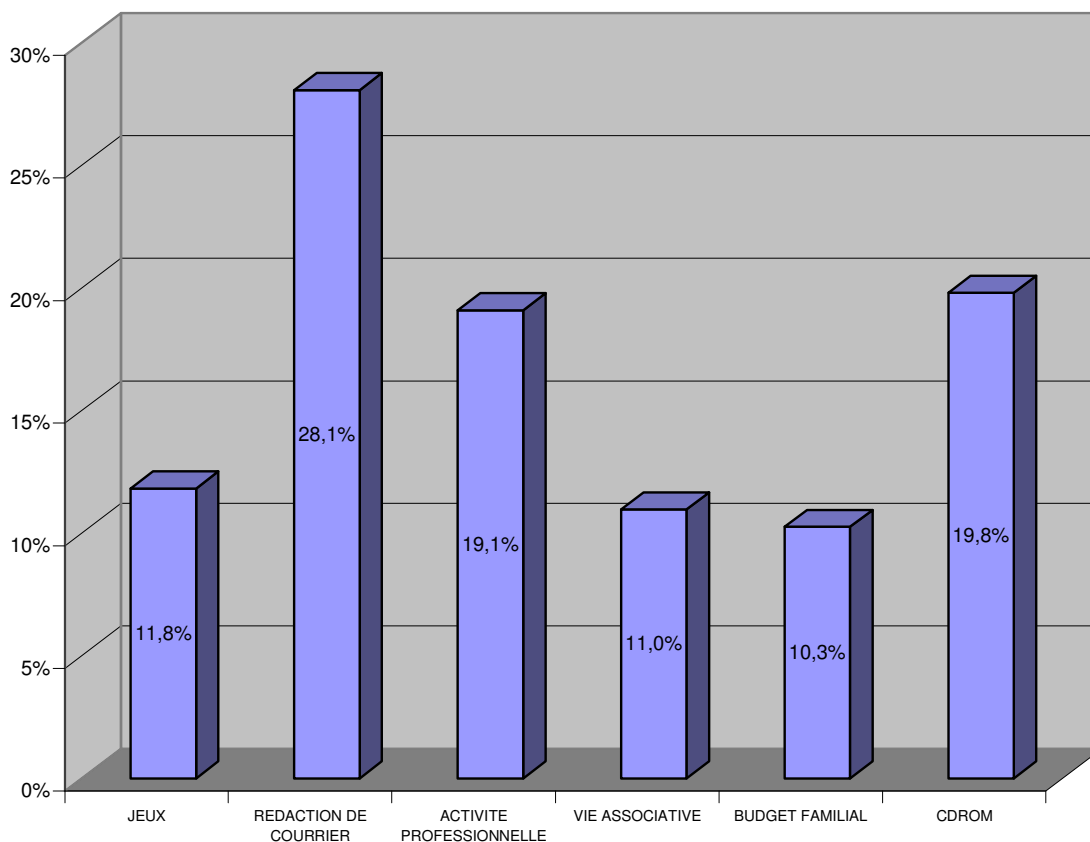


Sur 120 répondants n'ayant pas bénéficié d'une information préalable, 2/3 auraient aimé en bénéficier.

3.2 Les trois principaux usages de l'ordinateur pour les familles

3.2.1. Pour les parents

Principaux usages de l'ordinateur pour les Parents

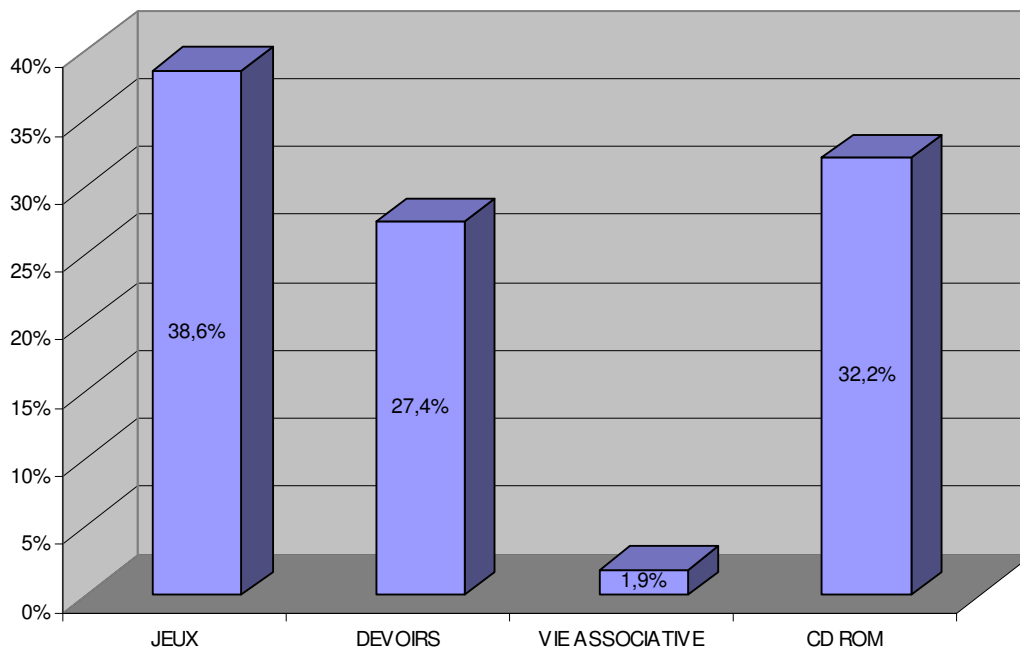


Les trois principaux usages de l'ordinateur pour les parents sont la rédaction de courrier, la consultation de CD-ROM, l'activité professionnelle. Le jeu, la vie associative et la gestion du budget familial représentent chacun environ 10 % des réponses.

Si l'on essaie de rapprocher les trois principaux usages des trois principales raisons d'achat, on observe que l'utilisation professionnelle est conforme aux raisons d'achat alors que la partie loisirs/culture avait certainement été un peu surestimée.

3.2.2. Pour les enfants

Principaux usages de l'ordinateur pour les Enfants

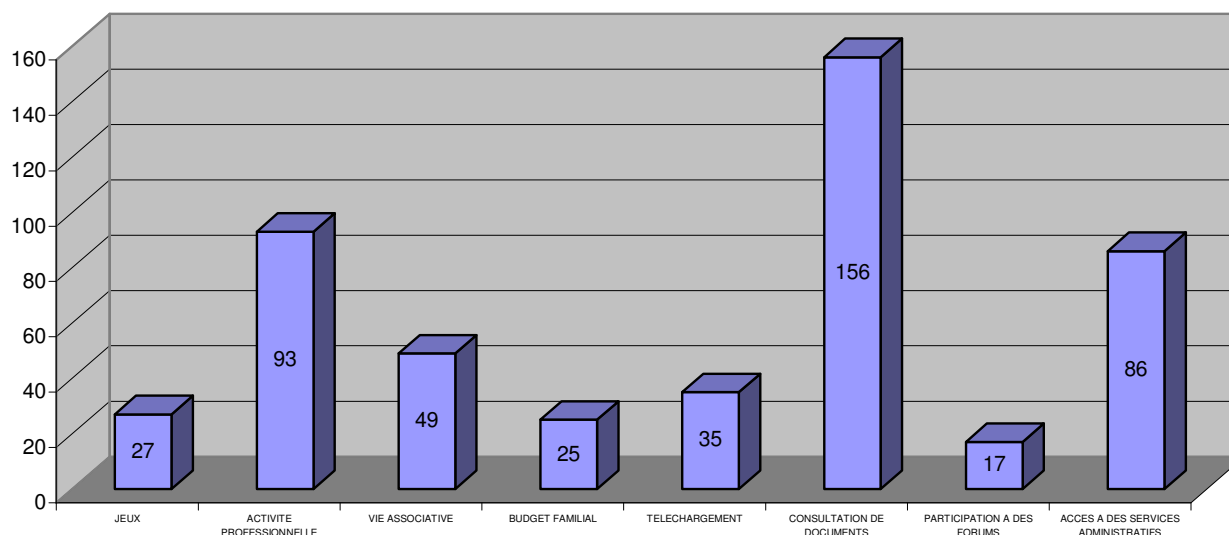


Le trop peu de choix a concentré les réponses sur les trois items les plus évidents. On peut cependant estimer que la forte utilisation de l'ordinateur par les enfants explique les 28 % des réponses « raisons d'achat » des parents soucieux de l'éducation de leurs enfants.

3.3. Les trois principaux usages de l'Internet pour la famille

3.3.1. Pour les parents

Usages Internet pour les Parents

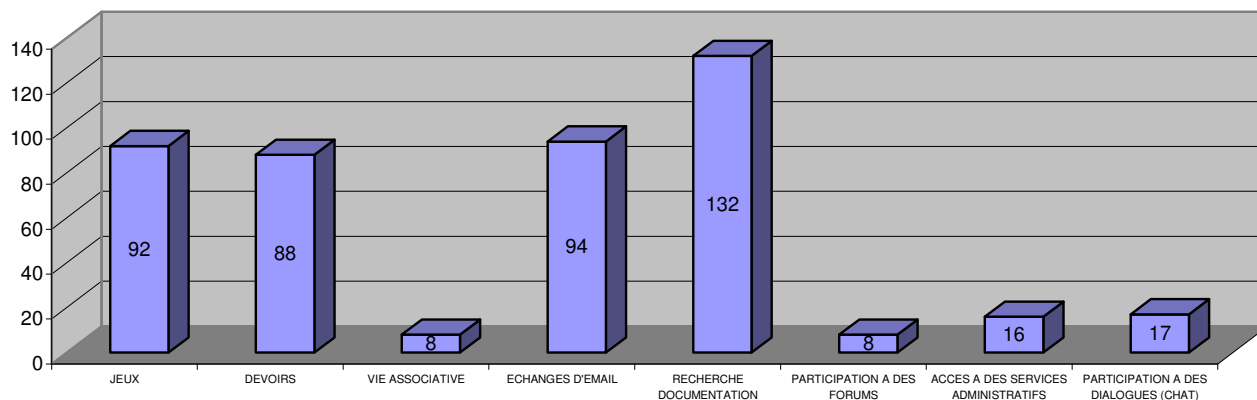


Plus des deux tiers des réponses sont concentrés sur trois items : 32 % l'utilisent pour la consultation de documents, 19,1 % pour leur activité professionnelle, et 12,6 % pour l'accès aux services administratifs.

Comparés aux raisons d'équipement de la famille en accès Internet, les principaux usages diffèrent assez nettement. L'accès aux services, l'activité professionnelle, la consultation de documents et la vie associative étaient sous estimés dans les raisons d'équipement

3.3.2. Pour les enfants

Les 3 principaux usages d'Internet pour les enfants

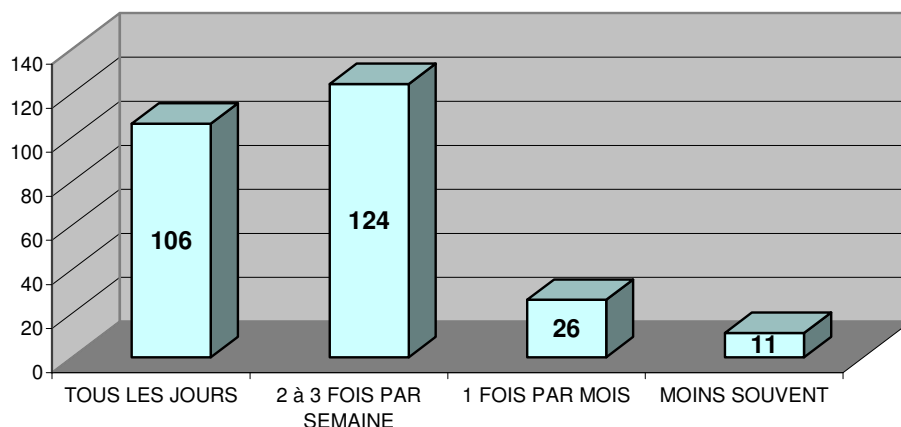


Quatre items recueillent 89,2 % des réponses : recherche de documentation (29, %), échange de mail (20,7 %), jeux (20,2 %), devoirs (19,3 %). Le « chat », les services administratifs et enfin la vie associative sont peu utilisés. On peut toutefois noter un certain équilibre entre l'utilisation pour le travail et les loisirs.

3.4. Fréquence d'utilisation de l'ordinateur de l'Internet dans la famille

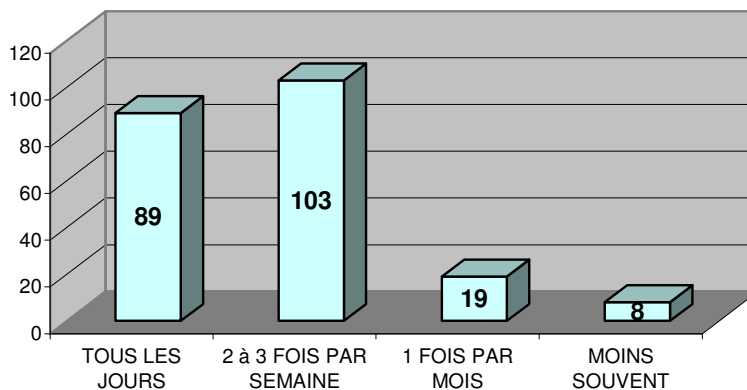
3.4.1. Utilisation de l'ordinateur

Fréquence d'utilisation par les Parents



La fréquence est similaire entre parents et enfants. Plus de 85 % l'utilisent au moins deux à trois fois par semaine, 40 % tous les jours. L'on est ou l'on n'est pas utilisateurs de l'ordinateur

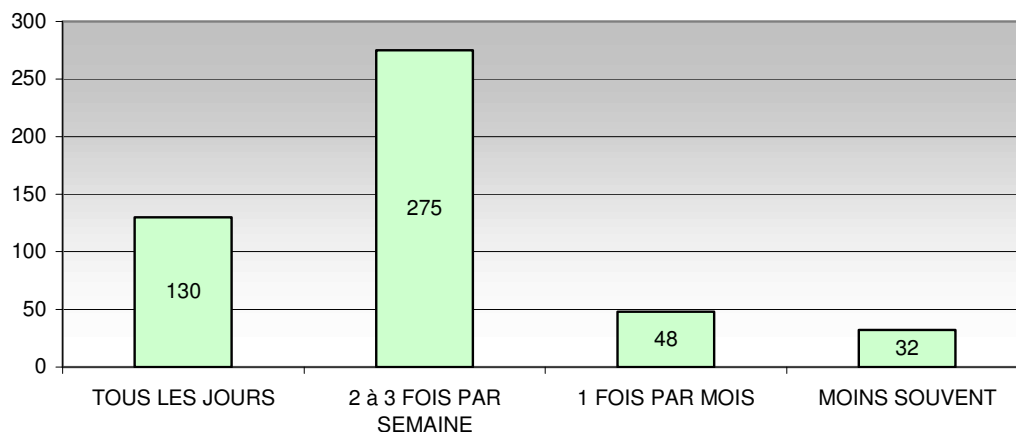
Fréquence d'utilisation par les Enfants



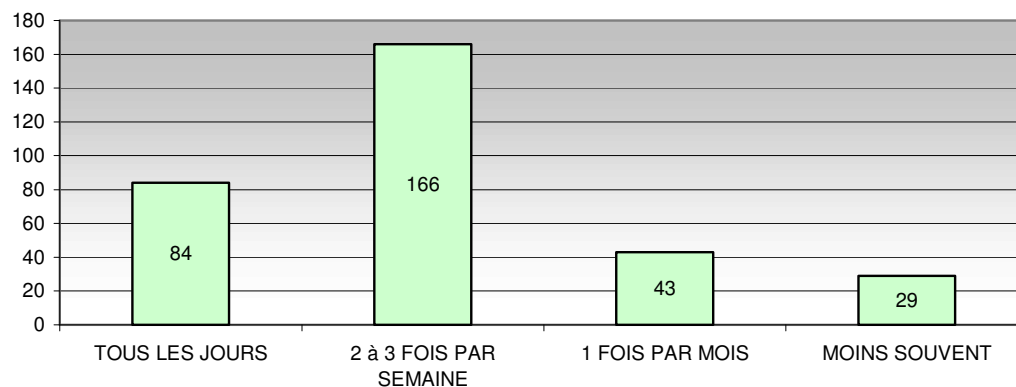
La catégorie socio-professionnelle modifie quelque peu la fréquence d'utilisation. Cela va de 71 % pour les agriculteurs à 90 % pour les cadres pour une utilisation d'au moins deux à trois fois par semaine

3.4.2. Utilisation d'Internet

Fréquence d'utilisation par les Parents



Fréquence d'utilisation par les enfants



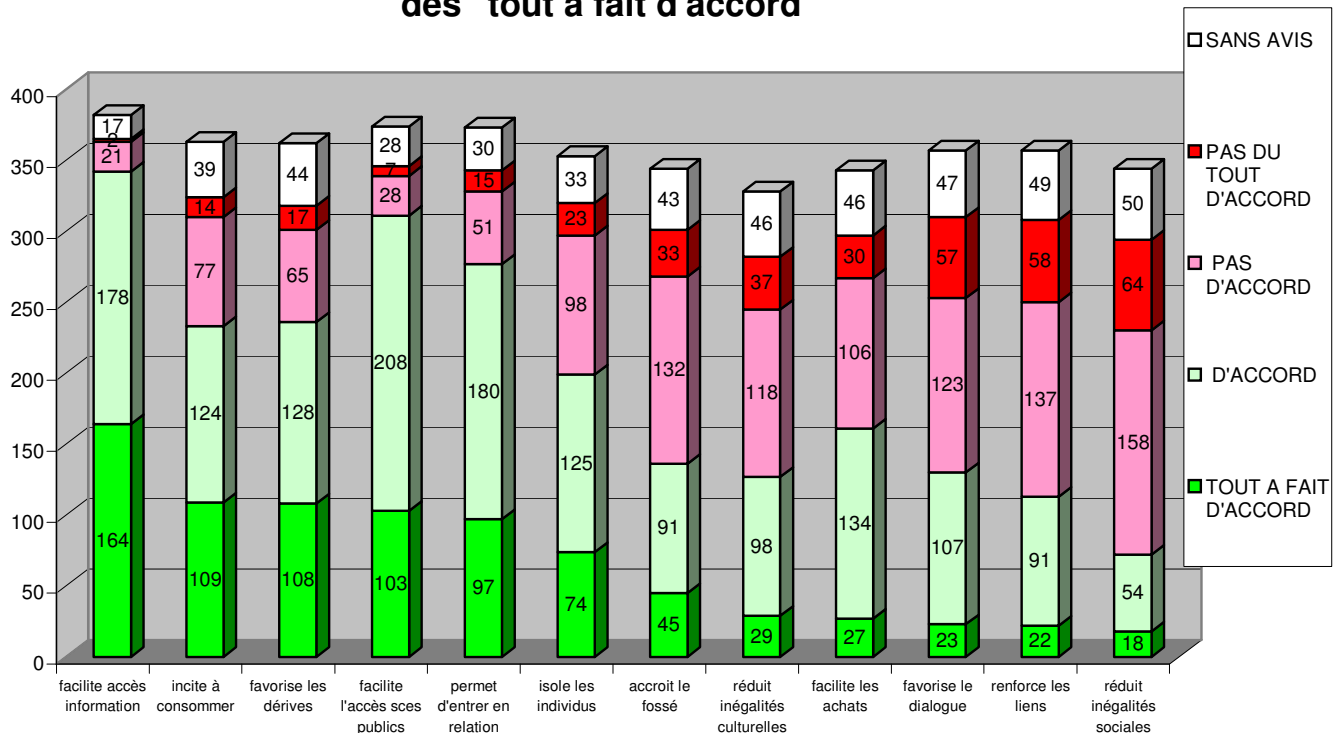
La tendance est identique pour les parents et les enfants. Cependant, les enfants (77,6 %) apparaissent un peu moins utilisateurs réguliers que les parents (83,5 %)

L'utilisation d'Internet deux à trois fois par semaine représente plus de 50 % des utilisations.

4. Incidences des technologies de l'information et de la communication (T.I.C)

Que vous soyez utilisateur ou non, à quoi pensez-vous que contribue l'utilisation d'Internet ?

Les contribution par ordre décroissant des "tout à fait d'accord"



Les familles considèrent en grande majorité qu'Internet est un bon vecteur d'informations. Il facilite l'accès aux services publics et permet d'entrer en relation avec d'autres personnes. Cependant eu égard à la facilité d'accéder aux sites contenant de la pornographie, faisant l'éloge de la violence etc. les familles pensent qu'Internet favorise les dérives.

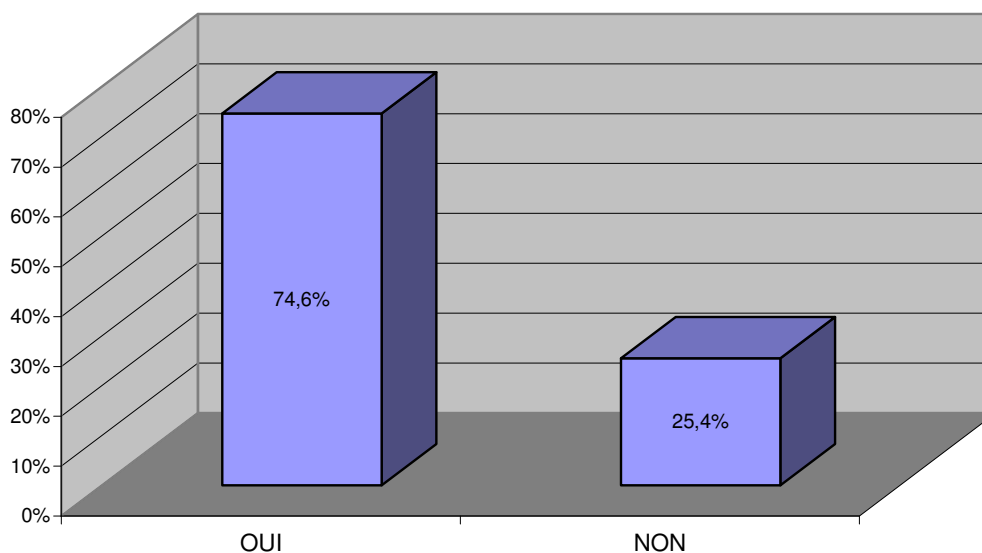
Elles répondent aussi très largement qu'Internet est un moyen d'inciter à la consommation (e-commerce), plus en ouvrant des choix et en favorisant la comparaison entre produits et services que dans l'acte d'achat lui-même (problème de sécurisation des paiements). Il favorise, selon elles, les dérives et il isole les individus. Ce dernier point peut être nuancé compte tenu du nombre de réponses positives apportées à la question « Pensez-vous qu'Internet permet d'entrer en relation avec d'autres ? ».

Est-il possible d'en déduire qu'il isole l'individu par rapport à son environnement proche lorsqu'il est face à son ordinateur ? En revanche, lorsque la personne navigue sur le réseau, elle a la possibilité de communiquer avec d'autres internautes situés aux quatre coins du monde.

Les familles interrogées ont répondu à 55% qu'Internet n'accroissait pas le fossé entre les générations et à 75 % qu'il ne remettait pas en cause l'autorité parentale. Ces résultats laissent à penser qu'Internet ne bouleverse pas fondamentalement les relations intra familiales.

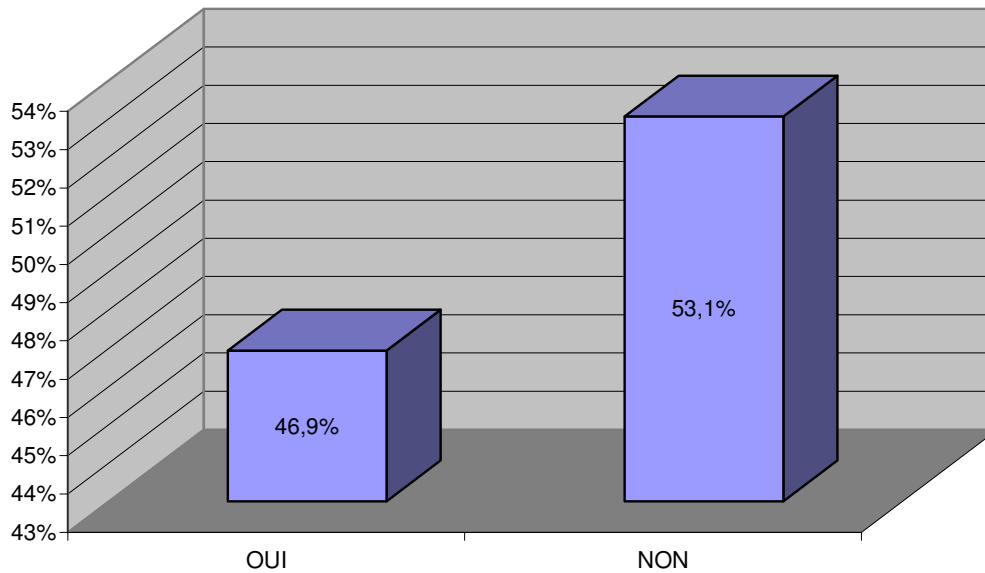
Les enfants et Internet :

Les enfants sont-ils seuls lors de l'utilisation d'internet ?



Les familles répondent à 75 % que les enfants sont seuls lorsqu'ils utilisent Internet. Pour cette question, l'analyse tenant compte des critères « nombre d'enfants » et « catégorie socioprofessionnelle » n'est pas significative.

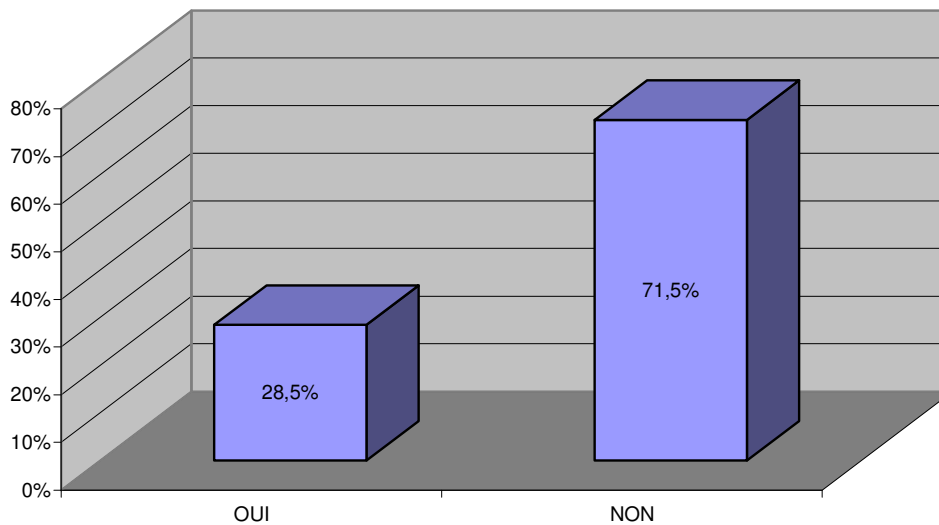
Internet : les parents guident-t-ils le choix ?



47 % des parents guident ou contrôlent le choix des enfants lorsqu'ils utilisent Internet. A contrario, 53 % des parents laissent une grande autonomie à leurs enfants lorsqu'ils naviguent sur le réseau.

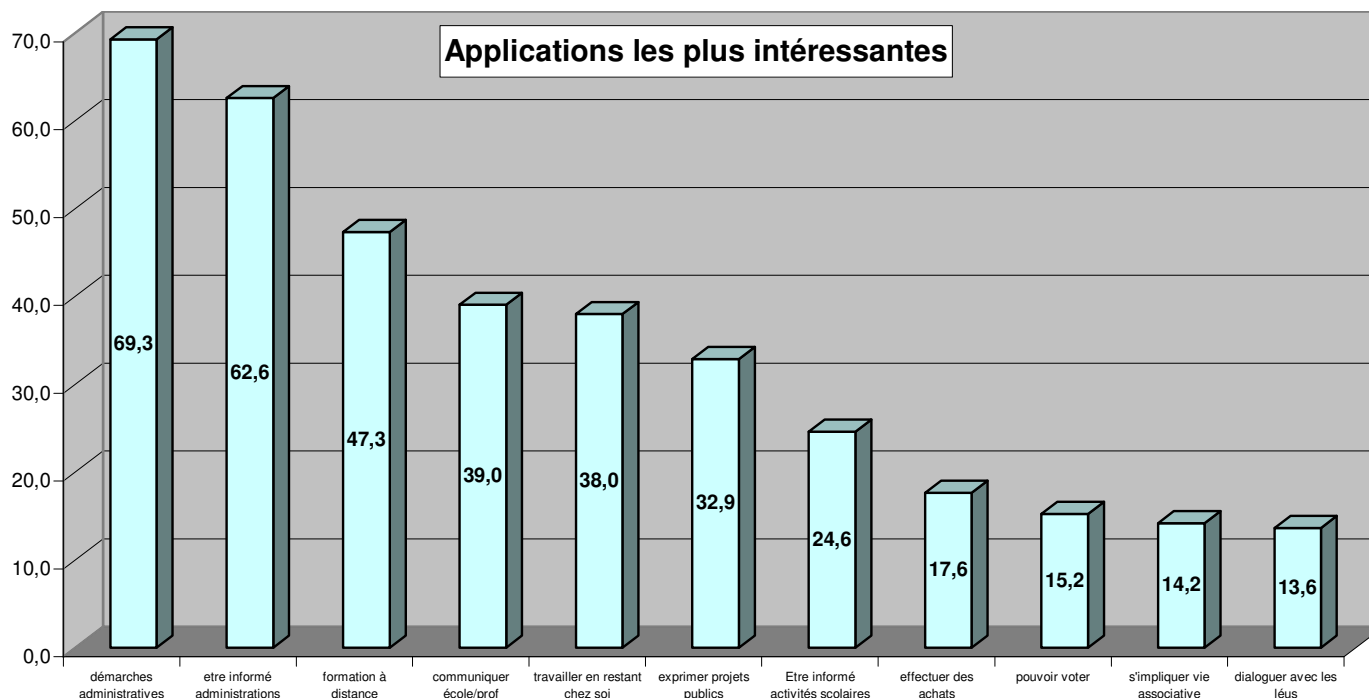
68 % des familles indiquent connaître les dispositifs de contrôle parental. Pour autant, 71 % de ces dernières annoncent ne pas les utiliser. Les familles sont-elles suffisamment informées des risques que comporte Internet (pornographie, sectes, violence, etc.) ?

Internet : utilisation de contrôle Parental



La non utilisation du contrôle parental est-elle liée à un défaut de maîtrise des parents sur le plan informatique et / ou simplement les parents font-ils confiance à leurs enfants ?

Parmi les applications quotidiennes suivantes, quelles sont les quatre qui vous paraissent les plus intéressantes lorsque tout le monde sera équipé, connecté et formé :



Les familles ont déclaré que les applications quotidiennes les plus intéressantes seront les démarches administratives (à 69,3%) et « être informé par les administrations » (à 62,6) %. L'e-administration avec les améliorations qu'elle comporte (simplification des démarches, accessibilités des services, rapidité de l'information, disponibilité des services etc.) est plébiscitée par rapport à toutes les autres applications.

Les items correspondant à l'expression démocratique ont été les moins cités par les familles : dialoguer avec les élus (13,6 %), s'impliquer vie associative (14,2 %), pouvoir voter (15,2 %).

Ces démarches semblent nécessiter des relations humaines que l'on ne retrouve pas sur le réseau.

La formation à distance n'est citée qu'à 47,3 % par les familles. Pour autant elle est la troisième application présentant un intérêt pour elles. Cette position conforte l'idée qu'Internet est envisagé comme un lieu où l'on peut échanger des savoirs et des savoirs faire. Pour peu que l'on communique davantage sur le sujet, les familles sont prêtes à s'approprier un tel dispositif qui ne doit pas se limiter aux seules applications professionnelles.

Le travail à domicile est cité à 38 % par les familles.

Une fois encore les familles considèrent que les NTIC ne favoriseront pas les achats par correspondance.

Selon vous, comment le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication influera – t-il dans les différents domaines ?

Les familles, en grande majorité, considèrent que les nouvelles technologies influenceront positivement la connaissance des droits, l'accès aux emplois, l'école et la pédagogie.

Cette observation conforte l'idée que les nouvelles technologies sont un facteur de développement et de vulgarisation de l'information (l'information à la portée de tous).

Les familles sont plus nuancées lorsqu'elles se prononcent sur l'influence des N.T.I.C. sur la vie associative et l'exercice de la démocratie.

55,24% des familles pensent que l'influence sera positive sur la vie associative contre 44,76% pense qu'elle sera négative. 55,36% des familles estiment que l'influence sur l'exercice de la démocratie sera positive, alors que 44,64% émettent une opinion contraire.

Ces résultats découlent peut être du fait que la vie associative et la démocratie nécessitent des relations humaines.

Enfin, une grande majorité des familles déclarent que les NTIC auront un effet négatif sur la façon de consommer, le respect de la vie privée et les relations humaines. Ce dernier point renforce l'explication des résultats relatifs à la vie associative et à l'exercice de la démocratie.

S'agissant des résultats concernant le respect de la vie privée, ils matérialisent une crainte qu'il convient de prendre en compte.

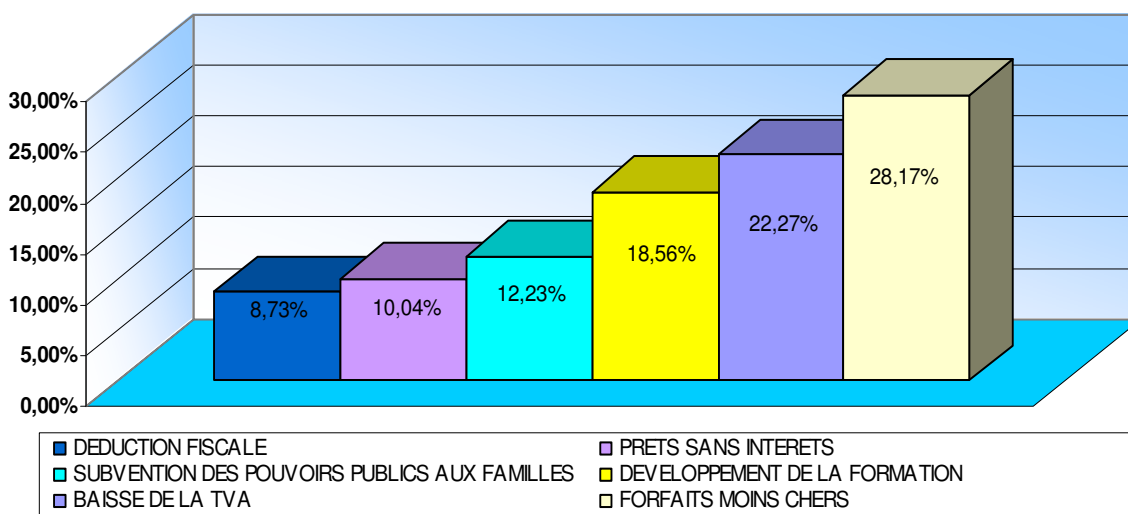
Pour augmenter le taux d'équipement et de connexion des familles, quelles sont, selon vous les trois mesures qui vous paraissent les plus pertinentes ?

Pour augmenter le taux d'équipement et de connexion 50,44% des familles pensent qu'il est nécessaire d'en réduire le coût d'utilisation en proposant des forfaits moins chers (28,17 % des répondants) et le celui des investissements en baissant le taux de la TVA.

L'offre de formation est une nouvelle fois considérée comme un bon moyen de développer l'utilisation d'un ordinateur et d'internet.

La déduction fiscale, le prêt sans intérêt, la subvention des pouvoirs publics semblent présenter peu d'intérêt pour les familles.

Pour augmenter le taux d'équipement et de connexion



5. Conclusion

Les familles auvergnates ayant répondu à l'enquête déclarent un taux d'équipement très élevé (ordinateur 64 % , Internet 42 %) par rapport aux enquêtes nationales confirmant ainsi que les moins équipés ont peut-être moins répondu et que la sur-représentation des familles dans l'échantillon a pu jouer.

L'analyse de l'équipement des familles fait apparaître des équipements banalisés (téléphone portable) d'autres en cours de banalisation (ordinateur, Internet, DVD) d'autres encore marginaux (Webcam)

Si les motivations d'achat sont centrées sur l'éducation des enfants, les loisirs, la culture ainsi que la recherche d'information et d'échanges sur Internet, les raisons prépondérantes dans le non équipement sont le coût et l'inutilité (compliqué) voir même un certain danger dans l'accès à Internet.

Les familles confirment que l'information préalable et la sensibilisation à l'utilisation sont des facteurs essentiels à l'entrée des familles dans le TIC. Le lieu de travail est d'ailleurs le lieu d'apprentissage très majoritaire.

L'utilisation de l'ordinateur et d'Internet est familiale : parents utilisateurs signifie enfants utilisateurs. L'utilisateur est un utilisateur très régulier (au moins 2 à 3 fois par semaine). Globalement les usages correspondent aux raisons d'achat, même si l'accès aux services et à l'information vont au-delà des prévisions avec Internet.

Si Internet permet une communication extérieure sans limite, son usage ne bouleverse pas fondamentalement les relations intra-familiales et inter-générationnelles ni l'autorité parentale.

Son usage pour l'expression démocratique paraît plus lointain. Le dialogue avec les élus, la vie associative, semblent s'inscrire dans des relations plus directes.

Les familles auvergnates considèrent en grande majorité que les nouvelles technologies devraient influencer positivement l connaissance, les droits, l'accès à l'information, l'emploi, l'école ... Quelques inquiétudes apparaissent cependant lorsque l'on aborde la façon de consommer, le respect de la vie privée, et plus globalement les relations humaines.

Pour améliorer le taux d'équipement, deux mesures sont demandées par les familles : baisse de la TVA pour l'investissement, forfait moins cher pour l'utilisation.

Enfin, deux conditions préalables sont posées par les familles :

- d'abord une amélioration de la couverture du haut débit dans les zones rurales et que soit facilité l'accès au plus grand nombre (baisse du prix, point d'accueil...)
- ensuite, elles souhaitent être accompagnées dans cette évolution dans deux directions : la sensibilisation et l'initiation à l'utilisation pour un accès généralisé dans toutes les familles et le développement des usages en direction des familles au-delà des services commerciaux.

Deux champs d'action concernant directement la mission des UDAF.