

le développement des compétences pour tous, par exemple en concevant des cours pour l'administration publique, en profitant des installations existantes telles que les bibliothèques, les centres communautaires polyvalents, points d'accès publics et par la création de centres de formation aux TIC locales avec la coopération de toutes les parties prenantes “.

En outre, la fourniture de services d'accès publics efficaces et généralisés peut aider à la réalisation d'autres grandes orientations du SMSI, en particulier les aspects tels que la santé, l'éducation et l'agriculture qui se rapportent à AL 7 (applications TIC et leur apport dans tous les aspects de la vie).

### Accès public dans le programme de développement post-2015

Le programme de développement post-2015 doit pleinement reconnaître l'accès à l'information comme un élément de support des objectifs de développement durable pour tous les domaines d'intervention de l'après-2015, et fixer des objectifs spécifiques dans les domaines pertinents pour aider les gens à accéder à l'information dont ils ont besoin. De toute évidence, la progression de l'accès aux TICs accroîtra l'accès à l'information, et c'est pourquoi le programme de développement post-2015 doit également accorder beaucoup d'importance aux TICs comme un moyen essentiel de mise en œuvre.

Pour ce faire, les gouvernements doivent intégrer l'accès public aux TICs dans leurs plans pour réduire la fracture numérique - pour soutenir l'accès du public à travers le financement et le renforcement des capacités - à la fois en termes d'infrastructures à large bande, aussi bien en termes de personnel et de formation des utilisateurs.

De la même façon, le secteur privé devrait en partenariat avec des bibliothèques et d'autres intermédiaires d'accès public fournir du haut débit rapide à travers des points d'accès communautaires de sorte que tous les membres de la communauté puissent en bénéficier- y compris ceux qui n'ont pas du tout les moyens de payer un accès.

Pour atteindre ces objectifs, les initiatives les plus importantes qui doivent être prises en considération sont de:

- Accroître la sensibilisation et le partage d'informations. Il s'agit généralement d'un manque de connaissance sur l'importance de l'accès public, et sur la façon de mettre en place des installations d'accès public durables, en particulier dans les pays en développement. La connaissance sur les meilleures pratiques et des solutions durables, utilisant les dernières technologies doit être collectée et diffusée, en imprimé, dans les forums en ligne et dans les ateliers de formation.

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

*De: Delà de l'accès, sur les possibilités de l'infrastructure existante.*

- Améliorer un environnement favorable - 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.
- Mettre en œuvre des fonds d'accès universel 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.
- Faire face aux carences en ressources humaines. Les politiques doivent viser à assurer un nombre suffisant de personnes bien formées au niveau technique pour assurer l'accès public aux équipements, à leur personnel afin d'aider à la prestation de services de TIC aux usagers; et pour le public dans la meilleure manière de les utiliser, en particulier pour les femmes et les autres groupes marginalisés.
- Investir dans des applications pertinentes au niveau local et le développement des services, notamment les services d'e-gouvernance. Cela aiderait à répondre à la demande d'accès et 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.
- Fixer des objectifs et suivre l'évolution. Des objectifs et des indicateurs doivent être adoptés pour permettre de mesurer les progrès accomplis dans l'accès public, et en évaluer l'impact. Ceci devrait être basé sur une méthodologie objective pour l'évaluation de la qualité de l'accès au grand public.

## Accès Public – Aide à l'inclusion numérique pour tous

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

Directives sur l'accès public pour le SMSI+10, évènement de haut niveau, 09-13 juin 2014

### Accès à l'information et à la communication : un point clé pour le développement

L'accès à l'information et aux technologies de la communication (TICs) contribue au développement en rendant autonome les populations surtout les communautés éloignées et vulnérables et celles vivant dans la pauvreté, en 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, et découvrir de meilleurs moyens de gagner leur vie
- D'enrichir l'expression de leur identité culturelle
- De participer à la prise de décisions et 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 TICs dans leur prise en compte des besoins sociaux

Dans ce contexte, l'accès public à l'information et à la

*Pour plus d'information contacter :*

- *Mike Jensen, Association for Progressive Communications, [access@apc.org](mailto:access@apc.org)*
- *Stuart Hamilton, International Federation of Library Associations and Institutions, [stuart.hamilton@ifla.org](mailto:stuart.hamilton@ifla.org)*
- *Chris Coward, Technology & Social Change Group, University of Washington, [ccoward@uw.edu](mailto:ccoward@uw.edu)*

communication est devenu un maillon important de la société de l'information émergente. Mais la connexion ne couvre pas totalement tout le monde, et ceux qui sont pris en compte souffrent le plus souvent de la mauvaise qualité du débit et du coût élevé des liens. La plupart ne dispose pas généralement 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 même les populations des pays en développement à cause de l'insuffisance des infrastructures, ou des contraintes liées à l'âge, au sexe et aux moyens économiques.

Pendant qu'accélérait le développement de l'accès à Internet, beaucoup trop de personnes étaient encore en dehors du réseau, et ceux qui étaient dans les zones couvertes par le réseau n'avaient pas les moyens de faire face aux coûts élevés. Dans sa récente résolution 69/198<sup>1</sup> sur les TICs pour le développement, l'Assemblée Générale des Nations Unies a exprimé son implication par rapport à la fracture numérique et le besoin de le combler avec le développement des TICs.

Au niveau des ménages en 2012, à la fin de 2014, l'UIT estime que la pénétration d'Internet atteindra 78% dans les pays développés, contre 32% dans les pays en développement. Globalement, il y a 4 milliards de personnes qui n'utilisent pas encore l'Internet, et plus de 90% d'entre eux sont du monde en développement. En ce qui concerne l'accès à la large bande, la fracture suit des tendances similaires, mais les inégalités sont encore plus accentuées.

<sup>1</sup> “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.

### 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 permettent à tout membre du public d'avoir des moyens abordables d'utiliser les ordinateurs à haut débit de connexion ainsi que les outils TIC associés tel que imprimantes et scanners, de même que le support technique pour l'utilisation de Internet.

Les équipements de l'accès public peuvent être des télécentres : espaces dédiés soutenu par l'Etat ou des centres multimédia communautaires (CMCs) ou des cybercafés privés. Des services d'accès public localisés dans les institutions communautaires tels que les bibliothèques et bureaux de poste, sont souvent des méthodes particulières efficaces d'expression de l'accès public (voir ci-dessous).

Réalisé en partenariat avec:



Association for Progressive Communications  
[apc.org](http://apc.org)



International Federation of Library Associations and Institutions  
[ifla.org](http://ifla.org)



Technology & Social Change Group, University of Washington  
[tascha.uw.edu](http://tascha.uw.edu)

## Les principales conclusions de l'étude de TASCHA

- Par un facteur de 6 à 1, les bibliothèques sont 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 de l'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 taux de pénétration de la large bande fixe, par exemple, ne sont que de 6% dans les pays en développement (et moins de 1% en Afrique sub-saharienne), contre 27% dans les pays développés. Si le haut débit mobile a été adopté rapidement le cas échéant, les vitesses sont relativement faibles et les coûts sont beaucoup plus élevés. Les vitesses moyennes de débit varient d'un facteur de plus de 40 entre pays développés et pays en développement - de 256 Kbps à plus de 10 Mbps en moyenne. De même, les inégalités d'accès sont plus visibles rapportées aux groupes défavorisés - en particulier les femmes, les groupes culturels vulnérables, les personnes vivant dans des régions éloignées, les petites îles et dans les pays les moins avancés en général, où la Commission de l'ONU large bande rapporte qu'en 2013 plus de 90% des personnes des 49 pays étaient sans haut débit<sup>2</sup>.

## L'accès public est un volet essentiel dans les stratégies de réduction de la fracture numérique

Une approche basée sur l'écosystème est nécessaire pour réduire la fracture numérique. Comme noté dans le rapport de la Commission des Sciences et Technologies pour le Développement fait au Secrétaire Général de l'ONU. "Le succès du développement des technologies de l'information et de la communication dans les pays dépend de l'adoption d'une approche basée sur l'écosystème qui engage toutes les parties prenantes et garantit une incorporation complète et coordonnée de tous les éléments interagissant : offre et demande, infrastructure, équipement d'accès, politique et régulation,<sup>3</sup> applications, 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.

L'assistance pour un 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

<sup>2</sup> <http://www.un.org/apps/news/story.asp?NewsID=45912#.U449IXLybs8>

<sup>3</sup> 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 ».

Internet, qui est adossée à une vue selon laquelle l'accès public est juste un tremplin vers l'accès privé. Cependant, on reconnaît de plus en plus que l'accès public reste une nécessité pour un avenir prévisible. Les écrans grand format et outils multimédia haute définition offrent un apprentissage plus pratique, une expérience professionnelle ou distractive, mais ce qui pourrait être plus lent et plus coûteux avec une connexion mobile.

Des recherches approfondies menées par le Groupe Technologie et changement social (TASCHA) de l'Université de Washington soutient ce point de vue<sup>4</sup>. Lancé au cours des cinq dernières années dans les pays à faible et moyen revenus, le projet a trouvé 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'ordinateur (50%) et l'Internet (62%) pour la plupart des utilisateurs.
- Beaucoup d'utilisateurs développent leurs compétences technologiques en matière d'ordinateur (40 %) et d'Internet (50 %) plus dans un lieu d'accès public qu'à la maison ou à l'école.

Ces données, ainsi que d'autres corroborent la conclusion qu'au moment où l'accès public aux TICs peut fonctionner comme un substitut à un accès privé, il agit également comme un complément à l'accès privé. Cela pourrait prendre des décennies, pour certains pays, pour atteindre de hauts niveaux de connectivité au niveau des maisons, ainsi donc l'accès public aux TICs restera un service très important.

## Le rôle des bibliothèques dans l'accès public aux TIC

L'étude de TASCHA<sup>5</sup> a également montré que l'accès public dans les bibliothèques joue un rôle essentiel dans l'extension des avantages des TICs à un large éventail de personnes dans le monde, en particulier pour les populations marginalisées et celles qui font face à des défis pour utiliser et tirer bénéfice des ordinateurs et de l'Internet.

Les données montrent également que les bibliothèques

<sup>4</sup> Connecter les gens au développement: Pourquoi l'importance de l'accès du public aux TICs. <http://tascha.uw.edu/publications/connecting-people-for-development>

<sup>5</sup> 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/>

inculquent une valeur publique unique, à la fois aux utilisateurs et aux non-utilisateurs en relevant les impacts positifs et la volonté de déboursier pour maintenir l'existence des bibliothèques publiques, qui peuvent être considérées comme un levier important pour atteindre les objectifs d'accès universel dans les zones rurales et reculées, des pays en développement, où vit la majorité des gens.

Plus de 230 000 bibliothèques publiques (73% du total mondial) sont situées dans les pays en développement. Dans le monde entier il ya 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 TICs 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, et cela va avec le soutien du personnel de la bibliothèque qui est disposé à délivrer des conseils et assurer une formation. 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 mis en place, 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 l'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 les informations archivées et les collections des bibliothèques et des musées, et de les rendre disponibles en ligne.

## Accès du public dans le cadre du SMSI

L'accès public, en particulier dans les bibliothèques, est expressément mentionné dans la plupart des lignes d'action du SMSI, et dans le Plan d'action de Genève<sup>6</sup>, qui propose de «connecter les bibliothèques publiques, les centres culturels, les musées, les bureaux de poste et les archives aux TICs», comme un des objectifs indicatifs à atteindre d'ici 2015.

Les principales références dans les grandes orientations du SMSI sont :

- AL C2 - infrastructure d'information et de communication - Les bibliothèques sont spécifiquement référencées comme des institutions à pourvoir d'une connectivité dans le cadre d'une stratégie numérique nationale<sup>7</sup>.
- AL C3 - Accès à l'information et à la connaissance - L'accès public est référencé au point d: «Les gouvernements et les autres parties prenantes devraient créer des points d'accès communautaire publics multi-usages durables, offrant un accès abordable ou gratuit pour leurs citoyens aux divers moyens de communication, notamment l'Internet. Ces points d'accès devraient, dans la mesure du possible, avoir une capacité suffisante pour fournir une assistance aux utilisateurs, dans les bibliothèques, les établissements d'enseignement, les administrations publiques, les bureaux de poste et autres lieux publics, avec un accent particulier sur les zones rurales et mal desservies, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle (DPI) et en encourageant l'utilisation des informations et le partage de la connaissance ».
- AL C4 - Renforcement des capacités - «Promouvoir

<sup>6</sup> Section B: Objectives, Goals and Targets, Number 6: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/poa.html>

<sup>7</sup> "Dans le contexte des cyberstratégies nationales, assurer et améliorer la connectivité des TIC pour toutes les écoles, les universités, les établissements de santé, bibliothèques, bureaux de poste, les centres communautaires, les musées et autres établissements ouverts au public, conformément aux cibles indicatives».

## Des centaines de bibliothèques innovantes dans le monde font déjà du développement.

