L'inclusion numérique sur le territoire de Grand Paris Sud Est Avenir

L'Observatoire

MARS 2022

L'importance du numérique dans nos quotidiens a été accentuée par la crise sanitaire. Cette situation a mis en lumière les difficultés qu'éprouvent de nombreux Français dans les usages du numérique, qui se retrouvent alors en situation de fragilité, voire d'exclusion numérique.

Les enjeux liés à l'inclusion numérique sont nombreux : accès à l'emploi, maintien des liens sociaux, continuité pédagogique pour les élèves et étudiants, accès aux droits*, etc. La non-maîtrise du numérique constitue bien souvent un facteur aggravant de précarité sociale.

Par ailleurs, la fragilité numérique touche un large spectre de la population, dont les personnes âgées, en situation de handicap, en situation de précarité sociale. Les jeunes non plus ne sont pas épargnés par cette problématique. Le nombre croissant de démarches administratives dématérialisées, et la nécessité quasi-sytématique de maîtriser le numérique pour trouver un emploi mettent de plus en plus en difficulté les jeunes générations, pourtant nées avec le numérique. En 2019, un rapport du Sénat estimait à 14 millions le nombre de Français ne maîtrisant pas le numérique.

Cette publication vise à objectiver et apprécier la fragilité numérique sur le territoire de GPSEA. Elle se base sur une cartographie des zones potentielles de vulnérabilité numérique, complétée par une enquête qualitative auprès d'habitants bénéficiant d'un accompagnement numérique. Ce document aborde également les actions de médiation numérique* menées par de nombreux acteurs du territoire.

*définitions p. 10

88%
des Français utilisent un ordinateur, dont 66% quotidiennement

35%
des Français éprouvent au moins une forme de difficulté face aux outils numériques ou Internet*

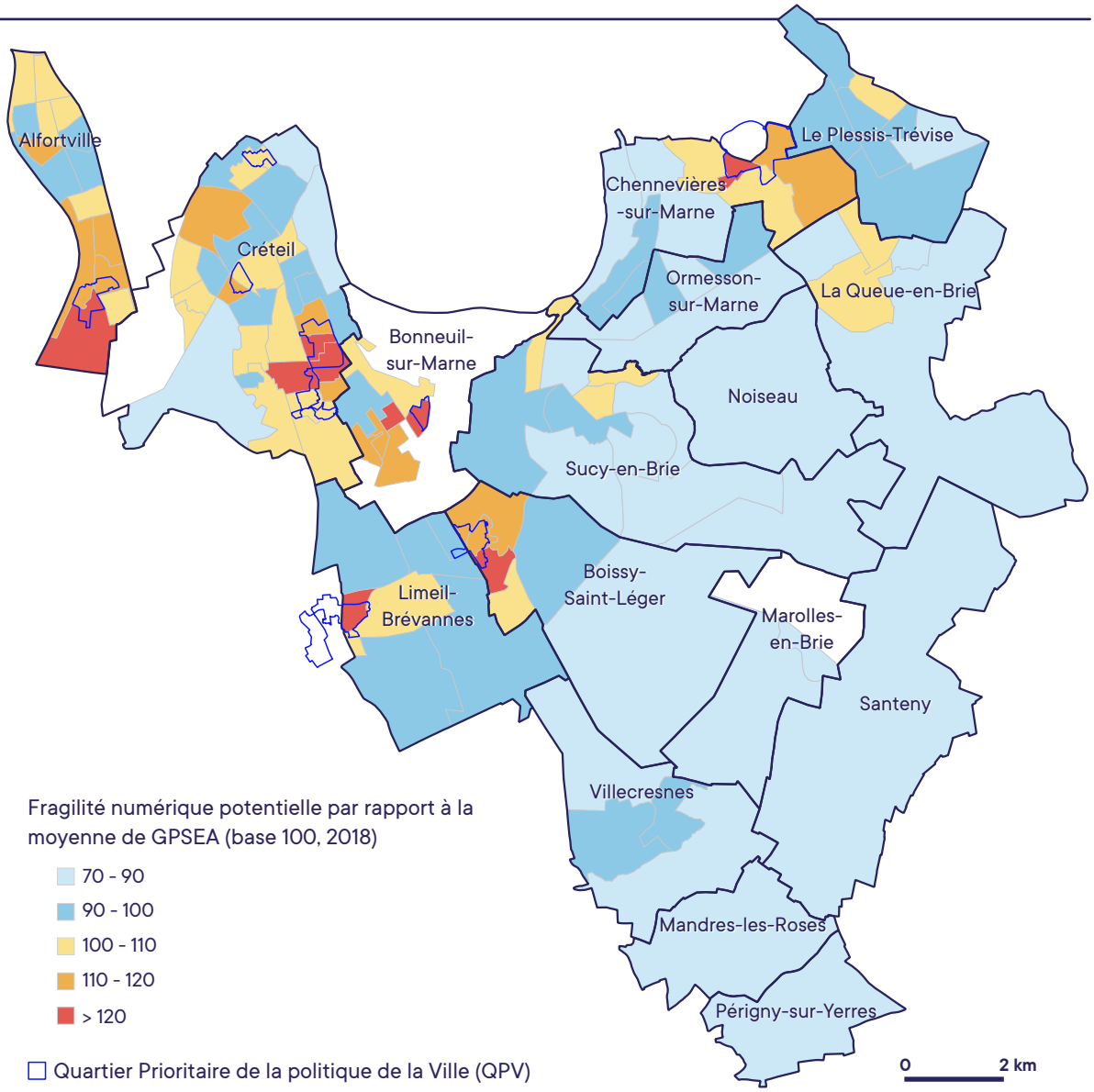
45% **des Français n'ont pas réussi à réaliser seuls leurs démarches pendant les confinements**

2022
Echéance pour la dématérialisation des 250 démarches administratives les plus courantes

Sources : *Baromètre du numérique 2021 (CREDOC), vie-publique.fr, observatoire.numerique.gouv.fr*

Grand Paris sudest avenir

Un lien fort entre précarité sociale et fragilité numérique



Sources : INSEE 2018, ARCEP, CNAF, GPSEA

CLÉ DE LECTURE

Cette cartographie présente les **potentiels de fragilité numérique** par quartier. Douze indicateurs (sociodémographiques, relatifs au débit Internet ou à l'accès aux services publics) ont permis de construire cet indice. Les indicateurs ont été sélectionnés sur la base d'études qui ont montré que certaines catégories de population sont plus susceptibles d'être en situation de fragilité numérique, selon plusieurs aspects : l'accès aux interfaces numériques et à l'information (où me faire aider, où réaliser telle démarche), les compétences administratives et numériques.

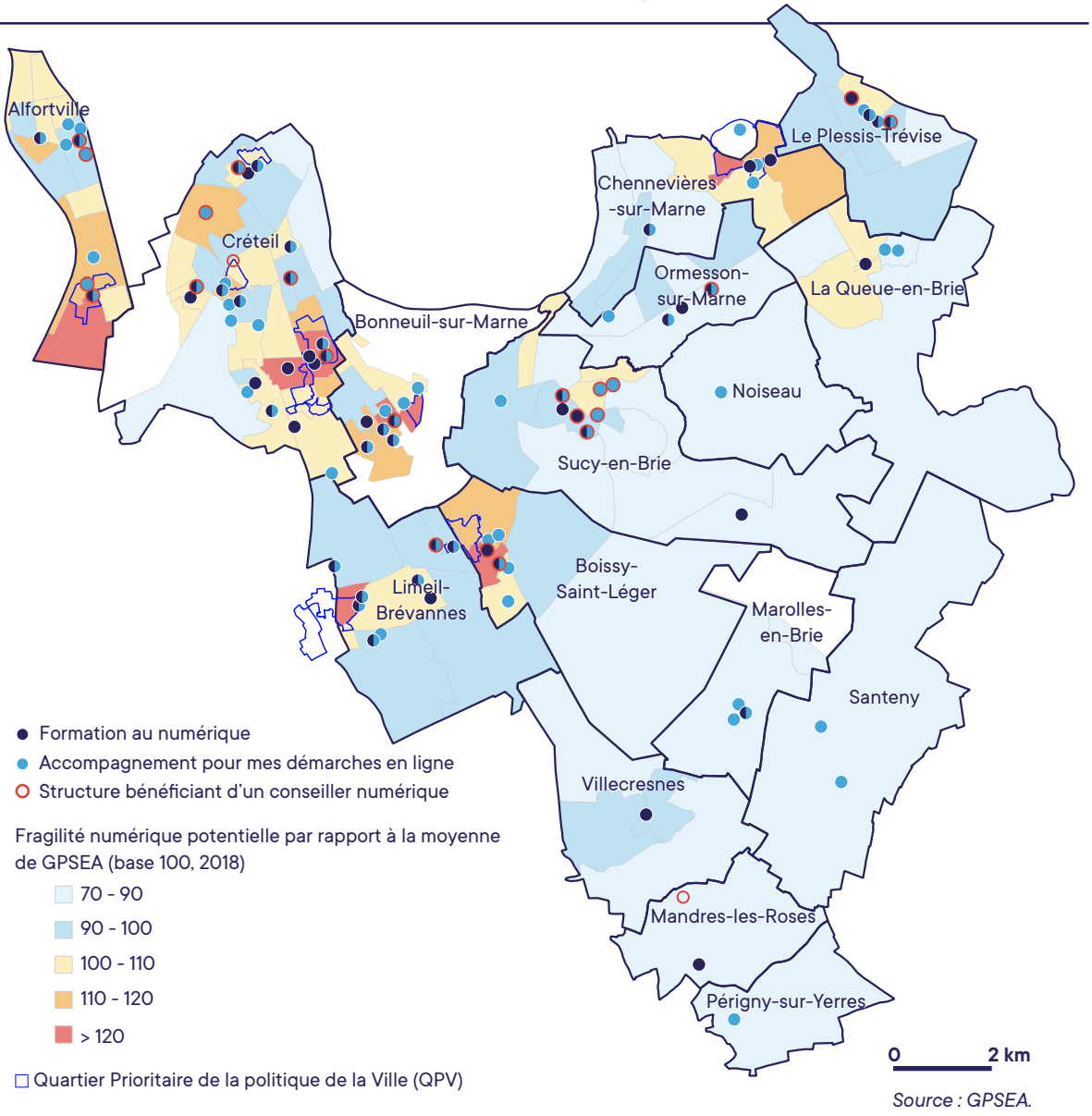
Un score supérieur à 100 indique un potentiel de fragilité plus important que celui de GPSEA.

L'ANALYSE

Une distinction nette apparaît entre les zones plus denses du territoire et les communes du Plateau Briard, présentant un potentiel de fragilité numérique plus faible. La géographie de la politique de la ville* montre que les quartiers présentant le plus de difficultés socio-économiques sont sujets à une fragilité numérique potentielle plus élevée, ce qui ne signifie pas qu'il n'y a pas de besoins dans d'autres zones du territoire.

*définition p. 10

Une répartition de l'offre d'accompagnement pertinente



Source : GPSEA.

CLÉ DE LECTURE

Cette carte présente l'offre de médiation numérique* du territoire, croisée avec la fragilité numérique potentielle. Les conseillers numériques ont pour mission d'accompagner et de former les personnes en difficulté avec les usages du numérique. Au total, 18 conseillers numériques, dont 9 recrutés par GPSEA, interviennent dans 24 structures du territoire. Ils appuient l'offre déjà en place, ou bien participent à la diversification de celle-ci : animation d'ateliers de formation au numérique, diversification des démarches en ligne accompagnées.

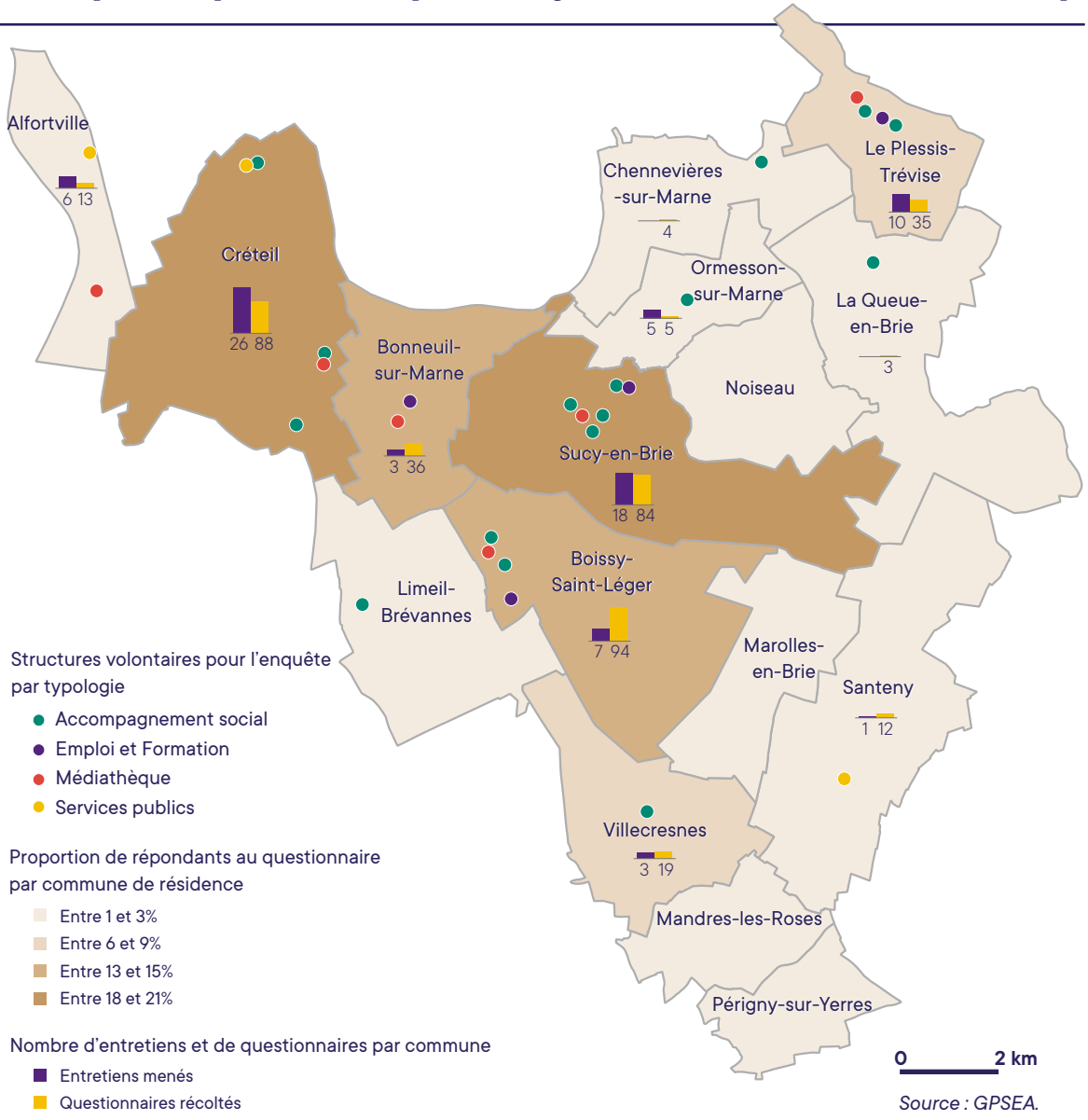
L'ANALYSE

Au vu des zones de fragilité numérique potentielle du territoire, la répartition géographique des structures de médiation numérique et des conseillers numériques semble pertinente.

Cette cartographie donne des pistes pour élargir l'offre d'accompagnement. Certains projets visent à renforcer l'offre dans des zones à fort potentiel de vulnérabilité jusqu'alors peu pourvues (Maison France Services au sud d'Alfortville par exemple). Les zones sujettes à un potentiel de vulnérabilité numérique plus faible, dont l'offre d'accompagnement au numérique est moins riche, connaissent également des besoins.

*définitions p. 10

Une enquête qualitative pour objectiver l'inclusion numérique



Source : GPSEA.

CLÉ DE LECTURE

Au total, 393 questionnaires ont été remplis et 81 entretiens menés, dans 27 structures présentes sur 11 communes. Le choix des structures participantes s'est fait sur la base du volontariat et de la capacité des structures à accueillir le dispositif d'enquête (ressources humaines, fréquence de l'accompagnement au numérique). L'échantillon interrogé n'est pas représentatif de la population de GPSEA. Parmi les 393 questionnaires récoltés, 275 personnes ont indiqué avoir besoin d'un accompagnement. L'analyse qui suit porte sur ces derniers.

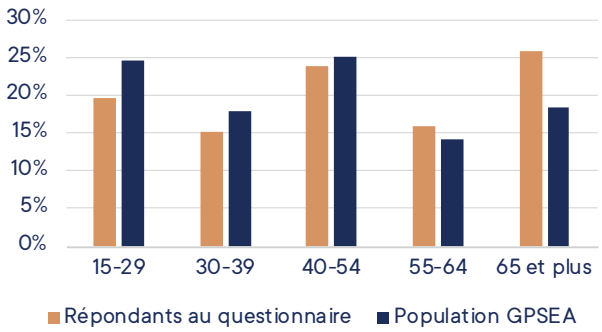
Sucy-en-Brie compte 6 structures ayant participé à l'enquête, au sein desquelles 84 questionnaires ont été récoltés. 21,5% des répondants au questionnaire habitent dans cette commune, et 18 entretiens ont été réalisés dans des structures sucyciennes.

L'ANALYSE

Cette enquête mêlant récolte de données quantitatives qualitatives sur les usagers se faisant accompagner au numérique doit permettre d'approfondir l'indice de fragilité numérique présenté précédemment. L'enquête par questionnaire doit permettre de cerner les profils, besoins et parcours des usagers, tandis que les entretiens visent à apprécier les attitudes, motivations et ressentis face au numérique.

Un large spectre d'usagers accompagnés au numérique

Structure par âge des répondants et de la population de GPSEA



30% de retraités

64% de femmes

23% d'actifs

18% de demandeurs d'emploi

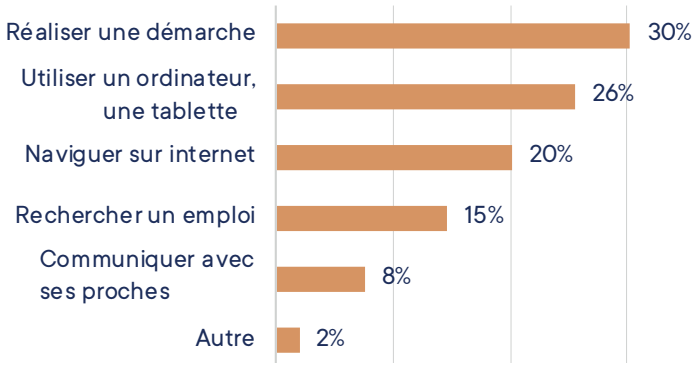
24% de bénéficiaires de minimas sociaux*

L'ANALYSE

Parmi les personnes accompagnées ayant répondu à l'enquête, les plus de 55 ans sont surreprésentés. Néanmoins, toutes les tranches d'âge sont représentées. L'analyse de la situation professionnelle illustre le large spectre du public accompagné, et le fait que la précarité sociale accentue le risque d'être en situation de fragilité numérique. Ainsi, 24% des répondants sont bénéficiaires de minimas sociaux, tandis que cette proportion s'élèvait à 13% à l'échelle nationale en 2020. La surreprésentation de femmes (64% de l'échantillon contre 52% de la population de GPSEA) est difficile à analyser. Elle rejoint cependant différents constats du Baromètre du numérique 2021 (CREDOC). Parmi les personnes sans adresse mail, 63% sont des femmes. Face à la réalisation d'une démarche pendant les confinements, 35% des femmes ont demandé de l'aide, contre 26% des hommes.

Des besoins axés sur les démarches et la maîtrise des outils

Nature des besoins en accompagnement numérique



Chez les 15-29 ans :

- Rechercher un emploi : 37%
- Réaliser une démarche : 40%

Chez les 40-54 ans :

- Utiliser un ordinateur ou une tablette : 27%
- Réaliser une démarche : 31%

Chez les plus de 65 ans :

- Naviguer sur Internet : 28%
- Utiliser un ordinateur ou une tablette : 36%

L'ANALYSE

L'aide aux démarches administratives et à l'apprentissage des outils (équipement comme interface) représentent 76% des besoins. L'importance de l'aide aux démarches s'explique par le contexte actuel de dématérialisation de nombreuses démarches. Vraisemblablement, ce besoin va perdurer, voire s'intensifier lors des prochaines années.

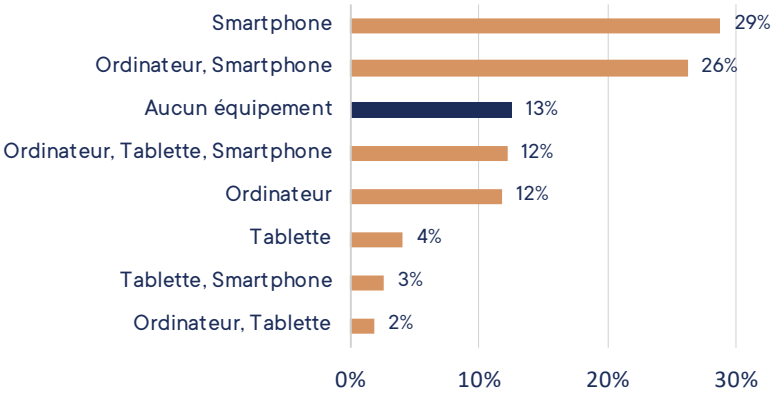
L'âge joue un rôle déterminant dans le besoin exprimé. Tandis que les plus âgés maîtrisent moins bien les outils, les jeunes ont besoin d'accompagnement dans la réalisation de leur démarche ou leur recherche d'emploi.

Par ailleurs, les besoins en accompagnement sont multiples. Une fois sur deux (48%), l'usager se rend dans une structure pour au moins deux besoins différents.

*définition p. 10

Une majorité d'usagers équipés, notamment en smartphones

Equipement numérique des répondants au questionnaire



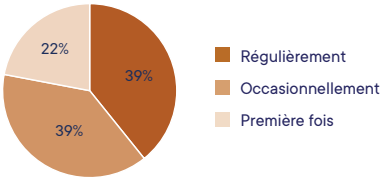
76% des répondants disposent d'un accès Internet à domicile (85% des Français)

L'ANALYSE

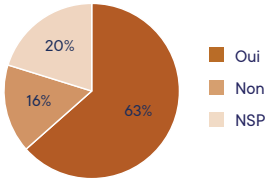
La majorité des personnes accompagnées au numérique sont équipées (87%, contre 91% en France). La moitié d'entre eux (43%) possède plusieurs équipements. C'est largement inférieur à la moyenne nationale, puisque 73% des Français sont multi-équipés. Ainsi, près d'un usager interrogé sur trois possède uniquement un smartphone, équipement peu adapté pour certains usages numériques. Les possesseurs de smartphone expriment cependant les mêmes besoins que le reste des répondants : réaliser une démarche (32%), apprendre à utiliser un ordinateur / une tablette (24%), naviguer sur Internet (20%).

Une inscription dans la durée des besoins et un ancrage local

A quelle fréquence venez-vous dans cette structure pour un accompagnement numérique ?



Pensez-vous revenir bénéficier d'un accompagnement numérique ?



18% des répondants fréquentent un autre lieu d'aide au numérique

63% résident dans la même commune que leur structure d'accompagnement
(18% dans une autre commune, 19% Non renseigné)

L'ANALYSE

Seule une personne sur cinq vient se faire accompagner au numérique pour la première fois. Deux tiers des répondants pensent revenir bénéficier d'un accompagnement numérique. Ces éléments montrent l'inscription dans la durée des besoins d'accompagnement, et posent la question de l'autonomisation des usagers.

Le faible taux de fréquentation d'autres structures de médiation montre qu'une seule structure répond bien souvent à plusieurs besoins pour un même usager. Cette donnée souligne l'enjeu de coordination entre les acteurs de médiation numérique.

Des facteurs incitant à se faire accompagner au numérique

Activité professionnelle

« Je m'en sors ? Oui à peu près. Quand on travaille. Là je suis à la retraite, c'est vrai qu'après on est un peu déconnecté de tout ça. Quand on travaille on est dans le truc.»

«Je suis cadre, j'ai été ingénieure pendant 25 ans. Vu que je n'ai pas de compagnon ou d'enfants (...), je ne connais pas les nouveautés.»

Disponibilité de l'entourage

« Je n'ai personne autour pour apprendre à l'utiliser. Généralement, il y a les enfants et les petits enfants qui peuvent aider. Moi, j'ai personne.»

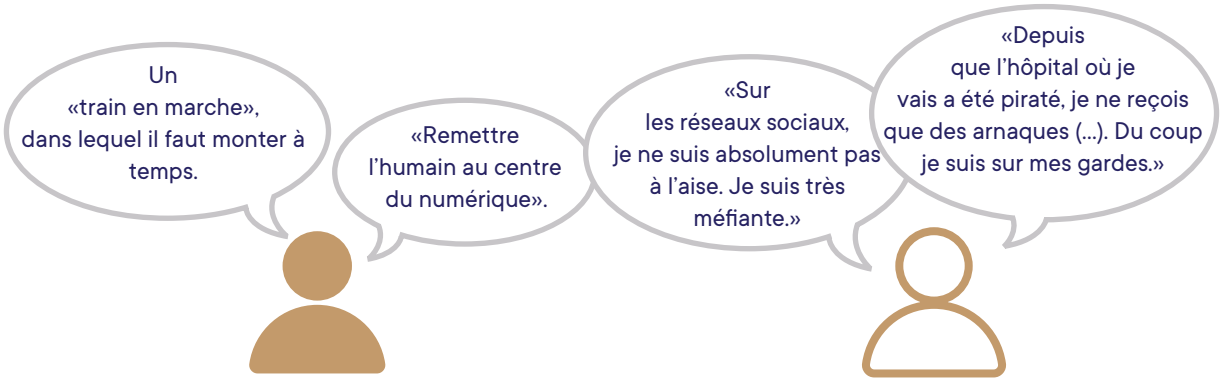
84% des personnes isolées se sentent moyennement ou pas à l'aise avec le numérique.

L'ANALYSE

Les personnnes qui travaillent ou ont travaillé avec le numérique sont plus à l'aise. Quitter le monde du travail peut engendrer une distanciation vis-à-vis du numérique. L'impossibilité de se reposer sur son entourage dans ses usages numériques pousse et parfois oblige certains usagers à venir se faire accompagner au numérique.

En conséquence, certains usagers ne sont pas ou ne se sentent pas en capacité de se maintenir «à la page».

Quels ressentis face à la vulnérabilité numérique ?



Un sentiment de relégation et de déshumanisation du numérique

Un sentiment de méfiance

41% des enquêtés expriment une méfiance envers le numérique

L'ANALYSE

Les entretiens permettent d'avoir une approche sensible de la fragilité numérique, centrée sur les ressentis et motivations des publics. Ces différents verbatims illustrent l'importance de l'accompagnement en face-à-face et du contact humain. L'enquête a ainsi mis au jour l'importance de la sociabilité et de la convivialité pour les usagers assistant aux ateliers numériques.

Le sentiment de méfiance souligne un autre aspect de l'inclusion numérique, celui des risques liés aux usages numériques (données personnelles, virus et piratage, arnaques en ligne). Parmi les entretiens menés, les personnes les plus âgées sont celles qui expriment le plus cette méfiance.

En complément de ces éléments, des typologies d'attitudes face au numérique* ont été dressées. Celles-ci distinguent les usagers en confiance, méfiants et réfractaires face au numérique.

**Rapport d'enquête «La fragilité numérique sur GPSEA» (UPEC-UGE), lien p. 10*

Des postures et attentes qui varient selon les usagers

Une volonté d'apprendre et de changer ses pratiques variable

Des usagers volontaires, convaincus de l'utilité de la dématérialisation **mais qui ne savent pas faire** :

«Par exemple, les tickets de train au lieu d'aller à la gare (...) ou aux distributeurs et faire la queue (...), avec l'ordinateur je peux, mais je ne sais pas le faire, malheureusement.»

Des usagers réfractaires, qui se sentent **contrains de modifier leurs habitudes de vie** :

«Pour les démarches administratives, je ne suis quand même pas très à l'aise avec ça (...). J'ai résisté à la demande de l'administration de faire les déclarations d'impôt sur internet. J'en suis resté au papier moi.»

Des besoins spécifiques

Des publics **à l'aise avec certains usages** (navigation sur internet) et qui expriment **un besoin spécifique**.

52% des répondants au questionnaire ont exprimé un besoin unique

Des attentes diverses

Des usagers qui souhaitent un **suivi sur le temps long**, et un appui aux **démarches administratives du quotidien.**

30% des répondants au questionnaire ont besoin d'accompagnement aux démarches

CLÉ DE LECTURE

Cette page présente les attitudes et attentes vis-à-vis du numérique exprimées au cours d'entretiens avec les usagers.

L'ANALYSE

La volonté de se faire accompagner au numérique n'est pas présente chez tous les usagers. Certains se sentent contraints de monter en compétence sur le numérique, alors que certaines préférences individuelles demeurent ancrées (démarche ou achat sur place, utilisation du papier). Cela implique une autonomisation plus ou moins difficile selon les usagers.

Certains usages sont plus acquis que d'autres. Une bonne maîtrise des outils et une aisance avec le numérique ne signifient pas que l'on n'a pas besoin d'accompagnement. D'autres facteurs, notamment dans la réalisation des démarches, peuvent jouer (langage administratif, interface changeant).

Ces différents éléments posent la question de l'adaptation de l'offre d'accompagnement en fonction du public.

L'inclusion numérique, qu'en disent les acteurs du territoire?

« Le numérique fait partie des sujets dont les **collectivités de proximité** doivent se saisir. »

Directrice Générale des Services d'une commune

« On dit 2022 pour la dématérialisation, mais **pour nous c'est aujourd'hui.** »

Directrice de centre communal d'action sociale

« **La culture et l'artistique** sont dans l'ADN de notre stratégie numérique, il ne s'agit pas de faire que du formulaire. »

Chargée de mission inclusion numérique d'une commune

« Il serait intéressant de miser sur la **montée en compétences** des usagers, plutôt que sur leur accompagnement *ad vitam aeternam*. »

Responsable de structure d'accompagnement social

« A partir du moment où les usagers **connaissent une structure et lui font confiance**, ils viennent pour absolument tout. »

Responsable de la Direction des solidarités d'une commune

« On est un peu des **autodidactes de la numérisation**. »

Elu dédié au numérique

CLÉ DE LECTURE

Ces citations sont issues d'une série d'entretiens réalisés avec des acteurs et actrices de la médiation numérique sur le territoire, entre mai et juillet 2021.

L'ANALYSE

Ces différents points de vue montrent toute la diversité et la complexité des enjeux liés à l'inclusion numérique. Cette mission d'inclusion numérique est nouvelle pour de nombreuses structures, qui doivent se professionnaliser «sur le tas» et élargir le champ de leur accompagnement. Les communes jouent quant à elle un rôle primordial dans l'impulsion politique et la lutte contre l'exclusion numérique qui en découle.

Les niveaux de difficulté avec le numérique et donc les besoins d'accompagnement sont très variés, posant la question de la montée en compétences des publics non autonomes.

Enfin, le numérique va au-delà de la réalisation des démarches administratives et de la maîtrise des outils. C'est un vecteur d'accès à la culture, comme le montre la mise en place d'une micro-folie mobile*, qui comporte notamment un musée numérique itinérant.

*définition p. 10

Pour aller plus loin

L'enquête qualitative à l'Observatoire de GPSEA

L'enquête qualitative permet d'approfondir les données utilisées dans la construction de l'indice de fragilité numérique, et de proposer une approche sensible du territoire en recueillant et analysant les attitudes, représentations et motivations des usagers en difficulté avec le numérique. Menée pour la première fois dans le cadre du diagnostic numérique territorial, cette méthodologie a vocation à être mobilisée pour enrichir d'autres études. Le panel d'outils mobilisables est large : observations de terrain, entretiens individuels (libre ou semi-directif) ou groupés (focus groups)...

A consulter pour prolonger la lecture :

Rapport d'enquête «La fracture numérique sur le territoire de GPSEA», étudiants en Master 1, UPEC-UGE (*février 2022*)

L'offre numérique sur le territoire de GPSEA *(septembre 2021)*

Synthèse «Rencontres prospectives» *Territoires de Demain* du 15 octobre 2019 : **Le numérique et ses impacts**

Baromètre du numérique 2021, Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC)

Le numérique près de chez vous

Cette carte interactive donne la possibilité de consulter l'offre numérique présente sur GPSEA. Elle reprend notamment les lieux d'accompagnement et de formation au numérique.

Cliquez sur l'image ci-jointe (ou rendez-vous sur https://geo.gpsea.fr/le_numerique_pres_de_chez_vous), renseignez une adresse ou une structure et découvrez les lieux qui maillent le territoire.

Méthodologie

L'indice de fragilité numérique présenté en page 2 est issu d'une méthodologie développée par la MedNum (coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique) et reprise par l'Observatoire. Vous trouverez cette méthodologie via le lien suivant, ainsi que des informations sur le portail de la fragilité numérique de la MedNum.

Le questionnaire a été administré au sein des structures d'accompagnement numérique du territoire, au moment de l'accompagnement, ou en auto-administration. Les entretiens ont été réalisés par une classe du Master 1 Espaces Sociétés et Territoires, des universités Paris Est Créteil (UPEC) et Gustave Eiffel (UGE). La méthodologie d'enquête qualitative a été coproduite par l'UPEC/UGE et l'Observatoire de GPSEA.

Quelques définitions

Accès aux droits : Accompagnement des usagers afin qu'ils bénéficient des aides sociales auxquelles ils ont droit : aide au logement, RSA et retour à l'emploi, aide aux familles et à l'enfance, santé, ...

Aux échelles communales et départementales, les centres communaux d'action sociale et les espaces départementaux des solidarités sont compétents.

Difficultés face aux outils numériques ou Internet (par ordre d'importance) : Maîtrise insuffisante des outils, équipement obsolète, aucun accès à Internet, aucun équipement.

Médiation numérique : Accompagnement de proximité au service de l'inclusion numérique, qui doit permettre à tous de comprendre et maîtriser les enjeux et usages numériques.

Politique de la Ville : Politique qui agit sur les quartiers défavorisés, dans divers champs d'action (éducation et petite enfance, logement et cadre de vie, emploi et insertion professionnelle...).

Micro-folie mobile : Plateforme culturelle de proximité (musée numérique, FabLab : imprimante 3D, sérigraphie, réalité virtuelle). Elle sera déployée à tour de rôle sur différentes communes de GPSEA.

Minimas sociaux : Revenu de solidarité active (RSA), prime d'activité, allocation aux adultes handicapés (AAH), allocation supplémentaire vieillesse, spécifique aux personnes âgées (ASV, ASPA), allocation spécifique de solidarité (ASS).

La fragilité numérique sur GPSEA

Conception et rédaction : Direction de l'Observatoire

observatoire@gpsea.fr

Sources : CREDOC, DREES, GPSEA, Sénat, vie-publique.fr.

Date : mars 2022

EUROPARC
14, rue Le Corbusier
94046 CRÉTEIL CEDEX
01 41 94 30 00
https://sudestavenir.fr/