



2021
2022

RAPPORT D'ENQUÊTE

La fracture numérique dans le
territoire de GPSEA





SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
Introduction	4
PARTIE 1 : UNE ENQUÊTE COLLECTIVE SUR L'EXCLUSION NUMERIQUE DANS LE TERRITOIRE DE GPSEA	9
1. Grand Paris Sud Est Avenir et l'exclusion numérique	9
2. La diversité territoriale de GPSEA	11
3. Les méthodes d'enquête	13
4. Caractéristiques de l'échantillon	14
5. Les biais de l'enquête	18
6. Les difficultés rencontrées sur le terrain	19
PARTIE 2 : TYPOLOGIE DES LIEUX ENQUÊTÉS	21
1. L'espace social d'inscription des lieux enquêtés	21
1.1. À l'est : des revenus plus élevés, des densités relativement faibles	23
1.2. À l'ouest et au nord, des espaces plus denses, des revenus plus faibles	26
2. Typologie des structures enquêtées	29
2.1. Les Médiathèques	32
a) Médiathèque de l'Île-Saint-Pierre, Alfortville	32
b) Médiathèque Bernard Ywanne, Bonneuil-sur-Marne	33
c) Médiathèque Nelson Mandela, Créteil	33
d) Médiathèque Jacques Duhamel, Le Plessis-Trévisé	34
e) Médiathèque de Sucy-en-Brie	34
2.2. Les centres sociaux et missions d'accompagnement	36
a) Le centre social Michel Catonné, Boissy-Saint-Léger	36
b) Espace Départemental des Solidarités (EDS), Boissy-Saint-Léger	36
c) Centre Socioculturel Madeleine Rébérioux, Créteil	37
d) Maison de la famille, Le Plessis-Trévisé	37
e) Mission locale, Le Plessis Trévisé	37
f) La maison des seniors, Sucy-en-Brie	38
g) Centre municipal La Colline, Chennevières-sur-Marne	38
2.3. Centres culturels	38
a) Maison Pour Tous Jean Ferrat, Créteil	38



b) Centre culturel Wladimir d'Ormesson, Ormesson-sur-Marne	39
2.4. Structure associative	39
a) Emmaüs Connect, Créteil	39
2.5. Établissements administratifs	39
a) Le Kiosque, Alfortville	39
b) Relais-Mairie Les Bleuets, Créteil	40
c) Maison France Services, Santeny	40
PARTIE 3 : TYPOLOGIE DES RAPPORTS AU NUMÉRIQUE	43
1. D'une catégorisation classique des « exclu·e·s du numérique »...	43
2. ...à une typologie des rapports au numérique	44
Les personnes confiantes dans leur utilisation des outils numériques	46
Les personnes qui sont à l'aise mais peuvent en apprendre plus	48
Les personnes qui ont une relation difficile avec le numérique	49
Les personnes réfractaires au numérique	52
PARTIE 4 : RETOUR ET ANALYSE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE DE GPSEA	55
1. Les attentes des usagers	55
2. Retour sur la notion de « fracture numérique »	56
3. Recommandations	58
BIBLIOGRAPHIE	61
SITOLOGIE	62
ANNEXES	63
Annexe 1 : Grilles d'entretiens semi directifs	63
Annexe 2 : Observations et entretiens réalisés dans les structures enquêtées	65
Annexe 3 : Résultats d'enquête	69
TABLE DES ILLUSTRATIONS	73

Ce rapport a été rédigé par la promotion 2021-22 de M1 du master EST (Espaces, Sociétés, Territoires) de l'université Paris-Est Créteil (UPEC) et de l'université Gustave-Eiffel (UGE), à savoir :

**Vincent BISCOS
Clara BORDE
Mathilde BUFFARD
Lilian CHALMETTE
Nils COUSIN
Lény DI MARCO
Meichao DONG
Emmy FICKINGER
Ayden GERVAIS
Gabriel GINAPE
Thomas HENRY
Anaïs HAMDOUNE
Niels HERVÉ
Anaëlle JEREMIE
Luana KLINGER
Johnny LUNDI
Myriam MAAMAR
Recca MACIA
Elina MAUPIN
Adèle MÉTREAU
Lorelei MORISSEAU
Ibrahim NYHADOU
Sophie REYJAL
Léa SISCARO
Arthur TOCQUEVILLE**

Sous la responsabilité scientifique de :

Rémi Desmoulière (UGE), Claire Hancock (UPEC) et Sophie Moreau (UGE).

Nous remercions l'ensemble des structures, acteurs et habitant.e.s du territoire pour le temps qui a été consacré à nous répondre, ainsi que Yohann Zermati et Nicolas Boutroux de l'Observatoire de GPSEA pour leur aide précieuse dans la réalisation de l'enquête.

Introduction

- Différentes approches de la fracture numérique

La fracture numérique, notion issue du langage médiatique d'abord aux Etats-Unis au milieu des années 1990 (*digital divide*), et reprise par les acteurs de l'action publique et de l'aménagement du territoire, a été étudiée selon différentes approches¹.

A la fin des années 1990 et au début des années 2000, la fracture numérique est surtout comprise en terme matériel d'accès aux équipements numériques (connexion, matériel informatique). Elle sépare alors deux populations : ceux qui possèdent ces équipements et cet accès, et ceux qui ne les possèdent pas (aux Etats-Unis, surtout les faibles revenus, les minorités ethniques, les personnes âgées).

Alors que cette fracture matérielle s'est atténuée, à la suite de politiques publiques et de l'évolution du secteur des télécoms (l'équipement en ordinateurs et accès à Internet approche les 90% dans les pays développés, et se situe à 45% à l'échelle mondiale), la fracture numérique est devenue un objet d'étude sociologique, centrée sur les compétences, les connaissances et les usages, dans un contexte de diversification croissante des utilisations d'internet (dans le domaine des loisirs notamment) et de la diversification des supports numériques avec la banalisation du smartphone.

Les chercheurs se sont alors intéressés à la façon dont compétences et usages sont inégalement répartis selon le profil socio-économique ou l'âge des individus. Chaque nouvelle application ou technologie liée au numérique est productrice d'une fracture qui fait l'objet de travaux spécifiques : utilisation des blogs, du *chat*, des différents réseaux sociaux... Un florilège de nouvelles expressions marque ce déplacement des centres d'intérêt. La notion d'illectronisme traduit ce glissement vers une approche centrée sur les compétences, et les moyens de les acquérir (formation, assistance)². L'expression *digital natives* (ou les enfants du numérique), elle aussi récente, utilise la métaphore spatiale pour mettre l'accent sur les inégalités intergénérationnelles entre ceux qui sont intégrés depuis la naissance dans le monde du numérique et les *digital immigrants*, plus âgés, qui doivent y entrer par des apprentissages supplémentaires spécifiques.

Un troisième niveau d'analyse est apparu plus récemment, qui s'intéresse lui aux effets d'exclusion sociale produit par la fracture numérique, notamment avec la dématérialisation croissante des services publics et des administrations. Ces analyses montrent que les personnes qui n'ont pas l'équipement ou les compétences pour utiliser Internet se trouvent de plus en plus à l'écart de services en ligne qui n'ont pas (ou plus) leur équivalent hors-ligne. Alors que la fracture numérique a jusqu'alors été surtout vue comme une manifestation de plus d'inégalités sociales préexistantes, elle est ici considérée comme un facteur pouvant aggraver ou réduire ces inégalités.

¹ Van Dijk Jan (2020), *The Digital Divide*, Cambridge-Medford, Polity Press

² Sénat (2020), *L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !*, Rapport d'information de la mission interministérielle Illectronisme et inclusion numérique, Rapport Sénat n° 711.

- L'action publique pour remédier à la fracture numérique

La fracture numérique est posée d'emblée comme un problème public, devant être corrigé par l'action publique. Elle a rencontré un grand succès dans la sphère politique et dans le discours institutionnel français. À la fin des années 1990, elle est dans l'air du temps car elle fait écho à la thématique de la "fracture sociale" développée avec succès par Jacques Chirac pendant la campagne des élections présidentielles de 1995. Les infléchissements dans la compréhension de la fracture numérique se retrouvent dans les politiques publiques mises en œuvre. Elles restent encore destinées à combler la fracture numérique « matérielle », via l'extension des infrastructures et des nouvelles technologies (ADSL et haut-débit, puis fibre optique et très haut débit). En 2013 encore, un séminaire gouvernemental consacré au numérique affirme la priorité des infrastructures et des équipements : objectif de 100% de couverture du territoire par la fibre optique en 2022. Un autre volet d'action concerne l'ouverture de lieux spécifiques d'accès et d'accompagnement au numérique, avec en 1997 lancement du Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI) qui cible la création de lieux d'accès publics à internet d'une part, et d'autre part d'espaces publics numériques (lieux accueillant des ateliers d'initiation aux TIC, 800 sur l'ensemble du territoire), et l'implication des collectivités territoriales à partir de 2001, notamment dans l'aménagement des espaces publics numériques.

En parallèle s'affirme un autre objectif, celui d'utiliser le numérique comme outil de modernisation de l'État. L'un des objectifs du programme gouvernemental RE/SO (pour une République numérique dans la société de l'information), lancé en 2002, est de « mettre tous les Français qui le souhaitent en capacité d'utiliser les services de base de l'Internet et de l'administration électronique à l'horizon 2007 ». À ce stade, l'utilisation du numérique dans les démarches administratives est considérée comme un choix. Mais à partir des années 2010, le recours au numérique est perçu comme un gisement d'économies pour les finances publiques. Le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique, créé en 2012 met en place la stratégie de l'"État plateforme" qui culmine en 2016 avec le lancement de France Connect, interface unique pour plusieurs services publics en ligne (impôts, CAF, services municipaux), et le lancement en 2017 du plan Service Public 2022, dont l'un des 6 principes clés est "la priorité donnée à la transformation numérique des administrations" avec pour objectif la dématérialisation à 100% des services publics à l'horizon 2022.

- Inégalités sociales et fracture numérique

La notion de fracture numérique a fait l'objet de très nombreuses critiques. Outre son côté extensif et évolutif, s'appliquant à des questions diverses (des infrastructures de communication aux programmes d'éducation et à des situations différentes selon les Etats, les régions, les organisations, les communautés, les groupes sociaux, ou même les individus), les critiques ciblent d'abord son côté simplificateur, opposant ceux qui sont du bon et du mauvais côté du numérique. Des travaux plus critiques posent la question de l'injonction au numérique, dont l'Etat est à la fois le correcteur et le producteur, et de ses liens avec les formes contemporaines du capitalisme, où l'information devient une marchandise et une source de productivité³. Le géographe Pierre Beckouche parle ainsi de

³ Castells Manuel (1998) *L'ère de l'information*. Paris, Fayard.

Boltanski Luc, Chiapello Eve (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

Moati, Philippe. (dir) (2003), *Nouvelles économies, nouvelles exclusions*. CREDOC. Editions de l'Aube.

"France du bon coin"⁴ pour désigner une société du low-cost et de la flexibilité, une économie fondée sur des services fournis de manière occasionnelle par des actifs ayant des statuts plus ou moins précaires.

Cette approche permet de réinscrire la fracture numérique dans la problématique plus large des inégalités sociales. Les approches sociales de la fracture numérique considèrent que les inégalités numériques ne sont pas seulement liées à des défauts d'équipement ou de connexion qu'il suffirait de prendre en charge, mais bien des incapacités à se servir de l'outil numérique de façon positive, qui sont l'expression d'inégalités sociales fondamentales. La « fracture numérique » n'est en fait que « l'expression dans le champ des technologies de l'information et de la communication d'inégalités sociales, économiques, géographiques et culturelles largement préexistantes à l'expansion d'internet et de l'informatique. Les technologies numériques jouent alors comme un facteur de renouvellement de ces inégalités : elles peuvent renforcer ou atténuer les inégalités sociales préexistantes de façon différenciée selon les groupes sociaux »⁵.

Dans une perspective de justice sociale, on s'intéressera donc aux variations dans l'accès, les usages et les bénéfices tirés des TIC dans leur diversité : aux perdants et aux gagnants des TIC, et aux moyens de réduire ces inégalités⁶. La distribution sociale et spatiale de l'exclusion numérique a fait l'objet de nombreuses études quantitatives, fondée sur la fréquence et les types d'usages du numérique. Elles mettent en évidence de façon différenciée des groupes sociaux plus ou moins marginalisés (en fonction de l'âge, du profil socio-économique (gradient des revenus, de qualification, du type d'activité, du lieu de résidence (gradient urbain-rural ; accès à des structures de formation ou d'accompagnement), de la nationalité et de la maîtrise du français (les étrangers, encore plus pénalisés)⁷. D'autres adoptent des approches centrées sur le sentiment d'exclusion ou d'intégration au monde numérique⁸. Elles partent du principe que les compétences réelles et objectives d'un individu comptent finalement moins dans la capacité à se lancer dans l'appropriation de nouveaux équipements ou usages que les compétences que la personne s'auto-attribue. Cette approche par les capacités numériques montre une différenciation subtile de l'exclusion numérique. Julien Gradoz et Sandra Hoibian constatent ainsi, à partir des résultats d'une enquête Crédoc sur les usages du numérique, que la relation entre le niveau de revenu et le degré d'intégration au numérique n'est pas linéaire⁹. Si les unités de consommation à haut revenu se retrouvent plus fréquemment dans la catégorie des personnes favorisées numériquement, les groupes aux revenus les plus bas ont étonnamment plus de chances de faire partie de ce même groupe des numériquement favorisés que les classes moyennes inférieures. Ce fait peut s'expliquer par le recours plus fréquent des groupes à bas revenus à des médias peu onéreux, notamment Internet, dans leurs pratiques de loisirs, ce qui se traduit par un usage quotidien plus soutenu de ces technologies que chez certains profils des classes moyennes. Les auteurs soulignent également l'importance des dispositifs de formation et d'apprentissages, capables de

⁴ Beckouche Pierre (2017), « La révolution numérique est-elle un tournant anthropologique ? », *Le Débat*, n°193, p. 153-166

⁵ *Réseaux* 2004, n°127-128 : La fracture numérique ; Kiyindou, Alain (dir) (2009) : Fracture numérique et Justice sociale, *Les cahiers du Numérique*, 2009, vol 5. ; Granjon, Fabien, (2009). « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée ». In *Fracture numérique et Justice sociale. Les Cahiers du Numérique*, 2009, vol 5

⁶ Kiyindou, Alain, *op. cit.*

⁷ CREDOC (2021) : Baromètre du numérique, Edition 2021

⁸ Granjon, Fabien, *op. cit.*

⁹ Gradoz Julien, Hoibian Sandra. « La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre », *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 2019/2 (N° 136), p. 37-51

renforcer ces capacités numériques, tant au niveau des usagers de ces services, que de leurs acteurs.

Comme le rappelle Pierre Mazet dans un article de synthèse en 2019, « deux rapports du Défenseur des droits viennent de dénoncer le déploiement « à marche forcée » et ses effets de mise à distance voire d'exclusion de certains de ses usagers »¹⁰ (Mazet, 2019). Le Défenseur des droits signale également depuis 2016 l'impossibilité croissante d'avoir tout simplement accès aux administrations, pour des démarches obligatoires, sans accès numérique pour la prise de rendez-vous. Mazet souligne en outre que cette obligation d'usage du numérique « s'est fait concomitamment à une réduction des accueils physiques et des autres modes de contact, renforçant la perception d'une *déshumanisation* du contact avec les administrations ». Or

« Indépendamment des capacités numériques des individus, l'effectuation de démarches administratives en ligne renvoie toujours à un arrière-plan cognitif déterminé par la confiance dans l'institution concernée, la compréhension de son fonctionnement, et l'impact potentiel d'une mauvaise manipulation. Cela se traduit par un besoin de réassurance et d'accompagnement d'autant plus élevé que les individus ne maîtrisent pas la rationalité des calculs de droits et dépendent des droits en question. »

Ainsi, la dématérialisation des services démultiplie les non-recours aux droits et dissuade les publics les plus fragiles et ceux qui risquent le plus la précarité s'ils ne perçoivent pas les allocations ou prestations auxquelles leurs familles ont droit. Un récent rapport de la Défenseure des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?* rendu public le 15 février 2022, alerte d'ailleurs à nouveau sur la manière dont « certaines populations sont structurellement pénalisées », tout en insistant qu'« une autre approche est possible » si les administrations développent une stratégie d'inclusion et « d'aller-vers », ce qui semble être une préoccupation de GPSEA.

- Pour une approche géographique de l'exclusion numérique sur le territoire de GPSEA

La répartition spatiale de l'exclusion numérique est une préoccupation centrale des pouvoirs publics, car elle permet de cibler et de diversifier les politiques publiques de lutter contre ce phénomène sur des territoires précis. Ainsi, La Mednum, coopérative qui fédère les acteurs de la médiation numérique, a conçu un indicateur de vulnérabilité numérique¹¹. Mais cet indicateur, réalisé à partir de données statistiques typiques (âge, niveau d'éducation, revenus) permet de mesurer une fragilité potentielle des territoires considérés, à différentes échelles (du département à l'IRIS) sans donner d'information sur les groupes sociaux concernés, et le degré et les formes de cette marginalisation.

L'enquête présentée dans ce rapport a donc eu pour objectif de donner une vision plus fine de ces inégalités numériques, à la fois en termes spatiaux et en termes sociaux. Son terrain est le territoire de GPSEA (Grand Paris Sud Est Avenir), établissement public territorial (EPT) regroupant des communes du Sud-Est de l'agglomération parisienne au profil très varié, par les revenus, les activités, le degré d'urbanité, ou l'âge de la population. L'enquête permet ainsi de saisir les inégalités numériques de façon multiscalaire : les différenciations

¹⁰ Mazet, Pierre (2019) « Vers l'Etat plateforme. Vers la dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des Idées*, avril

¹¹ <https://lamednum.coop/actions/indice-de-fragilite-numerique/>

observées au niveau du quartier ne sont ainsi pas nécessairement les mêmes que celles existant au niveau de la commune ou de l'intercommunalité.

Pour compléter l'indice de fragilité numérique, l'enquête a adopté une approche fondée sur les capacités, cherchant à expliciter l'inégal sentiment d'intégration au numérique, à travers d'une part le sentiment de compétence (être plus ou moins à l'aise avec le numérique), la perception des technologies et des outils associés au numérique (confiance ou défiance), et l'environnement social, dans les sociabilités familiales et amicales, le monde professionnel, ou dans le cadre de structures offrant accès et accompagnement.

PARTIE 1 : UNE ENQUÊTE COLLECTIVE SUR L'EXCLUSION NUMERIQUE DANS LE TERRITOIRE DE GPSEA

1. Grand Paris Sud Est Avenir et l'exclusion numérique

Grand Paris Sud Est Avenir (GPSEA) est une structure intercommunale créée le 1er janvier 2016, dans le cadre de la mise en place de la métropole du Grand Paris. Situé dans le Val-de-Marne, ce territoire de 318 000 habitants s'étend sur 100 km², entre le sud-est de Paris, avec le Bois de Vincennes jusqu'à l'est et au sud du Val-de-Marne, limitrophe de la Seine-et-Marne.

GPSEA se compose de 2 communautés d'agglomérations (Plaine centrale du Val-de-Marne et Haut Val-de-Marne) la communauté de communes du Plateau Briard, auxquelles s'est ajoutée la commune de Bonneuil-sur-Marne. En tout, GPSEA regroupe 16 communes : Alfortville, Boissy-Saint-Léger, Bonneuil-sur-Marne, Chennevières-sur-Marne, Créteil, La Queue-en-Brie, Le Plessis-Trévise, Limeil-Brévannes, Mandres-les-Roses, Marolles-en-Brie, Noiseau, Ormesson-sur-Marne, Périgny, Santeny, Sucy-en-Brie et Villecresnes.¹²



Carte 1 : Territoire de GPSEA, INSEE 2018.

¹² GPSEA, <https://sudestavenir.fr/>

Au sein de GPSEA, l'Observatoire a pour mission de « *donner à comprendre le territoire, accompagner la mise en œuvre des compétences territoriales et imaginer le territoire de demain* »¹³.

Il s'intéresse depuis 2020 à l'exclusion numérique, dans le contexte d'intensification et de diversification des usages du numérique (réseaux sociaux, commandes en lignes, loisirs...), et de dématérialisation totale des démarches administratives des services publics, attendue en 2022¹⁴. L'Observatoire de GPSEA s'est engagé dans la production d'un diagnostic sur son territoire afin de comprendre les enjeux l'exclusion numérique et rendre compte des difficultés rencontrées par ses habitants. Ce diagnostic se fait en trois phases.

La première a consisté à recenser l'offre numérique sur le territoire de GPSEA¹⁵. Elle a permis d'identifier les structures offrant un accompagnement au numérique (formations et ateliers, accompagnement individuel, mise à disposition d'ordinateurs...), telles que médiathèques, centres d'actions sociales locaux, ect... Ces structures sont devenues des ressources pour réaliser un diagnostic quantitatif et qualitatif d'exclusion numérique.

La deuxième action se concentre sur l'expérimentation de l'indice de fragilité numérique¹⁶, mis au point par la Mednum pour mettre en évidence les territoires où le risque d'exclusion numérique est le plus élevé. Dans l'objectif de confirmer ou affiner les apports de cet indice, l'Observatoire a élaboré un questionnaire pour mesurer l'intensité et la fréquence de l'exclusion numérique. Ce questionnaire a été administré entre septembre et décembre 2021 aux usagers des structures d'accompagnement au numérique pré-identifiées sur le territoire de GPSEA. 393 questionnaires ont été renseignés.

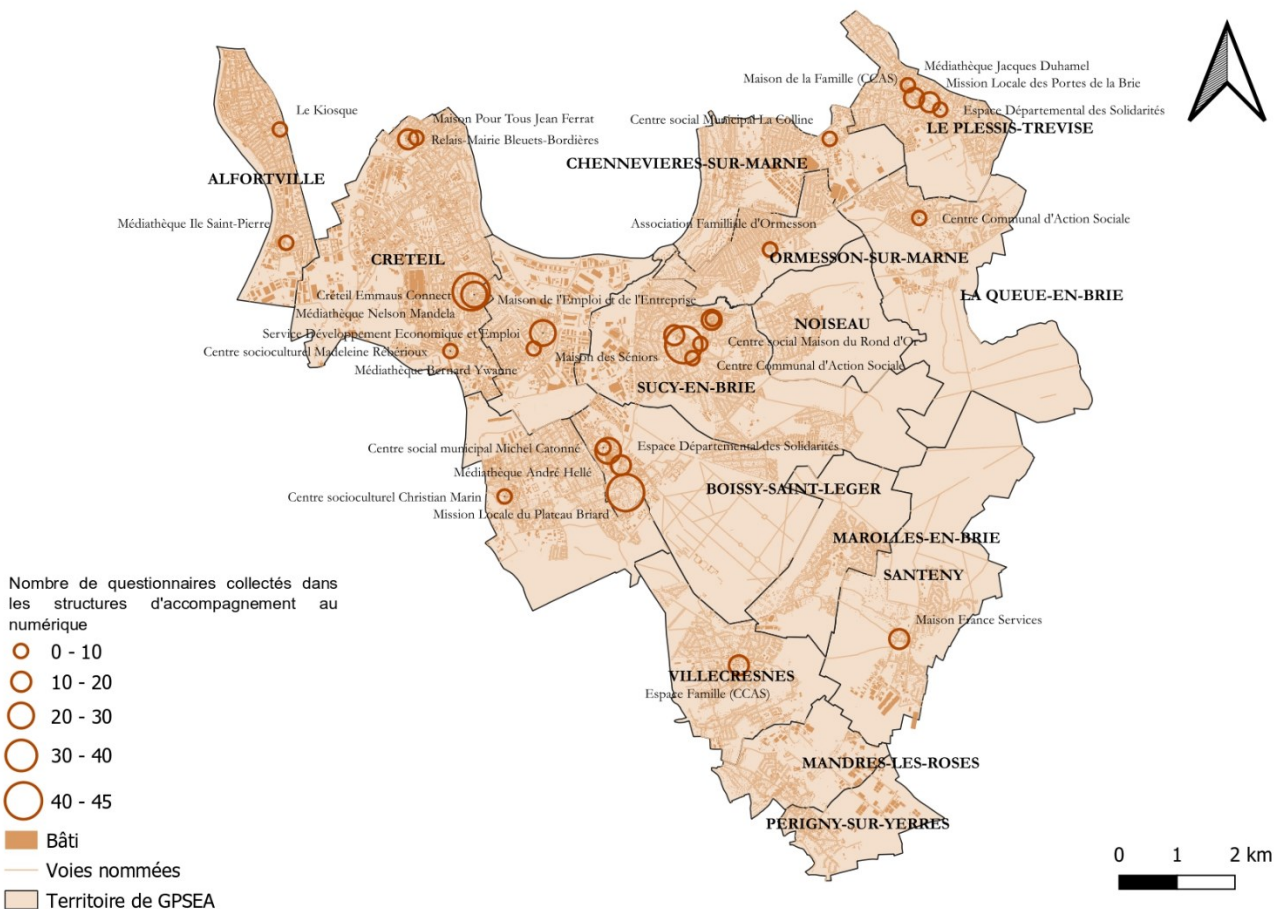
La troisième action correspond à une enquête qualitative confiée par l'Observatoire de GPSEA aux étudiants du Master 1 de géographie Espaces, Société, Territoires de l'Université de Paris-Est Créteil (UPEC) et l'Université Gustave Eiffel (Uni Eiffel). Son objectif est de donner une vision nuancée des formes de l'exclusion numérique, des types de populations touchées, et ceci en fonction des communes et des quartiers. Cette enquête s'est déroulée entre le 4 octobre 2021 et le 15 décembre 2021, auprès des usagers des structures d'accompagnement au numérique. Elle a été conduite par une promotion de 27 étudiants, travaillant en petits groupes, encadrés par leurs enseignants. La synthèse de cette enquête est présentée dans ce rapport.

¹³ <https://sudestavenir.fr/observatoire/presentation-de-l-observatoire>

¹⁴ Programme Action Publique 2022

¹⁵ Voir L'Observatoire 2021 : *L'offre numérique sur le territoire de Grand Paris Sud Est Avenir* https://sudestavenir.fr/wp-content/uploads/2021/08/Publication_Offre-num%C3%A9rique-1.pdf

¹⁶ <https://lamednum.coop/actions/indice-de-fragilite-numerique/>



Carte 2 : Structures de GPSEA représentées par le nombre de réponses aux questionnaires de GPSEA. Réalisée par Vincent Biscos et Johnny Lundi, 2022. Données de GPSEA et INSEE 2018

2. La diversité territoriale de GPSEA¹⁷

La diversité territoriale interne propre à GPSEA laisse imaginer une différenciation géographique importante de l'exclusion numérique, à l'échelle du territoire, de la commune ou du quartier. En effet, proche de Paris, mais en moyenne moins urbanisé que le reste de la Métropole du Grand Paris, avec de vastes zones rurales et forestières, l'intercommunalité de GPSEA se présente comme un espace d'une grande richesse culturelle, économique et écologique, ainsi que d'une grande diversité territoriale. Cette hétérogénéité interne s'observe sur trois plans : l'urbanisation puisque GPSEA regroupe des territoires parmi les plus ruraux du Grand Paris, et des territoires très urbanisés ; les structures par âge ; les revenus. Ces trois dimensions font apparaître un contraste entre le Nord et Ouest du territoire, plus urbain, plus jeune et aussi plus pauvre, et le Sud et Est plus rural, plus âgé, et plus riche. Au sein de chaque secteur, il existe des différenciations fines, entre communes et entre quartiers d'une même commune, que nous examinerons dans la partie II de ce rapport.

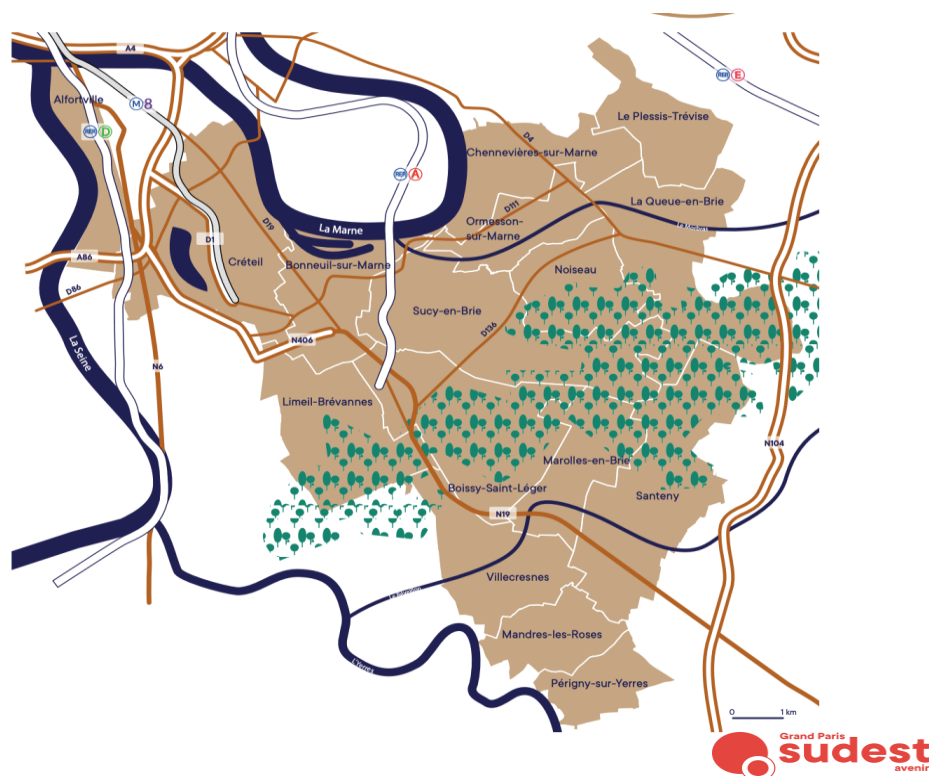
¹⁷ GPSEA, <https://sudestavenir.fr/>, <https://data.sudestavenir.fr/> et données INSEE 2018

- **Un gradient d'urbanité**

Le Nord-Ouest du territoire de GPSEA est une banlieue très urbanisée et dense avec une forte présence d'activités industrielles. C'est là que sont implantées les communes densément peuplées comme Créteil, ville préfecture, possédant la plus grande superficie de GPSEA (11,5 km³), ainsi qu'une grande concentration de population, avec une densité de population de 7906,2 habitants/km² (2017), très importante comparée aux densités moyennes de GPSEA (3163 hab/km² en 2017) et d'Ile-de-France (1016,7 hab/km² en 2018), mais tout de fois moins importante que la densité de population d'Alfortville (11 956,7 hab/km² en 2017). Créteil regroupe aussi environ la moitié des emplois du territoire : 52 912,5 emplois, ce qui correspond à 46,9 % des emplois totaux de GPSEA.

Cet espace urbain dense se caractérise par des zones d'activités économiques, comme à Alfortville, Bonneuil-sur-Marne, Chennevières-sur-Marne, Créteil, que l'on peut aussi rencontrer dans certaines communes plus rurales, comme Boissy-Saint-Léger, Limeil-Brévannes et Sucy-en-Brie. Il possède aussi des équipements de rayonnement national comme le pôle hospitalier du CHU Henri Mondor de Créteil (le deuxième d'Ile-de-France), l'Université Paris-Est Créteil, ou le port de Bonneuil-sur-Marne, second port fluvial d'Ile-de-France. Dans ce secteur, les réseaux de transport sont denses (métro 8, RER A et D, lignes de bus).

A l'opposé, au Sud-Est, se trouvent des espaces périurbains marqués par l'activité agricole, moins peuplés, avec des communes de moins de 5000 habitants. Le territoire comprend des zones forestières et agricoles, notamment le domaine de Grosbois, la forêt domaniale de Notre-Dame, la forêt régionale des Ferrières et le plateau agricole de la Brie. Le GPSEA est ainsi appelé « le poumon vert » du Grand Paris, puisque 40% de son territoire se compose de forêts, de parcs et de terres agricoles.



Carte 3 : Portrait du territoire de GPSEA, réalisée par GPSEA⁴

- **La différenciation par les structures par âge**

Les structures par âge différencient également ces deux espaces. A Créteil, par exemple, on constate une sur-représentation des personnes jeunes : 42,5% de 0 à 29 ans, 39,4% de personnes d'âge intermédiaire (30 à 59 ans), et seulement 18,1% de personnes âgées et/ou retraitées (plus de 60 ans). De même, Boissy-Saint-Léger ne compte que 17,8% de retraités en 2018. En comparaison, en Ile-de-France en 2018 les 0-29 ans représentait 39,5 % de la population, les 30-59 ans de 40,6 %, et les plus de 60 ans 20 %.

A l'inverse, la ville d'Ormesson-sur-Marne présente une proportion beaucoup plus élevée de personnes âgées et/ou retraitées que Créteil, les trois groupes d'âge étant relativement équilibrés (32,8% pour les 0 à 29 ans, 39,8% pour les 30 à 59 ans et 27,4% pour les 60 à 90 ans (2018)). Santeny présente des résultats semblables avec 34,1% pour les jeunes, 39,5% pour la catégorie intermédiaire et 26,4% pour les plus de 60 ans (2018). Le territoire de GPSEA dans son ensemble possède, quant à lui en 2017, un pourcentage moyen des plus de 60 ans de 20,9 % (supérieur à celui de l'Ile-de-France mais inférieur aux deux villes précédentes).

- **Les inégalités de revenus**

En ce qui concerne les revenus, de nouveau, on remarque un contraste entre ces deux secteurs : les revenus les moins importants se situent autour des communes urbanisées (la médiane du revenu disponible en 2017 à Bonneuil-sur-Marne est de 17 950 euros), et à l'opposé les revenus les plus élevés se concentrent dans les communes plus agricoles et rurales à l'est (la médiane du revenu disponible en 2017 à Marolles-en-Brie est de 30 400 euros). De nouveau, on remarque une différence avec la médiane des revenus de GPSEA (25 095 euros en 2017) et de l'Ile-de-France (24 060 euros en 2019).

3. Les méthodes d'enquête

Notre enquête a été réalisée auprès de structures offrant un accompagnement au numérique via des formations, des ateliers, ou un appui individualisé aux démarches administratives en ligne. Il s'agit de structures diverses par leur statut, leur taille, leur mission, le type d'accompagnement proposé : médiathèques, relais des mairies, services publics, structures d'accompagnement social à l'emploi et à la formation.... Des groupes de 2 à 4 étudiants ont enquêté dans une ou plusieurs structures, sélectionnées en collaboration avec l'Observatoire de GPSEA, pour accueillir cette enquête, et de mobiliser leurs usagers et leurs responsables. Elles sont situées de façon à représenter les deux grands secteurs du territoire, tout en offrant une diversité interne de communes et de quartiers (voir partie 2).

Tous les groupes d'étudiants ont appliqué le même protocole de recherche. Nous avons d'abord pris contact avec les responsables de ces structures (principalement par mail), avec lesquels nous nous sommes entretenus. Nous avons utilisé une méthodologie qualitative, basée sur la documentation, les observations, les entretiens informels et les entretiens semi-directifs.

Notre enquête a débuté par un travail de documentation sur nos terrains d'étude respectifs suivi des par sessions d'observation.

- Observation du contexte matériel : à l'extérieur, afin de nous rendre compte de la visibilité externe de l'accompagnement au numérique (par des panneaux d'indication, des affichages extérieurs) ; à l'intérieur, afin d'observer les lieux, le nombre de postes informatiques disponibles, la fréquentation, l'accompagnement par le personnel (et/ou encadrants) en fonction des besoins des usagers.
- Observation des ateliers sur le numérique au cours desquels nous avons rencontré les usagers des structures. L'objectif était de mettre en évidence le nombre et le profil de ces usagers, leurs niveaux de maîtrise des outils informatiques, leurs difficultés, leurs motivations, leurs personnalités, etc.

L'enquête s'est poursuivie par des discussions informelles, avec les responsables des structures, ou des ateliers, et avec les usagers, ce qui nous a permis de prendre contact avec eux pour des entretiens approfondis ultérieurs.

Des entretiens semi-directifs, avec ces derniers ont ensuite été réalisés. Nous avons opté pour ce type d'entretien fondé sur des questions relativement ouvertes, afin de permettre aux usagers de s'exprimer le plus librement possible¹⁸ et de manifester leurs ressentis face à la croissance des besoins et des usages du numérique. Certains entretiens ont été réalisés par téléphone et d'autres en présentiel. Les entretiens se sont déroulés sur une durée d'environ 30 minutes. Certains, avec l'accord des usagers, ont été enregistrés.

Nous avons complété nos enquêtes par l'analyse des questionnaires réalisés par l'Observatoire de GPSEA dans la phase 2 du diagnostic numérique, afin d'obtenir des informations plus quantitatives sur les usagers des différentes structures.

Nous avons construit deux grilles d'entretien, en nous inspirant du questionnaire de l'Observatoire de GPSEA et de nos observations préalables, l'une destinée aux responsables des structures, l'autre aux usagers (voir annexe 1).

4. Caractéristiques de l'échantillon

Nous n'avons pas travaillé sur toutes les structures de GPSEA, le temps de réalisation de l'enquête étant limité et le nombre de groupes d'étudiants trop restreint comparé au nombre de structures présentes sur le territoire de GPSEA.

Nous avons veillé à ce que les communes enquêtées soient représentatives de la diversité du territoire du GPSEA, suivant les critères de différenciation pré-identifiés : degré d'urbanité, structures par âge, revenus. Au total, nos enquêtes ont concerné 19 structures, présentes dans 9 communes, et nous ont permis de réaliser 81 entretiens.

¹⁸Blanchet Alain, Gotman Anne (2010), *L'entretien*, Armand Colin

Tableau 1 : Structures enquêtées et accompagnement au numérique spécialisé

Commune (ordre alphabétique)	Structure	Activités spécialisées sur l'accompagnement au numérique
Alfortville	<i>Médiathèque de l'Île Saint Pierre</i>	Non
	<i>Le Kiosque</i>	Oui
Boissy Saint Léger	<i>Espace des solidarités</i>	sur rendez-vous
	<i>Centre Social Michel Catonné</i>	Oui
Bonneuil sur Marne	<i>Médiathèque Bernard Ywanne</i>	Oui
Chennevières sur Marne	<i>Centre Municipal La Colline</i>	sur rendez-vous
Créteil	<i>Emmaüs Connect</i>	Non
	<i>Maison pour Tous Jean Ferrat</i>	Oui
	<i>Relais Mairie Madeleine Rebérioux</i>	Oui
	<i>Mairie-Relais Les Bleuets</i>	Oui
	<i>Médiathèque Nelson Mandela</i>	Oui
Le Plessis –Trévisé	<i>Maison de la famille</i>	Oui
	<i>Médiathèque Jacques Duhamel</i>	sur rendez vous
	<i>Mission Locale</i>	sur rendez vous
Ormesson-sur-Marne	<i>Centre Culturel Wladimir D'Ormesson</i>	Oui
Santeny	<i>Maison France Services</i>	Non

Les usagers enquêtés (voir annexe 2)

Nous constatons une sur-représentation du genre féminin parmi les usagers enquêtés. En effet, 72 % des 81 enquêté·e·s sont des femmes. Au niveau de l'âge, on constate une bipolarisation : un pôle principal autour de la catégorie des 65 ans et plus (45 % des enquêtés), et un pôle secondaire autour des 15-29 ans (26 % des enquêtés). En conséquence, les catégories d'âges intermédiaires sont peu représentées (7 % pour les 30-39 ans, 10 % pour les 40-54 ans et 12 % pour les 55-64 ans). Cette bipolarisation peut en partie s'expliquer par le type de structures enquêtées : certaines sont destinées à recevoir un public de seniors (Maison des Séniors de Sucy-en-Brie, Association Familiale d'Ormesson), tandis que d'autres s'adressent directement aux jeunes (Mission locale du Plessis-Trévisé). Un autre facteur explicatif peut résider dans les horaires des terrains d'enquête, pour ceux réalisés en semaine : pendant la journée, les structures reçoivent moins d'actifs, qui correspondent principalement aux catégories d'âge intermédiaires. Mais en dépit de ces biais, cette structuration de l'échantillon est aussi révélatrice d'inégalités face au numérique, qui seront analysées dans ce rapport.

Afin d'avoir un aperçu général des personnes rencontrées, nous avons élaboré différents diagrammes permettant de comprendre le profil des publics usagers :

Figure 1 : Diagrammes des caractéristiques des usagers des structures (sur la base des 81 entretiens réalisés au sein des structures)

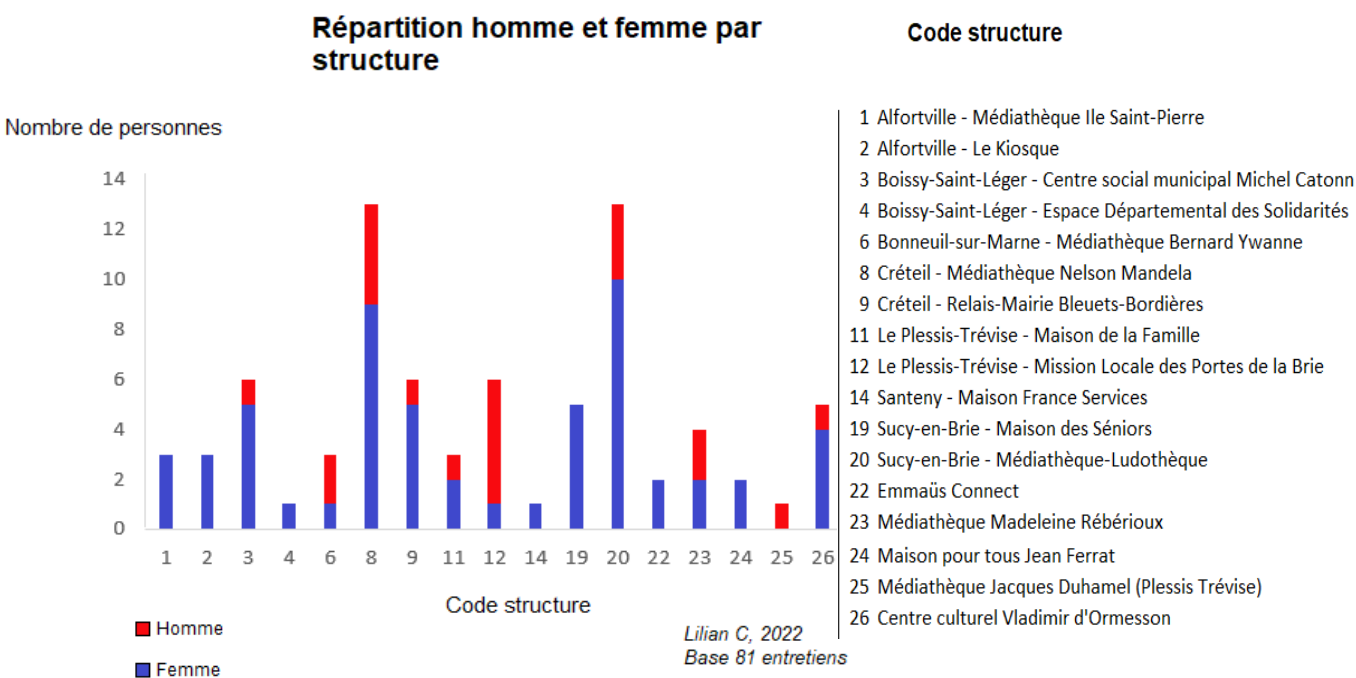
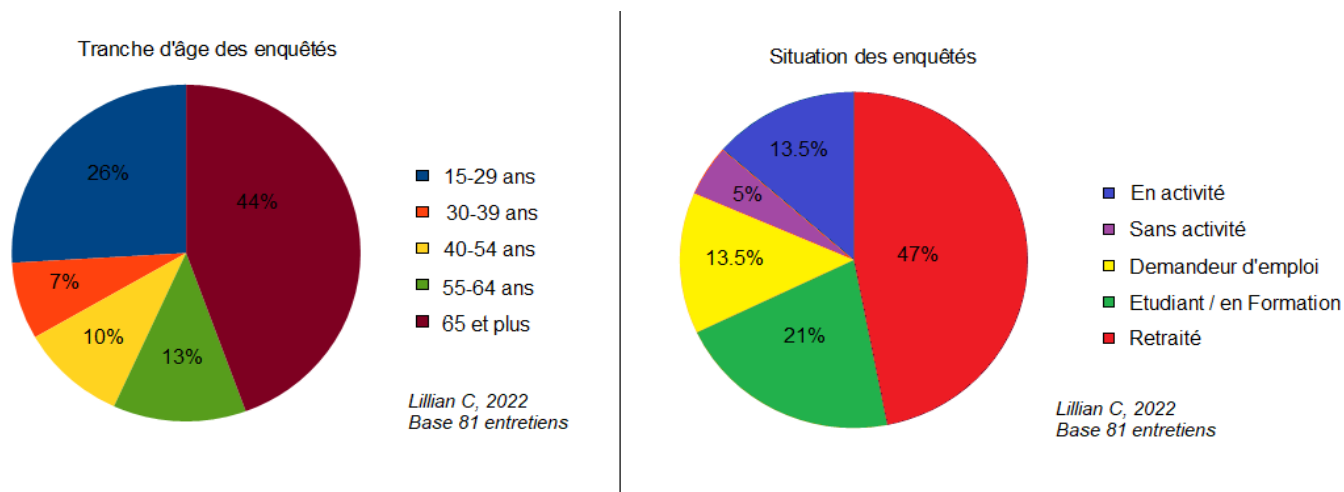
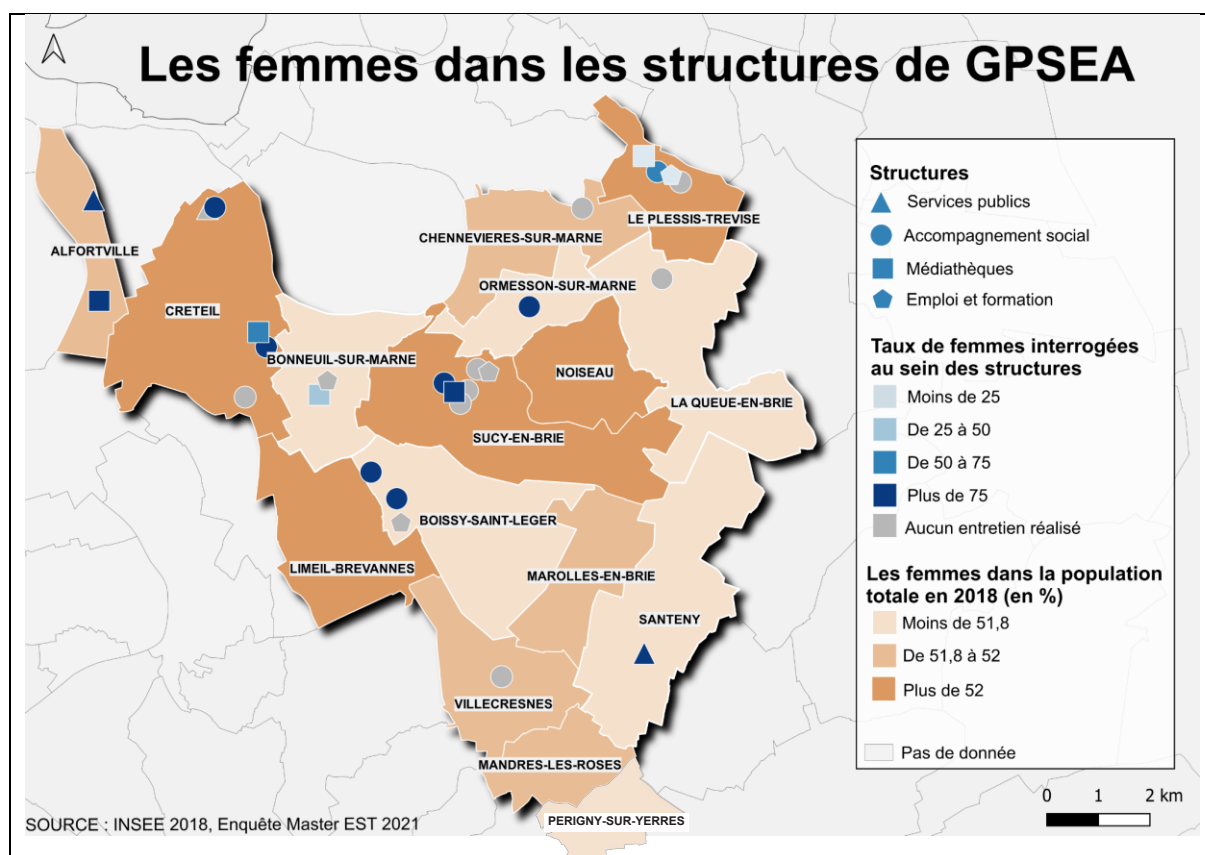
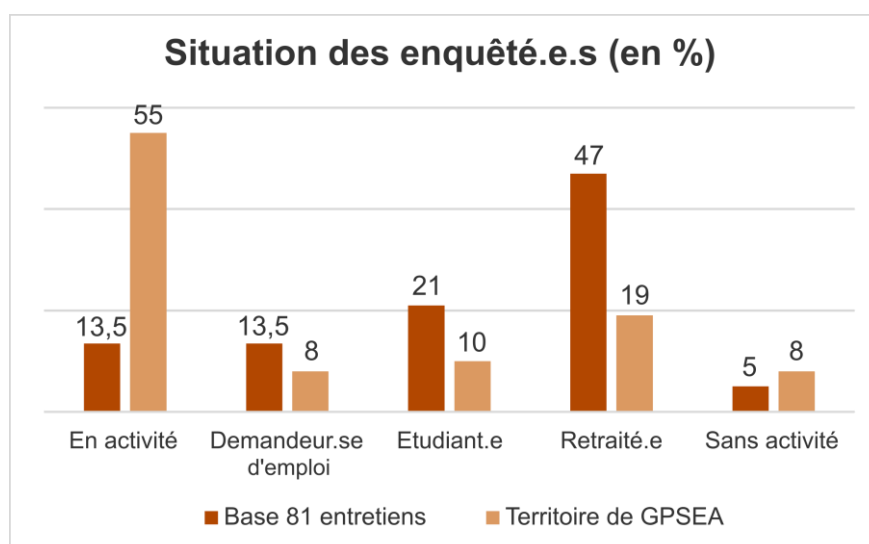


Figure 2 : Répartition par genre et structures



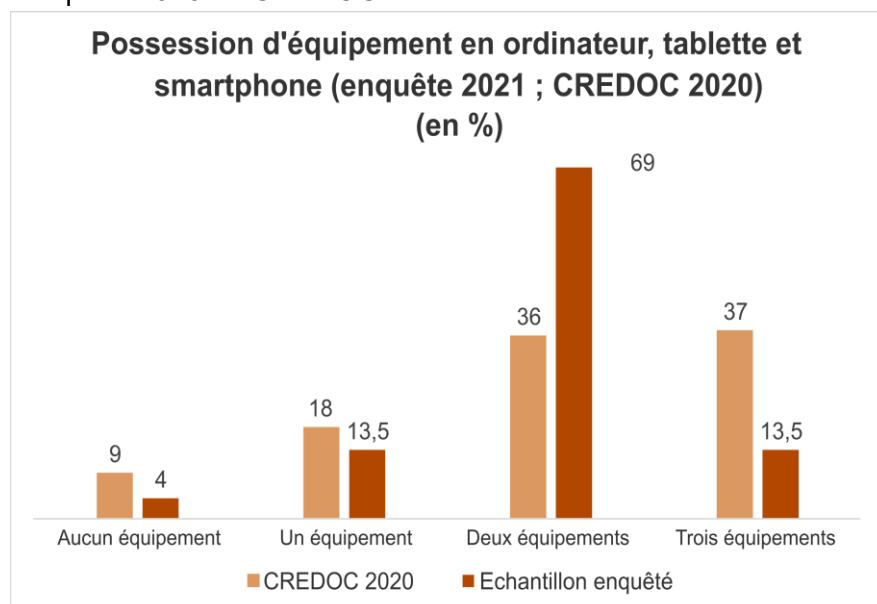
Carte 4 : Proportion de femmes interrogées dans les structures de GPSEA. Réalisée par Luana Klinger.

Cette carte représente les femmes interrogées dans les structures, et la proportion de femmes dans la population des communes de GPSEA, où elles sont majoritaires de manière générale.



On relève une surreprésentation marquée des retraité.e.s dans notre échantillon, et à l'inverse une sous-représentation marquée des personnes en activité (ce qui est un fait courant dans les enquêtes, du fait de la moindre disponibilité des actives et actifs pour y participer).

On peut relever également que les personnes de notre échantillon sont plus susceptibles que la population française générale à disposer de deux équipements (ordinateur, tablette ou smartphone) et plutôt moins susceptibles d'en avoir trois que la population française d'après l'enquête 2020 du CREDOC.



Enfin les personnes de notre échantillon sont légèrement plus susceptibles d'avoir un accès internet à domicile que la population enquêtée par le CREDOC, sans que cet accès soit encore généralisé (13,5% de répondant.e.s à notre enquête n'ont pas un tel accès).

5. Les biais de l'enquête

Le profil des enquêté.e.s s'explique en partie par le fait que l'enquête a été réalisée auprès d'un public d'utilisateurs des structures d'accompagnement au numérique. En effet, nous n'avons rencontré que des personnes recherchant de l'aide pour l'utilisation des outils numériques pour pouvoir effectuer des démarches administratives ou pour leur loisir personnel, qui constituaient la cible de l'enquête. Les personnes qui rencontrent ces difficultés mais qui soit trouvent de l'aide ailleurs, soit n'en recherchent pas, n'apparaissent pas dans cette enquête, tout comme les personnes qui ne rencontrent pas ou peu de difficulté dans leur usage du numérique.

Le type de structures mobilisées et leur fonction a fortement influencé les publics que nous avons enquêtés. Certaines structures accueillent en effet des activités spécialisées sur l'accompagnement au numérique régulières, comme des formations, destinées à des groupes de population précis, alors que d'autres ont un profil plus généraliste comme les médiathèques, voire ne proposent pas d'activités spécialisées sur le numérique mais laissent des ordinateurs en libre accès et peuvent proposer, à la demande, un accompagnement individuel (voir tableau 1).

Les seniors ont fait l'objet d'une attention particulière. En effet, ils semblaient a priori les plus concernés par l'exclusion numérique, puisque n'ayant pas pratiqué les technologies numériques au quotidien sur la longue durée, à la différence des jeunes générations, même

si la fréquence des usages récréatifs du numérique chez ces dernières n'implique pas forcément la maîtrise de la recherche d'emploi ou des démarches administratives en ligne. La sur-représentation des seniors dans l'enquête confirme néanmoins cette hypothèse de départ (45 % d'individus enquêtés de plus de 65 ans). Le groupe d'étudiants enquêtant à Bonneuil-sur-Marne a privilégié dès le départ les seniors comme cas d'étude. Inversement, d'autres groupes s'attendaient à rencontrer un panel diversifié d'utilisateurs, de tous âges et de différents horizons, mais les profils ont été moins variés qu'imaginés au départ et la majorité des enquêtés étaient des femmes relativement âgées, généralement retraitées. C'est un résultat général de cette enquête : on ne peut savoir si elles sont les plus exclues du numérique, mais néanmoins les femmes âgées et retraitées sont les plus nombreuses à être en recherche d'inclusion numérique dans notre échantillon.

C'est l'étude conduite dans la commune du Plessis-Tréville qui a renforcé la représentation des jeunes, qui correspondent à 26 % des répondant-e-s de l'enquête, faisant d'eux la deuxième catégorie la plus importante de l'enquête. La structure enquêtée, une Mission locale, est en effet par définition tournée vers un public jeune. Les catégories d'âge intermédiaires apparaissent sous-représentées dans l'enquête, un échantillon plus important les concernant aurait été intéressant à analyser pour mettre en comparaison leur pratique et maîtrise du numérique face à celle des seniors et des jeunes.

6. Les difficultés rencontrées sur le terrain

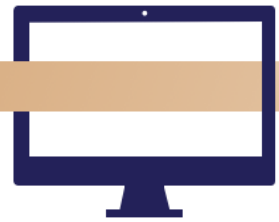
La première difficulté a été d'entrer en contact avec les responsables des structures. Certains cas se sont révélés complexes en raison du manque de retour des responsables, ce qui peut s'expliquer par des facteurs internes aux structures. Les agents ont d'autres tâches à effectuer ou ne sont pas formés pour répondre aux problèmes des utilisateurs sur la fracture numérique car il s'agit d'une thématique nouvelle. Certaines structures manquent de personnels, ce qui peut expliquer le délai de réponse dans certains échanges. L'enquête a buté également sur des difficultés logistiques, pour accéder à des structures mal desservies par les transports en commun, difficultés renforcées par le peu de temps dont disposaient les étudiants pour l'enquête qui s'est déroulée en parallèle de leurs cours.

Sur le terrain, les enquêteurs ont parfois eu du mal à mobiliser les utilisateurs.

Dans certains établissements, les groupes ont fait face à l'absence d'utilisateurs, ou à des flux de personnes parfois très faibles, en particulier à certains horaires, ce qui a limité le nombre d'entretiens. La pandémie de covid 19 explique en partie la faible fréquentation de certaines structures et la moindre fréquence de certaines activités d'accompagnement au numérique : manque de personnel, moins de postes informatiques disponibles par salle, accessibilité ou sentiment d'accessibilité aux structures contraint par le pass sanitaire...

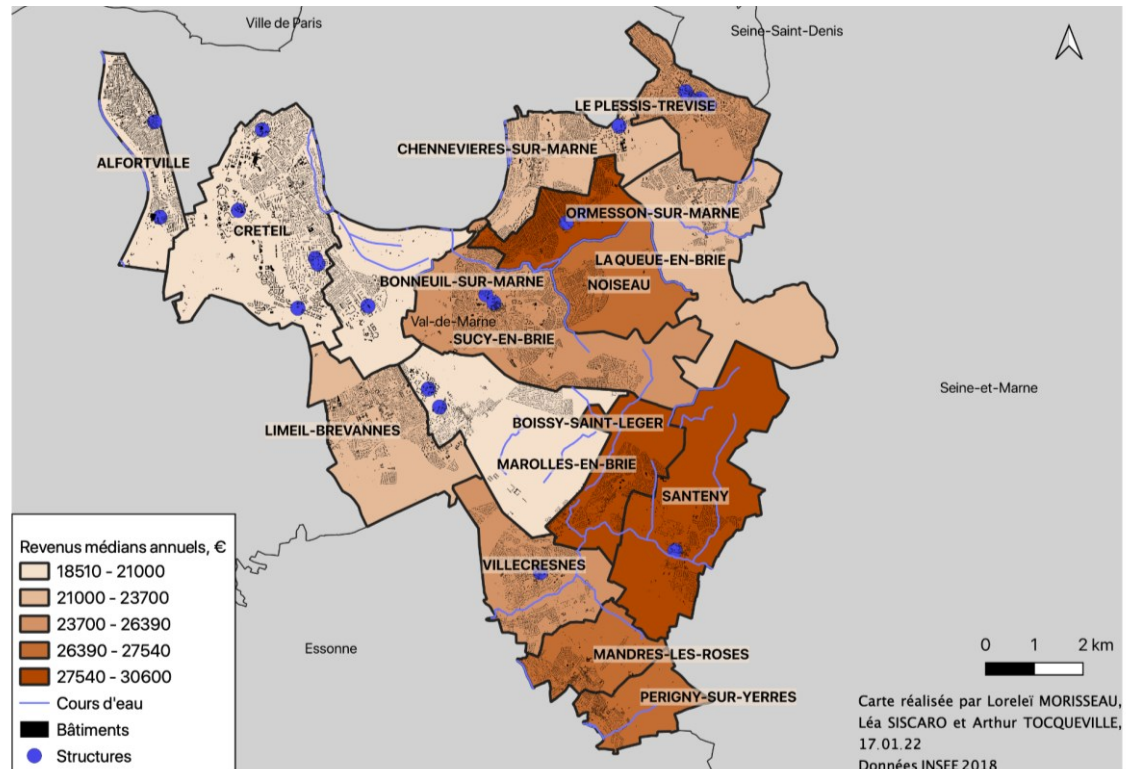
Les moments les plus favorables pour réaliser des entretiens étaient les ateliers de formation car ils permettaient de rencontrer un maximum de personnes venant spécifiquement pour des problématiques liées au numérique. Mais les horaires des ateliers proposés par les structures ne correspondaient pas toujours aux emplois du temps des étudiants.

Les groupes ont aussi fait face aux réticences des usagers à participer à une enquête sur la fracture numérique. Il a parfois été difficile de susciter l'intérêt des personnes rencontrées sur le terrain. Nous avons été parfois confrontés à la crainte de participer à une enquête. D'autres usagers, ayant donné l'accord pour un entretien ne souhaitaient pas l'utilisation d'un enregistreur vocal, ce qui a contraint à la prise de notes, contribuant donc à une hétérogénéité dans la retranscription des entretiens. Parfois, le manque de temps et/ou d'envie et les craintes des usagers a conduit à l'annulation d'entretiens prévus.



PARTIE 2 : TYPOLOGIE DES LIEUX ENQUÊTÉS

1. L'espace social d'inscription des lieux enquêtés

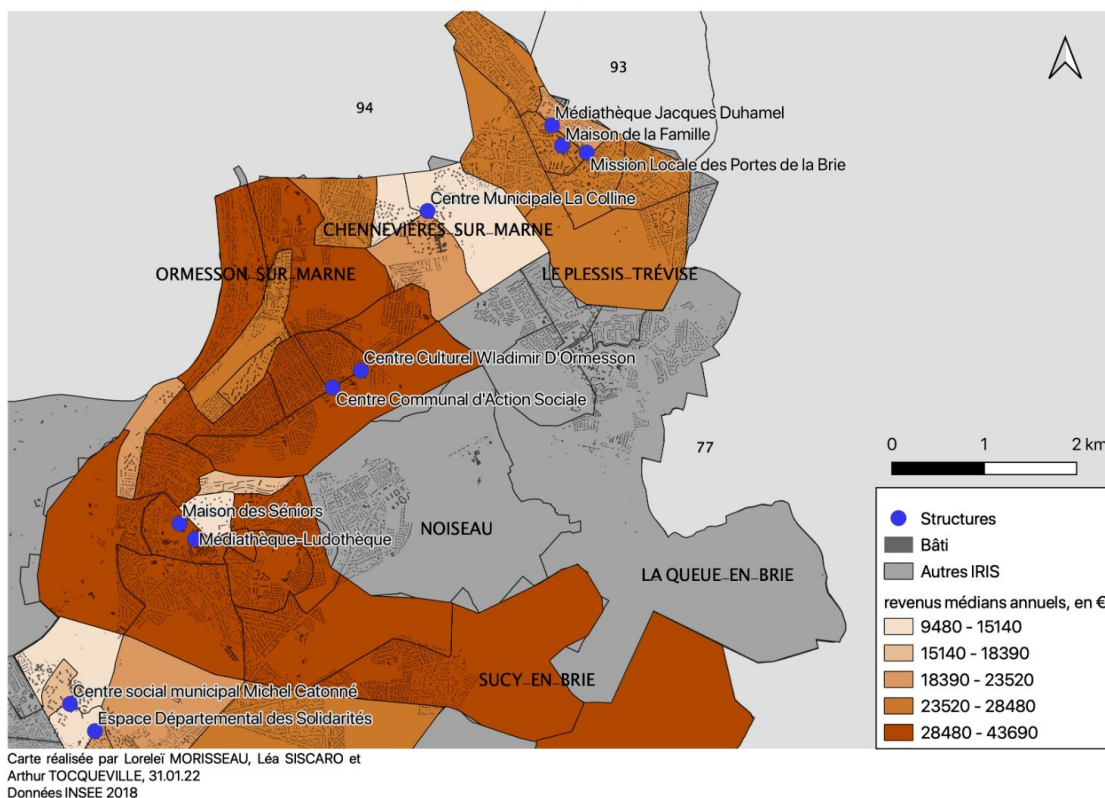


Carte 5a : Revenus médians annuels par commune de GPSEA.

Nous avons enquêté dans 18 établissements, comprenant à la fois des médiathèques, des centres administratifs ou sociaux, ainsi que quelques structures relais, et dans 9 communes. Il semble important de replacer chaque structure dans son environnement, afin de mieux saisir les enjeux d'un accompagnement au numérique dans ces espaces en particulier. Nous avons choisi de nous intéresser particulièrement aux revenus médians des communes et des quartiers dans lesquels s'inscrivent les structures, illustrés dans la carte 4 ci-dessus.

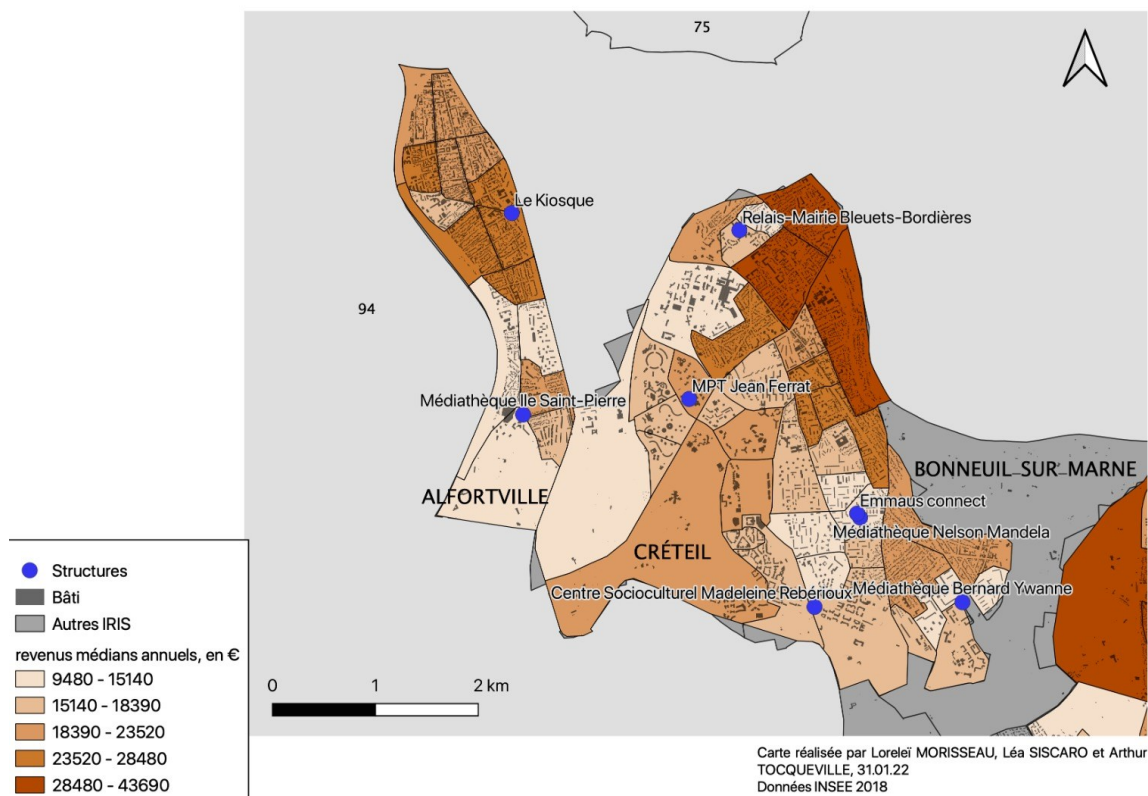
Une typologie des espaces en fonction des revenus médians des populations résidentes en 2018 amène à distinguer deux catégories, où l'on peut postuler que les besoins d'accompagnement numérique diffèrent notablement. Un secteur oriental, aux revenus plus élevés et aux densités plus faibles, et un secteur occidental moins aisé, et plus dense.

Le salaire médian annuel des communes enquêtées : zoom sur le Nord Est de GPSEA



Carte 5b : Revenus médians annuels par commune de GPSEA.

Le salaire médian annuel des communes enquêtées : zoom sur le Nord Ouest de GPSEA



Carte 5c : Zoom sur le secteur nord ouest de GPSEA

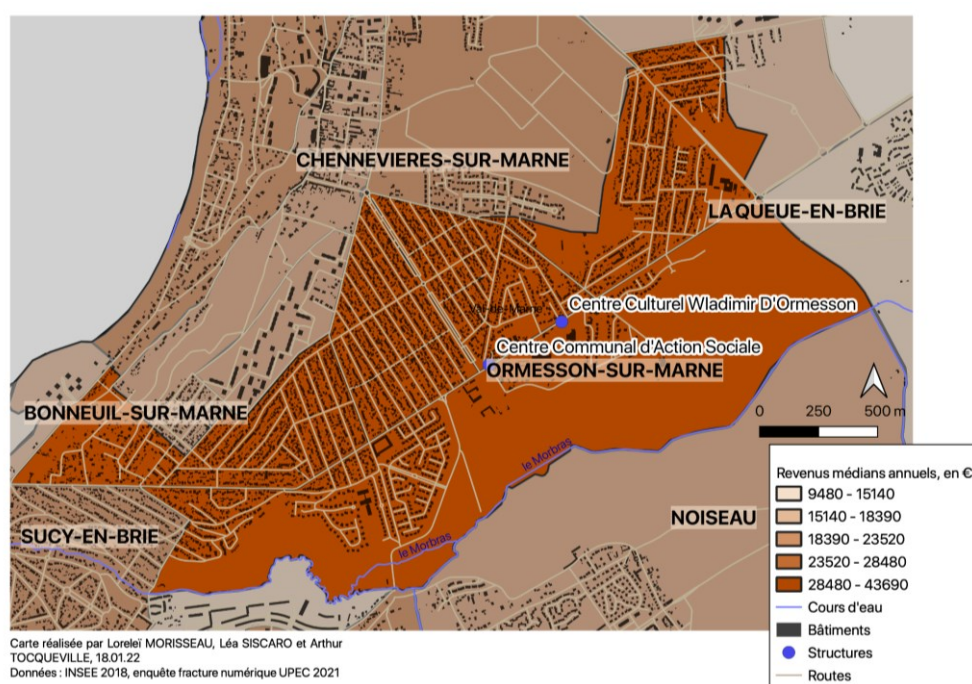
1.1. À l'est : des revenus plus élevés, des densités relativement faibles

Un premier ensemble de communes ou d'espaces, situés surtout à la frange est du territoire, où les revenus médians sont globalement supérieurs à ceux de GPSEA (de 24 300 à 34 700 euros annuels contre 21 560 pour GPSEA dans son ensemble). Ce groupe comprend les communes d'Ormesson et de Santeny, mais aussi Le Plessis-Tréville et Sucy-en-Brie. Ce sont globalement des espaces de densité humaine relativement faible par rapport aux communes de l'ouest du territoire, et comportant des proportions plus faibles de logements sociaux dans leur parc de logement.

Le centre communal d'action sociale (CCAS) et le centre culturel d'Ormesson, pour prendre l'exemple le plus extrême, s'inscrivent dans un quartier dont les revenus médians sont de 34700 euros.

On peut rattacher à cette catégorie le Kiosque d'Alfortville, situé dans l'ouest et dans un espace de forte densité, mais dans un IRIS où le revenu moyen est également élevé par rapport à la commune dans son ensemble (27000 euros contre 19700 à Alfortville). Le public accueilli et le rôle joué diffèrent donc de celui des autres structures de la commune, d'autant qu'il draine le public qui emprunte le RER à proximité.

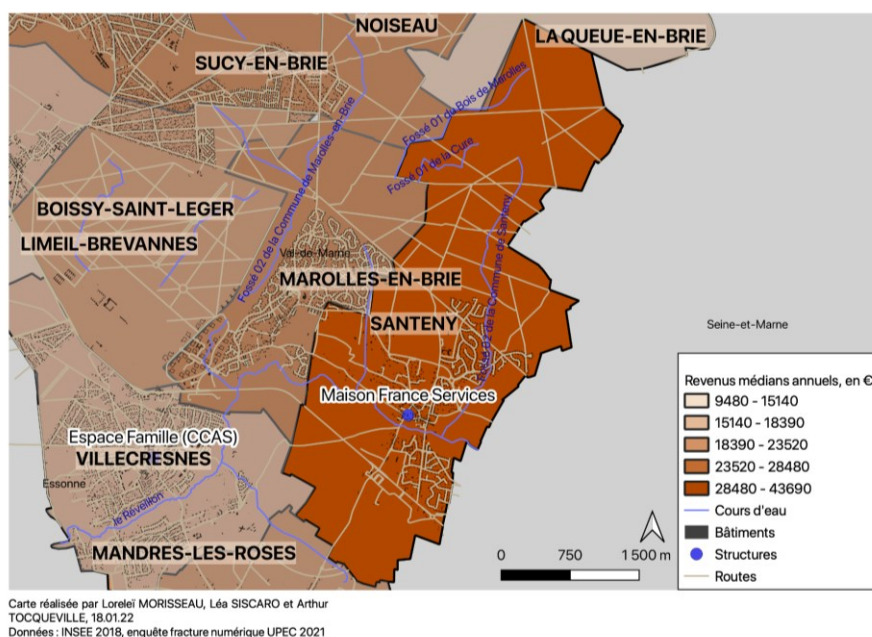
Ormesson-sur-Marne



Carte 6 : Revenus médians annuels de la commune d'Ormesson-sur-Marne.

La commune d'Ormesson-sur-Marne est caractérisée par une population plus âgée au regard des moyennes du territoire GPSEA (26% de plus de 60 ans contre 20% dans l'ensemble du territoire). Le taux de chômage y est plus bas que dans l'ensemble du territoire (9% source: INSEE, 2017). Les logements sont très majoritairement individuels (à plus de 90%) et la commune compte très peu de logements sociaux (2% source: INSEE). Les propriétaires sont également très représentés dans cette commune dont les revenus médians sont largement plus élevés que dans l'ensemble du territoire de l'intercommunalité.

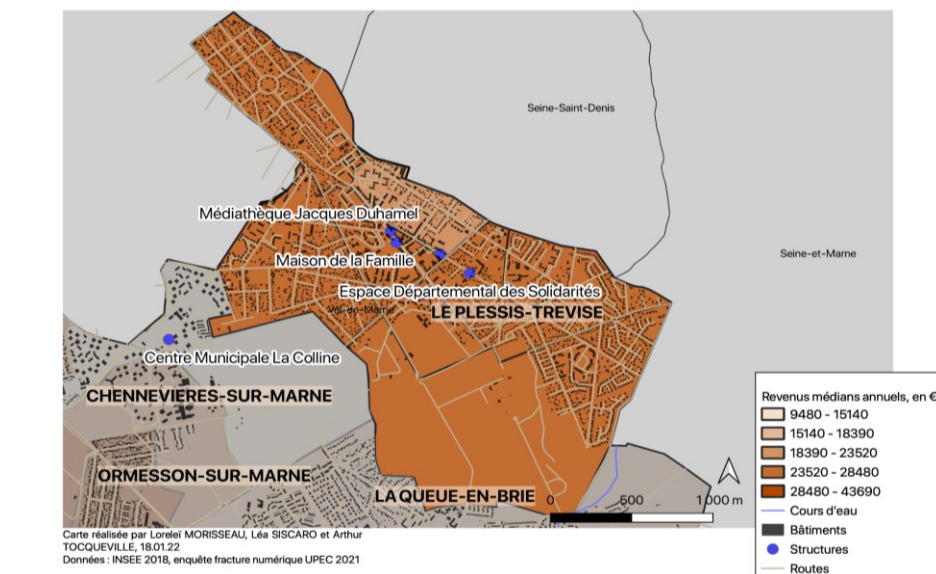
Santeney



Carte 7 : Revenus médians annuels de la commune de Santeney

Santeney se situe dans le sud-est du territoire du Grand Paris Sud Est Avenir, avec une population plus riche que la moyenne du territoire de l'intercommunalité, 29 220 euros annuel brut (revenus médians GPSEA en euros, 2020). C'est une ville qui attire principalement les individus sur la deuxième moitié de carrière de leur vie professionnelle, avec 4% de plus de 45-59 ans que la moyenne nationale (source: INSEE). On y retrouve également davantage d'artisans, commerçants et chefs d'entreprises ainsi que plus de cadres et professions intellectuelles supérieures que sur le reste du territoire français. Il y a cependant moins de retraités, ce qui sous-entend que Santeney est une ville transitoire. Elle est traversée par les Bus SETRA 12, partant de Créteil pour arriver à Servon, et le 21 de Boissy-Saint-Léger à Verneuil l'Etang.

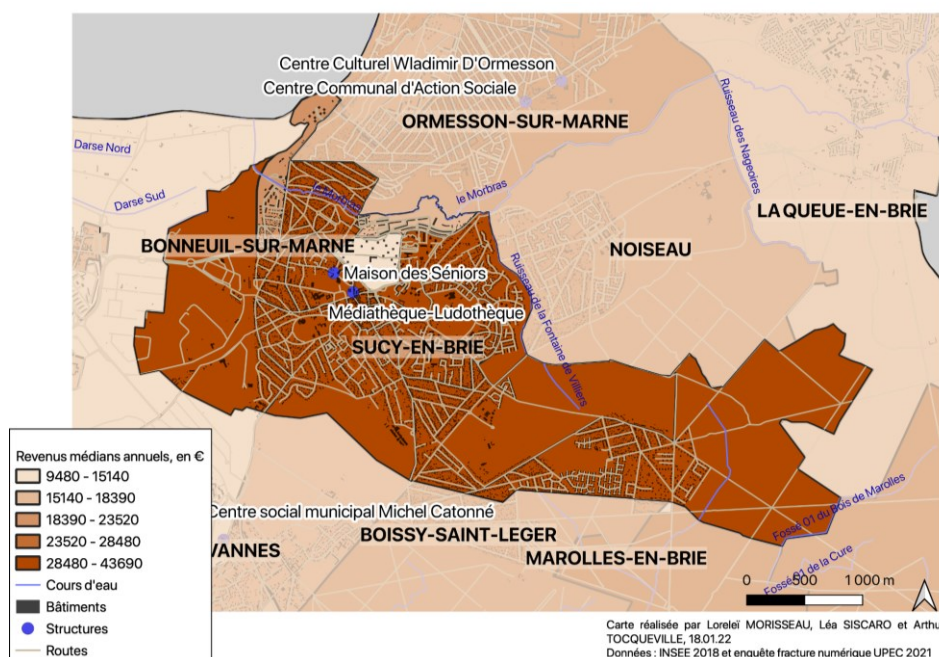
Le Plessis-Trévisé



Carte 8 : Revenus médians annuels de la commune du Plessis-Trévisé

La commune du Plessis-Trévisé située au nord-est du territoire de GPSEA, est une ville aisée au regard des revenus médians de GPSEA (environ 24 300 euros contre 21 500 euros dans le territoire entier¹⁹). La population y est également plus active et le taux de chômage est moins élevé (seulement 9 %). La ville compte moins de 20 % de logements sociaux et un plus fort taux de logements individuels, la population y est également plus propriétaire que dans l'ensemble du territoire²⁰.

Sucy-en-Brie



Carte 9 : Revenus médians annuels de la commune de Sucy-en-Brie

¹⁹ INSEE, 2018.

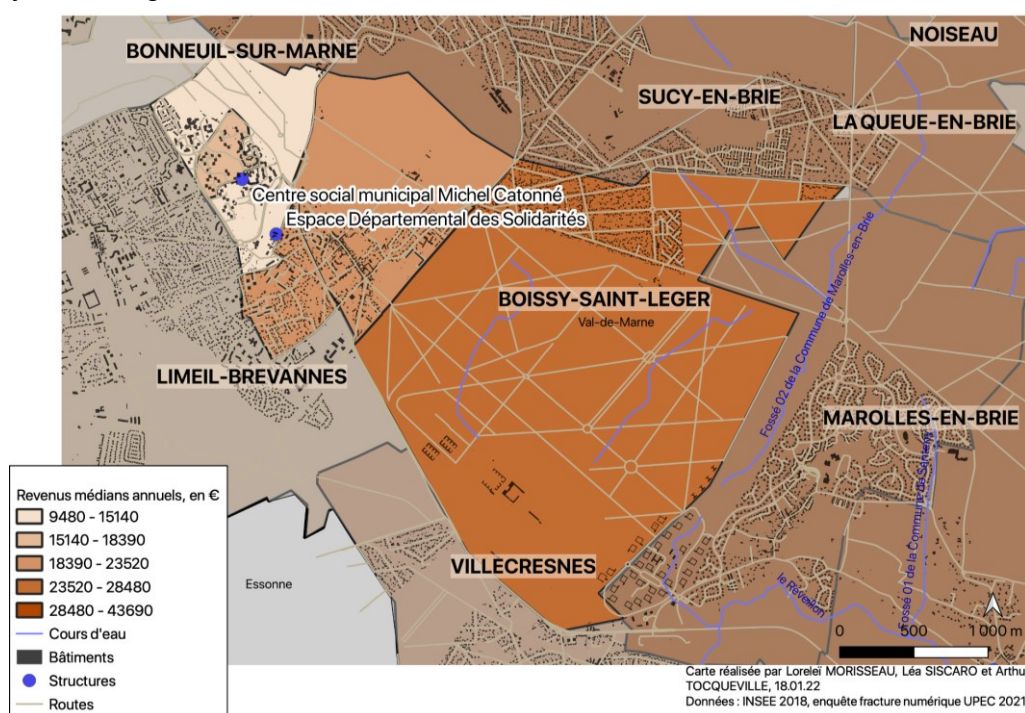
²⁰ GPSEA, 2020.

Sucy-en-Brie, en plein cœur du territoire de GPSEA, représente la “ville un peu plus” par rapport à l’intercommunalité et ce au niveau des moyennes démographiques, économiques et sociales. La population y est un peu plus âgée (un quart de la population est senior), un peu plus riche (le revenu médian est aux alentours de 25 600 euros, soit un chiffre supérieur de 4 000 euros à GPSEA et plus active (3% de chômage en moins), (INSEE, 2018). Si la ville se situe dans la « moyenne haute » du territoire de GPSEA, notamment pour les revenus, nous observons des disparités dans la répartition de ces données. Comme l’on peut le voir sur la carte ci-dessus, la Fosse Rouge et la Cité Verte (situés à proximité directe de la médiathèque) sont les deux quartiers les plus défavorisés de Sucy, en côtoyant d’autres à la population plus aisée (le Grand Val, Les Monrois ou le Centre-Ville). Cette observation vaut si l’on considère le taux de chômage (supérieur dans la Fosse Rouge et la Cité Verte), ou la part des moins de 25 ans (nettement supérieure dans ces deux quartiers).

1.2. À l’ouest et au nord, des espaces plus denses, des revenus plus faibles

Les communes du nord et de l’ouest du territoire forment un second groupe, où les revenus médians sont inférieurs à ceux de GPSEA dans son ensemble (de 17700 à 21500 euros annuels) : Chennevières, Boissy-Saint-Léger, Alfortville, Créteil et Bonneuil-sur-Marne. Dans ces communes, à l’exception de la Maison pour tous Jean Ferrat (et du Kiosque mentionné plus haut), les structures enquêtées s’inscrivent dans des quartiers où les revenus médians de la population sont sensiblement inférieurs à ceux des communes : à Créteil, Emmaüs Connect et la Médiathèque Nelson Mandela s’inscrivent dans un espace où les revenus médians annuels sont de 12110 euros ; à Boissy-Saint-Léger, le centre social Catonné et l’Espace départemental des Solidarités s’inscrivent dans des quartiers où le revenu médian est inférieur à 12750 euros annuels.

Boissy-Saint-Léger

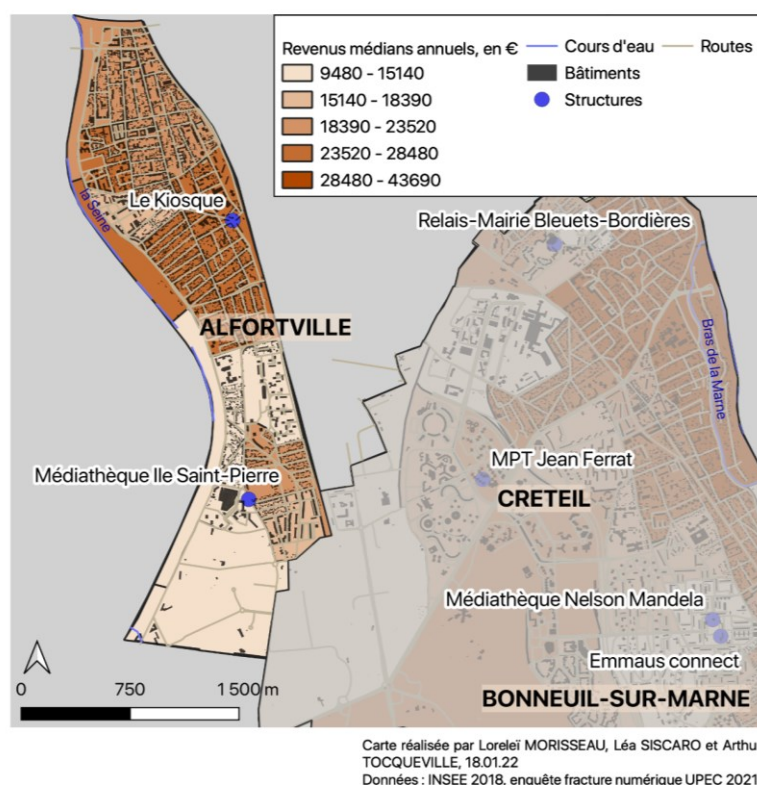


Carte 10 : Revenus médians annuels de la commune de Boissy-Saint-Léger

La population de Boissy Saint Léger est de 16 500 habitants. Boissy-St-Léger est une commune dont la population est plutôt jeune, on compte 27 % de moins de 20 ans en 2018²¹. Le revenu médian y est légèrement moins élevé que dans l'ensemble du territoire de GPSEA, il est d'environ 19 800 euros contre 21 500 euros dans l'ensemble du territoire²².

Alfortville

La commune d'Alfortville compte plus de jeunes actifs (20 - 40ans) que dans l'ensemble de GPSEA²³. Son revenu annuel médian se situe autour des 19 700 euros²⁴, soit légèrement en-deçà de la moyenne de l'intercommunalité.



Carte 11 : Revenus médians annuels de la commune d'Alfortville

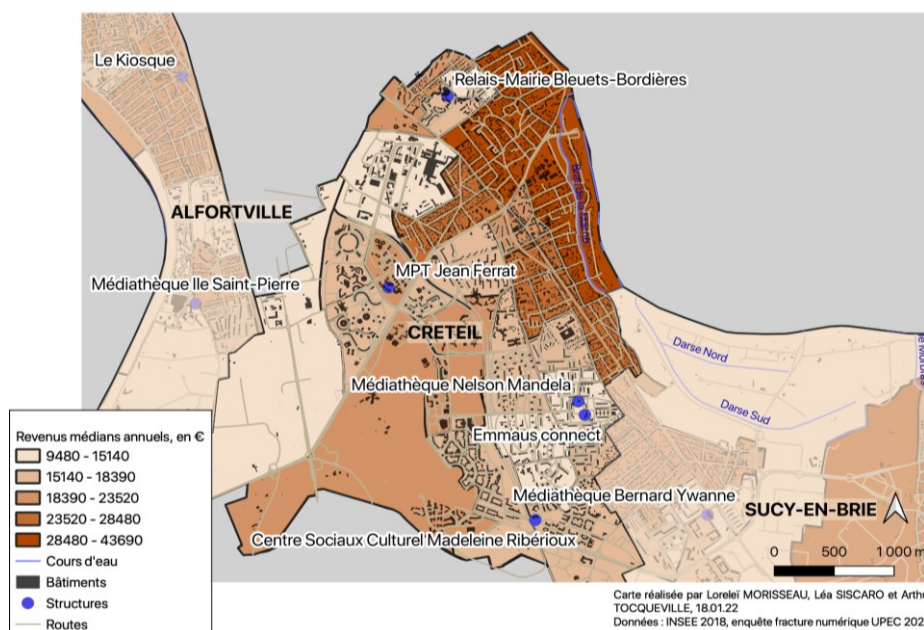
²¹ GPSEA, 2020.

²² INSEE, 2018.

²³ INSEE, 2017.

²⁴ INSEE, 2017.

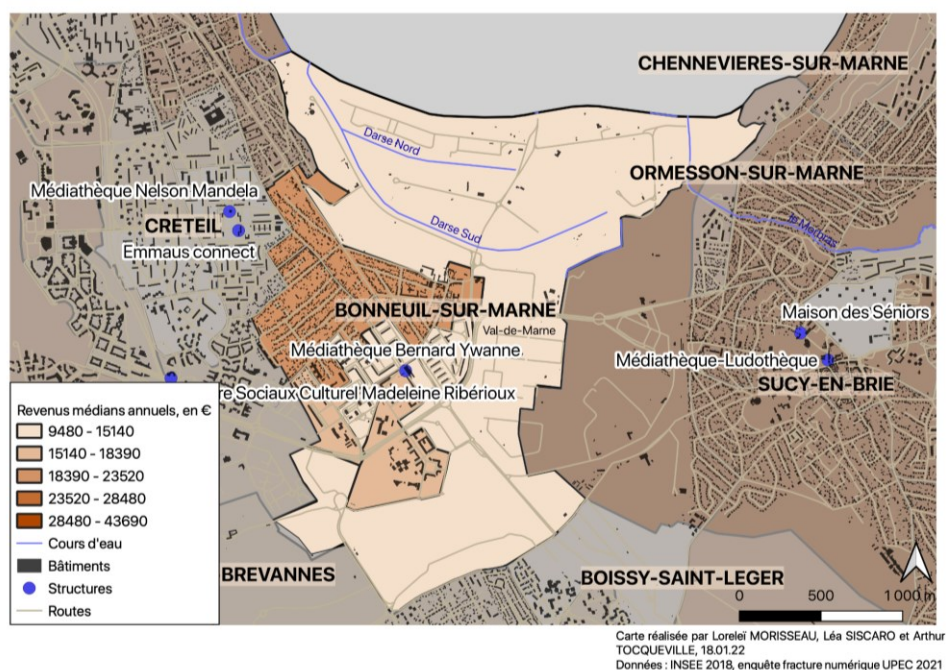
Créteil



Carte 12 : Revenus médians de la commune de Créteil

Créteil regroupe un tiers de la population du territoire, soit 90 000 habitants. Le revenu médian se situe aux alentours de 19 000 euros par an, soit en dessous de la moyenne de GPSEA. De nombreuses disparités existent cependant entre les quartiers, et ce tant concernant le niveau de vie ou le type d'habitation et la population.

Bonneuil-sur-Marne

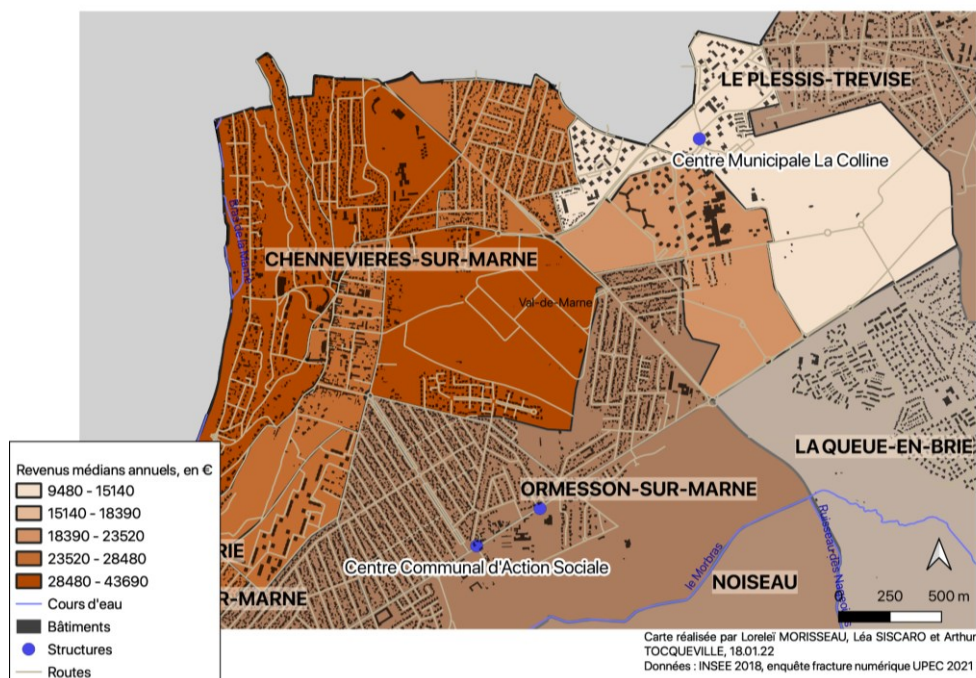


Carte 13 : Carte des revenus médians annuels de Bonneuil-sur-Marne

Bonneuil-sur-Marne est une petite ville comptant 11 000 habitants (INSEE, 2017), bordée par une zone d'activité importante. A ce titre, elle représente un bassin d'emploi important

(environ 8 800 emplois, GPSEA 2020). La commune est un peu plus jeune que la moyenne de GPSEA et également un peu plus pauvre.

Chennevières



Carte 14 : Cartes des revenus médians annuels de Chennevières-sur-Marne

Le quartier du Bois l'Abbé, où se trouve le Centre municipal La Colline, se caractérise par le plus faible revenu médian (INSEE 2018) au regard des autres quartiers de la commune. Dans ce contexte, la présence de la structure et des accompagnements qu'elle propose se révèle très utile pour un certain nombre de personnes et pour des demandes diverses (administratif, loisirs, cours de langue...).

2. Typologie des structures enquêtées

Les structures enquêtées diffèrent par leurs statuts, allant de l'associatif local à l'échelle départementale. Le tableau ci-dessous dresse une liste de chaque lieu enquêté, en fonction de la présence ou non de matériel et d'atelier d'aide au numérique, tout en mettant en avant l'échelle de gestion à laquelle il se situe.

Tableau 2 : Echelle de gestion, matériel et aide numérique des structures enquêtées

Statut	Structure	Commune	Accompagne ment au numérique	Matériel en libre accès
Associatif	<i>Emmaüs Connect</i>	Créteil	Non	Oui
	<i>Maison pour Tous Jean Ferrat</i>	Créteil	Oui	Non
	<i>Relais Mairie Madeleine Rebérioux</i>	Créteil	Oui	Non
Municipal	<i>Centre Municipal La Colline</i>	Chennevières	Non, aide sur RDV	Non
	<i>Centre Social Michel Catonné</i>	Boissy Saint Léger	Oui	Oui
	<i>La maison des seniors</i>	Sucy-en-Brie	Oui	Non
	<i>Le Kiosque</i>	Alfortville	Oui	Oui
	<i>Maison de la famille</i>	Le Plessis Trévisé	Oui	Non
	<i>Maison France Services</i>	Santenay	Non	Oui
	<i>Mairie-Relais Les Bleuets</i>	Créteil	Oui	Non
	<i>Mission Locale</i>	Le Plessis Trévisé	Oui, sur RDV	Oui
GPSEA	<i>Centre Culturel Wladimir D'Ormesson</i>	Ormesson sur Marne	Oui	Non
	<i>Médiathèque</i>	Sucy-en-Brie	Oui	Oui
	<i>Médiathèque Bernard Ywonne</i>	Bonneuil-sur-Marne	Oui	Oui
	<i>Médiathèque de l'Ile Saint Pierre</i>	Alfortville	Non	Oui
	<i>Médiathèque Jacques Duhamel</i>	Le Plessis Trévisé	Oui, sur RDV	Oui
	<i>Médiathèque Nelson Mandela</i>	Créteil	Oui	Oui
Départemental	<i>Espace des solidarités</i>	Boissy St Léger	Oui, sur RDV	Non

Dans le cadre de notre enquête sur la fracture numérique au sein du territoire de Grand Paris Sud Est Avenir, des entretiens formels ou informels ont été menés auprès des responsables de structures, ainsi qu'avec des salariés plus spécifiquement attachés au numérique ou chargés de l'accueil du public. Cela nous a permis de compléter les données empiriques récoltées auprès de l'INSEE ou GPSEA. Le tableau ci-dessous récapitule ces entretiens afin de dresser une liste concise des acteurs des différentes structures.

Tableau 3 : Récapitulatif des entretiens avec le personnel des différentes structures

Groupe et Structures	Nom du personnel	Fonction	Date	Cadre formel ou informel
Groupe 1 : Nelson Mandela (Créteil)	Yann Saligney	Agent numérique	09 octobre 2021	Formel
	Ali Zerouali	Employé polyvalent	13 octobre 2021	Formel
Groupe 1 : Médiathèque St-Pierre (Alfortville)	Selma Oucaï	Agent numérique	13 octobre 2021	Formel
Groupe 1 : Emmaüs Connect (Créteil)	Marie Lafon	Directrice	24 novembre 2021	Formel
Groupe 2 : Maison des seniors (Sucy-en-Brie)	Anonyme	Animateur	10 novembre 2021	Formel
	Isabelle Renaud	Responsable de structure	10 novembre 2021	Informel
Groupe 2 : EDS (Boissy-St-Léger)	Stéphane Codjie	Conseiller Numérique	30 novembre 2021	Formel
Groupe3 : Médiathèque Bernard Ywanne (Bonneuil-sur-Marne)	Agnès de Toffoli	Directrice	15 octobre 2021	Formel
	Anonyme	Responsable du numérique	15 octobre 2021	Formel
Groupe 4 : Madeleine Rébérioux (Créteil)	Marie-Pierre Trigla	Responsable	9 novembre 2021	Informel
Groupe 4 : Maison Pour Tous Jean Ferrat (Créteil)	Nils Massue	Responsable pass numérique	21 octobre 2021	Formel
Groupe 5 : CCAS Maison de la famille (Le Plessis-Trévisé)	Sandrine Ricadat	Agente d'accueil	12 janvier 2021	Formel
Mission locale porte de la Brie (Sucy-en-Brie)	Aurélié Melocco	Adjointe de la structure	12 janvier 2021	Formel
Groupe 6 : Médiathèque de Sucy en Brie	Alice Dricourt Isabelle Villeneuve	Directrice Responsable numérique	20 octobre 2021	informel

Groupe 7 : Médiathèque Jacques Duhamel (Le Pléssis-Trévisé)	Christelle Auclair	Agent Numérique	20 octobre 2021	Formel
Groupe 8 : Maison France Services (Santeney)	Jérôme Guerriero	Employé de la maison France Services	11 octobre 2021	Informel
Groupe 8 : Kiosque Alfortville	Amélie Clévéde	Responsable relation usagers	20 octobre 2021	Informel
	Anonyme	Agent de sécurité	10 novembre 2021	Informel
Groupe 9 : Centre Municipal La Colline (Chennevières-sur-Marne)	Delphine Carlier	Directrice	27 octobre 2021	Formel
	Anonyme	Assistant social	27 octobre 2021	Formel
	Anonyme	Agent numérique	27 octobre 2021	Formel

2.1. Les Médiathèques

Les médiathèques occupent une part importante dans l'ensemble de lieux enquêtés. Elles permettent aux usagers d'avoir accès à des services différents au sein du même lieu. Elles proposent presque toutes un accompagnement numérique et l'accès libre à des postes fixes.

a) Médiathèque de l'Île-Saint-Pierre, Alfortville

La structure est implantée dans la partie sud de la ville, au carrefour des quartiers les plus populaires de la commune. Ils sont par ailleurs composés d'habitats mixtes, on y trouve à la fois des tours d'habitat collectif et des logements individuels. La médiathèque se trouve à proximité du RER D et du bus 103. Elle est donc relativement bien desservie.

La médiathèque est une médiathèque de proximité qui s'adresse aux habitants du quartier et est par conséquent, une petite structure. Du fait de sa petite taille, la médiathèque ne met que cinq postes et une imprimante à la disposition des usagers. Elle ne propose pas d'ateliers mais les bibliothécaires sont présents pour de l'aide ponctuelle.

b) Médiathèque Bernard Ywanne, Bonneuil-sur-Marne

La médiathèque Bernard Ywanne est implantée au carrefour de deux quartiers d'habitation (Fabien et Bouglione) qui peuvent être caractérisés comme suit (en prenant en compte les revenus médians annuels ainsi que le type d'habitations présentes) :

- La Cité Fabien, 12 800€ annuels, petit habitat collectif
- Saint Exupéry, 13 200€ annuels, gros habitat collectif (barres)
- Fosse aux Moines : 16 500€ annuels, habitat collectif (tours), (INSEE, 2017)

La médiathèque se situe donc plutôt dans les quartiers populaires de Bonneuil-sur-Marne. Elle est par ailleurs accessible par l'intermédiaire de nombreux bus, comme le 104, le 117, le 393 ou encore le K.

La médiathèque-ludothèque, structure gérée par GPSEA, possède un équipement de 20 postes informatiques et de sept tablettes, répartis entre la section adulte et la section jeunesse. En plus d'une offre matérielle, un référent numérique est présent au sein de la médiathèque pour proposer une aide ponctuelle, ainsi qu'un atelier de sensibilisation au numérique, le samedi de 10h à 12h, ouvert aux enfants comme aux adultes.

c) Médiathèque Nelson Mandela, Créteil

La médiathèque dispose de 13 postes répartis au troisième étage, dédié au numérique, ainsi qu'un espace multimédia comprenant huit ordinateurs (fermé pour le moment en raison d'un dégât des eaux). En temps normal, des ateliers sont également proposés dans cet espace, permettant un accompagnement plus complet concernant le numérique.



Figure 3 : Photographie de l'entrée principale de la médiathèque. Prise par Gabriel Ginape le 10/11/2021.

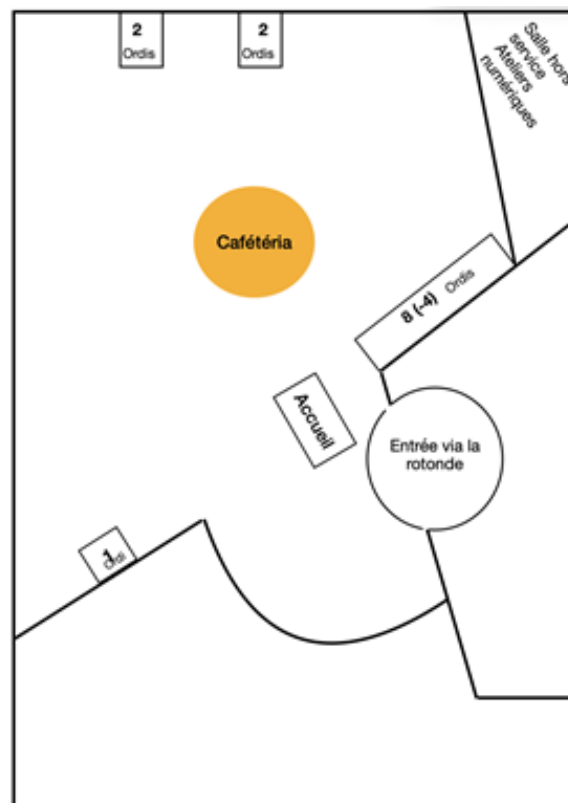


Figure 4 : Croquis de l'organisation de l'espace du 3e étage de la médiathèque Nelson Mandela (Clara Borde, Anaïs Hamdoune, Gabriel Ginape)

d) Médiathèque Jacques Duhamel, Le Plessis-Tréville

La structure est située dans un quartier du centre-ville, à moins de 200m de la mairie, le long d'une avenue centrale, il y a de nombreux commerces et de très grandes structures. Située en centre-ville, la médiathèque Jacques Duhamel se trouve en face de nombreux commerces du centre-ville. Elle est composée d'une bibliothèque, d'une discothèque, d'une vidéothèque et d'un espace multimédia. Plusieurs arrêts de bus desservent le centre-ville, comme le 206, 207, 209. La gare la plus proche est celle de Villiers-sur-Marne - Le Plessis-Tréville (35 min à pied, 15 min de bus). Il n'y a pas de parking réservé aux usagers, les places de stationnement payantes sont en centre-ville.

La structure propose un accès wifi gratuit et quatre ordinateurs libres d'accès qui permettent de faire des recherches sur internet, d'imprimer ou de réaliser des travaux divers. La structure propose également des initiations à internet pour les débutants sur rendez-vous. La médiathèque a également adhéré au programme *Eurêka* qui permet d'avoir accès à de nombreuses ressources numériques pour ses adhérents. Un espace est dédié à l'utilisation du numérique par la présence de 4 postes et d'une imprimante.

e) Médiathèque de Sucy-en-Brie

La médiathèque-ludothèque se trouve au 2 rue Maurice Berteaux, dans le centre-ville de Sucy, quartier où l'on trouve à proximité un collège et un lycée, des services (poste, hôtel de ville, banques, centre culturel etc...), ainsi que de nombreux magasins. La médiathèque bénéficie d'un emplacement central et bien desservi : celle-ci est bien indiquée par une bannière. Elle est desservie par trois lignes de bus, s'arrêtant juste devant l'entrée et

desservant les différents quartiers de Sucy. Enfin, un grand parking situé à proximité permet de se garer facilement. Mais la médiathèque se situe également au carrefour d'autres quartiers : la Cité Verte, la Fosse Rouge ou encore le Grand Val, dont la population a, comme l'on peut le voir sur la carte précédemment montrée, des propriétés économiques très différentes. La Fosse Rouge et la Cité Verte représentent donc une population plus pauvre et plus jeune, que nous voyons fréquenter l'espace numérique et avec qui nous avons pu nous entretenir. Au même titre, nous avons eu affaire à une autre « frange de la population » des quartiers du Centre-Ville et du « Haut Sucy », c'est-à-dire Les Monrois, La Procession, qui, quant à elle, est plus âgée et plus aisée. Sa position lui permet donc d'accueillir un public diversifié mais uniquement de Sucyens de proximité.



Figure 5: Photographie de l'entrée de la médiathèque. Prise par Lorelei Morisseau le 27/10/2021

L'espace numérique de la médiathèque offre une grande diversité d'outils accessibles à toutes et tous gratuitement, ainsi qu'une programmation d'ateliers numériques sur inscription, gratuits eux aussi. Parmi ces outils, nous pouvons dénombrer une flotte de sept ordinateurs portables, un Ipad ainsi que des accessoires d'éveil au numérique, sept ordinateurs fixes sont également répartis dans l'espace et plusieurs autres dans l'ensemble de la médiathèque. L'impression est possible sur demande et en étant inscrit, ainsi qu'un espace de réalité virtuelle et des consoles de jeux (montage audio-visuel, PS5). Plusieurs fois par mois, des ateliers abordant une grande diversité de thématiques sont animés par la référente numérique, afin de se familiariser avec les outils du numérique et tout ce qui y a trait.



Figure 6 : L'espace numérique de la médiathèque de Sucy (photo Lorelei Morisseau, 13/11/2021)

2.2. Les centres sociaux et missions d'accompagnement

a) Le centre social Michel Catonné, Boissy-Saint-Léger

À l'ouest de la commune, la structure se situe au cœur d'un quartier entouré de logements collectifs et de logements individuels, dans un quartier populaire, compte-tenu du reste de la ville. La structure est desservie par plusieurs lignes de transports en commun, notamment des bus, accessibles depuis la gare RER. Un centre commercial bien desservi est également présent à proximité de la structure.

Le centre social diversifie son offre pour répondre à la demande de la population de Boissy-Saint-Léger, dont les demandes liées au numérique. Deux ordinateurs sont en libre-service à l'entrée et des ateliers numériques sont également proposés par France Service animés par deux de leurs agents.

b) Espace Départemental des Solidarités (EDS), Boissy-Saint-Léger

Située à proximité de la gare du RER A, la structure est également à proximité du centre social Michel Catonné (500m). Il s'agit d'un service de proximité qui propose un service d'accès au droit. L'EDS propose un service d'aide aux démarches administratives.

Cette structure est accessible à tout type de profils. Les usagers sont encadrés par des assistantes sociales. La structure ne propose pas de postes en libre-service, mais un référent numérique y est présent et propose des aides au numérique sur rendez-vous.

c) Centre Socioculturel Madeleine Rébérioux, Créteil

Cet établissement se trouve au cœur de la ville de Créteil et est accessible via de nombreux transports tels que le métro ou encore le bus. La structure est facilement accessible via la ligne 8 du métro (station Pointe du Lac), ainsi que par plusieurs lignes de bus. L'espace numérique appelé *Cyberspace* est très peu visible au sein de la structure.

Avec peu de matériel (quatre postes fixes fonctionnels et un PC portable pour la responsable), la structure propose cependant des ateliers d'accompagnement au numérique. Ce manque de moyens matériels est lié au statut associatif du *Cyberspace*. Cependant le centre socioculturel distribue gratuitement sur demande des carnets appelés *Pass Numérique* d'une valeur de 10 euros par ticket, afin de participer à d'autres ateliers numériques ou liés au numérique dans la commune.

d) Maison de la famille, Le Plessis-Tréville

La Maison de la Famille se situe au rez-de chaussée d'un habitat collectif au cœur d'un quartier pavillonnaire, à l'intersection entre habitats collectifs et habitats individuels. Elle est desservie par les arrêts de bus 206 et 207. La structure reste cependant relativement isolée, au cœur de la Cité de la joie, qui est un quartier modeste au regard des données par IRIS des revenus médians annuels de l'INSEE en 2018. La Maison de la Famille accompagne tout type de public. Du fait de son implantation dans son environnement, la structure semble être un service de proximité ouverte au public résidant dans la cité.

La structure propose plusieurs types d'accompagnement liés au numérique. Nous trouvons en premier lieu des services d'accompagnement administratif concernant des demandes liées par exemple à la CAF ou Pôle emploi. Ces aides se font sur rendez-vous avec un conseiller. Des ateliers d'initiation à l'informatique sont également proposés pour les habitants du Plessis-Tréville. On ne retrouve pas des postes en usage libre, la structure compte 4 ordinateurs, mais ils sont réservés pour les ateliers.

e) Mission locale, Le Plessis Tréville

Cette structure est située à proximité de la médiathèque et reste peu indiquée de l'extérieur. La mission locale agit auprès d'un public jeune (16 à 25 ans) et a pour but d'aider à l'orientation et à l'insertion professionnelle.

La structure propose un cyberspace libre d'accès, qui contient 12 ordinateurs, un scanner et une imprimante, pour les usagers ainsi que des ateliers pour les jeunes liés à la recherche d'emploi, ils sont fréquents mais n'ont pas de récurrence précise dans leur déroulés. De plus, les jeunes ont des suivis personnalisés avec des conseillers de manière fréquente.



Figure 7 : Photographie de la façade de la Mission locale. Réalisée par Emmy Fickinger le 05/11/2021

f) La maison des séniors, Sucy-en-Brie

Comme son nom l'indique, cette structure s'adresse à un public particulier : les séniors. La structure prête ses salles à des associations et propose de l'aide aux personnes âgées, notamment des ateliers pour apprendre à maîtriser le numérique. Ainsi lors du mois d'octobre un intervenant, provenant de l'association Delta 7, a animé 10 séances d'accompagnement numérique sur tablette.

g) Centre municipal La Colline, Chennevières-sur-Marne

Le profil des usagers en termes de classe d'âge ne prend pas une forme spéciale car les services fournis sont très variés et répondent à plusieurs besoins (scolaire, recherche d'emploi...). Il y a quatre postes en accès libre avec la possibilité de bénéficier d'une aide de la part des agents. Une nouvelle animatrice numérique est présente depuis le début de l'année 2022 pour mettre en place des activités et améliorer l'accompagnement.

2.3. Centres culturels

a) Maison Pour Tous Jean Ferrat, Créteil

La Maison Pour Tous Jean Ferrat se situe à proximité des transports (bus et métro), proche du collège Plaisance. La structure est indiquée par un panneau à la sortie du bus 281, et est donc facile à trouver. De l'extérieur, l'espace Jean Ferrat est remarquable, se situant dans une rue passante et accueillant donc un public très divers. Nous ne pouvons cependant pas voir la présence des ordinateurs disponibles depuis l'extérieur. Nous pouvons néanmoins noter la présence d'un accès PMR (personnes à mobilité réduite) et d'une grande amplitude horaire. De nombreux ateliers ainsi que plusieurs activités sont disponibles afin de garantir un accès facile à la culture au sens large du terme.

En ce qui concerne les ateliers numériques, il s'agit d'ateliers d'informatique ou d'art visuel. Ces ateliers nécessitent une adhésion mais se tiennent toutes les semaines au sein de la structure. Ils sont programmés à l'année et requièrent une inscription payante de 90 euros à

l'année avec une adhésion à la MPT de 13 euros pour les adultes. Les postes sont en semi-libre-service : en théorie ils ne peuvent pas être utilisés en dehors des ateliers, mais concrètement, plusieurs personnes viennent aux horaires des ateliers pour les utiliser, sans prendre part à l'atelier, si les postes sont disponibles.

b) Centre culturel Wladimir d'Ormesson, Ormesson-sur-Marne

Le centre culturel d'Ormesson se situe près du centre-ville et également à moins de 200 mètres de la mairie. De l'extérieur, l'établissement est facilement visible. Cependant, le Centre Culturel est mal desservi par les différents transports existants avec seulement une ligne de bus y permettant l'accès. La commune d'Ormesson a cependant mis en place un service de navette gratuit pour les plus de 65 ans qui permet de relier plusieurs espaces de la ville. Il faut donc préférer la mobilité douce (piéton, vélo...) ou la voiture pour y accéder, cette dernière pouvant être garée sur un parking réservé à cet établissement de 250 places.

L'étude s'est concentrée sur l'association familiale d'Ormesson qui utilise les locaux du centre culturel Wladimir d'Ormesson. Dans ce cadre, des ateliers sont proposés auxquels participent majoritairement des seniors, encadrés par un intervenant spécialisé. Les participants doivent venir avec leur propre matériel (ordinateurs, souris...). Les ateliers ont lieu le mardi matin, il y a deux groupes de niveaux (débutants et intermédiaires), qui ont lieu en alternance (une semaine sur deux).

2.4. Structure associative

a) Emmaüs Connect, Créteil

Cette structure est implantée dans le quartier de L'Abbaye, qui est un quartier plus populaire que les autres au regard du reste de la commune de Créteil d'après le revenu annuel médian de l'IRIS (source: INSEE 2018). Cet espace est également caractérisé par une population majoritairement jeune habitant en grands ensembles. En lien avec la municipalité, la structure agit auprès des habitants en proposant treize postes d'ordinateurs (dont la plupart malheureusement inaccessibles pour cause de dégât des eaux au moment de l'enquête) ainsi qu'une aide ponctuelle pour des besoins variés (administratif, bureautique...). Pôle Emploi offre sur la structure des initiations aux outils du numérique sur une durée d'une à deux semaines.

2.5. Établissements administratifs

a) Le Kiosque, Alfortville

Cet établissement de petite taille est situé dans le quartier de la mairie, à proximité immédiate de la gare du RER D Maisons-Alfort-Alfortville. Il est spécialisé dans l'accueil, le conseil et l'accompagnement aux démarches administratives. Les horaires particuliers (7h30-12h30 puis 16h30-19h30) permettent aux personnes de s'y rendre juste avant ou après le travail. Il suffit d'y entrer, sans rendez-vous, et de demander à l'accueil les services nécessaires (utilisation d'ordinateur, accompagnement etc). Le Kiosque sert également de relais de la mairie pour désengorger celle-ci en matière de demandes administratives. Deux

postes sont à disposition des usagers, le premier à l'entrée du centre est une tablette qui peut accompagner sans l'aide d'un conseiller principalement pour des procédures administratives (accès à des caisses d'aide, la poste ou autre), et le deuxième plus en retrait permet plus d'intimité, et d'accéder à des services d'imprimerie et de photocopie.

b) Relais-Mairie Les Bleuets, Créteil

L'établissement Les Bleuets s'inscrit dans l'espace Relais-Mairie et se situe dans la même zone que la MPT Jean Ferrat. Il est donc facile d'y accéder pour toute demande d'aide administrative.

La majorité des utilisateurs sont des seniors. En ce qui concerne les ateliers du numérique, ils sont peu nombreux et s'organisent toutes les deux semaines le mercredi matin en collectif et l'après-midi de manière individuelle. Ces ateliers sont pris en charge par une association (ICI) qui apporte à chaque atelier des ordinateurs portables, pour une capacité totale de huit personnes par atelier. Ces séances visent plus particulièrement des personnes âgées en raison des thématiques abordées comme les recherches internet, la gestion de boîte mail. Cela permet de compenser l'écart de pratique entre les différentes classes d'âges de Créteil. Il semblerait par ailleurs que de nouveaux créneaux soient ajoutés en raison d'une forte demande.

c) Maison France Services, Santeny

La maison France Service (à gauche sur la photo) est située dans le centre-ville, à côté du poste de gendarmerie, dans le quartier du centre village, proche des commerces et services ainsi que du lieu de culte. Ses nombreuses fonctions (de structure d'accompagnement numérique, poste, service civil de mairie, service d'allocations) et sa situation au sein des mêmes murs que le poste de police (à droite), rendent le lieu peu identifié. Des prospectus et panneaux discrets indiquent souvent l'un des services, et nous pouvons supposer que la centralisation est connue des locaux au vu de la taille de la population de Santeny. De plus, la structure se trouve proche de l'arrêt du bus 12 Santeny Mairie la rendant facilement accessible.

La structure permet l'utilisation du seul ordinateur disponible si nécessaire en dialogue avec la personne chargée de l'accueil. Le flux étant faible, il n'y a pas d'attente. Les profils des usagers varient, mais l'aide administrative ainsi que celle liée à l'accès au numérique sont majoritaires, notamment en ce qui concerne les aides sociales comme les demandes CAF.



Figure 8 : La Maison France Services de Santeny (photo Vincent Biscos, 11/10/2021)

Tableau 4 : Accessibilité et revenus médians des structures enquêtées, par commune (les communes en marron ont un revenu médian supérieur à celui de GPSEA, les communes en gris un revenu inférieur)

Commune	Structures	Accessibilité	Revenus médians de l'IRIS en euros ²⁵	Revenus médians de la ville en euros ²⁶	Revenus médians de GPSEA en euros ²⁷
Alfortville	Le Kiosque	RER D	27 050	19 695	21 558
	Médiathèque de l'Île-Saint-Pierre	RER D Bus 103	14 060		
Bonneuil-sur-Marne	Médiathèque Bernard Ywane	Bus 104, 117, 39, K	16 540	17 688	21 558
Boissy-Saint-Léger	Centre social Michel Catonné	Bus RER A	12 720	19 780	21 558
	Espace départemental des solidarités	RER A	12 720		
Chennevières-sur-Marne	Centre municipal la Colline	Voiture	13 400	21 539	21 558
Créteil	Emmaüs Connect		12 110	19 086	21 558
	Relais-Mairie les Bleuets		14 750		
	Maison pour Tous Jean Ferrat	Ligne 8 métro, Bus	18 490		
	Centre socioculturel Madeleine Rébérioux	Ligne 8 métro, Bus	16 400		
	Médiathèque Nelson Mandela		12 110		
Le Plessis-Trévise	Maison de la famille	Bus 206, 207	27 580	24 326	21 558

²⁵ INSEE, 2018.

²⁶ GPSEA, 2020.

²⁷ GPSEA, 2020.

	Médiathèque Jacques Duhamel	Bus 206, 207, 209 RER E Parking payant	27 580		
	Mission locale		27 580		
Ormesson-sur-Marne	Centre d'Action Sociale		34 720	26 558	21 558
	Centre culturel Wladimir d'Ormesson	1 ligne de bus Navette gratuite pour les seniors Parking gratuit	34 720		
Santeney	Maison France Services	Bus 12	29 490	29 015	21 558
Sucy-en-Brie	Maison des seniors	Parking Bus en centre-ville RER A	29 500	25 654	21 558
	Médiathèque	Bus 1, 4, 5 RER A	29 500		

PARTIE 3 : TYPOLOGIE DES RAPPORTS AU NUMÉRIQUE

1. D'une catégorisation classique des « exclu·e·s du numérique »...

L'enquête menée auprès des 81 usagers rencontrés dans les différentes structures semble montrer une faible proportion de véritables « exclu·e·s du numérique » dans l'échantillon. En effet, **les personnes ayant déclaré ne pas se sentir du tout à l'aise** avec les outils numériques ne représentent que **24 enquêté·e·s sur 81**, soit 29,7 %.

Parmi les personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec le numérique, un profil d'utilisateur est prédominant et l'âge semble être un des critères révélateurs de l'exclusion au numérique : **21 personnes sur 24 sont des personnes de plus de 55 ans** (soit 87,5 %). Cela peut s'expliquer par le sentiment d'être dépassé·e par les outils numériques et leurs usages. En effet, beaucoup de seniors ont connu tardivement l'arrivée du numérique et peu s'y sont vraiment intéressé·e·s dès le début. A contrario, nous avons pu constater que la plupart des personnes ayant eu recours au numérique dans le cadre de leur travail/études (passé ou actuel) disent se sentir à l'aise avec le numérique, même si certains ont recours à une aide ou un accompagnement plus ou moins régulièrement.

Nos enquêtes ont permis de montrer que le critère d'âge correspond souvent à un **sentiment de méfiance vis-à-vis du numérique** et des usages d'internet. En effet, 20 personnes sur 24 (soit 83 %) ont exprimé un sentiment de méfiance. Beaucoup sont sensibles aux discours sur les menaces, arnaques et actes de cybercriminalité associés à l'usage des outils numériques et d'Internet. Ainsi, par méfiance, ces personnes tendent à s'éloigner de ces outils, quitte à déléguer leur usage à des personnes de leur entourage lorsque cela s'avère nécessaire.

De plus, dans cette catégorie de personnes « pas du tout à l'aise » avec le numérique, les femmes sont majoritaires (22 femmes contre 2 hommes, soit 91,7 % de femmes) et, les femmes de plus de 55 ans représentent à elles seules 23,5 % du total des enquêtés. Ces résultats doivent néanmoins être interprétés à l'aune de la sur-représentation générale des femmes dans l'échantillon. De cette caractéristique de notre échantillon, nous pouvons d'ailleurs tirer une hypothèse d'interprétation : les femmes auraient plus tendance à faire un pas vers le numérique malgré les difficultés rencontrées, comme en témoigne leur présence plus marquée dans les structures et les dispositifs d'accompagnement proposés.

A la lueur de nos entretiens, d'autres profils de personnes dites « exclues » du numérique, en tout cas en demande d'accompagnement, se sont dessinés. Certains profils témoignent d'une distance choisie et assumée avec le numérique, d'autres correspondent davantage à une exclusion subie.

Ainsi, pour établir un bilan global, les autres catégories de personnes exclues que l'on peut relever sont les suivantes :

- Les personnes ayant des difficultés avec la langue française
- Les personnes en recherche d'emploi ou de formation (public jeune 18-26 ans)
- Les étudiant.e.s (jeunes hommes notamment)
- Les personnes qui n'ont pas les ressources nécessaires pour effectuer leurs démarches administratives numériquement (notamment à cause des prix pour accéder aux outils et usages du numérique)
- Personnes ne souhaitant pas faire leurs démarches administratives en ligne (toutes raisons confondues : méfiance, préférence pour les versions papier...)

2. ...à une typologie des rapports au numérique

L'analyse des 81 entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête a mis au jour une grande diversité d'attitudes et de positionnements face à l'utilisation des outils numériques chez les personnes enquêtées. Pour systématiser cette démarche et faciliter la comparaison des entretiens, nous avons codé le contenu de ces derniers à partir de trois critères :

- Ressenti face aux outils numériques (confiant/mitigé/en difficulté)
- Méfiance (aucune méfiance/méfiance exprimée)
- Entourage (entourage disponible/personne ponctuellement entourée/personne isolée)

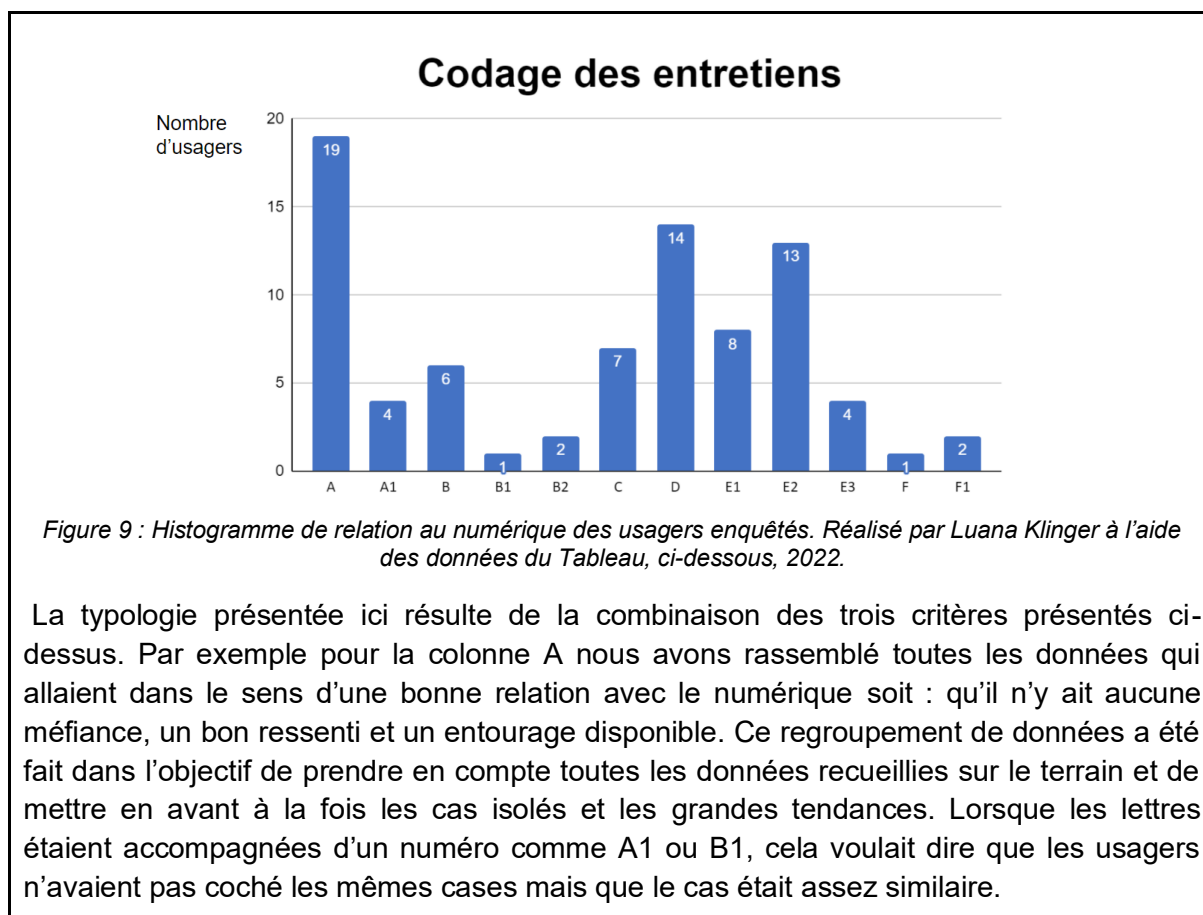
Le codage des entretiens nous a permis de construire une typologie, comme décrit dans l'encadré et le tableau 5. L'histogramme présenté en figure 11 montre que les personnes enquêtées (19) les plus nombreuses correspondent au type A (en confiance avec le numérique, entourage disponible, aucune méfiance). Nous pouvons nous demander si ces personnes se sentent à l'aise, en confiance parce que leur entourage est disponible en cas de difficultés à utiliser les différents équipements.

14 enquêtés (barre D) ont des difficultés à utiliser les outils du numérique et ont de la méfiance avec un entourage ponctuellement disponible. Cela nous indique alors que les personnes qui ont des difficultés avec le numérique ressentent davantage de méfiance tout en sachant qu'elles ne sont pas forcément toujours aidées en cas de besoin. Comme le montre la colonne E2, 13 personnes ont répondu qu'elles étaient mitigées sur l'utilisation des outils numériques, qu'elles n'étaient pas méfiantes, mais que leur entourage était ponctuellement présent pour les aider, ou qu'elles étaient isolées. Ce groupe nous montrerait que l'entourage a une influence sur l'utilisation des outils numériques, en effet c'est un groupe qui ne se sent pas confiant mais qui ne se qualifierait pas non plus comme étant en difficulté. Ainsi, l'entourage semble exercer une influence significative dans l'utilisation des outils numériques.

La combinaison des critères dans cette démarche typologique nous montre que, malgré les grandes tendances marquées par les colonnes A, D et E2, il existe aussi des profils plus spécifiques, représentés par les lettres F ou encore B1, qui présentent des associations plus inattendues entre les trois facteurs de la typologie.

En combinant les types proches de manière à simplifier l'information, nous parvenons à quatre grandes catégories :

- Les personnes confiantes dans leur utilisation des outils numériques
- Les personnes qui sont à l'aise mais qui peuvent en apprendre plus
- Les personnes qui ont une relation difficile avec le numérique
- Les personnes qui sont réfractaires au numérique



²⁸ Voir totalité des résultats, annexe 2, P.66.

Tableau 5 : Codages des entretiens. 2022.

Ressenti face au numérique : 1) confiant, 2) mitigé, 3) en difficulté

Méfiance : 0) aucune méfiance, 1) méfiance présente

Entourage : 1) entourage disponible, 2) personne ponctuellement entourée, 3) personne isolée

Codage des entretiens			Types
Ressenti face aux outils numériques	Méfiance	Entourage	
1	0	1	A
2	0	1	A1
3	1	3	B
1	1	3	B1
2	1	3	B2
2	1	2	C
3	1	2	D
1	0	2	E1
2	0	2	E2
2	0	3	E2
2	0	2	E2
3	0	3	E3
2	1	3	F
2	1	1	F1

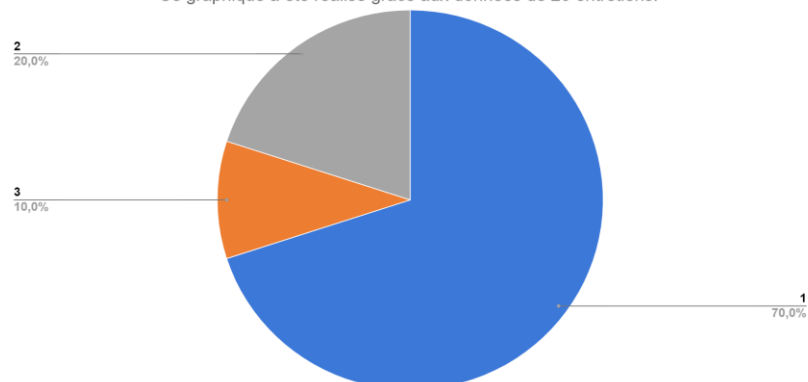
Les personnes confiantes dans leur utilisation des outils numériques

Ces personnes sont généralement des femmes, plutôt jeunes, qui utilisent les outils du numérique dans leurs activités professionnelles, dont l'entourage est susceptible de les aider, et qui n'ont pas de méfiance envers le numérique. Cette catégorie de personnes a été enquêtée généralement en dehors d'ateliers liés au numérique.

On constate des tendances différentes selon les âges. En effet, sur le premier diagramme de la figure 12 ci-dessous, près de 70 % des 15-29 ans se disent en confiance avec le numérique, tandis que 20% indiquent que cela dépend des usages. À l'inverse, le second diagramme indique que plus de la moitié des plus de 65 ans de l'échantillon se disent en difficulté face au numérique. Ce net contraste est assez attendu, mais plus complexe à expliquer. L'analyse des entretiens fournit de ce point de vue quelques pistes.

Ressenti des personnes de 15 à 29 ans face aux outils numériques

Ce graphique a été réalisé grâce aux données de 20 entretiens.



Ressenti des personnes de 65 ans et plus face aux outils numériques

Ce graphique a été réalisé grâce aux données de 36 entretiens.

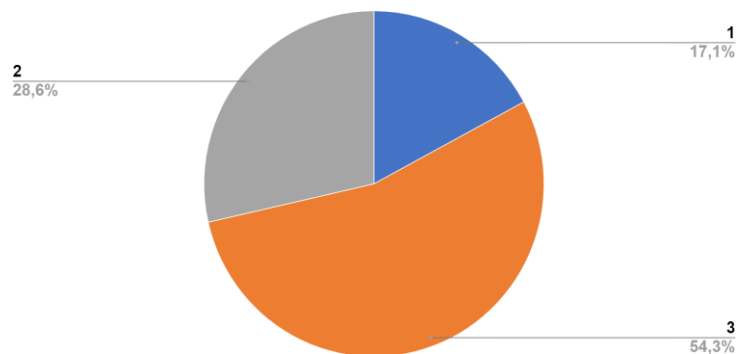


Figure 10 : Diagrammes du ressenti par tranche d'âge des personnes interrogées. Réalisé par Luana Klinger, 2022.

1) confiant, 2) mitigé, 3) en difficulté

Lorsqu'on interroge les personnes les plus jeunes sur la manière dont elles ont appris à utiliser le numérique, elles nous répondent :

« En autodidacte, pour jouer avec le téléphone de mon père lorsque j'étais plus jeune. »²⁹

« J'ai grandi avec. »³⁰

« Parce que j'utilise ça tout le temps et depuis longtemps »³¹

²⁹ Entretien réalisé par Gabriel Ginape, avec un homme étudiant/en formation, âgé de 15 à 29 ans, à la médiathèque Nelson Mandela à Créteil, le 30/10/2021 à 12h10.

³⁰ Entretien réalisé par Gabriel Ginape, avec une femme étudiante âgée de 15 à 29 ans, à la médiathèque Nelson Mandela à Créteil, le 30/10/2021 à 16h.

³¹ Entretien réalisé par Gabriel Ginape, avec une femme étudiante âgée de 15 à 29 ans, à la médiathèque Nelson Mandela à Créteil, le 10/11/2021 à 15h30.

En ce sens, nous comprenons que la tranche d'âge des 15 à 29 ans a plus de facilité dans l'utilisation du numérique dans la mesure où elle a grandi avec les équipements numériques, contrairement aux plus âgés, et notamment aux retraités, qui ont connu principalement le numérique dans le cadre de leur travail : « *Je travaillais avec un ordi dans le service des transports à la mairie de Sucy* »³².

D'autres explications peuvent éclairer cette relation avec le numérique, comme en témoignent ces mots d'un usager :

*« Bah on fait tout en dématérialisé, donc moi j'ai pas attendu le Covid pour dématérialiser, ça m'arrangeait même pour envoyer mes feuilles d'impôts, c'était dématérialisé, ça m'a toujours arrangé et en même temps je peux pas dire 'oui on est pour la planète' si de l'autre côté on utilise une tonne de papier, donc je me dis c'est ridicule... »*³³

Chez certaines personnes, le choix du numérique pour les démarches administratives procède d'une sensibilité aux questions environnementales, comme l'illustre cet enquêté pour qui l'utilisation du numérique procède d'un choix conscient et pleinement assumé.

Les personnes qui sont à l'aise mais peuvent en apprendre plus

Cette catégorie est plus équilibrée que la précédente en termes de genre et d'âge. En analysant la base et le contenu des entretiens, on remarque que de nombreuses personnes ont un rapport globalement positif au numérique, mais expriment un besoin particulier de se perfectionner pour certains usages précis comme les démarches administratives :

*« J'ai de la famille mais personne ne m'aide. Vous savez, les jeunes faut pas trop leur demander. Ils sont dans leur truc alors moi je me débrouille par moi-même. Ou alors je demanderai ici... sinon je me débrouille par moi-même, je demande pas. »*³⁴

*« Pour moi, le niveau est bon mais je pense que la médiathèque pourrait augmenter le niveau car la technologie évolue vite et nous ne sommes pas tous au même stade d'apprentissage. Nous avons à peu près 1h pour chaque personne, ce n'est pas suffisant bien que l'équipe vienne nous favoriser en nous motivant et en nous faisant des compliments. »*³⁵

Nous pouvons relever que les personnes qui auraient besoin d'aide mais qui n'en reçoivent pas, ou pas assez, sont des personnes qui n'osent pas forcément demander, notamment des personnes âgées dont les proches sont peu disponibles pour leur expliquer l'utilisation des outils numériques. C'est pour cela que ces personnes préfèrent se tourner davantage vers des professionnels lors d'ateliers au numérique, même si la durée de l'atelier peut être perçue comme insuffisante pour apprendre. De plus, il est important de souligner que les connaissances acquises lors des ateliers peuvent être oubliées faute de pratique, lorsque les personnes ne disposent pas de l'équipement nécessaire chez elles.

³² Entretien avec une femme retraitée de 79 ans à la Maison des Seniors de Sucy-en-Brie.

³³ Entretien réalisé par Sophie Reyjal, avec un homme de 30 ans sans emploi, à Madeleine Rébérioux, le 10/11/2021.

³⁴ Entretien réalisé par Ayden Gervais, avec une femme retraitée, âgée de 70 ans, à Créteil le 10/11/2021.

³⁵ Entretien avec un homme de 46 ans à la médiathèque de Bonneuil-sur-Marne le 12/11/2021 à 14h.

On peut également relever que le gain de temps et l'économie de déplacements permis par la dématérialisation des démarches peut constituer un facteur de motivation dans l'apprentissage :

« Ça évite les temps d'attente, ça évite « attends, revenez, vous n'avez pas les bons documents ». On voit, on ouvre un compte sur internet, en scannant ou en photographiant tous les documents et puis tout est fait. Alors qu'à la banque, il faut avoir un rendez-vous, il faut attendre euh... voilà et puis « les documents c'est pas bon. ». « Non faut signer » »³⁶

« Par exemple, les tickets de train au lieu d'aller à la gare de Lyon, d'aller à la réservation ou alors derrière les machines ou les distributeurs et faire la queue et, ben paraît-il, c'est Mathieu qui m'a expliqué ça, qu'avec l'ordinateur, je peux, mais ça je sais pas le faire, malheureusement. »³⁷

Les personnes qui ont une relation difficile avec le numérique

Ce sont généralement des personnes âgées qui éprouvent des difficultés dans l'utilisation du numérique et aimeraient en apprendre davantage.

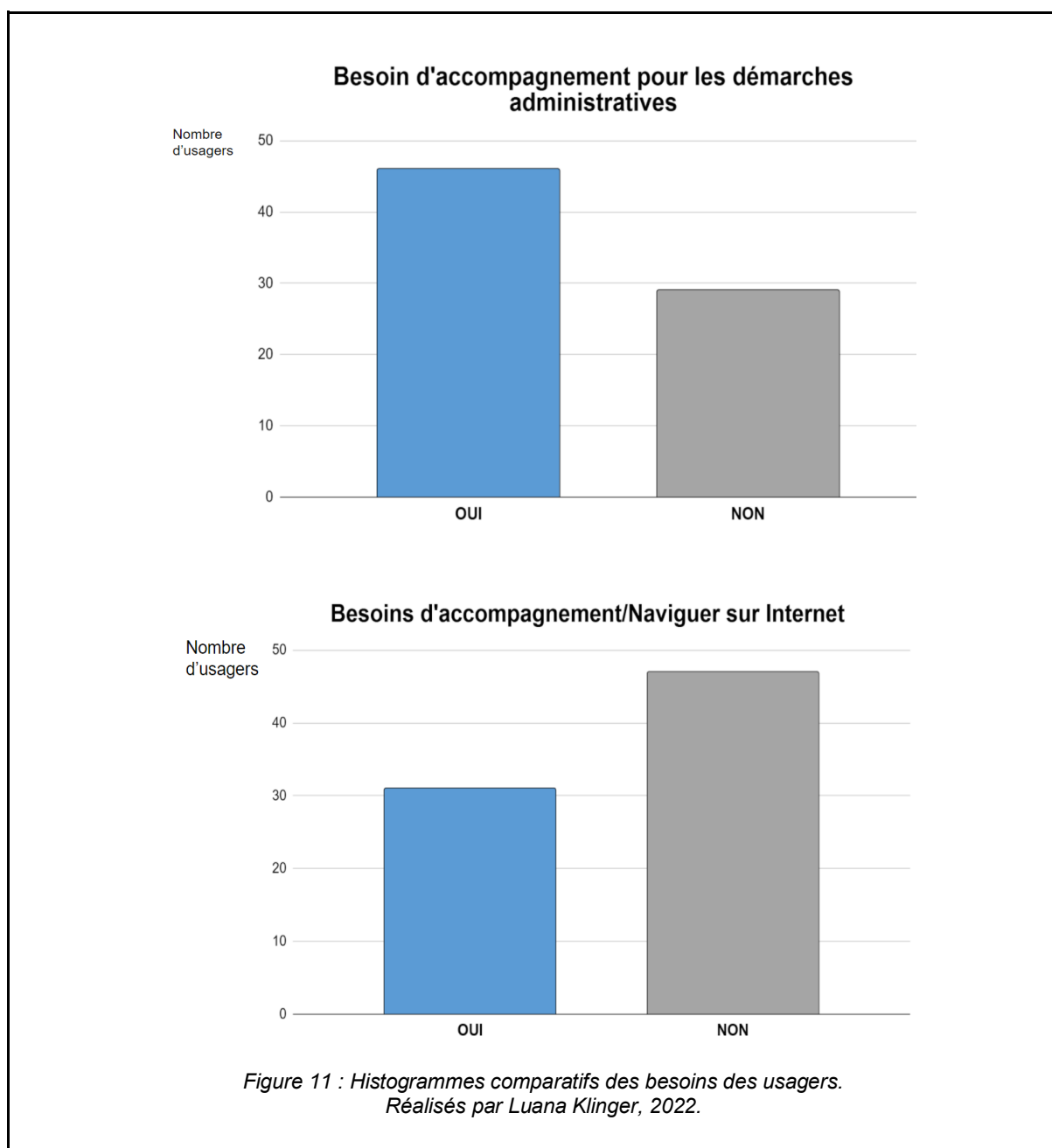
Dans cette catégorie, on prend en compte les personnes qui :

- se sentent contraintes à en apprendre plus
- expriment le souhait d'en apprendre plus
- n'ont pas de proches pour les aider ou ont des difficultés pour apprendre
- trouvent les sites et portail de l'administration trop complexes à utiliser

En analysant les données, nous nous rendons compte que beaucoup de personnes âgées sont en possession d'outils numériques mais ne savent pas les utiliser pour en apprendre davantage. Les deux histogrammes de la figure 13 illustrent ce phénomène.

³⁶ Entretien réalisé par Ayden Gervais, avec une femme sans activité, âgée de 55 à 64 ans, à Madeleine Rébérioux, le 10/11/2021 à 14h30.

³⁷ Entretien réalisé par Ayden Gervais, avec une femme retraitée de plus de 65 ans, à Créteil, le 18/11/2021.



Avec ces deux histogrammes, nous nous rendons compte que la majorité des personnes interrogées n'ont pas besoin d'accompagnement pour tout ce qui concerne la navigation sur Internet (48 personnes contre 30). En revanche, les besoins d'accompagnement sont réels en ce qui concerne les démarches administratives : 47 enquêtés en ressentent le besoin, contre 29 qui pourraient s'en passer.

Une analyse plus poussée du contenu des entretiens fournit des pistes pour comprendre pourquoi les enquêtés ont autant besoin d'accompagnement dans leurs démarches. Une première explication semble résider dans la conception des sites et interfaces de l'administration, ou encore des applications de télémédecine, qui introduisent une rupture par rapport aux démarches papier ou téléphoniques :

« - Vous avez déjà essayé de le faire par internet – les impôts – ?

- Non jamais, jamais... On a plus de mal quand on est à la retraite. Tant qu'on est dans la vie active c'est différent parce qu'on est entouré, on est porté par les autres et puis vous gérez tout. Après vous êtes un peu mis de côté. Donc on évolue pas avec ça... »³⁸

« - De manière générale pour les démarches administratives.. ?

- Je me débrouille, mais y'en a qui sont trop compliquées. Y'a des trucs de la CAF que je devrais faire, je n'y arrive pas. Je leur écris des lettres suivies mais c'est comme si je n'avais rien fait. »³⁹

« Mais bon pour les démarches administratives... je suis quand même pas très à l'aise avec ça parce que par exemple j'ai pas jusqu'à maintenant... j'ai résisté à la demande de l'administration de faire les déclarations d'impôt sur internet. J'en suis resté au papier moi. »⁴⁰

« 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. On peut vivre sans télévision mais nous ne pouvons pas vivre sans internet car sinon c'est énormément de contraintes comme par exemple pour prendre rendez-vous sur Doctolib. Cela nous prive de liberté. »⁴¹

Ces verbatim montrent que les difficultés éprouvées par les personnes âgées tiennent moins à une méconnaissance ou un rejet des outils numériques en général qu'à la rupture, souvent brutale, que représente la dématérialisation des démarches administratives et de santé.

Lors des entretiens, nous remarquons que le sentiment d'obligation aux individus de faire leurs démarches administratives en ligne est présent, et perçu comme « une privation de liberté », toutes les personnes ne sachant pas ou ne pouvant pas forcément les faire en ligne (par manque d'équipements par exemple).

Par ailleurs, le sentiment d'exclusion face au numérique n'est pas toujours aisé à différencier d'une situation plus générale d'isolement et d'érosion des sociabilités. Dans certains entretiens, les ateliers numériques sont ainsi perçus comme une échappatoire, un lieu de socialisation et une ouverture au monde extérieur, pour se sentir moins isolé·e.

³⁸ Entretien avec une femme retraitée de 63 ans, à Créteil, le 10/11/2021.

³⁹ Entretien avec une femme retraitée de 63 ans, à Alfortville, le 17/11/2021.

⁴⁰ Entretien avec un homme retraité de 75 ans, à Créteil, le 24/11/2021 à 13h45.

⁴¹ Entretien réalisé par Ayden Gervais avec une femme retraitée de plus de 65 ans, à Créteil, au Relais-Mairie, le 17/11/2021 à 14h30.



Figure 12 : Photographie d'un atelier au numérique à la maison des seniors de Boissy-Saint-Léger. Prise par Luana Klinger le 10/11/2021 à 14h43.

Sur la photographie en figure 14, nous pouvons voir des femmes suivant l'atelier sur des tablettes haut de gamme dans une salle informatique. Certaines fixent leurs écrans, ou rapprochent leurs écrans pour mieux voir. D'autres fixent l'animateur de l'atelier, voire discutent entre elles. Cette photographie est très représentative des ateliers auxquels l'un des groupes a pu assister. Les personnes en formation avaient alors développé une relation de grande proximité avec le référent numérique, allant jusqu'à le retrouver en dehors des ateliers pour lui poser des questions. Cette proximité était facilitée par le fait que le référent était jeune et leur faisait penser à leurs enfants ou petits-enfants. En ce sens, les ateliers numériques constituent non seulement des lieux d'apprentissage, mais aussi, par leur régularité et les liens interpersonnels qu'ils instaurent, des lieux de sociabilité.

Les personnes réfractaires au numérique

Ce sont aussi, en majorité, des personnes âgées. Ces personnes éprouvent un sentiment de défiance, n'ont pas de relation avec le numérique et n'en veulent pas. Elles ont l'habitude de faire leurs démarches administratives en se déplaçant auprès des organismes ou sur papier. Les entretiens fournissent deux principaux éléments d'explication de cette posture : la crainte vis à vis d'internet, et l'absence de besoin numérique.

- La crainte au sujet des données et des dangers potentiels d'Internet

« Les virus, les fenêtres intempestives. »⁴²

« Par exemple, pour les réseaux sociaux, je ne suis absolument pas à l'aise. Je suis très méfiante. »⁴³

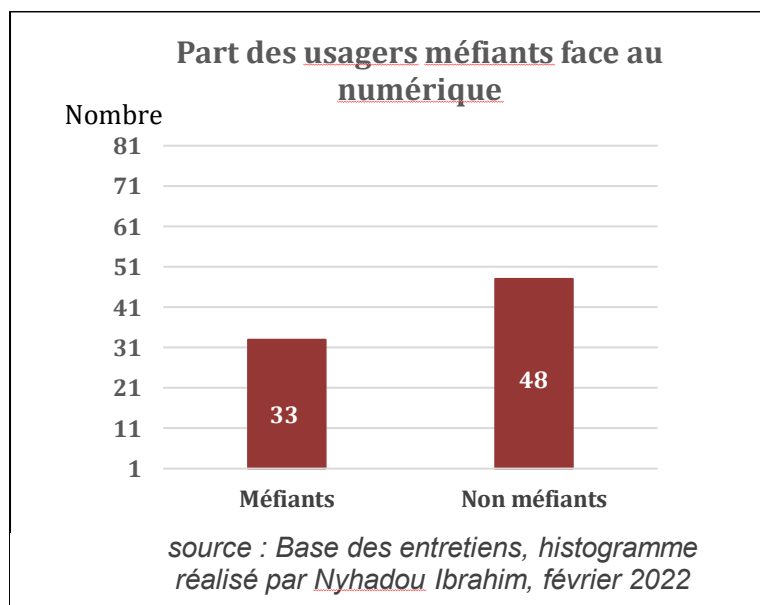
⁴² Entretien réalisé par Gabriel Ginape, avec un homme demandeur d'emploi, âgé de 55 à 64 ans, à la médiathèque Nelson Mandela à Créteil, le 21/11/2021 à 12h30.

« Moi je constate que depuis que l'hôpital où je vais a été piraté, je ne reçois que des arnaques (gendarmeries, etc...). [...] Je comprends, moi j'ai été arnaquée parce que j'étais faible et j'ai fait une bêtise. Du coup je suis sur mes gardes. Il a profité de ma faiblesse. J'ai été bête mais j'étais pas bien. Du coup là je traîne. Je me suis marqué ce que je devais faire mais je traîne. C'est une mauvaise expérience qui fait que... Je suis cadre, j'ai été ingénieure pendant 25 ans. En plus vu que je n'ai pas de compagnon, ou d'enfants qui passent par la maison, je ne connais pas les nouveautés. »⁴⁴

« 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 m'en sortais mieux avant que maintenant mais bon j'arrive quand même. Sauf payer par internet, j'aime pas parce que y'a des problèmes. Même pour le train je préfère aller sur place. J'aime pas payer avec ma carte. Je l'ai fait mais je le fais presque plus. »⁴⁵

« J'en utilise déjà beaucoup, mais j'ai toujours peur que mes données soient piratées. Donc je vais que sur des sites sécurisés »⁴⁶

Certain·e·s enquêté·e·s ressentent une grande méfiance vis-à-vis des sites, des logiciels et d'Internet. Cela peut être dû à une mauvaise expérience personnelle telle qu'une arnaque, à la gêne que représentent les fenêtres intempestives, ou encore à une réticence à fournir ses données personnelles et bancaires aux sites qui les réclament. Cependant, la relative méconnaissance des outils numériques peut aussi être cause de méfiance. Ainsi, la fréquentation des ateliers de formation au numérique peut aider les personnes concernées à mieux comprendre l'utilisation des données, et ainsi à ressentir moins de méfiance et à se sentir un peu plus en confiance : par exemple le fait d'aller sur des sites uniquement sécurisés. Au total 33 personnes sur les 81 interrogées, donc une minorité non négligeable, font état d'une méfiance vis-à-vis du numérique.



⁴³ Entretien réalisé par Sophie Reyjal, avec une femme avec activité, âgée de 55 à 64 ans, à Madeleine Rébérioux, le 10/11/2021 à 14h30.

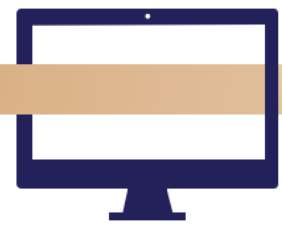
⁴⁴ Entretien avec une femme retraitée de 63 ans, à Alfortville, le 17/11/2021.

⁴⁵ Entretien avec une femme retraitée de 70 ans, à Créteil, le 10/11/2021.

⁴⁶ Entretien avec une femme sans activité, entre 55 et 64 ans, à la médiathèque Nelson Mandela, à Créteil, le 21/11/2021 à 13h30.

-
- Aucun besoin d'utilisation, toutes les démarches sont faites sur papier

Cette situation a été documentée dans un entretien non enregistré avec une femme de plus de 65 ans à la Maison des Séniors de Sucy-en-Brie. Elle a très explicitement formulé qu'elle était contre les démarches administratives en ligne et qu'elle n'en faisait aucune. Elle utilise donc exclusivement des formulaires papier. De plus, elle n'utilise son téléphone portable d'ancienne génération que pour le strict minimum, expliquant n'être « *pas du tout à l'aise que ce soit avec mon téléphone ou avec l'ordinateur...* ».



PARTIE 4 : RETOUR ET ANALYSE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE SUR LE TERRITOIRE DE GPSEA

1. Les attentes des usagers

Les typologies de profils que nous avons établies à partir des entretiens formels et informels auprès des usagers et des employés des structures permettent de mieux comprendre leurs attentes concernant le numérique.

La majorité des entretiens a montré une volonté des usagers d'acquérir une certaine autonomie dans leurs usages du numérique. Le degré d'autonomie semble, dans les représentations des usagers, correspondre à leur niveau de compétences. Certaines structures répondent globalement à leur demande en proposant des ateliers dédiés au numérique. Mais certain·e·s enquêt·e·s ont formulé une demande d'approfondissement du contenu de ces ateliers et le développement d'un suivi sur le temps long, pour éviter de perdre leurs acquis. Une autre attente exprimée par les usagers concerne la mise en place d'ateliers plus spécifiques, orientés vers la maîtrise des portails administratifs (imposition, CAF, etc..).

Ces attentes font écho aux constats de Pierre Mazet (sociologue, spécialiste des usages numériques) au sujet des problématiques que pose la dématérialisation totale des démarches administratives. Selon lui, il est nécessaire d'acquérir une totale autonomie numérique non pas par « *des formules expresses à un coup ne [permettant] [...] ni aux individus d'acquérir des compétences numériques stables, ni aux organisations d'autonomiser leurs usagers, qui reviendront inmanquablement demander de l'aide à la première modification de l'interface d'échange* »⁴⁷.

En marge de l'enquête auprès des publics usagers, nous avons également pu nous entretenir avec des membres des équipes travaillant dans les structures. Nous constatons en général une réelle volonté de porter la mise en place de cours collectifs, et de permettre aux usagers d'avoir accès à des outils numériques modernes. Cette volonté implique néanmoins des attentes d'ordre budgétaire.

Enfin, après nos nombreuses visites dans les structures, nous avons pu constater qu'un renforcement des dispositifs de communication en leur sein permettrait aux usagers d'accéder plus aisément aux offres numériques (concernant la dispense d'ateliers, la présence d'agents numériques, etc..).

⁴⁷ Mazet P., 2019. "Vers l'État plateforme: La dématérialisation de la relation administrative", *La Vie des idées*, p.10.

2. Retour sur la notion de « fracture numérique »

Cette enquête qualitative menée directement auprès des usagers nous a permis d'affiner l'analyse de la « fracture numérique » sur le territoire de GPSEA. Nos différents constats et résultats ont été obtenus grâce aux méthodes et techniques des enquêtes qualitatives pratiquées en géographie sociale. Cette discipline permet d'enrichir l'analyse de la « fracture numérique » notamment à travers l'approche spatiale des relations des individus et des groupes sociaux au numérique. Les questionnements concernant la place des structures au sein de leur environnement, leur mise en visibilité, l'importance accordée aux profils sociaux des individus, les productions graphiques et cartographiques et la dimension critique de nos analyses constituent autant d'apports de cette discipline sur le sujet.

Notre enquête a permis d'enrichir la notion déjà très critiquée de « fracture numérique », notamment du point de vue de son usage, et de ses liens avec les inégalités sociales.

Le terme de « fracture numérique », apparu d'abord dans la presse puis dans les discours politiques, est désormais un véritable objet de recherche notamment dans le champ des sciences sociales. Il fait néanmoins l'objet de critiques, en raison de l'ambivalence et de la connotation péjorative du terme « fracture ». Ce débat terminologique ne se cantonne pas au champ scientifique : il n'a pas manqué de provoquer des réactions chez les personnes enquêtées. Lors d'un entretien avec un usager d'une structure, l'expression de « fracture numérique » a été longuement débattue, jugée trop violente et fataliste. La métaphore d'un train en marche dans lequel il faudrait monter à temps a été utilisée par un autre enquêté pour illustrer l'intégration des individus au numérique. Les personnes restant à quai seraient donc celles les plus en retard sur les questions numériques. Une des raisons pour laquelle ce terme pose problème est donc le fait qu'il postule une forme de scission entre des personnes « totalement intégrées » et d'autres « totalement exclues » du numérique et de ses pratiques ; c'est-à-dire une frontière entre ceux disposant de ressources matérielles, sociales et culturelles leur permettant d'accéder au « monde du numérique » et d'autres qui en restent en marge. Le terme de « fracture numérique » entraîne donc des sentiments d'exclusion, presque d'échec, vis-à-vis de l'apprentissage des outils numériques et de leurs usages. L'exclusion numérique apparaît alors ici non seulement comme un fait, soit ensemble de difficultés rencontrées dans telle ou telle démarche administrative, mais comme un ressenti, et éventuellement une forme de stigmatisation qui peut renforcer ces difficultés.

Ces discussions en groupe et lors des séances de mise en commun, ont montré le pertinence d'intégrer les caractères subjectifs et graduels de l'exclusion numérique, et donc de travailler selon une approche axée sur les capacités⁴⁸. Nous avons donc décidé d'employer les notions de *relation* ou de *rapport au numérique*. Cette idée de « relation au numérique » désignerait une gradation dans le rapport des individus au numérique : à l'aise / moyennement à l'aise / peu à l'aise, catégories affinées ensuite par la prise en compte de situations plus spécifiques, comme en rend compte la typologie des rapports au numérique présentée dans la troisième partie.

⁴⁸ Gradoz Julien, Hoibian Sandra. « La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre », *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 2019/2 (N° 136), p. 37-51.

Notre enquête a confirmé les résultats d'analyses portant sur les relations entre fracture numérique et inégalités sociales. La fracture numérique n'apparaît pas une inégalité de plus, générée notamment par un défaut d'équipements, mais comme une dimension de plus des inégalités sociales déjà existantes, qu'elle tend à renforcer⁴⁹. Le récent rapport du défenseur des droits⁵⁰ va dans le même sens, montrant comment certaines catégories de population sont structurellement fragilisées par l'administration numérique : handicapés, jeunes, étrangers, précaires... Nos conclusions rejoignent celles de Pierre Mazet « *toutes les études indiquent une corrélation forte entre usages du numérique et âge, niveau de diplôme et niveau de ressources* »⁵¹. Dans un contexte de dématérialisation, à terme, de toutes les démarches administratives, « *les individus les plus précaires, aussi bien économiquement que sur le plan de l'isolement social, sont moins connectés alors que, dépendants davantage de droits et prestations sociales, ils ont davantage l'obligation de le faire* »⁵². Ce paradoxe doit être pris en compte dans tout processus de dématérialisation des démarches, qui peut aggraver l'exclusion et la précarité des groupes déjà fragilisés.

La dématérialisation a pour effet d'abolir toute interaction entre les usagers et les employés des administrations. On peut supposer que cette dématérialisation tend à supprimer un certain type d'interactions sociales. Cependant, on constate un déplacement de l'accompagnement de type administratif vers un accompagnement de type numérique pour les personnes les plus fragiles dans les structures étudiées lors de notre enquête. Ce constat établit un premier niveau d'analyse entre numérique, dématérialisation et lien social. Le numérique n'est pas un objet « déconnecté » du monde social, mais au contraire une réalité qui cristallise un certain nombre d'interactions entre individus, et peut produire de nouvelles formes de sociabilité. Notre enquête a mis en lumière un deuxième niveau d'analyse, celui lié au besoin pour les usagers d'être entourés de personnes dans la même situation qu'eux. Cette socialisation devient alors une réelle motivation supplémentaire dans le processus de formation au numérique : la fréquentation de lieux proposant une offre numérique agit aussi comme facteur de socialisation. A cet égard, comme un usager enquêté l'a souligné, « il faut remettre l'humain au centre du numérique »⁵³. Par ailleurs, les personnes les mieux entourées et accompagnées sont aussi les moins exclues du numérique. Ainsi, la reproduction des fractures sociales par le numérique n'est pas systématique, et le degré de « fracture » est toujours à replacer au cœur des trajectoires individuelles (contexte familial, entourage, isolement...).

Certain·e·s enquêté·e·s ont déjà entrepris une initiation au numérique. Cette initiation passe d'abord par l'acquisition d'outils numériques. On a constaté que beaucoup d'entre elles et eux possédaient déjà des outils numériques (téléphone portable, ordinateur, tablette, imprimante...), utilisés toutefois principalement à des fins récréatives. Ce n'est pas seulement le cas des jeunes, supposés digital native : une personne âgée explique ainsi qu'elle n'a aucun mal à utiliser le numérique pour échanger avec sa famille et ses petits enfants (transmissions de photos, appels caméras, visio...) mais qu'elle se trouve bloquée pour les démarches administratives et certaines actions de la vie quotidienne nécessitant

⁴⁹ Réseaux 2004, n°127-128 : La fracture numérique ; Kiyindou, Alain (dir) (2009) : Fracture numérique et Justice sociale, *Les cahiers du Numérique*, 2009, vol 5. ; Granjon, Fabien, (2009). « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée ». In *Fracture numérique et Justice sociale. Les Cahiers du Numérique*, 2009, vol 5

⁵⁰ Défenseur des droits (2022) « Dématérialisation des services publics, trois ans après, où en est-on ? »

⁵¹ Mazet, 2019.

⁵² Mazet, 2019. A partir du rapport du Défenseur des Droits de 2017.

⁵³ Entretien avec un homme de plus de 65 ans, à la médiathèque Jacques Duhamel du Plessis-Trévis, le 17/11/2021.

l'interface numérique. Dès lors, la réalisation des démarches administratives sur les supports numériques n'est pas forcément évidente, dans la mesure où elle diffère fortement des usages les plus fréquents de ces supports. Réaliser des démarches administratives en ligne requiert une certaine aisance avec le numérique, que les usagers n'ont pas nécessairement lorsqu'ils commencent à utiliser les outils numériques.

3. Recommandations

Le résultat de nos enquêtes de terrain peut être mobilisé pour proposer certaines pistes qui nous semblent pertinentes pour améliorer et approfondir l'accompagnement au numérique des usagers des structures sur le territoire de GPSEA. Nous remarquons que des difficultés existent à la fois dans l'usage du numérique, mais aussi, bien que dans des proportions moindres, dans la possession d'outils numériques, ce qui nous conduit à identifier plusieurs axes d'intervention.

Dans un premier temps, la volonté principale des usagers est de devenir autonomes par rapport aux usages des outils numériques. Le développement d'activités et de démarches d'accompagnement au numérique devrait donc être poursuivi et intensifié afin que les personnes, y compris les plus isolées socialement, puissent y avoir accès. Ce n'est pas tant la possession des outils numériques (même si ceci pose problème dans plusieurs cas) mais la capacité à s'en servir qui est un frein. Il serait donc judicieux de mettre l'accent sur tout ce qui renforce ces capacités : maîtrise techniques des outils, apprentissage fin de démarches administratives nécessaires à la vie quotidienne, variées et parfois complexes.

Pour ce qui est de l'usage des outils numériques sur place, certaines structures se révèlent sous-équipées en termes de nombre de postes, ce qui, si l'on y ajoute la neutralisation de certains postes en raison des conditions sanitaires actuelles, peut poser des problèmes dans les créneaux de forte affluence. Ceci fait écho aux retours des responsables de certaines structures qui nous ont fait part du manque de moyens et de matériels, ce qui limite leur capacité à mettre en place des services et des activités pour tous les publics. Cela peut parfois enfermer les structures dans un type précis de fonction et mettre ainsi à l'écart (de manière involontaire et souvent imperceptible) certains publics qui pourraient pourtant y trouver une aide. Il paraît donc nécessaire de doter les structures d'un accompagnement financier spécifiquement dédié (dans la mesure du possible) à l'accompagnement et à la formation des usagers en difficulté, en raison de l'importance que prend le numérique au quotidien, et tout particulièrement dans la perspective d'une dématérialisation des démarches administratives. Dans certains cas, les structures semblent aussi manquer d'animateur·rice·s pour les ateliers de formation au numérique. D'un point de vue général, les besoins humains s'avèrent plus importants que les besoins matériels. Il faut en outre souligner l'importance des effets conjoncturels de la crise sanitaire, qui a entraîné une baisse générale de l'activité des structures et notamment de l'accompagnement au numérique, ce qui a contribué à accentuer les difficultés des plus fragiles.

On note également, chez les usagers en difficulté, une volonté de suivi plus important, et sur un plus long terme (certains usagers trouvant que les formations ne sont parfois pas assez

bien organisées à ce niveau-là). Pour améliorer l'expérience des usagers, il apparaît utile de prendre en compte les retours de tous les types d'utilisateurs pour perfectionner l'offre. Au-delà de la structure en elle-même, il serait pertinent de développer un accompagnement plus large des usagers qui connaissent les plus grandes difficultés dans l'usage du numérique. Le rapport entre les structures et les usagers pourrait être plus intéressant si les structures pouvaient suivre l'évolution individuelle des usagers, à distance, en utilisant les outils numériques, ce qui dans le même temps, pourrait apparaître comme une continuité de l'initiation et de l'utilisation du numérique à travers la communication. Cela diminuerait l'isolement de certaines personnes. Il est cependant important d'ajouter que les seniors sont souvent réfractaires à recevoir un suivi numérique en ligne et préfèrent avoir une aide venant du référent·e·s en chair et en os.

Nous pouvons aussi noter que certaines structures diffusent peu d'informations sur les activités liées au numérique (comme par exemple à travers la mise en place d'affiches, de prospectus...). Il semblerait bienvenu de diffuser plus d'informations sur les activités, les accompagnements ou encore les services disponibles dans les structures. Une meilleure communication paraît importante, en particulier pour informer les personnes en difficulté qu'elles peuvent bénéficier d'un accompagnement, car parfois, les personnes ne savent pas qu'elles disposent près de chez elles de structures proposant des activités portant sur le numérique. Beaucoup d'enquête·e·s n'étaient pas non plus au courant de la dématérialisation des démarches numériques à partir de 2022. Il s'agit ici d'un problème de communication qui va bien au-delà des rapports structures-usagers et de l'échelle de GPSEA, mais qui est d'une importance capitale dans le développement d'un meilleur accompagnement au numérique.





BIBLIOGRAPHIE

Beckouche Pierre (2017), « La révolution numérique est-elle un tournant anthropologique ? », *Le Débat*, n°193, p. 153-166

Boltanski Luc, Chiapello Eve (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

Castells Manuel (1998) *L'ère de l'information*. Paris, Fayard.

Cazeneuve Philippe (2012), "Quelles politiques publiques pour résorber les inégalités numériques", *Les Cahiers du développement social urbain*.

CREDOC (2021) : Baromètre du numérique, Edition 2021

<https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2021>

Défenseur des droits (2022) « Dématérialisation des services publics, trois ans après, où en est-on ? »

Défenseur des droits (2019) « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics »

Défenseur des droits (2019) « Rapport annuel d'activité 2018 »

Faron, Lise (2019) « Les populations étrangères face au numérique », *Vie sociale*, vol. 28, no. 4, 2019, pp. 135-144.

Granjon, Fabien, (2009). « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée ». In *Fracture numérique et Justice sociale. Les Cahiers du Numérique*, 2009, vol 5

Granjon, Fabien (2021), "Des inégalités sociales-numériques. Propositions pour une approche dispositionnaliste des usages de l'informatique connectée au sein des classes populaires". Texte non publié accessible sur le site internet de F. Granjon

Gradoz Julien, Hoibian Sandra. « La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capacités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre », *Annales des Mines - Gérer et comprendre*, 2019/2 (N° 136), p. 37-51. DOI: 10.3917/geco1.136.0037. URL: <https://www.cairn.info/revue-gerer-et-comprendre-2019-2-page-37.htm>

Sénat (2020), *L'illectronisme ne disparaîtra pas d'un coup de tablette magique !*, Rapport d'information de la mission interministérielle Illectronisme et inclusion numérique, Rapport Sénat n° 711.

Kiyindou, Alain (dir) (2009) : Fracture numérique et Justice sociale, *Les cahiers du Numérique*, 2009, vol 5.

Mazet, Pierre (2019) « Vers l'Etat plateforme. Vers la dématérialisation de la relation administrative », *La Vie des Idées*, avril, en ligne : <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>

Moati, Philippe. (dir) (2003), *Nouvelles économies, nouvelles exclusions*, CREDOC, Editions de l'Aube.

Pasquier Dominique (2018), "Classes populaires en ligne : des oubliés de la recherche ? » *Réseaux*, 2/3 n°208-209, pp. 9-23, en ligne <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2018-2-page-9.htm>

Van Dijk Jan (2020), *The Digital Divide*, Cambridge-Medford, Polity Press

Réseaux 2004, n°127-128 : La fracture numérique

SITOLOGIE

Mednum : <https://www.fragilite-numerique.fr/>, consulté le 30 janvier 2022.

Grand Paris Sud Est Avenir, juin 2018. « Une économie largement orientée vers des activités au service de ses habitants », INSEE Analyses Ile-de-France.

Site : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3561802>

Recensements 2017. INSEE.

Lien du site : <https://www.insee.fr/fr/information/2008354>

Recensements 2018. INSEE

Lien du site : <https://www.insee.fr/fr/information/2008354>.

Chiffres clés par commune. (Juin 2020). GPSEA.

Lien du site : <https://sudestavenir.fr/observatoire/nos-publications/>.

Portrait de territoire de GPSEA. (Juin 2022). GPSEA.

Lien du site : <https://sudestavenir.fr/observatoire/nos-publications/>.

Structure de la population de GPSEA en 2017, 15 Février 2021. GPSEA OpenData.

Lien du site : <https://data.sudestavenir.fr/>

Centre Social Michel Catonné. Facebook

Lien du site : <https://www.facebook.com/centresocialmichelcatonne>

ANNEXES

Annexe 1 : Grilles d'entretiens semi directifs

Grille d'entretien pour les responsables des structures d'accompagnement au numérique

- Accepteriez-vous que nous obtenions des informations sur la façon dont vous accompagnez les personnes en difficulté face au numérique ?
- Y a-t-il du volontariat (pour de l'aide par exemple) ?
- Y a-t-il assez de personnel pour aider les personnes en difficulté ?
- La structure peut-elle accueillir tout type de publics ?
- La structure est-elle accessible pour les personnes atteintes de handicap mental ou physique ? Des aides sont-elles mises à disposition pour ces personnes (déplacements...)?
- Y a-t-il des aides sur le numérique ? Est-ce gratuit ou payant ? Si payant, qu'en est-il des tarifs en fonction de l'âge ou autres exceptions ?
- Faut-il une formation spécifique pour accompagner au numérique dans votre structure, ou est-ce que toute personne capable de manipuler l'informatique peut le faire ?
- Environ combien de personnes fréquentent la structure par jour ?
- Quelle catégorie de personnes (hommes, femmes, personnes en situation de handicap, personnes âgées, etc....) demande de l'aide ? Pour quelles raisons (démarches administratives...etc) ?
- Les personnes qui se rendent à la structure sont-elles des personnes qui viennent de [*nom de la commune de la structure*] ?
- Les personnes souhaitant se faire aider doivent-elles être adhérentes de la structure?
- Y a-t-il des ateliers de formation au numérique pour les jeunes ?
- Existe-t-il d'autres structures dans la commune ?

Grille d'entretien à destination des usagers des structures

- **Motif d'usage du numérique et du recours à l'encadrement**

Vous servez-vous d'outils numériques pour vos démarches quelles qu'elles soient ?

Avez-vous besoin d'un accompagnement pour l'usage de ces outils ou pour réaliser vos démarches ?

Fréquentez-vous la structure ? Pour quelle(s) raison(s) ?

L'aide qu'on vous propose à la structure vous est-elle suffisante ? Ou voudriez-vous obtenir de l'aide supplémentaire ?

Avez-vous accès à internet à domicile ?

À quelle fréquence utilisez-vous les outils numériques à la maison ?

- **Perception du numérique et de l'encadrement**

À partir de quel moment vous vous êtes rendu compte que vous aviez besoin du numérique ?

En dehors de cette structure, bénéficiez-vous de l'aide de vos proches pour l'usage des outils informatiques ?

Vous sentez-vous un peu plus à l'aise avec le numérique, avec l'aide que vous recevez de la part de la structure ?

Quels sont pour vous les points forts de cette structure ? Sur le point de vue de l'encadrement et de l'aide proposée ?

Que voudriez-vous améliorer dans cette structure ?

- **Informations personnelles**

Pouvez-vous nous préciser votre âge ?

Le numérique est-il utile dans votre travail ?

Annexe 2 : Observations et entretiens réalisés dans les structures enquêtées

Structures	Communes	Observations du quartier	Public et nombre d'entretiens
Médiathèque Ile Saint-Pierre	Alfortville	- Bibliothèque de proximité - Petite structure - Proche des petits commerces - Bien desservie par les transports - Habitats collectifs - Bien visible	40 à 65 ans et plus 3 femmes 3 entretiens
Le Kiosque	Alfortville	- Proche du centre-ville - Bien desservie - Habitats collectifs - Bien visible	15 à 54 ans 3 femmes 3 entretiens
Centre Social Municipal Michel Catonné	Boissy-Saint-Léger	- Au centre du quartier - Habitats collectifs - Petite structure qui partage ses locaux avec une crèche municipale - peu de places de parking - Peu visible	30 à 65 ans et plus 6 femmes 1 homme 7 entretiens
Espace Départemental des Solidarités	Boissy-Saint-Léger	- Proche de la gare - Peu de place de parking - Peu visible	15 à 29 ans 1 femme 1 entretien
Médiathèque André Hellé	Boissy-Saint-Léger	NR	Pas d'entretiens
Médiathèque Bernard Ywanne	Bonneuil-sur-Marne	- Bien desservie par tous les types de transports - Au centre d'un espace culturel - Habitats collectifs - Bien visible	40 à 65 ans et plus 1 femme 2 hommes 3 entretiens
Service Développement Economique et Emploi	Bonneuil-sur-Marne	NR	Pas d'entretiens
Centre Communal d'Action Social	Chennevières-sur-Marne	- Accessible en transports - Proche des commerces	Pas d'entretiens

		- Peu visible	
Centre Municipal La Colline	Chennevières-sur-Marne	- Accessible en transports - Habitats collectifs - Bien visible	Questionnaires GPSEA
Emmaüs Connect	Créteil	- Au pied des habitats collectifs - Peu visible	40 à 65 ans et plus 2 femmes 2 entretiens
Maison Pour Tous Jean Ferrat	Créteil	- Accessible en transports - Proche du centre-ville - Habitats collectifs - Bien visible	65 ans et plus 2 femmes 2 entretiens
Médiathèque Madeleine Rébérioux	Créteil	- Accessible en transports - Proche du centre-ville - Habitats collectifs - Bien visible	30 à 64 ans 2 femmes 2 hommes 4 entretiens
Médiathèque Nelson Mandela	Créteil	- Accessible en transports - Habitats collectifs - Bien visible	15 à 65 ans et plus 9 femmes 4 hommes 13 entretiens
Relais-Mairie Bleuets-Bordières	Créteil	- Accessible en transports - Proche du centre-ville - Habitats collectifs - Bien visible	65 ans et plus 5 femmes 1 homme 6 entretiens
Espace Départemental des Solidarités	Le Plessis-Trévisé	NR	Pas d'entretiens
Maison de la Famille	Le Plessis-Trévisé	- Rez-de-chaussée d'un habitat collectif - Quartier pavillonnaire - Desservie par des bus - Peu visible	45-55 ans 2 femmes 1 homme 3 entretiens
Médiathèque Jacques Duhamel	Le Plessis-Trévisé	- Au centre-ville - Proche des commerces	65 ans et plus 1 homme

		- Assez bien desservie par les transports - Bien visible	1 entretien
Mission locale	Le Plessis-Trévisé	- Habitats collectifs et habitats individuels - Située dans un parc - Accessible en transports - Peu visible	15 à 29 ans 1 femme 5 hommes 6 entretiens
Centre Communal d'Action Sociale	Ormesson-sur-Marne	NR	Pas d'entretiens
Centre Culturel Wladimir	Ormesson-sur-Marne	- Quartier du centre-ville - Proche d'un parc - Mal desservie - Habitats collectifs - Peu visible	65 ans et plus 4 femmes 1 homme 5 entretiens
Maison France Services	Santenay	- Au centre-ville - Habitats collectifs et individuels - Partagent ses locaux avec d'autres activités - Peu visible	65 ans et plus 1 femme 1 entretien
Centre Communal d'Action Sociale	Sucy-en-Brie	NR	Pas d'entretiens
Centre social Maison du Rond d'Or	Sucy-en-Brie	NR	Pas d'entretiens
Espace Départemental des Solidarités	Sucy-en-Brie	- Plein centre-ville - Petit parking à proximité - Accessible en transports - Accès PMR (souvent en panne) - Bien visible	Pas d'entretiens
Maison de l'Emploi et de l'Entreprise	Sucy-en-Brie	NR	Pas d'entretiens
Maison des Séniors	Sucy-en-Brie	- Proche du centre-ville - Habitats collectifs et individuels	65 ans et plus

		- Assez visible	5 femmes 5 entretiens
Médiathèque- Ludothèque	Sucy-en-Brie	- Au centre-ville - Proche des commerces - Bien desservie par les transports - Habitats collectifs - Bien visible	15 à 65 ans et plus 10 femmes 3 hommes 13 entretiens
Espace Famille (CCAS)	Villecresnes	NR	Pas d'entretiens
Forum du numérique	Villecresnes	NR	65 ans et plus 3 femmes 3 entretiens

Annexe 3 : Résultats d'enquête

Structure	Profil enquêté-e						Équipement à domicile					Besoins d'accompagnement					Codage des entretiens		
	Numéro	Age	Genre	Situation	Minima sociaux	Commune de résidence	Ordinateur	Tablette	Smartphone	Autre	Accès Internet	Apprendre à utiliser ordi/tablette	Naviguer sur Internet	Communiquer	Démarches	Recherche emploi	Ressenti face aux outils numériques	Méfiance	Entourage
8	101	1	F	ETU		CRETEIL	OUI	NON	OUI		OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	1
8	102	1	H	ETU		CRETEIL	OUI		OUI		OUI						1	0	1
8	103	1	F	ETU		CRETEIL	OUI	NON	OUI		OUI						1	0	1
8	104	4	H	DEM	OUI	CRETEIL	OUI	NON	OUI		OUI	NON	OUI		OUI		1	0	3
8	105	4	F	ACT		ALFORTVILLE	NON	NON	OUI		OUI	OUI	OUI	NON			2	1	3
8	106	1	F	ETU		CRETEIL	OUI		OUI		OUI		NON	NON	NON	NON	1	0	2
8	107	1	F	ETU		CRETEIL	NON		OUI			NON	NON				3	0	3
8	108	1	F	ETU		CRETEIL	OUI		OUI		OUI	NON	NON	NON			1	0	1
22	109	5	F	RET		CRETEIL	OUI		OUI		OUI	OUI	OUI	NON			3	0	2
22	110	3	F	DEM		THIAIS	NON	OUI	OUI		OUI				OUI	OUI	2	0	2
8	111	5	F	RET	NON	CRETEIL	OUI		OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	1	1	3
1	112	4	F	RET	NON	ALFORTVILLE	OUI		OUI		OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	2	1	3
1	113	3	F	DEM	OUI	ALFORTVILLE	OUI		OUI		OUI	OUI	OUI		OUI		2	0	1
1	114	5	F	RET		ALFORTVILLE	NON	NON	OUI		NON	NON	NON	NON	NON	NON	3	1	3
8	115	5	H	RET	NON	CRETEIL	NON	NON	OUI		NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	2	0	3
8	116	4	H	ETU	OUI	CRETEIL	OUI		OUI		NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	1	0	3
8	117	4	F	DEM	OUI		OUI		OUI		OUI		NON	OUI	OUI	OUI	2	1	2
19	201	5	F	RET	NON	SUCY-EN-BRIE	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	3	1	2
19	202	5	F	RET	NON	SUCY-EN-BRIE	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	3	1	2
19	203	5	F	RET	NON	SUCY-EN-BRIE	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	3	1	2
3	204	5	F	RET	NON	BOISSY-SAINT-LEGER	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	2	0	2
3	205	2	H	ACT	NON	BOISSY-SAINT-LEGER	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	2	1	1
3	206	2	F	SA		BOISSY-SAINT-LEGER	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	2	0	2
3	207	5	F	RET	NON	BOISSY-SAINT-LEGER	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	1
3	208	5	F	RET	NON	BOISSY-SAINT-LEGER	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	1
3	209	5	F	RET	NON	BOISSY-SAINT-LEGER	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	1
4	210	1	F	ETU	NON	BOISSY-SAINT-LEGER	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	3	0	2
19	211	5	F	RET	NON	SUCY-EN-BRIE	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	3	1	2
19	212	5	F	RET	NON	SUCY-EN-BRIE	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	3	1	2
6	301	5	H	RET	NON	BONNEUIL	OUI	NON	OUI		NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	3	1	3
6	302	4	F	ACT	NON	BONNEUIL	OUI	NON	OUI		OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	2	0	3
6	303	3	H	DEM	OUI	BONNEUIL	OUI	NON	OUI		OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	2	0	3
23	401	3	H	ETU	NON	GRIGNY	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	2	0	2
23	402	3	F	ACT	NON	CRETEIL	OUI		OUI		OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	2	1	1

Structu re	Profil enquêté·e						Équipement à domicile					Besoins d'accompagnement					Codage des entretiens		
	Numéro	Age	Genre	Situati on	Minima sociaux	Commune de résidence	Ordi	Tablet te	Smartpho ne	Autre	Accès Intern et	Apprendre à utiliser ordi/tablette	Naviguer sur Internet	Communiq uer	Démarc hes	Recher he emploi	Ressenti face aux outils numériques	Méfiance	Entourage
23	403	4 F	ACT	NON	CRETEIL		OUI		OUI		OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	2	1	2
23	404	2 H	SA	OUI	PARIS		NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	1	0	1
9	405	5 F	RET	NON	CRETEIL		NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	3	1	3
9	406	5 F	RET	OUI	CRETEIL		NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	3	1	3
24	407	5 F	RET	NON	CRETEIL		OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	3	1	2
24	408	5 F	RET	NON	CRETEIL		NON	NON	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	OUI	NON	3	1	3
9	409	5 F	RET	NON	MARTINIQUE		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	3	1	2
9	410	5 F	RET	NON	CRETEIL		OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	3	1	2
9	411	5 F	RET	NON	CRETEIL		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	3	1	2
9	412	5 H	RET	NON	CRETEIL		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	2	1	2
12	501	1 H	ETU	OUI	LA QUEUE EN BRIE		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	1	0	1
12	502	1 H	ACT	NON	VILLIERS SUR MARNE		OUI	NON	OUI		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	1	0	1
11	503	4 H	DEM	OUI	LE PLESSIS TREVISE		OUI	NON	OUI		OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	2	0	1
11	504	2 F	ACT	NON	LE PLESSIS TREVISE		OUI	NON	OUI		OUI	NON	NON	OUI	OUI	NON	1	0	2
11	505	2 F	DEM	OUI	LE PLESSIS TREVISE		OUI	NON	OUI		OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	2	1	3
12	506	1 F	DEM	OUI	LE PLESSIS TREVISE		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	1	0	1
12	507	1 H	DEM	OUI	LE PLESSIS TREVISE		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	1	0	1
12	508	1 H	DEM	OUI	LE PLESSIS TREVISE		OUI	NON	OUI		OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	1	0	1
12	509	1 H	DEM	OUI	LE PLESSIS TREVISE		OUI	OUI	OUI		OUI	NON	NON	OUI	OUI		1	0	1
20	601	3 F	SA		SUCY EN BRIE		NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	2
20	602	2 F	ACT		SUCY EN BRIE		OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	1
20	603	1 F	ETU		SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	2	0	2
20	604	1 F	ETU		SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	2	0	2
20	605	1 H	SA		SUCY EN BRIE		NON	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	OUI	2	0	2
20	606	1 F	ETU		SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	2	1	2
20	607	1 H	ETU		SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	1	0	2
20	608	5 F	RET		SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	NON	2	1	2
20	609	4 H	RET	NON	SUCY EN BRIE		OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	3	1	3
20	610	3 F	ACT	OUI	SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	3	1	2
20	611	5 F	RET	NON	SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	3	1	2
20	612	5 F	RET	NON	SUCY EN BRIE		OUI	NON	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	3	1	2
20	613	5 F	RET	NON	SUCY EN BRIE		OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	3	1	2
	701	5 F	RET	NON	VILLECRENES		OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	2	0	1
25	702	5 H	RET	NON	LE PLESSIS-TREVISE		OUI	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	1	0	2

	Profil enquêté·e						Équipement à domicile					Besoins d'accompagnement					Codage des entretiens		
Structu re	Numéro	Age	Genre	Situati on	Minima sociaux	Commune de résidence	Ordi	Tablet te	Smartpho ne	Autre	Accès Intern et	Apprendre à utiliser	Naviguer sur	Communiq uer	Démarc hes	Recher he emploi	Ressenti face aux outils numériques	Méfiance	Entourage
												ordi/tablette	Internet						
26	703	5 F		ACT	NON	VILLECRENES	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	2	0	2
	704	5 H		RET	NON	ORMESSON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	1	0	1
	705	5 H		RET	NON	VILLECRENES	NON	NON	NON	NON	NON	OUI	NON	NON	OUI	NON	2	0	3
26	706	5 F		RET	NON	ORMESSON	OUI	OUI	NON	NON	OUI	OUI	OUI	OUI	NON	NON	3	0	3
26	707	5 F		RET	NP	ORMESSON	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	2	1	2
26	708	5 F		RET	NP	ORMESSON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	OUI	OUI	NON	NON	NON	2	0	1
26	709	5 F		RET	NP	ORMESSON	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON	NON	3	1	2
14	801	5 F		RET	NON	MANDRES-LES-ROSES	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	2	0	3
2	802	1 F		ETU	NON	ALFORTVILLE	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	1	0	2
2	803	1 F		ETU	NON	ALFORTVILLE	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	1	0	1
2	804	3 F		ACT	NON	ALFORTVILLE	OUI	OUI	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	1	0	1
	901	4 H		RET	OUI	SUCY-EN-BRIE	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	2	1	2
8	902	1 F		ETU		CRETEIL	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	NON	1	0	1

Consignes pour le codage des variables

- **Age** : on réutilise les catégories du questionnaire GPSEA, codées de la manière suivante :

- 1 : 15-29 ans
- 2 : 30-39 ans
- 3 : 40-54 ans
- 4 : 55-64 ans
- 5 : 65 ans et plus

- **Genre** :

H : homme

F : femme

NP : ne se prononce pas

- **Situation**

ACT : en activité

SA : sans activité

DEM : demandeur-r-se d'emploi

ETU : étudiant-e/En formation

RET : retraité-e

- **Ressenti face aux outils numériques**

1 : à l'aise

2 : ça dépend

3 : pas à l'aise

- **Méfiance face au numérique**

1 : oui

0 : non

- **Entourage**

1 : Entourage disponible

2 : Personne ponctuellement entourée

3 : Personne isolée

Structure	Catégorie	Adresse	Code postal	Commune
1 Alfortville - Médiathèque Ile Saint-Pierre	Médiathèque	148 rue Etienne Dolet	94140	Alfortville
2 Alfortville - Le Kiosque	Services publics	15 avenue du Général Malleret Joinville	94140	Alfortville
3 Boissy-Saint-Léger - Centre social municipal Michel Catonné	Accompagnement social	rue Gaston Roulleau	94470	Boissy-Saint-Léger
4 Boissy-Saint-Léger - Espace Départemental des Solidarités	Accompagnement social	4 Boulevard de la Gare	94470	Boissy-Saint-Léger
5 Boissy-Saint-Léger - Médiathèque André Hellé	Médiathèque	Place du forum	94470	Boissy-Saint-Léger
6 Bonneuil-sur-Marne - Médiathèque Bernard Ywanne	Médiathèque	1 rue de la Commune	94380	Bonneuil-sur-Marne
7 Bonneuil-sur-Marne - Service Développement Economique et Emploi	Emploi et formation	26 Avenue du Colonel Fabien	94380	Bonneuil sur Marne
8 Créteil - Médiathèque Nelson Mandela	Médiathèque	3 Place de l'Abbaye	94000	Créteil
9 Créteil - Relais-Mairie Bleuets-Bordières	Services publics	Place des Bouleaux	94000	Créteil
0 Le Plessis-Tréville - Espace Départemental des Solidarités	Accompagnement social	46 avenue du Général de Gaulle	94420	Le Plessis-Tréville
1 Le Plessis-Tréville - Maison de la Famille	Accompagnement social	36 avenue Arduin	94420	Le Plessis-Tréville
2 Le Plessis-Tréville - Mission Locale des Portes de la Brie	Emploi et formation	41 Avenue du Général de Gaulle	94420	Le Plessis-Tréville
3 Ormesson-sur-Marne - Centre Communal d'Action Sociale	Accompagnement social	1 Avenue Wladimir d'Ormesson	94490	Ormesson-sur-Marne
4 Santeny - Maison France Services	Services publics	1 Rue de la Fontaine	94440	Santeney
5 Sucy-en-Brie - Centre Communal d'Action Sociale	Accompagnement social	2 avenue George Pompidou	94370	Sucy-en-Brie
6 Sucy-en-Brie - Centre social Maison du Rond d'Or	Accompagnement social	19 place de la Fraternité	94370	Sucy-en-Brie
7 Sucy-en-Brie - Espace Départemental des Solidarités	Accompagnement social	17 rue de Boissy	94370	Sucy-en-Brie
8 Sucy-en-Brie - Maison de l'Emploi et de l'Entreprise	Emploi et formation	Place de la fraternité	94370	Sucy-en-Brie
9 Sucy-en-Brie - Maison des Séniors	Accompagnement social	1 rue des fontaines	94370	Sucy-en-Brie
0 Sucy-en-Brie - Médiathèque-Ludothèque	Médiathèque	2 Rue Maurice Berteaux	94370	Sucy-en-Brie
1 Villecresnes - Espace Famille (CCAS)	Accompagnement social	9 rue de l'église	94440	Villecresnes
2 Emmaüs Connect				Créteil
3 Médiathèque Madeleine Rébérioux				
4 Maison pour tous Jean Ferrat				
5 Médiathèque Jacques Duhamel (Plessis Tréville)				
6 Centre culturel Vladimir d'Ormesson				
Forum du numérique				

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Carte 1 : Territoire de GPSEA	7
Carte 1 : Territoire de GPSEA, INSEE 2018.....	9
Carte 2 : Structures de GPSEA représentées par le nombre de réponses aux questionnaires de GPSEA.	11
Carte 3 : Portrait du territoire de GPSEA, réalisée par GPSEA ⁴	12
Tableau 1 : Structures enquêtées et accompagnement au numérique spécialisé	15
Figure 1 : Diagrammes des caractéristiques des usagers des structures	16
Figure 2 : Répartition par genre et structures	16
Carte 4 : Proportion de femmes interrogées dans les structures de GPSEA.....	17
Carte 5a : Revenus médians annuels par commune de GPSEA.	21
Carte 5b : Revenus médians annuels par commune de GPSEA.	22
Carte 5c : Zoom sur le secteur nord ouest de GPSEA.....	22
Carte 6 : Revenus médians annuels de la commune d'Ormesson-sur-Marne.....	23
Carte 7 : Revenus médians annuels de la commune de Santeny.....	24
Carte 8 : Revenus médians annuels de la commune du Plessis-Trévisé.....	25
Carte 9 : Revenus médians annuels de la commune de Sucy-en-Brie	25
Carte 10 : Revenus médians annuels de la commune de Boissy-Saint-Léger.....	26
Carte 11 : Revenus médians annuels de la commune d'Alfortville	27
Carte 12 : Revenus médians de la commune de Créteil.....	28
Carte 13 : Carte des revenus médians annuels de Bonneuil-sur-Marne	28
Carte 14 : Cartes des revenus médians annuels de Chennevières-sur-Marne	29
Tableau 2 : Echelle de gestion, matériel et aide numérique des structures enquêtées	30
Tableau 3 : Récapitulatif des entretiens avec le personnel des différentes structures.....	31
Figure 3 : Photographie de l'entrée principale de la médiathèque.	33
Figure 4 : Croquis de l'organisation de l'espace du 3 ^e étage de la médiathèque Nelson Mandela.....	34
Figure 5: Photographie de l'entrée de la médiathèque.	35
Figure 6 : L'espace numérique de la médiathèque de Sucy	36
Figure 7 : Photographie de la façade de la Mission locale.	38
Figure 8 : La Maison France Services de Santeny	40

<i>Tableau 4 : Accessibilité et revenus médians des structures enquêtées, par commune</i>	41
<i>Figure 9 : Histogramme de relation au numérique des usagers enquêtés. .</i>	45
<i>Tableau 5 : Codages des entretiens. .</i>	46
<i>Entourage : 1) entourage disponible, 2) personne ponctuellement entourée, 3) personne isolée</i>	46
<i>Figure 10 : Diagrammes du ressenti par tranche d'âge des personnes interrogées.</i>	47
<i>Figure 11 : Histogrammes comparatifs des besoins des usagers.</i>	50
<i>Figure 12 : Photographie d'un atelier au numérique à la maison des séniors de Boissy-Saint-Léger.</i>	52