

COMPTE RENDU

Groupe de travail « Indicateurs »

OBJET : 1^{ère} séance du groupe de travail consacrée à la fracture numérique du 19 mars 2019

PARTICIPANTS :

- LEGLEYE Stéphane, Insee
- ROLLAND Annaïck, Insee
- CROUTTE Patricia, CREDOC
- HOIBIAN Sandra, CREDOC
- MENART Camille, WeTechCare
- ROUBELAT Jean-Claude, ATD Quart-Monde
- BANIK Dimitri, Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP)
- MALLET Marie, CASVP
- KESTEMAN Nadia, Cnaf
- MAZET Pierre, sociologue
- POZO Michaël, Secours populaire français
- NOVELLI Pascale, Secours catholique - Caritas France
- MOLLIEUX Fabrice, Secours catholique - Caritas France
- MARTIN Lilian, Secours catholique - Caritas France
- VIGNON Jérôme, Onpes
- LELIEVRE Michèle, Onpes
- OUTIN Jean-Luc, Onpes
- DA SILVA, Onpes
- ECHEGU Opale, Onpes
- GUEMIAH Fatima, Onpes

Conformément à ses missions, l'Onpes livre depuis une dizaine d'année une analyse régulière de l'évolution de la pauvreté et de l'exclusion sociale à partir de son tableau de bord d'indicateurs de suivi de ces deux phénomènes. Toutefois, afin de mieux rendre compte de manifestations de la pauvreté et de dimensions peu éclairées jusque-là, l'Onpes a entrepris d'actualiser et d'enrichir ce tableau de bord. Près d'une dizaine de thématiques ont été identifiées par l'Observatoire et sont, chacune, l'objet d'une séance spécifique du groupe de travail « Indicateurs ».

L'objectif de cette première séance du groupe de travail était de réfléchir aux contours d'un indicateur de suivi de la fracture numérique et des inégalités d'accès aux aides et services publics en ligne qui viendra enrichir, à terme, le tableau de bord d'indicateurs de l'Onpes.

Elle s'est déroulée en trois temps.

1. Introduction – Jean-Luc Outin et Opale Echequ

Ont d'abord été présentés l'approche de la pauvreté (relative et multidimensionnelle) retenue par l'Onpes dans ses analyses et son tableau de bord ainsi que les critères auxquels doit répondre un indicateur. Selon Atkison *et al.* (2002), un indicateur doit pouvoir saisir l'essence d'un problème et avoir une interprétation normative claire et reconnue, être solide et statistiquement validé, être sensible aux interventions politiques efficaces mais non sujet à manipulations, pouvoir être mesuré de manière suffisamment comparable avec les normes appliquées par l'ONU et l'OCDE et être fondé sur des données récentes et susceptibles de révision.

Le rôle du groupe de travail a également été précisé.

Ont ensuite été exposées les raisons pour lesquelles l'Onpes souhaite se doter d'un indicateur de suivi de la fracture numérique. L'usage du numérique s'est largement développé et va s'accélérer dans les années à venir. Il devient un véritable mode de participation à la vie sociale, non seulement du fait de l'importance prise par les réseaux sociaux ou le commerce en ligne, mais aussi du fait de son rôle croissant pour faire valoir des droits sociaux dans un contexte de dématérialisation des services publics. Pourtant une partie de la population française (28%) est aujourd'hui « éloignée du numérique », soit parce qu'elle ne se connecte jamais à Internet, soit parce qu'elle dispose de faibles compétences numériques. La dématérialisation croissante des services publics risque donc de pénaliser les plus précaires d'entre elles et de créer une situation paradoxale dans laquelle les personnes qui ont le plus besoin des services publics sont celles qui éprouvent le plus de difficultés à accéder à leurs droits.

2. Présentations

Quatre présentations se sont succédé :

Anthony Da Silva, apprenti statisticien à l'Onpes, a d'abord présenté quelques résultats issus de l'enquête SRCV 2016 sur l'accès à Internet des individus âgés de 16 ans et plus appartenant à un ménage ordinaire et résidant en France métropolitaine. L'enquête permet de mesurer le taux d'accès à Internet, y compris à partir d'un smartphone, d'une tablette, d'une télévision, etc., et de connaître les raisons du non accès le cas échéant (manque de moyens financiers ou autres raisons). Elle présente l'avantage de pouvoir mesurer le niveau de vie des ménages. Le taux d'accès a été décliné selon les principales caractéristiques socioéconomiques des ménages (niveau de vie, âge de la personne de référence, niveau de diplôme, taille de l'unité urbaine). Les résultats montrent que la majorité de la population a accès à Internet mais que des écarts subsistent encore selon le niveau de vie. Toutefois l'insuffisance des ressources ne semble pas expliquer à elle seule le non accès à Internet. L'âge et le niveau du diplôme semblent plus discriminants que le niveau de vie. L'enquête SRCV ne permet pas de connaître les usages et les pratiques.

Annaïck Rolland, responsable d'enquête à l'Insee, a ensuite présenté l'enquête sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) réalisée auprès des ménages par l'Insee. Il s'agit d'une enquête annuelle d'initiative européenne conduite auprès de 27 000 ménages en France hors Mayotte. L'objectif principal de cette enquête est d'établir des comparaisons européennes sur l'utilisation des TIC. Le questionnaire aborde 7 thématiques parmi lesquelles figurent l'accès aux TIC (accès à Internet depuis le domicile, type de connexion), l'usage d'Internet (fréquence et finalité de

l'utilisation), l'utilisation des sites administratifs et les compétences informatiques qui peuvent particulièrement intéresser l'Onpes. L'enquête permet de connaître le niveau de revenus des enquêtés. Quelques résultats généraux ont également été présentés sur les taux d'accès à Internet au niveau européen, l'usage d'Internet en France entre 2008 et 2018 par tranche d'âge et la proportion de ménages ayant réalisé des achats sur internet en 2018 en France selon la nature de l'achat et la tranche d'âge.

Patricia Croutte, cheffe de projet au CREDOC, a présenté plusieurs résultats issus de l'enquête annuelle Conditions de vie et aspirations des Français. Cette enquête est réalisée auprès de 2 200 personnes résidant en France métropolitaine hors Corse, âgées de 12 ans et plus. Elle est représentative de la population et contient certaines questions sur le numérique depuis 1998¹. La présentation a d'abord montré que la numérisation était à l'œuvre dans tous les pans de la société. Le taux d'équipement en smartphone a connu une progression fulgurante entre 2011 et 2018. Toutefois une partie de la population française n'est pas équipée et/ou se trouve démunie face à cette numérisation de la société. Plusieurs indicateurs ont été suggérés par le CREDOC pour appréhender la fracture numérique, à partir du défaut d'équipement (part d'adultes sans smartphone, part d'adultes sans connexion Internet à domicile, part d'adultes non internautes) ou du défaut de capacité tels que la part d'adultes qui n'utilisent jamais le numérique ou sont bloqués à la moindre difficulté ou la part de ceux qui ne se sentent pas compétents pour utiliser un ordinateur par exemple. Les résultats de l'enquête du CREDOC montrent cependant que l'équipement en smartphone et « l'illectronisme », c'est-à-dire les personnes qui n'utilisent pas les outils informatiques et numérique ou qui abandonnent leur utilisation dès qu'elles rencontrent une difficulté, dépendent de l'âge et du niveau de diplôme. Si le niveau de vie explique peu les écarts en matière d'équipement, il semble déterminer en partie la facilité d'usage. La présentation a également souligné l'effet du lieu de résidence, en particulier les zones peu denses, et du genre sur les usages et les besoins de la population.

Pascale Novelli, responsable du département Enquêtes et analyses statistiques du Secours catholique, et **Fabrice Molliex**, chargé de mission, ont présenté quelques éléments issus de l'enquête « Enquête d'une protection sociale plus juste » conduite par le Secours catholique en 2018 et de remontées de terrain. Une des principales préoccupations qui remonte du terrain est la difficulté d'accéder à ses droits : outre le coût des abonnements et des équipements, ce sont les conditions dans lesquelles la dématérialisation s'est faite qui est remise en cause. Le Secours catholique dénonce notamment le dévoiement du travail des associations qui doivent se substituer aux services publics et souligne le besoin de médiation humaine.

3. Discussion

¹ Chaque année depuis le début des années 2000, à la demande du Conseil général de l'économie (CGE), de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), et plus récemment de l'Agence du numérique, le CREDOC produit à partir de l'enquête Conditions de vie et aspirations des Français le Baromètre du numérique.

L'objectif de la discussion était de permettre de définir les contours d'un indicateur principal qui figurera dans le tableau de bord d'indicateurs de l'Onpes et qui pourra être complété par des indicateurs secondaires afin d'éclairer le phénomène dans toute sa complexité.

Premièrement, les membres du groupe de travail ont émis quelques points de vigilance sur la façon d'analyser l'accès à Internet de la population :

- l'absence de connexion Internet n'est pas nécessairement un indicateur de difficulté numérique. Elle peut s'expliquer par un manque d'intérêt ou par un droit à la déconnexion exercé par les personnes les plus dotées en capital culturel et économique. Pour appréhender la privation, il faudrait tenir compte de la possibilité d'avoir accès à Internet par ailleurs et de ne pas en exprimer le besoin.
- il importe de prendre en compte la nature des équipements utilisés pour se connecter à Internet : avoir accès à Internet sur un smartphone n'induit pas les mêmes possibilités d'usage que sur un ordinateur et de rapporter le nombre d'équipement au nombre de personnes dans le ménage.
- il faut également tenir compte du profil de la population, de ses usages et de ses besoins. Par exemple, l'absence de connexion à Internet devient problématique lorsque les personnes ont de faibles ressources et doivent réaliser des démarches administratives pour accéder à leurs droits car elle peut dans ce cas occasionner des situations de non-recours.

Deuxièmement, les présentations et les interventions ont mis en évidence le fait que l'absence de connexion Internet ou d'équipement n'est plus le premier obstacle à l'inclusion numérique, sauf pour un petit noyau dur de personnes très pauvres. Les difficultés d'usage et l'incapacité à développer ses compétences et à s'approprier les évolutions technologiques sont aujourd'hui les principaux obstacles. Il ressort des échanges que :

- Les compétences sont inégalement distribuées : moins on est diplômé, moins on dispose de compétence de base, plus l'apprentissage met du temps. La dématérialisation crée des situations de dépendance à l'égard des travailleurs sociaux et des associations qui doivent réaliser les démarches administratives à la place des personnes qu'elles accompagnent alors que leur objectif est, au contraire, de renforcer leur autonomie. Elle conduit également à responsabiliser très tôt les enfants dont les parents ne maîtrisent pas les compétences.
- L'accès à Internet et le fait de savoir utiliser des outils informatiques et numériques ne présagent pas de la capacité à réaliser des démarches administratives en ligne. Les jeunes, par exemple, ont un usage ludique d'internet mais ils ne maîtrisent pas nécessairement pour autant des compétences numériques utiles à la recherche d'un emploi. L'autonomie numérique suppose une autonomie administrative.
- Les difficultés sont de degrés et de natures différentes. Il faut distinguer celles qui sont liées à la complexité administrative, à la conception et à l'ergonomie des interfaces, voire à la barrière de la langue et celles qui relèvent des compétences informatiques des individus. Ces difficultés peuvent se cumuler. Certaines personnes sont bloquées lorsqu'elles veulent faire une démarche parce qu'elles n'ont aucune compétence numérique quand d'autres disposent de compétences mais appréhendent de faire des démarches parce qu'ils craignent de

commettre des erreurs. Dans un cas comme dans l'autre, la dématérialisation multiplie les occasions d'abandon de procédures.

- Il est très difficile de mesurer les compétences d'un individu en lui demandant ce qu'il sait faire, c'est à l'usage qu'on peut les évaluer.
- L'isolement est un facteur aggravant les difficultés.
- Les difficultés doivent être analysées en fonction de l'impact qu'elles peuvent avoir sur l'accès aux droits et l'insertion professionnelle des individus. Il a ainsi été suggéré de centrer l'analyse sur les personnes qui appartiennent aux premiers déciles de revenus et pour qui l'utilisation d'Internet est vitale puisqu'elle conditionne l'accès à des prestations sociales et minima sociaux qui composent une grande partie de leur revenu disponible.

Pour l'Onpes, l'observation des situations d'« urgences numériques », c'est-à-dire des personnes qui ne disposent pas des compétences pour entreprendre des démarches administratives nécessaires et qui sont exposées à un risque de non-recours est une priorité. Par conséquent, l'Onpes propose, à ce stade, de s'orienter vers :

- Un indicateur principal qui témoignerait des difficultés numériques et des risques de renoncement et d'abandon de procédures administratives :
 - o Il a été suggéré d'utiliser la question présente dans le Baromètre du numérique du CREDOC : « *On peut rencontrer des difficultés quand on utilise des outils informatiques et numériques : ordinateur, internet, smartphone, tablette. Quand vous rencontrez une difficulté de ce type, que faites-vous ?* ». Cette question permet notamment de mesurer la part de la population âgée de 18 ans et plus qui n'utilise jamais d'outils informatiques et numériques ou qui est bloquée à la moindre difficulté (il s'agit de deux modalités de réponse possible).
 - o Il a également été suggéré de s'inspirer d'une question présente dans une enquête conduite en 2018 par l'institut CSA, pour le compte de l'association des Petits Frères des Pauvres sur l'exclusion numérique des personnes âgées, qui vise à savoir si les personnes enquêtées ont déjà renoncé à réaliser une démarche administrative en ligne parce que la démarche était trop compliquée ou parce qu'elle n'avait pas accès à Internet. Cette question pourrait être ajoutée dans l'enquête du CREDOC.
- Des indicateurs de contexte portant *a minima* sur l'équipement informatique des ménages et leur accès à internet qu'il conviendra de décliner selon les caractéristiques socioéconomiques de la population pour mettre en évidence les situations génératrices de difficultés ou d'exclusion. Ces indicateurs pourront être produits de manière régulière à partir de l'enquête TIC ou du dispositif SRCV. Les années impaires, l'enquête TIC comporte une question sur les raisons détaillées pour lesquelles le ménage n'a pas accès à Internet

depuis son domicile. Outre l'équipement et l'accès à Internet, l'enquête TIC pourra être mobilisée pour éclairer l'utilisation qu'ont les individus des sites administratifs.

Cependant l'Onpes s'intéresse également aux conséquences de la fracture numérique en matière d'exclusion sociale. Il note ainsi l'existence d'une question sur le sentiment d'intégration numérique dans l'enquête du CREDOC.