

Pôle Evaluation et société

AMELIORER LA CONNAISSANCE ET LE SUIVI DE LA PAUVRETE ET DE L'EXCLUSION SOCIALE

Confidentiel

Rapport pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES)

Solen Berhuet, Patricia Crouette et Radmila Datsenko

142, rue du Chevaleret
75013 PARIS

Tél. 01 40 77 85 50
Fax 01 40 77 85 09



Sommaire

Sommaire	2
Avant-Propos	4
1. L'isolement relationnel	7
1. Deux propositions d'approche pour définir et mesurer l'isolement relationnel.....	7
2. Proposition d'approche dite « objective » de l'isolement à partir de la fréquence des contacts avec les différents réseaux de sociabilité étudiés.....	8
3. Propositions d'indicateurs « objectifs » de l'isolement relationnel à partir des questions sur la fréquence des contacts.....	16
4. Proposition d'approche dite « subjective » à partir de questions relatives à la qualité des relations	22
5. La confrontation des mesures objectives et subjectives de l'isolement relationnel.....	28
6. Synthèse des propositions d'indicateurs de l'isolement relationnel	30
2. La fracture numérique, de l'absence d'équipement au manque d'aisance à l'utilisation.....	32
1. Les indicateurs associés à l'équipement.....	32
2. Les indicateurs associés à l'usage	40
3. Synthèse des propositions d'indicateurs pour la fracture numérique	53
3. Le sentiment de pauvreté concerne de plus en plus de Français	54
1. Différentes définitions de la pauvreté coexistent.....	54
2. ... qui présentent toutes des limites pour comprendre et décrire finement le phénomène	54
3. Des mesures et des évolutions contrastées de la pauvreté selon les approches retenues.....	56
4. Depuis 2014, la proportion de Français qui se considèrent comme pauvres progresse selon le baromètre d'opinion de la Drees.....	57
5. En 2019, dans l'enquête du CREDOC, 11% des Français se considèrent comme étant déjà pauvres	57
6. Des écarts dans la mesure de la pauvreté ressentie.....	59
7. Qui sont les personnes qui se reconnaissent comme pauvres dans l'enquête Conditions de vie et aspirations des Français ?	60
8. Des mesures de la pauvreté qui ne se recoupent pas toujours de manière parfaite	69
4. Le délaissement territorial	72
1. Un Français sur 5 exprime le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté	72
2. En trois ans, la part des Français qui ont le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté a diminué.....	73
3. Près d'un quart des Français ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.....	74
4. Qui sont les citoyens qui ont le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?	77
5. L'invisibilité sociale.....	84
1. La moitié de la population se dit confrontée à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment	84

2. Près de 4 Français sur 10 souhaiteraient être davantage aidés par les pouvoirs publics.....	87
3. Qui sont les citoyens confrontés à des difficultés que les médias ou les pouvoirs publics ne voient pas vraiment ?.....	87
Annexe : Questionnaire	94

Avant-Propos

Il n'existe pas en France une seule et unique approche de la pauvreté. Plusieurs définitions coexistent, qui n'en soulignent pas les mêmes contours et ne suivent pas les mêmes évolutions au cours du temps. La période récente est assez remarquable de ce point de vue puisque le sentiment de pauvreté progresse depuis 2014 (+9 points pour s'établir à 17% en 2018 selon la Drees) tandis que la pauvreté en conditions de vie tend à diminuer depuis 2004.

Y compris sur cette courte période, les évolutions des différentes mesures de la pauvreté ne sont pas linéaires et cachent sans doute des réalités différentes selon les territoires, l'âge des concitoyens, les configurations familiales observées, les vécus individuels, etc. Conformément à ses missions, l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) réalise une analyse régulière et approfondie de l'évolution de la pauvreté, notamment au travers d'indicateurs rassemblés dans un tableau de bord. Afin d'enrichir ce tableau de bord, notamment au regard des nouvelles manifestations de la pauvreté, ainsi que des dimensions peu éclairées jusque-là, l'ONPES a inséré une vingtaine de questions dans l'enquête Conditions de vie et aspirations du CRÉDOC.

L'enjeu étant d'observer si les populations en situation de pauvreté (ressentie ou monétaire essentiellement) sont également concernées par l'isolement relationnel, la fracture numérique, le sentiment d'invisibilité sociale, etc. Comment et jusqu'où les différents phénomènes observés se recourent-ils ? Et quels nouveaux enseignements peut-on en tirer sur la connaissance des personnes pauvres ? La fracture numérique et l'isolement relationnel ont fait l'objet de plusieurs groupes de travail organisés par l'ONPES : ces deux thématiques sont donc particulièrement détaillées dans ce document, avec notamment des propositions d'indicateurs qui pourraient alimenter le tableau de bord de l'ONPES.

- **L'isolement relationnel** : les travaux sur l'isolement relationnel ont montré que cet état concerne plus souvent les individus avec les ressources les plus faibles. Ils montrent également que pauvreté et isolement relationnel peuvent s'auto-alimenter, dans une logique de cercle vicieux : la pauvreté peut amplifier l'isolement et l'isolement fragiliser des personnes qui auraient besoin d'aide et de soutien. L'isolement relationnel peut être mesuré par la fréquence des contacts avec des personnes relevant de différents réseaux de sociabilité (famille, amis, voisins, collègues de travail, etc.). La mesure de l'isolement varie selon les réseaux concernés, la fréquence des contacts (toutes les semaines, plusieurs fois par mois, etc.), mais aussi selon la nature de ces contacts (visu uniquement ? ou également les échanges par téléphone, internet ou d'autres média de communication ?). Quelle proportion de la population est isolée, et combien n'ont accès qu'à un seul et unique réseau de sociabilité ? Qui peut compter sur l'aide de quelqu'un en cas de grave problème personnel ? Qui ne le peut pas ?
- **La fracture numérique** : parce que le mouvement croissant de dématérialisation fait craindre l'émergence d'une situation paradoxale dans laquelle les personnes qui auraient le plus besoin d'accéder à leurs droits sociaux seraient celles qui auraient le plus de mal à y parvenir, le thème de la fracture numérique, tant du point de vue de l'équipement que des usages, a été investigué. Les Français ont-ils tous accès à internet depuis leur domicile ? Sont-ils à l'aise avec les outils informatiques et numériques ? Utilisent-ils internet pour réaliser des démarches administratives ? Lesquelles ? Rencontrent-ils des difficultés particulières pour ces démarches ? Quelles solutions trouvent-ils pour remédier à ces difficultés ? Existe-t-il un non recours aux démarches administratives et si oui, peut-on le mesurer ?

- **Le sentiment de pauvreté** : comment les Français évaluent personnellement leur situation par rapport au risque de pauvreté ? Craignent-ils de devenir pauvres dans les cinq années à venir ? Combien se considèrent déjà comme pauvres ? Du point de vue financier, le recours aux dettes est-il indispensable ? La gestion du budget nécessite-t-elle une attention particulière ? Combien en revanche se déclarent être « à l'aise » financièrement ?
- **Le délaissement territorial** : quel regard les Français portent sur leur territoire d'habitation ? Ont-ils le sentiment que ce territoire connaît des difficultés importantes ou que les pouvoirs publics y interviennent suffisamment ? Quelles sont, de leur point de vue, les raisons qui expliquent ce sentiment de délaissement ?
- **L'invisibilité sociale** : nos concitoyens sont-ils confrontés à des difficultés non prises en compte par les pouvoirs publics ou les médias ? Quelle est la nature de ces difficultés ? Les aides publiques reçues sont-elles jugées suffisantes ?

Après une note présentant les premiers résultats des questions intégrées à la demande de l'ONPES dans la vague de printemps 2019 de l'enquête du CRÉDOC sur « Conditions de Vie et les Aspirations » des Français, ce rapport propose notamment des analyses sociodémographiques sur chacun des items abordés (à partir des questions issues du tronc commun du CRÉDOC) et propose des indicateurs synthétiques pour la mesure de l'isolement relationnel et de la fracture numérique. Des croisements entre les différents thèmes sont également proposés.

Réalisé pour le compte de l'ONPES, ce travail doit permettre à terme :

- D'enrichir et d'actualiser le tableau de bord de suivi et de l'évolution de la pauvreté et de l'exclusion sociale
- D'investir la question de la « soutenabilité sociale », thématique qui a trait à la problématique du revenu minimum décent, à l'adhésion au système de protection sociale ou encore à la question du « degré de tolérance » aux inégalités.
- De participer à la préparation du rapport de l'ONPES sur la fracture territoriale

PRECISIONS METHODOLOGIQUES

L'enquête a été réalisée **en face à face**, entre juin et juillet 2019, auprès d'un échantillon représentatif de 2 052 personnes, âgées de 18 ans et plus, sélectionnées selon la méthode des quotas¹. Ces quotas (sexe, âge, PCS, taille d'agglomération, région) ont été calculés d'après les résultats du dernier recensement général de la population, actualisé grâce à l'enquête emploi et aux données démographiques de l'INSEE. Un redressement final a été effectué pour assurer la représentativité par rapport à la population résidant en métropole et âgée de 18 ans et plus.

¹ Comme pour toutes les enquêtes en population générale, seuls les « ménages ordinaires » au sens du recensement sont inclus. Sont donc exclus du champ les communautés (foyers de travailleurs, cités universitaires ou foyers d'étudiants, maisons de retraite, hôpitaux de long séjour, communautés religieuses, centres d'hébergement, établissements pénitentiaires, casernes) ainsi que les personnes vivant dans des habitations mobiles, les mariniers et les sans-abris.

1. L'isolement relationnel

1. Deux propositions d'approche pour définir et mesurer l'isolement relationnel

« **L'isolement relationnel** renvoie aux représentations du lien social et de sa fragilité. Ainsi, l'absence ou le nombre restreint de contacts interpersonnels avec des personnes extérieures au ménage signalent »² un risque de vulnérabilité par l'absence de proches sur lesquels compter en cas de coups durs. Lorsqu'il est **subi**, l'isolement constitue « un déterminant de santé, accélère les pertes d'autonomie, provoque dépressions et suicides »³. L'isolement relationnel peut être mesuré par la **fréquence des contacts de visu avec d'autres personnes**. Selon cette approche, l'isolement relationnel est considéré comme un phénomène mesurable, renvoyant à une situation concrète. La **solitude** renvoie davantage à un **sentiment subjectif**, qui fait référence « aux attentes relationnelles d'un individu »⁴. Selon le sociologue Jean-Claude Kaufmann, « le sentiment subjectif de solitude dépend du regard que l'individu porte sur sa propre situation et de son jugement personnel de la solitude. Il dépend aussi de la façon dont il se sent jugé par le regard des autres »⁵. Il n'existe donc pas de corrélation systématique entre sentiment de solitude et isolement relationnel, bien que ces deux phénomènes se recoupent largement.

La mesure de l'isolement relationnel s'avère complexe puisqu'elle nécessite de s'accorder sur une définition de ce que serait la faiblesse des contacts. Elle peut donc être approchée au moins de deux manières : à partir d'une **mesure dite objective**, mais aussi à partir d'une **mesure dite subjective**, qui tient compte de la qualité des relations.

D'un point de vue objectif, cette mesure nécessite de définir **le nombre et le type de réseaux de sociabilité** à prendre en compte (famille, amis, voisins, etc.), **la fréquence des contacts** (plus ou moins d'une fois par mois par exemple), ainsi que **la nature de ces contacts** (des contacts en face-à-face uniquement ou aussi des contacts par téléphone, internet, courriers postaux). Dans la lignée des travaux réalisés par la Fondation de France sur ce sujet, l'ONPES a choisi de s'intéresser à **cinq réseaux de sociabilité** : **la famille**, les **amis**, les **voisins**, les **collègues de travail** pour les actifs occupés et les **membres d'une association** pour ceux qui en font partie. Au même titre que l'Insee et la Fondation de France, l'ONPES propose de considérer les relations avec l'entourage familial, en-dehors des membres vivant dans le foyer de la personne interrogée. L'approche de l'ONPES se distingue en partie de celle de la Fondation de France et de l'INSEE puisqu'elle ajoute au cercle familial, les membres de la belle-famille. Concernant la fréquence des contacts, l'ONPES a proposé l'échelle présentée en Graphique 1, sans présumer du seuil à considérer pour parler d'isolement.



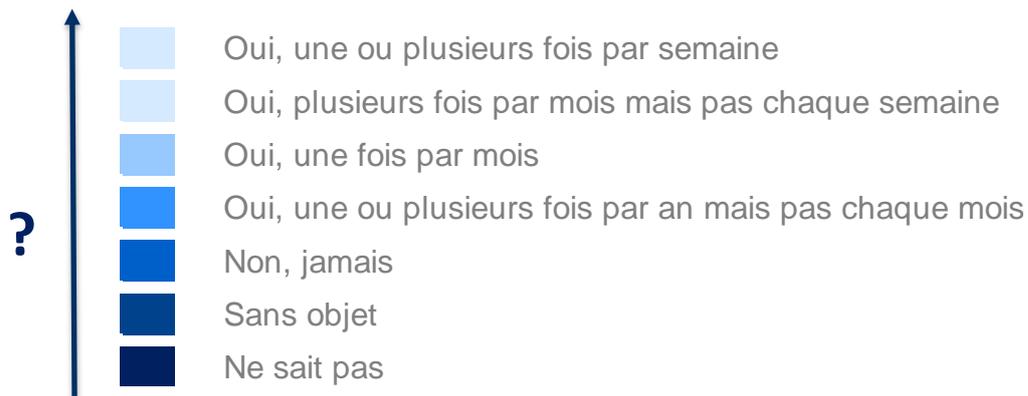
² Jean-Louis Pan Ké Shon, 2003, « Isolement relationnel et mal être », *Insee Première*, n°931, novembre 2003

³ Jean-François Serres, 2017, « Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité », Conseil Economique Social et environnemental, https://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2017/2017_17_isolement_social.pdf

⁴ Jean-Claude Kaufmann, 1995, « Les cadres sociaux du sentiment de solitude », *Sciences sociales et santé*, volume 13, n°1, p.123

⁵ Ibid., p.126

Graphique 1 : Echelle de fréquence des contacts



L'approche dite « subjective » de l'isolement relationnel a été intégrée par l'ONPES au moyen de trois questions sur la qualité des relations. Il s'agit de mesurer la part de la population française qui estime pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel ; qui pourrait être présente pour quelqu'un de son entourage qui aurait un grave problème personnel et enfin le sentiment de compter pour au moins une personne de son entourage.

2. Proposition d'approche dite « objective » de l'isolement à partir de la fréquence des contacts avec les différents réseaux de sociabilité étudiés

2.1 La fréquence des contacts avec la famille et la belle-famille

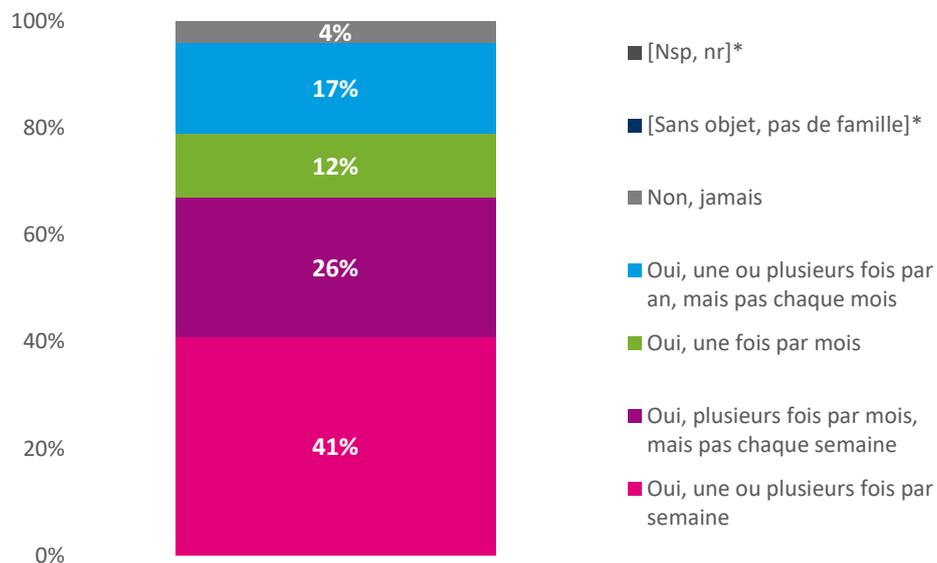
Les contacts avec la famille et la belle-famille ici concernés sont entendus comme les occasions d'échanges avec les personnes de la famille ou de la belle-famille qui ne vivent pas sous le même toit. Les contacts considérés peuvent donner lieu à une rencontre physique, de visu (Graphique 2), ou à des moments de communication à distance par téléphone, SMS, courrier ou internet (Graphique 3).

Entre juillet 2018 et juillet 2019, 41% des Français ont vu des membres de leur famille ou de leur belle-famille avec qui ils ne résident pas « une ou plusieurs fois par semaine », 4% ne les ont « jamais » vus.

Sur la même période, 61% des Français indiquent avoir eu des contacts par téléphone, SMS, internet ou courrier « une ou plusieurs fois par semaine », contre 6% qui n'en ont jamais eu.

Graphique 2 : 4% des Français n'ont jamais vu un membre de leur famille ou de leur belle-famille au cours des 12 derniers mois

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu des membres de votre famille ou de votre belle-famille, en dehors de ceux vivant avec vous ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

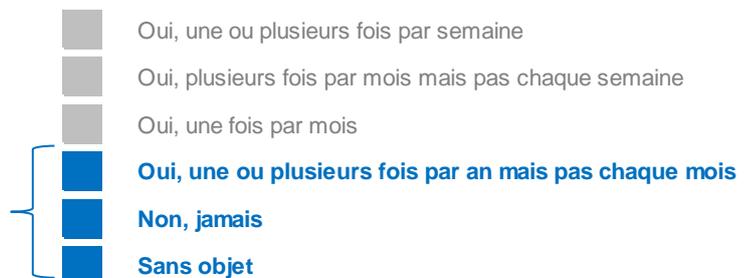
* « Nsp, nr » et « Sans objet, pas de famille » = 0%

En regroupant les réponses « Sans objet, pas de famille », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **22% des Français** ont vu, en moyenne, moins d'une fois par mois leur famille ou leur belle-famille au cours de l'année écoulée, voire pas du tout.

Cette situation concerne, en particulier :

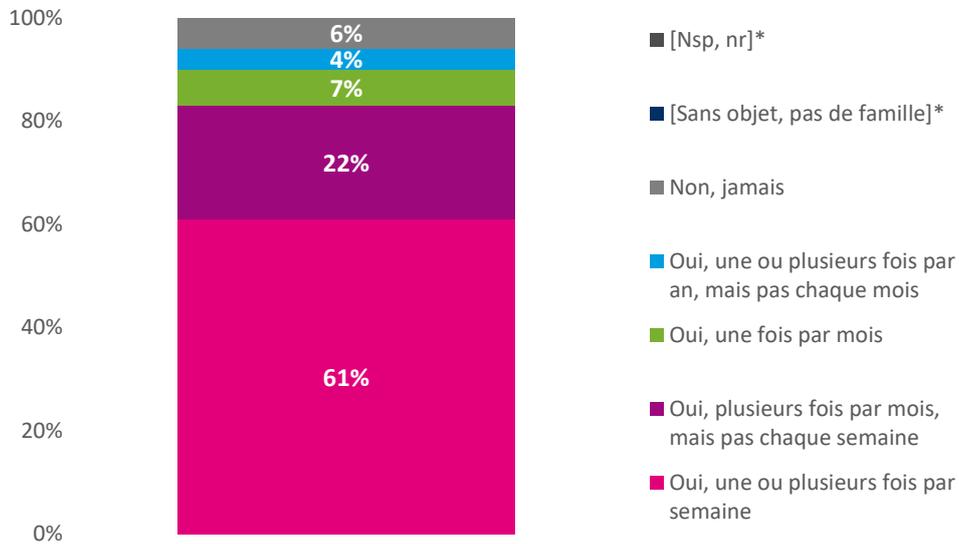
- 33% des bas revenus
- 28% des personnes vivant seules
- 27% des célibataires
- 26% des chômeurs
- 25% des hommes de 40 ans et plus
- 24% des personnes au foyer

22%



Graphique 3 : 6% des Français n'ont jamais communiqué par téléphone, SMS, internet ou courrier avec un membre de leur famille ou de leur belle-famille en 2019

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec des membres de votre famille ou de votre belle-famille (en-dehors de ceux vivant avec vous) par téléphone, SMS, internet (mails, Facebook, WhatsApp, Skype, etc.), courrier, etc. ? »



Champ : ensemble de la population

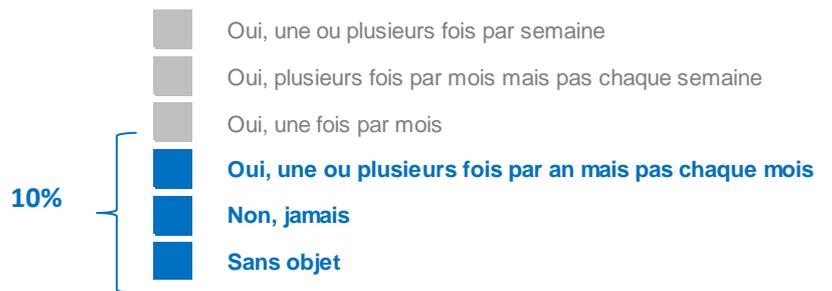
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

* « Nsp, nr » et « Sans objet, pas de famille » = 0%

En regroupant les réponses « Sans objet, pas de famille », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **10% des Français** ont été en contact moins d'une fois par mois avec leur famille ou leur belle-famille au cours de l'année écoulée, voire n'ont pas du tout échangé avec elle.

Cette situation concerne en particulier :

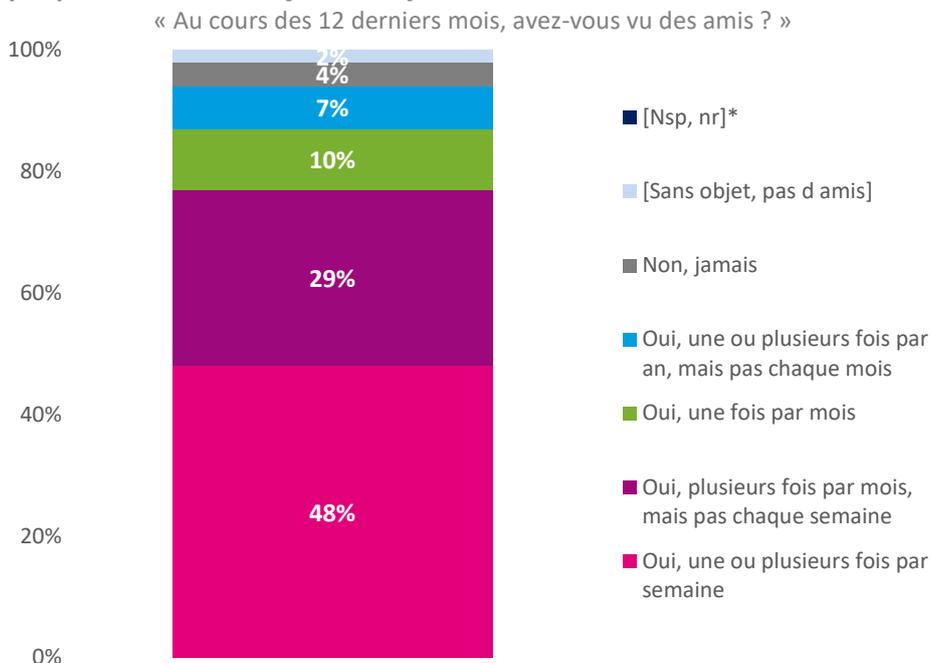
- 21% des non diplômés
- 18% des personnes vivant seules
- 17% des veufs(ves)
- 16% des bas revenus
- 15% des célibataires
- 15% des 70 ans et plus
- 15% des personnes à la retraite



2.2 La fréquence des contacts avec les amis

Près de la moitié des Français ont vu des amis une ou plusieurs fois par semaine entre juillet 2018 et juillet 2019. 4% n'ont en revanche jamais vu d'amis sur les 12 derniers mois (Graphique 4). 7% n'ont pas eu de contact par téléphone, SMS, mail ou courrier postal au cours de la même période (Graphique 5). 2% des Français ont répondu ne pas avoir d'amis.

Graphique 4 : 4% des Français n'ont jamais vu d'amis au cours des 12 derniers mois



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

* « Nsp, nr » = 0%

En regroupant les réponses « Sans objet, pas d'amis », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **13% des Français** ont vu moins d'une fois par mois leurs amis au cours de l'année écoulée, voire pas du tout.

Cette situation concerne en particulier :

- 25% des non diplômés
- 22% des personnes au foyer
- 21% des 70 ans et plus
- 19% des retraités
- 18% des inactifs
- 17% des bas revenus

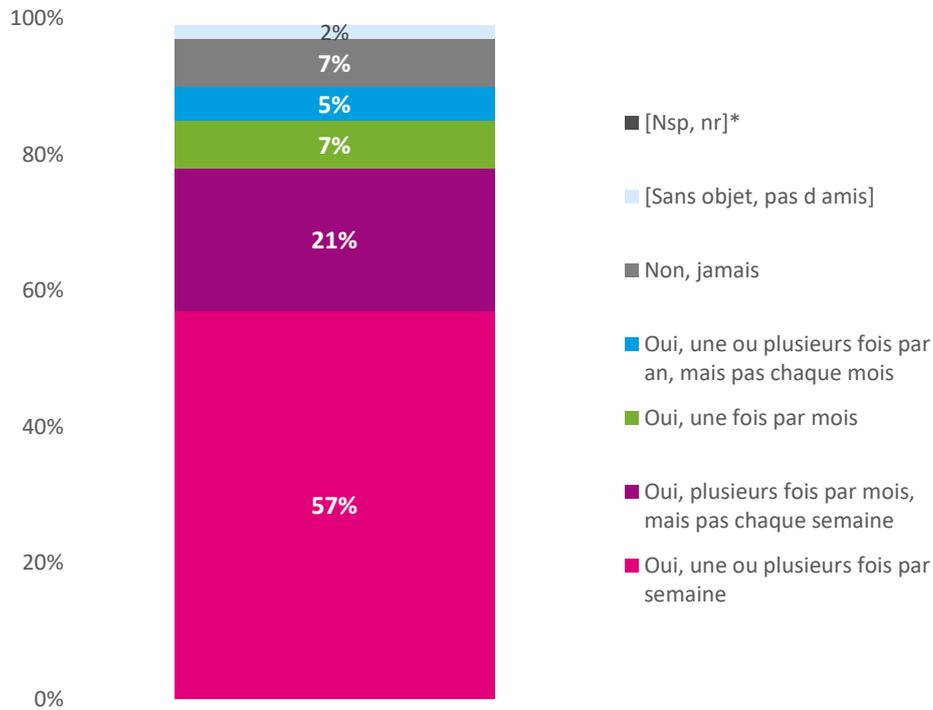
13%



- Oui, une ou plusieurs fois par semaine
- Oui, plusieurs fois par mois mais pas chaque semaine
- Oui, une fois par mois
- **Oui, une ou plusieurs fois par an mais pas chaque mois**
- **Non, jamais**
- **Sans objet**

Graphique 5 : 7% des Français n'ont pas eu de contact par téléphone, SMS, mail ou courrier postal avec des amis au cours des 12 derniers mois

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec des amis par téléphone, SMS, internet (mails, Facebook, WhatsApp, Skype, etc.), courrier, etc. ? »



Champ : ensemble de la population

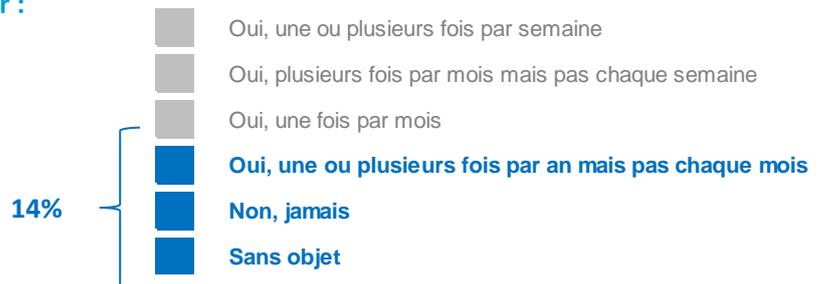
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

* « Nsp, nr » = 0%

En regroupant les réponses « Sans objet, pas d'amis », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **14% des Français** ont échangé moins d'une fois par mois avec leurs amis au cours de l'année écoulée, voire pas du tout.

Cette situation concerne en particulier :

- 36% des non diplômés
- 28% des 70 ans et plus
- 25% des retraités
- 22% des personnes seules

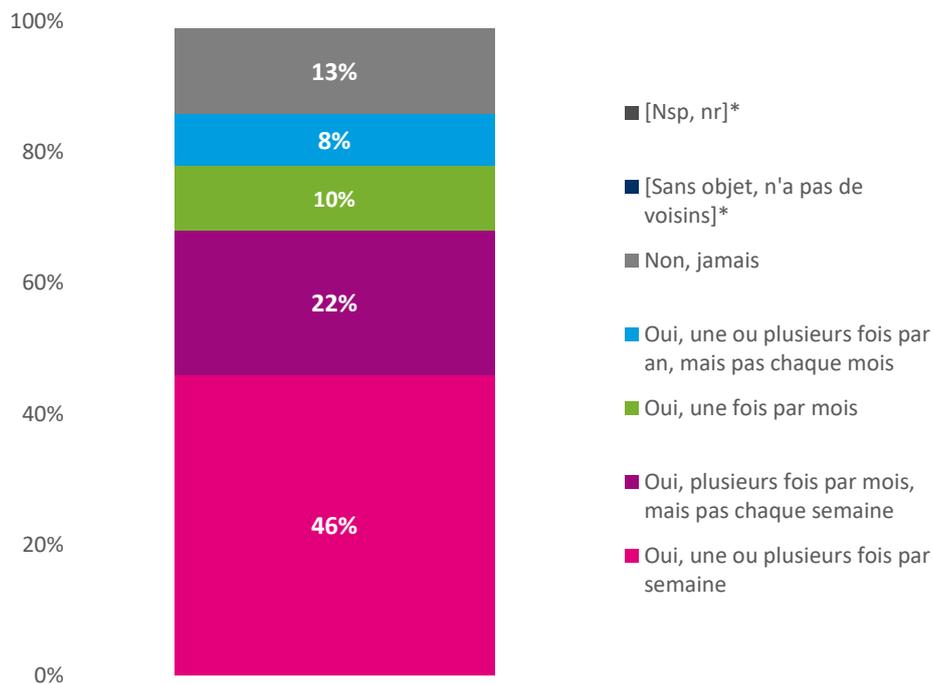


2.3 La fréquence des contacts avec les voisins : au-delà de l'échange de politesse : près d'un Français sur deux converse régulièrement avec ses voisins

Près de la moitié des Français ont des relations régulières (au moins une fois par semaine) avec leurs voisins qui dépassent le simple « bonjour ». 13% des Français n'ont pas discuté avec leurs voisins au cours de l'année écoulée.

Graphique 6 : Un peu plus d'un Français sur dix n'a jamais discuté avec ses voisins au cours de l'année

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu ou discuté (au-delà de l'échange de pure politesse : « Bonjour – bonsoir ») avec des voisins de votre immeuble ou de votre quartier ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

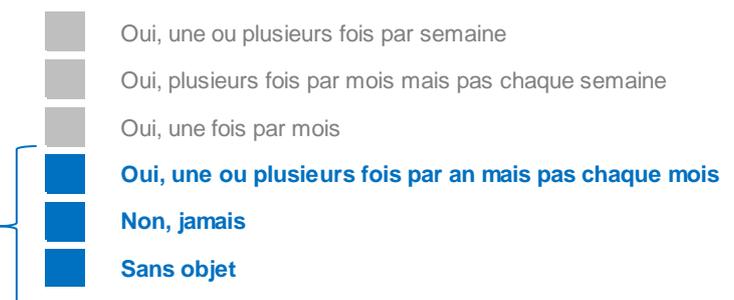
* « Nsp, nr » et « Sans objet, pas de voisins » = 0%

En regroupant les réponses « Sans objet, pas de voisins », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **22% des Français** ont échangé (au-delà de l'échange de pure politesse) moins d'une fois par mois avec leurs voisins au cours de l'année écoulée, voire pas du tout.

Cette situation concerne en particulier :

- 34% des moins de 25 ans
- 30% des hommes de moins de 40 ans
- 30% des bas revenus
- 29% des célibataires
- 28% des chômeurs
- 27% des non diplômés

22%

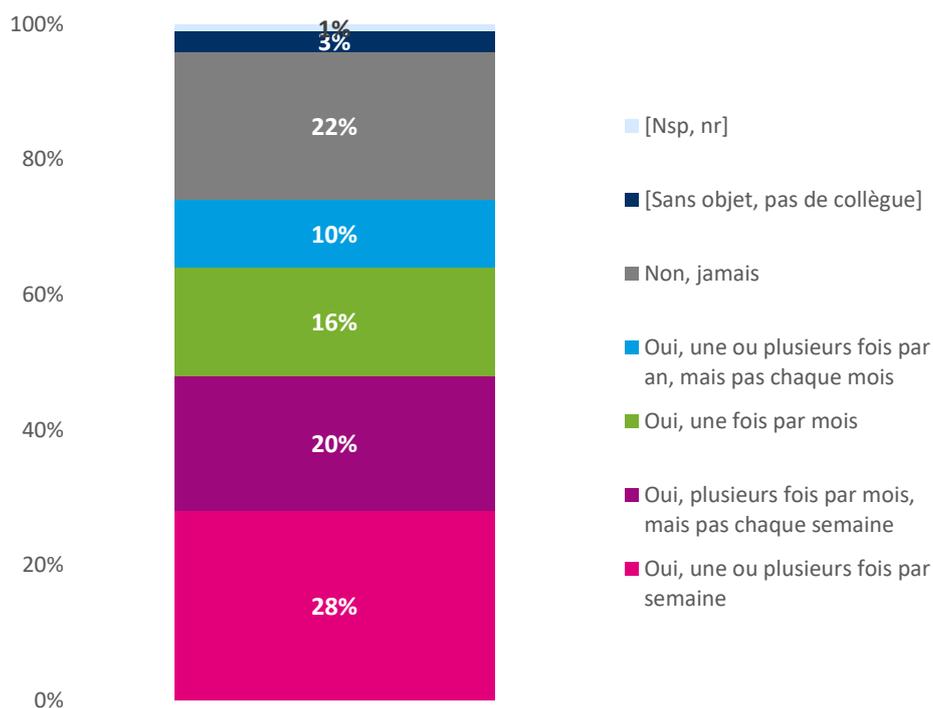


2.4 La fréquence des contacts avec les collègues de travail, en-dehors des obligations professionnelles

Près de 30% des actifs occupés (28% exactement) voient ou échangent avec leurs collègues de travail en-dehors des obligations professionnelles au moins une fois par semaine. Près d'un actif sur cinq dit ne pas avoir eu de contact ou ne pas avoir communiqué en-dehors du travail avec ses collègues au cours des 12 derniers mois.

Graphique 7 : 1 actif sur 5 n'a pas eu de contact ou n'a pas communiqué en-dehors du travail avec ses collègues au cours des 12 derniers mois

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu ou communiqué avec vos collègues de travail en dehors des obligations professionnelles ? »



Champ : ensemble des actifs occupés, soit 50% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

En regroupant les réponses « Sans objet, pas de collègues », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **36% des actifs en emploi** ont vu moins d'une fois par mois leurs collègues de travail au cours de l'année écoulée, voire pas du tout.

Cette situation concerne en particulier :

- 43% des hommes de 40 ans et plus
- 43% des bas revenus (vs 32% des hauts revenus)
- 42% des ouvriers (vs 27% des cadres)
- 40% des non diplômés (vs 31% des diplômés du supérieur)

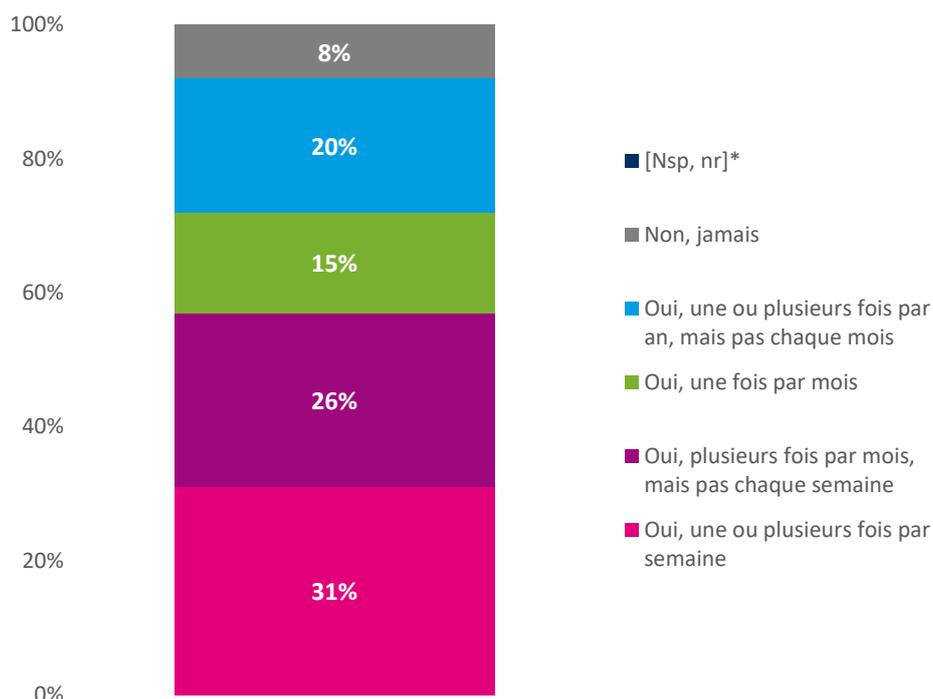


2.5 La participation aux manifestations organisées par les associations

29% des Français sont membres d'une association ou participent aux activités d'une association⁶. Parmi eux, 31% ont régulièrement pris part (au moins une fois par semaine) à une manifestation organisée par leur association au cours des 12 derniers mois tandis que 8% ne l'ont jamais fait sur la même période de temps.

Graphique 8 : 8% des membres d'une association n'ont pas participé aux manifestations de cette association au cours des 12 derniers mois

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé aux manifestations de cette association ? »



Champ : ensemble des personnes qui participent ou font partie d'une association, soit 29% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

* « Nsp, nr » = 0%

En regroupant les réponses « Sans objet, pas de participation aux activités d'une association », « Non, jamais » et « Oui, une ou plusieurs fois par an, mais pas chaque mois », **27% des Français concernés** ont participé aux manifestations d'une association moins d'une fois par mois au cours de l'année écoulée, voire pas du tout.

Cette situation concerne en particulier :

- 33% des hommes de moins de 40 ans
- 33% des professions intermédiaires (vs 23% des retraités)
- 30% des classes moyennes supérieures

27%



⁶ Résultat issu du tronc commun du Crédoc

3. Propositions d'indicateurs « objectifs » de l'isolement relationnel à partir des questions sur la fréquence des contacts

Sur la base des questions relatives à la fréquence des contacts, en face-à-face et à distance, avec les cinq réseaux de sociabilité identifiés, le Crédoc et l'ONPES ont testé différents scénarii pour obtenir autant de possibles mesures de l'isolement relationnel. Les tests rapportés ici sont ceux pour lesquels les résultats sont significatifs (ie. les effectifs concernés sont suffisants, supérieurs à 100 personnes). Ils présentent en outre l'intervalle de confiance, mentionné comme suit [...]%, c'est-à-dire, l'intervalle qui encadre la valeur réelle que l'on cherche approcher (l'enquête étant faite sur la base d'un échantillon de la population). L'intervalle de confiance est indiqué pour chacun des scénarii qui suit, ainsi que le nombre de personnes concernées dans l'échantillon.

3.1 En prenant en compte les seuls contacts physiques avec la famille et les amis au seuil d'une fois par mois au plus, un Français sur dix serait isolé en 2019

Une première approche de l'isolement relationnel est de prendre en compte les contacts physiques uniquement avec la famille et la belle-famille ainsi que les amis au seuil d'un contact par mois au plus. Sur la base de ce scénario, ce sont entre 9,3% et 11,9% des Français qui sont isolés si l'on tient compte de l'intervalle de confiance compris entre -1,3 point et +1,3 point.

Graphique 9 : 10,6% de Français isolés de leur famille et belle-famille et de leurs amis



Champ : ensemble de la population

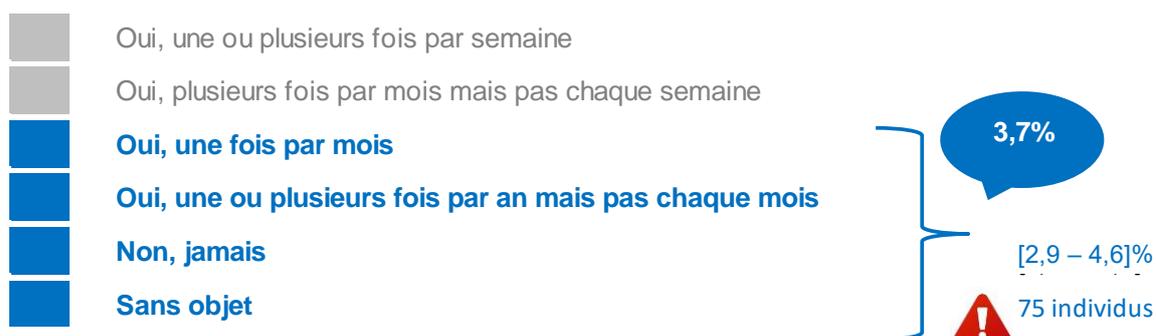
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

3.2 Le seuil d'isolement diminue quand on prend en compte les contacts à distance en plus des contacts physiques avec la famille, la belle-famille et les amis

Le deuxième scénario testé tient compte des contacts physiques **et à distance** avec le réseau familial et amical, toujours au seuil de une fois par mois au plus. La mesure de l'isolement relationnel diminue alors pour s'établir à près de 4% de la population française (Graphique 10). Ceci montre l'importance des échanges par téléphone ou par internet chez nos concitoyens. Mais les effectifs concernés restent trop faibles pour considérer cette mesure comme étant fiable et solide statistiquement à partir de

l'enquête « Conditions de vie et Aspirations » (75 personnes uniquement). C'est ce scénario que l'INSEE mobilise dans son enquête Statistiques sur les Ressources et les Conditions de Vie (SRCV) pour approcher l'isolement relationnel. En 2015, 3% des Français sont isolés de leur famille et de leur entourage, « au sens où elles ont au plus une rencontre physique ou un contact distant par mois avec leur réseau relationnel en dehors de leur ménage »⁷. Mais l'enquête menée par l'INSEE concerne 21 000 personnes résidant en ménage ordinaire, permettant la robustesse des résultats présentés.

Graphique 10 : Près de 4% de Français sans aucun contact avec leur famille et leurs amis



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

3.3 L'élargissement de la mesure à l'ensemble des réseaux de sociabilité, en considérant les contacts en face-à-face et à distance

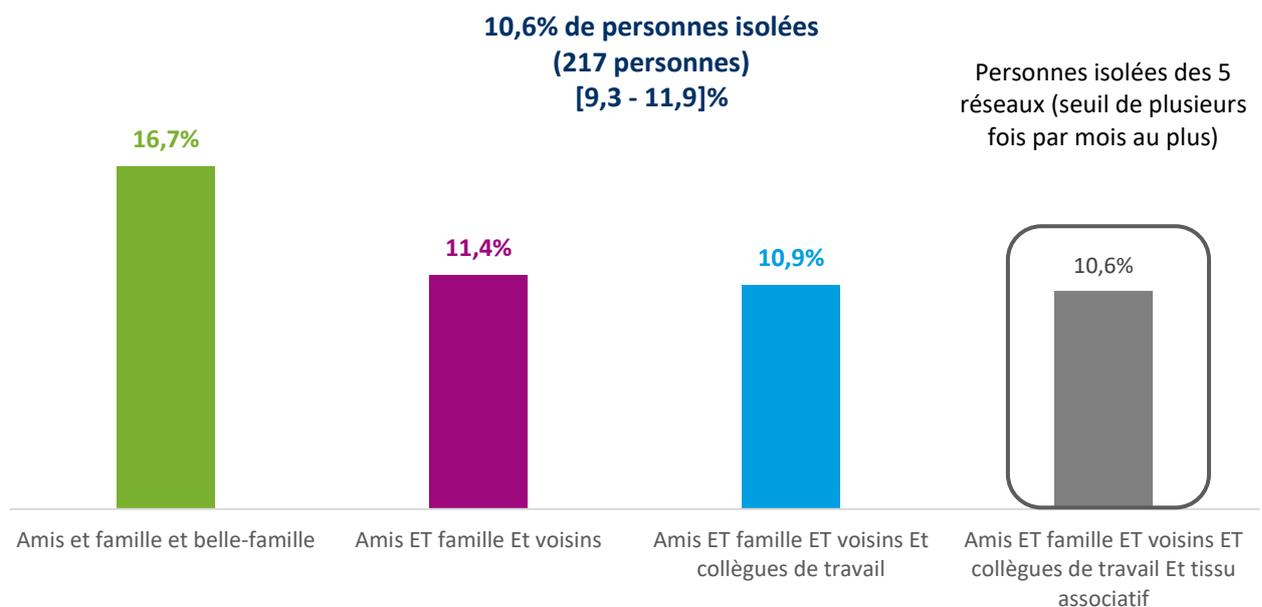
Le calage de la mesure de l'isolement relationnel à partir des critères pris en compte par l'INSEE ne pouvant se faire à partir de l'enquête de printemps Conditions de vie et aspirations des Français, faute d'effectifs suffisants, le Crédoc s'est attaché à élargir ses recherches. La Fondation de France intègre un plus large réseau de sociabilité en ajoutant les échanges avec les voisins, les rencontres en dehors du travail avec les collègues ou encore la participation à des activités associatives. Le Crédoc a cherché à mesurer l'isolement relationnel en considérant les contacts physiques et à distance avec les cinq réseaux de sociabilité. **La fréquence des contacts concernés a toutefois dû être modifiée pour que les effectifs soient suffisants (> 100 personnes) et s'établit à « une ou plusieurs fois par mois mais pas chaque semaine ».**

⁷ François Gleizes, Sébastien Grobon, Stéphane Legleye, septembre 2019, « 3% des individus isolés de leur famille et de leur entourage : un cumul de difficultés socioéconomiques et de mal-être », INSEE Première, n°1770



De manière mécanique, la prise en compte de plusieurs réseaux de sociabilité fait baisser le niveau d'isolement dans la population Française. La prise en compte du réseau des voisins contribue particulièrement à abaisser le seuil (-5,3 points). La contribution des rencontres avec les collègues en dehors des heures de travail ou le tissu associatif semble en revanche plus limitée, dès lors que les contacts avec les voisins ont été pris en compte.

Graphique 11 : La prise en compte du réseau de voisinage fait baisser la part de la population isolée



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Au final, en considérant les contacts en face-à-face et à distance avec les cinq réseaux de sociabilité, au seuil de plusieurs fois par mois au plus, l'isolement relationnel atteindrait 10,6% de la population française en 2019.

A partir de cette définition, l'isolement concerne :

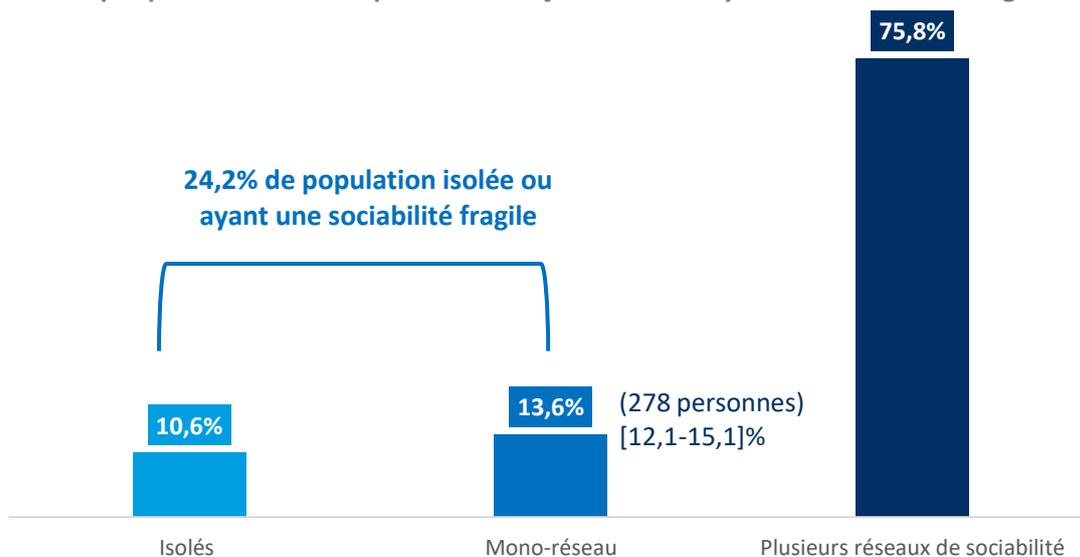
- 18% des personnes vivant en agglomération parisienne
- 15% des hommes de 40 ans et plus qui sont isolés
- 13% des retraités
- 14% des non diplômés

Les données ne permettent pas d'identifier une exposition plus ou moins forte de l'isolement en fonction de la taille du foyer. Les personnes qui vivent seules n'apparaissent donc pas, de ce point de vue, plus isolées que les personnes qui vivent dans un ménage plus grand. **Il n'y a pas non plus de lien significatif entre l'isolement et les différents indicateurs de pauvreté** (monétaire au sens de l'Insee, à 60% du revenu médian, selon la perception des minima sociaux ou encore selon la mesure subjective de la pauvreté).

3.4 Isolement relationnel et mono-réseau : une approche de la fragilité ou de la vulnérabilité sociale proposée par la Fondation de France

La Fondation de France enrichit la mesure de l'isolement relationnel en regardant aussi les personnes qui ne disposent que d'un seul réseau de sociabilité. **Cette approche permet de prendre en compte les individus dont la sociabilité peut être considérée comme fragile car uniquement portée par un réseau comme la famille ou les amis par exemple.** Dans le sillage de cette analyse, le Crédoc s'est donc attaché à cette mesure des « mono-réseaux ». En prenant en compte les critères préalablement cités (5 réseaux de sociabilité, contacts distants et physiques et les contacts plusieurs fois par mois au plus), 13,6% des Français n'ont **qu'un seul** de réseau de sociabilité actif.

Graphique 12 : Près d'un quart des Français isolés ou ayant une sociabilité fragile



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Les concitoyens qui ne disposent que d'un seul réseau de sociabilité représentent :

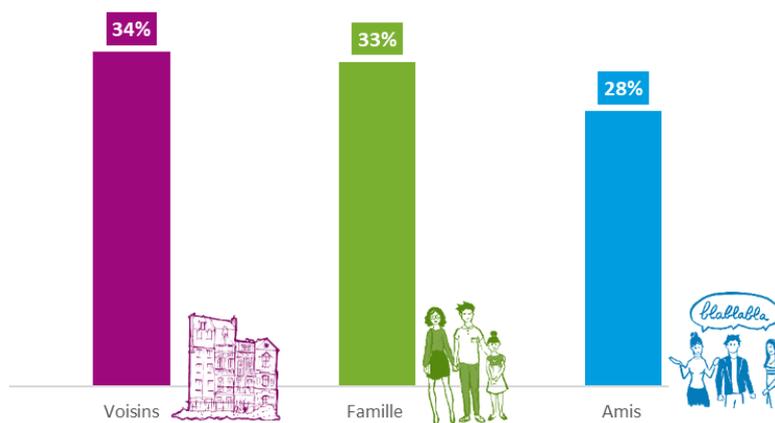
- 21% des chômeurs
- 19% des non diplômés
- 18% des personnes de 70 ans et plus
- 17% des hommes de 40 ans et plus

A l'instar des analyses sur l'isolement, les données ne permettent pas d'établir de lien significatif avec la taille du foyer, ni avec le niveau de vie. On peut, en revanche, signaler que 77% des personnes qui

ne sont pas allocataires d'un minima social disposent de plusieurs réseaux de sociabilité, contre 70% des bénéficiaires (soit 7 points de moins).

34% des citoyens qui n'ont qu'un seul réseau de sociabilité actif sont en contact avec **leurs voisins**. Ce résultat montre l'importance de la contribution des voisins dans la sociabilité des Français. 33% des concitoyens qui ne disposent que d'un seul réseau social, sont en contact avec leur famille ou belle-famille et 28% avec leurs amis.

Graphique 13 : Avec qui échangent les personnes qui n'ont qu'un seul réseau de sociabilité ?



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
Champ : ensemble des Français qui ne disposent que d'un seul réseau de sociabilité actif

Tableau 1 – Analyse sociodémographique de l'isolement relationnel objectif

		Isolement relationnel sur les cinq réseaux, y compris contacts à distance, au plus plusieurs fois par mois					
		Isolé - aucun réseau		Non isolé		TOTAL	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	122	12%	857	88%	979	100%
	Femme	95	9%	978	91%	1 073	100%
Age de l'enquêté	Moins de 25 ans	12	5%	208	95%	220	100%
	25 à 39 ans	28	6%	429	94%	457	100%
	40 à 59 ans	87	13%	599	87%	686	100%
	60 à 69 ans	42	14%	270	86%	313	100%
	70 ans et plus	48	13%	329	87%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	103	10%	923	90%	1 026	100%
	Inactif	96	12%	740	88%	836	100%
	Chômeur	18	10%	171	90%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	7	8%	82	92%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	27	14%	170	86%	197	100%
	Profession Intermédiaire	20	7%	281	93%	301	100%
	Employé	39	11%	310	89%	349	100%
	Ouvrier	28	10%	241	90%	269	100%
	Personne au foyer	17	15%	134	89%	150	100%
	Retraité	74	13%	480	87%	555	100%
	Autre inactif	6	4%	136	96%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	41	14%	254	86%	294	100%
	BEPC	70	10%	612	90%	682	100%
	BAC	38	10%	346	90%	384	100%
	Diplômé du supérieur	69	10%	623	90%	692	100%
Nb de personnes dans le logement	Une personne	42	10%	363	90%	406	100%
	Deux personnes	81	11%	665	89%	746	100%
	Trois personnes	34	9%	353	91%	387	100%
	Quatre personnes	41	12%	294	88%	335	100%
	Cinq personnes et plus	19	11%	160	89%	179	100%
Statut matrimonial	Célibataire	48	9%	473	91%	521	100%
	Marié(e)	109	14%	692	86%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	22	7%	317	93%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	26	10%	225	90%	251	100%
	Veuf(ve)	12	9%	128	91%	140	100%
Foyer monoparental	Oui	13	8%	158	92%	171	100%
	Non	205	11%	1 677	89%	1 881	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	23	14%	146	86%	169	100%
	Non	192	10%	1 675	90%	1 867	100%
	[Nsp]	3	18%	14	82%	16	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	41	12%	307	88%	349	100%
	Pas pauvre	156	10%	1 356	90%	1 511	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Non renseigné	21	11%	171	89%	192	100%
	Les privilégiés	4	6%	51	94%	55	100%
	Les gens aisés	5	8%	63	92%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	61	12%	438	88%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	79	10%	710	90%	789	100%
	La classe populaire	49	10%	430	90%	478	100%
	Les défavorisés	19	18%	104	84%	123	100%
[Nsp]	1	3%	39	97%	40	100%	
S'impose régulièrement des restrictions	Oui	134	11%	1 123	89%	1 257	100%
	Non	83	11%	701	89%	785	100%
	[Nsp]	.	.	10	100%	10	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	57	12%	402	88%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	33	9%	328	91%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	23	8%	252	92%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	42	7%	578	93%	620	100%
	Agglomération parisienne	62	18%	275	82%	337	100%
REGION ZEAT	Région parisienne	67	17%	317	83%	384	100%
	Bassin parisien Est	16	11%	140	89%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	36	19%	152	81%	187	100%
	Nord	3	2%	125	98%	128	100%
	Est	26	15%	147	85%	173	100%
	Ouest	18	6%	261	94%	279	100%
	Sud-Ouest	15	7%	217	93%	232	100%
	Centre Est	24	10%	225	90%	249	100%
	Méditerranée	13	5%	252	95%	265	100%
Total du tableau		217	11%	1 835	89%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4. Proposition d'approche dite « subjective » à partir de questions relatives à la qualité des relations

4.1 En cas de grave problème personnel, 5% des Français pensent ne pouvoir compter sur personne

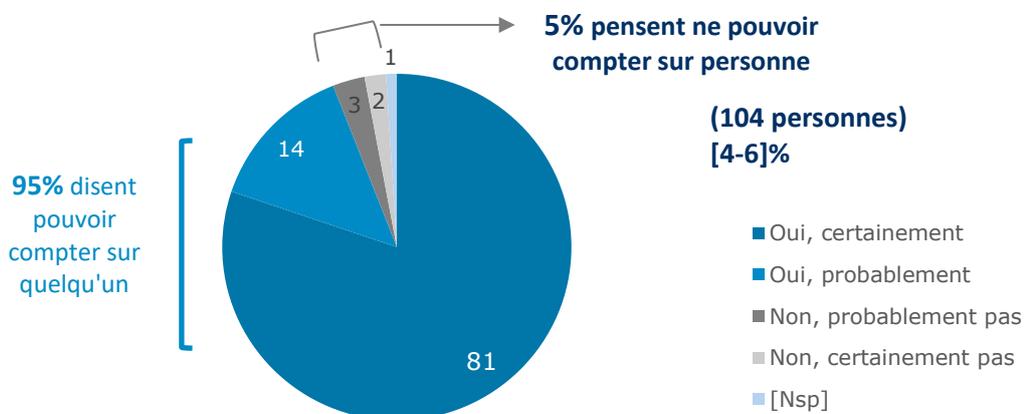
La très grande majorité de la population française, 81% d'entre elle, affirme pouvoir « certainement » compter sur un membre de son entourage en cas de grave problème personnel. Ce taux monte à 95% de la population si on additionne les « oui, certainement » et les « oui, probablement ».

5% des concitoyens font, dès lors, preuve d'une forme d'isolement subjectif dans le sens où ils indiquent qu'ils ne pourraient « probablement pas » ou « certainement pas » compter sur quelqu'un de leur entourage en cas de grave problème personnel. Ils se caractérisent comme suit :

- 10% des non diplômés pensent ne pouvoir compter sur personne en cas de grave problème personnel
- 8% des personnes qui vivent seules ont également répondu en ce sens
- 10% des bas revenus selon l'enquête du Crédoc (c'est-à-dire dont le niveau de vie est inférieur à 70% du niveau de vie médian) et 10% également des personnes pauvres au sens de l'Insee (60% du revenu médian) se trouvent également dans cette situation.

Graphique 14 : 5% des Français pensent ne pouvoir compter sur personne en cas de grave problème personnel

« Pensez-vous pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel ? »

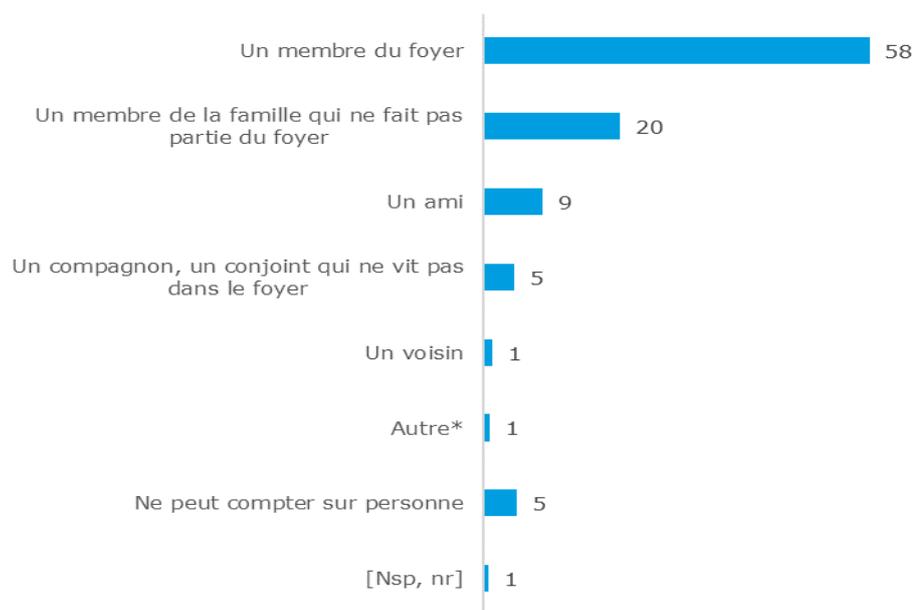


Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

En cas de grave problème personnel, près de 6 personnes sur 10 pensent pouvoir compter sur un membre du foyer, un sur cinq pensent pouvoir compter sur un membre de la famille qui ne partage pas le même foyer. 9% indiquent la probable présence d'un ami (Graphique 15).

Graphique 15 : Près de 6 personnes sur 10 disent pouvoir compter sur un membre du foyer
« Ce quelqu'un est-il ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Autres* : somme des réponses suivantes : un collègue, une personne côtoyée dans le cadre d'activités associatives, un professionnel de santé, un professionnel du secteur social, un bénévole d'une association, autre.

Tableau 2 – Analyse sociodémographique du sentiment de pouvoir compter sur quelqu'un

		Pensez-vous pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel ?					
		Oui - Certainement ou probablement		Non - Probablement pas ou certainement pas		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	919	94%	55	6%	979	100%
	Femme	1 019	95%	49	5%	1 073	100%
Age de l'enquête	Moins de 25 ans	213	97%	6	3%	220	100%
	25 à 39 ans	429	94%	24	5%	457	100%
	40 à 59 ans	647	94%	38	5%	686	100%
	60 à 69 ans	291	93%	19	6%	313	100%
	70 ans et plus	358	95%	17	5%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	976	95%	45	4%	1 026	100%
	Inactif	790	95%	42	5%	836	100%
	Chômeur	171	90%	17	9%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	83	93%	6	7%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	194	98%	2	1%	197	100%
	Profession Intermédiaire	291	97%	5	2%	301	100%
	Employé	326	93%	23	7%	349	100%
	Ouvrier	245	91%	24	9%	269	100%
	Personne au foyer	138	92%	12	8%	150	100%
	Retraité	524	94%	28	5%	555	100%
	Autre inactif	137	97%	4	3%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	263	89%	30	10%	294	100%
	BEPC	632	93%	48	7%	682	100%
	BAC	369	96%	12	3%	384	100%
Nb de personnes dans le logement	Diplômé du supérieur	673	97%	14	2%	692	100%
	Une personne	371	91%	33	8%	406	100%
	Deux personnes	716	96%	27	4%	746	100%
	Trois personnes	363	94%	19	5%	387	100%
	Quatre personnes	319	95%	16	5%	335	100%
Statut matrimonial	Cinq personnes et plus	169	94%	9	5%	179	100%
	Célibataire	483	93%	31	6%	521	100%
	Marié(e)	763	95%	37	5%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	327	97%	10	3%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	231	92%	20	8%	251	100%
Foyer monoparental	Veuf(ve)	134	96%	5	4%	140	100%
	Oui	158	92%	12	7%	171	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Non	1 780	95%	92	5%	1 881	100%
	Oui	152	90%	17	10%	169	100%
	[Nsp]	15	89%	1	3%	16	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	314	90%	33	10%	349	100%
	Pas pauvre	1 443	95%	62	4%	1 511	100%
	Non renseigné	181	94%	9	5%	192	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Les privilégiés	52	94%	3	6%	55	100%
	Les gens aisés	67	98%	1	2%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	491	98%	7	1%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	763	97%	24	3%	789	100%
	La classe populaire	432	90%	40	8%	478	100%
	Les défavorisés	98	80%	25	20%	123	100%
S'impose régulièrement des restrictions	[Nsp]	35	87%	3	7%	40	100%
	Oui	1 170	93%	79	6%	1 257	100%
	Non	759	97%	24	3%	785	100%
Catégorie d'agglomération	[Nsp]	8	79%	1	10%	10	100%
	Communes rurales	431	94%	28	6%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	333	92%	24	7%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	258	94%	17	6%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	597	96%	23	4%	620	100%
REGION ZEAT	Agglomération parisienne	319	95%	13	4%	337	100%
	Région parisienne	363	94%	16	4%	384	100%
	Bassin parisien Est	144	92%	13	8%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	176	94%	10	5%	187	100%
	Nord	123	96%	5	4%	128	100%
	Est	164	95%	8	4%	173	100%
	Ouest	265	95%	14	5%	279	100%
	Sud-Ouest	218	94%	14	6%	232	100%
	Centre Est	231	93%	17	7%	249	100%
Méditerranée	254	96%	7	3%	265	100%	
Total du tableau		1 938	94%	104	5%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

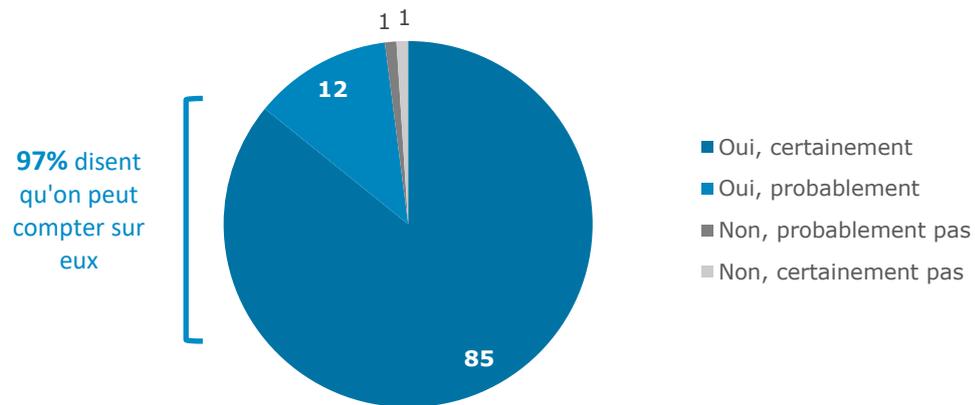
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.2 85% de nos concitoyens affirment que l'une de leurs relations pourrait certainement compter sur eux en cas de grave problème personnel

La très grande majorité des Français affirment qu'une de leurs relations pourrait compter sur eux en cas de grave problème personnel : 85% en sont certains, 12% disent que c'est probable. 2% de la population estime, en revanche, que leurs relations ne pourraient pas compter sur elle en cas de grave problème personnel.

Graphique 16 : 97% des Français disent qu'une de leurs relations peut compter sur eux en cas de grave problème personnel

« L'une de vos relations (famille, collègue, ami, voisin, personne côtoyée dans le cadre d'une activité associative) pourrait-elle compter sur vous en cas de grave problème personnel ? »



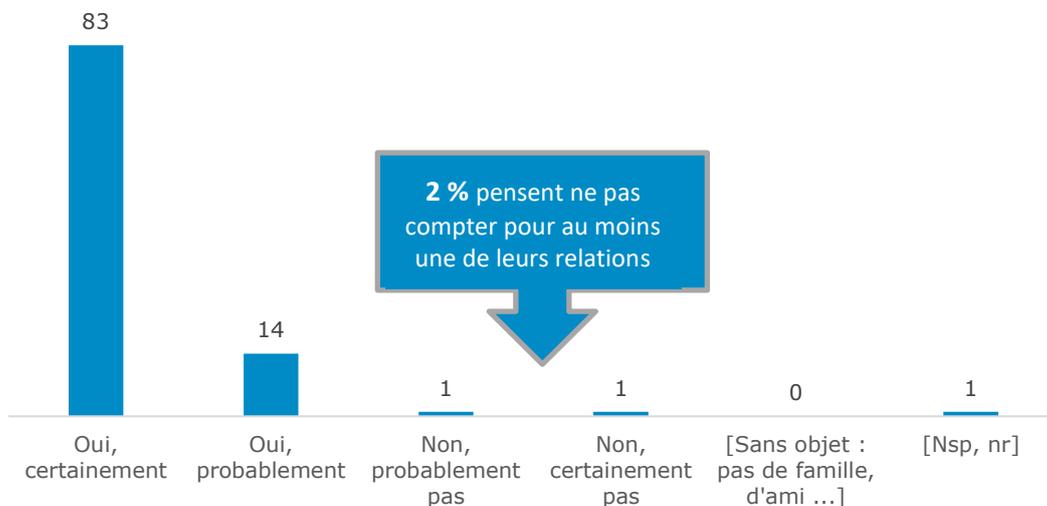
Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.3 83% des Français disent 'certainement' compter pour quelqu'un

Graphique 17 : 2% des personnes estiment ne pas compter pour au moins une de leurs relations

« Diriez-vous que vous comptez pour au moins l'une de vos relations (famille, collègue, ami, etc.) ? »



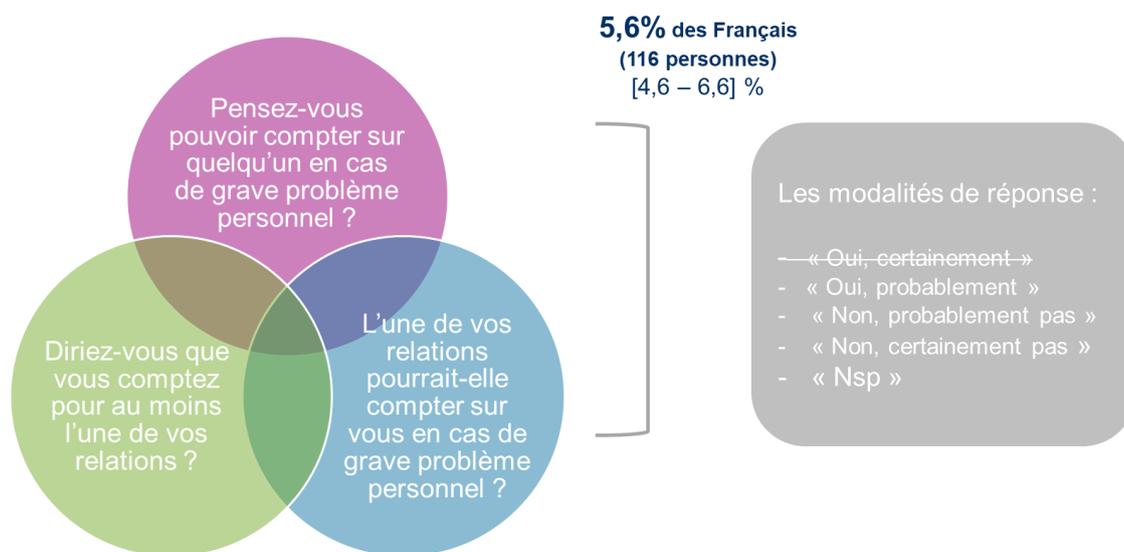
Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.4 Un indicateur possible autour de la combinaison des réponses aux trois questions sur l'isolement subjectif

En combinant les réponses aux questions subjectives sur l'isolement, on peut constituer une mesure qui prend en compte les trois questionnements. Pour des raisons d'effectifs, le seul scénario commenté est celui où les personnes n'ont jamais répondu « oui certainement » aux trois questions ci-dessous :

Graphique 18 - 5,6% de Français n'ont répondu « Oui, certainement » à aucune des trois questions



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Ainsi, 5,6% des Français seraient isolés dans le sens où ils n'ont jamais répondu « Oui certainement » au fait de pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel et de compter pour au moins l'une de leurs relations et de pouvoir être présents pour un membre de leur entourage qui aurait un grave problème personnel. La limite de cette approche est d'assembler des réponses assez différentes comme les « Oui, probablement » et « Non, certainement pas ».

Certains profils sont plus souvent concernés par cette possible nouvelle proposition de définition de l'isolement :

- 12% des non diplômés
- 10% des personnes qui vivent seules
- 8% des célibataires
- 7% des hommes (vs 4% seulement des femmes)
- 7% des personnes qui indiquent s'imposer régulièrement des restrictions sur certains postes de leur budget (4% de ceux qui ne s'imposent pas de restriction)

Tableau 3 – Analyse sociodémographique de l'indicateur combiné

		Indicateur combiné : nombre de relations qui comptent/ sur qui compter / pour qui on compte "certainement"									
		Aucune		Une seule		Deux		Trois		TOTAL	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	69	7%	68	7%	160	16%	682	70%	979	100%
	Femme	47	4%	112	10%	173	16%	741	69%	1 073	100%
Age de l'enquête	Moins de 25 ans	11	5%	16	7%	27	12%	165	75%	220	100%
	25 à 39 ans	27	6%	34	7%	75	16%	322	70%	457	100%
	40 à 59 ans	31	5%	52	8%	113	16%	490	71%	686	100%
	60 à 69 ans	22	7%	35	11%	47	15%	209	67%	313	100%
	70 ans et plus	25	7%	43	11%	71	19%	236	63%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	50	5%	78	8%	161	16%	736	72%	1 026	100%
	Inactif	51	6%	83	10%	135	16%	567	68%	836	100%
	Chômeur	15	8%	19	10%	37	20%	119	63%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	4	5%	10	11%	13	15%	62	69%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	6	3%	12	6%	33	17%	147	74%	197	100%
	Profession Intermédiaire	10	3%	19	6%	46	15%	225	75%	301	100%
	Employé	19	5%	33	9%	63	18%	235	67%	349	100%
	Ouvrier	25	9%	21	8%	40	15%	183	68%	269	100%
	Personne au foyer	12	8%	12	8%	29	19%	97	64%	150	100%
	Retraité	37	7%	60	11%	91	16%	367	66%	555	100%
	Autre inactif	3	2%	13	9%	18	13%	107	76%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	34	12%	39	13%	50	17%	171	58%	294	100%
	BEPC	42	6%	60	9%	110	16%	470	69%	682	100%
	BAC	18	5%	29	8%	56	15%	281	73%	384	100%
Nb de personnes dans le logement	Diplômé du supérieur	21	3%	52	8%	118	17%	501	72%	692	100%
	Une personne	42	10%	53	13%	79	19%	231	57%	406	100%
	Deux personnes	31	4%	53	7%	116	16%	546	73%	746	100%
	Trois personnes	20	5%	31	8%	67	17%	269	69%	387	100%
	Quatre personnes	9	3%	33	10%	49	15%	244	73%	335	100%
Statut matrimonial	Cinq personnes et plus	13	7%	10	6%	23	13%	133	74%	179	100%
	Célibataire	44	8%	45	9%	93	18%	339	65%	521	100%
	Marié(e)	34	4%	64	8%	126	16%	577	72%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	15	4%	14	4%	43	13%	267	79%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	15	6%	39	16%	42	17%	155	62%	251	100%
Foyer monoparental	Veuf(ve)	9	6%	18	13%	30	21%	83	60%	140	100%
	Oui	8	5%	15	9%	34	20%	115	67%	171	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Non	108	6%	165	9%	300	16%	1 308	70%	1 881	100%
	Oui	14	8%	15	9%	39	23%	101	60%	169	100%
	Non	100	5%	162	9%	291	16%	1 313	70%	1 867	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	[Nsp]	2	11%	2	10%	3	21%	9	53%	16	100%
	Pauvre (revenus < 60% médiane)	24	7%	40	11%	64	18%	221	63%	349	100%
	Pas pauvre	82	5%	119	8%	243	16%	1 067	71%	1 511	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Non renseigné	9	5%	21	11%	27	14%	135	70%	192	100%
	Les privilégiés	2	4%	5	9%	12	21%	35	65%	55	100%
	Les gens aisés	.	.	5	7%	8	11%	56	82%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	18	4%	30	6%	67	14%	384	77%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	37	5%	60	8%	124	16%	568	72%	789	100%
	La classe populaire	35	7%	51	11%	96	20%	296	62%	478	100%
S'impose régulièrement des restrictions	Les défavorisés	18	15%	23	19%	20	17%	61	50%	123	100%
	Oui	82	7%	122	10%	196	16%	856	68%	1 257	100%
	Non	30	4%	56	7%	137	17%	562	72%	785	100%
	[Nsp]	3	28%	2	10%	0	4%	6	54%	10	100%
	Non	24	5%	37	8%	56	12%	341	74%	459	100%
Catégorie d'agglomération	2 000 à 20 000 hab.	15	4%	33	9%	68	19%	245	68%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	27	10%	27	11%	54	20%	167	61%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	21	3%	55	9%	108	17%	436	70%	620	100%
	Agglomération parisienne	29	9%	28	8%	47	14%	233	69%	337	100%
REGION ZEAT	Région parisienne	30	8%	36	9%	59	15%	259	68%	384	100%
	Bassin parisien Est	11	7%	7	5%	22	14%	116	74%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	9	5%	19	10%	27	15%	132	70%	187	100%
	Nord	7	5%	7	5%	20	10%	94	74%	128	100%
	Est	16	9%	20	11%	30	17%	108	62%	173	100%
	Ouest	8	3%	28	9%	38	13%	208	74%	279	100%
	Sud-Ouest	6	3%	16	7%	43	19%	167	72%	232	100%
	Centre Est	18	7%	28	11%	47	19%	156	63%	249	100%
	Méditerranée	11	4%	22	8%	48	18%	184	69%	265	100%
Total du tableau		116	6%	180	9%	334	16%	1 423	69%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

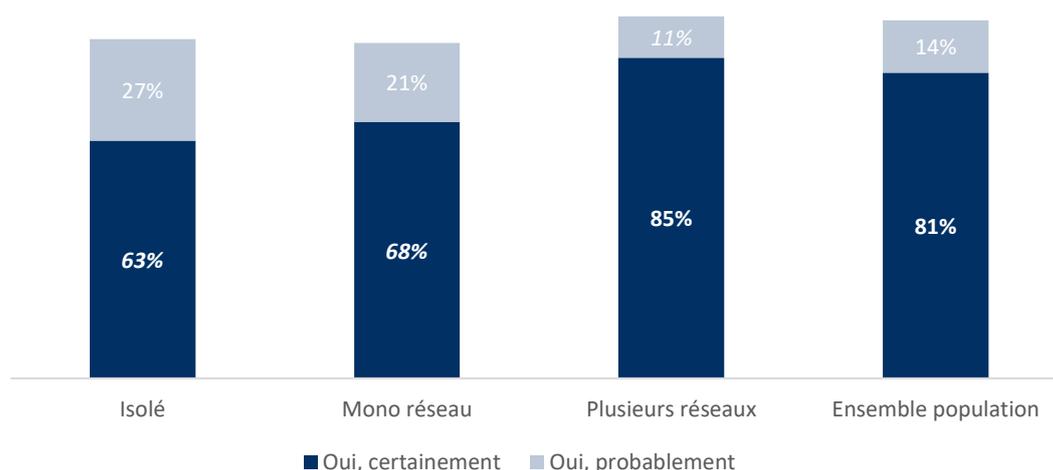
5. La confrontation des mesures objectives et subjectives de l'isolement relationnel

Pour alimenter les réflexions autour de la mesure de l'isolement, le Crédoc s'est attaché à comparer les approches dites « objectives » et « subjectives » de l'isolement relationnel.

Tout d'abord, nous avons regardé, pour les différentes situations objectives d'isolement relationnelle quelle réponse était donnée à la question plus subjective : « Pensez-vous pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel ? ».

Alors qu'en moyenne, 81% des Français indiquent que « Oui, certainement » ils pourraient compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel (Graphique 14), 85% des personnes qui disposent de plusieurs réseaux de sociabilité actif (contact en face-à-face et à distance, au seuil de plusieurs fois par mois au plus) répondent en ce sens (+4 points) contre, seulement, 63% des personnes isolées (-18 points par rapport à l'ensemble de la population). La situation des personnes avec un seul réseau de sociabilité actif (les mono réseaux) est intermédiaire : 68% d'entre elles étant certaines de pouvoir compter sur quelqu'un soit 13 points de moins qu'en moyenne, mais un peu plus que les isolés.

Graphique 19 : Les personnes isolées indiquent moins souvent qu'en moyenne pouvoir certainement compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

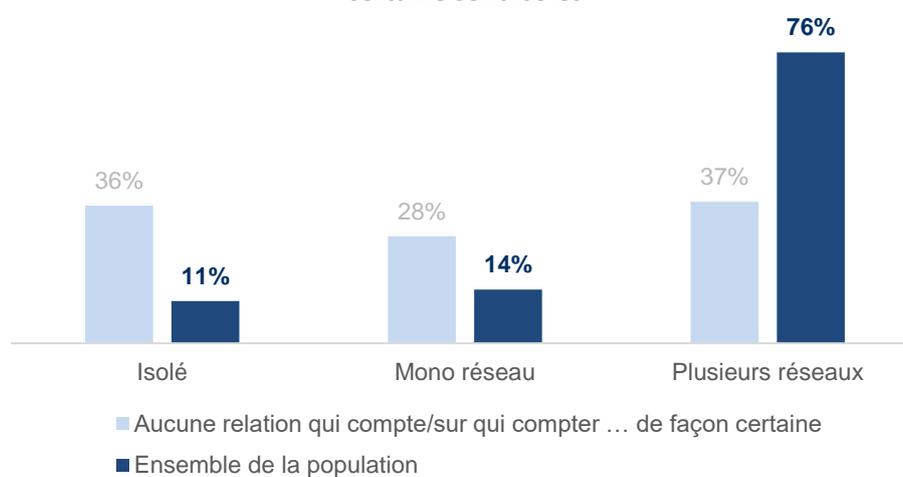
La corrélation est tout aussi nette lorsqu'on croise la variable dite « objective » de l'isolement relationnel avec l'indicateur subjectif relatif aux 5,6% de Français qui ne sont pas certains :

- De pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel,
- Ni de compter pour au moins l'une de leurs relations
- Ni de pouvoir être présents pour un membre de leur entourage qui aurait un grave problème personnel

Les personnes isolées (sans aucun réseau actif) sont 19% à ne compter ou ne pouvoir compter sur personne, contre 3% seulement de celles qui ont plusieurs réseaux de sociabilité actifs. A nouveau, les mono-réseaux se trouvent dans une situation intermédiaire (12% d'entre eux disent ne pouvoir compter sur quelqu'un, ni compter pour quelqu'un, ni pouvoir être présent pour un proche dans le besoin), entre les isolés et le reste de la population.

On peut aussi considérer la réciproque : quelle est la part d'isolement objectif chez ceux qui sont repérés comme isolés avec l'indicateur subjectif ? A cette aune, on recense, parmi les Français qui n'ont aucune relation qui compte, sur qui compter ou qui ne sont pas certains d'être présents pour un membre de leur entourage 36% de situation d'isolement relationnel (contre 11% seulement dans l'ensemble de la population) et, aussi, 28% de personnes avec un seul réseau actif (soit deux fois plus que dans l'ensemble de la population, voir Graphique 20).

Graphique 20 : 36% des Français qui n'ont aucune relation qui compte ou sur qui compter de façon certaine sont isolés



Champ : ensemble de la population

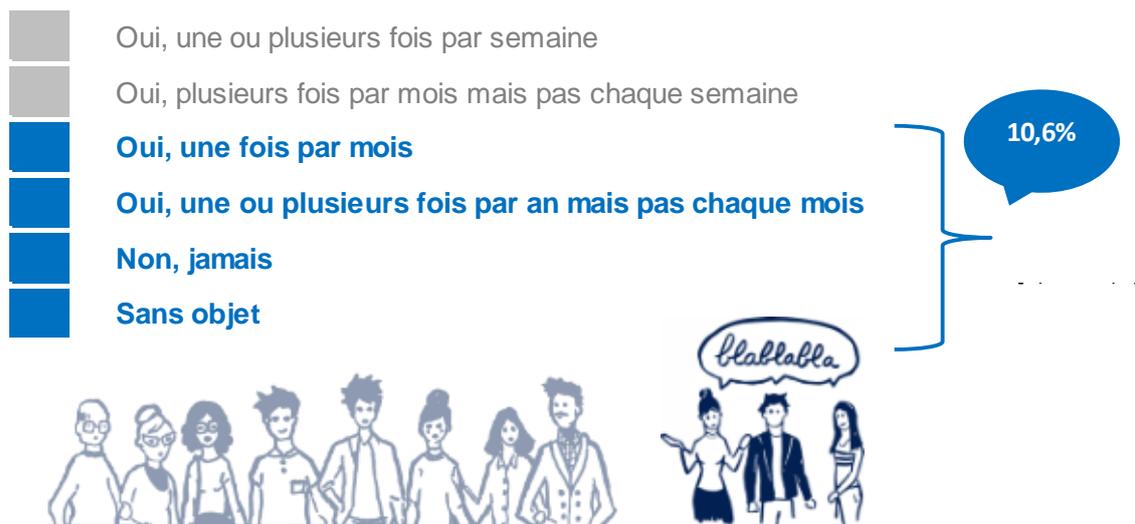
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

6. Synthèse des propositions d'indicateurs de l'isolement relationnel

6.1 De possibles indicateurs dits « objectifs » de l'isolement relationnel

- **Les contacts en face-à-face uniquement avec la famille, la belle-famille et les amis**

Un indicateur qui tient compte des deux principaux réseaux de sociabilité des Français (famille et amis), mais qui ne tient pas compte des contacts à distance et des autres réseaux de sociabilité (voisins, collègues de travail, etc.).



- **Les contacts en face-à-face et à distance avec les 5 réseaux de sociabilité**

Un indicateur qui tient compte de tous les réseaux de sociabilité, qu'ils soient physiques ou à distance, mais dont la pertinence du seuil peut être discutée (plusieurs fois par mois).



- **Isolement et mono-réseau : une approche de la sociabilité fragile**

24,2% de la population serait isolée (10,6%) ou ne disposerait que d'un seul réseau de sociabilité actif (13,6%). En prenant en compte les 5 réseaux de sociabilité ; les contacts en face-à-face et à distance, au seuil de plusieurs fois par mois au plus.

6.2 De possibles indicateurs dits « subjectifs » de l'isolement relationnel

- **5%** des Français disent qu'en cas de grave problème personnel, ils ne pourraient probablement pas ou certainement pas compter sur quelqu'un
- **5,6%** des Français indiquent ne pas être certains :
 - De pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel
 - Ni compter pour au moins l'une de leurs relations
 - Ni pouvoir être présents pour un membre de l'entourage qui aurait un grave problème personnel

2. La fracture numérique, de l'absence d'équipement au manque d'aisance à l'utilisation

Le mouvement de digitalisation à l'œuvre dans nos sociétés ne se dément pas : taux d'équipement en produits issus des technologies de l'information et de la communication élevés, pratiques qui se diffusent et se substituent les unes aux autres, temps passé sur internet qui s'envole, transformant les modes de consommation, de communication et de socialisation.

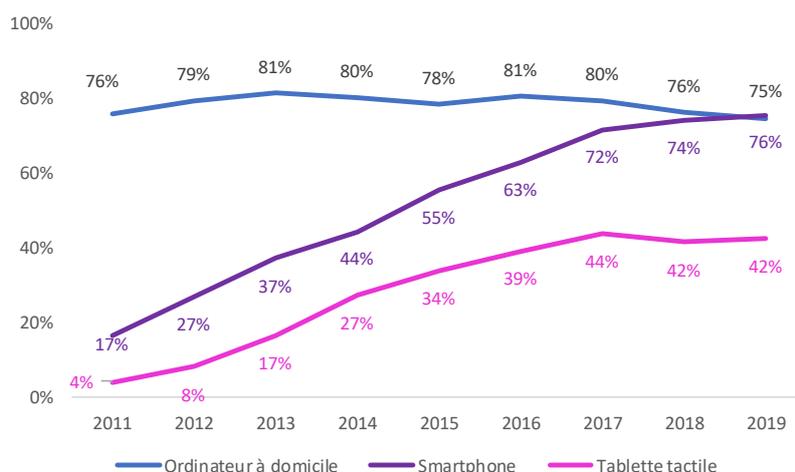
Ce mouvement est accompagné et souhaité par les pouvoirs publics qui y voient un possible levier de croissance économique et d'emploi, un moyen de rationaliser et d'alléger les finances publiques et, aussi, une voie d'amélioration des démarches administratives. Il subsiste toutefois un « réel enjeu d'inclusion des publics dits fragiles. Personnes âgées, personnes handicapées ou souffrant de maladie chronique, allocataires de minima sociaux, habitants de zone rurale restent en effet sur le bord du chemin digital alors même que les services publics qui s'adressent à eux communiquent de plus en plus via internet »⁸.

Alors qu'internet est de plus en plus perçu comme étant nécessaire pour se sentir intégré dans la société (68% des Français souscrivent à cette idée en 2019, + 14 points par rapport à 2009), les **défauts d'équipement** des ménages (avoir un accès limité à internet, ou pas d'accès du tout) ainsi que les **difficultés d'utilisation** (ne pas pouvoir, ne pas savoir utiliser les nouvelles technologies) constituent deux versants de ce qu'on appelle la fracture numérique.

1. Les indicateurs associés à l'équipement

En population générale, en une dizaine d'années, la proportion de personnes disposant d'un **ordinateur à domicile** a peu évolué (variant, selon les années, de 75% à 81%), semblant même régresser sur la période récente (Graphique 21). En dix ans, c'est le **smartphone** qui a connu la plus nette progression, passant de 17% en 2011 à 76% en 2019. Les **tablettes tactiles** ont vu leur diffusion progresser jusqu'en 2017, puis plafonner à 42% depuis l'an dernier.

Graphique 21 - Taux d'équipement des Français en technologies de l'information



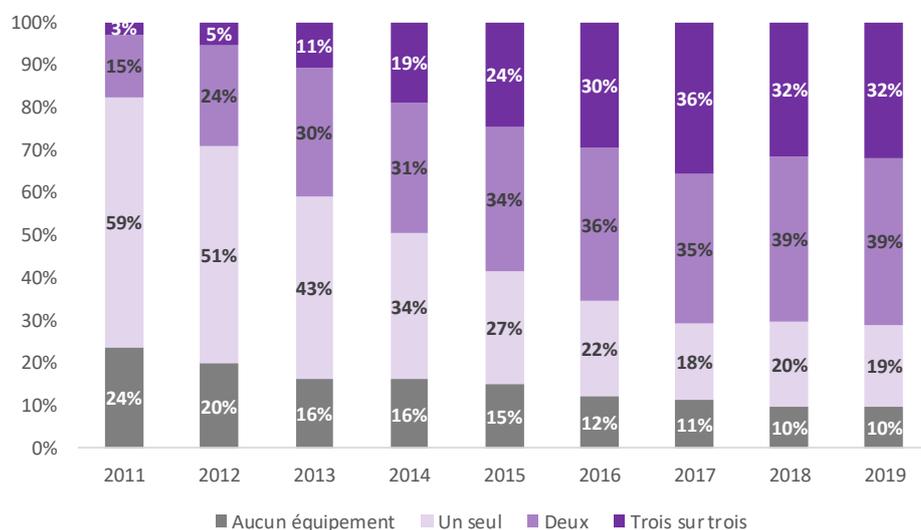
Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus

Source : Baromètres du numérique pour l'ARCEP et le CGE, 2011 à 2019

⁸ Elodie Alberola, Patricia Croutte, Sandra Hoibian, « E-administration : la double peine des personnes en difficulté », *Crédoc, collection des 4 pages*, n°288, avril 2017

Au sein de la population âgée de 18 ans et plus, on recense en 2018 comme en 2019 **10% de la population qui n'a accès à aucun des outils susceptibles de permettre un accès à internet** : ordinateur, tablette ou smartphone. En 2011, près d'une personne sur quatre (24%) était dans cette situation.

Graphique 22 : Indicateur synthétique d'équipement en micro-ordinateur à domicile, smartphone et tablette tactile



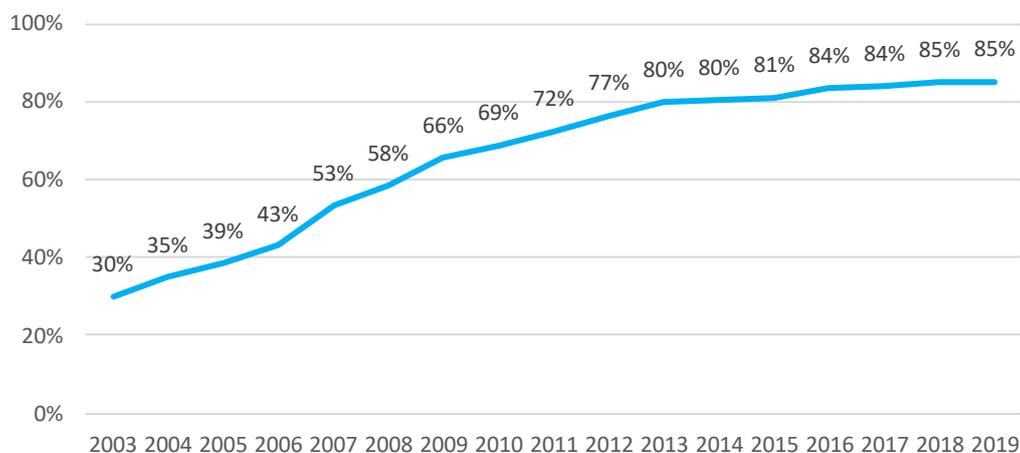
Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus

Source : Baromètres du numérique pour l'ARCEP et le CGE, 2011 à 2019

1.1. 85% des Français avec une connexion fixe à internet à domicile (hors téléphone mobile) : un taux qui n'évolue plus que très marginalement

En 2019, 85% des Français disposent d'une connexion à internet à leur domicile, indépendamment de leur téléphone mobile. 15% des Français en sont donc dépourvus. L'absence de connexion à domicile était la norme jusqu'en 2006. Cette situation n'a cessé de se raréfier jusqu'en 2016. Depuis, cette proportion n'évolue que très peu (Graphique 23).

Graphique 23 : 85% des Français de 18 ans et plus disposent d'un accès internet à domicile en 2019, hors téléphone mobile



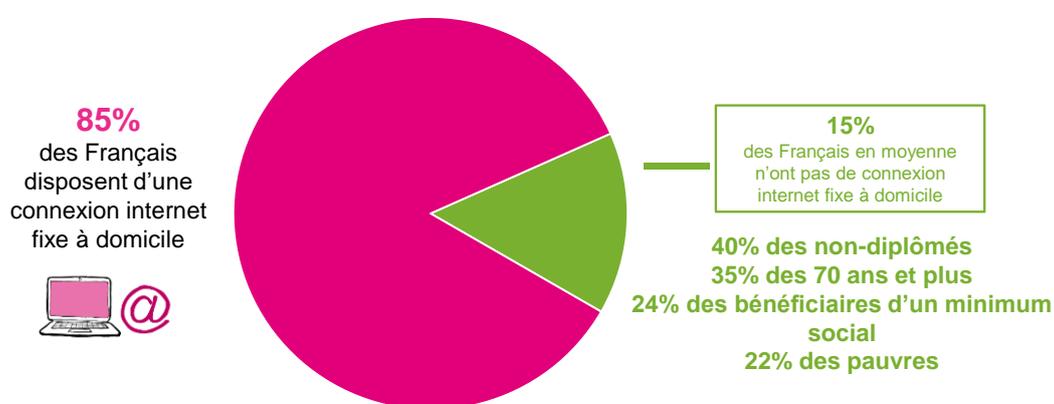
Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus

Source : CRÉDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », 2003 à 2019

On peut expliquer cette stagnation, notamment, par la très rapide adoption du smartphone et la diffusion concomitante des usages liés à l'internet mobile. L'accès à la 4G, par exemple, a connu un bond en quelques années (en 2018, 61% des possesseurs de smartphone recourraient à la 4G, contre 42% deux ans plus tôt et 14% seulement deux ans plus tôt encore). Les plus jeunes, quasiment tous équipés (98% des 18-24 ans ont un smartphone), ne s'embarrassent plus systématiquement d'un ordinateur et d'une connexion fixe.

En 2019, plus précisément, si 15% en moyenne de la population n'a pas d'accès à internet hors téléphone mobile à domicile, cette situation est beaucoup plus répandue chez les **non diplômés** (40%), **les plus âgés** (43% des 75 ans et plus ou encore 35% des 70 ans et plus) ainsi que chez **les plus démunis** : 24% des bénéficiaires d'un minimum social ne sont pas équipés, tout comme 22% des personnes pauvres (disposant moins de 60% du revenu médian).

Graphique 24 : En moyenne, en 2019, 15% des Français de 18 ans et plus n'ont pas accès internet à domicile, hors téléphone mobile



Champ : ensemble de la population de 18 ans et plus

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français »

Tableau 4 – Analyse sociodémographique de l'accès à internet fixe à domicile

		Connexion à internet à domicile, hors téléphone mobile					
		Oui		Non		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	834	85%	144	15%	979	100%
	Femme	916	85%	156	15%	1 073	100%
Age de l'enquêté	Moins de 25 ans	202	92%	18	8%	220	100%
	25 à 39 ans	416	91%	39	9%	457	100%
	40 à 59 ans	616	90%	70	10%	686	100%
	60 à 69 ans	272	87%	41	13%	313	100%
	70 ans et plus	245	65%	131	35%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	955	93%	69	7%	1 026	100%
	Inactif	638	76%	198	24%	836	100%
	Chômeur	156	82%	33	18%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	78	88%	11	12%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	190	96%	6	3%	197	100%
	Profession Intermédiaire	279	93%	21	7%	301	100%
	Employé	327	93%	23	7%	349	100%
	Ouvrier	229	85%	40	15%	269	100%
	Personne au foyer	115	77%	35	23%	150	100%
	Retraité	403	73%	152	27%	555	100%
	Autre inactif	129	92%	12	8%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	176	60%	119	40%	294	100%
	BEPC	572	84%	110	16%	682	100%
	BAC	348	91%	36	9%	384	100%
	Diplômé du supérieur	654	95%	36	5%	692	100%
Nb de personnes dans le logement	Une personne	262	65%	143	35%	406	100%
	Deux personnes	647	87%	97	13%	746	100%
	Trois personnes	349	90%	37	9%	387	100%
	Quatre personnes	319	95%	16	5%	335	100%
	Cinq personnes et plus	172	96%	7	4%	179	100%
Statut matrimonial	Célibataire	429	82%	91	17%	521	100%
	Marié(e)	721	90%	79	10%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	309	91%	30	9%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	209	83%	42	17%	251	100%
	Veuf(ve)	81	58%	58	42%	140	100%
Foyer monoparental	Oui	158	93%	13	7%	171	100%
	Non	1 591	85%	288	15%	1 881	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	128	76%	41	24%	169	100%
	Non	1 611	86%	255	14%	1 867	100%
	[Nsp]	11	68%	4	25%	16	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	273	78%	76	22%	349	100%
	Pas pauvre	1 321	87%	191	13%	1 511	100%
	Non renseigné	156	81%	34	18%	192	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Les privilégiés	47	86%	8	14%	55	100%
	Les gens aisés	61	89%	7	11%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	466	93%	33	7%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	687	87%	101	13%	789	100%
	La classe populaire	379	79%	99	21%	478	100%
	Les défavorisés	82	66%	41	34%	123	100%
[Nsp]	28	70%	10	25%	40	100%	
S'impose régulièrement des restrictions	Oui	1 068	85%	189	15%	1 257	100%
	Non	677	86%	107	14%	785	100%
	[Nsp]	4	39%	4	40%	10	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	383	83%	76	17%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	292	81%	69	19%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	239	87%	35	13%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	534	86%	86	14%	620	100%
	Agglomération parisienne	301	90%	33	10%	337	100%
REGION ZEAT	Région parisienne	344	89%	38	10%	384	100%
	Bassin parisien Est	119	76%	37	24%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	157	84%	30	16%	187	100%
	Nord	112	88%	16	12%	128	100%
	Est	146	85%	27	15%	173	100%
	Ouest	241	86%	38	14%	279	100%
	Sud-Ouest	201	87%	31	13%	232	100%
	Centre Est	211	85%	38	15%	249	100%
Méditerranée	219	82%	46	18%	265	100%	
Total du tableau		1 750	85%	300	15%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », 2019

1.2. Une absence de connexion internet à domicile justifiée par les difficultés d'installation et d'usage et pour des raisons économiques

Comment les Français non équipés d'une connexion fixe à internet à domicile justifient-ils cette situation ?

Ils expliquent cette absence par le fait que « c'est trop compliqué à installer, à utiliser » (35% des réponses en 1^{er} et en 2^{ème} choix) ou ils mettent en avant des difficultés financières liées, à l'abonnement ou à l'équipement (29% des réponses cumulées). L'accès à internet est aussi jugé « inutile, inintéressant » par une part significative des non équipés (28% des réponses cumulées, voir Graphique 25).

Mais une personne sur cinq, parmi les non-équipées à domicile, accèdent à internet via le réseau mobile et 10% le font depuis un autre lieu (ces deux réponses se recoupant possiblement).

La volonté de protéger sa vie privée et ses données personnelles, si elle est très souvent mise en avant comme frein à l'usage d'internet, n'en est pas vraiment un pour ce qui concerne l'équipement : en effet, seules 4% des personnes non équipées la mentionnent comme raison de non-équipement.

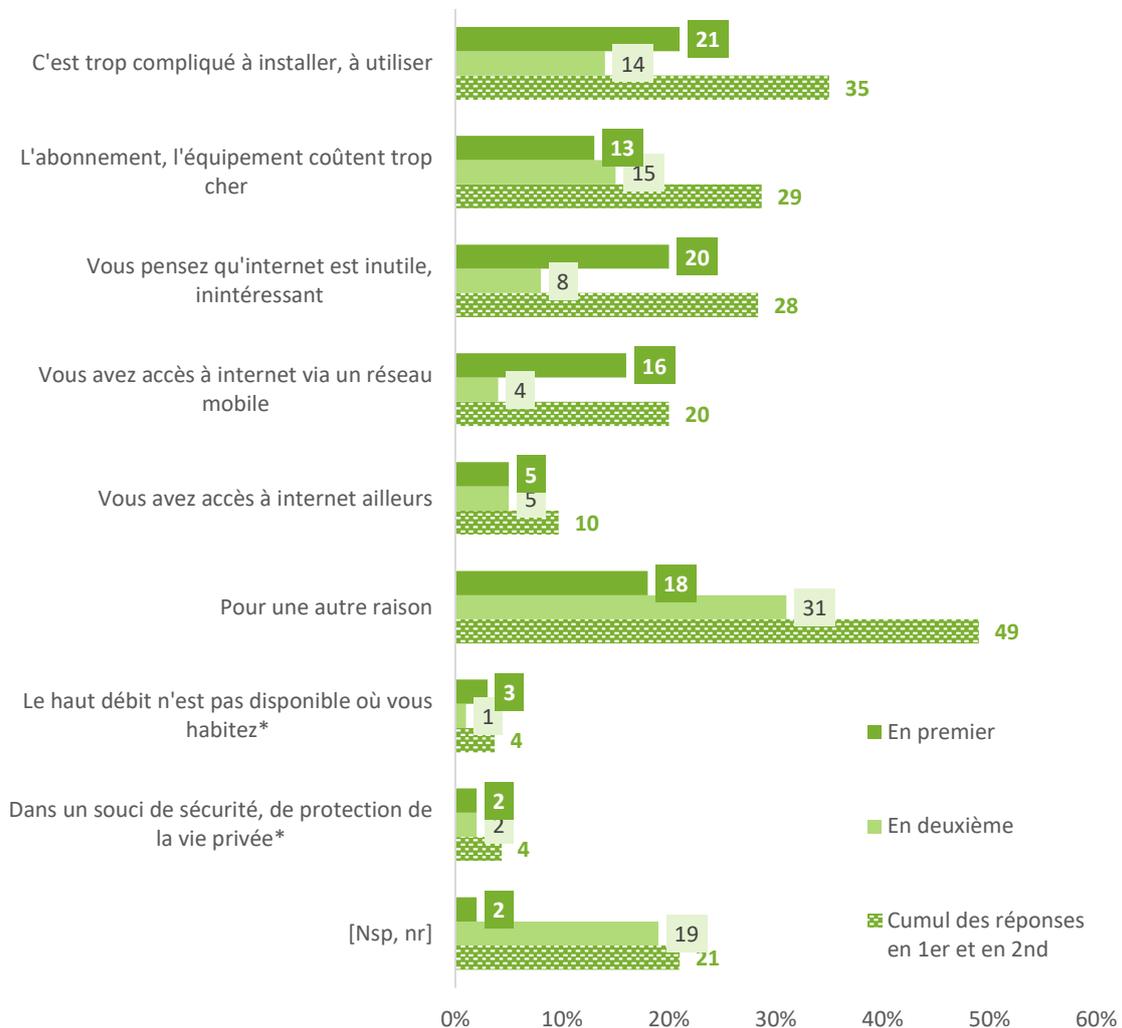
Notons que près d'une personne non équipée sur deux (49%) avance un argument qui n'a pas été prévu dans la question.

Pour autant, à partir des explications fournies, on peut repérer les individus qui sont **empêchés** d'accéder à une connexion internet fixe depuis chez eux pour un motif financier (l'abonnement, l'équipement coutent trop cher ...), pour des difficultés liées à l'installation ou à l'usage (c'est trop compliqué à installer, à utiliser) ou encore un défaut dans la disponibilité de l'offre (le haut débit n'est pas disponible là où vous habitez).

9% de la population, en moyenne, est non équipée en internet à domicile à cause d'un empêchement de ce genre, qu'il soit donné en 1^{er} ou en 2nd rang.

Graphique 25 : Une absence de connexion d'abord liée à des difficultés d'usage, puis à des raisons de coût

« Pour quelle raison n'avez-vous pas de connexion internet à domicile, hors connexion mobile ? Citez les deux raisons principales »



Champ : ensemble des personnes qui ne disposent pas d'une connexion internet à leur domicile, soit 15% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

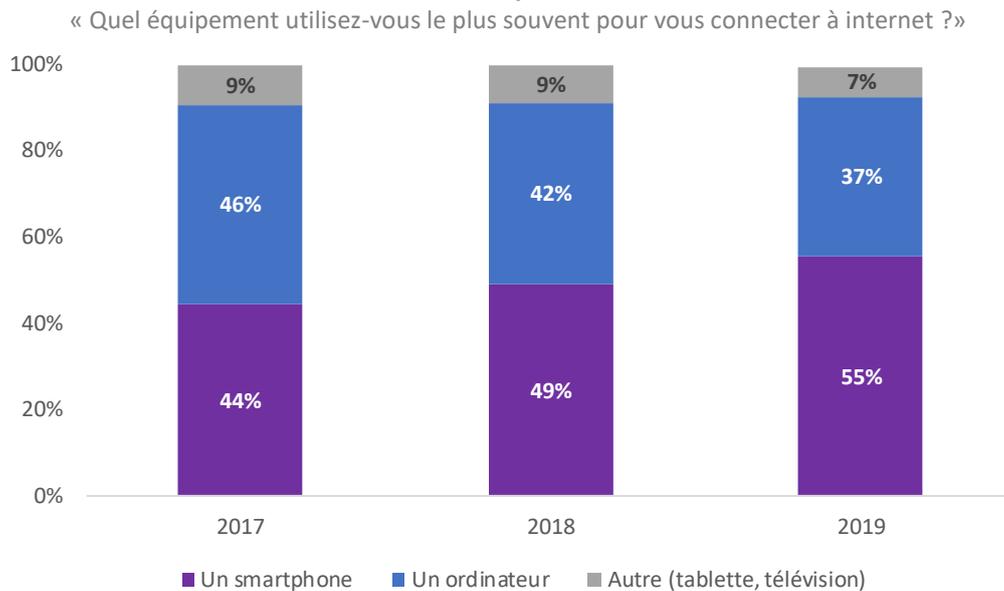
*Les effectifs concernés sont faibles

1.3. Mais possiblement compensée par une autre forme d'accès à internet

Parmi les personnes « empêchées », il en est pourtant qui expliquent l'absence de connexion fixe à internet à domicile par la possibilité d'accès *via* une connexion mobile ou par un accès possible à internet dans un autre lieu (non précisé dans le recueil).

Notons ici que, de plus en plus souvent, les internautes se connectent de façon préférentielle **par le smartphone** (55% des internautes le font en 2019, + 11 points en deux ans, Graphique 26) plutôt que par un ordinateur (37% seulement des internautes le font en 2019, - 9 points en deux ans).

Graphique 26 : De plus en plus d'internautes se connectent à internet de façon privilégiée sur smartphone

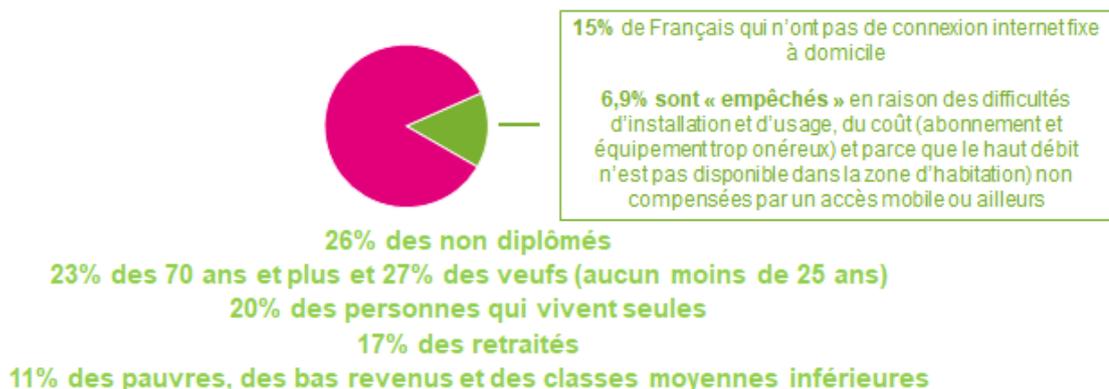


Champ : ensemble des internautes de 18 ans et plus
 Source : Baromètre du numérique, 2017 à 2019

Lorsqu'on tient compte de la possibilité de se connecter à internet par téléphone mobile ou encore dans un autre endroit que le domicile, **la proportion de personnes « empêchées » diminue, passant de 9% à 6,9%**. L'âge et le niveau de vie ont un impact sur cet indicateur.

En effet, cette proportion est beaucoup plus importante au sein des **non diplômés** (26%), des **plus âgés** (23% des 70 ans et plus, 28% des 75 ans et plus), des **veufs** (27%) ou des personnes qui **vivent seules** (20%). 17% des **retraités** sont dans cette configuration, tout comme 11% des **pauvres** (Graphique 27).

Graphique 27 : Les personnes âgées et non diplômées plus souvent susceptibles d'avoir un « accès empêché » à internet
6,9% de la population française concernée (142 individus)
[5,8-8,0]%



Champ : ensemble de la population
 Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Tableau 5 – Analyse sociodémographique de l'accès empêché à internet fixe à domicile

		Accès à internet empêché							
		Pas d'internet à domicile, car contrainte		Pas d'internet fixe à domicile, autre motif		Internet à domicile		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	79	8%	65	7%	834	85%	979	100%
	Femme	96	9%	60	6%	916	85%	1 073	100%
Age de l'enquête	Moins de 25 ans	7	3%	10	5%	202	92%	220	100%
	25 à 39 ans	14	3%	25	6%	416	91%	457	100%
	40 à 59 ans	42	6%	29	4%	616	90%	686	100%
	60 à 69 ans	21	7%	20	6%	272	87%	313	100%
	70 ans et plus	90	24%	41	11%	245	65%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	27	3%	42	4%	955	93%	1 026	100%
	Inactif	125	15%	73	9%	638	76%	836	100%
	Chômeur	22	12%	11	6%	156	82%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan, Cadre et profession intellectuelle	5	6%	5	6%	78	88%	89	100%
	Profession Intermédiaire	3	2%	3	5%	190	96%	197	100%
	Employé	9	3%	12	4%	279	93%	301	100%
	Ouvrier	15	4%	8	2%	327	93%	349	100%
	Personne au foyer	15	6%	25	9%	229	85%	269	100%
	Retraité	24	16%	11	7%	115	77%	150	100%
	Autre inactif	97	18%	55	10%	403	73%	555	100%
		5	3%	7	5%	129	92%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	84	29%	34	12%	176	60%	294	100%
	BEPC	62	9%	48	7%	572	84%	682	100%
	BAC	16	4%	20	5%	348	91%	384	100%
	Diplômé du supérieur	12	2%	24	3%	654	95%	692	100%
Nb de personnes dans le logement	Une personne	92	23%	52	13%	262	65%	406	100%
	Deux personnes	55	7%	42	6%	647	87%	746	100%
	Trois personnes	20	5%	16	4%	349	90%	387	100%
	Quatre personnes	5	2%	11	3%	319	95%	335	100%
	Cinq personnes et plus	2	1%	4	3%	172	96%	179	100%
Statut matrimonial	Célibataire	55	11%	36	7%	429	82%	521	100%
	Marié(e)	41	5%	38	5%	721	90%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	13	4%	16	5%	309	91%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	28	11%	15	6%	209	83%	251	100%
	Veuf(ve)	38	27%	21	15%	81	58%	140	100%
Foyer monoparental	Oui	7	4%	5	3%	158	93%	171	100%
	Non	167	9%	120	6%	1 591	85%	1 881	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	16	15%	16	9%	128	76%	169	100%
	Non	147	8%	108	6%	1 611	86%	1 867	100%
	[Nsp]	2	13%	2	11%	11	68%	16	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	45	13%	31	9%	273	78%	349	100%
	Pas pauvre	109	7%	81	5%	1 321	87%	1 511	100%
	Non renseigné	20	11%	14	7%	156	81%	192	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Les privilégiés	5	10%	3	5%	47	86%	55	100%
	Les gens aisés	3	4%	5	7%	61	89%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	19	4%	15	3%	466	93%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	53	7%	48	6%	687	87%	789	100%
	La classe populaire	57	12%	42	9%	379	79%	478	100%
	Les défavorisés	32	26%	9	7%	82	66%	123	100%
	6	14%	4	11%	28	70%	40	100%	
S'impose régulièrement des restrictions	Oui	116	9%	73	6%	1 068	85%	1 257	100%
	Non	57	7%	50	6%	677	86%	785	100%
	[Nsp]	1	13%	3	27%	4	39%	10	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	42	9%	34	7%	383	83%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	42	12%	27	7%	292	81%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	28	10%	7	3%	239	87%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	49	8%	37	6%	534	86%	620	100%
	Agglomération parisienne	13	4%	20	6%	301	90%	337	100%
REGION ZEAT	Région parisienne	18	5%	20	5%	344	89%	384	100%
	Bassin parisien Est	13	8%	24	15%	119	76%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	21	11%	9	5%	157	84%	187	100%
	Nord	8	6%	8	6%	112	88%	128	100%
	Est	18	10%	9	5%	146	85%	173	100%
	Ouest	24	9%	14	5%	241	86%	279	100%
	Sud-Ouest	23	10%	8	3%	201	87%	232	100%
	Centre Est	25	10%	12	5%	211	85%	249	100%
	Méditerranée	25	9%	22	8%	219	82%	265	100%
Total du tableau		175	9%	125	6%	1 750	85%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

2. Les indicateurs associés à l'usage

Avoir accès aux outils et aux technologies est une chose. Savoir les maîtriser, les utiliser à bon escient en est une autre. La dernière enquête de l'INSEE établit ainsi qu'une personne sur cinq est incapable de communiquer via internet et que, même au sein des usagers d'internet, une proportion importante manque de compétences numériques de base⁹. La lutte contre l'illectronisme serait, dès lors, un enjeu comparable à la lutte contre l'illettrisme.

Tout le monde n'a pas les mêmes capacités pour s'emparer des outils, des logiciels et des technologies qui évoluent extrêmement rapidement. Les données recueillies par le CREDOC dans le cadre des baromètres du numérique pointent l'importance de la capacité à s'autoformer et indiquent un potentiel de résorption des inégalités numériques via la place de l'école et de la formation initiale¹⁰. L'aisance avec le numérique s'avère extrêmement variable selon, notamment, le niveau de revenus, de diplôme et l'âge auquel on a été en contact pour la première fois avec internet ou les ordinateurs. Et les difficultés d'utilisation sont d'autant plus impactantes qu'elles concernent les relations avec les administrations, nécessaires pour tous et particulièrement sensibles pour les individus les plus fragiles, par exemple tributaires pour vivre du versement des minimas sociaux ou d'autres allocations.

2.1 Des capacités très variées face aux difficultés qu'on peut éprouver vis-à-vis des outils informatiques et numériques

Concrètement, l'édition 2019 du baromètre du numérique permet d'établir (Graphique 28) que si quatre personnes sur dix semblent totalement autonomes vis-à-vis de l'usage des outils informatiques et numériques (9% n'ont pas de difficultés particulières et 31% se débrouillent seules pour faire face à d'éventuelles difficultés), **16% sont, à l'inverse, extrêmement contraintes** : 11% ne les utilisent jamais et 5% abandonnent l'utilisation à la moindre difficulté.

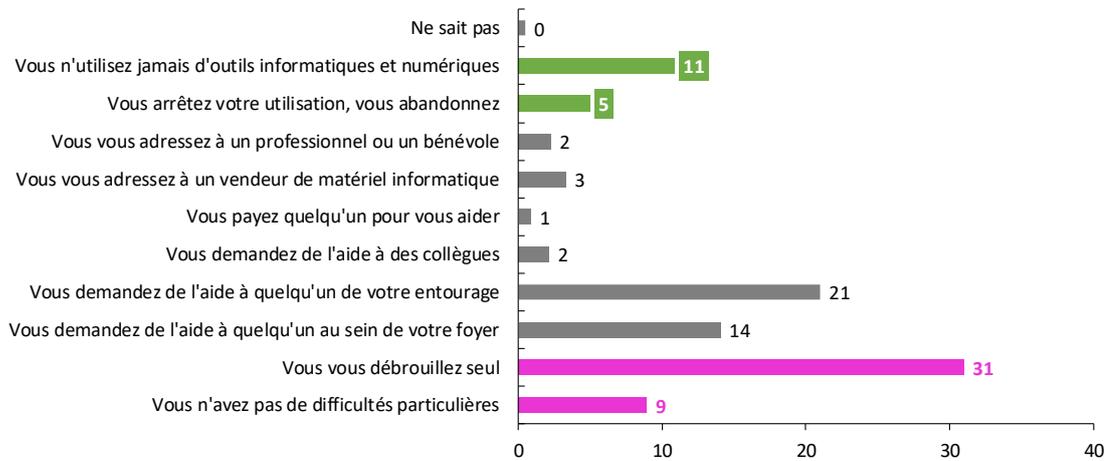
Entre ces deux extrêmes, on fait appel à de l'aide, le plus souvent auprès des proches. Cependant, on note que l'aide émane plus souvent d'une personne de l'entourage non cohabitant (21%) que d'une personne au sein du foyer (14%). Le recours à des collègues (2%), à des vendeurs (3%), à des professionnels, bénévoles ou non (2%), ou à une personne rémunérée (1%) sont rares.

⁹ Stéphane Legleye, Annaïck Rolland, Une personne sur six n'utilise pas internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, INSEE Première n°1780, octobre 2019, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

¹⁰ Julien Gradoz et Sandra Hoibian La fracture numérique française au travers d'une approche par les «capabilités»: l'enjeu d'apprendre à apprendre, GÉRER & COMPRENDRE - juin 2019 - N° 136, © Annales des Mines, <http://www.annales.org/gc/2019/gc136/2019-06-4.pdf>

**Graphique 28 – Attitude des Français face à l’usage des outils informatiques et numériques :
4 Français sur 10 totalement autonomes**

« 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 ? »



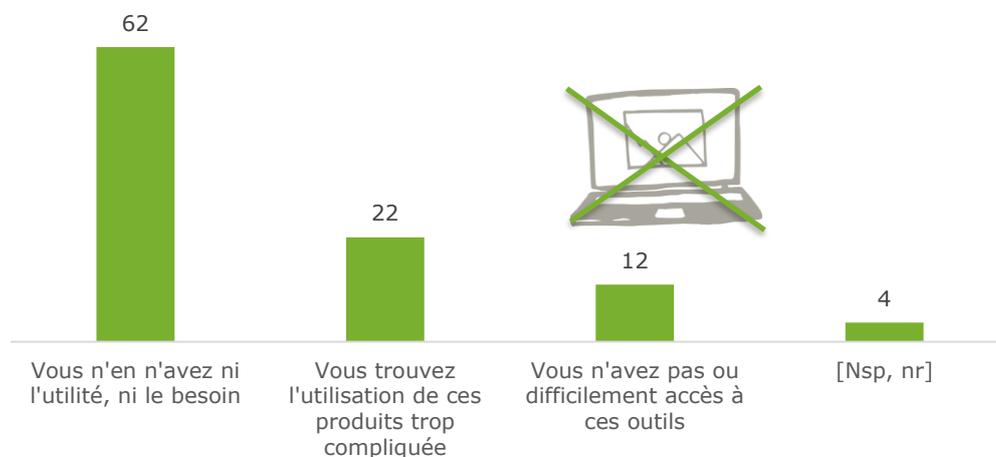
Champ : ensemble de la population
Source : Baromètre du numérique, 2019

2.2 8,6% de la population fait état d'un usage empêché

Grâce à une autre question (Graphique 29), on peut s'intéresser plus finement à la situation des non utilisateurs. On mesure ainsi que 62% des personnes qui n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques (11% de l'ensemble de la population) justifient cette pratique par l'absence d'utilité ou de besoin. C'est la première raison qui justifie l'absence d'utilisation d'outil informatique ou numérique. 22% mettent en avant **la complexité de l'usage** tandis que 12% des personnes dans cette situation expliquent qu'elles n'ont **pas, ou difficilement accès à ces outils**.

Graphique 29 : 12% des personnes qui n'utilisent jamais d'outils informatiques ou numériques expliquent cette situation par l'absence d'accès ou les difficultés d'accès à ces outils

« Vous avez répondu ne jamais utiliser d'outils informatiques et numériques.
Pour quelle raison n'utilisez-vous jamais d'outil informatique ou numérique ? »



Champ : ensemble des personnes qui n'utilisent jamais d'outils informatiques et numériques, soit 11% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Zoom sur les personnes qui disent ne pas utiliser les outils informatiques ou numériques parce qu'elles n'en ont ni l'utilité ni le besoin (139 personnes - 6,8% de la population interrogée)

Il s'agit d'un groupe âgé (64% ont 70 ans ou plus, + 46 points par rapport à l'ensemble de la population), trois fois sur quatre à la retraite (73%, + 46 points), avec un niveau de diplôme très faible puisqu'une majorité n'a aucun diplôme (51% vs 14% en population générale). Près d'une fois sur deux (47%), ces personnes vivent seules (contre 20% en moyenne dans l'ensemble de la population).

On compte 12% d'isolés, soit à peine plus qu'en moyenne, mais les cas de mono-réseaux sont, en revanche, beaucoup plus fréquents que dans l'ensemble de la population (26% contre 14%).

Les usages administratifs par internet (objet d'étude du prochain paragraphe) y sont extrêmement réduits : 88% n'en n'ont réalisé aucun au cours des douze derniers mois (contre 20% de l'ensemble de la population en moyenne).

Si l'on regroupe les personnes qui n'ont **aucun usage parce qu'elles en sont empêchées** - soit parce qu'elles ont un accès limité ou pas d'accès aux outils, soit parce qu'elles trouvent l'utilisation de ces produits trop compliquées - et celles qui doivent arrêter leur usage dès qu'elles ont une difficulté, on aboutit à une proportion de **8,6% de l'ensemble de la population**.

Ce taux moyen varie beaucoup en fonction de **l'âge** : il atteint ainsi 14% chez les retraités, 18% chez les 70 ans et plus et 19% chez les non diplômés (plus âgés qu'en moyenne). Mais **la pauvreté** a également une influence puisque les personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté sont 12% à connaître de telles difficultés. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à en souffrir (10% vs 7%).

Graphique 30 : 8,6% de la population, en moyenne, a un usage empêché d'internet une incapacité plus répandue chez les plus âgés

8,6% de la population française (177 individus)
[7,4 – 9,8]%

- Arrêtent ou abandonnent leur utilisation des outils informatiques et numériques quand elles rencontrent une difficulté ;
- N'utilisent jamais les outils informatiques et numériques car elles trouvent l'usage de ces outils trop compliquée
- N'utilisent jamais les outils informatiques et numériques car n'y ont pas accès, ou difficilement accès

18% des 70 ans et plus
14% des retraités
19% des non diplômés
12% des bas revenus et des pauvres
10% des femmes (vs 7% des hommes)

Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Tableau 6 – Analyse sociodémographique de l'usage empêché à internet

		Usage internet empêché							
		Pas d'usage car difficultés ou abandon si difficulté		Pas d'usage car pas besoin		Usage		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	%
Sexe	Homme	69	7%	61	6%	839	86%	979	100%
	Femme	108	10%	79	7%	878	87%	1 073	100%
Age de l'enquêté	Moins de 25 ans	12	5%	-	0%	208	95%	220	100%
	25 à 39 ans	34	8%	1	0%	417	91%	457	100%
	40 à 59 ans	36	5%	18	3%	627	91%	686	100%
	60 à 69 ans	29	9%	31	10%	250	80%	313	100%
	70 ans et plus	66	18%	89	24%	215	57%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	54	5%	17	2%	949	92%	1 026	100%
	Inactif	109	13%	119	14%	597	71%	836	100%
	Chômeur	14	7%	3	2%	171	90%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	4	5%	-	-	85	95%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	4	2%	1	0%	192	97%	197	100%
	Profession Intermédiaire	15	5%	2	1%	282	94%	301	100%
	Employé	22	6%	9	2%	316	90%	349	100%
	Ouvrier	22	8%	9	3%	236	88%	269	100%
	Personne au foyer	22	5%	16	1%	109	73%	150	100%
	Retraité	80	14%	101	18%	365	66%	555	100%
	Autre inactif	7	5%	2	1%	132	93%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	55	19%	71	24%	161	55%	294	100%
	BEPC	78	11%	51	8%	547	80%	682	100%
	BAC	19	5%	9	2%	354	92%	384	100%
Nb de personnes dans le logement	Diplômé du supérieur	25	4%	8	1%	654	95%	692	100%
	Une personne	50	12%	65	16%	284	70%	406	100%
	Deux personnes	79	11%	51	7%	608	82%	746	100%
	Trois personnes	20	5%	11	3%	352	91%	387	100%
	Quatre personnes	15	4%	7	2%	311	93%	335	100%
Statut matrimonial	Cinq personnes et plus	13	7%	5	3%	161	90%	179	100%
	Célibataire	40	8%	22	4%	454	87%	521	100%
	Marié(e)	72	9%	50	6%	674	84%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	28	8%	7	2%	303	89%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	17	7%	22	9%	209	83%	251	100%
Foyer monoparental	Veuf(ve)	21	5%	38	27%	77	55%	140	100%
	Oui	12	7%	3	2%	155	91%	171	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Non	165	9%	136	7%	1 562	83%	1 881	100%
	Oui	16	0%	13	8%	136	80%	169	100%
	Non	158	8%	127	7%	1 568	84%	1 867	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	[Nsp]	2	2%	-	-	13	7%	16	100%
	Pauvre (revenus < 60% médiane)	43	12%	25	7%	275	79%	349	100%
	Pas pauvre	117	8%	85	6%	1 300	86%	1 511	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Non renseigné	17	9%	29	16%	141	73%	192	100%
	Les privilégiés	3	5%	6	12%	45	82%	55	100%
	Les gens aisés	5	7%	4	6%	59	87%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	21	4%	13	3%	460	92%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	78	10%	56	7%	652	83%	789	100%
	La classe populaire	48	10%	43	9%	382	80%	478	100%
	Les défavorisés	17	13%	15	12%	89	72%	123	100%
S'impose régulièrement des restrictions	[Nsp]	5	13%	2	4%	30	76%	40	100%
	Oui	115	9%	83	7%	1 050	84%	1 257	100%
	Non	60	8%	57	7%	660	84%	785	100%
Catégorie d'agglomération	[Nsp]	2	16%	-	-	7	66%	10	100%
	Communes rurales	46	10%	41	9%	365	80%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	22	6%	41	11%	298	82%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	22	8%	13	5%	238	87%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	70	11%	34	5%	511	82%	620	100%
REGION ZEAT	Agglomération parisienne	16	5%	11	3%	304	90%	337	100%
	Région parisienne	25	6%	12	3%	344	90%	384	100%
	Bassin parisien Est	13	8%	22	14%	119	76%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	11	6%	7	4%	168	90%	187	100%
	Nord	16	14%	7	6%	98	77%	128	100%
	Est	20	12%	18	10%	131	76%	173	100%
	Ouest	24	9%	18	6%	236	85%	279	100%
	Sud-Ouest	19	8%	14	6%	196	84%	232	100%
	Centre Est	29	12%	16	7%	204	82%	249	100%
	Méditerranée	17	7%	25	10%	220	83%	265	100%
Total du tableau		177	9%	139	7%	1 716	84%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

2.3 Selon la nature des démarches administratives à réaliser, l'utilisation d'internet ne se fait pas avec la même facilité

Huit usages différents (sept spécifiques et une question regroupant tous les autres usages possibles) ont été passés au crible. Les Français n'utilisent pas internet avec la même facilité selon la nature des démarches administratives (Graphique 31). L'usage d'internet semble plus aisé pour ce qui concerne l'accès à un espace personnel sur le site d'une administration ou d'un service public (56% des personnes interrogées déclarent l'avoir fait au cours des douze derniers mois sans difficulté particulière), mais aussi pour télécharger un formulaire ou encore remplir sa déclaration de revenu en ligne : une personne sur deux (50% exactement) a, sans difficulté aucune, téléchargé un formulaire administratif en ligne ou rempli sa déclaration de revenus en ligne.

Le taux de réussite sans difficulté décroît ensuite, jusqu'à 33% pour les prises de rendez-vous avec une administration, dont, il est vrai, 57% des répondants n'ont pas eu besoin.

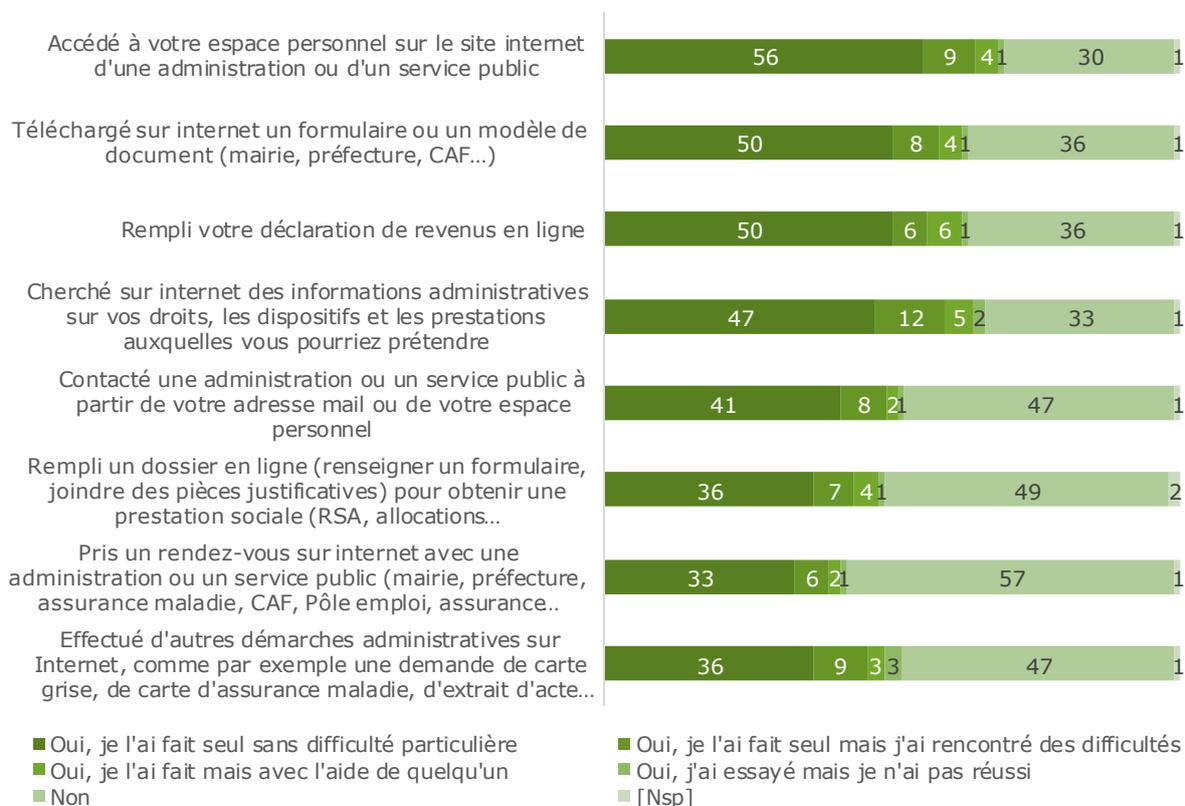
Les cas d'accomplissements **sans aide et sans difficultés** sont toujours plus répandus (33% à 56%) que les accomplissements menés seuls **mais avec des difficultés** (6% à 12%).

Selon les cas, de 2% à 6% des répondants ont eu **besoin d'une aide** pour mener à bien les démarches administratives en ligne.

Enfin, de 1% à 3% des enquêtés ont **échoué** à mener à bien une démarche en ligne.

Graphique 31 : Des pratiques variées de l'usage d'internet selon la nature des démarches administratives

« De plus en plus de démarches administratives se font sur Internet. Vous concernant, au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement, hors usage professionnel et quel que soit le lieu d'utilisation... »



Champ : ensemble de la population

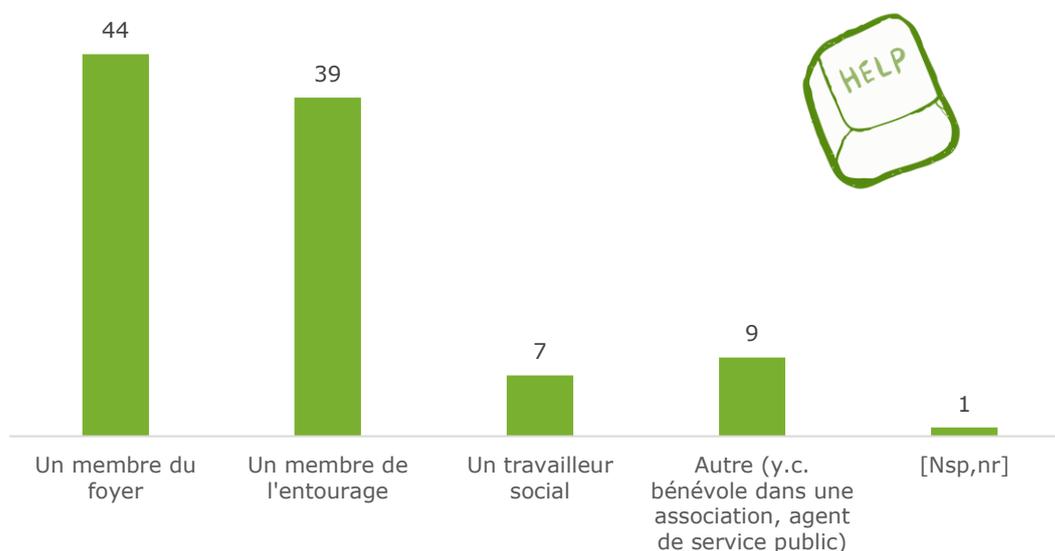
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Au total, ce sont **13% des personnes interrogées qui ont eu besoin d'un concours extérieur** pour finaliser la démarche entreprise. Lorsqu'une aide a été obtenue, c'est le plus souvent au sein même du foyer qu'elle a été trouvée (44%, Graphique 32) ou auprès de membres de l'entourage non cohabitant (39%). On constate donc, dans les solutions mises en œuvre dans le cadre de la réalisation des démarches administrative, une préférence accrue pour l'intervention d'un membre du foyer qui n'arrivait qu'au second rang, derrière un membre de l'entourage, dans le cas d'une aide, plus générale, à l'usage des outils informatiques et numériques. Il est possible que la sensibilité des données concernées incite à privilégier le recours à une personne très proche, résidant au domicile, ou que la praticité l'impose (parce que des papiers, des attestations ou des informations nécessaires à la réalisation de la démarche se trouvent, physiquement, rassemblés au domicile).

Dans 15% des cas, c'est un travailleur social ou un autre intervenant qui a apporté l'aide nécessaire.

Graphique 32 : Les membres du foyer ou l'entourage sont les plus mobilisés pour les démarches administratives en ligne

« Vous avez indiqué avoir effectué sur Internet une démarche administrative grâce à l'aide de quelqu'un. S'agissait-il... ? »



Champ : ensemble des personnes qui ont été aidées pour au moins une démarche administrative en ligne, soit 13% de l'ensemble de la population

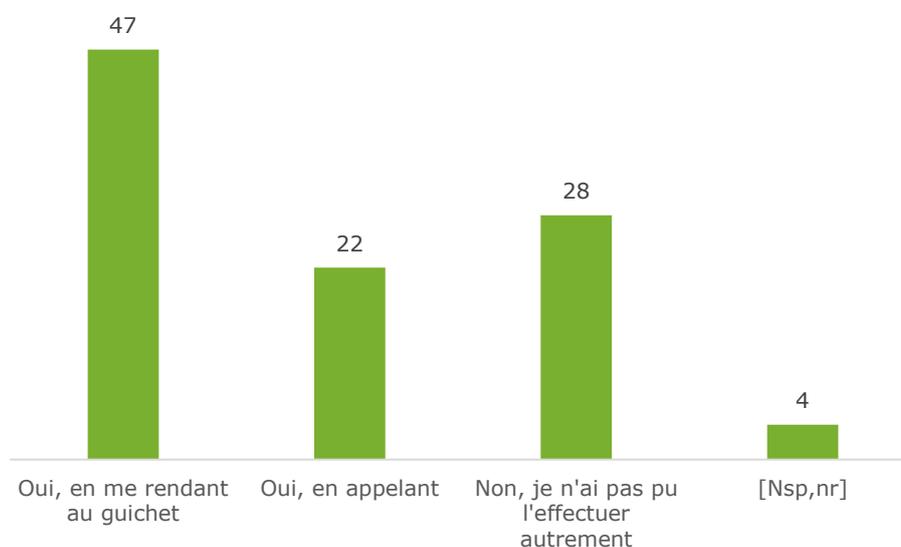
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Au total, **6% des personnes interrogées ont échoué** à mener à bien, au cours des douze derniers mois, au moins une démarche administrative en ligne. Comment les personnes concernées ont-elles réagi face à cet échec (Graphique 33) ?

Près d'une fois sur deux (47%), la démarche a pu être accomplie en se rendant, physiquement, au guichet de l'administration concernée. Dans des proportions moindres (22%), un appel téléphonique a permis de finaliser la démarche. Mais, pour 28% des personnes concernées soit 1,7% de l'ensemble de la population, l'échec en ligne n'a pas pu être compensé et la démarche n'a pas été accomplie.

Graphique 33 : Près de 3 fois sur 10, quand une démarche n'a pas abouti en ligne, elle n'a pas du tout pu être effectuée

« Vous avez indiqué avoir essayé d'effectuer une démarche administrative sur Internet mais ne pas avoir réussi à la faire. Avez-vous pu effectuer cette démarche d'une autre façon ? »



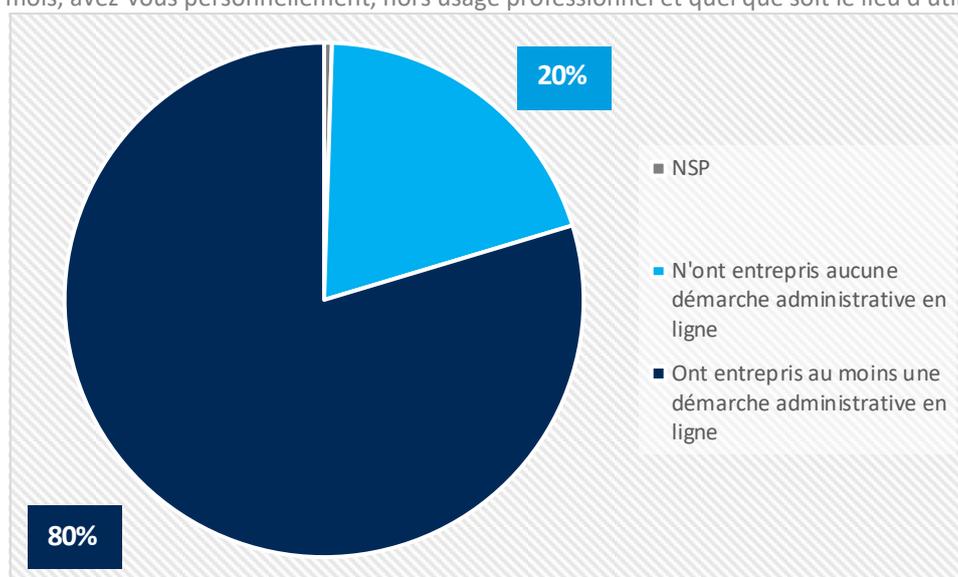
Champ : ensemble des personnes qui n'ont pas réussi à faire une démarche administrative en ligne, soit 6% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Et, enfin, 20% des personnes n'ont entrepris aucune démarche administrative en ligne au cours des 12 derniers mois.

Graphique 34 : 20% seulement des personnes n'ont entrepris aucune démarche administrative en ligne au cours de l'année écoulée

« De plus en plus de démarches administratives se font sur Internet. Vous concernant, au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement, hors usage professionnel et quel que soit le lieu d'utilisation... »

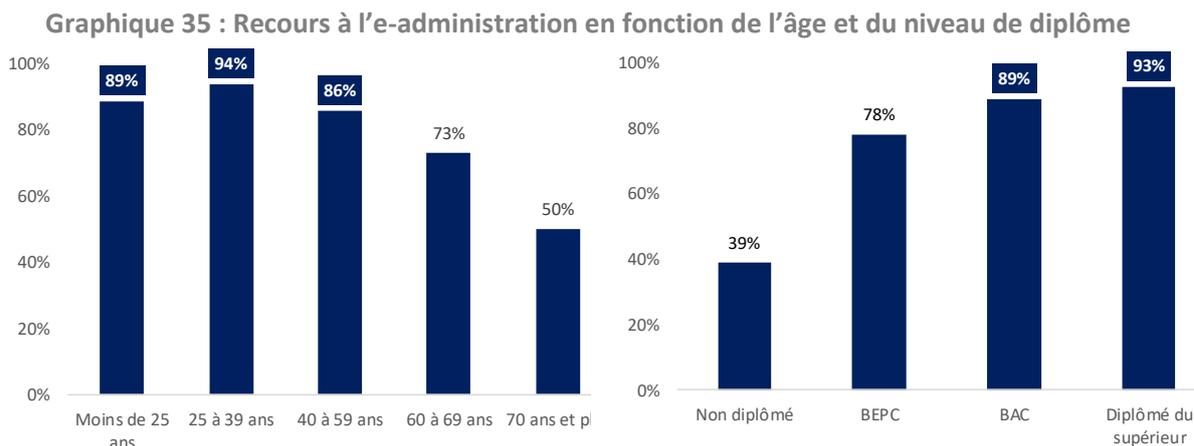


Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

2.4 Une personne sur cinq n'a accompli aucune démarche administrative en ligne

Cette proportion moyenne de 20% de non usage est très variable dans la population et les liens qui apparaissent (8% seulement des actifs occupés ou 9% des titulaires des hauts revenus se rangent dans cette catégorie, voir Tableau 7) interrogent sur le fait que le non usage cache, en réalité, une forme de non recours. Ainsi, les plus jeunes et les plus diplômés de nos concitoyens semblent avoir un accès plus large aux services administratifs en ligne, alors que seuls 39% des non diplômés ou 50% des personnes de 70 ans et plus y ont recouru au cours des douze derniers mois (39% pour la tranche des 75 ans et plus).



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

L'encadré ci-dessous confirme le peu d'appétence de cette population pour le numérique, aussi bien en termes d'équipement que d'aisance avec les outils numériques.

Zoom sur les personnes qui n'ont pas eu recours à l'administration en ligne au cours des douze derniers mois (417 personnes – 20,3% de la population interrogée)

Il s'agit d'un groupe âgé (50% ont 70 ans ou plus vs 18% dans l'ensemble de la population), où les retraités sont sur-représentés (43%, + 16 points), avec un niveau de diplôme très faible puisqu'une majorité n'a aucun diplôme (61% vs 14% en population générale).

Dans ce groupe où aucun usage administratif par internet n'a été mené au cours des douze derniers mois, le rapport aux outils informatiques et numériques est beaucoup moins développé qu'en moyenne puisque quatre personnes sur dix n'ont ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette (quatre fois plus qu'en population générale).

L'indicateur d'équipement empêché est ici de 28% (contre 7% en moyenne de personnes qui n'ont pas internet à domicile à cause d'une contrainte et qui n'ont pas non plus accès à internet de façon mobile ou dans un autre lieu).

On recense dans ce groupe 20% de personnes qui n'ont aucun usage des outils informatiques et numériques ou qui abandonnent à la moindre difficulté (vs 9% dans l'ensemble de la population).

Par ailleurs, on recense dans ce groupe une proportion importante de personnes qui vivent seules (35% vs 20% dans l'ensemble de la population). La probabilité de pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel y est, cependant, proche de la moyenne (79% peuvent certainement compter sur un appui, contre 81% en moyenne dans l'ensemble de la population).

Tableau 7 – Analyse sociodémographique du recours à l’e-administration au cours des douze derniers mois

		Usage e administration					
		Oui		Non, aucun usage		TOTAL	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	784	80%	195	20%	979	100%
	Femme	851	79%	222	21%	1 073	100%
Age de l'enquête	Moins de 25 ans	196	89%	24	16%	220	100%
	25 à 39 ans	432	94%	25	6%	457	100%
	40 à 59 ans	591	86%	95	14%	686	100%
	60 à 69 ans	227	73%	86	27%	313	100%
	70 ans et plus	189	50%	187	50%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	947	92%	78	8%	1 026	100%
	Inactif	524	63%	312	37%	836	100%
	Chômeur	164	86%	26	14%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	85	96%	4	4%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	191	97%	7	3%	197	100%
	Profession Intermédiaire	289	96%	12	4%	301	100%
	Employé	320	92%	29	8%	349	100%
	Ouvrier	220	82%	49	18%	269	100%
	Personne au foyer	100	66%	50	34%	150	100%
	Retraité	317	57%	238	43%	555	100%
	Autre inactif	114	81%	25	18%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	116	39%	179	61%	294	100%
	BEPC	532	78%	151	22%	682	100%
	BAC	341	89%	42	11%	384	100%
	Diplômé du supérieur	646	93%	46	7%	692	100%
Nb de personnes dans le logement	Une personne	259	64%	146	36%	406	100%
	Deux personnes	582	78%	164	22%	746	100%
	Trois personnes	338	87%	48	13%	387	100%
	Quatre personnes	301	90%	34	10%	335	100%
	Cinq personnes et plus	155	86%	25	14%	179	100%
Statut matrimonial	Célibataire	430	83%	91	17%	521	100%
	Marié(e)	633	79%	168	21%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	306	90%	33	10%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	204	81%	47	19%	251	100%
	Veuf(ve)	61	44%	78	56%	140	100%
Foyer monoparental	Oui	157	92%	14	8%	171	100%
	Non	1 478	79%	403	21%	1 881	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	126	75%	43	25%	169	100%
	Non	1 499	80%	367	20%	1 867	100%
	[Nsp]	9	56%	7	44%	16	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	271	78%	78	22%	349	100%
	Pas pauvre	1 243	82%	269	18%	1 511	100%
	Non renseigné	122	63%	70	37%	192	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Les privilégiés	40	74%	14	26%	55	100%
	Les gens aisés	59	86%	10	14%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	439	88%	61	12%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	639	81%	149	19%	789	100%
	La classe populaire	356	74%	122	26%	478	100%
	Les défavorisés	75	61%	48	39%	123	100%
	[Nsp]	27	67%	13	33%	40	100%
S'impose régulièrement des restrictions	Oui	1 025	82%	232	18%	1 257	100%
	Non	607	77%	178	23%	785	100%
	[Nsp]	3	32%	7	68%	10	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	352	77%	107	23%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	272	75%	89	25%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	219	80%	56	20%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	505	81%	115	19%	620	100%
REGION ZEAT	Agglomération parisienne	287	85%	50	15%	337	100%
	Région parisienne	328	85%	56	15%	384	100%
	Bassin parisien Est	108	69%	48	31%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	147	79%	40	21%	187	100%
	Nord	105	83%	22	17%	128	100%
	Est	118	68%	55	32%	173	100%
	Ouest	229	82%	49	18%	279	100%
	Sud-Ouest	186	80%	46	20%	232	100%
	Centre Est	213	86%	36	14%	249	100%
Méditerranée	201	76%	64	24%	265	100%	
Total du tableau		1 635	80%	417	20%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

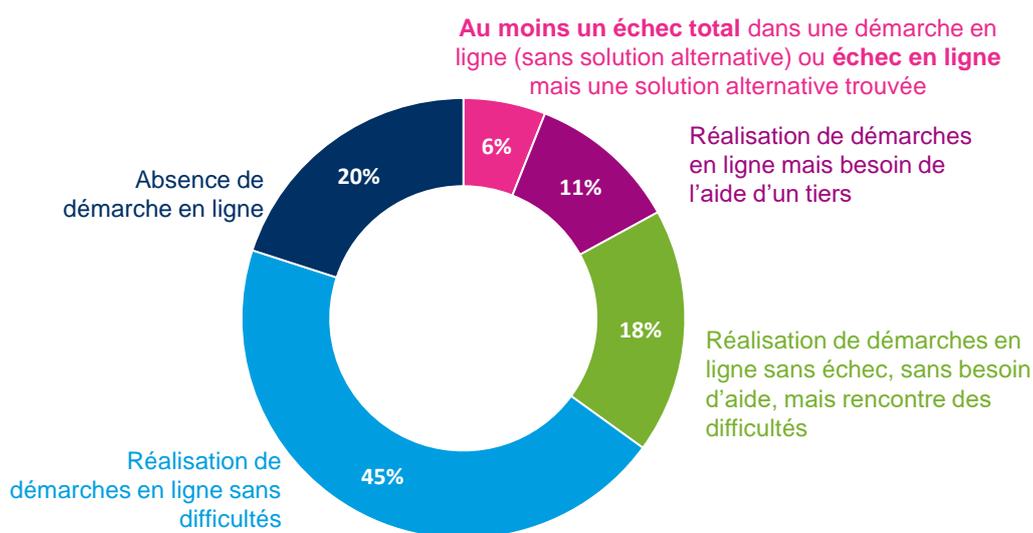
Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

2.5 Selon la nature des démarches administratives à réaliser, l'utilisation d'internet ne se fait pas avec la même facilité

Si l'on prend en compte toutes les situations possibles vis-à-vis des démarches administratives en ligne (en avoir entrepris ou pas, avoir connu un échec ou pas, avoir eu besoin de l'aide d'un tiers, avoir accompli ces démarches avec ou sans difficulté), la population française se partage en six groupes de taille très inégale, avec 20% de non recourant, 45% d'individus parfaitement autonomes ; 18% ayant rencontré des difficultés ; 11% ayant eu besoin d'une aide extérieure et 6% ayant rencontré un échec, le plus souvent (4%) compensé par un autre type de démarche.

Graphique 36 - Répartition de la population en fonction de ses usages de l'administration en ligne



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

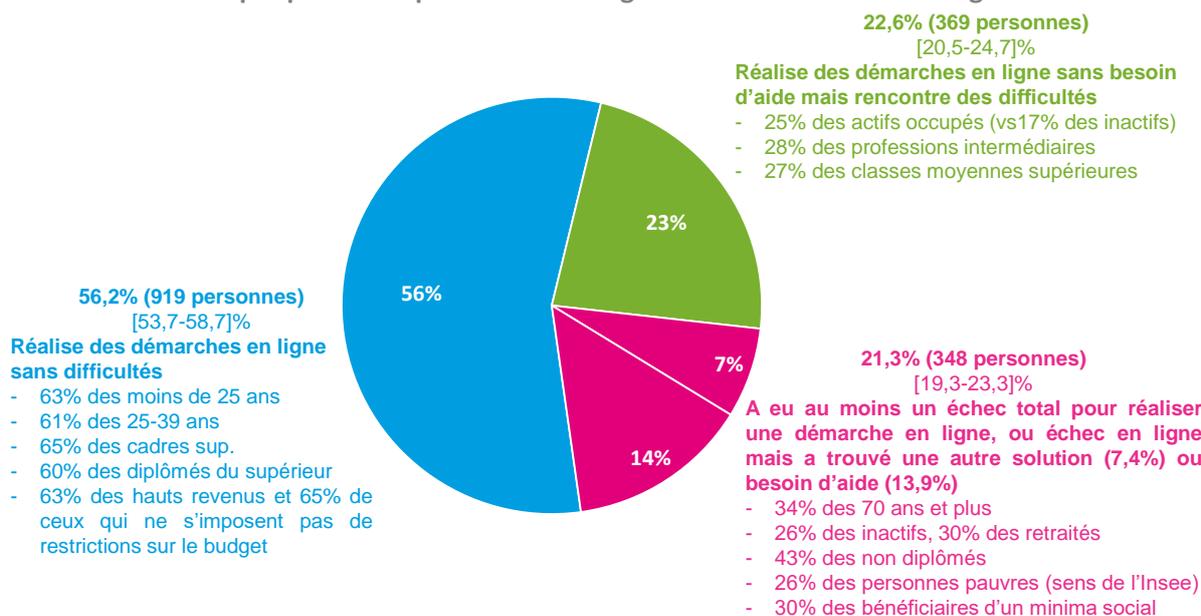
2.6 Les différents types d'usagers de l'administration en ligne

Lorsqu'on se place sur le champ des seuls usagers, on constate que **plus d'un sur deux** (56%) a mené à bien, **seul et sans difficulté**, toutes les démarches entreprises.

23% les ont menées seul, mais ont néanmoins rencontré **des difficultés**.

Pour **21% des usagers**, enfin, l'intervention **d'un tiers** a été nécessaire ou, plus grave, une démarche au moins s'est soldée par **un échec en ligne**, possiblement compensé par un autre type de démarche (en se rendant au guichet ou en téléphonant, comme évoqué précédemment).

Graphique 37 - Répartition des usagers de l'administration en ligne



Champ : ensemble de la population ayant entrepris au moins une démarche en ligne au cours de douze derniers mois, soit 80% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Les usagers les plus **jeunes** et les plus **diplômés** sont les plus nombreux à se montrer parfaitement en capacité de mener à bien, seuls et sans aide, les démarches administratives entreprises sur internet : c'est le cas de 63% des moins de 25 ans ou encore de 60% des diplômés du supérieur. Le niveau de vie a également une influence : les enquêtés qui ne s'imposent pas régulièrement de restrictions budgétaires ou encore qui perçoivent des **hauts revenus** (supérieurs à 1,5 fois le niveau de vie médian) ont davantage de facilités.

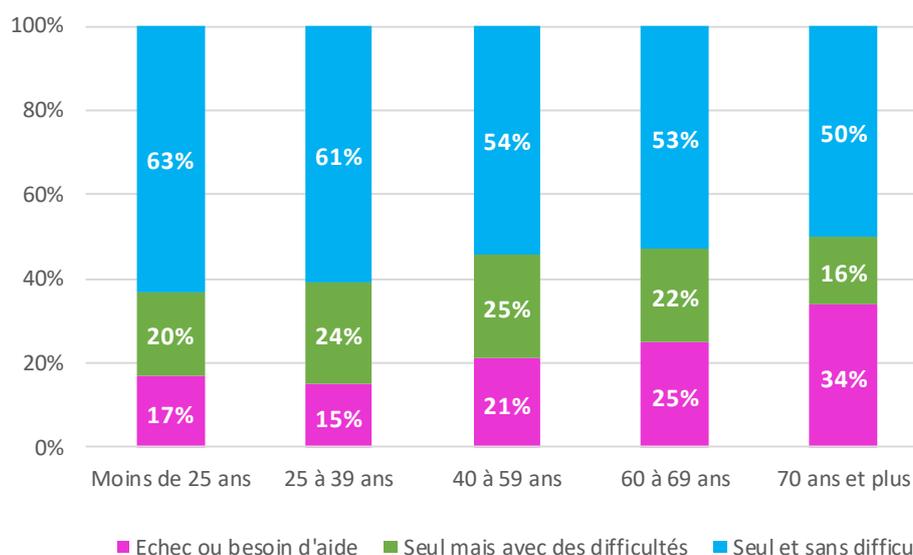
Pour autant, même au sein de ces groupes, près de quatre personnes sur dix font état d'une difficulté ou ont eu besoin d'une aide.

Près d'un usager sur quatre fait état de difficultés dans le cadre de l'accomplissement d'au moins une démarche, difficultés qu'il a réussi à dépasser seul. Les variations sont ici assez limitées. On constate seulement une déclaration un peu plus importante de difficultés pour les membres des classes moyennes : 28% des professions intermédiaires sont concernés, ou encore 27% des classes moyennes supérieures (dont le niveau de vie médian est compris entre 1 et 1,5 fois le niveau de vie médian).

Enfin, pour 21% des usagers, la démarche nécessite une aide extérieure ou ne peut aboutir en ligne. L'âge, l'absence de diplôme et la situation (objective ou ressentie) de pauvreté tendent à accroître cette vulnérabilité. Parmi les usagers de l'administration en ligne, 34% des 70 ans ou plus (voire 36% des 75 ans et plus) ou encore 43% des non diplômés se sont retrouvés dans cette configuration.

Cette situation d'échec ou de nécessité de recourir à une aide est plus répandue chez les personnes pauvres (26%) ou celles qui se restreignent régulièrement sur leur budget (24%) et, plus encore, chez celles qui bénéficient d'un minimum social (30%).

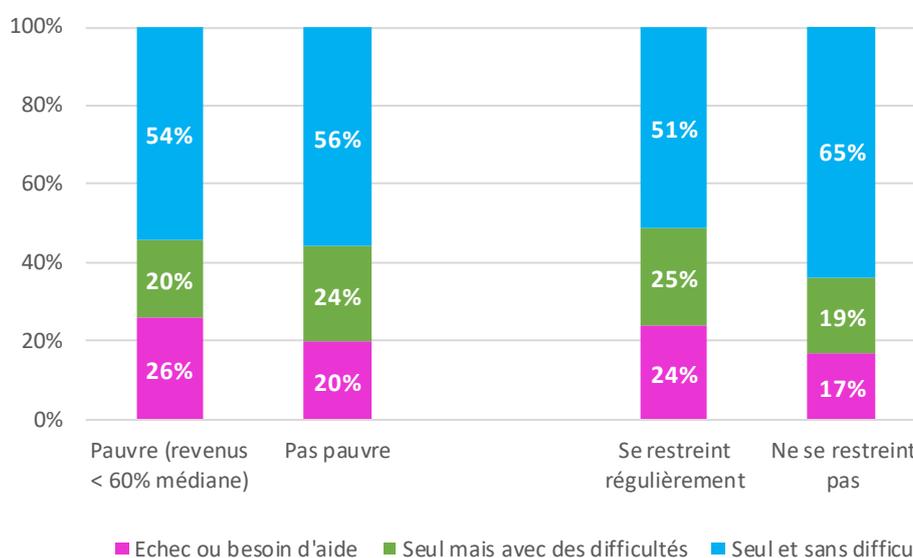
Graphique 38 - Parmi les usagers de l'administration en ligne, deux fois plus d'échec ou de besoin d'aide pour les personnes de 70 ans et plus par rapport aux moins de 40 ans



Champ : ensemble de la population ayant entrepris au moins une démarche en ligne au cours de douze derniers mois, soit 80% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Graphique 39 - Parmi les usagers de l'administration en ligne, le fait d'être pauvre ou de devoir se restreindre régulièrement sur son budget impacte les chances de réussite



Champ : ensemble de la population ayant entrepris au moins une démarche en ligne au cours de douze derniers mois, soit 80% de l'ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Tableau 8 – Analyse sociodémographique de la typologie des usagers de l'administration en ligne

		Typologie des usagers de l'administration en ligne							
		Au moins un échec total ou échec mais autre solution		Pas d'échec et pas besoin d'aide mais difficulté		Aucune difficulté		TOTAL	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	163	21%	182	23%	440	56%	784	100%
	Femme	185	22%	187	22%	479	56%	851	100%
Age de l'enquêté	Moins de 25 ans	33	17%	39	20%	124	63%	196	100%
	25 à 39 ans	66	15%	103	24%	263	61%	432	100%
	40 à 59 ans	126	21%	148	25%	317	54%	591	100%
	60 à 69 ans	58	25%	49	22%	120	53%	227	100%
	70 ans et plus	64	34%	31	16%	94	50%	189	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	173	18%	234	25%	541	57%	947	100%
	Inactif	137	26%	90	17%	297	57%	524	100%
	Chômeur	38	23%	46	28%	80	49%	164	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan, Cadre et profession intellectuelle	24	13%	43	23%	123	65%	191	100%
	Profession Intermédiaire	46	16%	81	28%	162	56%	289	100%
	Employé	77	24%	78	24%	165	52%	320	100%
	Ouvrier	42	19%	53	24%	125	57%	220	100%
	Personne au foyer	28	28%	15	15%	57	57%	100	100%
	Retraité	96	30%	56	18%	166	52%	317	100%
	Autre inactif	6	13%	21	19%	78	68%	114	100%
	Non diplômé	50	43%	8	7%	57	50%	116	100%
	Diplôme le plus élevé obtenu	BEPC	139	26%	126	24%	266	50%	532
BAC	53	15%	83	24%	205	60%	341	100%	
Diplômé du supérieur	106	16%	150	23%	390	60%	646	100%	
Nb de personnes dans le logement	Une personne	76	29%	43	17%	140	54%	259	100%
	Deux personnes	129	22%	131	23%	322	55%	582	100%
	Trois personnes	66	19%	94	28%	178	53%	338	100%
	Quatre personnes	51	17%	66	22%	184	61%	301	100%
	Cinq personnes et plus	26	17%	34	22%	95	61%	155	100%
Statut matrimonial	Célibataire	86	20%	83	19%	261	61%	430	100%
	Marié(e)	130	21%	144	23%	359	57%	633	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	52	17%	92	30%	162	53%	306	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	48	24%	47	23%	109	54%	204	100%
	Veuf(ve)	31	51%	4	6%	27	43%	61	100%
Foyer monoparental	Oui	29	19%	29	19%	98	63%	157	100%
	Non	318	22%	339	23%	820	56%	1478	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	38	30%	24	15%	65	51%	126	100%
	Non	306	20%	344	23%	849	57%	1499	100%
[Nsp]		4	4%	1	1%	4	4%	9	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	70	26%	54	20%	146	54%	271	100%
	Pas pauvre	250	20%	293	24%	700	56%	1243	100%
	Non renseigné	27	22%	22	18%	73	60%	122	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Les privilégiés	13	3%	4	1%	23	1%	40	100%
	Les gens aisés	11	10%	10	10%	37	63%	59	100%
	La classe moyenne supérieure	63	14%	101	23%	274	62%	439	100%
	La classe moyenne inférieure	133	21%	145	23%	362	57%	639	100%
	La classe populaire	99	28%	89	25%	168	47%	356	100%
	Les défavorisés	24	32%	12	16%	39	52%	75	100%
[Nsp]		4	10%	6	24%	16	60%	27	100%
S'impose régulièrement des restrictions	Oui	244	24%	255	25%	526	51%	1025	100%
	Non	102	17%	113	19%	392	65%	607	100%
	[Nsp]	2	48%	1	4%	0	1%	3	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	69	20%	92	26%	191	54%	352	100%
	2 000 à 20 000 hab.	41	15%	62	23%	169	62%	272	100%
	20 000 à 100 000 hab.	45	21%	50	23%	124	57%	219	100%
	Plus de 100 000 hab.	145	29%	110	22%	251	50%	505	100%
	Agglomération parisienne	48	17%	55	19%	184	64%	287	100%
REGION ZEAT	Région parisienne	58	18%	65	20%	204	62%	328	100%
	Bassin parisien Est	32	30%	16	17%	58	54%	108	100%
	Bassin parisien Ouest	30	20%	33	22%	84	57%	147	100%
	Nord	25	24%	21	20%	59	56%	105	100%
	Est	14	12%	26	22%	77	66%	118	100%
	Ouest	52	23%	73	32%	104	45%	229	100%
	Sud-Ouest	36	19%	43	23%	107	58%	186	100%
	Centre Est	49	23%	57	27%	106	50%	213	100%
	Méditerranée	50	25%	33	16%	118	59%	201	100%
Total du tableau		348	21%	369	23%	919	56%	1 635	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

3. Synthèse des propositions d'indicateurs pour la fracture numérique

- **Fracture numérique mesurée à partir de l'équipement**

8,5% de personnes empêchées d'accéder à une connexion internet fixe depuis chez elles (pour des contraintes de coût, difficultés d'installation et d'usage et absence de haut débit dans leur lieu d'habitation).

6,9% des personnes empêchées d'accéder à une connexion internet fixe depuis chez elles (pour des contraintes de coût, difficultés d'installation et d'usage et absence de haut débit dans leur lieu d'habitation) et qui n'ont pas non plus accès à internet via le réseau mobile ou ailleurs.

- **Difficultés, en général, dans l'usage des outils informatiques et numériques**

8,6% de la population Française arrête ou abandonne l'utilisation des outils informatiques et numériques quand elle rencontre une difficulté ; trouve l'usage de ces outils trop compliqué ou n'a pas accès, ou difficilement accès à ces outils

- **Indicateur lié à la réalisation des démarches administratives en ligne**

7,4% des usagers français ont déjà eu au moins un échec total pour réaliser une démarche en ligne au cours des 12 derniers mois, ou un échec en ligne mais ont trouvé une autre solution pour réaliser leur démarche (120 personnes)

21,3% des personnes qui réalisent des démarches en ligne ont déjà eu au moins un échec total pour réaliser une démarche en ligne au cours des 12 derniers mois, ou un échec en ligne mais ont trouvé une autre solution pour réaliser leur démarche ou ont réalisé une démarche avec le recours à une aide extérieure.

3. Le sentiment de pauvreté concerne de plus en plus de Français

1. Différentes définitions de la pauvreté coexistent...

Il existe en France quatre grandes manières de mesurer la pauvreté. La méthode la plus utilisée dans la statistique publique est celle de la **pauvreté monétaire**. Cette définition prend en compte le niveau de vie des individus et considère comme pauvre « un individu [qui] vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. (...) Dans l'approche en termes relatifs, le seuil de pauvreté est déterminé par rapport à la distribution des niveaux de vie de l'ensemble de la population. La France privilégie un seuil à 60 % de la médiane des niveaux de vie »¹¹.

La **pauvreté en conditions de vie** « mesure la part de la population incapable de couvrir les dépenses liées à au moins 8 éléments de la vie courante sur 27 considérés comme souhaitables, voire nécessaires pour avoir un niveau de vie acceptable »¹². Les difficultés sont regroupées autour de quatre dimensions que sont l'insuffisance des ressources ; les retards de paiement ; les restrictions de consommation ou encore les difficultés liées au logement.

La **pauvreté selon les minima sociaux** constitue une mesure administrative de la pauvreté qui définit comme pauvres, les personnes bénéficiaires de ces aides sociales (RSA, ASS, AAH, ASPA, etc.).

La **pauvreté ressentie ou subjective** s'intéresse quant à elle au point de vue des Français sur leur propre situation. Cette mesure de la pauvreté prend en compte **l'opinion** des personnes sur leur situation financière, indépendamment de leurs ressources.

2. ... qui présentent toutes des limites pour comprendre et décrire finement le phénomène

La France, comme ses pays voisins, privilégie une **approche dite relative de la pauvreté**. Elle est ainsi évaluée au regard de la distribution des niveaux de vie de l'ensemble de la population. Cette approche permet de suivre le niveau de pauvreté selon l'évolution des revenus de l'ensemble de la population. Elle évalue ainsi l'inégale répartition des richesses dans la population. Ce calcul met en évidence l'écart qui sépare les pauvres des autres et les éloigne d'une vie jugée « normale », symbolisée par les ménages proches du revenu médian »¹³.

Reste que cette conception de la précarité exclut de la pauvreté des ménages dont les ressources financières sont proches des ménages considérés comme pauvres. C'est la limite bien connue des **effets de seuil** qui « contribue à établir une coupure radicale parmi un ensemble de personnes qui dans la réalité, vivent dans des conditions probablement similaires »¹⁴. « La comparaison des seuils de pauvreté à 60% et à 50% montre que l'écart des niveaux de vie correspondants est limité (165 euros). Pourtant, il concerne une population nombreuse, supérieure à 3,5 millions de personnes. Cela signifie qu'il y a une certaine concentration de la population à proximité du seuil de 60%. Le choix du seuil est

¹¹ Insee, « Pauvreté monétaire, seuil de pauvreté, <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1653>

¹² Insee, « Pauvreté en conditions de vie des ménages », <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3135789?sommaire=3135798>

¹³ Léa Lima, Christophe Trombert (Dir.), 2012, *Le travail de conseiller en insertion*, ESF Editeur

¹⁴ Serge Paugam, « Science et conscience de la pauvreté », *L'économie politique*, 2005/2, n°26, p.67

donc loin d'être neutre puisqu'il peut exclure de fait des personnes du champ de la pauvreté alors même qu'elles connaissent des conditions de vie proches des personnes considérées comme pauvres. Le seuil de la pauvreté, utilisé seul, ne permet pas non plus d'évaluer **l'intensité de la pauvreté**, qui permet « d'apprécier à quel point le niveau de vie de la population pauvre est éloigné du seuil de pauvreté »¹⁵. Les dernières données de l'Insee indiquent qu'en 2017, « au seuil de 60% de la médiane, le seuil de pauvreté est de 1 041 euros. La moitié des personnes pauvres a un niveau de vie inférieur à 837 euros par mois, soit 19,6% de moins que le seuil de pauvreté (intensité de la pauvreté) »¹⁶.

D'autres limites relatives aux mesures dites objectives de la pauvreté invitent à s'intéresser aux **dynamiques d'entrée et de sortie de la pauvreté** (selon la **logique des flux**) et pas seulement aux logiques de stock. La pauvreté est de fait une situation de privation qui n'est pas immuable et dans laquelle des ménages « entrent » mais peuvent également sortir. Ceci amène également à proposer des analyses qui tiennent compte de la **durée de la pauvreté** car les « conséquences individuelles et la signification sociale ne sont pas les mêmes (...) selon la persistance de la pauvreté, mais aussi les récurrences de la pauvreté dans les trajectoires de vie. L'ONPES propose ainsi que le taux de pauvreté puisse être analysé et complété, entre autres éléments, par l'analyse du « **taux de pauvreté monétaire persistante** [qui] mesure la part des personnes pauvres au seuil de 60 % au cours d'une année et qui l'étaient déjà au moins deux années au cours des trois précédentes »¹⁷.

Concernant l'approche de la pauvreté en conditions de vie, quelques limites sont également à souligner concernant la nature des privations matérielles prises en compte. Le choix des items relève nécessairement d'une convention qui ne peut faire l'objet d'un consensus intangible. En outre, les variations des différents items n'évoluent pas simultanément dans le même sens, « ce qui suggère que les phénomènes qu'ils décrivent séparément sont distincts »¹⁸.

Enfin, les mesures relatives à la pauvreté se basent sur des enquêtes en population générale et passant sous silence les situations des personnes qui ne vivent pas dans des ménages ordinaires (foyers d'accueil de type CHRS, personnes sans domicile fixe, etc.), pourtant particulièrement concernées.

En tout état de cause, **les différentes approches de la pauvreté « sont toujours imparfaites, incomplètes, voire insatisfaisantes »**¹⁹ et continuent de faire l'objet de controverses. La pauvreté est une notion relative, dans le sens où elle « est toujours fonction des caractéristiques de la population de référence au sein de laquelle on cherche à distinguer les défavorisés (...)»²⁰. Elle est donc une construction sociale, historiquement et géographiquement située.

¹⁵ Insee, 2016, Définition de l'intensité de la pauvreté, <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2021>

¹⁶ Insee, septembre 2019, « Intensité de la pauvreté. Données annuelles de 1996 à 2017 », <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3564980>

¹⁷ ONPES, 2015, op. cit., p.17

¹⁸ ONPES, 2015, op. cit., p.18

¹⁹ Julien Damon, 2009 (1ère éd. 2009), *L'exclusion*. Paris, PUF, collection Que sais-je ? p.31

²⁰ Ibid.

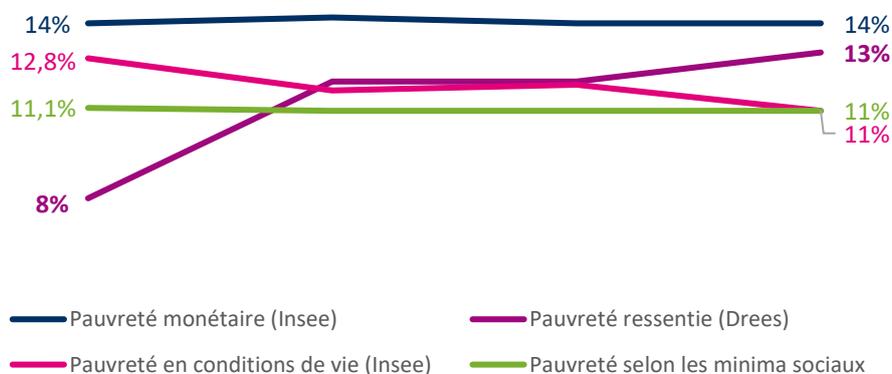
3. Des mesures et des évolutions contrastées de la pauvreté selon les approches retenues

Sur la base des quatre définitions de la pauvreté préalablement présentées, entre 11% et 14% de la population française est considérée comme pauvre en 2017.

Les mesures objectives et subjectives de la pauvreté ne suivent pas nécessairement les mêmes évolutions. A partir des quatre années d'observations concernées, c'est l'approche monétaire qui présente le niveau le plus élevé de personnes concernées par la pauvreté (14%). Alors que la pauvreté subjective ou ressentie présente des variations (+5 points entre 2014 et 2017), les autres mesures de la pauvreté sont relativement stables sur la période. Sur cette (courte) période, on constate en outre que le niveau de pauvreté monétaire est très stable et qu'il est supérieur à celui de la pauvreté ressentie, mais que celle-ci progresse fortement (Graphique 40).

Si les estimations de l'Insee se confirment, la tendance pourrait être inverse en 2018 et le niveau de pauvreté subjective pourrait être supérieur à celui de la pauvreté monétaire. Les simulations de l'Insee sur le niveau de pauvreté monétaire font état d'une hausse de 0,6 point en 2018 (soit 14,6%), tandis que le niveau de pauvreté ressentie était de 17% selon la Drees. **Sur une plus longue période, l'observation montre que les mesures de la pauvreté ne suivent pas nécessairement les mêmes évolutions.** Ainsi, la pauvreté en conditions de vie a reculé depuis 2004 en passant de 14,6% à 11% en 2017 (niveau le plus bas depuis 15 ans)²¹.

Graphique 40 - Evolution comparée des mesures de la pauvreté



2014 2015 2016 2017

Sources : Pauvreté ressentie à partir du baromètre d'opinion de la Drees, 2018, <http://www.data.drees.sante.gouv.fr/ReportFolders/reportFolders.aspx>
Pauvreté monétaire à partir des données de l'Insee, France, Portrait social, Edition 2018, p.179
Pauvreté en conditions de vie, Insee, enquête SRCV, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3135789?sommaire=3135798>
Pauvreté selon les minima sociaux, Drees, 2019, « Minima sociaux et prestations sociales. Ménages aux revenus modestes et redistribution », pp. 62-68

²¹ Insee, avril 2019, « Pauvreté en conditions de vie de 2004 à 2017 », enquête SRCV, <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3637499?sommaire=3637505>

4. Depuis 2014, la proportion de Français qui se considèrent comme pauvres progresse selon le baromètre d'opinion de la Drees

Depuis 2014, la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques (Drees) s'intéresse également à la question de la pauvreté ressentie chez nos concitoyens. Elle permet d'évaluer la proportion de Français qui se sentent pauvres et ceux qui redoutent de connaître cette situation dans les cinq prochaines années. L'ONPES a souhaité reprendre la question de la Drees pour l'intégrer au dispositif Conditions de vie et aspirations des Français du CRÉDOC. **Sur la base des résultats du baromètre d'opinion de la Drees, il ressort que la proportion de Français qui se « considère déjà comme pauvres » a progressé de 9 points en passant de 8 à 17% entre 2014 et 2018.** Dans le même temps, la proportion de la population qui craint d'être concernée par le risque de pauvreté a diminué de 10 points (32 % en 2014 vs 22% en 2018).

Tableau 9 - Le sentiment de pauvreté progresse chez les Français, au détriment du risque de pauvreté à venir

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? »

	2014		2015		2016		2017		2018	
Oui, plutôt	967	32%	758	25%	806	27%	697	23%	672	22%
Non, plutôt pas	1 743	58%	1 850	61%	1 804	59%	1 890	63%	1 661	55%
Je me considère déjà comme pauvre	237	8%	374	12%	375	12%	381	13%	520	17%
Nsp	62	2%	40	1%	52	2%	41	1%	185	6%
Effectifs	3 009		3 023		3 038		3 009		3 037	

Source : Drees, 2019, Baromètres d'opinion

5. En 2019, dans l'enquête du CREDOC, 11% des Français se considèrent comme étant déjà pauvres

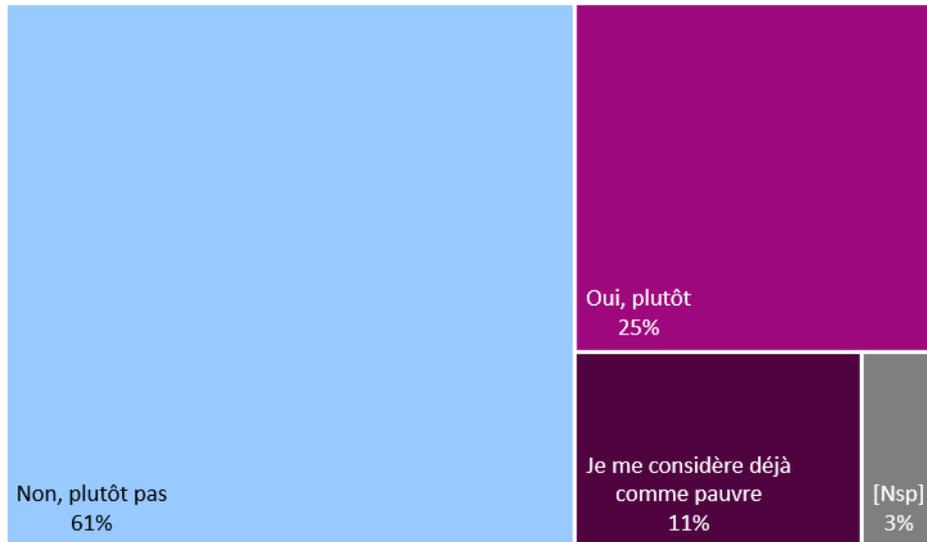
Dans l'enquête du CRÉDOC, on dispose du niveau de vie des répondants : on peut donc repérer les personnes qui vivent en dessous de 60% du revenu médian ; donc identifiées comme pauvres avec la même définition que l'INSEE. On sait également si la personne bénéficie d'un minimum social (RSA, AAH, etc.). Enfin, plusieurs questions du tronc commun généraliste approchent la pauvreté ressentie.

Par exemple, on demande à la personne si le foyer dans lequel elle vit doit régulièrement s'imposer des restrictions sur certains postes du budget (c'est le cas de 61% des répondants dans cette enquête) ou encore à quelle catégorie (les privilégiés – les gens aisés – la classe moyenne supérieure – la classe moyenne inférieure – la classe populaire – les défavorisés) elle a le sentiment d'appartenir. En l'occurrence, 6% des répondants se classent dans la catégorie des « défavorisés » tandis qu'à l'autre extrémité du spectre, autant se rattachent aux « privilégiés » ou aux « gens aisés ».

Pour enrichir l'analyse de l'approche subjective de la pauvreté, deux questions spécifiques ont été ajoutées à la demande de l'ONPES dans l'enquête de juin 2019 « Conditions de vie et aspirations » du CRÉDOC (Graphique 41 et Graphique 42).

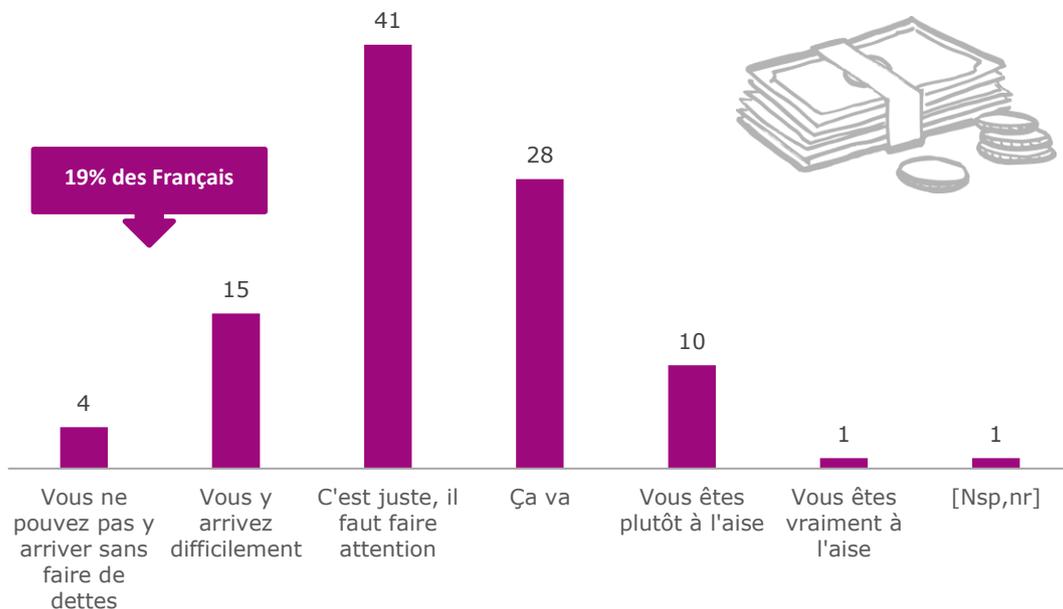
La première a été formulée à l'identique du questionnement de la DREES : 11% des Français se disent déjà pauvres tandis que 25% craignent de le devenir dans les cinq ans à venir (Graphique 41). La seconde permet de repérer 19% de Français qui y arrivent difficilement budgétairement ou qui ne peuvent y arriver sans faire de dettes.

Graphique 41 - Un Français sur dix a déjà le sentiment d'être en situation de pauvreté
 « Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : ensemble de la population

Graphique 42 - 4 Français sur 10 indiquent qu'ils sont « juste » financièrement ou qu'il leur faut « faire attention »
 « Actuellement, pour vous ou votre ménage, diriez-vous plutôt que financièrement ? »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : ensemble de la population

6. Des écarts dans la mesure de la pauvreté ressentie

L'enquête Conditions de vie et aspirations du CRÉDOC présente donc des résultats plus « optimistes » concernant la pauvreté ressentie des Français. Selon les données recueillies en juin 2019, en effet, 11% de Français se considèrent déjà dans une situation de pauvreté, soit 6 points de moins que les résultats issus du baromètre d'opinion de la Drees. Sur la base des résultats du CRÉDOC, 6 Français sur dix estiment ne pas être exposés à un risque de pauvreté dans les cinq années à venir, (+ 6 points par rapport aux derniers chiffres publiés par la Drees).

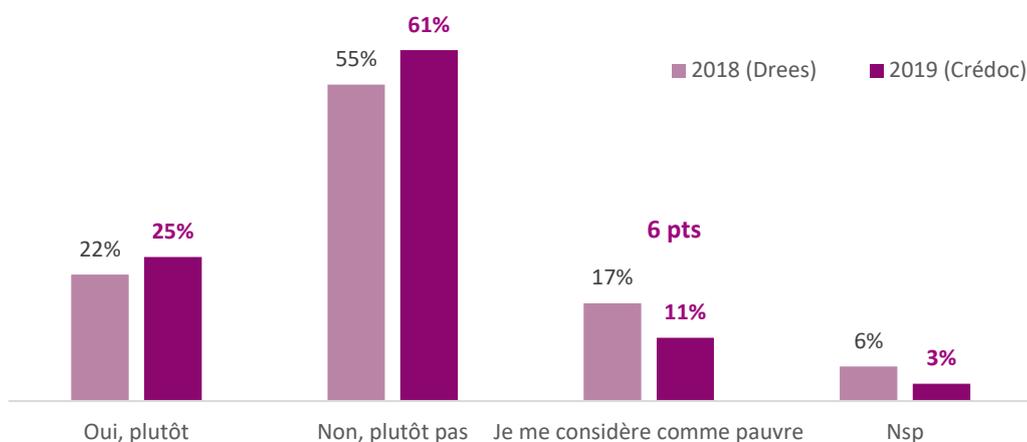
Le baromètre d'opinion de la Drees

Le baromètre est réalisé chaque année en face-à-face auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 18 ans et plus. En 2018, ce sont 3037 personnes qui ont été interrogées entre le 15 octobre et le 1^{er} décembre.

Le questionnaire s'articule autour de huit grandes thématiques visant à connaître les attentes et préoccupations des Français sur les questions de santé ; les inégalités ; la pauvreté, le chômage et l'exclusion ; le logement ; la protection sociale ; la retraite ; la santé ; la famille ; le handicap et la dépendance et la cohésion sociale. La plupart des thématiques sont composées d'un socle de questions posées tous les ans et de questions plus détaillées posées alternativement une année sur deux.

Graphique 43 - Des écarts entre les deux enquêtes concernant la pauvreté ressentie

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? »



Sources : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
Drees, baromètre d'opinion, 2018, <http://www.data.drees.sante.gouv.fr/ReportFolders/reportFolders.aspx>
Champ : ensemble de la population

Sachant que les deux recueils sont réalisés en face-à-face, deux hypothèses d'explication peuvent être avancées pour comprendre l'écart de pauvreté ressentie entre la mesure de la Drees et celle du CRÉDOC :

- **Des questionnements différents entre les deux enquêtes.** Le baromètre d'opinion de la Drees porte essentiellement sur les questions de pauvreté, de précarité, d'inégalités sociales, etc. Le dispositif d'enquête du CRÉDOC invite quant à lui à explorer toute une série de thématiques relatives aux modes de vie des Français, (sociabilité avec la famille, les amis, les pratiques culturelles, etc.), leurs conditions de vie (possession d'une voiture, d'un ordinateur, accès à

internet, etc.), ainsi que leurs valeurs et opinions (sur la famille, le mariage, le fonctionnement de la justice, la nécessité de transformer la société et les types de réformes attendues, etc.). Dans l'enquête du CRÉDOC, les questions de pauvreté sont également évoquées, mais de manière plus sommaire que dans le baromètre d'opinion de la Drees. L'hypothèse formulée étant qu'**il est sans doute plus facile de faire part d'une situation financière et matérielle fragile dans le cadre d'une enquête dédiée à la pauvreté que dans le cadre d'une enquête pluri-thématiques.**

- Les différences de résultat peuvent également s'expliquer par des **effets de temporalité**. L'enquête de la Drees a été menée en pleine actualité sur le mouvement des Gilets Jaunes. Ce contexte de crise politique a ainsi pu faciliter une forme de libération de la parole autour des questions de précarité. L'enquête du CRÉDOC s'est déroulée six mois après, dans un **contexte social moins chahuté par les mouvements de protestation**. Les mesures adoptées par le Président de la République au cours du mois de décembre pour répondre aux problématiques de pouvoir d'achat (hausse de la prime d'activité, retour des heures supplémentaires défiscalisées, primes de fin d'année défiscalisées, annulation de la hausse de la CSG jusqu'à 2000 euros de retraite) ont pu contribuer, dans une certaine mesure, à rassurer les Français sur l'évolution de leur pouvoir d'achat. Depuis sa mise en place en 2016, la prime d'activité aurait ainsi contribué à faire baisser de 0,4 point le taux de pauvreté²².

7. Qui sont les personnes qui se reconnaissent comme pauvres dans l'enquête Conditions de vie et aspirations des Français ?

7.1 Les chômeurs, les moins diplômés et les personnes vivant seules sont plus exposées que la moyenne des Français au sentiment de pauvreté

Les données de l'enquête Conditions de vie et aspirations des Français montrent que le sentiment de pauvreté est plus particulièrement présent chez les **chômeurs** : 25% d'entre eux se considèrent déjà comme étant pauvres. Un sentiment moins partagé chez les actifs occupés puisque 9% d'entre eux ont répondu en ce sens à la question (Graphique 44). D'ailleurs, les personnes **inquiètes**, pour elles-mêmes ou pour leurs proches, **du risque de chômage** sont également plus nombreuses à anticiper un risque de pauvreté dans les cinq années à venir (31% vs 25% en moyenne), ou à se considérer comme déjà pauvres (14% vs 11% en moyenne).

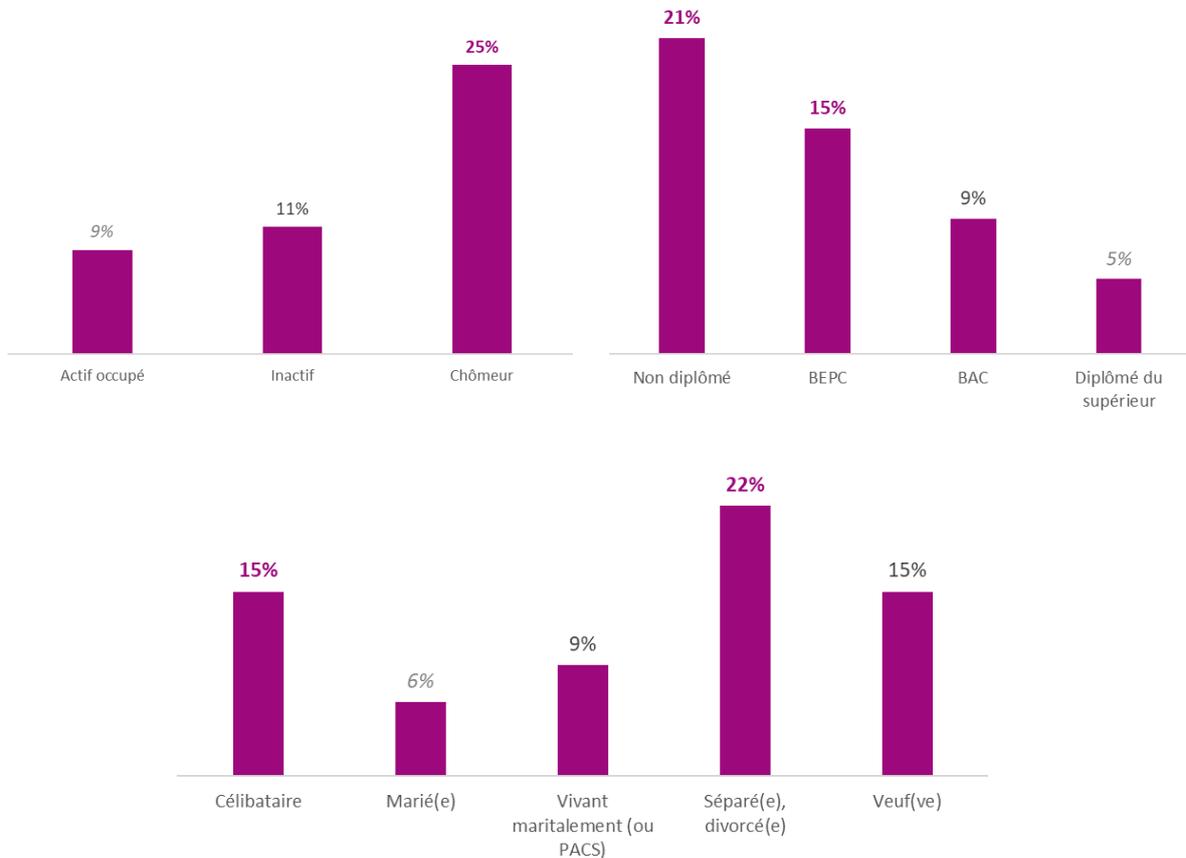
Les personnes **non ou peu diplômées** sont également plus nombreuses qu'en moyenne à partager ce sentiment. Une personne non diplômée sur cinq considère ainsi qu'elle est pauvre (vs 5% des diplômés du supérieur). Il ressort également que les personnes **vivant seules** sont plus exposées au sentiment de pauvreté (19% d'entre elles).

Rappelons qu'en moyenne, 11% des Français ont indiqué qu'ils se sentaient déjà pauvres.

²² Direction Générale de la Cohésion Sociale, 2017, Rapport d'évaluation de la prime d'activité, p.7

Graphique 44 - Les personnes au chômage, les non diplômées et les personnes vivant seules sont plus exposées au sentiment de pauvreté que la moyenne des Français

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? » (en % « Je me considère déjà comme pauvre »)



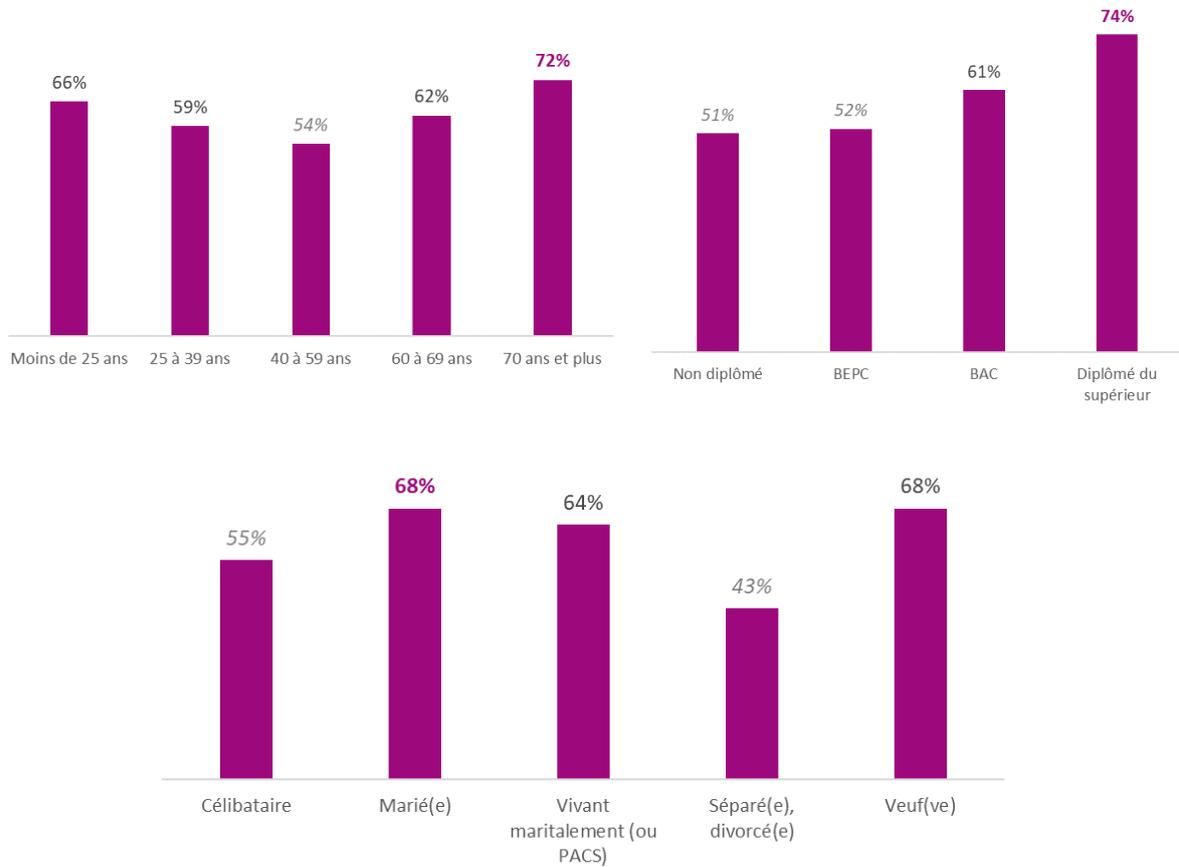
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
Champ : ensemble de la population

Chez les actifs, 34% des **employés** craignent d'être personnellement confrontés au risque de pauvreté dans les cinq prochaines années (vs 25% de la population en moyenne). Les **ouvriers**, quant à eux, sont à la fois plus exposés à la crainte de devenir pauvres dans les cinq prochaines années (30% d'entre eux, vs 25% en moyenne) ainsi qu'au sentiment d'être déjà concerné par la pauvreté (18% d'entre eux vs 11% en moyenne). Une opinion également plus forte chez les personnes au foyer : 28% d'entre elles s'estiment pauvres (vs 11% en moyenne).

D'autres catégories de la population se considèrent, en revanche, plutôt prémunies contre le risque de pauvreté. Au total, 61% des Français ne pensent « plutôt pas » être concernés par un risque de pauvreté dans les cinq prochaines années. Les personnes qui vivent en couple, ainsi que les plus âgées et les plus diplômées se sentent le plus à l'abri de ce risque (Graphique 45). Du côté des actifs, les cadres et les professions intellectuelles supérieures sont plus nombreux qu'en moyenne à ne pas craindre un tel risque (76% des cadres vs 61% en moyenne).

Graphique 45 - Les personnes en couple, les plus âgées et les plus diplômées sont les moins exposées au sentiment de pauvreté

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? », en % de « Non, plutôt pas »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : Ensemble de la population

Tableau 10 – Analyse sociodémographique du sentiment de pauvreté ressentie

		Pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ?							
		Oui, plutôt		Non, plutôt pas		Je me considère déjà comme pauvre		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	226	23%	625	64%	103	10%	979	100%
	Femme	287	27%	627	58%	130	12%	1 073	100%
Age de l'enquêté	Moins de 25 ans	55	25%	146	66%	10	5%	220	100%
	25 à 39 ans	116	25%	272	59%	58	13%	457	100%
	40 à 59 ans	194	28%	370	54%	101	15%	686	100%
	60 à 69 ans	80	26%	195	62%	30	10%	313	100%
	70 ans et plus	67	18%	270	72%	33	9%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	278	27%	630	61%	93	9%	1 026	100%
	Inactif	178	21%	544	65%	91	11%	836	100%
	Chômeur	56	30%	78	41%	48	25%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	25	28%	55	62%	8	9%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	32	16%	151	76%	11	6%	197	100%
	Profession Intermédiaire	75	25%	198	66%	24	8%	301	100%
	Employé	119	34%	169	48%	46	13%	349	100%
	Ouvrier	80	30%	132	49%	49	18%	269	100%
	Personne au foyer	41	27%	63	42%	42	28%	150	100%
	Retraité	108	20%	387	70%	47	9%	555	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Autre inactif	33	23%	97	69%	5	3%	141	100%
	Non diplômé	72	24%	151	51%	62	21%	294	100%
	BEPC	204	30%	356	52%	99	15%	682	100%
	BAC	100	26%	235	61%	34	9%	384	100%
	Diplômé du supérieur	137	20%	509	74%	37	5%	692	100%
Nb de personnes dans le logement	Une personne	103	25%	218	54%	77	19%	406	100%
	Deux personnes	165	22%	497	67%	68	9%	746	100%
	Trois personnes	100	26%	226	58%	47	12%	387	100%
	Quatre personnes	94	28%	209	62%	23	7%	335	100%
	Cinq personnes et plus	51	28%	103	57%	17	9%	179	100%
Statut matrimonial	Célibataire	137	26%	289	55%	81	15%	521	100%
	Marié(e)	189	24%	545	68%	45	6%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	81	24%	215	64%	31	9%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	82	33%	108	43%	54	22%	251	100%
	Veuf(ve)	24	17%	94	68%	20	6%	140	100%
Foyer monoparental	Oui	59	34%	77	45%	31	18%	171	100%
	Non	453	24%	1 175	62%	201	11%	1 881	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	44	26%	47	28%	72	43%	169	100%
	Non	465	25%	1 194	64%	159	9%	1 867	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	[Nsp]	5	2%	11	6%	1	6%	16	100%
	Pauvre (revenus < 60% médiane)	118	34%	118	34%	94	27%	349	100%
	Pas pauvre	345	23%	1 008	67%	130	9%	1 511	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Non renseigné	50	26%	126	66%	8	4%	192	100%
	Les privilégiés	6	12%	44	81%	4	7%	55	100%
	Les gens aisés	8	17%	58	85%	-	-	68	100%
	La classe moyenne supérieure	64	13%	415	83%	6	7%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	220	28%	496	63%	53	7%	789	100%
	La classe populaire	170	36%	204	43%	92	19%	478	100%
S'impose régulièrement des restrictions	Les défavorisés	34	28%	12	10%	75	61%	123	100%
	[Nsp]	13	24%	23	58%	2	4%	40	100%
	Oui	400	32%	607	48%	210	17%	1 257	100%
	Non	109	14%	639	81%	23	3%	785	100%
	[Nsp]	4	35%	7	65%	-	-	10	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	125	27%	278	61%	37	8%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	87	24%	223	62%	48	13%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	67	24%	170	62%	36	13%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	155	25%	370	60%	81	13%	620	100%
REGION ZEAT	Agglomération parisienne	78	23%	211	63%	31	9%	337	100%
	Région parisienne	86	22%	241	63%	39	10%	384	100%
	Bassin parisien Est	36	23%	104	66%	14	8%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	51	27%	118	63%	16	8%	187	100%
	Nord	47	37%	70	55%	8	6%	128	100%
	Est	34	20%	105	61%	25	14%	173	100%
	Ouest	77	27%	176	63%	23	8%	279	100%
	Sud-Ouest	59	25%	125	54%	43	19%	232	100%
	Centre Est	63	25%	159	64%	24	10%	249	100%
	Méditerranée	60	23%	155	58%	42	16%	265	100%
Total du tableau		512	25%	1 252	61%	232	11%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%
 Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

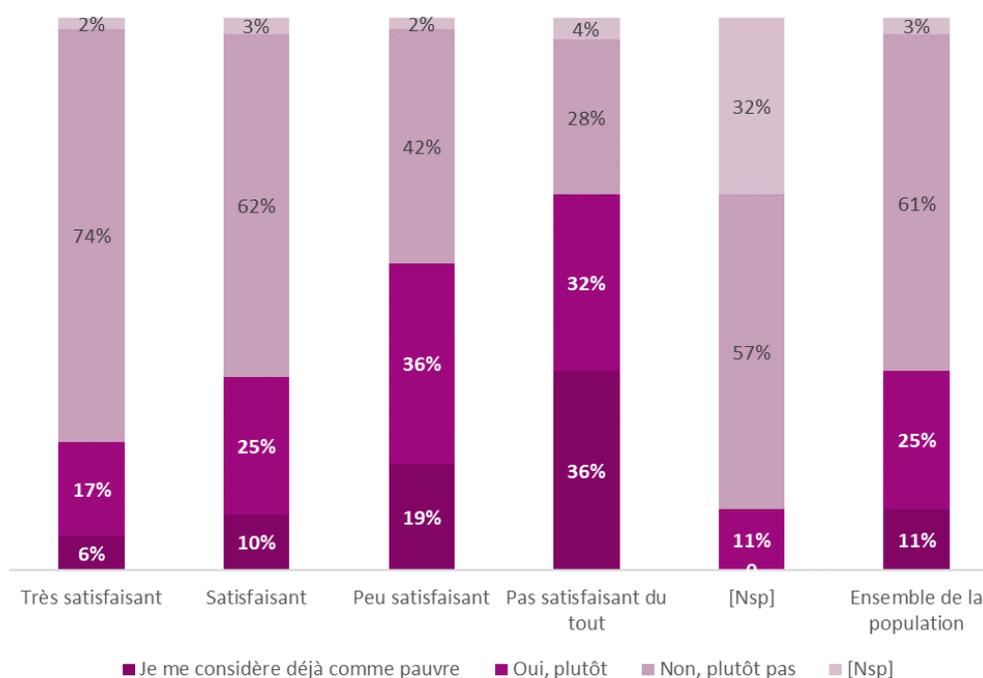
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

7.2 Les personnes qui se considèrent pauvres sont davantage représentées au sein des populations qui jugent leur état de santé peu ou pas satisfaisant et qui déclarent un handicap ou une maladie chronique

Parmi les concitoyens qui jugent leur état de santé « très satisfaisant » comparativement aux personnes de leur âge, 74% indiquent ne pas être inquiets dans l'avenir concernant un éventuel risque de pauvreté (vs 61% en moyenne) tandis que 6% se considèrent déjà pauvres (vs 11% en moyenne). Du côté des personnes qui estiment que leur état de santé est peu satisfaisant, 36% craignent d'être concernées dans les cinq prochaines années par la pauvreté (+ 11 points par rapport à l'ensemble des Français) et 19% estiment être déjà pauvres (vs 11% en moyenne).

Graphique 46 - Au sein des personnes qui jugent leur état de santé peu satisfaisant, on recense davantage de personnes qui se considèrent pauvres

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? », en %



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
Champ : Ensemble de la population

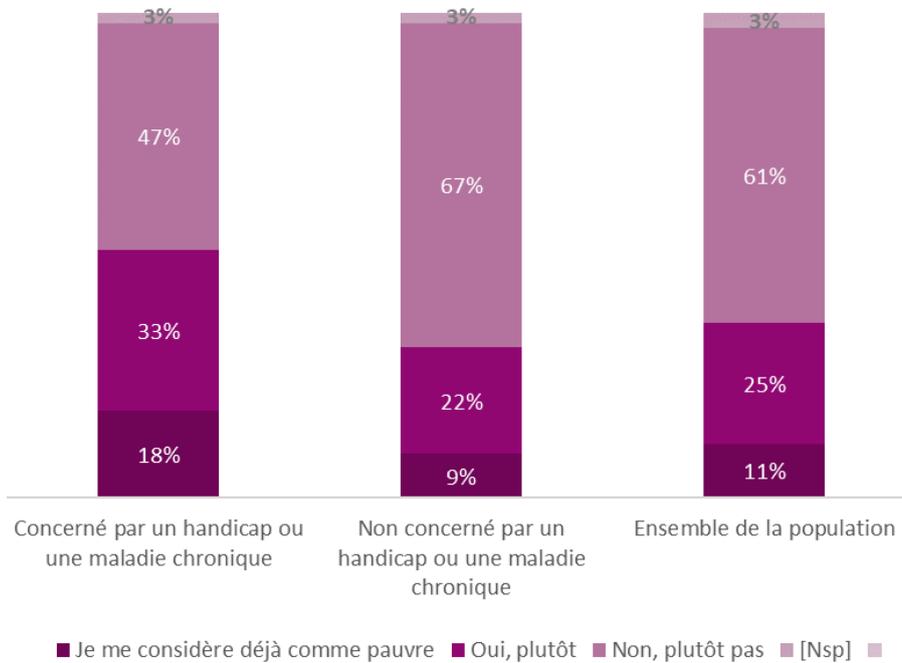
L'enquête Conditions de vie et aspirations des Français interroge également les concitoyens sur leurs inquiétudes, notamment en matière de maladies graves. 78% de la population affirme ainsi des craintes sur le sujet tandis que 21% n'exprime pas de préoccupation particulière en la matière. Quand on ne se sent pas inquiet vis-à-vis du risque de maladie grave, on est également plus confiant et serein quant à ses conditions de vie à venir : 17% seulement des personnes qui ne sont pas inquiètes des maladies graves se pensent concerner par un risque de pauvreté dans les cinq ans, contre 27% des personnes inquiètes au sujet des maladies graves

On note, également, une plus forte proportion de concitoyens qui expriment un sentiment de pauvreté ou une crainte de l'être dans les prochaines années parmi les personnes qui font état d'un handicap ou d'une maladie chronique. 18% des personnes qui disent avoir une maladie chronique ou un handicap se considèrent déjà comme pauvres (vs 11% en population générale, Graphique 47). Parmi

les personnes qui déclarent être en prise avec une maladie chronique ou un handicap, 33% anticipent un risque de pauvreté dans les années à venir (vs 25% en moyenne).

Graphique 47 : Dans l'ensemble des individus en prise avec un handicap ou une maladie chronique, les personnes pauvres sont plus représentées qu'en moyenne

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? », en %



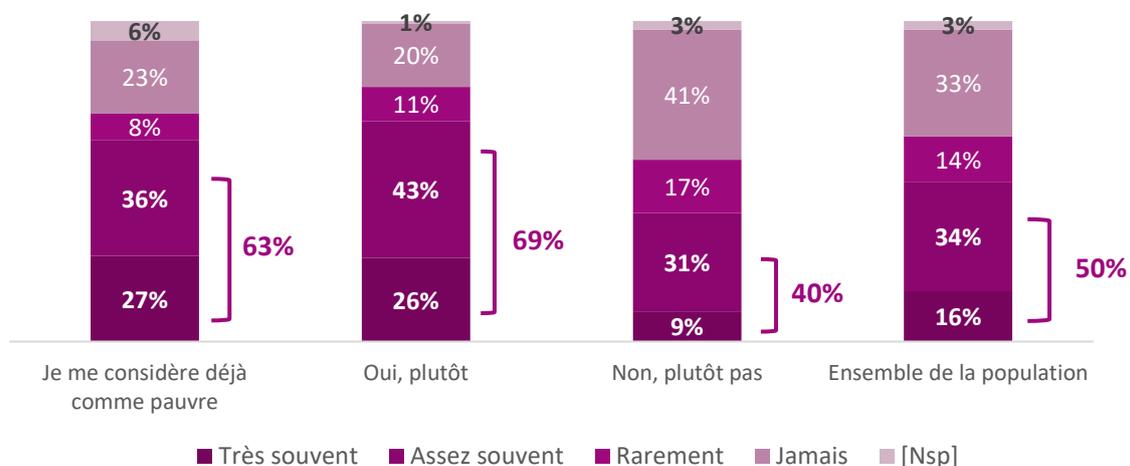
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : Ensemble de la population

7.3 Les concitoyens qui se disent pauvres ou qui craignent de l'être partagent, plus souvent qu'en moyenne, le sentiment d'être confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas

Le sentiment d'être confronté à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment est le plus marqué chez les personnes qui **craignent de devenir pauvres** dans les cinq prochaines années (69%), ainsi que chez les personnes qui estiment déjà être pauvres (63%). Ce sentiment est beaucoup moins partagé, en revanche, par les personnes qui ne craignent pas d'être confrontées à la pauvreté (40%).

Graphique 48 : Plus souvent qu'en moyenne, les personnes qui craignent de devenir pauvres ont le sentiment d'être confrontées à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment

« Avez-vous le sentiment d'être confronté à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : Ensemble de la population

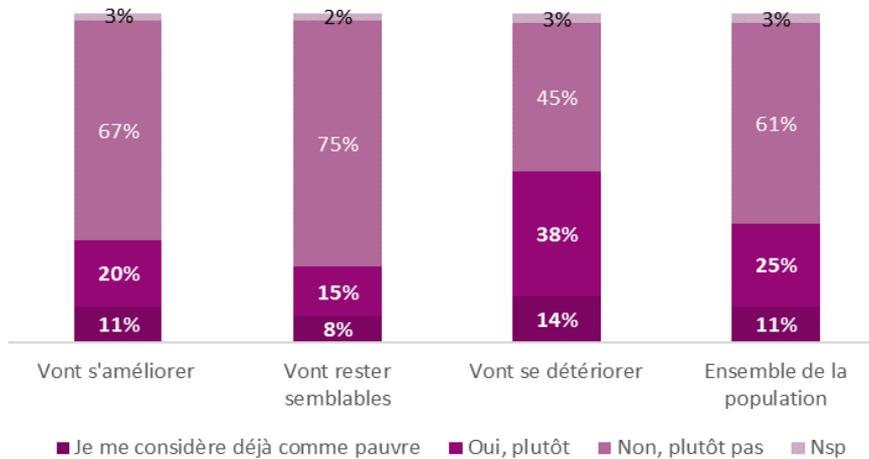
7.4 Le sentiment de pauvreté est lié à l'évolution perçue des conditions de vie, aussi bien personnel que de l'ensemble des Français

Concernant les restrictions de consommation, 17% des Français qui s'imposent régulièrement des limitations sur certains postes de leur budget se considèrent comme pauvres (11% en moyenne) et 32% d'entre eux craignent d'être confrontés à la pauvreté dans les cinq prochaines années (vs 25% en moyenne).

Quand on les interroge sur l'évolution de leur propre niveau de vie depuis une dizaine d'années, les pauvres et les personnes qui craignent de l'être sont moins optimistes qu'en moyenne. Ainsi, 19% des concitoyens qui jugent que leur situation est moins favorable qu'il y a 10 ans, se considèrent pauvres (vs 11% en moyenne) et 38% craignent d'être confrontés à la pauvreté dans les cinq prochaines années (vs 25% en moyenne). Ils sont également moins optimistes sur l'évolution du niveau de vie de l'ensemble de la population sur la même période. 13% des individus qui estiment que le niveau de vie de l'ensemble des Français est moins propice se jugent en situation de pauvreté et 29% d'entre eux craignent de l'être dans les cinq prochaines années. Ils partagent également une vision plus pessimiste sur les conditions de vie à venir (Graphique 49).

Graphique 49 : Parmi les concitoyens qui craignent que leurs conditions de vie vont se détériorer, 14% se considèrent pauvres, 38% craignent de le devenir

« Pensez-vous que vos conditions de vie vont s'améliorer ou se détériorer au cours des cinq prochaines années ? »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : ensemble de la population

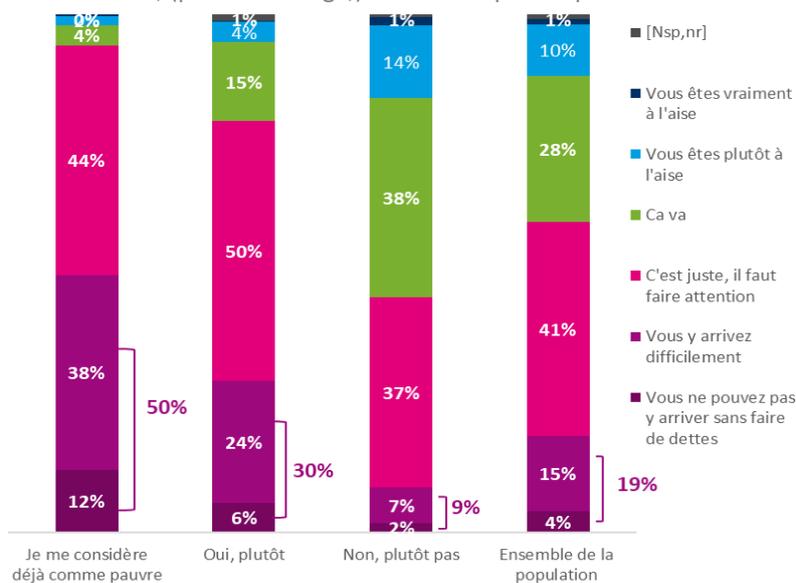
7.5 Le recours aux dettes est plus fréquent chez les personnes qui se considèrent pauvres

Sur la gestion du budget, la moitié des personnes qui se considèrent comme pauvres signalent qu'elles ne « peuvent y arriver sans faire de dettes » ou « qu'elles y arrivent difficilement » (Graphique 50). Les écarts sont assez importants sur ce point avec les personnes qui redoutent d'être pauvres dans les années à venir (30%) et celles qui au contraire, ne se sentent pas concernées (9%).

Concernant plus spécifiquement les dépenses liées au logement, près des trois quarts des personnes ayant le sentiment d'être pauvres affirment que leurs dépenses en matière de logement représentent une « charge lourde » ou « très lourde » (vs 37% des concitoyens qui ne se sentent pas exposés à un risque de pauvreté dans les 5 prochaines années). De ce point de vue, le sentiment de pauvreté et les charges que représentent les coûts liés au logement se superposent davantage.

Graphique 50 - La moitié des concitoyens qui jugent être en situation de pauvreté signalent qu'elles ne « peuvent y arriver sans faire de dettes » ou qu'elles « y arrivent difficilement »

« Actuellement, (pour le ménage,) diriez-vous plutôt que financièrement »

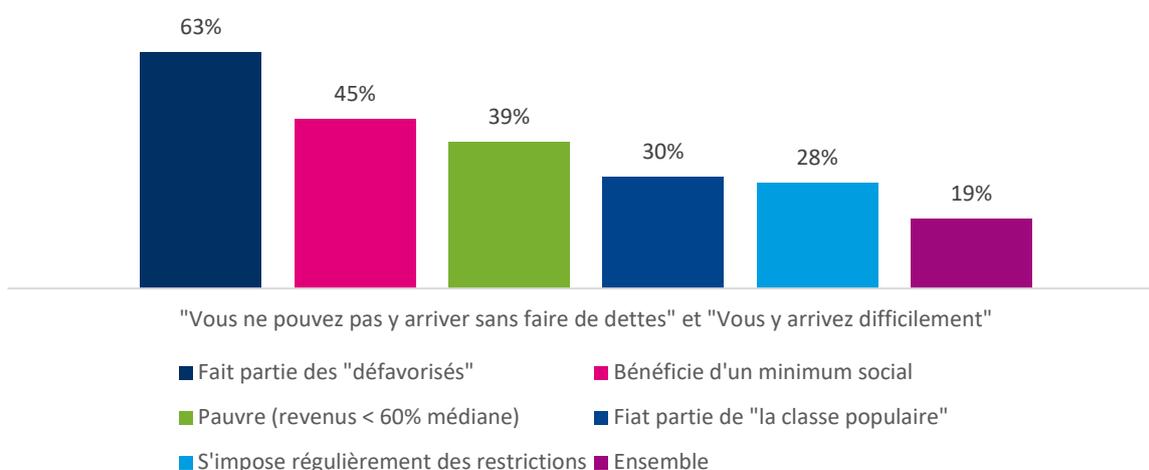


Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : ensemble de la population

Si 50% des personnes qui se disent pauvres subissent des contraintes budgétaires fortes (y arrivant difficilement ou devant s'endetter), les personnes interrogées qui ont indiqué se ranger dans la catégorie sociale des défavorisés sont plus contraintes encore (pour 63% d'entre eux, voir Graphique 51). Les bénéficiaires d'un minima social (45%) et les personnes pauvres au sens de l'Insee (39%) sont également beaucoup plus contraintes dans la gestion de leurs budgets que l'ensemble de la population, mais moins que ceux qui se disent défavorisés et que ceux qui disent déjà faire partie des pauvres.

Graphique 51 : Les contraintes budgétaires sont fortes encore chez ceux qui se classent dans la catégorie des « défavorisés »

« Actuellement, pour vous ou votre ménage, diriez-vous plutôt que financièrement ? », en % de « Vous ne pouvez pas y arriver sans faire de dettes » et « Vous y arrivez difficilement »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : Ensemble des personnes ayant indiqué ne pas y arriver sans faire de dettes et y arriver difficilement

8. Des mesures de la pauvreté qui ne se recoupent pas toujours de manière parfaite

8.1 Parmi les pauvres au sens monétaire de l'Insee, seule une personne sur quatre indique être déjà en situation de pauvreté

Plusieurs questions présentes dans le dispositif permanent d'enquête Conditions de vie et aspirations des Français permettent d'approcher la question de la pauvreté. **L'enseignement majeur qui ressort des croisements des données est qu'il n'existe pas de recouvrement « parfait » entre les différentes manières d'approcher la pauvreté.**

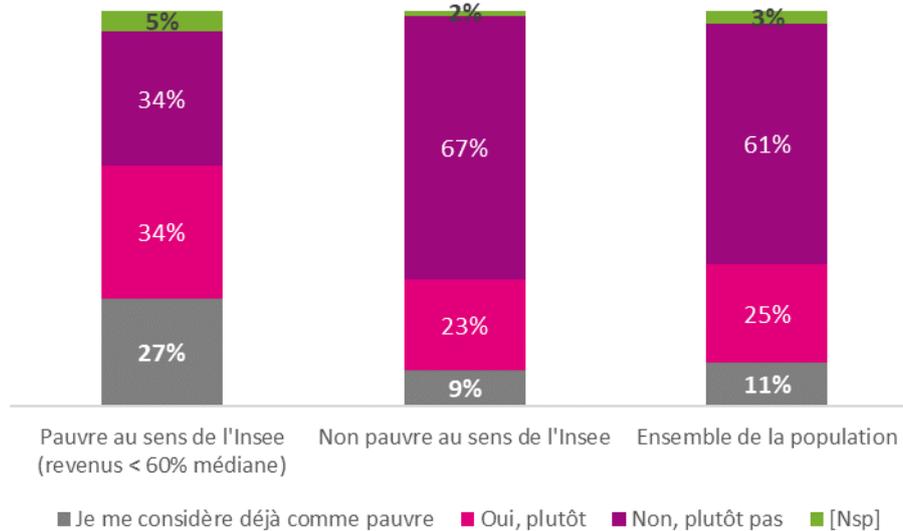
C'est le cas notamment si on regarde au sein des personnes pauvres au sens de l'INSEE, combien se considèrent comme étant en situation de pauvreté ressentie. **Seuls 27% des personnes pauvres au sens de l'Insee se considèrent comme étant en situation de pauvreté. 34% indiquent ne pas l'être actuellement mais craignent de le devenir et 34% ne se sentent pas concernées par un tel risque** (Graphique 52). L'hypothèse des « **préférences accommodantes** » peut ici être évoquée pour comprendre cette absence de recouvrement entre les deux mesures proposées de la pauvreté. « L'habitude de la pauvreté conduit les individus à s'adapter et à adapter leurs aspirations par un processus analogue à la réduction de la dissonance cognitive, de sorte que la pauvreté qu'ils ressentent peut-être légitimement considérée comme sous-estimant leur pauvreté réelle »²³. On peut également suggérer que la modalité de passation de l'enquête (menée en face-à-face au printemps) et le contenu de cette dernière (multithématiques et pas uniquement consacrée à la pauvreté) influent sur les (non)facilités des répondants à se déclarer comme étant en situation de pauvreté.

²³ Marc Fleurbaey, Nicolas Herpin, Michel Martinez, Daniel Verger, 1997, « Mesurer la pauvreté ? », *Economie et statistique* n°308-310, Insee, p.24

Notons également que des personnes qui ne relèvent pas de la pauvreté monétaire au sens de l'Insee se considèrent toutefois comme étant pauvres près d'une fois sur dix (9%) et que près d'un quart d'entre elles craignent d'être confrontées à la pauvreté dans les cinq années à venir.

Graphique 52 - Parmi les pauvres au sens monétaire, seule une personne sur quatre (27%) se considère déjà dans cette situation

« Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? »

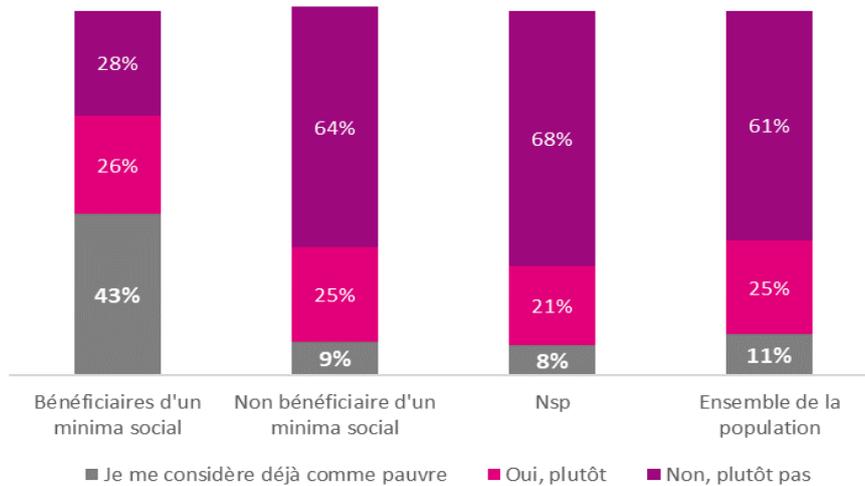


Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : Ensemble de la population

8.2 Un peu plus de 4 bénéficiaires d'un minima social sur 10 se considèrent pauvres

Un autre écart s'observe si on regarde du côté des bénéficiaires d'un minima social. **Parmi les bénéficiaires d'un minima social, 43% se considèrent en situation de pauvreté. Et parmi les bénéficiaires d'un minima social, près de 30% ne se considèrent pas comme pauvres et n'expriment pas non plus d'appréhension particulière par rapport à ce risque dans les prochaines années.**

Graphique 53 – Un peu plus de 40% des bénéficiaires d'un minima social se considèrent pauvres
 « Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ? »



Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019
 Champ : ensemble de la population

Enfin, si on s'intéresse ensuite au positionnement des individus dans les différentes catégories sociales, on constate que **61% de ceux ayant indiqué appartenir à la catégorie des défavorisés indiquent par ailleurs se sentir pauvres**. C'est sans doute l'un des indicateurs les plus corrélés avec le sentiment de pauvreté ressenti. Et près de 20% des individus ayant déclaré appartenir à la classe populaire se disent également déjà pauvres.

4. Le délaissement territorial

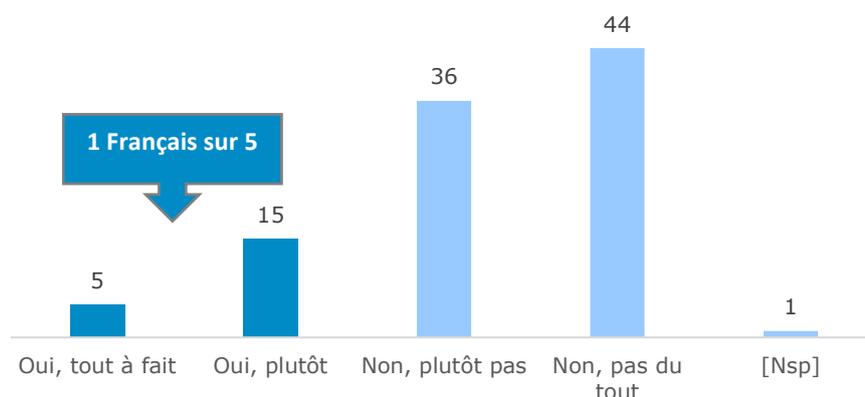
« Depuis plusieurs années, la France connaît un renforcement de la dynamique territoriale en faveur des métropoles. Les quinze plus grandes aires urbaines rassemblent 55 % de l'activité économique et 52 % des diplômés du supérieur en âge de travailler. En concentrant dans l'espace les activités de production et en facilitant les gains en termes de rendement économique, les métropoles favorisent la production de richesses à forte valeur ajoutée. Dans une optique d'équité des territoires, l'idée d'encourager ce phénomène est qu'au travers des transferts sociaux, la croissance des métropoles bénéficie indirectement aux territoires défavorisés.

Plusieurs études pointent les limites de cette approche, les politiques publiques n'ayant pas réussi à améliorer durablement la capacité des régions en crise à profiter de la croissance et à créer des emplois. Si, au début des années 2000, on constate bien un amoindrissement des inégalités territoriales, celles-ci se renforcent depuis la crise financière et économique de 2008. Certains territoires sont identifiés comme étant en décrochage socio-économique, subissant un phénomène parfois qualifié de relégation »²⁴ ou de délaissement territorial. Le quartier de résidence demeure une source essentielle de statut social. Selon ses revenus, chacun cherche à rejoindre puis à rester dans le meilleur quartier possible pour lui-même et pour ses proches. L'espace résidentiel est façonné par l'âpreté de cette concurrence pour les quartiers perçus comme les plus sûrs et les mieux fréquentés. « Au cours des trente dernières années, le prix réel (c'est-à-dire le prix corrigé du niveau général d'inflation) des logements anciens a été multiplié par deux, tandis que les loyers réels progressaient de 30% »²⁵.

1. Un Français sur 5 exprime le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté

En 2019, 19% des Français ont le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté. 44% des concitoyens estiment en revanche que le territoire dans lequel ils vivent n'est pas du tout en difficulté (Graphique 54).

Graphique 54 : 1 Français sur 5 a le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté
« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

²⁴ Nelly Guisse, Sandra Hoibian, 2017, « Près d'un Français sur trois estime vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics », *Crédoc, collection des 4 pages*, n°295, octobre 2017

²⁵ Centre d'analyse stratégique, 2011, « L'évolution des prix du logement en France sur 25 ans », *Note d'analyse* n°221

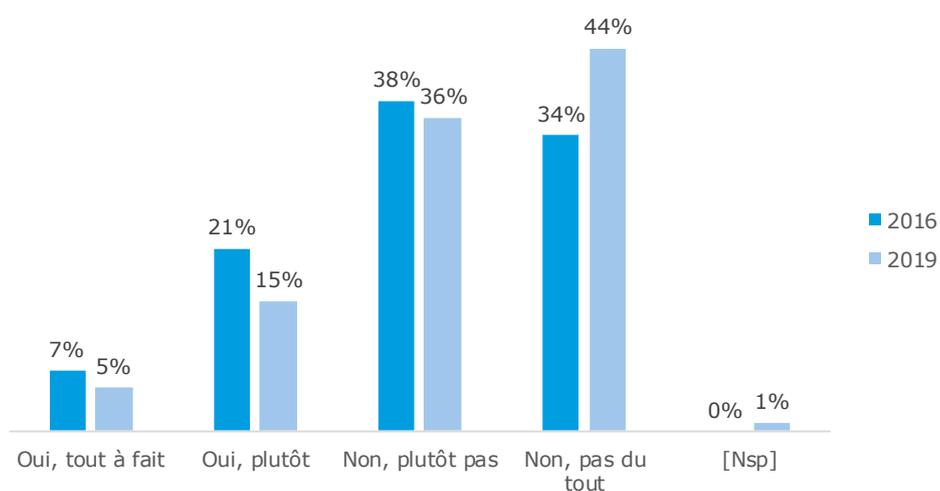
2. En trois ans, la part des Français qui ont le sentiment d’habiter dans un territoire en grande difficulté a diminué

En 2016, le Crédoc avait réalisé une étude pour le Commissariat Général à l’Egalité des Territoires (CGET) sur *Les Français et leurs territoires : vécus et attentes vis-à-vis des pouvoirs publics*²⁶ dans laquelle les Français avaient été interrogés sur la perception de leur territoire d’habitation. Cette question a été reprise par l’ONPES en 2019 et permet ainsi de mesurer les évolutions sur les trois dernières années.

Entre 2016 et 2019, **la proportion de Français ayant le sentiment d’habiter dans un territoire en grande difficulté a diminué**, passant de 28% à 19% (- 9 points), tandis qu’a progressé l’idée qu’ils n’avaient pas du tout le sentiment (+ 10 points).

Graphique 55 : Par rapport à 2016, la situation s’est plutôt améliorée

« Avez-vous le sentiment d’habiter dans un territoire en grande difficulté ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2016 et juin 2019

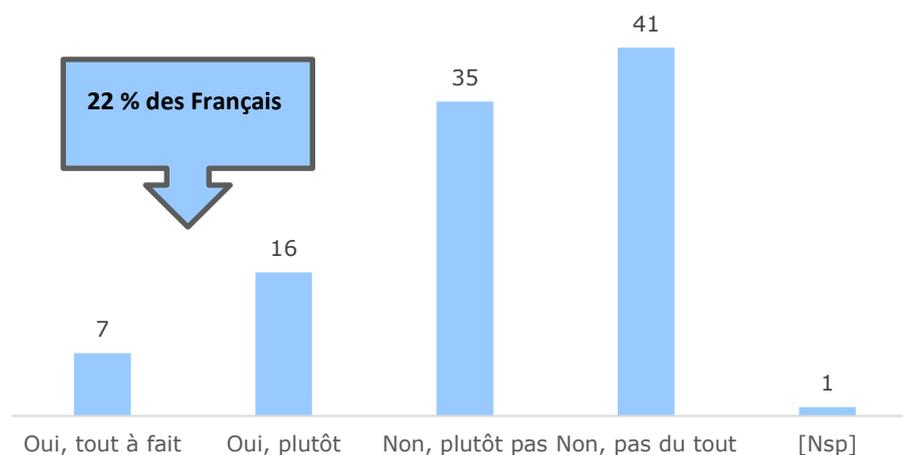
²⁶ Nelly Guisse, Sandra Hoibian, novembre 2017, « Les Français et leurs territoires : vécus et attentes vis-à-vis des pouvoirs publics », étude réalisée par le Crédoc pour le Commissariat Général à l’Egalité des Territoires, rapport n°R336

3. Près d'un quart des Français ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

22% des Français expriment le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics, c'est près d'un quart de l'ensemble de la population (Graphique 56).

Graphique 56 : 22% des Français ont le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



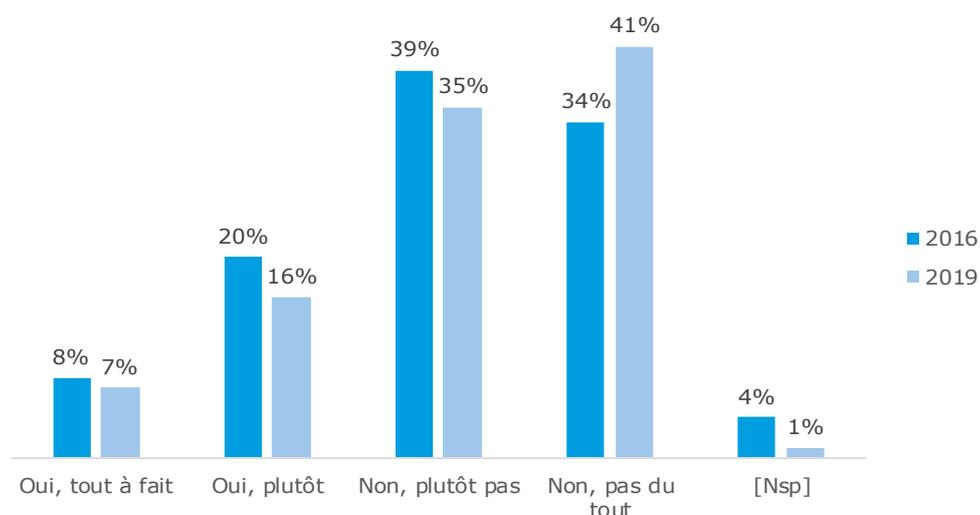
Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Comparativement à 2019, le nombre de Français qui estiment vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics a diminué, passant de 28% à 22%, mais de manière moins nette que le pourcentage de citoyens qui se sentent vivre dans un territoire en grande difficulté (- 6 points vs - 9 points pour le fait de résider dans un territoire délaissé).

Graphique 57 : Par rapport à 2016, le sentiment de relégation diminue

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquêtes « Conditions de vie et Aspirations des Français », juin 2016 et juin 2019

Quand on demande spécifiquement à cette population de s'exprimer sur les raisons d'un tel sentiment, plus d'une dizaine de thématiques ressortent des propos laissés en libre commentaire (Graphique 58).

Ces propos mettent principalement en avant :

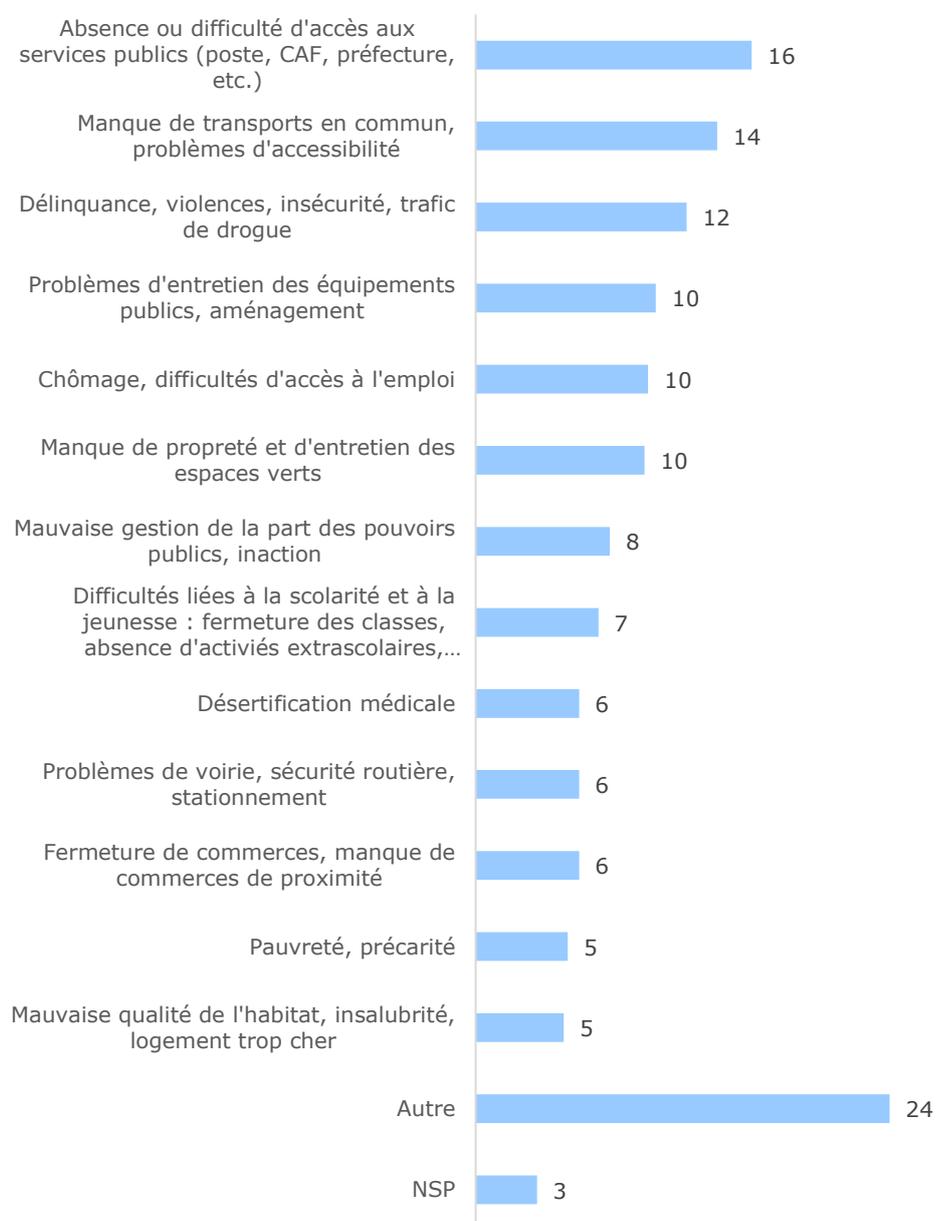
- L'absence ou les difficultés d'accès aux **services publics** (16% des citations se réfèrent à cet item)
- Le déficit de **transports en commun** ou les difficultés d'accéder à ces derniers (14% des citations font référence à cette thématique)
- Les problèmes **d'insécurité**, de **délinquance**, de **violences** ou encore liés au **trafic de drogue** (12%)

D'autres extraits rassemblent 30% des motifs de cette perception :

- Les difficultés de (re)trouver un emploi (10%)
- Les défauts d'entretien des équipements publics (10%)
- Ainsi que le manque de propreté et d'entretien des espaces verts (10%)

Graphique 58 : Manque de services publics, de transports en commun et de cohésion sociale sont au cœur du sentiment de délaissement par les pouvoirs publics

« Pourriez-vous décrire, en quelques phrases, les raisons pour lesquelles vous avez le sentiment d’habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



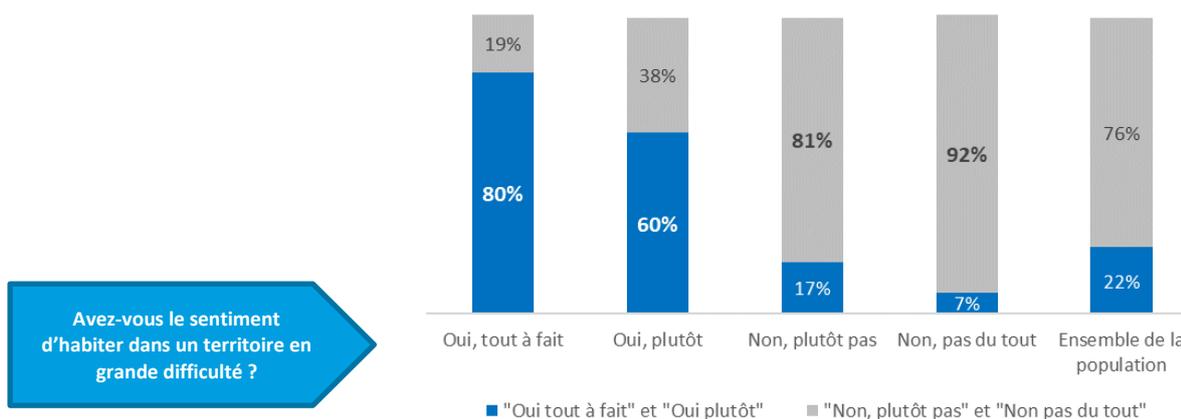
Champ : ensemble des personnes ayant indiqué avoir le sentiment d’habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics (Réponses des « Oui, tout à fait » et « Oui, plutôt »), soit 22% de l’ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l’ONPES, 2019

4. Qui sont les citoyens qui ont le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?

Le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics est fortement corrélé avec celui d'habiter dans un territoire en grande difficulté. Ainsi, 80% des citoyens qui estiment que leur lieu d'habitation connaît des difficultés importantes s'accordent également à dire que ce dernier est oublié par les autorités publiques et les médias²⁷.

Graphique 59 : Le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics est fortement corrélé avec celui d'habiter dans un territoire en grande difficulté
« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.1 Le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics se recoupe avec les différentes mesures de la pauvreté

Les résultats de l'enquête réalisée en 2016 par le CRÉDOC pour le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires (CGET) montraient une convergence entre « le regard [portés par] les Français sur leur territoire (...) et les indicateurs économiques et sociaux de ces mêmes territoires ». Selon les résultats de cette étude, « la part de personnes qui estiment que leur territoire est en grande difficulté est en effet d'autant plus forte que les taux de pauvreté et de chômage observés dans les départements dans lesquels ils vivent sont élevés »²⁸.

Les différentes mesures de la pauvreté présentes dans le baromètre du CRÉDOC permettent de renouveler ce constat en 2019, à un niveau microéconomique cette fois, puisque les indicateurs relatifs à la pauvreté objective comme à la pauvreté subjective sont corrélés avec le sentiment de délaissement territorial.

Ainsi, **31% des citoyens qui se considèrent déjà pauvres et 36% de ceux qui craignent de l'être estiment-ils vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.** L'inquiétude sur la survenue possible de la pauvreté semble, donc, plus explicative du sentiment de délaissement territorial que la pauvreté déjà installée. Les Français qui disent relever de la catégorie des défavorisés ou qui disent

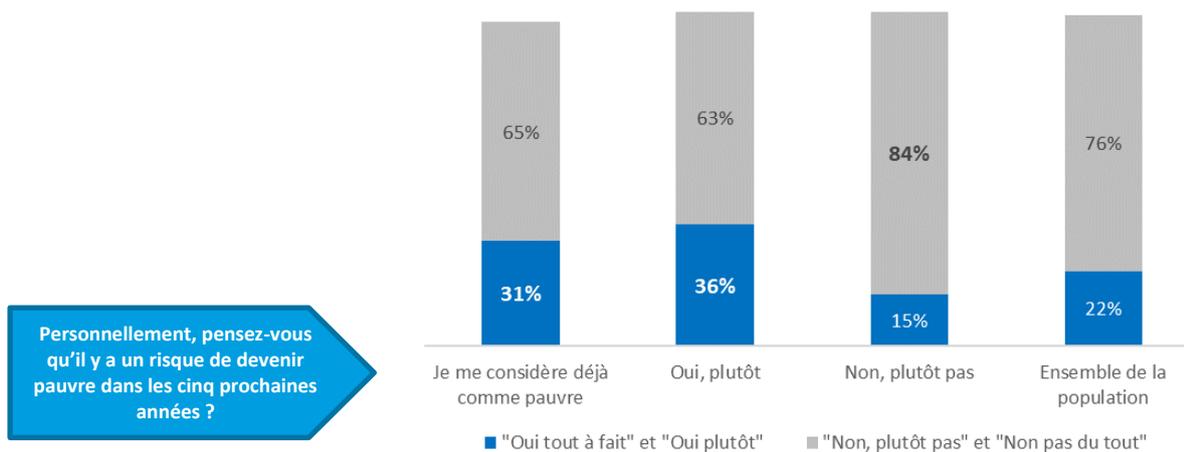
²⁷ Afin de disposer d'effectifs suffisants, les réponses « Oui tout à fait » et « Oui plutôt » ont été regroupées dans les descriptions qui suivent.

²⁸ Nelly Guisse, Sandra Hoibian, novembre 2017, « Les Français et leurs territoires : vécus et attentes vis-à-vis des pouvoirs publics », étude réalisée par le Crédoc pour le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, rapport n°R336, p.23

appartenir aux classes populaires sont également plus souvent enclins à penser qu'ils résident dans un territoire en proie au délaissement de la part des pouvoirs publics (respectivement 45% et 28%). Les personnes qui estiment que leur niveau de vie s'est détérioré depuis une dizaine d'années sont également plus nombreuses à estimer que leur territoire de résidence est délaissé par les pouvoirs publics (33% vs 22% en moyenne). On note également une plus forte proportion de citoyens exprimant un sentiment de délaissement parmi ceux qui pensent que leurs conditions de vie vont se dégrader au cours des cinq prochaines années (32%).

Graphique 60 : Les personnes qui se considèrent pauvres et celles qui craignent de l'être partagent plus souvent le sentiment d'habiter dans un territoire relégué

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

S'agissant des indicateurs plus objectifs, 32% des individus pauvres au sens de l'Insee partagent également ce point de vue, tout comme 34% des bénéficiaires d'un minima social. Les bas revenus et les classes moyennes inférieures sont également plus nombreuses à estimer vivre dans un territoire négligé par les pouvoirs publics (respectivement 31% et 27% pour ceux dont le niveau de vie est inférieur à 70% du niveau de vie médian ou compris entre 70% et 100% de celui-ci).

4.2 Les chômeurs, les ouvriers et les personnes en prise avec des problèmes de santé partagent plus souvent qu'en moyenne le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

Certaines catégories de la population font plus souvent état du sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics. On peut notamment citer **les plus âgés** de nos concitoyens : près de 30% des 60-69 ans (27%) partagent ce sentiment (vs 22% en moyenne) et 26% des 40-59 ans. Les **chômeurs** partagent également plus souvent ce sentiment d'abandon (30% vs 22% en moyenne). Chez les actifs occupés, ce sont les **ouvriers** qui sont également plus souvent qu'en moyenne en phase avec cette idée (30%). Les **personnes au foyer** sont également plus nombreuses à s'accorder sur cette vision (30%). Les individus qui sont peu satisfaits (31%) ou pas du tout satisfaits (41%) de leur **état de santé** comparativement aux personnes de leur âge s'expriment également plus souvent en ce sens, ainsi que ceux qui déclarent une situation de **handicap ou une maladie chronique** (29%). Les plus diplômés en revanche partagent moins ce sentiment d'abandon : 82% des diplômés du supérieur se sont exprimés en ce sens (vs 76% en moyenne).

Tableau 11 – Analyse sociodémographique sentiment de délaissement territorial

		Avez-vous le sentiment de résider dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?					
		Oui		Non		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	228	23%	738	75%	979	100%
	Femme	231	22%	827	77%	1 073	100%
Age de l'enquêté	Moins de 25 ans	37	17%	178	81%	220	100%
	25 à 39 ans	97	21%	351	77%	457	100%
	40 à 59 ans	180	26%	499	73%	686	100%
	60 à 69 ans	84	27%	226	72%	313	100%
	70 ans et plus	61	16%	311	83%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	221	22%	793	77%	1 026	100%
	Inactif	181	22%	646	77%	836	100%
	Chômeur	58	30%	126	66%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan, ¹⁴		16%	71	80%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	36	18%	160	81%	197	100%
	Profession Intermédiaire	57	19%	241	80%	301	100%
	Employé	89	25%	253	72%	349	100%
	Ouvrier	80	30%	186	69%	269	100%
	Personne au foyer	45	30%	102	68%	150	100%
	Retraité	115	21%	434	78%	555	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Autre inactif ²³		17%	117	82%	141	100%
	Non diplômé	76	26%	209	71%	294	100%
	BEPC	198	29%	475	70%	682	100%
	BAC	68	18%	312	81%	384	100%
Nb de personnes dans le logement	Diplômé du supérieur	117	17%	569	82%	692	100%
	Une personne	94	23%	301	74%	406	100%
	Deux personnes	153	21%	588	79%	746	100%
	Trois personnes	95	25%	287	74%	387	100%
	Quatre personnes	74	22%	255	76%	335	100%
Statut matrimonial	Cinq personnes et plus	43	24%	134	75%	179	100%
	Célibataire	123	24%	383	74%	521	100%
	Marié(e)	176	22%	621	77%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	75	22%	259	77%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	58	23%	190	76%	251	100%
Foyer monoparental	Veuf(ve) ²⁶		19%	112	80%	140	100%
	Oui	39	23%	129	76%	171	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Non	420	22%	1 435	76%	1 881	100%
	Oui	58	34%	107	63%	169	100%
	Non	399	21%	1 446	77%	1 867	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	[Nsp]	2	14%	12	75%	16	100%
	Pauvre (revenus < 60% médiane)	112	32%	229	66%	349	100%
	Pas pauvre	311	21%	1 187	79%	1 511	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Non renseigné	37	19%	149	77%	192	100%
	Les privilégiés ⁹		17%	45	83%	55	100%
	Les gens aisés ⁴		6%	63	93%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	62	13%	435	87%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	189	24%	593	75%	789	100%
	La classe populaire	135	28%	331	69%	478	100%
S'impose régulièrement des restrictions	Les défavorisés	56	45%	65	53%	123	100%
	[Nsp]	3	8%	32	81%	40	100%
	Oui	368	29%	866	69%	1 257	100%
Catégorie d'agglomération	Non	90	11%	691	88%	785	100%
	[Nsp]	1	8%	7	65%	10	100%
	Communes rurales	143	31%	313	68%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	70	19%	284	79%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	78	29%	193	70%	275	100%
REGION ZEAT	Plus de 100 000 hab.	103	17%	510	82%	620	100%
	Agglomération parisienne	65	19%	265	79%	337	100%
	Région parisienne	81	21%	297	77%	384	100%
	Bassin parisien Est	46	30%	107	69%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	36	19%	149	80%	187	100%
	Nord	36	28%	89	70%	128	100%
	Est	43	25%	121	70%	173	100%
	Ouest	64	23%	213	76%	279	100%
	Sud-Ouest	50	22%	181	78%	232	100%
Total du tableau	Centre Est	43	17%	204	82%	249	100%
	Méditerranée	59	22%	202	76%	265	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

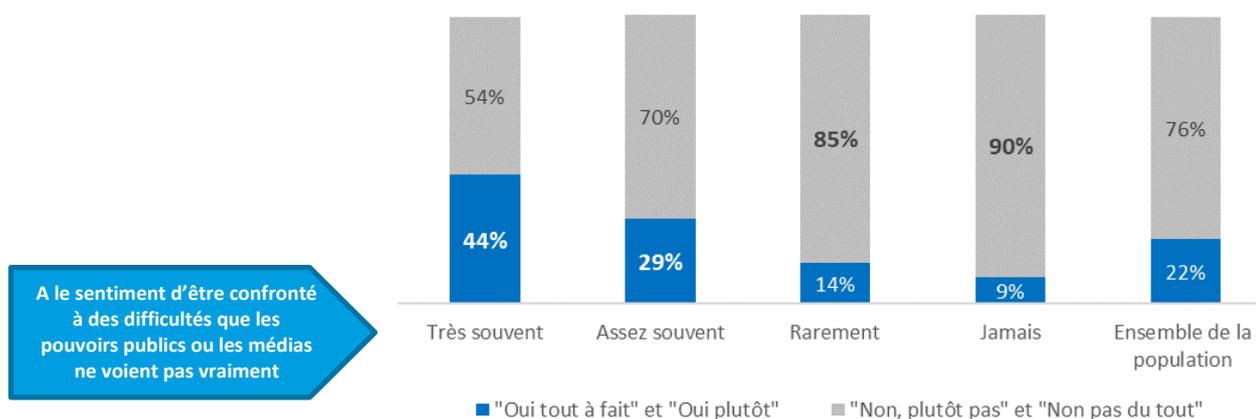
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.3 Plus souvent aussi des personnes qui expriment un sentiment d'invisibilité sociale

44% des citoyens qui indiquent être « très souvent » confrontés à des difficultés non prises en compte par les pouvoirs publics ou les médias disent vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics (+22 points).

Graphique 61 - Sentiment d'invisibilité sociale et de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



A le sentiment d'être confronté à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment

Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.4 Les habitants des communes rurales et de la périphérie d'un grand pôle expriment plus que les autres un sentiment d'abandon

31% des habitants des communes rurales expriment le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics, soit 9 points de plus qu'en moyenne (Graphique 62). Mais les habitants des communes appartenant à la couronne d'un grand pôle partagent également plus souvent cette opinion (26%), contrairement aux résidents des communes appartenant à un grand pôle, c'est-à-dire des communes de 10 000 emplois ou plus (21%). Les habitants du bassin de l'Est parisien formulent également plus souvent le sentiment d'être abandonnés par les pouvoirs publics (30%), contrairement aux habitants de la région Centre Est (17%).

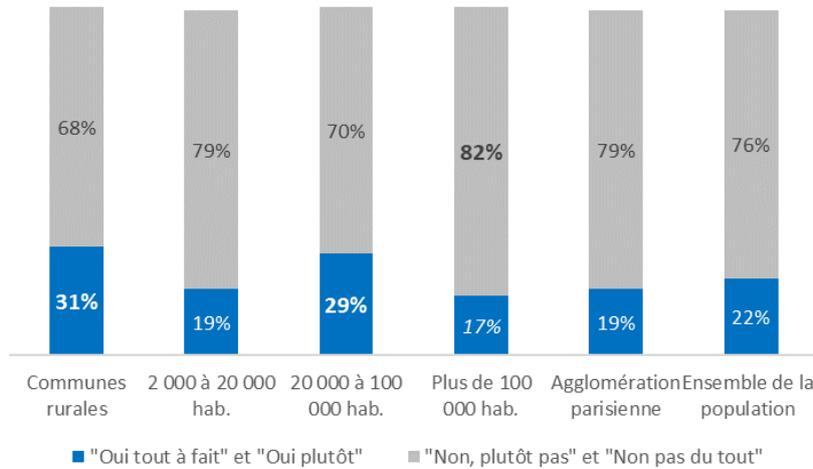
Au moment de l'enquête, les adresses détaillées des enquêtés ont été recueillies afin de pouvoir qualifier ces adresses en quartier prioritaire de la ville, grâce à l'application de géoréférencement²⁹ gérée par le CGET. Nous avons également, à partir du code commune cette fois, qualifier les adresses grâce à un fichier géré par l'ARCEP, qui indique les zones peu denses³⁰, celles qui sont mal desservies par les opérateurs de téléphonie. Il s'avère que **le fait de résider en quartier prioritaire ou en zone peu dense accroît sensiblement le sentiment de délaissement territorial** (Graphique 63).

²⁹ <https://sig.ville.gouv.fr/wsa.php>

³⁰ La zone peu dense comprend environ 22 500 communes rurales, qui représentent 18% de la population et 63% du territoire. On retrouve cette notion dans les décisions d'attribution de fréquences mobiles aux opérateurs qui ont des obligations de couverture spécifiques dans ces zones qui constituent une zone de déploiement prioritaire (en % de la population).

Graphique 62 : Les habitants des communes rurales expriment plus souvent qu'en moyenne le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »

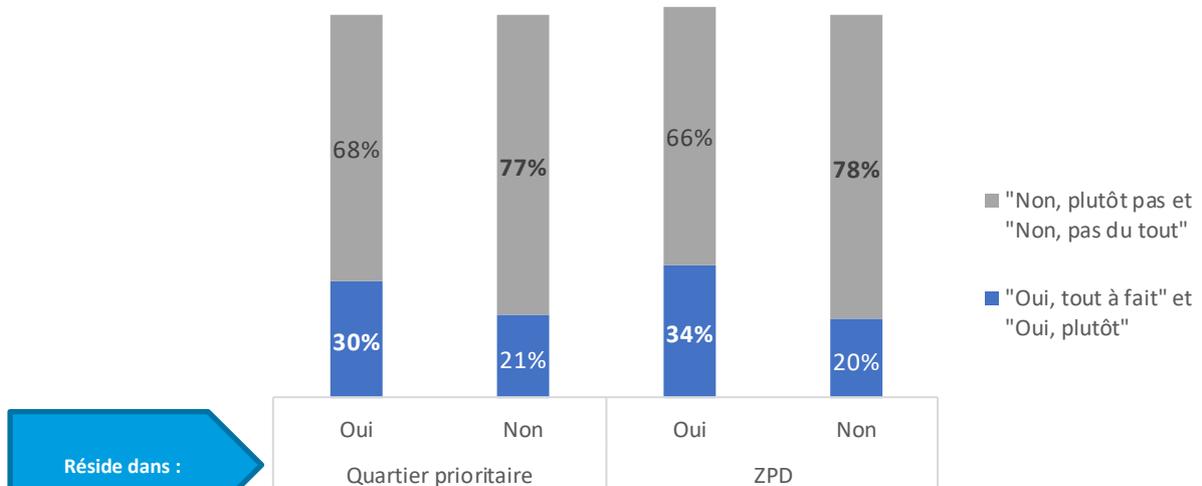


Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Graphique 63 : Les habitants des communes rurales expriment plus souvent qu'en moyenne le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »



Réside dans :

Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

4.5 La fracture numérique peut nourrir le sentiment d’habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

L’étude réalisée en 2016 par le CRÉDOC indiquait que le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics semblait se nourrir de **la faiblesse, voire de l’absence d’équipements** (police-gendarmerie, supermarché, librairie, collège, laboratoire d’analyses médicales, ambulance, gare, bassin de natation...). Plus du tiers des personnes qui résident dans ces territoires ont le sentiment que leur lieu de résidence est délaissé par la puissance publique, contre moins du quart de ceux qui ont sur leur commune au moins 15 des 34 équipements intermédiaires. Les **difficultés de communication** semblent également en cause. Les citoyens qui font part de difficultés récurrentes (« très souvent » et « assez souvent ») à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS depuis leur domicile déclarent plus souvent qu’en moyenne, avoir le sentiment d’habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics (soit +10 et + 12 points, Graphique 64).

Parmi les indicateurs de la fracture numérique étudiés cette année, ceux qui décrivent l’équipement sont sans lien avec le sentiment de délaissement territorial. Par exemple, qu’on réside ou pas dans un territoire qu’on pense oublié des pouvoirs publics, on est dans les mêmes proportions dépourvu des équipements pour accéder à internet que sont le smartphone, l’ordinateur et la tablette (respectivement 9% et 10%) ; on a aussi souvent accès à internet à domicile via une connexion fixe (85% et 86%)

Mais **les indicateurs relatifs aux difficultés d’usage** disent autre chose : résider dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics est un peu plus souvent associé à des situations de non usage ou d’abandon face à des difficultés (11% vs 8% quand on n’y réside pas).

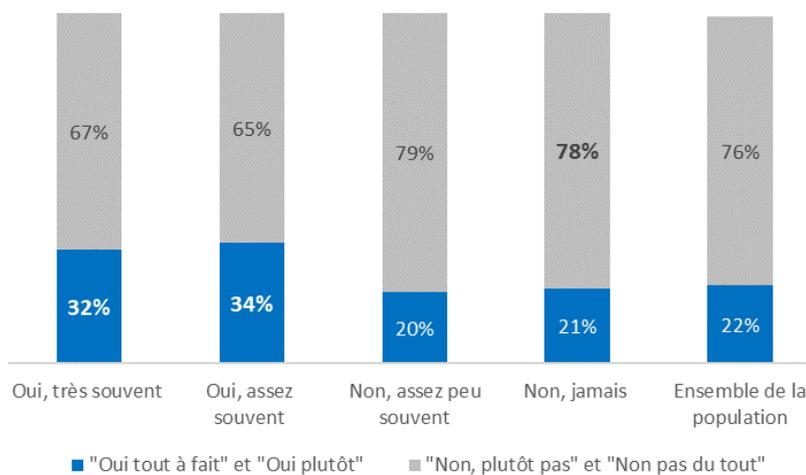
Par ailleurs, si le recours à l’e-administration est le même (80% dans les deux cas), parmi les usagers de l’administration en ligne, les cas d’échecs, de besoin d’aide et de difficultés rencontrées sont plus fréquents dans ces territoires perçus comme délaissés qu’ailleurs : seuls 49% des usagers qui résident dans des territoires délaissés par les pouvoirs publics y arrivent en parfaite autonomie (58% pour les autres territoires).

Autre façon d’illustrer ce lien entre territoire délaissé et difficultés d’usages du numérique : parmi les personnes ayant rencontré au moins un échec pour réaliser des démarches en ligne, 36% ont le sentiment d’habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics (vs 22% en moyenne).

Graphique 64 : Les difficultés de communication semblent nourrir le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics

« Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ? »

Eprouvez-vous des difficultés à passer des appels, envoyer ou recevoir des SMS à domicile ?



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019 et baromètre du numérique pour l'ARCEP, le CGE et l'Agence du numérique

4.6 Mais le sentiment de délaissement territorial semble déconnecté de l'isolement relationnel

En revanche, **on ne repère pas de lien avec les indicateurs objectifs d'isolement** : le nombre de réseaux de sociabilité actif, par exemple, n'est pas différent pour les personnes qui résident dans un territoire délaissé (10% de personnes y sont isolées et 12% sont des mono-réseaux) et celle qui n'éprouvent pas ce sentiment (11% d'isolés et 13% de mono-réseaux).

Concernant l'isolement subjectif, les effectifs des personnes qui ne sont pas certaines de pouvoir compter sur un membre de leur entourage en cas de grave problème personnel ne sont pas suffisants pour les croiser avec le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

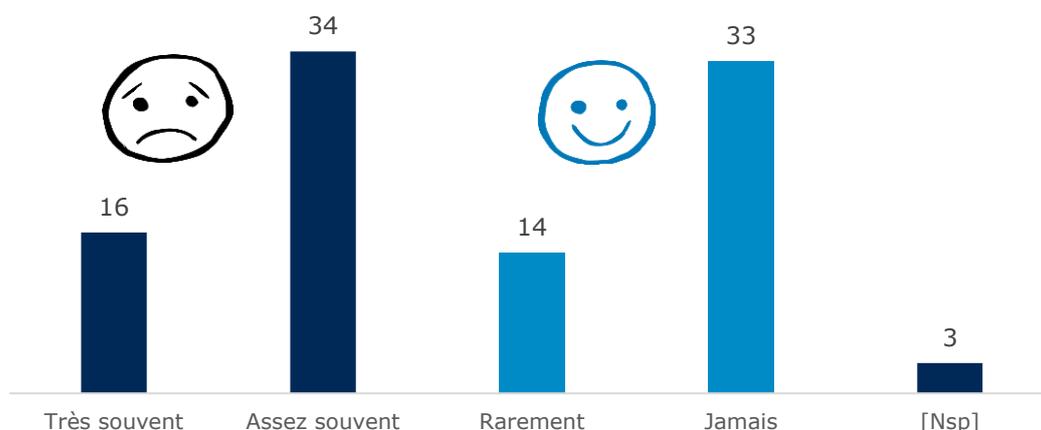
5. L'invisibilité sociale

L'invisibilité sociale peut être définie comme une « forme d'oubli de certaines catégories de population par l'action publique »³¹ ou les médias. L'invisibilité sociale constitue un « phénomène multidimensionnel »³², pouvant concerner la sphère politique, sociale, géographique, etc. L'invisibilité sociale peut être choisie lorsqu'elle résulte d'une stratégie de résistance, mais elle peut également être subie et renvoie alors à « l'ignorance des gouvernants des conditions de déroulement de la vie quotidienne d'une partie des personnes en situation de précarité ou de pauvreté ». Dans la sphère médiatique par « l'absence d'expression et de représentation (...) dans la démocratie médiatisée, centrée sur le spectaculaire »³³. En 2015, l'ONPES avait sollicité le CRÉDOC pour comprendre et mesurer le phénomène. En 2019 comme en 2015, le sentiment d'invisibilité sociale apparaît comme un phénomène très répandu avec la moitié de la population concernée, et qui a peu évolué sur la période.

1. La moitié de la population se dit confrontée à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment

Graphique 65 - La moitié des concitoyens ont le sentiment d'être confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment

« Avez-vous le sentiment d'être confronté à des difficultés importantes que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

En 2019 comme en 2015, la moitié de la population a le sentiment de devoir faire face à des difficultés qui ne sont pas abordées par les médias et non prises en compte par les pouvoirs publics.

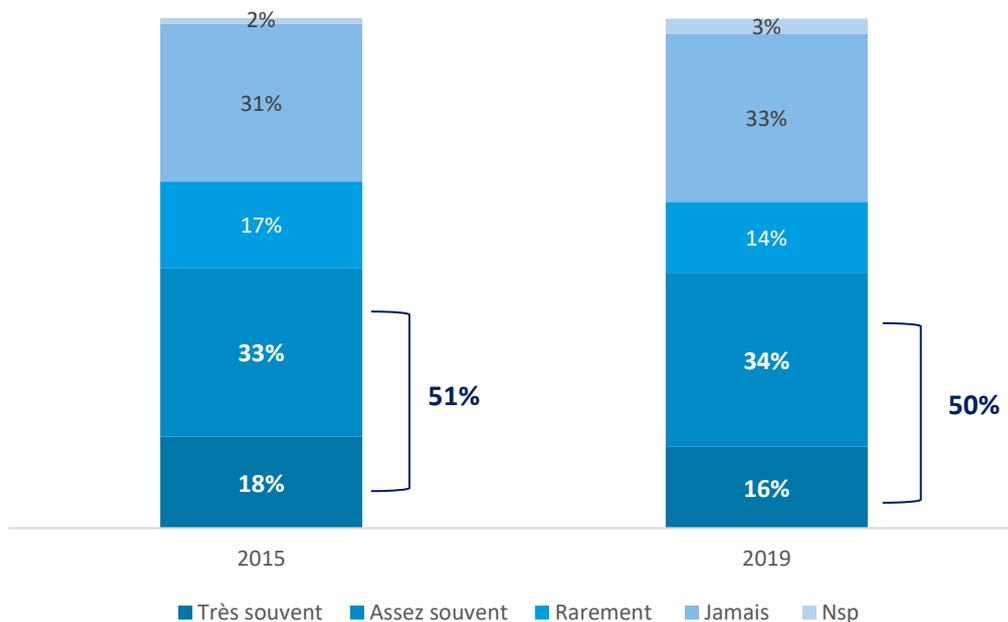
³¹ ONPES, Rapport 2016, « L'invisibilité sociale : une responsabilité collective », p.7
<https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/164000366.pdf>

³² Ibid, p.7

³³ Ibid, p.41

Graphique 66 - Un sentiment d'invisibilité qui concerne toujours la moitié de la population

« Avez-vous le sentiment d'être confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? »



Champ : ensemble de la population

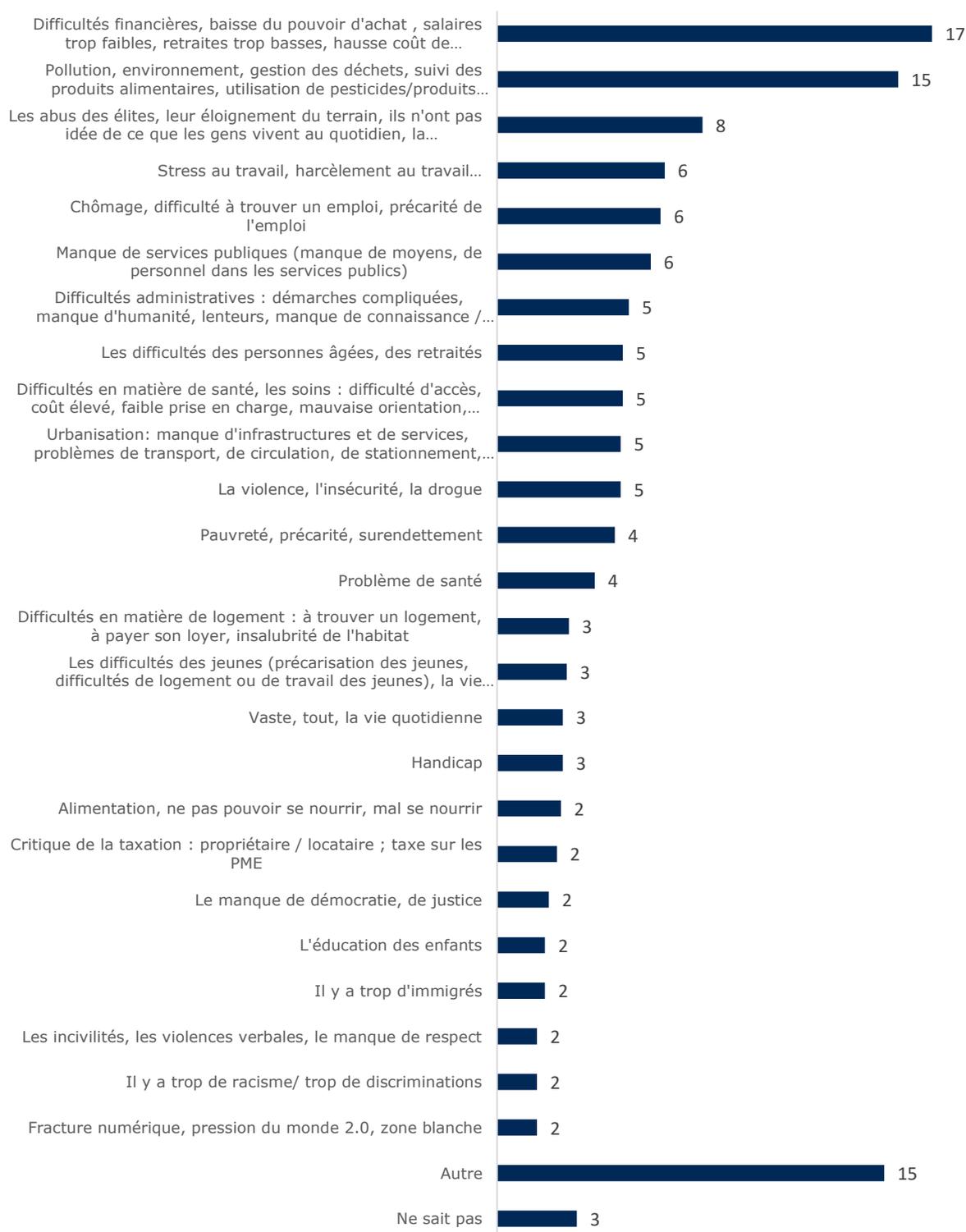
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2015 et 2019

Cette année, les concitoyens qui ont déclaré être « très souvent » ou « assez souvent » confrontés à des difficultés que les pouvoirs ou les médias ne voient pas vraiment ont été invités à s'exprimer sur les principales difficultés concernées (Graphique 67).

L'analyse des commentaires libres qu'ils ont formulés met en exergue plus de 20 thématiques, au premier rang desquelles figurent les **difficultés financières** (baisse du pouvoir d'achat, faiblesse des retraites, etc.) et les **problèmes liés à l'environnement** (pollution, gestion des déchets, suivi des produits alimentaires, le gaspillage, l'utilisation de pesticides, etc.).

Graphique 67 : Les difficultés financières et les problèmes liés à l'environnement

« Pourriez- décrire, en quelques phrases, les principales difficultés auxquelles vous êtes confronté(e) personnellement et que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? »



Champ : ensemble des personnes ayant indiqué être confrontées à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment (Réponses des « Très souvent » et « Assez souvent »), soit 50% de l'ensemble de la population.

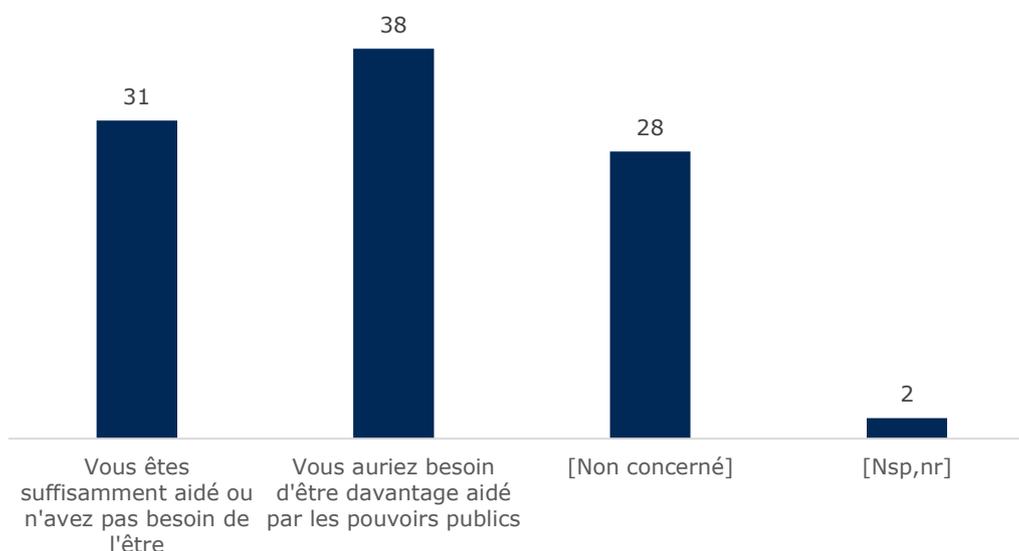
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

2. Près de 4 Français sur 10 souhaiteraient être davantage aidés par les pouvoirs publics

Près de 4 Français sur 10 font part du fait qu'ils auraient besoin d'être davantage aidés par les pouvoirs publics.

Graphique 68 : 38% souhaiteraient être davantage aidés par les pouvoirs publics

« Actuellement, compte tenu de votre situation globale, du montant des aides publiques et de vos impôts, vous considérez que ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Le sentiment d'invisibilité sociale et le besoin d'être davantage aidé par les pouvoirs publics est corrélé. Parmi les concitoyens qui soulignent le besoin d'être davantage aidés par les pouvoirs publics, plus de la moitié d'entre eux ont le sentiment d'être oubliés des pouvoirs publics ou des médias (61% vs 50% en moyenne).

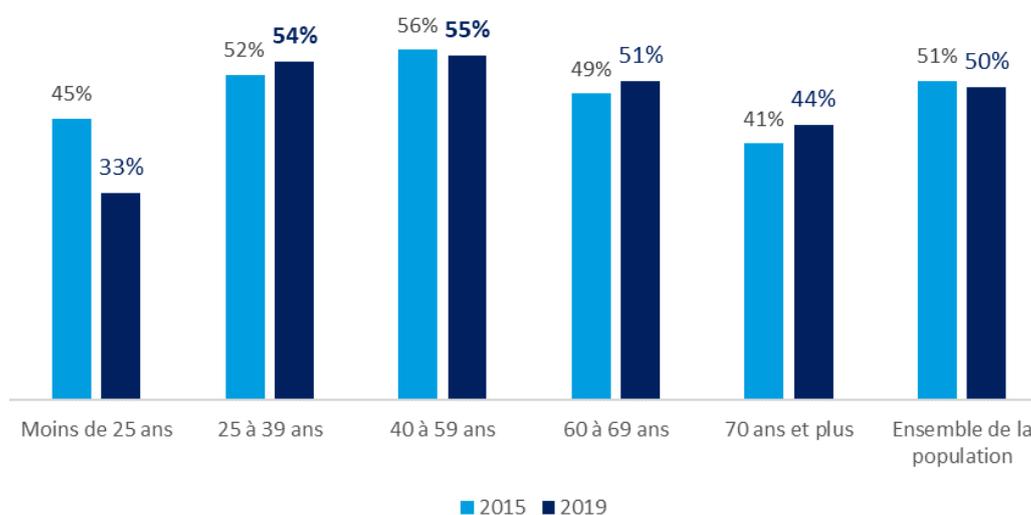
3. Qui sont les citoyens confrontés à des difficultés que les médias ou les pouvoirs publics ne voient pas vraiment ?

3.1 Les personnes d'âge actif, les chômeurs et les employés déclarent faire face à des difficultés que les médias ou les pouvoirs publics ne voient pas

En regroupant les réponses des concitoyens qui indiquent être « très souvent » ou « assez souvent » en prise avec des difficultés que les pouvoirs publics ne voient pas vraiment, l'analyse montre que certaines catégories de la population s'expriment plus souvent en ce sens. C'est le cas des **chômeurs** (59% vs 50% en moyenne) et des **employés** (58%). Comme en 2015, les **personnes d'âge actif** se considèrent aussi plus souvent que les autres oubliées des médias et des pouvoirs publics : 54% des 25-39 ans et 55% des 40-59 ans (Graphique 69). Les **plus jeunes** et les **plus âgés** semblent en revanche moins concernés et le sentiment d'être inaudible a reculé chez les moins de 25 ans depuis 2015 (45% en 2015 vs 33% en 2019).

Graphique 69 : Les plus jeunes et les plus âgés se déclarent moins souvent confrontés à des difficultés non considérées par les pouvoirs publics ou les médias

« Avez-vous le sentiment d'être confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? » (en % « Très souvent » et « Assez souvent »)



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Les Français qui ne se sentent pas, ou moins oubliés par les pouvoirs publics et les médias sont ceux qui appartiennent aux catégories sociales les plus élevées. Un cadre sur cinq affirme n'être que « rarement » confronté par des difficultés de ce type (14% en moyenne), tout comme 18% des membres des professions intermédiaires.

3.2 La configuration familiale et le lieu de résidence jouent également sur le sentiment d'invisibilité sociale

La structure familiale semble également avoir une incidence sur le fait de se sentir oublié par les pouvoirs publics et les médias. Cet élément ne ressortait pas des résultats de l'enquête en 2015. Mais en 2019, 21% des **foyers monoparentaux** se disent « très souvent » concernés par le fait que leurs difficultés sont passées sous silence (+ 5 points par rapport à l'ensemble de la population). Les **personnes séparées ou divorcées** (57%) se disent elles aussi concernées (« très souvent » ou « assez souvent », + 7 points par rapport à la moyenne de la population).

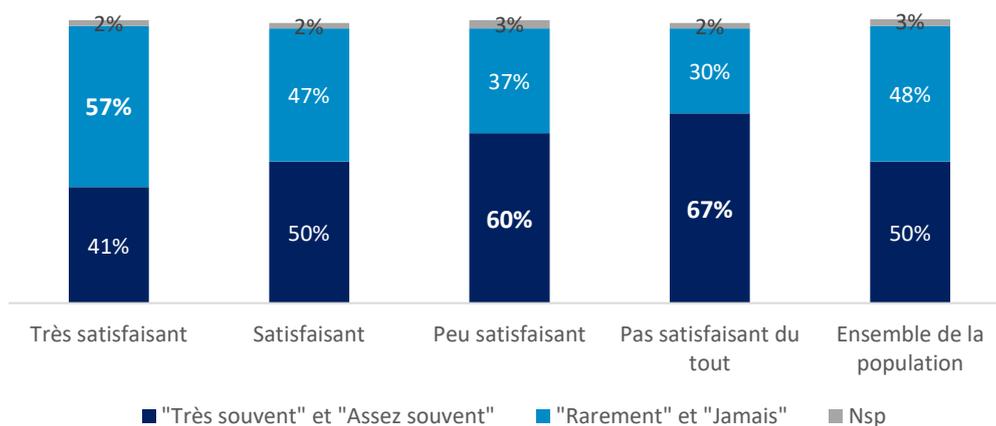
En 2015, le lieu de résidence ne ressortait pas non plus. En 2019, les positions des Français selon leur lieu d'habitation ressortent. Ainsi, plus de la moitié des habitants des **communes rurales** s'accordent à dire qu'ils font face à des difficultés non prises en compte par les médias ou les pouvoirs publics (56% vs 51% en 2015). Un constat également partagé par les **habitants des communes appartenant à la couronne d'un grand pôle** (56% vs 51% en 2015).

3.3 Les Français qui jugent leur état de santé peu satisfaisant témoignent plus souvent de difficultés non reconnues

En 2019 comme en 2015, le sentiment de faire face à des difficultés qui ne sont pas vues ou prises en compte par les médias et les pouvoirs publics est plus répandu chez les personnes qui jugent leur état de santé peu satisfaisant ou qui font part d'une maladie chronique ou d'un handicap.

Plus de six Français sur dix qui jugent leur état de santé « pas satisfaisant du tout » au regard des personnes de leur âge affirment souffrir d'un sentiment d'invisibilité sociale (67%) et 60% chez ceux qui estiment que leur état de santé est « peu satisfaisant ».

Graphique 70 : Sentiment d'invisibilité sociale en fonction de l'état de santé ressenti

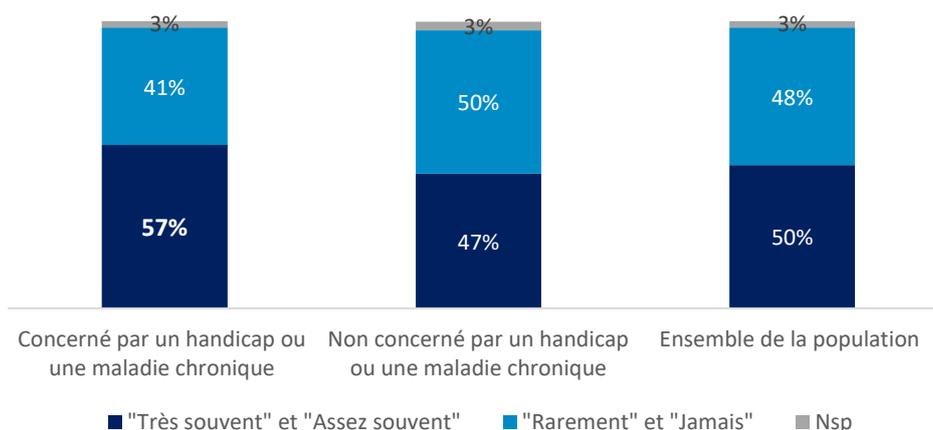


Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Un peu moins de six Français sur dix qui déclarent une infirmité physique, un handicap ou une maladie chronique (57%) s'expriment également en ce sens.

Graphique 71 : Sentiment d'invisibilité sociale et déclaration d'un handicap ou d'une maladie chronique



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Tableau 12 – Analyse sociodémographique de l'invisibilité sociale

		Avez-vous le sentiment d'être confronté à des difficultés non prises en compte par les pouvoirs publics ou les médias?					
		Oui		Non		TOTAL (yc nsp)	
		Effectif	% ligne	Effectif	% ligne	Effectif	% ligne
Sexe	Homme	466	48%	494	51%	979	100%
	Femme	556	52%	481	45%	1 073	100%
Age de l'enquête	Moins de 25 ans	74	33%	140	64%	220	100%
	25 à 39 ans	247	54%	196	43%	457	100%
	40 à 59 ans	376	55%	292	43%	686	100%
	60 à 69 ans	158	51%	146	47%	313	100%
	70 ans et plus	167	44%	202	54%	376	100%
Situation d'emploi actuelle	Actif occupé	538	52%	467	46%	1 026	100%
	Inactif	373	45%	438	52%	836	100%
	Chômeur	112	59%	70	37%	190	100%
Profession	Agri. exploitant, artisan,	49	55%	37	41%	89	100%
	Cadre et profession intellectuelle	91	46%	106	54%	197	100%
	Profession Intermédiaire	162	54%	134	45%	301	100%
	Employé	201	58%	141	40%	349	100%
	Ouvrier	142	53%	114	42%	269	100%
	Personne au foyer	73	48%	68	45%	150	100%
	Retraité	262	47%	280	50%	555	100%
	Autre inactif	42	30%	96	68%	141	100%
Diplôme le plus élevé obtenu	Non diplômé	129	44%	154	52%	294	100%
	BEPC	359	53%	299	44%	682	100%
	BAC	188	49%	189	49%	384	100%
	Diplômé du supérieur	346	50%	333	48%	692	100%
Nb de personnes dans le logement	Une personne	203	50%	186	46%	406	100%
	Deux personnes	366	49%	364	49%	746	100%
	Trois personnes	188	49%	185	48%	387	100%
	Quatre personnes	184	55%	148	44%	335	100%
	Cinq personnes et plus	82	46%	92	51%	179	100%
Statut matrimonial	Célibataire	244	47%	263	51%	521	100%
	Marié(e)	412	51%	369	46%	801	100%
	Vivant maritalement (ou PACS)	167	49%	165	49%	339	100%
	Séparé(e), divorcé(e)	143	57%	100	40%	251	100%
	Veuf(ve)	56	40%	77	55%	140	100%
Foyer monoparental	Oui	94	55%	73	43%	171	100%
	Non	928	49%	902	48%	1 881	100%
Bénéficiaire d'un minimum social	Oui	94	56%	62	37%	169	100%
	Non	920	49%	905	48%	1 867	100%
	[Nsp]	8	46%	8	47%	16	100%
Pauvreté monétaire au sens de l'INSEE	Pauvre (revenus < 60% médiane)	201	58%	138	40%	349	100%
	Pas pauvre	742	49%	730	48%	1 511	100%
	Non renseigné	79	41%	107	56%	192	100%
A laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ?	Les privilégiés	20	37%	34	63%	55	100%
	Les gens aisés	28	40%	38	56%	68	100%
	La classe moyenne supérieure	214	43%	278	56%	499	100%
	La classe moyenne inférieure	398	50%	375	48%	789	100%
	La classe populaire	262	55%	195	41%	478	100%
	Les défavorisés	89	73%	32	26%	123	100%
[Nsp]	11	28%	23	57%	40	100%	
S'impose régulièrement des restrictions	Oui	733	58%	489	39%	1 257	100%
	Non	282	36%	484	62%	785	100%
	[Nsp]	7	67%	2	21%	10	100%
Catégorie d'agglomération	Communes rurales	255	56%	193	42%	459	100%
	2 000 à 20 000 hab.	180	50%	166	46%	361	100%
	20 000 à 100 000 hab.	146	53%	123	45%	275	100%
	Plus de 100 000 hab.	290	47%	315	51%	620	100%
	Agglomération parisienne	152	45%	179	53%	337	100%
REGION ZEAT	Région parisienne	190	49%	187	49%	384	100%
	Bassin parisien Est	80	51%	73	47%	156	100%
	Bassin parisien Ouest	82	44%	104	56%	187	100%
	Nord	66	52%	59	46%	128	100%
	Est	71	41%	89	51%	173	100%
	Ouest	151	54%	127	46%	279	100%
	Sud-Ouest	124	53%	98	42%	232	100%
	Centre Est	124	50%	121	49%	249	100%
	Méditerranée	135	51%	117	44%	265	100%
Total du tableau		1 022	50%	975	48%	2 052	100%

Significativement inférieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

Significativement supérieur au sens du test du Chi deux, au seuil de 5%

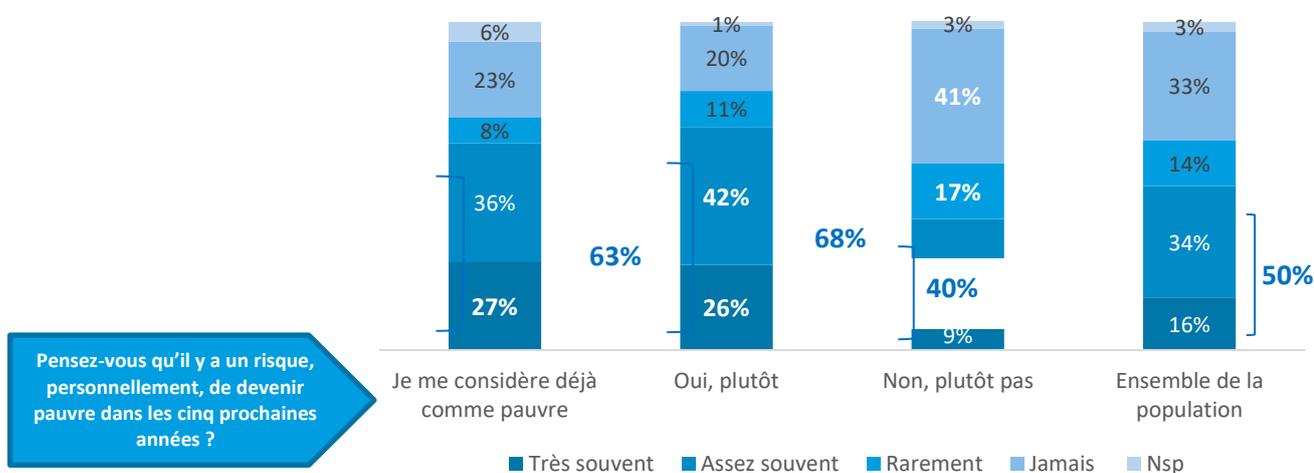
Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

3.4 Les personnes pauvres ou qui craignent de l'être disent plus souvent être oubliées des médias ou des pouvoirs publics

Les Français qui se considèrent les plus concernés par une forme d'oubli des pouvoirs publics ou des médias sont ceux qui craignent de devenir pauvres (68%), plus encore que ceux qui se jugent déjà en situation de pauvreté (63%, Graphique 72). Les personnes pauvres, au sens monétaire de l'Insee, sont également plus souvent confrontées à ce sentiment (58% des **pauvres au sens de l'Insee**), ainsi que les **bas revenus** (59%) et les **classes moyennes inférieures** (56%). C'est le cas aussi de près de 60% des personnes qui s'imposent régulièrement des restrictions sur certains postes de leur budget (58% vs 50% en moyenne).

Graphique 72 : Les pauvres et ceux qui craignent de le devenir se sentent plus oubliés qu'en moyenne

« Avez-vous le sentiment d'être confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

Le sentiment d'invisibilité semble également se nourrir **du sentiment de déclassement**. L'enquête Conditions de vie et Aspirations demande ainsi aux interviewés de se positionner sur une échelle sociale. La question est la suivante : « À laquelle des catégories suivantes avez-vous le sentiment d'appartenir ? les privilégiés ; les gens aisés ; la classe moyenne supérieure ; la classe moyenne inférieure ; la classe populaire ; les défavorisés ». Près des trois quarts des défavorisés se sentent invisibles et 55% de ceux qui disent faire partie des classes populaires.

D'autres exploitations issues de l'enquête Conditions de vie et aspirations des Français permettent d'abonder dans ce sens. **Les plus contraints financièrement** sont ceux qui jugent le plus que leurs problèmes ne sont pas suffisamment pris en compte par les pouvoirs publics. 73% de ceux qui disent ne peuvent y arriver sans faire de dettes considèrent « très souvent » ou « assez souvent » que leurs problèmes sont oubliés des pouvoirs publics ou des médias, comme 64% de ceux qui disent y arriver difficilement. 55% des concitoyens qui indiquent que leur situation financière est « juste, il faut faire attention » se sentent « assez souvent » oubliés (contre, en moyenne, une personne sur deux en population générale).

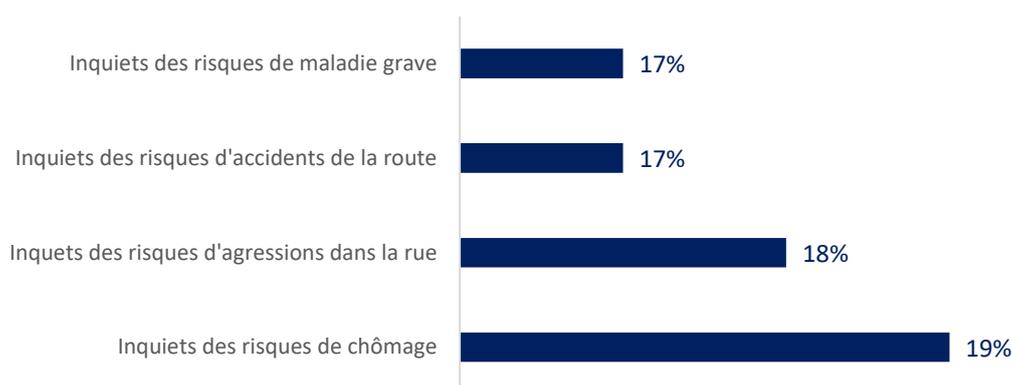
3.5 Des Français qui se caractérisent par une vision plus pessimiste quant à l'évolution passée et à venir de leurs conditions de vie et des inquiétudes plus fortes

Les citoyens qui jugent que leur niveau de vie personnel a diminué depuis une dizaine d'années partagent plus souvent qu'en moyenne, le sentiment que leurs difficultés quotidiennes sont « très souvent » oubliées des médias et des pouvoirs publics (25% vs 16% en moyenne). Les Français qui estiment que leurs difficultés sont « très souvent » oubliées sont également plus fortement représentés chez ceux qui craignent que leurs conditions de vie vont continuer de se dégrader dans les cinq prochaines années (23% vs 16% en moyenne).

Les inquiétudes sur certains domaines de la vie sont également plus souvent associées à un sentiment d'invisibilité sociale : 19% de ceux qui sont inquiets, pour eux-mêmes ou leurs proches, des risques du chômage se sentent ainsi « très souvent » ignorés. De même, 18% des concitoyens préoccupés par les risques d'agressions dans la rue témoignent « très souvent » de difficultés non reconnues (vs 16% en moyenne). 17% des personnes anxieuses des risques d'accident de la route ou des maladies graves s'expriment également en ce sens (Graphique 73).

Graphique 73 – Certaines inquiétudes sont associées à un plus grand sentiment d'invisibilité sociale

« Avez-vous le sentiment d'être confrontés à des difficultés que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ? », en % des réponses « Très souvent »



Champ : ensemble de la population

Source : CRÉDOC, Enquête « Conditions de vie et Aspirations des Français », étude pour l'ONPES, 2019

3.6 Mais l'isolement, en revanche, ne semble pas influencer sur le sentiment d'invisibilité sociale

En 2015, le rapport du CRÉDOC pour l'ONPES montrait que « les personnes ayant des interactions sociales moins fréquentes [étaient] plus nombreuses à estimer souffrir d'invisibilité sociale, qu'il s'agisse de personnes ne rencontrant pas régulièrement leur famille proche (57% contre 49% chez les autres) ou ne recevant jamais d'amis chez elles (64% contre 50% parmi celles qui reçoivent des amis au moins de temps en temps) »³⁴. La tendance est similaire cette année pour les mêmes variables : quand on rencontre régulièrement des membres de sa famille proche, par exemple, on est moins sujet à l'invisibilité sociale que quand on ne le fait pas (49% vs 56%).

³⁴ Elodie Alberola, Lucie Brice, Nelly Guisse, Sandra Hoibian, 2016, « La France des invisibles », Rapport n°327 du Crédoc pour l'ONPES, p.24

En revanche, les liens avec l'indicateur objectif d'isolement relationnel sont plus ambigus. En effet, 36% des Français qui disposent de plusieurs réseaux de sociabilité actifs déclarent être « assez souvent » confrontés à des difficultés ignorées des pouvoirs publics ou des médias, tandis que 33% d'entre eux ne le seraient « jamais ». A l'inverse, 42% des isolés affirment ne jamais faire face à des difficultés qui ne seraient pas prises en compte³⁵. **Ce sont donc les plus isolés qui exprimeraient le moins le sentiment d'invisibilité sociale.** La Fondation de France mobilise depuis quelques années le CRÉDOC pour mesurer l'isolement relationnel, comprendre ses déterminants et ses évolutions. En 2019, près d'un quart des isolés se sentent « tous les jours » ou « souvent » seuls. C'est le cas d'un Français sur cinq en moyenne, soit une différence de 3 points « seulement ». Par rapport à 2016, les isolés déclarent moins souvent se sentir seuls, si bien que l'écart avec les non isolés s'est considérablement réduit en 2019. On peut y lire une forme de résignation croissante des isolés, qui, pour une grande partie et de manière accrue, n'ont pas le sentiment d'être seuls malgré leur situation objective d'isolement. **L'hypothèse formulée par le CRÉDOC serait celle d'une progression d'une forme de mise en retrait des isolés.**

³⁵ Les effectifs concernant l'isolement subjectif sont trop faibles pour se prêter au même exercice

Annexe : Questionnaire

Pauvreté ressentie

[A tous]	* ONPES *	PAUVRE5
Vous personnellement, pensez-vous qu'il y a un risque que vous deveniez pauvre dans les cinq prochaines années ?		
<i>(Enumérez - Une seule réponse)</i>		
. Oui, plutôt		1
. Non, plutôt pas		2
. Je me considère déjà comme pauvre		3
. Ne sait pas		4

[A tous]	* ONPES *	ONPFIN
Actuellement, (pour le ménage,) diriez-vous plutôt que financièrement :		
<i>(Enumérez - Une seule réponse)</i>		
. Vous ne pouvez pas y arriver sans faire de dettes.....		1
. Vous y arrivez difficilement.....		2
. C'est juste, il faut faire attention		3
. Ça va		4
. Vous êtes plutôt à l'aise		5
. Vous êtes vraiment à l'aise.....		6
. Ne sait pas, ne souhaite pas répondre		7

Délaissement territorial

[A tous]	* ONPES *	CRISE
Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire en grande difficulté ?		
<i>(Enumérez - Une seule réponse)</i>		
. Oui, tout à fait		1
. Oui, plutôt		2
. Non, plutôt pas		3
. Non, pas du tout		4

[A tous]	* ONPES *	RELEG
Avez-vous le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?		
<i>(Enumérez - Une seule réponse)</i>		
. Oui, tout à fait		1
. Oui, plutôt		2
. Non, plutôt pas		3
. Non, pas du tout		4

[Si RELEG = 1 ou 2]	* ONPES *	RELEGQO
Pourriez-vous décrire, en quelques phrases, les raisons pour lesquelles vous avez le sentiment d'habiter dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics ?		
<i>(Noter mot à mot)</i>		

Invisibilité sociale

[A tous] * ONPES * ISEGO

Avez-vous le sentiment d'être confronté à des difficultés importantes que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ?

- . Très souvent 1
- . Assez souvent 2
- . Rarement 3
- . Jamais 4
- . *Ne sait pas* 5

[Si ISEGO = 1 ou 2 ou 3] * ONPES * MOTISEGO

Pourriez- décrire, en quelques phrases, les principales difficultés auxquelles vous êtes confronté(e) personnellement et que les pouvoirs publics ou les médias ne voient pas vraiment ?

Consigne enquêteur : bien noter mot à mot les réponses

/ _____ /

[A tous] * ONPES * CRISE

Actuellement, compte tenu de votre situations globale, du montant des aides publiques (RSA, allocations familiales, aides au logement) et du montant de vos impôts, vous considérez que :

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Vous êtes suffisamment aidé par les pouvoirs publics, ou vous n'avez pas besoin d'être aidé 1
- . Vous auriez besoin d'être aidé davantage par les pouvoirs publics 2
- . Non concerné 3
- . *Ne sait pas, ne souhaite pas répondre* 4

Isolement relationnel

[A tous] * ONPES * ONPFAMI

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu des membres de votre famille ou de votre belle-famille, en dehors de ceux vivant avec vous ?

Enquêteur : **consigne à lire impérativement** : « *Se voir* » signifie passer du temps ensemble physiquement, à l'occasion de simples visites chez l'un ou chez l'autre ou d'activités communes.

Présentez la liste

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois 4
- . Non, jamais 5
- . *Sans objet, pas de famille* 6

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec des membres de votre famille ou de votre belle-famille (en dehors de ceux vivant avec vous) par téléphone, SMS, internet (mails, Facebook, Whatsapp, Skype, etc.), courrier, etc. ?

Laissez la liste

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois..... 4
- . Non, jamais 5
- . Sans objet, pas de famille 6

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu des amis ?

Enquêteur : **consigne à lire impérativement** : Les amis doivent être compris au sens large : il s'agit des personnes avec lesquelles on se réunit pendant son temps libre et avec qui on parle de questions personnelles.

Laissez la liste

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois..... 4
- . Non, jamais 5
- . Sans objet, pas d'amis 6

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec des amis par téléphone, SMS, internet (mails, Facebook, Whatsapp, Skype, etc.), courrier, etc. ?

Laissez la liste

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois..... 4
- . Non, jamais 5
- . Sans objet, pas d'amis 6

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu ou communiqué avec vos collègues en dehors de vos obligations professionnelles ?

Laissez la liste

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois..... 4
- . Non, jamais 5
- . Sans objet, pas de collègues de travail 6

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu ou discuté (au-delà de l'échange de pure politesse : « Bonjour – bonsoir ») avec des voisins de votre immeuble ou de votre quartier ?

Laissez la liste

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois..... 4
- . Non, jamais 5
- . Sans objet, pas de voisins 6

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé aux manifestations (activités, cours, réunions, repas, etc.) de cette association ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Oui, une ou plusieurs fois par semaine 1
- . Oui, plusieurs fois par mois, mais pas chaque semaine 2
- . Oui, une fois par mois 3
- . Oui, une ou plusieurs fois par an, mais moins d'une fois par mois..... 4
- . Non, jamais 5

Pensez-vous pouvoir compter sur quelqu'un en cas de grave problème personnel ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Oui, certainement 1
- . Oui, probablement 2
- . Non, probablement pas 3
- . Non, certainement pas 4
- . Ne sait pas, ne souhaite pas répondre 5

Ce « quelqu'un » est-il ?

(Enquêteur : Si l'enquête peut compter sur plusieurs personnes, il doit indiquer la première personne à qui il s'adresserait - Un membre du foyer est une personne qui vit, de manière régulière, dans le même logement que l'enquête)

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Un membre de votre foyer (conjoint, parent(s), enfant(s)) 1
- . Un membre de votre famille qui ne fait pas partie de votre foyer 2
- . Un(e) ami(e)..... 3
- . Un(e) collègue..... 4
- . Un voisin 5
- . Une personne côtoyée dans le cadre d'activités associatives 6
- . Un professionnel de santé..... 7
- . Un professionnel du secteur social 8
- . Un bénévole d'une association..... 9
- . Autre 10
- . Ne sait pas, ne souhaite pas répondre 11

L'une de vos relations (famille, collègue, ami, voisin, personne côtoyée dans le cadre d'une activité associative) pourrait-elle compter sur vous en cas de grave problème personnel ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Oui, certainement 1
- . Oui, probablement 2
- . Non, probablement pas 3
- . Non, certainement pas 4
- . Sans objet : pas de famille, d'ami, de collègue, d'activité associative, ni de voisin 5
- . Ne sait pas, ne souhaite pas répondre 6

Diriez-vous que « vous comptez » pour au moins l'une de vos relations (famille, collègue, ami, etc.) ?

(Enumérez - Une seule réponse)

- . Oui, certainement 1
- . Oui, probablement 2
- . Non, probablement pas 3
- . Non, certainement pas 4
- . Sans objet (pas de proche, de famille, d'ami, ni de voisin) 5
- . Ne sait pas, ne souhaite pas répondre 6

Fracture numérique

[Si INTERNET = 2] * ONPES * ONPNO1 – ONPNO2

Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas de connexion à internet à votre domicile, hors téléphone mobile ? En premier ? En deuxième ?

Enquêteur : si l'enquête n'a pas de connexion Internet à son domicile pour plusieurs raisons, il doit citer les deux raisons principales – Classez les réponses

. Vous avez accès à Internet via le réseau mobile d'un opérateur téléphonique	1	1
. Vous avez accès à Internet dans d'autres endroits	2	2
. Vous pensez qu'internet est inutile ou inintéressant	3	3
. Les abonnements, l'équipement coûtent trop cher	4	4
. C'est trop compliqué à installer, à utiliser	5	5
. Les abonnements, l'équipement coûtent trop cher	6	6
. Dans un souci de sécurité ou de protection de la vie privée	7	7
. Pour une autre raison	8	8
. Ne sait pas, ne souhaite pas répondre	9	9

[Si DIFFINF2 = 10] * ONPES * ONPWHYNO

Vous avez répondu ne jamais utiliser d'outils informatiques et numériques. Pour quelle raison ?

Une seule réponse

. Vous n'en avez ni l'utilité, ni le besoin.....	1
. Vous trouvez l'utilisation de ces outils trop compliquée	2
. Vous n'avez pas accès, ou difficilement accès, à des outils informatiques et numériques	3
. Ne sait pas, ne souhaite pas répondre	4

[A tous] * ONPES * ONPADM1 à ONPADM8

De plus en plus de démarches administratives se font sur Internet. Vous concernant, au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement, hors usage professionnel et quel que soit le lieu d'utilisation,

(Présentez la liste - Une seule réponse par ligne)

	Oui, je l'ai fait seul sans difficulté particulière	Oui, je l'ai fait seul mais j'ai rencontré des difficultés	Oui, je l'ai fait mais avec l'aide de quelqu'un	Oui, j'ai essayé mais je n'ai pas réussi	Non	Ne sait pas
Cherché sur Internet des informations administratives sur vos droits, les dispositifs et les prestations auxquelles vous pourriez prétendre	1	2	3	4	5	6
Téléchargé sur Internet un formulaire ou un modèle de document (mairie, préfecture, CAF...)	1	2	3	4	5	6
Accédé à votre espace personnel sur le site internet d'une administration ou d'un service public	1	2	3	4	5	6
Pris un rendez-vous sur Internet avec une administration ou un service public (mairie, préfecture, assurance maladie, CAF, Pôle emploi, assurance retraite...)	1	2	3	4	5	6
Contacté une administration ou un service public à partir de votre adresse mail ou de votre espace personnel	1	2	3	4	5	6
Rempli un dossier en ligne (renseigner un formulaire, joindre des pièces justificatives) pour obtenir une prestation sociale (RSA, allocations logement/familiales/chômage, prime d'activité, pension de retraite...)	1	2	3	4	5	6
Rempli votre déclaration de revenus en ligne	1	2	3	4	5	6
Effectué d'autres démarches administratives sur Internet, comme une demande de carte grise, de carte d'assurance maladie, d'extrait d'acte de naissance ou de casier judiciaire	1	2	3	4	5	6

Vous avez indiqué avoir effectué sur Internet une démarche administrative grâce à l'aide de quelqu'un. S'agissait-il... ?

(Une seule réponse possible. Si la personne a indiqué avoir effectué plusieurs démarches grâce à l'aide de quelqu'un, prendre comme référence la démarche la plus récente)

Enquêteur : : une personne au sein du foyer est une personne qui vit avec l'enquêté. Les espaces publics numériques sont des lieux ouverts à tous qui proposent un accès libre et gratuit à Internet et un accompagnement pour favoriser l'appropriation des technologies et des usages d'Internet.

- | | |
|--|---|
| . D'un membre de votre foyer | 1 |
| . D'un membre de votre entourage (famille, amis, voisins) | 2 |
| . D'un travailleur social (CCAS, département, CAF/MSA, maison de services aux publics) | 3 |
| . D'un bénévole d'une association | 4 |
| . D'un agent présent dans un lieu public d'accès à Internet comme un Espace Public Numérique ou multimédia, une médiathèque... | 5 |
| . Autre | 6 |
| . Ne sait pas / Ne répond pas | 7 |

Vous avez indiqué avoir essayé d'effectuer une démarche administrative sur Internet mais ne pas avoir réussi à la faire. Avez-vous pu effectuer cette démarche d'une autre façon ?

(Une seule réponse - Si la personne a indiqué ne pas avoir réussi plusieurs démarches, prendre comme référence la plus récente)

- | | |
|---|---|
| . Oui, en me rendant au guichet du service ou de l'organisme concerné par la démarche | 1 |
| . Oui, en appelant le service ou l'organisme concerné par la démarche | 2 |
| . Non, je n'ai pas pu effectuer cette démarche d'une autre façon | 3 |
| . Ne sait pas / Ne répond pas | 4 |