n°26 - 29 septembre 2022

Fracture numérique :

identifier les besoins pour agir localement

Par Ugo Soudrie et Hervé Guéry, directeurs d'études au Compas

Les profonds développements technologiques de ces vingt dernières années ont des effets majeurs sur nos sociétés et sur nos vies au quotidien. Portés par un taux d'équipement en progression constante¹, Internet et le numérique occupent une place déterminante dans la quasi-totalité de nos vies (professionnelles, consommation, culture, loisirs, vies amoureuses, etc.).

Pour autant, ce que l'on a longtemps appelé la fracture numérique n'a pas disparu. Souvent appréhendée sous l'angle des zones blanches, elle a connu elle aussi une évolution de ses formes : la fracture d'accès a progressivement évolué vers une fracture d'usage. Selon France Stratégie², ce sont près de 14 millions de Français, soit 28% de la population qui se trouvent aujourd'hui en situation de fragilité numérique, entrainant des problèmes fondamentaux en matière d'accès aux droits.

La transformation numérique touche ainsi très directement les politiques publiques et leurs modalités d'application. L'état, ses opérateurs, les collectivités, les organismes de sécurité sociale, ont tous engagé une transformation profonde de leurs modalités d'action au travers de la généralisation des procédures dématérialisées d'échange avec les citoyens. Le recours de plus en plus fréquent à ces procédures est venu renforcer le risque d'éloignement des publics fragiles des droits qui sont les leurs.

Dans ce contexte, les acteurs sociaux sont en première ligne dans l'accompagnement des publics les plus fragiles et doivent disposer d'outils de connaissance de ces sujets pour construire des réponses adaptées.

Cette note vise dans un premier temps à poser des éléments de contexte chiffrés sur la réalité de ce que l'on appelle la fracture numérique en France, avant de s'intéresser aux façons de la mesurer localement, puis de donner à voir quelques-uns des domaines d'intervention des politiques publiques en matière de médiation numérique.

^{1 /} En 2020, 88% des Français déclaraient posséder un ordinateur (+12 points par rapport à 2019), 84% un smartphone (+11 points par rapport à 2019) et 83% des Français se connectent tous les jours à Internet - Credoc, Baromètre du Numérique, édition 2021

^{2 / «}Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique», Rapport au secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargé du Numérique, France Stratégie, juillet 2018

Les difficultés avec le numérique : un enjeu partagé par beaucoup

Il a longtemps été de bon ton de considérer que les difficultés rencontrées sur Internet étaient surtout l'apanage des seniors. On le sait aujourd'hui, la réalité est plus complexe qu'il n'y paraît.

De façon schématique, les différentes études sur le sujet nous apprennent que deux critères déterminent fortement le rapport avec le numérique : l'âge et le milieu social.

En effet, selon le Baromètre du Numérique¹, si 60% des non-internautes sont âgés de 65 ans et plus, et que 80% d'entre eux ont un niveau inférieur au CAP, on sait également que 50% des non-internautes sont des personnes percevant moins de 1 400€. A l'inverse, seulement 10% des personnes percevant plus de 4 000€ par mois se déclarent non-internautes.

Ce poids du milieu social dans l'équipement et l'usage est directement visible au sein des quartiers de la politique de la ville (QPV). Dans ces quartiers, les difficultés économiques viennent se greffer aux difficultés sociales. Ainsi, selon l'enquête CAPUNI², 32% des habitants de ces quartiers qui ne possèdent pas de smartphone le justifient par le coût de l'abonnement, quand cela ne concerne que 11% des Français.

La dématérialisation des démarches administratives : un risque supplémentaire/anatomie d'un risque

L'intervention de l'Etat et de ses opérateurs a elle aussi suivi ce mouvement de numérisation notamment au travers du développement des plateformes, interfaces dématérialisées permettant de réaliser en ligne des démarches autrefois effectuées en guichet. Un très grand nombre de ces démarches sont aujourd'hui réalisées par l'intermédiaire des plateformes numériques, entraînant de fait une réduction du nombre de points de proximité vers lesquels les usagers sont en mesure de se diriger en cas de difficultés³.

1 / Credoc, Baromètre du Numérique, édition 2021

L'évolution de la présence territoriale de certains guichets, est à ce titre très révélatrice et la relation entre l'Etat et l'usager s'en trouve profondément transformée. Selon un rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS)⁴:

«Le mouvement de transformation numérique des services publics, [...] s'est progressivement étendu aux activités de guichet, modifiant la relation à l'usager en exigeant de lui une plus grande participation à la réalisation du service via l'utilisation d'Internet et des télé-services. [...]

Si la MSA et Pôle emploi ont maintenu leurs sites, les réseaux des opérateurs du régime général se sont fortement contractés sur la période 2014-2018 :

- 27% pour la branche famille,
- 39% pour la branche maladie,
- 50% pour la branche vieillesse,

conduisant même, dans certaines régions (Nord Est, Bourgogne), à cumuler difficultés d'accès au réseau haut-débit et raréfaction de l'accueil physique.»

La conséquence très directe de ce mouvement est d'accentuer la difficulté des publics fragiles vis-à-vis de leurs droits : ceux qui ont le plus besoin d'accéder à ces services pour activer leur droits, sont aussi ceux qui sont les plus en distance avec l'outil informatique. La réduction des points d'accompagnement institutionnels de proximité amplifie ainsi le risque majeur de rupture de droits.

Pour exemple, lors d'un GAP (Groupe d'Analyse Partagée) réalisé dans le cadre de l'ABS⁵ à Saint-Paul de la Réunion, un participant disait que pour un habitant «type» de la commune, 2 démarches administratives étaient à faire (Impôts et ameli, le plus souvent), et que, pour un public très fragile il en dénombrait 21 (dont certaines reviennent régulièrement, comme les déclarations trimestrielles ou les renouvellements de droits mensuels pour Pôle Emploi par exemple).

^{2 / «}Enquête CAPUNI», GIS Marsouin, 2019

^{3 /} Les orientations politiques du précédent gouvernement étaient par ailleurs d'aboutir à la dématérialisation complète des démarches en 2022. A ce jour, 87% des 250 démarches les plus utilisées sont dématérialisées, selon l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne.

^{4 / «}Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale», Rapport IGAS N°2019-033R, décembre 2019

^{5 /} Anlyse des Besoins Sociaux (ABS), obligation légale selon le Décret n°2016-824 du 21 juin 2016 relatif aux missions des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS).

Cette transformation entraîne par conséquent un report de la demande d'accompagnement vers les acteurs conservant des accueils de proximité: associations, centres sociaux, collectivités territoriales, CCAS. Ces acteurs ont dû développer des actions, des réponses, face à la demande formulée par les usagers les plus fragiles, le plus souvent en s'appuyant sur leurs propres moyens, même si l'Etat a depuis développé de nombreuses actions dans ce champ (maisons France Services, médiateurs numériques, ...).

Dès lors, pour mieux appréhender le phénomène, il faut l'objectiver afin de mieux y répondre, et de mieux travailler ensemble. Pour cela, il est donc impératif de chercher à le qualifier. Ce travail fait l'objet d'une mobilisation d'acteurs nationaux depuis quelques années, auquel le Compas a lui aussi contribué par ses travaux auprès des collectivités du fait de sa connaissance des réalités sociales des différents niveaux territoriaux (quartiers, communes, EPCI, départements, ...).

Finalement, trois dimensions peuvent être mises en évidence dans le cadre de la fracture numérique :

- 1 L'acquisition du matériel qui est complexe lorsqu'on n'a pas les ressources, ou quand on est en situation de précarité ou même en rupture sociale, ou encore sans domicile.
- 2 L'accès aux réseaux parfois impossible du fait du coût mensuel d'une « box » qui ne peut s'intégrer dans des budgets faibles. De même pour des forfaits data de smartphone qui sont parfois totalement dépassés (30€ mensuel pour 500 MO) mais aussi du fait des zones blanches encore présentes.
- 3 l'illectronisme qui touche à la fois les anciens mais aussi des jeunes qui peuvent avoir de grandes difficultés face à l'écrit « institutionnel » et donc ne pas pouvoir faire valoir leurs droits.

Identifier les fragilités numériques pour construire des réponses adaptées

Pour aider les collectivités et les acteurs locaux dans la construction de leurs politiques publiques en la matière, au moins trois niveaux de connaissance semblent utiles :

- La cartographie des fragilités numériques,
- L'identification des publics concernés localement et potentiellement des besoins spécifiques des publics,
 - La mise en évidence des réponses locales.

Cette connaissance objectivée fait souvent défaut aux territoires et aux acteurs qui en ont une représentation empirique au travers du contact avec les usagers.

Cartographier les fragilités numériques :

La MedNum⁶ développe depuis quelques années un outil en accès libre qui permet à chaque collectivité d'avoir une première vision de l'état de la fracture numérique de son territoire.



A partir d'indicateurs de l'Insee portant à la fois sur l'accès au numérique (connexion, accès aux équipements) et sur les compétences spécifiques des personnes au travers de leur profil, cet outil permet d'accéder à un premier niveau de connaissance sur les caractéristiques des fragilités numériques de son territoire.

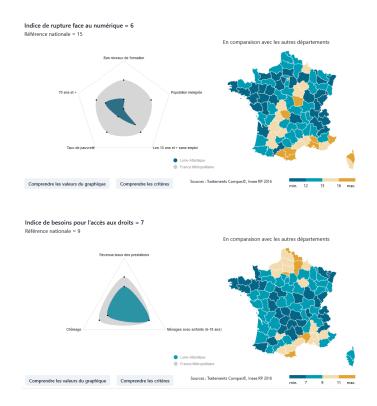
Le Compas a développé une approche semblable sous forme d'indices de fragilité permettant de repérer à la fois les fragilités numériques les plus prédominantes dans un territoire donné (indice de rupture face au numérique ©Compas), mais aussi les risques induits en matière d'accès aux droits (indice de besoins pour l'accès aux droits ©Compas).

Le comparateur des territoires ©Compas est un outil en accès libre permettant de positionner, dans un premier temps, le département, par rapport à ces deux indices©Compas. Pour plus de précisions, la méthodologie de construction de ces indices est développée sur le site du comparateur des territoires.

^{5 /} La MedNum est une société coopérative d'interêt collectif qui crée et accélère des solutions pour favoriser l'inclusion et la médiation numériques sur tout le territoire

Exemple du département de la Loire-Atlantique où l'indice de rupture face au numérique est égal à 6, contre 15 en référence nationale et où l'indice des besoins pour l'accès aux droits est égal à 7, contre 9 en référence nationale.

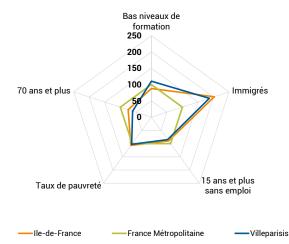
La situation du département de la Loire-Atlantique est donc plus favorable qu'en moyenne nationale :



Ces deux indices©Compas peuvent-être déclinés localement. C'est ce que montrent ces deux graphiques établis sur la commune de Villeparisis où l'on observe les facteurs de rupture face au numérique :

Les facteurs de rupture face au numérique

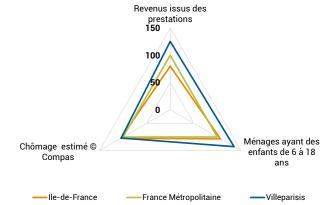
Source : Insee, RP & RP fichiers détail 2018 & Filosofi 2018 - Traitements ©Compas



Lecture : La part de 15 ans et plus non scolarisés avec de bas niveaux de formation de Villeparisis est 1,1 fois plus élevée que celle de la France métropolitaine.

Les facteurs de risque pour l'accès aux droits

Source : Insee, RP et fichiers détail 2018 & Filosofi 2018 & Pôle Emploi 2021 - Traitements ©Compas



Lecture : La part des revenus issus des prestations de Villeparisis est 1,3 fois plus élevée que celle de la France métropolitaine.

Il apparaît alors que dans la commune de Villeparisis, plus qu'ailleurs, les bas niveaux de formation sont les plus représentés parmi les publics potentiellement en fragilité. En matière d'accès aux droits, compte tenu d'une plus forte présence de publics précaires et de ménages familiaux, les risques de rupture de droits sont très élevés parmi les ménages avec prestations sociales, et les ménages avec enfant(s).

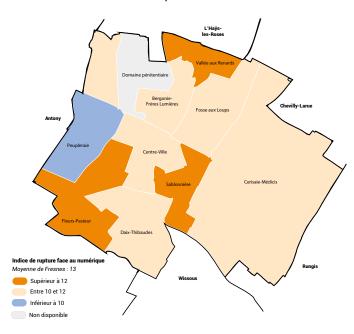
Cette information permet de positionner sa commune rapidement et d'identifier des premiers publics cibles en matière d'accès aux droits afin d'inscrire ainsi son action dans un cadre de compréhension plus large.

Toutefois, plusieurs autres niveaux de compréhension peuvent s'avérer nécessaires pour construire une politique publique locale en matière d'inclusion numérique.

Il s'agit tout d'abord d'une information infracommunale. Les profils de population ne sont pas nécessairement les mêmes dans l'ensemble des quartiers de la ville. Il est alors utile d'observer les fragilités les plus marquantes localement afin d'agir de manière plus ciblée. Ainsi, dans la commune de Fresnes, la fragilité numérique des habitants n'est pas la même dans tous les secteurs du territoire, comme le montre la carte ci-dessous :

Indice de rupture face au numérique

Source : Insee, RP & RP fichiers détail 2018 & Filosofi 2018 - Traitements ©Compas



La part des personnes âgées, des personnes sans emploi, ainsi que la part des immigrés y étant plus représentées, les fragilités y apparaissent plus nombreuses. Cette approche infracommunale permet d'avoir une image plus fine de l'intensité des fragilités au sein de la commune.

L'identification des publics concernés localement et potentiellement leurs besoins spécifiques

Dans les territoires encore plus peuplés, il est possible de déterminer quelles sont les populations qui, au sein de l'agglomération ou de la ville, connaissent des fragilités et de faire ressortir des profils de territoires.

Ainsi au sein de l'agglomération du Grand Périgueux, par exemple, il est possible de distinguer des zones de fragilités différentes en fonction du profil des populations.

Cette typologie des communes du Grand Périgueux montre bien quelles peuvent-être les différences de fragilités potentielles au sein de l'agglomération : alors que le nord de la CA présente peu de fragilités (à l'exception de la zone urbaine centrale), la zone sud présente quant à elle davantage de fragilités à la fois par la pré-

sence de personnes vieillissantes, mais aussi de bas niveaux de qualification.

Typologie des communes du Grand Périgueux

Source : Insee, RP et fichiers détail 2018 & Filosofi 2019 & ARCEP 2021 & Dares 2020 & Caf 2020 - Traitements ©Compas

Typologie de territoire des communes du Grand Périgueux



- Commune sans fragilité majeure face au numérique, population plutôt jeune au niveau de vie plus élevé.
- Commune avec comme fragilité principale face au numérique une sur-représentation des 70 ans et plus, proche du centre urbain.
- Commune avec comme fragilité principale face au numérique une sur-représentation des bas niveaux de formation, population veillissante, prédominance d'employés et d'ouvriers mais un taux d'activité faible.
- Commune avec comme fragilités principales face au numérique une sur-représentation des bas niveaux de formation et des immigré(e)s, population plutôt jeune, prédominance des emplois agricoles et taux d'activité élévé
- Commune avec sur-représentation de l'ensemble des indicateurs de fragilité face au numérique (et plus principalement des personnes sans emploi, des 70 ans et plus), rurale de petite taille et veillissante.
- Commune avec sur-représentation de l'ensemble des indicateurs de fragilité face au numérique (et plus principalement les 15 ans et plus sans emploi et bénéficiaires des minima sociaux), urbaine, plutôt jeune au niveau de vie médian faible.

Superposer réponses locales et zones de fragilité

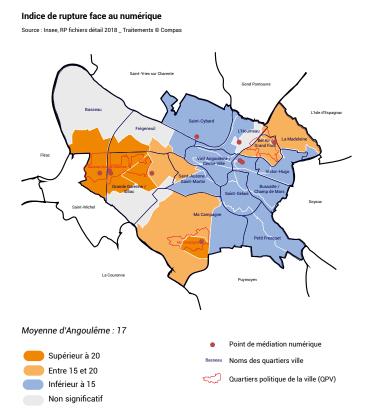
La dernière étape consiste à mettre en regard les fragilités avec les réponses développées localement.

Ainsi, la carte ci-après présentée à Angoulême montre où se situent les points de médiation numériques connus par la collectivité et permet de les mettre en adéquation avec la localisation des fragilités.

Apparaît alors une relative concordance entre les réponses et les fragilités. Cette approche est ici déterminante compte tenu de l'enjeu central de la proximité sur la question de l'accompagnement au numérique.

Indice de rupture face au numérique ©Compas et points de médiation

Source : Insee, RP & RP fichiers détail 2018 & Filosofi 2018 - Traitements ©Compas



Construire des actions en faveur de l'inclusion numérique

Ces dernières années, un champ d'intervention spécifique s'est progressivement organisé pour accompagner les publics qui en ont besoin à monter en compétence en matière numérique.

Un champ d'intervention qui se structure

La réponse à ces enjeux a souvent été portée par les acteurs de proximité qui ont conservé des accueils ouverts vers lesquels les habitants sont en mesure de se tourner : centres sociaux, associations diverses ont naturellement accompagné les habitants dans leurs demandes d'aide numérique.

Les collectivités se sont elles aussi progressivement emparées du sujet, en particulier au travers de leurs CCAS et/ou des médiathèques qui ont souvent été des lieux d'expression des demandes des usagers en difficulté avec le numérique mais également des lieux de réponse par le libre accès au matériel informatique. Les PIMMS⁷ sont eux aussi des acteurs importants sur le sujet.

Pour répondre aux besoins immédiats de terrain, l'Etat a progressivement confié à l'ANCT⁸, la mission d'organiser une politique visant à structurer la médiation numérique au niveau local

De cette impulsion sont nés les Hubs territoriaux⁹ qui couvrent une zone géographique large à l'échelle de plusieurs départements, en fontion des spécificités locales. Leur rôle, pour un numérique inclusif, est d'accompagner et d'outiller les acteurs locaux en matière de médiation numérique.

L'arrivée récente des 4 000 Conseillers Numérique France Service (CNFS¹0), qui apportent un soutien aux publics fragiles, en sont une illustration, tout comme le développement de la plateforme «Aidants Connect¹¹» qui permet de sécuriser l'accompagnement aux démarches par les aidants numériques.

<u>Le rôle des Analyses de Besoins Sociaux</u> (ABS) comme aide à la construction de plans d'actions

Confrontés directement aux demandes et besoins des usagers en difficultés avec le numérique, les CCAS sont en première ligne pour les identifier.

Pour nombre d'entre eux, l'analyse des besoins sociaux (ABS) a représenté un outil important et ce pour deux raisons : d'une part, pour objectiver les besoins locaux au-delà du ressenti et de l'expérience quotidienne des travailleurs sociaux et d'autre part, pour mesurer ainsi la fracture numérique et ses formes.

^{7 /} Points d'information et de médiation multi services 8 / L'ANCT est l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires en fonctionnement depuis le 1er janvier 2020. 9 / La Banque des Territoires (filiale de la Caisse des Dépôts) et l'ANCT se sont unies pour faire émerger les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif afin de disposer de structures intermédiaires entre l'échelon national et les structures locales.

^{10 /} https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/

^{11 /} https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/

Par ailleurs, ces analyses ont souvent été l'occasion pour ces CCAS de découvrir d'autres acteurs, d'autres partenaires et d'engager de nouvelles collaborations pour travailler aux modalités d'intervention en matière d'inclusion numérique.

Car, pour beaucoup de CCAS, intervenir sur la fracture numérique peut poser un dilemme : accompagner les usagers dans leurs droits d'un côté, tout en ne faisant pas à la place des administrations qui ont dématérialisé leurs démarches. Les CNFS ont représenté une opportunité importante pour de nombreux CCAS qui y ont vu un moyen de proposer un accompagnement à leurs usagers. Bien souvent, il semblerait qu'il s'agisse d'une formation aux bases de l'informatique, l'accès aux droits étant pris en compte par d'autres acteurs.

Un des enjeux principaux réside par conséquent en la coordination des interventions de chacun. Force est d'admettre comme évoqué plus haut qu'il existe - dans un grand nombre de communes (urbaines le plus souvent) - une grande diversité d'acteurs qui réalisent des actions sur le sujet.

Un constat reste néanmoins fréquemment posé: bien souvent, ces acteurs se connaissent peu - ou du moins ils ont peu connaissance de ce qui se fait ailleurs - en dehors de leur périmètre d'intervention, de leur secteur. En outre, ils peuvent conduire des actions souvent proches. Cette méconnaissance pose alors un problème pour l'orientation des publics.

S'ajoute également à cela une maîtrise parfois limitée des dispositifs qui pourraient venir en support de leurs actions (PASS numérique, etc.) et dont ils pourraient se saisir. Ce manque de connaissance est redoublé parfois par un manque de ressources internes en capacité de s'inscrire dans des appels à projets.

<u>Le rôle des CCAS comme coordinateur des interventions</u>

Apparaît alors un rôle crucial pour les CCAS : celui de leur positionnement comme coordinateur des interventions en matière de médiation numérique. Le CCAS peut ainsi s'impliquer en créant du liant entre les acteurs, en les réunissant régulièrement, en partageant de l'information, en tentant de créer du collectif autour du déploiement d'un dispositif, en se faisant l'interface avec des partenaires.

L'enjeu est de construire, de renforcer un écosystème local pour mieux se connaître, renforcer les liens entre acteurs, construire des projets ensemble.

Les Hubs territoriaux qui maillent désormais le territoire français ont également pour objectif, sur leur périmètre d'intervention, d'animer l'écosystème local et de faciliter l'émergence de projets, mais ces ressources semblent rester peu connues des acteurs de terrain.

Les CCAS peuvent également élaborer d'autres types d'actions : développement de coffresforts numériques, formation des agents, temps forts, etc.

La question de l'inclusion numérique dépasse ainsi largement le seul champ du CCAS. Elle interroge aussi la qualité de la relation que le service public de proximité construit avec ses administrés et son rôle dans le maintien d'une cohésion sociale dans la société numérique d'aujourd'hui et de demain. Cela justifie une prise en compte large de ce sujet dans les politiques publiques locales.

Ugo Soudrie et Hervé Guéry, Directeurs d'études au Compas

Sources des données utilisées pour les graphiques et les cartes :

Insee, RP & fichiers détail & Filosofi, Pôle Emploi, ARCEP, Dares, Caf, traitements et calculs @Compas

Références:

- Plus de 200 communes et EPCI, par an, accompagnées par le Compas depuis 30 ans (Analyse des Besoins Sociaux, diagnostics de territoire, Observatoire social...)
- Le comparateur des territoires, outil en accès libre créé par le Compas : http://www.comparateurterritoires.fr/
- Credoc, Baromètre du Numérique, édition 2021
- «Enquête individus sur l'évolution des usages du numérique CAPUNI», GIS Marsouin, 2019
- Observatoire de la qualité des démarches en ligne : https://observatoire.numerique.gouv.fr/Aide/Observatoire
- «Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique», Rapport au secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargé du Numérique, France Stratégie, juillet 2018
- «Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale», Rapport IGAS N°2019-033R, décembre 2019
- Le portail de fragilité numérique, outil en accès libre créé par la MedNum : https://www.fragilite-numerique.fr/
- Les conseillers numériques France Services : https://www.conseiller-numerique.gouv.fr/
- Plateforme Aidants Connect: https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/
- «Enquête numérique les CCAS, l'inclusion numérique et ABS», Unccas, 15 septembre 2022 https://www.unccas.org/enquete-numerique#. https://www.unccas.org/
- Intervention d'Ugo Soudrie lors de la conférence nationale de l'UNCCAS, 16 septembre 2022 : https://m.facebook.com/plugins/video.php?href=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2F100007769056107%2Fvideos%2F452364316926307%2F&show_text=1&width=500

Publication du bureau d'études Compas, expert des politiques sociales dans les territoires

Directeur de la publication : Hervé Guéry Auteurs du n°26 : Ugo Soudrie et Hervé Guéry

Ont participé à ce numéro : Hugo Bizon, Juliane Deville, Véronique Lagandré, Marie-Line Luquet-Le Squer, Sandy Morice,

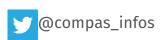
Sophie Planchais-Drugeot, Camille Yvon

Nous contacter:

contact@compas-tis.com Tél. : 02 51 80 69 80

Nantes - Paris - Strasbourg

Nous suivre:







ISSN: 2267-9103