



Diagnostic

Banque du numérique





Sommaire

Avant	t-propos	4
Introd	duction aux statistiques nationales	6
1.	Analyse de l'estimation des résultats locaux	9
	La fracture numérique dans le 06 au regard de de l'âge	11
1.2	La fracture numérique dans le 06 au regard du niveau d'études	15
1.3	La fracture numérique dans le 06 au regard de l'activité professionnelle	18
1.4	La fracture numérique dans le 06 au regard de la catégorie socioprofessionnelle	19
1.5	La fracture numérique dans le 06 au regard de la situation familiale	21
1.6	La fracture numérique dans le 06 au regard de la ruralité du lieu d'habitation	23
1.7	Synthèse des résultats de l'estimation locale	24
2.	Analyse des effets propres des variables	25
3.	Le regard des acteurs de terrain	28
3.1	Présentation de la méthodologie employée	28
3.2	Identification des participants	28
3.3	La répartition des différents déclarants du questionnaire	31
3.4	La détection des problématiques numériques	32
3.5	L'offre de formation ou de médiation numérique	41
3.6	L'offre d'accès au web des déclarants	47
3.7	L'offre numérique matérielle	48
Concl	lusion	52



Avant-propos



La mutation anthropologique que génère le développement numérique de nos sociétés se traduit par ce qu'il est aujourd'hui convenu d'appeler la fracture numérique. Cette expression désigne le plus souvent l'inégalité d'accès aux technologies numériques dont principalement l'ordinateur.

Si les progrès technologiques liés à l'informatique sont à la source d'une forte croissance économique, ils ont aussi contribué à la création de nouvelles formes d'exclusion voire à l'aggravation de situations précaires.

Le gouvernement a lancé fin 2017 le programme « action publique 2022 » qui constitue une nouvelle étape de la transformation numérique des administrations. Les 250 démarches les plus courantes doivent être dématérialisées d'ici fin 2022. Si ce processus de dématérialisation offre de nouveaux moyens d'accès aux services publics et permet de simplifier l'accès aux informations et aux documents administratifs, pour une majorité d'usagers il comporte aussi un risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour nombre d'entre eux.

Le point de départ de ce travail réside inévitablement dans la réalisation d'un état des lieux. C'est pourquoi, en 2021, la Stratégie Nationale de lutte contre la pauvreté à soutenu cette initiavie en permettant au LARIIS (Laboratoire de Recherche Interdisciplinaire en

Intervention Sociale) de réalisér un premier diagnostic en vue d'identifier les problématiques, les besoins et les actions déjà entreprises sur le territoire des Alpes-Maritimes. Initialement destiné à mesurer le phénomène de fracture numérique et d'illectronisme à l'échelle du département, ce premier socle d'informations a permis de penser la Banque du Numérique comme projet véritablement ancré sur la connaissance et la dynamique du territoire d'implantation. Aujourd'hui, ce diagnostic sert non seulement de base, mais également d'outil ressource évolutif, alimenté en permanence. Ajusté aux indicateurs locaux, il est également approfondi grâce à l'indicateur de précarité numérique développé par l'équipe de data scientists du laboratoire.

Inspirée de la banque alimentaire, l'association Banque du Numérique est alors née en 2021 de la volonté d'un ensemble d'acteurs d'agir ensemble contre la fracture numérique et l'illectronisme dans les Alpes-Maritimes. Cette volonté s'est traduite par la constitution d'un dispositif (réseau et outils) coordonné d'identification et de mise en relation des besoins des bénéficiaires avec les ressources matérielles (issues du reconditionnement) et les dispositifs d'inclusion numériques présents sur notre territoire : collecter du matériel, faciliter l'accès aux réseaux, former et accompagner les publics en difficulté ne sauraient être accomplis sans la création d'un consortium d'acteurs qui agissent de façon concertée et vertueuse. Nombreuses sont les actions



et les initiatives autour du numérique, l'idée n'est pas de faire en plus, mais d'articuler et de coordonner l'ensemble des dispositifs sur le territoire pour répondre aux besoins de manière pertinente.

C'est dôtée de deux leviers d'action que constituent le diagnostic permanent et la plateforme numérique de mise en relation des ressources et des besoins, la Banque du Numérique propose de mettre en place une dynamique vertueuse qui agit sur 4 volets :

- Social : afin d'équiper et d'accompagner des personnes touchées par la fracture numérique et/ ou en situation d'illectronisme, et donc de rompre avec l'isolement
- Environnemental : pour donner une seconde vie aux objets numériques grâce au reconditionnement et au recyclage dans une démarche circulaire et durable
- Ethique : respect des normes RGPD et d'effacement des données du matériel informatique
- Économique : pour favoriser l'emploi des personnes dans les filières de l'action sociale et du reconditionnement (économie sociale et solidaire)

Aujourd'hui, la Banque du Numérique a la chance d'évoluer dans un contexte favorable à la mise en œuvre des politiques publiques d'inclusion numérique. En effet, ses différentes actions ont notamment vocation à s'inscrire dans le cadre des schémas directeurs départementaux.

La mise à disposition de matériel informatique reconditionné, le circuit de récupération ou encore la mise en relation des répertoires des dispositifs locaux d'accompagnement, de médiation et de formation au numérique, s'inscrivent totalement dans le plan d'aménagement numérique des Alpes-Maritimes, d'amélioration de l'accessibilité des services publics et des usages et des services numériques du département.

Plus précisément, les actions de la Banque du Numérique répondent aux problématiques de l'accessibilité du numérique, de l'accès au droit et du développement durable. La Banque du Numérique bénéficie ainsi du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales, des institutions publiques, des entreprises et des associations qui œuvrent chaque jour pour lutter contre les inégalités liées à la digitalisation des usages.



Introduction aux statistiques nationales

Le projet Banque du Numérique s'inscrit dans la continuité d'un besoin et d'un effort national de lutte contre la fracture numérique et l'illectronisme. Pour autant sa visée opérationnelle est locale. Afin de réaliser un état des lieux des besoins et ressources le plus réaliste possible, il est nécessaire de régler la focale à l'échelle du territoire visé par l'action du projet.

Nous proposons donc dans ce document de commencer par observer les chiffres qui nous sont rapportés à l'échelle nationale par une étude de l'Insee¹. Cette étude a pour but d'évaluer les volumes de manque de matériels et de compétences numériques au sein de la population française. Plus encore, elle tend à évaluer la proportion de situations « d'illectronisme » au sein de cette même population.

L'étude de l'Insee permet une observation fine de la répartition de ces manques (matériel et/ou compétences) au prisme de différents indicateurs que sont l'âge, le genre, le niveau d'étude, le statut professionnel, le niveau de vie, le type de ménage, le niveau d'urbanisation du lieu de vie, la vie en Métropole ou en Outre-Mer.

Ces catégorisations de la population observée sont croisées avec des variables à expliquer. Ainsi, les quatre indicateurs sont :

- L'absence d'équipement internet au foyer de la personne (ordinateur, tablette, smartphone)
- 2. Le non-usage d'Internet dans l'année (par manque de matériel ou d'intérêt)
- 3. La présence d'au moins une incapacité parmi la liste suivante :
 - La recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.)

 La communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.)
 - La résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) L'usage de logiciels (traitement de texte, etc.)
- 4. Une situation « d'illectronisme » chez la personne.

Si le terme « d'illectronisme » est aujourd'hui employé dans le champ de l'action sociale, il convient de s'arrêter sur une définition claire de ce qu'il représente. Ainsi, nous retiendrons la définition proposée par l'étude de l'INSEE ici analysée à savoir que :

« L'illectronisme désigne le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base : envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle) ».



Equipement, usage d'Internet et capacité numérique en France

En pourcentages

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
Ensemble	12,0	15,2	47,3	16,5
15-29 ans	2,3	2,8	19,2	3,0
30-44 ans	3,6	2,8	33,6	3,2
45-59 ans	7,0	7,8	47,8	9,3
60-74 ans	15,4	24,1	66,2	26,7
75 ans ou plus	53,2	64,2	90,0	67,2
Femmes	13,1	16,2	49,0	17,4
Hommes	10,9	14,0	45,4	15,5
Études supérieures	2,5	3,0	18,3	3,5
Bac ou équivalent	3,9	4,5	33,2	5,1
CAP, BEP ou BEPC	9,7	14,0	56,0	15,5
Aucun diplôme ou CEP	34,1	41,0	84,2	43,9
En emploi	3,4	3,7	35,4	4,4
Étudiant, apprenti	2,1	2,4	12,9	2,4
Chômeur	10,6	8,1	42,4	8,8
Retraité	28,6	38,1	74,6	40,8
Autre inactif	17,9	22,9	69,0	25,8
5° quintile de niveau de vie (ménages aisés)	3,5	6,5	28,2	9,7
4° quintile	7,7	11,5	43,0	17,2
3° quintile	13,1	16,7	48,4	23,0
2° quintile	19,4	22,2	57,0	30,1
1° quintile (ménages modestes)	15,7	18,2	57,7	26,4
Agriculteurs	10,5	16,3	55,5	19,0
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	2,1	4,7	39,7	5,3
Cadre	0,9	1,8	10,3	1,8
Profession intermédiaire	1,5	1,7	21,3	1,9
Employé	4,3	3,5	46,1	4,1
Ouvrier	7.1	7,1	60,2	9,0
Couple avec au moins un enfant	1,8	3,0	30,2	3,1
Personne seule	29,5	30,3	64,8	32,4
Famille monoparentale	3,5	2,4	38,2	3,2
Couple sans enfant	14,0	20,1	55,4	22,0
Autre type de ménage (ménage complexe)	4,7	8,2	37,7	9,5
Agglomération de Paris	8,2	11,9	40,9	13,5
Unité urbaine de 10 000 à 1 999 999 habitants	12,2	14,7	45,8	16,0
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	13,2	16,7	50,7	18,1
Métropole	11,8	14,9	46,9	16,3
DOM hors Mayotte	19,4	24,4	60,1	26,3

^{*} Information, communication, logiciel ou résolution de problème. Tableau: LARIIS · Source: TIC Ménages 2019 · INSEE · Créé avec Datawrapper



Ainsi, dans le cadre de l'étude, sont considérées en situation d'illectronisme les personnes ayant déclaré n'avoir aucune des quatre compétences listées dans l'indicateur 3.

A la lecture des résultats nationaux, nous pouvons d'emblée observer que 12 % de la population Française ne possède pas d'équipement Internet à son domicile.

L'âge apparait très rapidement comme étant un des indicateurs les plus influents sur l'usage d'Internet. Si le manque de matériel et de compétences s'accroit avec l'âge, il est extrêmement significatif chez les plus de 75 ans. Selon l'étude, 67.2 % des plus de 75 ans sont en situation d'illectronisme, loin derrière les 26.7 % des60-74 ans.

Si les femmes semblent ici très légèrement plus exposées à l'exclusion numérique (+ 2.5% en moyenne), **le genre** n'apparait pas comme une variable extrêmement significative.

Le **niveau de diplôme** de la personne apparaît ici comme un facteur de prévention de l'exclusion numérique. Cependant, si l'exposition aux risques s'accroit à mesure du faible niveau de diplômes, il triple pour les personnes n'ayant aucun diplôme ou un Certificat d'Etudes Primaires. Ainsi, si 15.5 % des personnes diplômées d'un CAP, BEP ou BEPC sont porteuses d'illectronisme, ce taux atteint 43.9 % des personnes non diplômées.

La situation professionnelle est à analyser au regard de l'âge de la personne, les retraités apparaissent presque logiquement comme étant la population la plus exposée aux risques étudiés. Pour autant le chômage et surtout le statut « d'inactif » apparaissent également comme des facteurs aggravant la capacité d'équipement. Le statut d'inactif, à lui seul, produit 25.8 % « d'illectrés », contre « seulement » 8.8 % de chômeurs.

Ainsi, sans surprises au regard des précédents résultats, l'accroissement du **niveau de vie** a une incidence sur les risques d'accès et aux capacités numériques. Cependant, si le 5ème quintile, les ménages les plus aisés, apparaissent mieux équipés (3.5 % versus 15.7%

pour le 1er quintille), 7.2 % de cette population est évaluée comme étant en situation d'illectronisme. Aussi, si le niveau de vie prévient du manque d'accès au matériel, il prévient moins de l'acquisition de compétences à son utilisation.

La situation familiale est quant à elle plus surprenante. Les couples avec au moins un enfant, les familles monoparentales et les ménages complexes apparaissent à la fois comme les mieux dotés et les plus compétents dans l'usage d'internet. A l'inverse les couples sans enfants et les personnes seules apparaissent bien plus exposés. Ainsi, si 3.1 % des couples avec enfants sont en situation d'illectronisme, cela concerne 22 % des couples sans enfants et 32.4 % des personnes seules. A ce stade, nous pouvons donc émettre l'hypothèse que les enfants sont vecteurs d'inclusion numérique pour leur famille.

Le niveau d'urbanisation du lieu de vie semble également avoir une incidence, plus légère, sur l'accès au matériel (8.2 % des habitants de l'agglomération de Paris pour 13.2 % des habitants de communes rurales et unité urbaine de moins de 10 000 habitants) et aux compétences (13.5 % de situation d'illectronisme versus 18.1 % pour ces mêmes territoires).

Selon cette même logique et de manière plus prononcée, la vie en Outre-mer expose aux deux mêmes risques. Ainsi, 11.8 % des habitants de la Métropole ne sont pas équipés contre 19.4 % des habitants de DOM (hors Mayotte). 16.3% des métropolitains sont en situation d'illectronisme contre 26.3 % des habitants ultramarins. Ut ut eat. Eris rendis vel enia siti intores torehent et quodicius dolupta tibeatis dolorer eprovit, everumq uuntiat.

Fugitatur antiosaes re molestem res dolo blanimene quo tem aut harist quodita tendiss untiore et dia dit faccum num si di cullaborit omnis et velenimpor am velitiorpora pore ipsae et, et dolestore, am, untoreptas as simpor rest liquam, officim porepel idella provit eaquias itecaborit audit que volupta testrum quiaspit aut vel ium sequodit maximus, idistin vellabo rporem idustio. Itatempel ilia doluptate entions equiate presto occus evelend itionet



Analyse de l'estimation des résultats locaux

L'étude que nous avons ici comman nous permet, par le biais d'analyses statistiques, d'émettre des estimations de cette même question à l'échelle du département des Alpes-Maritimes. Ainsi, nous pourrons apprécier de manière plus précise l'étendue du volume de besoins sur le territoire ciblé par l'action sociale entreprise.

Le territoire des Alpes-Maritimes, comme tous les autres, est doté de spécificités démographiques, sociales et géographiques qui peuvent potentiellement changer la grille de lecture des résultats nationaux.

C'est pourquoi il apparaît quasi nécessaire de se projeter à l'échelle locale.

Pour observer et analyser les chiffres récoltés par cette manipulation, nous proposerons d'organiser la lecture des résultats au prisme de l'âge, du niveau d'étude, du statut professionnel, de la CSP, de la situation familiale et de la vie en ruralité.

Cependant, avant toute chose, nous commencerons par proposer une vision large des résultats obtenus en reportant les taux nationaux sur les différentes valeurs des catégories de population des Alpes-Maritimes (voir tableau 2).

Selon un autre rapport de l'INSEE², la population des Alpes-Maritimes atteignait 1.083.310 personnes en 2017.

En appliquant les taux obtenus lors de l'étude présentée précédemment, nous pouvons estimer le volume d'habitants des Alpes-Maritimes exposés à la fracture numérique.

Ainsi, en considérant que les pratiques numériques des habitants des Alpes-Maritimes aient peu évolué entre 2017 et 2019, nous pouvons estimer que près de 130 000 personnes n'avaient pas d'équipement Internet à leur domicile, en 2017.

Par le même calcul, nous pouvons constater que 160 679

personnes n'auraient pas fait l'usage d'Internet dans le courant de l'année. Près d'un demi-million de personnes déclareraient avoir au moins une des incapacités décrites précédemment. Enfin, nous pourrions estimer à 174 167 le nombre de personnes porteuses d'illectronisme, toutes caractéristiques confondues.

Si ce travail permet de mettre en lumière les nombres derrière les pourcentages et ainsi la masse d'individus concernés par cette thématique, il permet également d'évaluer plus finement les écarts constatés à l'échelle nationale entre les différentes caractéristiques de la population.

Dans la logique des résultats nationaux, nous observons une surreprésentation dans les résultats des effectifs de personnes âgées de plus de 75 ans, des personnes peu ou non diplômées, des inactifs, chômeurs, retraités, ainsi que des personnes seules et des couples sans enfants.

Nous attirerons également l'attention sur le simple fait que, quel que soit l'âge, la déclaration d'une incapacité numérique est très représentée. Avec 452 587 déclarants, cette variable concerne 49.5 % de la population de plus de 15 ans du département.

²⁻Insee, recensement de la population, 2017



Tableau 2 Estimation de la fracture numérique dans les Alpes-Maritimes

En nombre de personnes

	Pas d'équipement Internet	Non- usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
Ensemble	127 927	160 679	452 587	174 167
15-29 ans	3 916	4 767	32 640	5 108
30-44 ans	7 048	5 482	65 821	6 265
45-59 ans	15 268	17 013	104 236	20 284
60-74 ans	29 860	46 729	128 379	51 770
75 ans ou plus	71 835	86 688	121 512	90 739
Femmes	74 796	92 496	279 657	99 347
Hommes	55 846	71 729	232 760	79 414
Études supérieures	6 654	8 026	48 265	9 162
Bac ou équivalent	5 728	6 609	48 715	7 490
CAP, BEP ou BEPC	22 970	33 152	132 561	36 704
Aucun diplôme ou CEP	60 485	72 723	149 349	77 867
En emploi	14 257	15 515	148 520	18 450
Étudiant, apprenti	1 381	1 578	8 477	1 578
Chômeur	7 044	5 383	28 162	5 848
Retraité	10 801	14 388	28 179	15 408
Autre inactif	11 072	14 165	42 674	15 959
Agriculteurs	138	213	727	249
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	978	2 161	18 147	2 417
Cadre	782	1 514	8 631	1 548
Profession intermédiaire	1 814	2 092	25 785	2 334
Employé	6 752	5 566	72 957	6 515
Ouvrier	3 419	5 663	48 260	7 188
Couple avec au moins un enfant	2 080	3 467	34 842	3 582
Personne seule	59 939	61 564	131 602	65 831
Famille monoparentale	1 869	1 281	20 391	1 709
Couple sans enfant	18 127	26 025	71 680	28 486
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	28 445	35 819	109 048	38 872

^{*} Information, communication, logiciel ou résolution de problèmes

Tableau: LARIIS * Source: TIC Ménages 2019 & INSEE * Créé avec Datawrapper



1.1 La fracture numérique dans le 06 au regard de de l'âge

Sans surprise, **l'absence d'équipement Internet** au domicile touche majoritairement les plus de 75 ans (*Graphique 1*). Sur les 127 927 personnes non équipées, plus de la moitié (71 835 personnes en 2017) ferait partie de cette tranche d'âge. Selon cette même logique, plus de la moitié des plus de 75 ans n'a pas d'équipement internet à son domicile (*Graphique 2*).

Malgré l'équipement, l'utilisation d'Internet est entravée par le manque de compétences ou d'intérêt. Ainsi, près de 160 679 personnes ne l'auraient pas utilisé dans le courant de l'année civile. Ici aussi, la **non-utilisation** est d'autant plus marquée que les personnes interrogées sont âgées. Si la proportion de personnes non utilisatrices est grandissante au regard des tranches d'âge, ce phénomène est particulièrement marqué à partir de 60 ans (*Graphiques 1 & 3*).

La déclaration d'au moins une incapacité numérique respecte cette même logique liée à l'âge. Cependant, déclarer être inapte dans un ou plusieurs domaines présuppose d'être un utilisateur au moins occasionnel. De ce fait, c'est la tranche des 60-74 ans qui représente,

en volume, la population la plus exposée à l'incompétence numérique partielle (*Graphiques 1& 4*).

L'explication de la mise en retrait des plus de 75 ans sur cette variable d'analyse s'explique par le fait qu'elle est la population la plus exposée à l'**illectronisme**, c'est-à-dire affecté par les quatre incompétences listées dans le cadre de l'analyse. Les chiffres locaux de l'exposition à l'illectronisme respectent la logique de l'âge développée jusque-là (*Graphiques 1 & 5*). La virtualisation ainsi faite, permet d'estimer que sont exposés à l'illectronisme :

- 174 165 habitants du département (19.1 % de la population de plus de 15 ans du département)
- 51 770 habitants de 60-74 ans (26.7 % de cette tranche d'âge)
- 90 738 habitants de plus de 75 ans (67.2 % de cette tranche d'âge)

Graphique 1

Estimation de la fracture numérique dans le 06 au regard de l'âge

	Population 06	Absence d'équipement internet	Absence d'utilisation d'internet dans l'année	Au moins une incapacité	Illectronisme
Population totale (15 ans et +)	913 079	127 927	160 679	452 586,8	174 165
15-29 ans	170 264	3 916	4 767	32 640	5 108
30 44 ans	195 778	7 048	5 482	65 821	6 265
45-59 ans	218 112	15 268	17 013	104 236	20 284
60-74 ans	193 897	29 860	46 729	128 379	51 770
75 ans ou plus	135 028	71 835	86 688	121 512	90 738

"Incapacité numérique" parmis la liste de plusieurs domaines de compétences: la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.); la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.); la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par internet, copier des fichiers, etc.); l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat) - "illectronisme": ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (încapacité ou impossibilité matérielle).

Gaphique: LARIIS - Source: Enquete INSEE Première n° 1780 octobre 2019 : INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes - Crée avec Datawrapper



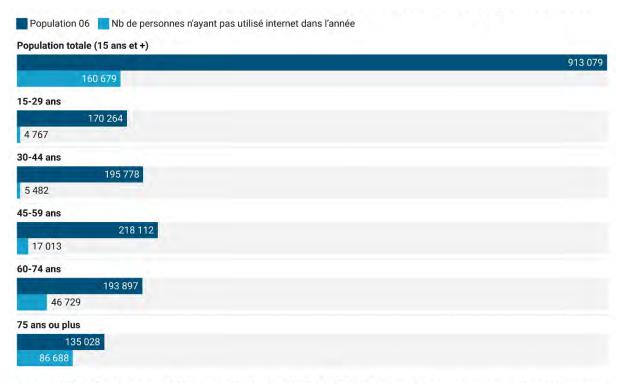
Absence d'équipement internet Estimation population 06

Population 06	Nb de personnes	s sans équipeme	ent Internet		
Population totale	(15 ans et +)				
913 079	XXXX				
127 927					
15-29 ans					
170 264					
3 916					
30-44 ans					
195 778					
7 048					
45-59 ans					
218 112					
15 268					
60-74 ans					
193 897 29 860					
-					
75 ans ou plus 135 028					
71 835					

Graphique: LARIIS • Source: Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes • Créé avec Datawrapper



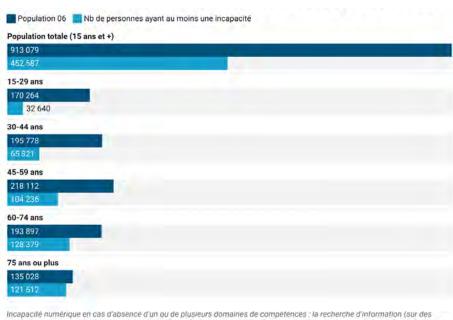
Absence d'utilisation d'internet dans l'année Estimation population 06



Graphique: LARIIS • Source: Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes • Créé avec Datawrapper

Graphique 4

Au moins une incapacité numérique Estimation population 06

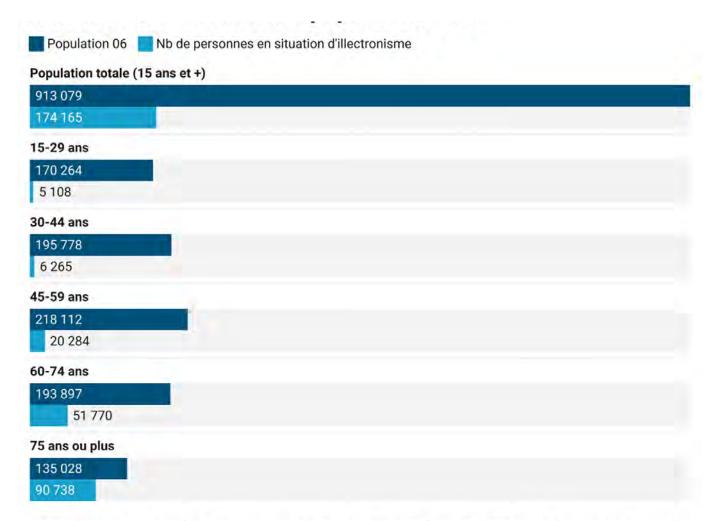


Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de competences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.); l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat)

Graphique LARIIS - Source: Enquêté (NSEE Première n° 1780 octobre 2014 : INSEE 2017 Département des Alpes-Martimes - Créé avec Datawrapper



Illectronisme Estimation population 06



Illectronisme: ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

Graphique: LARIIS * Source: Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes *

Créé avec Datawrapper



1.2 La fracture numérique dans les Alpes-Maritimes au regard du niveau d'études

En 2017, les niveaux de diplômes des habitants des Alpes-Maritimes présentaient une répartition singulière (*Graphique* 6). Ainsi, 264 029 personnes sont diplômées du supérieur. Le deuxième niveau de diplôme le plus représenté en volume d'habitants est celui des diplômés de niveau CAP, BEP ou BEPC avec 236 800 personnes. Cependant, alors que 177 374 habitants déclarent être non diplômés (ou CEP), la catégorie la moins représentée dans le département est celle des personnes diplômées d'un niveau BAC ou équivalent. Cette catégorie regroupe 146 866 personnes.

C'est dans cette même configuration que nous pouvons observer que les personnes non diplômées sont bien plus largement **non équipées** à leur domicile. En 2017, ces personnes étaient au nombre de 60 485, soit 34.1 % de cette catégorie de diplôme et 7.3 % de la population en âge d'être diplômée (*Graphique 7*). A l'inverse les hauts niveaux d'études apparaissent très bien équipés. Le taux d'absence d'équipement se corrèle donc avec la faiblesse du niveau de diplôme déclaré. Ainsi, il apparaît beaucoup plus significatif pour les personnes n'ayant aucun diplôme.

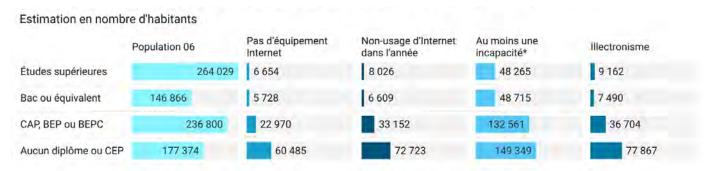
Le taux de **non-utilisation** d'Internet dans l'année suit cette même logique (*Graphique 8*). S'il ne concerne que 3 % des diplômés du supérieur, il concerne cependant 40 % des non diplômés du département (soit 72 723 personnes). L'obtention d'un CAP semble ainsi prévenir de la non utilisation d'Internet, puisque le taux des personnes concernées par cette non-pratique à ce niveau de diplôme, pourtant faible, est de 14 %.

Le niveau d'**incapacité numérique** laisse apparaître cependant des chiffres moins contrastés (Graphique 9). Si les personnes diplômées d'un BEP ou moins présentent un fort taux sur cet indicateur, les diplômes bac et supérieurs ne sont pas exonérés du risque.

Le niveau d'**illectronisme** respecte encore la logique précédente. S'il apparait très faible dans les catégories Bac et post Bac, il concernerait 114 571 personnes diplômées du BEP ou moins dans les Alpes-Maritimes (*Graphique 10*).

Graphique 5

La fracture numérique dans le 06 au regard du niveau d'étude



Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ; l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat) - Illectronisme ; ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

Graphique: LARRIS - Source: Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes - Créé avec Datawrapper

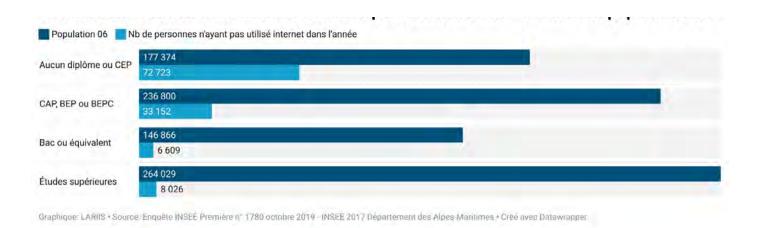


Absence d'équipement internet par niveau d'étude Estimation population 06

Aucun diplôme ou CEP		
177 374		
60 485		
CAP, BEP ou BEPC		
236 800		
22 970		
Bac ou équivalent		
146 866		
5 728		
Études supérieures		
264 029		
6 654		

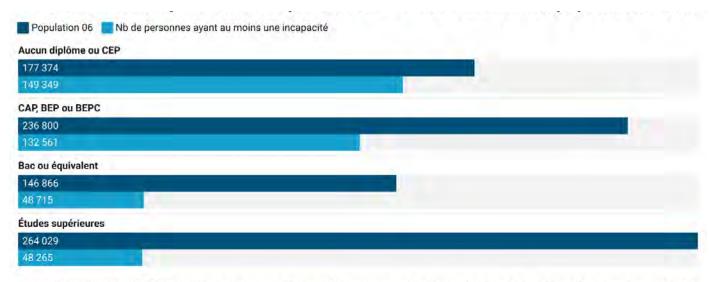
Graphique 8

Absence d'utilisation d'internet dans l'année par niveau d'étude Estimation population 06





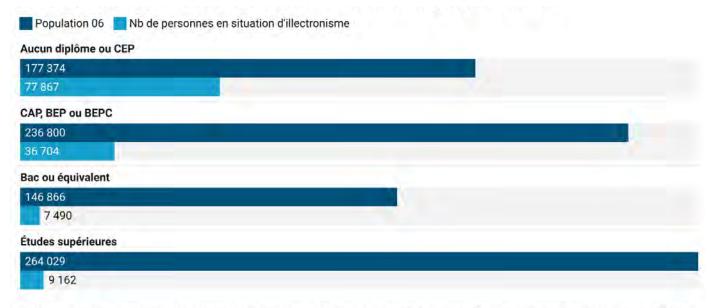
Au moins une incapacité numérique - niveau d'étude Estimation population 06



Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences: la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.); la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.); la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.); l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat) - Illectronisme : ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

Graphique 10

Illéctronisme par niveau d'étude Estimation population 06



Illectronisme : ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

Graphique: LARIIS • Source. Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes • Créé avec Datawrapper



1.3 La fracture numérique dans le 06 au regard de l'activité professionnelle

La population des Alpes-Maritimes est très largement constituée d'actifs en emploi. Les 419 312 personnes en emploi, côtoieraient 65 762 d'étudiants et apprentis, 66 451 chômeurs et 61 855 autres inactifs. Le département dont la population est particulièrement vieillissante serait le lieu de vie de 37 764 retraités.

Ainsi, toute proportion gardée, ce sont les personnes en emploi qui représentent, en volume, le plus grand groupe de personnes exposées aux risques étudiés (tableau 3). 14 257 d'entre eux ne possèderaient pas d'équipement Internet à leur domicile. 15 515 n'auraient pas utilisé Internet dans le courant de l'année. 18 450 seraient en situation d'illectronisme.

Sur la question de l'incapacité, le nombre de personnes en emploi se déclarant inapte dans au moins une des quatre compétences retenues représente 148 436 personnes. Il s'agit là du seul indicateur permettant de laisser apparaître des utilisateurs modérés ou occasionnel du numérique. L'emploi apparaît comme une variable exposant au numérique, mais permettant également de se rendre compte de son manque de compétences.

Ainsi, si l'aide à l'équipement visait un panel de bénéficiaires à la situation professionnelle variable, l'effort de formation à destination de bénéficiaires ayant au moins une capacité numérique s'adresserait, au moins en moitié, à des actifs en emploi (*Graphique 11*).

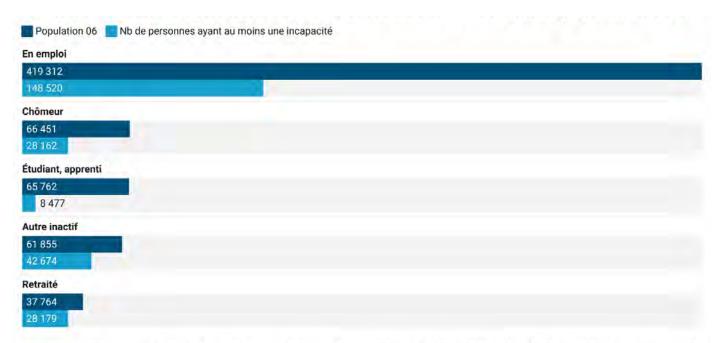
Tableau 3
Fracture numérique - Actifs/Inactifs
Estimation population 06

	Population 06	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
En emploi	419 312	14 257	15 515	148 520	18 450
Chômeur	66 451	7 044	5 383	28 162	5 848
Étudiant, apprenti	65 762	1 381	1 578	8 477	1 578
Autre inactif	61 855	11 072	14 165	42 674	15 959
Retraité	37 764	10 801	14 388	28 179	15 408

Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ; l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat) - Illectronisme : ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).



Au moins une incapacité numérique - Actifs/Inactifs Estimation population 06



Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accèder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ; l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat).

Source: Enquête (NSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes - LARIIS : Créé avec Datawrapper

1.4 La fracture numérique dans les Alpes-Maritimes au regard de la catégorie socioprofessionnelle

Comme nous venons de le voir, la confrontation à l'incapacité numérique toucherait dans le département, en volume, une majeure partie de personnes en emploi. Afin d'affiner cette observation, il apparaît pertinent de se pencher sur les catégories socioprofessionnelles pour observer en détails quelles catégories seraient les plus exposées à ce risque.

En 2017, le département est composé de 1 311 agriculteurs, 45 688 artisans, commerçants et chefs d'entreprise, 80 219 ouvriers, 84 123 cadres, 120 941 professions intermédiaires et 158 122 employés. Ainsi réparties, nous pouvons estimer que le département est composé de catégories socioprofessionnelles aux volumes très disparates.

Ce travail sur le volume permet de mettre temporairement de côté les proportions et d'observer que si, par exemple, les agriculteurs sont extrêmement exposés aux risques analysés, ils ne représenteraient en fait qu'une infime partie des bénéficiaires potentiels d'une aide sociale. Les volumes mis en évidence par les infographies produites (*Tableau 4 & Graphique 12*) permettent de calculer que 78.7 % des actifs du département non équipées d'Internet à leur domicile, 69.4 % ayant au moins une incapacité et 67.8 % des actifs en situation d'illectronisme seraient des ouvriers ou des employés.

Les résultats sur l'indicateur de l'incapacité numérique partielle apparaissent plus expressifs dans cette lecture par CSP. Nous avions pu supposer précédemment que la déclaration d'incapacité partielle pouvait être liée à l'activité professionnelle. Nous observons dorénavant qu'elle touche essentiellement, encore une fois en volume, les CSP les moins diplômées et les plus représentées dans le panel socioprofessionnel du département.



Tableau 4

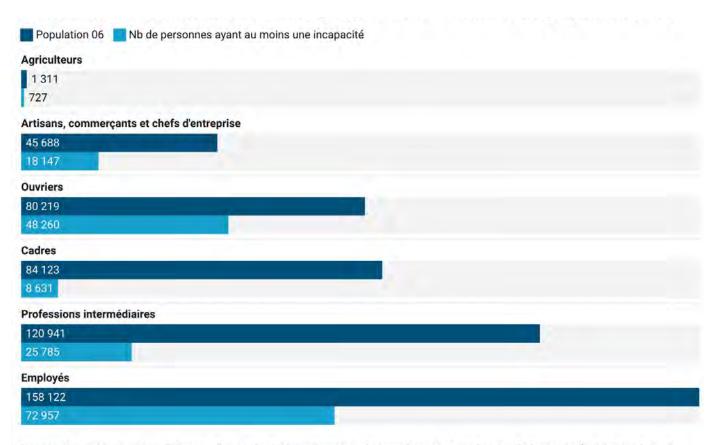
Estimation de la fracture numérique dans les Alpes-Maritimes

Par Catégorie Socioprofessionnelle					
	Population 06	Nb de personnes sans équipement Internet	Nb de personnes n'ayant pas utilisé internet dans l'année	Nb de personnes ayant au moins une incapacité	Nb de personnes en situation d'illectronisme
Agriculteurs	1 311	138	213	727	249
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	45 688	978	2 161	18 147	2 417
Ouvriers	80 219	3 419	5 663	48 260	7 188
Cadres	84 123	782	1 514	8 631	1 548
Professions intermédiaires	120 941	1 814	2 092	25 785	2 334
Employés	158 122	6 752	5 566	72 957	6 515

Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accèder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ; l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat) - Illectronisme : ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en

Graphique 12

Au moins une incapacité numérique par CSP Estimation population 06



Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ; l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat)—

Graphique: LARIIS . Source: Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes . Créé avec Datawrapper



1.5 La fracture numérique dans les Alpes-Maritimes au regard de la situation familiale

En 2017, le département des Alpes-Maritimes est composé, de 203 183 personnes seules, 129 480 couples sans enfant, 115 561 couples avec au moins un enfant et 53 393 familles monoparentales.

Les personnes seules apparaissent surreprésentées dans le département. Or, il s'agit d'un des publics les plus exposés aux risques étudiés, comme le montraient les chiffres nationaux. Ainsi, le département se voit logiquement composé d'un fort volume de personnes exposées aux risques numériques.

En effet, si nous avions pu émettre l'hypothèse que la présence d'enfants pouvait avoir un effet préventif contre les risques d'exclusion numérique, celle-ci trouve une résonnance particulière dans une population fortement composée de personnes seules ou de couples sans enfant, comme c'est le cas dans les Alpes-Maritimes (*Graphique 13*).

Assez logiquement, la question du manque d'équipement touche également de manière plus prononcée ces deux mêmes catégories les plus présentes. Sur les 82 015 personnes non équipées du département, 78 067 (soit

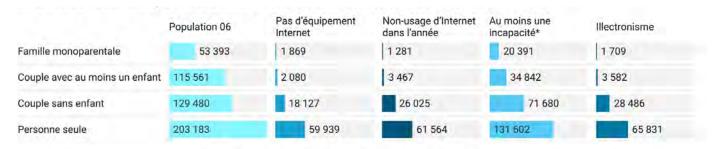
95%) sont des personnes seules ou des couples sans enfant (*Graphique 14*).

Selon nos estimations, 99 608 personnes seraient exposées à l'illectronisme dans le département. Dans cet effectif, 94 316 (soit 94,6 %) seraient des personnes sans enfant à leur domicile. Il s'agit là d'une variable très probablement extrêmement significative, dont nous pouvons prendre la mesure sur le territoire concerné. (Graphique 15)

Si la non-utilisation d'Internet au cours de l'année suit la même logique, la déclaration d'au moins une incapacité est, quant à elle, plus homogène dans les proportions. La logique des volumes s'applique alors. Si nous trouvons majoritairement des personnes seules et des couples sans enfant dans cet indicateur, il s'agirait-là plus du fait de leur surreprésentation dans la population du département, que d'un effet d'exposition aux risques d'incapacité numérique.

Graphique 13

Fracture numérique selon la situation familiale

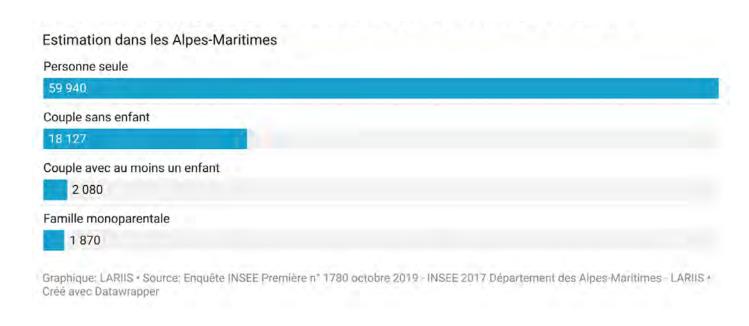


Incapacité numérique en cas d'absence d'un ou de plusieurs domaines de compétences : la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) ; la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.) ; la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.) ; l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.) (définition Eurostat) - Illectronisme : ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

Graphique: LARIIS - Source: Enquête (INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes - Créé avec Datawrapper

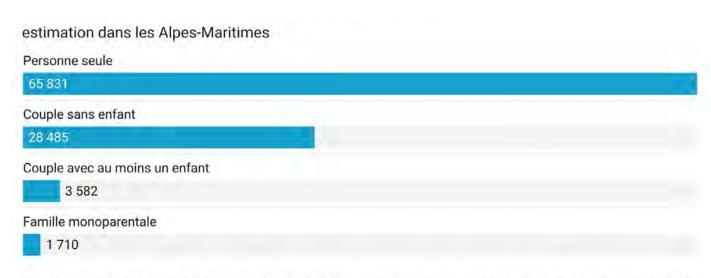


Absence d'équipement internet selon la situation familiale



Graphique 15

Illectronisme selon la situation familiale



Illectronisme ; ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

Graphique: LARIIS - Source: Enquête INSEE Première n° 1780 octobre 2019 - INSEE 2017 Département des Alpes-Maritimes - Créé avec Datawrapper



1.6 La fracture numérique dans les Alpes-Maritimes au regard de la ruralité du lieu d'habitation

Au regard des données accessibles, nous pouvons évaluer le volume d'habitants exposés aux risques étudiés au regard de la ruralité de leur lieu d'habitation.

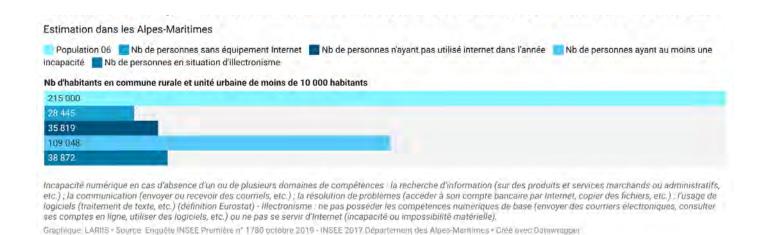
Pour rappel, l'étude nationale, qui était le point de départ de notre analyse, rapportait que les habitants des communes rurales et unités urbaines du moins de 10 000 habitants étaient plus exposés au risque de fracture numérique que les habitants des unités urbaines composées de 10 000 à 2 Millions d'habitants.

L'écart de ce risque est évalué à +1 % pour le taux de non équipement, +2% pour la non utilisation de l'année pendant l'année en cours, + 4.9 % pour la déclaration d'au moins une incapacité parmi celles listées et + 2.1 % pour la situation d'illectronisme.

Le volume de cette population plus exposée peut être évaluée à 215 000 personnes dans les Alpes-Maritimes. La pondération des résultats nationaux nous autorise à évaluer que 28 445 personnes habitant en zone rurale et « semi-urbaine³ » ne possèderaient pas d'équipements Internet à leur domicile. 35 819 individus de cette même population n'auraient pas utilisé Internet dans le courant de l'année, 109 048 déclareraient au moins une incapacité et 38 872 d'entre eux seraient en situation d'illectronisme.

Graphique 16

Fracture numérique dans les communes rurales et unités urbaines de moins de 10 000 hab



³ Selon l'Insee, les zones d'habitation accueillants entre 5 000 et 20 000 habitants sont considérées comme des petites villes.



1.7 Synthèse des résultats de l'estimation locale

Les résultats de cette lecture locale nous permettent donc d'apprécier les volumes de personnes concernées par ces questions d'exclusion numérique. Nous proposerons ici d'en rappeler les éléments qui nous paraissent les plus importants.

Entre 2017 et 2019 nous pouvons estimer que :

· Sur la question de l'équipement :

Près de 130 000 personnes n'avaient pas d'équipement Internet à leur domicile (ordinateur, tablette ou smartphone), en 2017. Plus de la moitié aurait plus de 75 ans.

Les personnes non diplômées représentent le groupe de personnes le plus large (en nombre d'individus) à ne pas être équipé. Le non-équipement au domicile concernerait près de 15 000 personnes en emploi, 21 000 retraités et inactifs, 7 000 chômeurs et 1 400 étudiants.

Comme pour les trois autres indicateurs, la présence d'enfants semble prévenir très fortement de l'exclusion numérique du ménage. Ainsi, 95% des ménages non-équipés sont des personnes seules ou des couples sans enfant (près de 78 000 personnes).

Sur la question de l'utilisation :

En 2017, 164 663 personnes n'auraient pas fait l'usage d'Internet dans le courant de l'année. 71 835 personnes (soit plus de la moitié) auraient plus de 75 ans.

Les personnes non diplômées représentent, ici aussi, le groupe de personnes le plus large (en nombre d'individus) à ne pas avoir utilisé Internet. Comme pour l'équipement, la non présence d'enfant dans le ménage expose bien plus à la non utilisation

Sur la question de la déclaration d'une ou plusieurs incapacités numériques :

Près d'un demi-million de personnes déclarerait avoir au moins une des incapacités listées dans l'étude de l'Insee, soit 49.6 % de la population locale de plus de 15 ans. Au regard de l'âge, ce

sont les 60-74 ans qui seraient les plus nombreux à être exposés à cette incapacité partielle.

Les personnes non diplômées représentent, toujours, le groupe de personnes le plus large (en nombre d'individus) à déclarer une ou plusieurs incapacités. Cependant, il s'agit de l'indicateur qui est le plus transversal dans notre analyse.

En effet, la déclaration d'une ou plusieurs incapacités numériques présuppose la confrontation au moins occasionnelle au numérique. De ce fait, les personnes en emploi sont beaucoup plus nombreuses, par rapport aux autres catégories d'activité professionnelle, à témoigner de cette difficulté. Près de 70 % de ces personnes sont des employés ou des ouvriers.

• Sur la question de l'illectronisme :

Nous pourrions estimer à 174 167 le nombre de personnes porteuses d'illectronisme dans le département en 2017. Ici aussi, plus de la moitié serait âgé!e de plus de 75 ans. Les personnes non diplômées représentent, encore une fois, le groupe de personnes le plus largement représenté (en nombre d'individus) chez les personnes en situation d'illectronisme : 87.2 % des personnes concernées seraient diplômées d'un CAP, BEP, BEPC ou n'auraient aucun diplôme. Comme pour les autres indicateurs, la non présence d'enfant est un facteur multipliant le risque d'exclusion : 94 317 (soit 94.6 %) des personnes en situation d'illectronisme sont des personnes seules ou des couples sans enfant.



Analyse des effets propres des variables

Le travail accompli sur les estimations locales des résultats nationaux nous a permis d'évaluer les volumes de personnes exposées aux différents indicateurs d'exclusion retenus. Ce travail nous a également permis de prendre en considération les spécificités démographiques du territoire étudié et de nous rendre compte que si le taux d'exposition pouvait être extrêmement présent pour certaines catégories de population, elles pouvaient ne pas toujours être, en volume, la catégorie la plus concernée sur le territoire.

Néanmoins, avec le travail effectué nous avons pu observer la répercussion des tendances nationales au niveau local. Le fait, par exemple, que les plus âgés d'entre nous soient plus exposés aux risques d'exclusion numérique est absolument sans appel. Si l'absence de diplôme ou l'inactivité jouent en la faveur d'une exclusion franche du monde numérique (absence d'équipement, illectronisme), l'activité professionnelle minimiserait les incapacités en les rendant « partielles ».

Cette observation semble particulièrement juste pour les employés et les ouvriers. D'une manière générale, l'obtention de diplômes et le haut niveau de vie préviennent du manque d'équipement, et dans une moindre mesure, du manque de compétences.

Si l'âge apparait comme un élément extrêmement influent dans la question soulevée, une autre variable génère des résultats assez francs : la présence d'enfants dans le foyer semble prévenir très fortement des risques d'exclusion. Aussi, les personnes seules et les couples sans enfant témoignent de pratiques numériques relativement différentes.

Ces constats, clairs au regard de l'étude menée par l'Insee, ne nous permettent pas, en l'état d'évaluer

l'impact de ces indicateurs dans la pratique numérique. L'âge et l'absence d'enfant semblent effectivement jouer dans le risque d'exclusion. Mais à quel point ? Qu'en est-il des autres indicateurs et des tendances que nous venons de résumer ? Dans le cadre de cette même étude, l'Insee a produit un travail de régression logistique qui permet d'évaluer l'effet, l'impact, de ces variables (Tableau 5).

La « Régression de Poisson⁴ », nous permet d'évaluer les risques relatifs de certaines variables (en comparaison à une situation de référence, généralement idéale), d'en connaître la valeur et la significativité. Il est important de noter que ces résultats s'expriment donc « toutes choses égales par ailleurs ».

Nous pensons alors confirmer nos hypothèses concernant les risques liés à l'âge et en évaluer l'impact. Ainsi, par exemple, **toutes choses égales par ailleurs**, une personne de 45-59 ans à 2.68 fois plus de chances de ne pas posséder d'équipements Internet qu'un 15-29 ans.

L'âge apparaît de manière assez attendue comme un facteur de risque d'exclusion : les plus de 75 ans sont 9 fois plus exposés au non usage d'Internet que les moins de 30 ans. Nous observons également que les hommes sont plus exposés que les femmes aux différents risques étudiés (hormis la question de l'incapacité partielle), que les moins diplômés peuvent s'exposer jusqu'à 4 fois plus aux situations d'illectronisme ou que l'inactivité augmente d'environ 70% les chances de ne pas être équipés, de ne pas utiliser internet ou d'être sujet à l'illectronisme.

Comme nous l'avions supposé, le niveau de vie joue également en faveur de l'inclusion numérique, avec un

⁴ Regression de Poisson : régression logistique et modèle statistique permettant d'étudier les relations entre un ensemble de variables qualitatives "x" et une variable qualitative "y" ; elle nous permet de raisonner selon le modèle "toutes choses égales par ailleurs".



effet plus notable sur les questions d'équipement que de compétences. Même les personnes du 4ème quintille ont, toutes choses égales par ailleurs, 65 % de chances de plus que celles du 5ème quintile de ne pas être équipées.

Pour rappel, un quintille est une valeur qui permet de décrire la distributon statistique d'un ensemble de données. Ici, la série statistique est ordonnée en cinq parties d'effectifs égaux.

Tableau 5
Profils d'équipement, d'usage et de capacités numériques (risques relatifs)

	Pas d'équipement Internet	Non-usage d'Internet dans l'année	Au moins une incapacité*	Illectronisme
15-29 ans	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
30-44 ans	1,99**	1,36	1,80***	1,44
45-59 ans	2,68***	2,90***	2,30***	3,12***
60-74 ans	2,96***	4,84***	2,77***	4,92***
75 ans ou plus	6,43***	9,07***	3,10***	8,81***
Femmes	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Hommes	1,24***	1,14***	0,99	1,15***
Études supérieures	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Bac ou équivalent	1,31	1,39**	1,79***	1,40**
CAP, BEP ou BEPC	2,03***	2,56***	2,56***	2,53***
Aucun diplôme ou CEP	3,62***	4,11***	3,03***	4,02***
En emploi	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Inactif	1,61***	1,73***	0,94	1,67***
5° quintile de niveau de vie (ménages aisés)	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
4" quintile	1,65***	1,27**	1,23***	1,32**
3" quintile	2,23***	1,49***	1,24***	1,52***
2" quintile	2,90***	1,77***	1,42***	1,78***
1° quintile (ménages modestes)	3,68***	2,10***	1,65***	2,10***
Couple avec au moins un enfant	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Personne seule	6,15***	2,10***	1,39***	2,32***
Famille monoparentale	7,51	0,61	1,08	0,77
Couple sans enfant	3,32***	1,55**	1,25***	1,73***
Autre type de ménage (ménage complexe)	1,72**	1,28	1,04	1,46**
Agglomération de Paris	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
Unité urbaine de 10 000 à 1 999 999 habitants	1,13	0,97	0,96	0,94
Commune rurale et unité urbaine de moins de 10 000 habitants	1,12	0,98	0,98	0,94
Métropole	Réf.	Réf.	Réf.	Réf.
DOM hors Mayotte	1,15	1,25**	1,08*	1,25**

^{*} Information, communication, logiciel ou résolution de problème. Note règression de Poisson modifiée ; *, **, *** significativité à 10 % (*), à 5 % (**) ou à 1 % (***). Lecture : toutes choses égales par ailleurs, relativement aux femmes, les hommes ont 1.24 fois plus de risque (ou 24 % de risque supplémentaire) d'être non-équipés. Champ : individus de 15 ans ou plus, France hors Mayofte

Tablishu LARIIS • Sqinge: TiC menigins 2019 - Insye • Cred ayec Datawrappin



Si les écarts s'observent dès le 4ème quintile, ils se creusent à mesure de la modestie du ménage. Aussi les ménages les plus modestes ont, toutes choses égales par ailleurs, 3.68 fois plus de chances de ne pas être équipés d'Internet et 2.10 fois plus de chances d'être en situation d'illectronisme.

L'effet de l'absence d'enfant dans le foyer, qui s'avérait être une hypothèse inattendue, trouve ici une valeur. Toutes choses égales par ailleurs, les personnes seules sont 6.15 fois plus exposées à l'absence d'équipements Internet que les couples avec au moins un enfant. Les couples sans enfant sont également plus exposés à hauteur de 3.32 fois plus de chances. L'absence d'enfant joue en la défaveur de la possession d'équipement, mais a un effet moins puissant (bien qu'existant) sur l'usage et les compétences.

Les variables que nous venons d'évoquer sont toutes considérées, par le travail de régression réalisé par l'Insee, comme étant extrêmement significatives (c'est-à-dire avec moins de 1 % de marge d'erreur). Ce n'est pas le cas des résultats obtenus sur la monoparentalité, par exemple, ou sur le niveau d'urbanisation du lieu de vie de la personne. Si les personnes vivant en communes rurales ou unité urbaines de moins de 10 000 habitants semblent plus exposées à hauteur de 13 % au manque d'équipement par rapport aux habitants de l'agglomération de Paris, ce résultat de manipulation statistique apparaît comme peu significatif et ne nous permet pas de conclure quoi que ce soit en ce sens.

Nous observons alors que la question de la fracture numérique va au-delà du public habituel de l'action sociale. Si elle touche avec plus d'effet les plus âgés, elle concerne également de manière significative les personnes dès 45 ans. Les personnes en emploi et peu ou pas diplômées sont également très exposées.

Si le format de famille monoparentale a tendance à générer de l'exclusion dans de nombreuses situations de l'action sociale, cela ne se vérifie pas sur la question du numérique. La régression logistique nous permet d'observer que le niveau de vie a un effet sur les chances d'exclusion. Cependant les risques de fracture numérique se révèlent être significatifs, dans une moindre mesure, sur les 4 premiers quintiles de la société.

Il s'agit donc là d'une nouvelle question de société majeure, qui s'adresse à un panel de bénéficiaires large, hétérogène et inhabituel. L'action sociale qui luttera contre ces inégalités ne pourra donc très probablement pas faire l'économie de l'innovation.

Nous avons tenté de dresser une photographie d'estimation statistique des proportions et des volumes d'habitants qui seraient concernés par les risques de fracture numérique dans le département. Nous avons aussi mis en lumière la prévalence et l'effet de certaines variables qui pouvaient jouer en faveur d'une prévention ou d'une surexposition à ces risques. Ce regard macroscopique peut se combiner avec une observation plus réelle de l'action sociale mis en place à ce jour par les acteurs de terrain sur la question de la prévention et l'accompagnement de ces risques.



Le regard des acteurs de terrain

Le retour d'expérience des acteurs de terrain a été récolté par le biais d'un questionnaire transmis et réalisé en ligne. A ce jour, il a été rempli par 131 professionnels portant la voix, pour chacun d'entre eux, d'un service public, d'une entreprise, d'une association, d'une fondation ou d'un organisme privé d'intérêt public. La force d'action de chacune de ces institutions est variable. Aussi, a valeur équivalente de participation, la valeur d'effet sur la prévention peut être différente.

3.1 Présentation de la méthodologie employée

Le recours à un questionnaire a pour intérêt de pouvoir lister, apprécier et repérer l'offre de service existante sur la question de l'accompagnement numérique. Ainsi conçu, le questionnaire permet aussi de récolter des éléments permettant de comprendre les pratiques professionnelles et de recueillir le point de vue des professionnels sur les problématiques des bénéficiaires de leurs actions.

Les résultats du questionnaire s'inscrivent en complémentarité des travaux réalisés jusqu'ici. Les besoins calculés précédemment, bien que méthodologiquement valides, ne nous permettent pas d'aller au-delà d'une estimation.

Nous garderons à l'esprit que ce questionnaire ne nous permet d'observer que les besoins des bénéficiaires actuels des services interrogés. Cependant, la première partie de notre étude a montré que les besoins s'étendaient au-delà des profils des personnes habituellement accompagnées ou suivies dans les services sociaux et médicosociaux.

Pour autant, les éléments récoltés par le questionnaire sont quant à eux ancrés dans la réalité de l'action de terrain. Ils nous permettent d'observer avec davantage finesse, avec une focale différente, l'analyse macro proposée par notre traitement statistique.

Ce questionnaire constitue une première étape vers un repérage précis de l'offre de service en vue d'alimenter la future plateforme de la Banque du Numérique. Il conviendra donc par la suite, d'étendre la passation de ce questionnaire à d'autres acteurs.

3.2 Identification des participants

Le questionnaire a permis de récolter le témoignage des acteurs suivants :

Secteur public:

Abri Côtier, Accueil De Jour Pour Femmes Victimes De Violences Conjugales; CAF Des AM; CASF "La Maison Du Cœur"; CCAS ANTIBES JUAN LES PINS; CCAS DE GRASSE - Dispositif Atelier Santé Ville Et Conseil Local De Santé Mentale ; CCAS De Nice (2 Répondants) ; CCAS De Nice Service De l'Urgence Sociale ; CCAS De Roquebrune Cap Martin ; CCAS MENTON ; CCAS Pégomas ; Centre d'Hébergement d'Urgence - Abbé Pierre ; Centre Social "Le Village" - CCAS De La Ville De Nice; Centres Communaux d'Action Sociale Non Identifiés (5 Répondants) ; CLIC De La Tinée ; Clic Vésubie Valdeblore ; Collège International De Valbonne ; Communauté D'agglomération Du Pays De Grasse (2 Répondants); Conseil Départemental Des Alpes Maritimes; Crous Nice Toulon; Direction De l'Enfance Conseil Départemental Des Alpes-Maritimes ; Emploi, Insertion Et Solidarités ; Espace Activités Emploi (2 Répondants) ; Espace Activités Emploi Mouans-Sartoux ; La Médiathèque De Mouans-Sartoux ; Maison France Services De Colomars ; Mairie De Cannes ; MSD Nice Cessole (3 Répondants) ; PE ; Pension De Famille Les Gabians ; Plateforme Gérontologique Du Pays Grassois ; PLIE Du Pays De Grasse (5 Répondants) ; Point d'Accueil Et D'écoute Jeunes l'Escale ; Pole Emploi Agence Antibes



; Pole Emploi ANTIBES-SOPHIA; Pole Emploi Cagnes Sur Mer; Pole Emploi Nice Nord; Pôle Social Roquebillière; Pôles-Emploi Non Identifiés (6 Répondants); Préfecture Des Alpes Maritimes; SDJES; Service Des Accueils Et Des Habitats Adaptés; Service Insertion Professionnelle De La Métropole Nice Côte d'Azur; Service Solidarités – CAPG fondation

Associations:

Accueil Femmes Solidarité ; Afpjr ; Alc Pphi ; Apas Provence; Apf France Handicap; Api Provence (2) Répondants); Apic06; Appese; Association Epilogue; Association Bulle D'aires ; Association Des Diabétiques Des Alpes Maritimes ; Association Montjoye ; Association Slv; Association Soli-Cites; Avie; Btp Cfa Antibes; Cap Emploi 06/Handyjob (2 Répondants); Cap Jeunesse Côte D'azur (2 Répondants) ; Centre De Formation Montjoye Méditerranée ; Centre D'innovation Et D'usages En Santé ; Centre Social Agasc ; Centre Social L'escale ; Cidff06 ; Cs La Passerelle ; Defie ; Esatitude Menton ; Espace Soleil- Association Montjoye; Fat Complexe De Sophia Adsea06; Fondation Apprentis D'auteuil; France Services - Association P@Je; Had Nice Et Région (2 Répondants); La Bulle ; La Semeuse ; L'épi Centre Socioculturel France Services Point Conseil Budget ; Les Jardins De La Vallée De La Siagne Jvs ; Les Petits Débrouillards ; Logis Des Jeunes De Provence; Mission Locale Antipolis; Mission Locale Du Pays De Grasse ; Pimms Nice Côte D'azur ; Samsah Isatis; Secours Populaire Français; Sofab; Sophia Club Entreprises ; Structure de premier accueil des demandeurs d'asile - Forum réfugiés COSI

Entreprises:

Cosi; Emotivi (2 Répondants); F&D Services; Fingertips - Spin-Off; Générale Des Services; Groupe Exellia; Happyvisio; Les Dauphins06; Pole Domicile (2 Répondants); Renouer; Scic T.E.T.R.I.S - Tiers Lieu Ste Marthe

Organismes privés d'intérêt public :

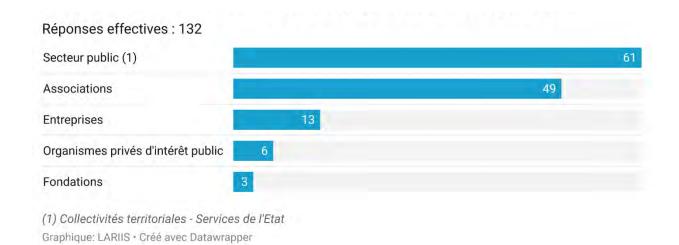
Caisse Primaire d'Assurance Maladie Des Alpes-Maritimes (2 Répondants) ; DITEP Vosgelade - UGECAM PACA ; Granny Geek SAS ; MNT ; POLE EMPLOI

Fondations:

Fondation de Nice (3 Répondants)



Répartition des types de structures des participants

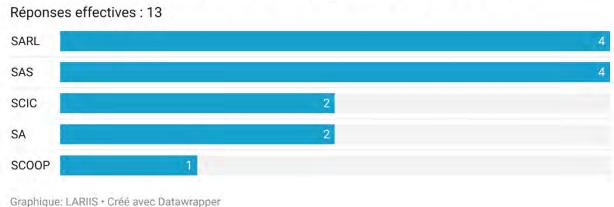


Nous retiendrons donc, d'un point de vue méthodologique, peuvent prendre sens si elles s'additionnent sans se la présence ponctuelle de plusieurs répondants, participant à une même action, au sein d'une même structure. Pour autant, ces multiples participations

superposer comme cela est très certainement le cas avec les 10 services de pôle emploi qui ont participé.

Graphique 18

Répartition des régimes d'entreprises participantes



Les entreprises participantes sont organisées sous des régimes différents. Il s'agit de :

- 4 SARL Sociétés A Responsabilité Limitée
- 4 SAS Sociétés par Actions Simplifiées
- 2 SCIC Sociétés Coopératives d'Intérêt Collectif
- 2 SA Sociétés Anonymes
- 1 SCOOP Société Coopérative



3.3 La répartition des différents déclarants du questionnaire

Afin de traiter les réponses récoltées nous proposons de classer les participants en fonction de quatre thématiques d'action différentes concernant la question de l'exclusion numérique. Ainsi, nous retiendrons les structures qui :

- Participent à la détection des problématiques d'accès au numérique
- 2. Proposent des actions de formation et/ou de médiation numérique
- Mettent à disposition un point d'accès Internet pour les usagers
- Participent à la vente, la location, le prêt, le reconditionnement et/ou l'acheminement, du matériel numérique et/ou des logiciels.

Les réponses de chaque participant peuvent, en fonction de la nature de la structure qu'ils représentent, figurer dans plusieurs thématiques. Une grande association aux multiples services, par exemple, pourrait potentiellement être en mesure de participer à la détection des besoins et assurer elle-même la formation ou la médiation numérique de ses bénéficiaires.

Aussi, les chiffres récoltés à ce stade ne sont pas à lire au sens du volume d'action ou de l'efficience mais

La répartition des différents déclarants du seulement au titre de la participation au questionnaire.

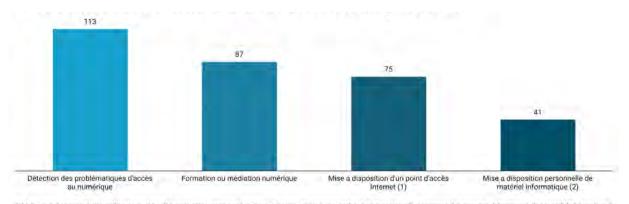
Le questionnaire en ligne de la Banque du Numérique a permis de récolter les points de vue de :

- 113 déclarants participant à la détection des problématiques d'accès au numérique
- 87 déclarants proposant des actions de formation et/ou de médiation numérique
- 75 déclarants mettant à disposition un accès à Internet pour les usagers
- 41 déclarants participant à la vente, la location, le prêt, le reconditionnement et/ou l'acheminement, du matériel numérique et/ou des logiciels.

La répartition est observable sur le graphique 19 et le tableau 6 ci-joints.

Graphique 19

Nombre de déclarants concernés par les différentes thématiques d'action



(1) Mettre à disposition des ordinateurs et/ou logiciels et/ou connexion internet : Permettre une accessibilité au reseau web : Proposer des espaces (physiques) d'accessibilité numérique (2) Collecter et/ou stocker du matériel : Distribuer et/ou achieminer du matériel : Donner, vendre ou prêter du matériel (ordinateurs, composants, péophériques :) : Donner ou vendre des logiciels et/ou licetices - Reconditionner du matériel



Tableau 6

Nombre de déclarants concernés par les différentes thématiques d'action

Action	Nombre de déclarants
Participent à la détection des problématiques d'accès au numérique	113
Proposent des actions de formation et/ou de médiation numérique	87
Mettent à disposition un point d'accès Internet dans leurs locaux pour les usagers	75
Participent à la vente, la location, le prêt, le reconditionnement et/ou l'acheminement, du matériel numérique et/ou des logiciels.	41

Tableau: LARIIS - Créé avec Datawrapper

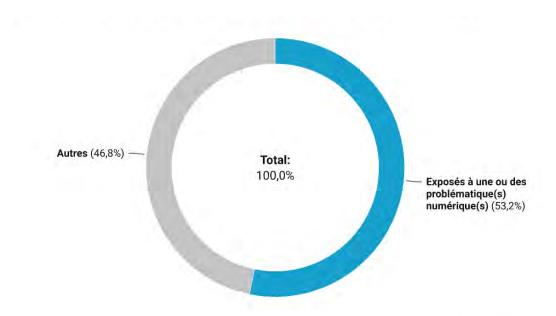
3.4 La détection des problématiques numériques

Nous nous intéresserons, en premier lieu, aux témoignages du premier groupe retenu, confronté à la détection des problématiques d'accès au numérique des usagers. Pour rappel, ce sous-groupe est constitué de 113 déclarants.

97 déclarants ont été en mesure d'estimer le nombre de bénéficiaires annuels de leur service et 91 d'entre eux, d'évaluer le nombre de bénéficiaires confronté à des problématiques liées au numérique. Ces chiffres, nous permettent d'estimer que 53.2 % des bénéficiaires des répondants catégorisés comme étant des « détecteurs » de problématique seraient exposés à une forme d'exclusion numérique (graphique 20).

Graphique 20

Taux d'exposition des bénéficiaires des déclarants "détecteurs" à une forme de problèmatique numérique



Réponses effectives : 91 ; Moyenne : 53.2% ; Ecart-type ; 55.1 ; p-value =<0.01 ; Khi2 = 54.9 ; ddl = 4. Très significatif Graphique: LARIIS • Créé avec Datawrapper



Ce taux nous permet d'évaluer l'importance de la fréquence de rencontre de cette problématique qui doit être prise en considération dans plus d'un accompagnement sur deux. Ce résultat entre en résonnance avec les résultats de l'étude Insee pour évaluer que 47.3 % de la population serait porteuse d'au moins une incapacité numérique.

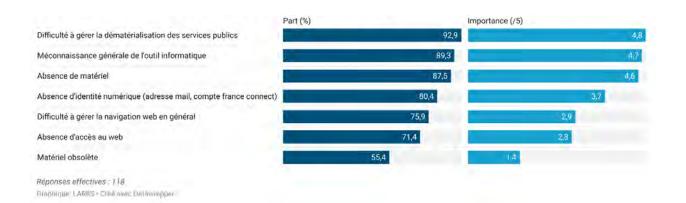
Les déclarants détecteurs sont en mesure d'évaluer la fréquence de rencontre des différents types de problématiques liées à l'exclusion numérique. Aussi, près de 90 % du temps, le bénéficiaire apparait en difficulté pour gérer la dématérialisation des services publics et semble avoir une méconnaissance générale de l'outil informatique et/ou ne pas être équipé de matériel permettant d'aller sur Internet (graphique 21). Le trio de tête regroupe ces problématiques repérées comme étant les plus fréquentes et les plus importantes dans le quotidien des répondants. La dématérialisation

des services publics entraine l'apparition de nouvelles difficultés, de nouvelles demandes et donc de nouvelles situations d'accompagnement des bénéficiaires pour les détecteurs : l'aspect social de leur activité les amène logiquement à accompagner dans sa dimension sociale la fracture numérique. Il s'agit là d'une explication plausible des résultats récoltés.

Le fort taux de rencontre des problématiques d'incompétences et/ou d'absence de matériel entre en résonnance avec les analyses nationales et locales que nous avons pu proposer. Les personnes les plus exposées aux risques de fracture numérique (faible niveau d'étude, faible niveau de vie, isolement...) sont très probablement surreprésentées dans le panel que constituent les bénéficiaires des services interrogés.

Graphique 21

Fréquence et importance des problématiques repérées



Les acteurs répondants constatent très largement un manque de compétences dans le domaine de la communication numérique. Il est à comprendre ici que les usages les plus simples (faisant partie des domaines d'incapacité caractérisant l'illectronisme, comme nous l'avons vu en première partie) sont défaillants et représentent donc un besoin. Aussi, la gestion de mails, la consultation de sites, le recours à l'aide en ligne concerneraient 88.5% des personnes présentant des difficultés numériques (*Graphique 22*).



Fréquence et importance des besoins repérés

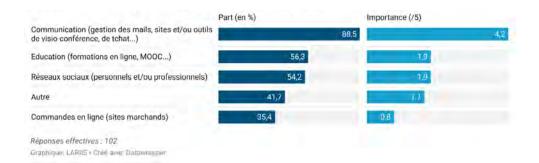


Tableau 7

Autres besoins repérés par les répondants "détecteurs"

Autres besoins repérés par les répondants "détecteurs"

Autres réponses	Occurrence
Accès et utilisation des sites des opérateurs de l'accès aux droits sociaux (Ameli, Caf.fr,etc.)	32
Manque d'adaptation du matériel (traduction, illetrisme, pb cognitifs)	3
Usages de base de l'informatique	2
Lien avec l'éducation Nationale (ProNote)	2

La demande d'accompagnement et le constat d'incapacités (ou tout du moins de difficultés) s'articulent ainsi autour d'un certain nombre de sites Internet, dont nous sommes en mesure d'évaluer la récurrence d'apparition dans les accompagnements des déclarants

(*Graphique 23 et tableau 8*). Les sites des acteurs majeurs de l'action sociale, publique et administratives, sont aussi les sites répertoriés comme étant problématiques pour les personnes accompagnées.



Sites concernés par l'accompagnement des bénéficiaires (orientation ou besoin d'aide)



Tableau 7 Autres sites concernés dans l'accompagnement

Autres sites publics	Occurences
ANTS	3
ENT, Demande de bourses, Parcousup	2
Site de la commune	1
boxviktor.fr	1
https://boussole.jeunes.gouv.fr/	1
CROUS	1
Autres sites de transport	
Plateformes intégratrices	1
SNCF, Nice Express, Flexibus, Compagnies Aériennes	1
ZOU Transport scolaire et ZOU CP	1

Tableau: LARIIS · Créé avec Datawrapper



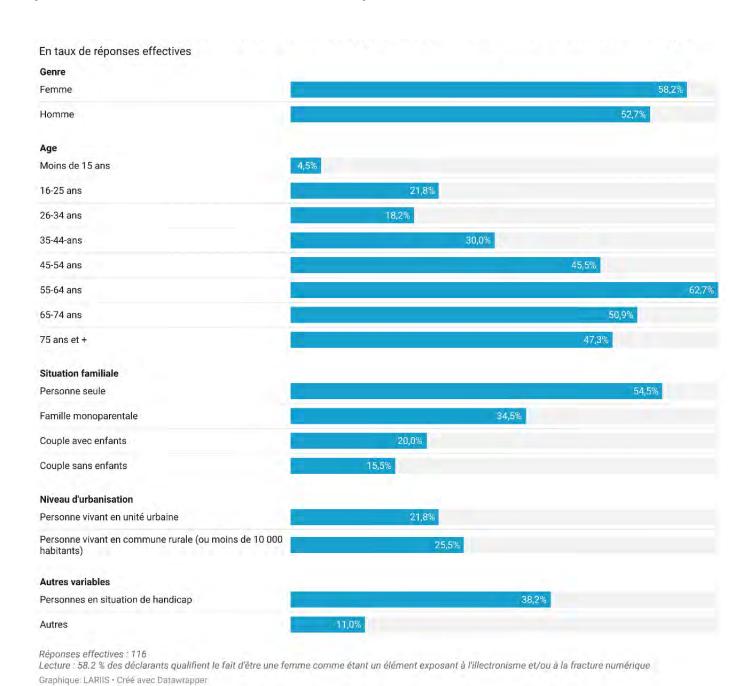
Nous avons également questionné le regard des acteurs de terrain sur l'effet des variables socio-démographiques dans l'exposition aux situations d'illectronisme ou d'exclusion numérique. Dans l'ensemble, le classement (subjectif) des répondants varie avec les résultats statistiques nationaux de l'INSEE (Graphique 24). Selon le panel, les femmes apparaissent légèrement plus exposées que les hommes aux questions soulevées, la tranche d'âge des 55-64 ans serait la plus concernée, 35% des répondants évoquent la monoparentalité comme étant un facteur de risque. Pour autant, l'exposition de la personne seule, considérée comme extrêmement significatif par l'Insee, est aussi un concept validé par les acteurs de terrain. 11% des répondants déclarent penser à d'autres critères d'exposition : 9 des 12 déclarants rapportent spontanément les situations de grande précarité et/ou l'absence de domicile stable. Les

autres réponses évoquent les personnes allophones, vivant dans les Quartiers Politique de la Ville et au chômage.

Rappelons que ce classement ne fonctionne pas « toutes choses égales par ailleurs ». Les résultats sont affectés par le tri structurel que représente le « groupe » que constitue les bénéficiaires des services interrogés. Leur subjectivité n'est donc pas interrogée sur l'ensemble de la population française (contrairement au travail de l'Insee) mais sur le panel que représente les personnes qu'ils accompagnent. Ces résultats ne sont donc pas à opposer. Nous y verrons plutôt là une complémentarité traduisant l'état actuel du panel local déjà en lien avec une forme d'aide, quelle que soit son efficacité.



Profils des personnes les plus touchées par l'illectronisme et la fracture numérique



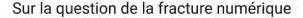
Le résultat de notre questionnaire permet aussi d'apercevoir un état des lieux des pratiques

professionnelles des répondants « détecteurs ». Seuls 21 % d'entre eux déclarent avoir des indicateurs précis

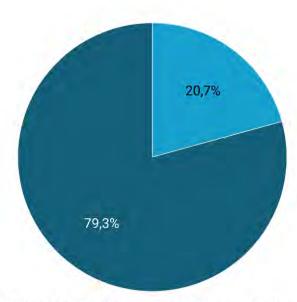
et/ou des outils d'évaluation pour les besoins d'une personne exposée à la fracture numérique (*Graphique* 25).



Taux de présence d'indicateurs et d'outils d'évaluation







Présence d'indicateurs précis pour évaluer les besoins

78,6%

Présence d'outils d'évaluation des difficultés numériques

Réponses effectives : indicateurs : 116 / outils : 118

Graphique: LARIIS . Créé avec Datawrapper

Les résultats du questionnaire permettent de mettre en évidence que 80 % des déclarants auto-qualifiés de détecteurs ne retiennent pas d'indicateurs précis, ni ne sont équipés d'outils d'évaluation des personnes exposées.

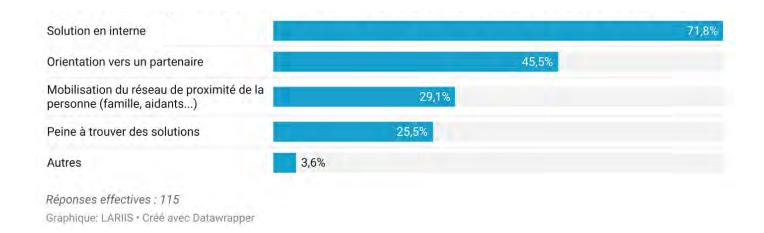
Cet élément apparaît comme un des enjeux majeurs des efforts à fournir sur la question de la lutte contre l'exclusion numérique. Le travail d'enquête a permis la récolte de certains des outils utilisés par les déclarants équipés. L'effort de mise en commun et de diffusion, entrepris par le biais du projet Banque de Numérique

par exemple, pourrait permettre de rattraper ce retard et d'améliorer la capacité de détection et d'analyse des acteurs de terrain.

Après détection des besoins, près de 72 % des déclarants trouvent une solution d'accompagnement en interne (Graphique 27) alors que la pratique de l'orientation partenariale concernerait 45.5 % des professionnels interrogées.



Actions entreprises par les déclarants après la détection des besoins



L'analyse des différentes solutions internes évoquées permet de pondérer cependant ce résultat du recours aux partenaires. De nombreux répondants évoquent, dans un deuxième temps du questionnaire, avoir finalement recours au réseau partenarial hors structure (Tableau 9). De fait, les résultats du traitement interne seraient à pondérer légèrement, alors que le recours à des partenaires pourrait être une pratique plus répandue que dans nos chiffres.

Le tri de cette liste de solutions internes nous permet de remarquer clairement que dans la majeure partie des cas, l'accompagnant (ou son service) traite l'action numérique problématique par un spectre d'actions allant de la médiation à la prise en charge pure et dure, à la place de l'usager.

Si ce recours rapide a le mérite de présenter une efficience quasi optimale (le problème est traité et disparait quasi immédiatement), il a pour défaut de ne pas être dans une logique de formation ou d'acquisition de compétences pour le bénéficiaire.

Nous noterons également que sur les 67 déclarants ayant été amenés à détailler leurs actions internes, 18 déclarent pouvoir orienter les bénéficiaires en interne vers des « ateliers » de sensibilisation ou de courtes formations.

Tableau 9

Détail du recours aux solutions internes

Solution interne	Nb de réponses	
Un professionnel en interne accompagne ou fait à la place du bénéficiaire	40	
La structure du répondant propose des "ateliers"	18	
Le professionnel fait en réalité appel à des partenaires extérieurs	7	

Tableau: LARIIS · Créé avec Datawrapper

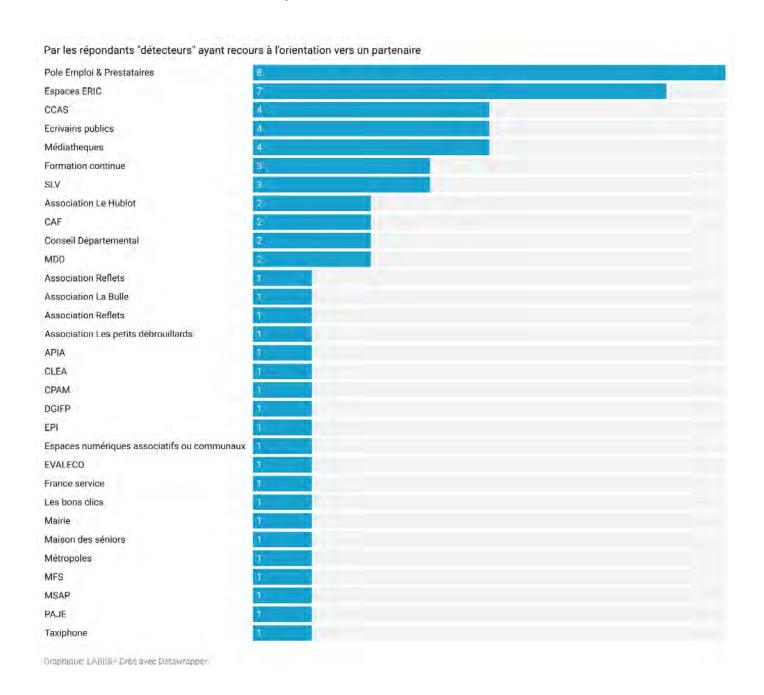


En examinant le détail des partenaires évoqués par les déclarants affirmant avoir recours au partenariat pour accompagner des bénéficiaires exposés à une forme de fracture numérique, nous pouvons observer que l'offre de service de Pole Emploi et des espaces ERIC sont repérés par les acteurs concernés comme étant des partenaires ressources importants (*Graphique 27*). Le

tissu associatif, bien qu'éclaté dans notre infographie, représente, lui aussi, une part importante du maillage partenarial et des moyens disponibles à ce jour. Nous remarquerons également le recours aux grandes institutions publiques mais aussi à des moyens plus alternatifs traduisant une forme de « débrouillardise » des acteurs.

Graphique 27

Classification des occurences partenariales





3.5 L'offre de formation ou de médiation numérique

Dans ce questionnaire nous faisons une différence entre formation et médiation. Par « formation », il faut entendre une prestation (payante ou non) qui vise à acquérir des compétences ou des certifications qui sont valorisables (par exemple dans un curriculum vitae). Par « médiation », il faut entendre une action qui vise à aider ou assister une personne dans la réalisation d'une tâche (par exemple remplir un dossier). La finalité de l'action est plutôt la tâche à réaliser (accéder à un droit par exemple) plutôt que l'acquisition d'une compétence reconnue et transférable.

Le questionnaire a permis le recueil de 87 déclarants dont la structure propose une/des formation(s) ou de la médiation numérique (*Graphique 28*). Sur ces déclarants :

- 75 déclarent faire des actions de médiation
- 48 déclarent faire des actions de formation.
- 42 déclarent faire les deux

Graphique 28

Nombre de déclarants proposant des actions de médiation ou de formation

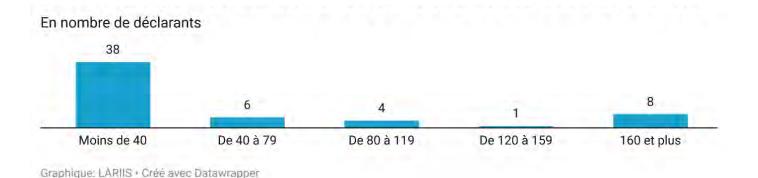


La médiation numérique apparaît plus répandue que la formation chez les répondants. Si la formation revêt un aspect formel, la médiation prendrait, à l'inverse, un rôle plus informel, spontané et accessible pour l'organisation.

Une très large partie des déclarants concernés par la médiation numérique, la pratique auprès de moins de 40 bénéficiaires par mois (*Graphique 29*).

Graphique 29

Nombre moyen de bénéficiaire d'actions de médiations par mois



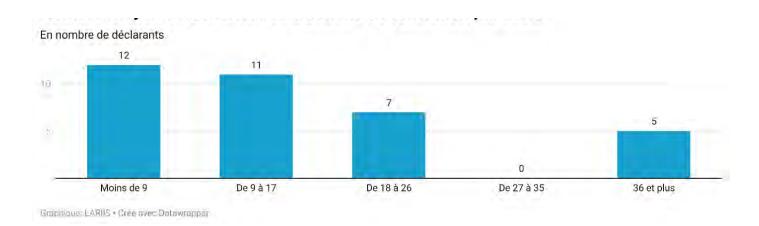


La force d'action de la formation semble un peu plus homogène. Cependant, si certains acteurs sont en mesure de dispenser des formations à plus de 36 bénéficiaires par mois, la quasi-totalité atteint moins de 26 personnes par mois (Graphique 30). Un déclarant « formateur » atteint, par son action, 56.2 bénéficiaires par mois en moyenne.

Le rythme des formations est quant à lui dispersé. Nous noterons une légère difficulté à passer le palier des 5 actions de formation par mois (*Graphique 31*). La moyenne du nombre d'actions de formation par mois des déclarants est de 6.3.

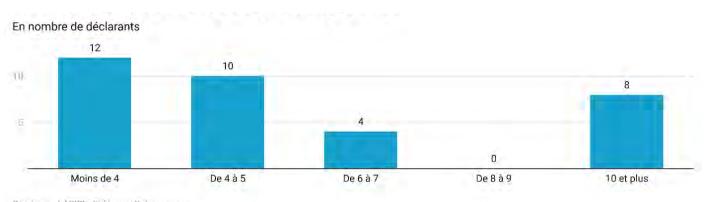
Graphique 30

Nombre moyen de bénéficiaire d'actions de formation par mois



Graphique 31

Nombre moyen d'actions de formation par mois



Graphique: LARIIS - Gréé avec Datawrapper

Une très large partie des déclarants affirment avoir recours au présentiel pour la formation (*Graphique 32*). Ce résultat pourrait s'expliquer assez simplement par le fait qu'il s'avèrerait complexe de proposer une formation distancielle à un public dont la difficulté réside justement dans le fait d'utiliser les outils numériques.

La présence est donc préférée, garantissant probablement une capacité d'adaptation pédagogique plus fine.

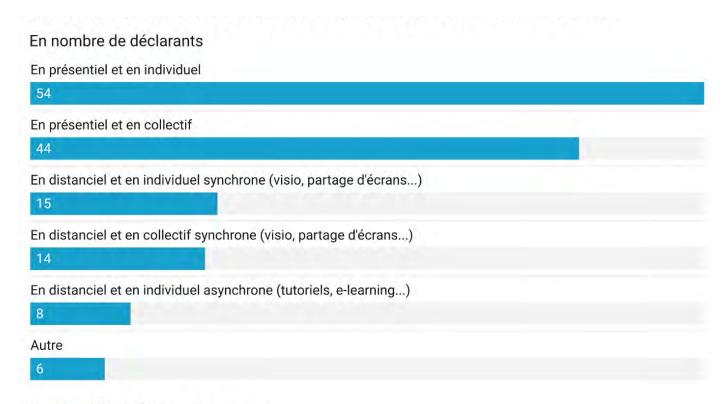
En filtrant ces résultats par le prisme de la médiation versus la formation, nous observons que si la formation induit plus de collectif, la médiation induit elle plus de



prise en charge individuelle. Là aussi, nous pouvons revenir sur l'hypothèse que la médiation revêt un caractère spontané d'aide, dans l'immédiateté de l'accompagnement individuel, en opposition avec l'aspect formel de la formation.

Graphique 32

Modalités des actions de formation ou de médiation



Graphique: LARIIS · Créé avec Datawrapper

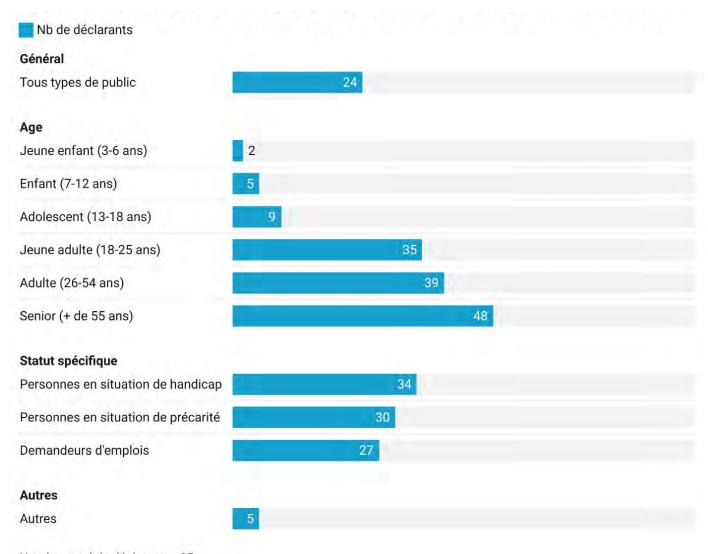
Le public visé par les actions de médiation ou de formation étudiées trouve écho avec l'analyse des besoins nationaux et locaux que nous avons effectuée. Assez logiquement, les adultes sont bien plus accompagnés que les mineurs (*Graphique 33*). Le nombre de déclarants accompagnateurs grandit à mesure de l'avancée en âge. Cette répartition est conforme aux besoins attendus.

Cependant, si nous parlons bien d'une répartition, l'analyse de déclarations telles quelles ne nous permettent pas de tirer de conclusion sur l'(in)adaptation du volume de l'offre de formation.

Certaines des variables socio démographiques retenues par l'Insee comme favorisant l'exposition aux risques apparaissent ici prises en considération. Ici aussi, la liste des variables à risque n'est pas exhaustive et ces chiffres, bien que traduisant la réalité d'une véritable action de terrain, ne révèlent pas le volume d'action ni l'écart avec le besoin réel. Rappelons cependant que l'échantillon de nos réponses sur ce sujet est de 85 répondants.



Types de public visés par des actions de formation/médiation



Nombre total de déclarants : 85

Graphique: LARIIS · Créé avec Datawrapper

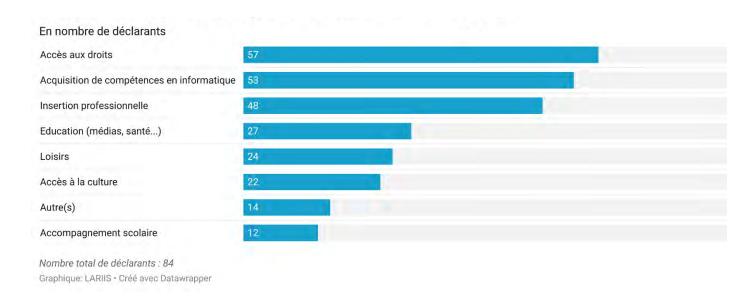


Les actions de médiation ou de formation entreprises revêtent le plus souvent un aspect socio-administratif. Plus de la moitié des déclarants « formateurs » ou « médiateurs » affirment fixer l'accès aux droits, l'acquisition de compétences en informatique ou

l'insertion professionnelle comme un objectif à leurs actions (*Graphique 34*). L'accès aux loisirs, à la culture ou à l'éducation, bien que présent dans les réponses des déclarants, y est sous-représenté.

Graphique 34

Objectifs des actions de formation/médiation entrprises

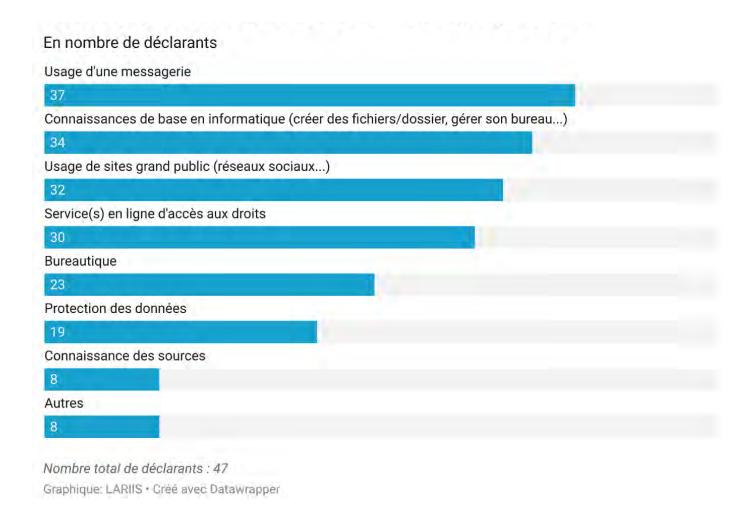


La fréquence de rencontre d'un type de formation se conjugue avec le niveau de maitrise de celle-ci (*Graphique 35*). Ainsi, plus une formation est simple (nous entendrons par-là de premier niveau de compétences) ou incontournable dans l'usage de base du numérique, plus elle est représentée dans l'offre des déclarants « formateurs ».

De ce fait, « l'usage d'une messagerie » se traduit par une offre de formation bien plus fournie que la thématique de la « protection des données ». Nous remarquerons la présence, en milieu de tableau des formations de « bureautique ». L'usage de logiciels bureautique, considérés comme incontournables dans le paysage du numérique pré-web, apparait aujourd'hui secondaire, tout du moins pour le public visé par notre analyse.



Thématiques ou types de formations proposées



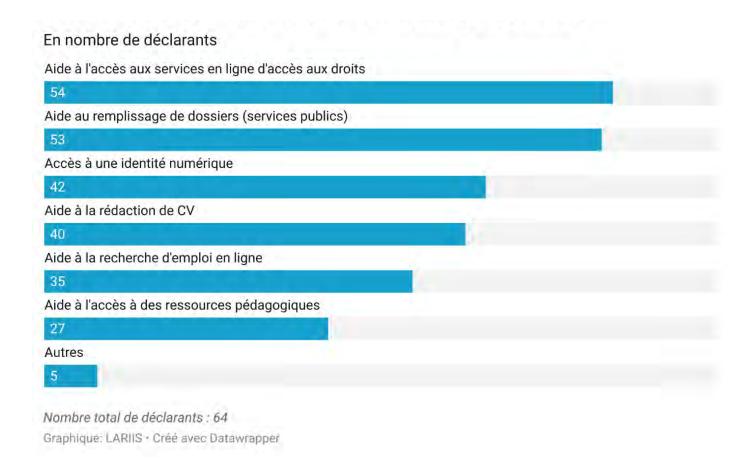
Les médiations, quant à elles s'articulent un peu plus sur le volet de l'accompagnement socio administratif (Graphique 36).

Nous avions vu que les risques d'exclusion numérique affectaient un nombre conséquent de personnes en France. Même si nous constations des variations d'intensité, nous avons également vu que cette fracture touchait avec un effet significatif, une grande partie des niveaux de vie de la société, des situations professionnelles ou des types de ménages par exemple... Ainsi, les personnes en besoin d'accompagnement ponctuel, d'une médiation sur la question du numérique, ne sont pas forcément les mêmes que celles visées par l'effort d'insertion professionnelle. La médiation et la formation entrent alors en complémentarité, offrant un service différent, auprès d'un public également et potentiellement sensiblement différent.

Les « autres réponses » révèlent l'existence d'une nécessité d'accès à Internet pour d'autres besoins élémentaires (la recherche de logement, l'accès à une auto-école en ligne). Si leur sous-représentation dans nos réponses pourrait être induite par un biais du questionnaire proposant des réponses préétablies, la médiation sociale sur la question du numérique doit aussi prendre en considération tous les autres aspects et obligations du quotidien.



Thématiques ou types de médiations proposées



3.6 L'offre d'accès au web des déclarants

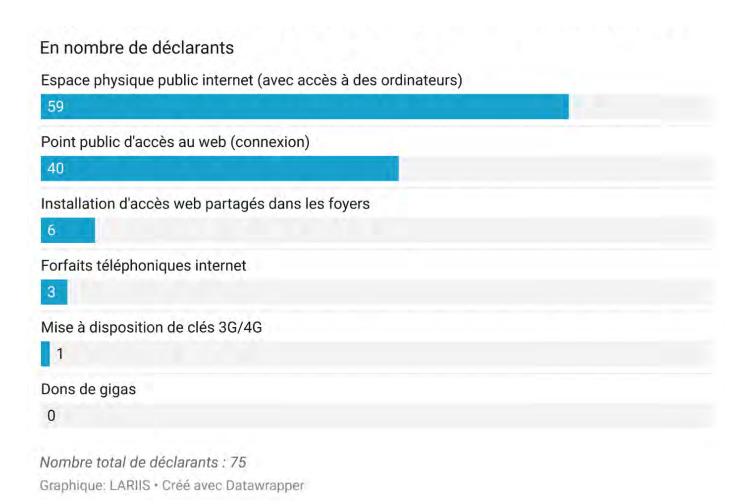
Pour rappel, 75 déclarants du questionnaire déclarent mettre « à disposition un point d'accès Internet pour les usagers ». Pour les personnes exposées à la fracture numérique, l'accès libre au réseau, qui plus est sous couvert d'une possibilité de médiation, est une opportunité. Le retour des professionnels encadrant ces espaces permet de comprendre l'usage et autres éléments contextuels de notre analyse.

Accéder à Internet ne signifie pas forcément une mise à disposition du matériel. La connexion, payante via un opérateur, est aussi génératrice d'inégalités. La mise à disposition d'un moyen d'accès gratuit au réseau peut aussi faire partie d'une forme de compensation sociale.

Ainsi, même si l'accès physique à des ordinateurs reste la solution la plus évoquée par nos déclarants (*Graphique 37*), plus de la moitié propose un accès à une connexion pour l'outil numérique du bénéficiaire (smartphone, tablette, ordinateur portable...).



Types d'offres d'accès au web pour les bénéficiaires



3.7 L'offre numérique matérielle

Comme nous l'avions déjà évoqué, l'exclusion numérique ne se traduit pas que par un manque de compétences. La question du matériel et de son acquisition à titre personnel est un élément central de l'effort de réduction des inégalités. Ainsi, équiper les personnes qui n'ont pas accès au matériel ou à une connexion se révèle aussi être un enjeu majeur de l'action sociale sur ce sujet.

Le prêt de matériel semble être la pratique la plus répandue auprès de nos déclarants (*Graphique 38*). Les autres formes d'aides et d'actions, que ce soit par le don, la récupération, le reconditionnement sont aussi représentées à différents niveaux. Hormis les questions de logistique (stockage et acheminement), seule la vente de matériel reconditionné semble en retrait.



Activités liées à la gestion de matériel numérique

En nombre de déclarants	
Prêt de matériel	
17	
Don de matériel reconditionné	
8	
Distribution de matériel	
8	
Récupération de matériel usagé	
7	
Don de matériel usagé	
6	
Reconditionnement de matériel usagé	
5	
Stockage de matériel	
3	
Acheminement de matériel	
3	
Vente de matériel reconditionné	
2	
Nombre total de déclarants : 41	

Sur les 38 déclarants concernés par cette question, 30 d'entre eux déclarent utiliser des ordinateurs lors des transactions avec les bénéficiaires (*Graphique 39*). Loin derrière, 13 déclarants évoquent les écrans. Moins encore les autres périphériques pourtant nécessaires à l'utilisation d'un ordinateur. De ce fait, si le travail établi ne nous permet pas d'être sur le registre de l'affirmation, nous pouvons émettre l'idée que l'ordinateur portable (autonome, ne nécessitant pas de périphériques, par nature) est l'objet numérique le plus utilisé lors des transactions étudiées. Le recours aux tablettes et

Graphique: LARIIS · Créé avec Datawrapper

smartphones ne concernent respectivement que 7 et 5 des 38 déclarants.

Si l'ordinateur portable est bien surreprésenté dans le matériel prévu à terme pour des personnes exposées à la fracture numérique, il est possible que ce soit plus là l'effet d'une réalité sociale (produit plus ancien, plus facile à récupérer en dons ?) que d'un choix stratégique.

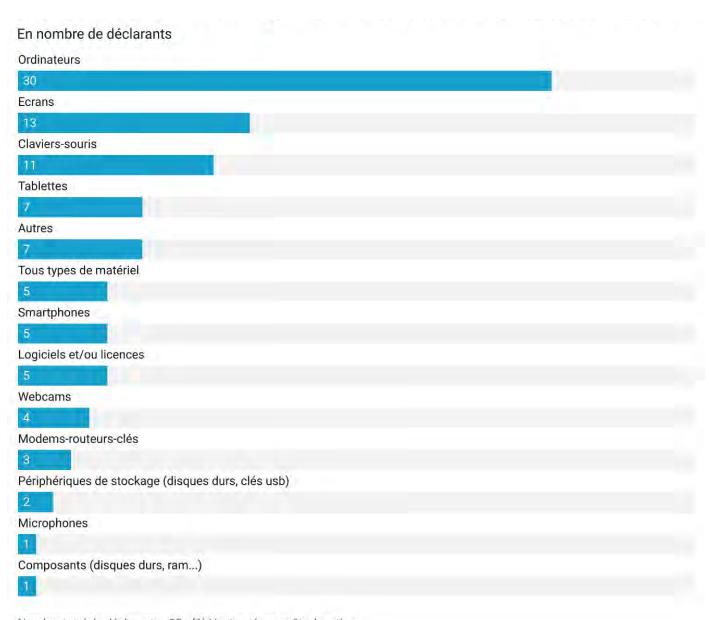


En effet, cette hypothèse doit nous rappeler l'importance de s'interroger sur les logiques d'apprentissage et d'utilisation commune. Le matériel étudié est, par définition, destiné à être utilisé par des personnes présentant des difficultés, voire des carences dans leur utilisation. Augmenter la distribution d'outils

fonctionnant via l'ergonomie du tactile et des interfaces mobiles pourrait permettre, in fine, de distribuer un matériel plus accessible aux plus exclus, plus enclin à atteindre son objectif à savoir : créer de l'intérêt et de la compétence.

Graphique 39

Type de matériel utilisés par les déclarants lors de transactions (1)



Nombre total de déclarants : 38 - (1) Ventes, dons, prêts, location

Chart: LARIIS - Created with Datawrapper



D'autres périphériques, oubliés dans la liste, ont été très d'autres sont à destination d'un public plus spécifique, justement rajoutés par certains déclarants (Tableau 10). Certains sont très communs (scanner, imprimante),

mais tout autant exposé à la fracture numérique.

Tableau 10

Autres matériels transmis par les déclarants

Autres matériels transmis par les déclarants

En nombre de déclarants

Autres matériels	Occurrences
Coussin connecté	1
Détection de téléassitance	1
Imprimante	2
Kit Emotivi de Visioconférence simplifié	2
Logiciels libres	1
Scanner	1
Vidéoprojecteur	1

Tableau: LARIIS · Créé avec Datawrapper



Conclusion

Comme le propose Pascal Plantard, nous considérons que « le numérique constitue aujourd'hui un "fait social total" dans le sens où il constitue une dimension de chacun des différents aspects de la vie sociale⁴ » . Que ce soit dans le travail, la communication, les médias, la politique, l'éducation, etc., nous somme en permanence confrontés à des transformations dans les différentes dimensions de notre existence.

Dans notre champ (celui de l'intervention sociale), Plantard distingue deux dynamiques de changement. Une première, exogène, « correspond à une actualisation des problématiques sociales qui sont "traditionnellement" l'affaire du secteur social et qui se déploient aujourd'hui dans un environnement devenu numérique⁵ » (notamment la dématérialisation des services publics et leur accélération récente). Une seconde, endogène, concerne les évolutions des pratiques professionnelles (de suivi, d'accompagnement) et les questionnements que cela soulève.

Dans ce diagnostic, c'est bien la dynamique exogène qui a été étudiée et ses conséquences auprès des publics.

En effet, depuis de nombreuses années, les enquêtes montrent la démocratisation de l'accès aux outils numérique⁶.

Pour autant, « démocratisation des outils ne signifie pas une égalité sociale des pratiques⁷». Comme nous l'avons vu, selon le profil socio-démographique des individus, l'accès au matériel, mais aussi aux compétences

numériques, sont nettement dépendants de certaines variables (âge, composition familiale, revenus...).

Si certaines sont connues du champ de l'intervention sociale et entrent en résonnance avec des phénomènes bien documentés (précarité, accès au logement...), certaines variables sont apparues comme propres au phénomène de fragilité numérique des publics, créant de fait des inégalités aux logiques singulières.

Parallèlement, nous avons commencé à mettre en évidence qu'un nombre important et pluriel d'acteurs⁸ déployait des solutions en lien avec la fragilité numérique des populations, avec parfois peu de coordination, et peu d'outils et de pratiques d'évaluation des besoins des personnes.

Pour résumer, trois éléments nous semblent centraux à retenir :

- Des nouvelles formes d'inégalité et donc de nouveaux publics pour l'action sociale
- Des acteurs aux profils variés qui proposent des solutions (et parfois différents des acteurs historiques du champ social)
- Des programmes propres aux différentes institutions et collectivité peu coordonnés localement

Dans le domaine des politiques sociales, lorsqu'un domaine a été identifié comme ayant des logiques propres, cela donne en pratique une organisation sectorielle, ou par sous-champ (ex : domaine de la

⁴Pascal Plantard, « Numérique et travail social : entre normes et médiation », Informations sociales, 26 avril 2021, vol. 202, no 1, p. 47.

⁵⁻Ibid.

⁶Crédoc, 2005, 2017, 2019 et 2021, Enquête Conditions de vie et aspirations, Baromètre du numérique, en ligne.

⁷⁻Dominique Pasquier, « Le numérique à l'épreuve des fractures sociales », Informations sociales, 3 mars 2022, vol. 205, no 1, p. 20.

⁸-Avec des profils d'acteurs parfois assez « exotiques » au regard des habitudes des secteur de l'intervention sociale (présence du monde de l'entreprise du privé lucratif, élargissement de la logique associative à l'économie sociale et solidaire via les coopératives, etc.).



prévention et protection de l'enfance, de l'autonomie - handicap et personnes âgées -, du logement, des migrations et de l'asile, des services aux familles...).

Ce domaine étant identifié comme un champ à part entière (et il en comporte de notre point de vue toutes les caractéristiques), il apparait comme incontournable de penser une organisation coordonnée territorialement autour de la fragilité numérique.

C'est une des ambitions de la Banque du Numérique en vue de répondre aux besoins des populations en tout point du territoire.

D'où la nécessité d'approfondir ce diagnostic par 3 axes :

- La capitalisation des ressources (diagnostics locaux, données des institutions et services, travaux de recherche...),
- L'amélioration du repérage des besoins (création d'indicateurs territoriaux, partage d'informations entre les acteurs...),
- La description fine et mise à jour des offres de service sur les territoires.

Enfin, il apparaît que les résultats obtenus et les perspectives vers lesquelles ils nous conduisent doivent être analysés au prisme d'une méthodologie nouvelle, construite à partir d'une déclinaison approfondie des actuels indicateurs de fragilité numérique. Dans le cadre du diagnostic permanent de la Banque du Numérique, ces résultats feront prochainement l'objet d'une publication spécifique.



LARIIS

interdisciplinaire en intervention sociale

Association loi 1901 n° w062004103 n° siret : 782 615 181 000 24 déclaration d'activité : 93060005706

6 Rue Chanoine Rance Bourrey 06105 Nice Tel. 04 92 07 77 97

f in @hetis | info@hetis.fr | www.hetis.fr